



Bundesnetzagentur

20 Jahre

Verantwortung  
für Netze



# Tätigkeitsbericht

## Verbraucherschlichtungsstelle

### Telekommunikation 2017



**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,  
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228 14-0

Telefax: +49 228 14-8872

E-Mail: [info@bnetza.de](mailto:info@bnetza.de)

[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

# **Tätigkeitsbericht 2017**

## **Verbraucherschlichtungsstelle**

### **Telekommunikation**

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und § 4  
Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV)

Berichtszeitraum: 1. Januar 2017 – 31. Dezember 2017

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation**

Referat 216  
Postfach: 80 01  
53105 Bonn  
Telefax  
030 22480-518

## Vorwort

Erneut blickt die Bundesnetzagentur mit einem eigenen Tätigkeitsbericht zurück auf die Arbeit der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation im letzten Jahr. Durch das neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz hat sie den Auftrag, die Öffentlichkeit einmal jährlich über die durchgeführten Schlichtungsverfahren zu informieren. Ziel der Verbraucherschlichtungsstelle ist es, telekommunikationsrechtliche Streitigkeiten zwischen Endkunden und Telekommunikationsanbietern außergerichtlich beizulegen. In diesem Sinne vermittelt die Verbraucherschlichtungsstelle seit 1999 als neutrale Instanz im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes.

Die kostenfreien, transparenten und unparteilichen Schlichtungsverfahren sind eine schnelle und verbraucherfreundliche Alternative zu langwierigen gerichtlichen Auseinandersetzungen. Von dieser Möglichkeit machen die Verbraucher weiterhin verstärkt Gebrauch, wodurch in der Mehrheit der Fälle eine schnelle und gütliche und vor allem nachhaltige Einigung erzielt werden kann.

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation verzeichnete durch das breite Medienecho zum Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und die vielfachen Hinweise auf die Arbeit der Verbraucherschlichtungsstelle und die neue Kostenfreiheit des Verfahrens im Berichtsjahr einen erneuten Anstieg der Schlichtungsanträge.

Bei den Schlichtungsfällen im Telekommunikationsbereich handelt es sich zumeist um strittige Rechnungspositionen, das Fehlen der zugesicherten Leistung, Störungen oder Anschlussperren oder auch Probleme beim Anbieterwechsel und Umzug des Anschlusses.

Wichtig für die Verbraucher ist dann ein gut erreichbarer und mit entsprechenden Kompetenzen ausgestatteter Kundenservice, der es ihnen ermöglicht, Streitigkeiten im direkten Kontakt mit dem Anbieter zu klären. Kann so keine Lösung gefunden werden, hat sich die Verbraucherschlichtungsstelle in diesen Konfliktfällen als erfolgreicher Vermittler zwischen den streitenden Parteien bewährt.

Die außergerichtliche Streitbeilegung stärkt mit effektiven und nachhaltigen Lösungen das Vertrauen der Verbraucher in die Telekommunikationsanbieter und trägt damit zu stabilen Kunden-Unternehmens-Beziehungen bei. Somit kommt der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle sowohl für die Verbraucher als auch für die Telekommunikationsanbieter als wichtige Anlaufstelle bei Problemen eine stetig wachsende Bedeutung zu.



Dr. Wilhelm Eschweiler

Vizepräsident der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	3
Inhaltsverzeichnis .....	4
1 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur.....	5
2 Das Schlichtungsverfahren.....	5
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2017 .....	7
3.1 Schlichtungsanträge 2017.....	7
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2017.....	8
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2017.....	9
3.3.1 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG abgelehnten Anträge 2017.....	9
3.3.2 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien .....	12
3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren .....	12
3.3.4 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren.....	13
3.3.5 Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.....	13
3.3.6 Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten.....	14
4 Häufige Problemstellungen.....	14
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten.....	15
6 Keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	16
7 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.....	16
8 Ausblick .....	16
Abbildungsverzeichnis .....	18
Abkürzungsverzeichnis .....	19
Impressum .....	20

# 1 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation ist bei der Bundesnetzagentur angesiedelt und eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Die Bundesnetzagentur ist eine Geschäftsbereichsbehörde des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi).

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation vermittelt seit 1999 als neutrale Instanz im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes (TKG) in Streitfällen zwischen Endkundinnen und -kunden und Telekommunikationsanbietern aus dem Telekommunikationsvertrag. Ziel ist dabei, eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien zu erreichen, um so eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden. Die Schlichtung stellt damit eine schnelle, unbürokratische und kostengünstige Alternative zu einem Zivilprozess dar.

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation verzeichnete durch das breite Medienecho zum Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in 2016 und die vielfachen Hinweise auf die Arbeit der Verbraucherschlichtungsstelle sowie die neue Kostenfreiheit des Verfahrens auch im Berichtsjahr einen erneuten Anstieg der Schlichtungsanträge. Eine vergleichbare Tendenz ist bei den sonstigen Anfragen und Hilfeersuchen festzustellen, bei denen die Information der Verbraucher über ihre Rechte und die Einschätzung, ob der vorgetragene Sachverhalt im Rahmen der Schlichtung geklärt werden könnte, im Vordergrund standen.

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation berichtet regelmäßig in den Jahresberichten und den Tätigkeitsberichten der Bundesnetzagentur nach §§ 121 bzw. 122 TKG über ihre Arbeit. Mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht kommt sie ihrer gesetzlichen Informationsverpflichtung gemäß § 34 Abs. 1 VSBG i. V. m. § 4 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) für das Berichtsjahr 2017 nach.

Weitere Informationen zur Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation und zum Schlichtungsverfahren sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht:

[www.bundesnetzagentur.de/tk-schlichtungsstelle](http://www.bundesnetzagentur.de/tk-schlichtungsstelle)

Auf der Homepage sind auch die Pflichtangaben gemäß § 3 der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung - VSBInfoV) zu finden.

## 2 Das Schlichtungsverfahren

Die Einzelheiten zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens werden durch das VSBG und die Schlichtungsordnung (SchliO) geregelt.

Parteien des Schlichtungsverfahrens sind zum einen die Teilnehmerin/der Teilnehmer als Antragstellerin/Antragsteller und zum anderen der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten bzw. der Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen als Antragsgegner.

Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist für beide Parteien freiwillig. Das Schlichtungsverfahren kann auf Wunsch der Parteien jederzeit beendet werden. Das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens ist nicht verbindlich. Den Parteien steht nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens der weitere Rechtsweg offen.

Das Schlichtungsverfahren ist für die streitenden Parteien kostenfrei. Jede Partei trägt lediglich die ihr durch die Teilnahme am Verfahren selbst entstandenen Kosten.

Im Durchschnitt beträgt die Verfahrensdauer 8 Wochen. Entscheidend für eine kurze Verfahrensdauer sind unter anderem das kooperative Verhalten beider Parteien sowie deren zeitnahe und vollständige Stellungnahmen während des Verfahrens.

Die Verfahrenssprache für die Schlichtung ist Deutsch. Das Schlichtungsverfahren wird grundsätzlich in Textform (d.h. per Brief, Fax oder E-Mail) durchgeführt.

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation kann bei Streitfällen im Zusammenhang mit den kundenschützenden Regelungen im Telekommunikationsgesetz tätig werden. In § 47a TKG sind die verschiedenen gesetzlichen Regelungen aufgezählt, für die ein Schlichtungsverfahren in Frage kommt. Die entsprechenden Regelungen zum Kundenschutz finden sich in den §§ 43a, 43b, 45 bis 46 oder in den aufgrund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen, in § 84 TKG sowie in der aktuellen Roaming-Verordnung der Europäischen Union und in Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 der Verordnung (EU) 2015/2120.

Schlichtbar sind damit zum Beispiel fehlende Informationen zu den Vertragsinhalten oder die fehlende Umsetzung dieser Vertragsinhalte, die Störung des Telekommunikationsanschlusses, fehlender Einzelbindungsnachweis, strittige Rechnungspositionen oder die unberechtigte Sperrung des Telefonanschlusses sowie Probleme beim Anbieterwechsel und Umzug des Anschlusses.

Der formelle Ablauf des Schlichtungsverfahrens wird durch die Schlichtungsordnung der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur bestimmt, die auf den Regelungen des VSBG basiert:

Zunächst wird der Schlichtungsantrag auf Zulässigkeit überprüft (vgl. § 7 SchliO). Zulässig sind Schlichtungsanträge, die insbesondere folgenden Voraussetzungen erfüllen:

1. Es werden Sachverhalte vorgetragen, bei denen die in § 47a TKG enthaltenen Endkundenrechte vom Telekommunikationsunternehmen nicht beachtet werden.
2. Der Streitfall war nicht bereits vor Gericht rechtshängig und auch noch nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens.

3. Die Antragstellerin / der Antragsteller hat vor der Beantragung bereits den Versuch einer eigenen Einigung mit dem Telekommunikationsanbieter unternommen.

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens muss in bestimmten Fällen gemäß § 14 VSBG und § 7 SchliO vom Streitmittler abgelehnt werden, insbesondere wenn die o.g. drei Zulässigkeitsvoraussetzungen nicht erfüllt sind.

Wird der Schlichtungsantrag zugelassen, werden zunächst nach der Schlichtungsordnung beide Parteien zum Sachverhalt gehört. Das heißt, dass sowohl der Antragssteller als auch der Antragsgegner seine jeweilige Sichtweise zu der Streitsache darstellen kann. Daran anschließend erarbeitet die Schlichtungsstelle - als unparteiischer Dritter - einen individuellen Schlichtungsvorschlag für eine gütliche Einigung, soweit sich die Parteien nicht bereits im laufenden Verfahren auf einen eigenen Kompromiss verständigt haben. Dieser Vorschlag kann dann von den Parteien angenommen oder aber verworfen werden. Danach wird das Schlichtungsverfahren beendet.

Sollte das Anliegen des Antragstellers durch die Schlichtungsstelle nicht geklärt werden können, besteht die Möglichkeit, sich an die Allgemeine Auffangschlichtungsstelle, an die Rechtsberatung einer Verbraucherzentrale oder an einen Rechtsanwalt zu wenden.

### **3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2017**

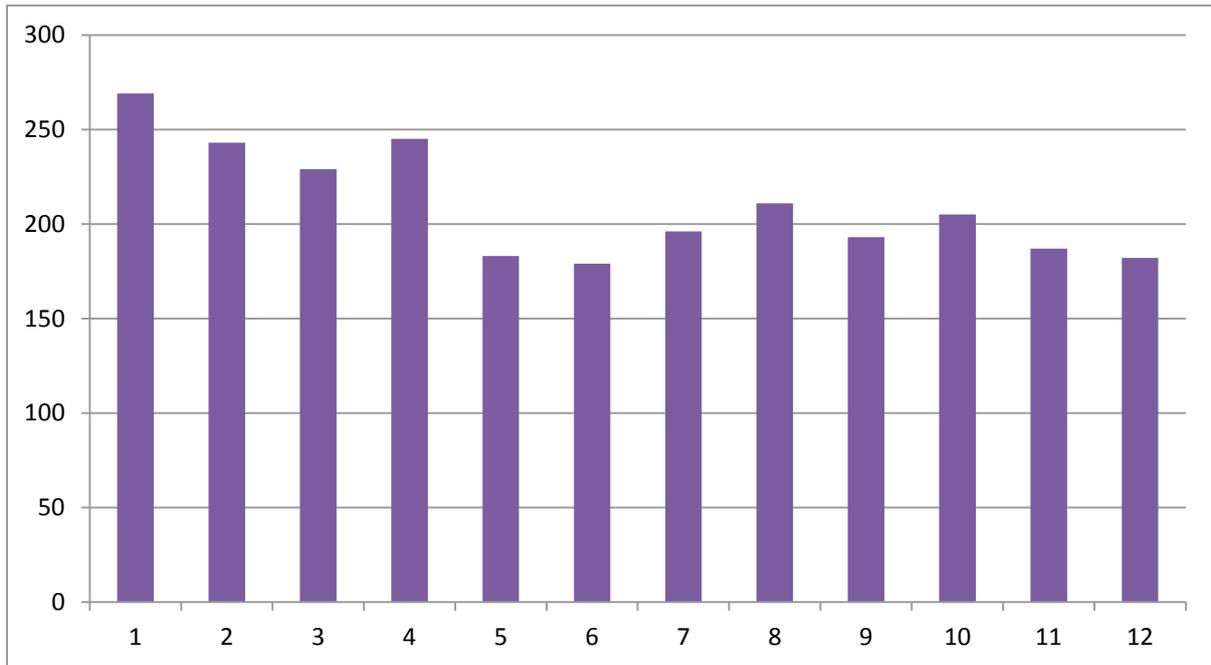
Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation verzeichnete im Jahr 2017 weiterhin sehr hohe Zahlen an eingegangenen Schlichtungsanträgen.

#### **3.1 Schlichtungsanträge 2017**

Im Berichtsjahr wurden 2522 Schlichtungsverfahren bei der Bundesnetzagentur beantragt. Davon konnten bis Jahresende 2234 Verfahren beendet werden. In den 288 noch laufenden Verfahren ist die Prüfung der Anträge bzw. Anhörung der beteiligten Parteien noch nicht abgeschlossen.

Hinzu kamen 1855 sonstige Anfragen und Hilfeersuchen. Im Vordergrund standen hier, Informationsgesuche der Verbraucherinnen und Verbraucher und die Nachfrage, ob der vorgetragene Sachverhalt im Rahmen der Schlichtung geklärt werden könnte.

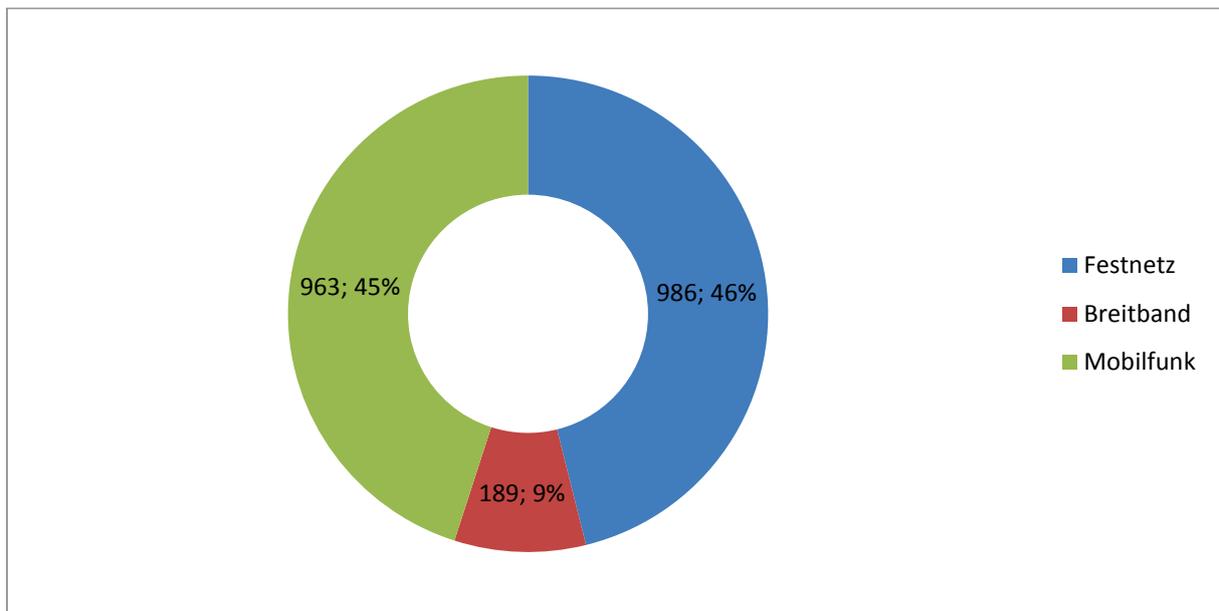
Damit ist auch im Jahr 2017 das Aufkommen an Anträgen und Anfragen im Vergleich zum Vorjahr weiter stark angestiegen. In 2016 waren 1980 Schlichtungsanträge eingegangen, was für 2017 im Ergebnis einen erneuten Anstieg der Schlichtungsanträge um 27 Prozent bedeutet. Zuvor hatte sich das Antragsaufkommen von 2015 (1104) zu 2016 nahezu verdoppelt.



➔ Grafik 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2017

### 3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge in 2017

Die Streitfälle bezogen sich zu 55 Prozent auf Festnetz- (einschließlich Breitband-Kabelanschlüsse) und zu 45 Prozent auf Mobilfunkanschlüsse.



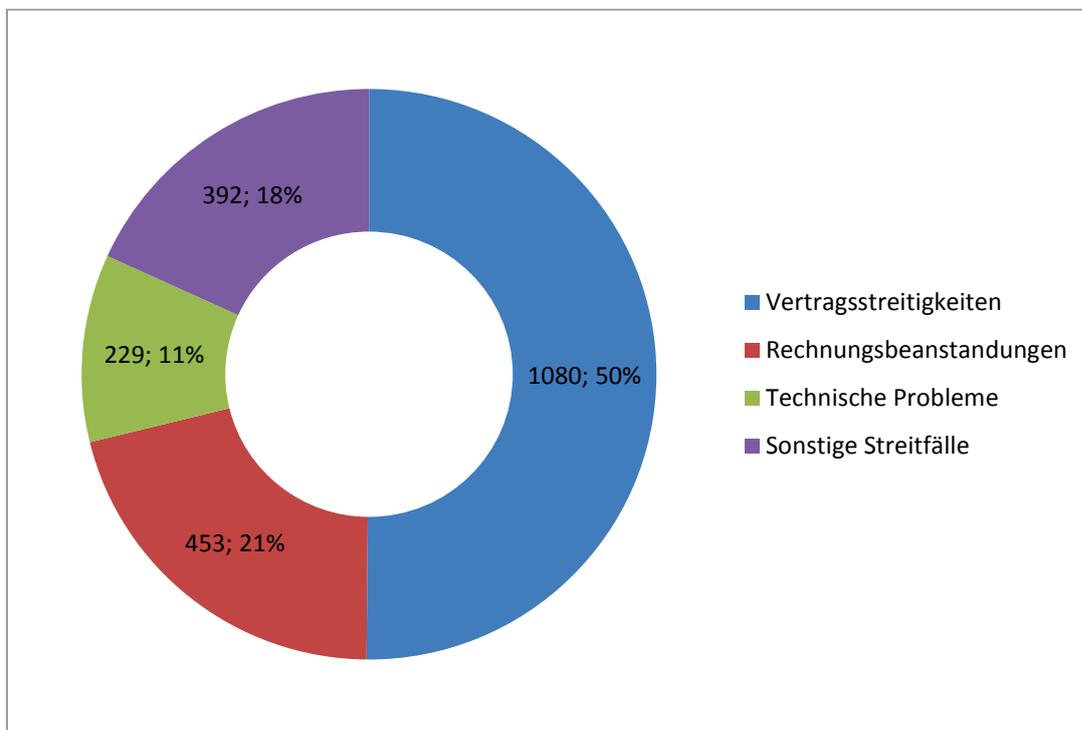
➔ Grafik 2: Netzaufteilung der Schlichtungsanträge 2017

Der Anteil der Schlichtungsanträge mit Bezug auf Vertragsstreitigkeiten lag bei 50 Prozent. Strittig waren dabei überwiegend die Beendigung von Verträgen (Kündigung, Widerruf) oder die Bereitstellung der vertraglich geschuldeten Leistung, wobei längere Ausfälle von Anschlüssen und die verfügbare Datenübertragungsrate im Vordergrund standen.

Ein Anteil von 21 Prozent bezog sich auf Rechnungsbeanstandungen. Schwerpunkte waren dabei Beschwerden über nicht nachvollziehbare Verbindungsentgelte sowie Kosten für Abonnements oder Roamingkosten.

Technische Probleme wurden bei 11 Prozent der Schlichtungsanträge thematisiert, insbesondere im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Störungen.

Die verbleibenden 18 Prozent der Schlichtungsanträge bezogen sich im Wesentlichen auf die Sperrung von Anschlüssen und Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel sowie beim Umzug.



→ Grafik 3: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2017

### 3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2017

#### 3.3.1 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG in 2017 abgelehnten Anträge

Im Berichtszeitraum wurden (von den in 2017 beendeten 2234 Schlichtungsverfahren) insgesamt 860 Schlichtungsanträge (39 Prozent) von der Verbraucherschlichtungsstelle aus nachfolgenden Gründen abgelehnt:

**a) Die Streitigkeit fiel nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle**

Gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG lehnt die Verbraucherschlichtungsstelle den Schlichtungsantrag ab, wenn die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fällt.

In 857 der abgeschlossenen Fälle musste der Schlichtungsantrag wegen der fehlenden Voraussetzungen für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (Verletzung kundenschützender Rechte nach TKG) abgelehnt werden.

**b) Der streitige Anspruch wurde nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht**

Gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG lehnt die Verbraucherschlichtungsstelle den Schlichtungsantrag ab, wenn der streitige Anspruch von der Antragstellerin/ von dem Antragsteller nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist.

Die Antragstellerin bzw. der Antragsteller konnten in allen eingegangenen Schlichtungsanträgen einen vorherigen erfolglosen Einigungsversuch nachweisen. Damit musste keiner der eingegangenen Schlichtungsanträge als unzulässig abgelehnt werden, da die Antragstellerin bzw. der Antragsteller den streitigen Anspruch vor Antragstellung noch nicht bei seinem Vertragspartner – dem Telekommunikationsanbieter – geltend gemacht hat und diesem nicht die Gelegenheit gegeben hat, die Angelegenheit anbieterseitig zu klären.

**c) Der Antrag war offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder erschien mutwillig**

Gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 3 VSBG lehnt die Verbraucherschlichtungsstelle den Schlichtungsantrag ab, wenn er offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist oder mutwillig erscheint, insbesondere weil:

**aa) Streitiger Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt**

In keinem der Schlichtungsanträge musste die Zulässigkeit abgelehnt werden, weil der streitige Anspruch bereits verjährt war und sich der Antragsgegner auf diese Verjährung berufen hat.

**bb) Streitigkeit bereits beigelegt**

Bei einem Schlichtungsantrag musste die Zulässigkeit abgelehnt werden, da sich die Streitigkeit in der Zwischenzeit erledigt hatte.

**cc) Antrag auf Prozesskostenhilfe zurückgewiesen**

In keinem der Schlichtungsverfahren wurde der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation bekannt, dass ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bot oder mutwillig erschien.

#### **d) Ablehnung des Schlichtungsantrages nach § 14 Abs. 2 VSBG**

Nach § 14 Abs. 2 VSBG kann die Verfahrensordnung vorsehen, dass der Streitmittler die Durchführung eines von einem Verbraucher eingeleiteten Streitbeilegungsverfahrens nach § 4 Abs. 1 VSInfoV in folgenden Fällen ablehnt:

**aa)** Die Verbraucherschlichtungsstelle hat bereits ein Verfahren zur Beilegung der Streitigkeit durchgeführt oder die Streitigkeit ist bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig (§ 14 Abs. 2 Nr. 1 VSBG):

Bei keinem der Schlichtungsanträge musste die Zulässigkeit des Schlichtungsantrages abgelehnt werden, weil die streitige Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens bei der Verbraucherschlichtungsstelle TK gewesen ist. In keinem der Fälle war die vorgetragene Streitigkeit bereits bei einer anderen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig.

**bb)** Ein Gericht hat zu der Streitigkeit bereits eine Sachentscheidung getroffen oder die Streitigkeit ist bei einem Gericht anhängig, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278a Abs. 2 Zivilprozessordnung (ZPO) im Hinblick auf das Verfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an (§ 14 Abs. 2 Nr. 2 VSBG):

Bei keinem der Schlichtungsanträge musste die Zulässigkeit abgelehnt werden, da die streitige Angelegenheit bereits bei einem Gericht anhängig war.

#### **e) Der Streitwert überschreitet oder unterschreitet eine bestimmte Höhe**

Die Verbraucherschlichtungsstelle TK hat im Berichtsjahr keinen Schlichtungsantrag nach § 14 Abs. 2 Nr. 3 VSBG aus dem Grund abgelehnt, dass der darin angegebene Streitwert eine bestimmte Höhe über- oder unterschritten hat, da die Verbraucherschlichtungsstelle in ihrer Schlichtungsordnung keine Unter – oder Obergrenze für einen zulässigen Streitwert festgelegt hat.

#### **f) Die Behandlung der Streitigkeit würde den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen**

Die Verbraucherschlichtungsstelle kann nach § 14 Abs. 2 Nr. 4 a) und b) VSBG die Durchführung eines von einem Verbraucher eingeleiteten Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Verbraucherschlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde. Dies liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

**aa)** Die Verbraucherschlichtungsstelle hätte den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären können.

Bei zwei Schlichtungsanträgen musste die Zulässigkeit abgelehnt werden, da die Verbraucherschlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand hätte klären können.

**bb)** Eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, war nicht geklärt

Bei keinem Schlichtungsantrag musste die Zulässigkeit aus dem Grund abgelehnt werden, dass eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich war, nicht geklärt werden konnte.

### **3.3.2 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien**

Bei den verbleibenden (zulässigen) 1374 Schlichtungsanträgen lagen die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens vor. In 50 Prozent dieser Verfahren konnte eine Übereinkunft der streitenden Parteien erreicht werden. In der überwiegenden Zahl der Fälle erzielten die Parteien noch vor der Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlages eine Einigung.

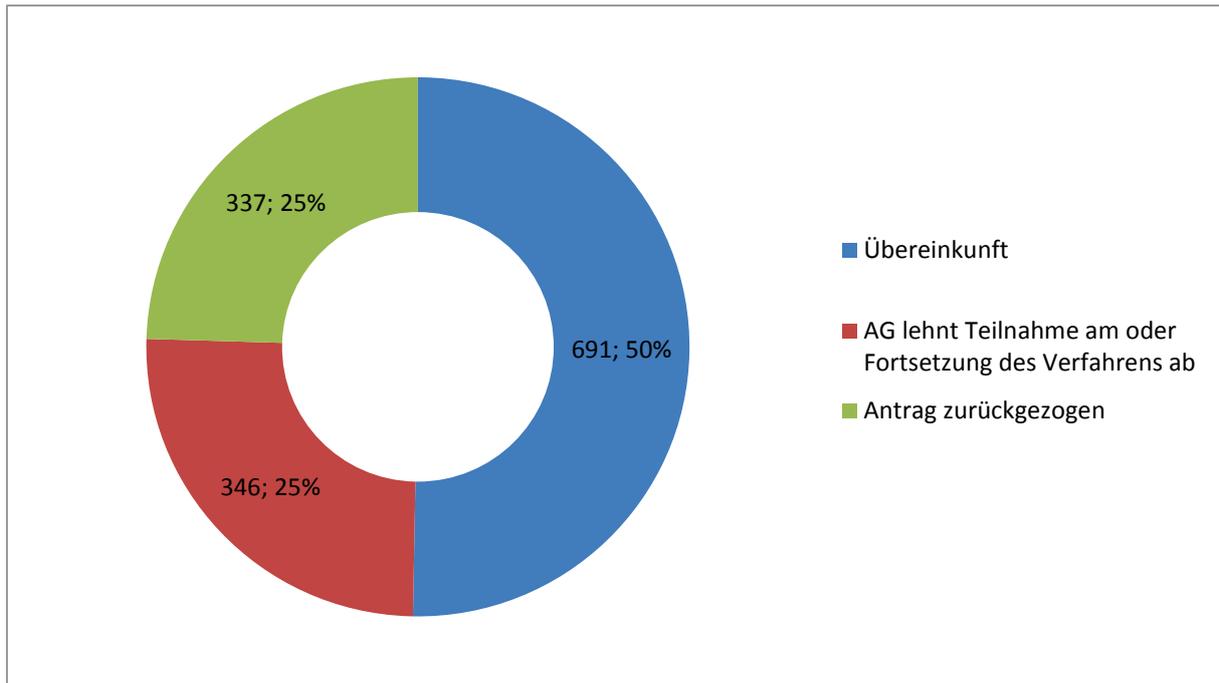
### **3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren**

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 c VSInfoV in Verbindung mit § 21 Absatz 2 VSBG ist der Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren anzugeben, in denen keine Einigung erzielt werden konnte. In diesen Fällen wurde das Scheitern des Schlichtungsverfahrens festgestellt und die Bescheidung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a EGZPO ausgestellt.

Der Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren betrug 25 Prozent der eingeleiteten Schlichtungsverfahren (346 Fälle). In diesen Fällen verweigerten die Antragsgegner die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ohne eine Lösung der Streitfrage anzubieten.

In weiteren 25 Prozent (337 Fälle) der abgeschlossenen zulässigen Fälle wurden Anträge aufgrund von Hinweisen der Schlichtungsstelle zu den Verfahrensvoraussetzungen oder zum Sachverhalt zurückgezogen oder weil sich beispielsweise das Anliegen kurzfristig erledigt hatte.

In nur fünf Einzelfällen wurde keine Einigung erzielt, da der von der Verbraucherschlichtungsstelle unterbreitete Schlichtungsvorschlag von den am Verfahren beteiligten Parteien abgelehnt wurde.



→ Grafik 4: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2017

### 3.3.4 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 d VSBInfoV ist die durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren anzugeben. Die durchschnittliche Dauer der durchgeführten Schlichtungsverfahren betrug im Berichtsjahr von Antragseingang bis zur Beendigung des Schlichtungsverfahrens 8 Wochen.

Der Zeitraum vom Datum der Vollständigkeit der Beschwerdeakte bis zur Unterbreitung des Schlichtungsvorschlages betrug im Durchschnitt 4 Wochen.

### 3.3.5. Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 e VSBInfoV ist soweit bekannt, der Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben anzugeben.

Der Verbraucherschlichtungsstelle sind keine Fälle bekannt, in denen sich die Parteien nicht an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben. Die Verbraucherschlichtungsstelle fragt die gegenüber der Verbraucherschlichtungsstelle von den Antragsgegnern zugesagten Einigungen oder Kompromiss- und Kulanzangebote bei den Antragstellern nicht generell nach und überprüft nur stichprobenartig, ob diese Zusagen gegenüber der Antragstellerseite auch eingehalten werden. Die Schlichtungsstelle geht davon aus, dass sich die Antragsteller wieder melden, sollten die Zusagen der Antragsgegner nicht eingehalten werden. Eine generelle Nachfrage und Kontrolle würde einen nicht unerheblichen Mehraufwand ohne entsprechende Verbesserungen im Verfahren bedeuten.

### 3.3.6. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 f VSBIInfoV ist der Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten anzugeben.

Im Berichtsjahr wurde kein Schlichtungsverfahren zu grenzüberschreitenden Streitigkeiten durchgeführt und es ist auch kein Schlichtungsantrag dazu zu einer grenzüberschreitenden Streitigkeit bei der Verbraucherschlichtungsstelle gestellt worden.

## 4 Häufige Problemstellungen

Die Verbraucherschlichtungsstellen sollen nach § 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBIInfoV und § 34 Abs. 3 VSBG die im Berichtsjahr aufgetretenen Problemstellungen benennen, die im Berichtszeitraum häufig Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.

Die Streitigkeiten bei der Verbraucherschlichtungsstelle beinhalteten vor allem Fragen zum Vertrag. Die Verbraucherinnen und Verbraucher beanstandeten, keine transparenten Informationen zu den Vertragsinhalten bekommen zu haben oder die Nichteinhaltung der vertraglich zugesagten Leistungen und Preise, wobei auch längere Ausfälle von Anschlüssen und die verfügbare Datenübertragungsrate im Vordergrund standen. Um in Bezug auf eine schlechte Datenübertragungsrate bei einem Internetanschluss die Beweismöglichkeiten der Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber ihrem Anbieter zu verbessern, wurde mit Inkrafttreten des 3. TKG-Änderungsgesetzes am 04.07.2017 die Vorschrift des Artikel 4 der TSM-Verordnung (EU 2015/2120) in den Schlichtungskatalog des § 47a TKG aufgenommen. Mit dem zertifizierten Messtool der Bundesnetzagentur können die Verbraucherinnen und Verbraucher seit dem eine zu geringe Datenübertragungsrate per Messung feststellen und so die nicht vertragsgemäße Leistung gegenüber ihrem Anbieter belegen. Dies verbessert ihre Position im Schlichtungsverfahren.

Probleme, die die Verbraucherinnen und Verbraucher in Bezug auf ihren Vertrag auch beschäftigten, waren die Beendigung des Vertrages sowie die Vertragslaufzeit.

Weiterhin waren Rechnungsbeanstandungen häufig Gegenstand der Schlichtungsanträge. Dies betraf die Rechnung des eigenen Anbieters oder eines Fremdanbieters. Dabei wurde zum einen die Berechnung der einzelnen Positionen auf der Rechnung beanstandet und zum anderen das Zustandekommen der Verbindung / SMS oder Datennutzung an sich bestritten. Auch hohe Mobilfunkkosten nach einem Auslandsaufenthalt wurden moniert.

Ebenso wurde das Vorliegen der Voraussetzungen für eine berechtigte Sperre des Telefonanschlusses von den Antragstellerinnen und Antragstellern vielfach bestritten. Zum einen wurde dabei die Höhe der die Sperre auslösenden nicht bezahlten Rechnungssumme (Zahlungsverzug) nicht erreicht oder bei der Berechnung der Höhe des Betrages zuvor bestrittene Forderungen hineingerechnet oder die Sperrung des Anschlusses nicht zwei Wochen vorher angekündigt bzw. nach Wegfall der Voraussetzungen (Zahlung) nicht wieder aufgehoben.

Insbesondere im Zusammenhang mit Störungen wurden technische Probleme thematisiert. Störungen des Telefon- oder Internetanschlusses, die kurzzeitig aber auch sehr langanhaltend waren, sind für viele Verbraucherinnen und Verbraucher ein Ärgernis, das möglichst schnell behoben werden sollte. Gerade in der heutigen Zeit ist ein Arbeiten und Leben ohne telefonische Erreichbarkeit und Verfügbarkeit eines schnellen Internetanschlusses für viele Verbraucherinnen und Verbraucher nicht mehr vorstellbar. Da solche Störungen jedoch in einigen Fällen nicht nachhaltig oder nicht so zeitnah von den Anbietern geklärt wurden, wie sich das die Verbraucherinnen und Verbraucher wünschten, war dieses Monitum vielfach ein Streitpunkt in der Schlichtung.

Probleme beim Anbieterwechsel wurden im Berichtsjahr weniger an die Schlichtungsstelle herangetragen, da es dazu ein etabliertes Verfahren bei der Bundesnetzagentur gibt, das von den Verbraucherinnen und Verbrauchern bevorzugt vor einem Schlichtungsverfahren genutzt werden soll. Kam es doch dazu, dass eine Schlichtungsantrag zu einem Anbieterwechsel bei der Schlichtungsstelle einging, wurde dieser Vorgang an das Team Anbieterwechsel abgegeben und das Schlichtungsverfahren währenddessen ruhend gestellt, da auf diesem Wege oft sehr schnell eine Lösung erreicht werden konnte. Schwierigkeiten bei der Rufnummernportierung, der Berechnung des Entgeltes bei einem verzögerten Anbieterwechsel bzw. bei einer Versorgungsunterbrechung sowie beim Umzug des Anschlusses an einen neuen Wohnort waren auch Gegenstand von Schlichtungsanträgen.

## **5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten**

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBIInfoV soll die Verbraucherschlichtungsstelle Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen angeben, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat.

Grundsätzlich erleichtert ein gut erreichbarer und mit entsprechenden Kompetenzen ausgestatteter Kundenservice bei den Telekommunikationsunternehmen den Verbraucherinnen und Verbrauchern die Klärung von Streitigkeiten im direkten Kontakt mit den Unternehmen. Die Inanspruchnahme der Verbraucherschlichtungsstelle kann dadurch in vielen Fällen vermieden werden.

Die Verbraucherschlichtungsstelle begrüßt daher alle Bemühungen der Telekommunikationsunternehmen, die Qualität und Erreichbarkeit ihres Kundenservices kontinuierlich zu verbessern und im Erstkontakt mit ihrem Kunden konkrete Lösungen zu finden und umzusetzen.

Für die Verbraucherinnen und Verbrauchern ist es wichtig, regelmäßig Rechnungen und Kontoauszüge zu prüfen, um bei Beanstandungen zeitnah den Anbieter zu kontaktieren. Kommt es doch zum Streit, ist zu vermeiden, dass sich die Positionen so weit verhärten, dass die Parteien gar nicht mehr miteinander kommunizieren und nur noch das Vertragsverhältnis beenden wollen. Wenn die Verbraucherinnen und Verbraucher sich vom Kundenservice ihres Anbieters aber nicht ernst

genommen fühlen oder diesen gar nicht erreichen, schadet das der gegenseitigen Geschäftsbeziehung. Bei der Schlichtung lassen sich oft gute Lösungen finden, wenn die Parteien im Dialog bleiben und kompromissbereit sind. Ziel ist es, den Streit nachhaltig zu klären, so dass die Parteien ihr Vertragsverhältnis weiter fortführen können oder zumindest eine Kompromisslösung für beide Parteien gefunden werden kann.

## **6 Keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten**

Das von der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur seit 1999 angewandte Verfahren zur Bewertung von Schlichtungsanträgen und Durchführung von Schlichtungsverfahren hat sich bewährt.

Aus Sicht der Verbraucherschlichtungsstelle liegen derzeit keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten im Inland und zu grenzübergreifenden Streitigkeiten vor (§ 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBIInfoV).

## **7 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten**

Im Berichtsjahr gab es keine grenzüberschreitenden Streitigkeiten. Daher kann für 2017 nicht über eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten berichtet werden (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBIInfoV).

Bei Unzuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation wurden in Absprache mit der Allgemeinen Auffangschlichtungsstelle in Kehl einige Vorgänge an diese abgegeben.

## **8 Ausblick**

Es wird auch in Zukunft mit hohen Antragszahlen bei der Schlichtung gerechnet, da die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern weiter bekannter werden wird und die Verbraucherschlichtung ein effizientes Mittel zur Streitbeilegung ist.

Die kostenfreien, transparenten und unparteilichen Schlichtungsverfahren sind eine schnelle und verbraucherfreundliche Alternative zu langwierigen gerichtlichen Auseinandersetzungen. Es ist davon auszugehen, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher von dieser Möglichkeit weiterhin verstärkt

Gebrauch machen werden, wodurch in der Mehrheit der Fälle eine schnelle und gütliche und vor allem nachhaltige Einigung erzielt werden kann.

Die Verbraucherschlichtungsstelle ist Mittler zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Telekommunikationsunternehmen und unterstützt die Verbraucher bei der Lösung ihres Anliegens durch Bereitstellung von Informationen und Streitbeilegungsmechanismen.

Angesichts der sehr hohen und weiter steigenden Anzahl von Verbraucherbeschwerden kommt der Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle eine wachsende Bedeutung zu.

Bei diesen Aufgaben sind die durch die Digitalisierung hervorgerufenen Veränderungen stets im Blick zu behalten. Telekommunikationsdienste haben für Verbraucher in Zeiten der Digitalisierung zentrale Bedeutung, so dass die Informations- und Unterstützungsangebote der Verbraucherschlichtungsstelle eine große Relevanz haben.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2017 .....	8
Abbildung 2: Netzaufteilung der Schlichtungsverfahren 2017.....	8
Abbildung 3: Gegenstand der Schlichtungsverfahren 2017.....	9
Abbildung 4: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2017 .....	13

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
bzw.	beziehungsweise
i. V. m.	in Verbindung mit
SchliO	Schlichtungsordnung Telekommunikation
TKG	Telekommunikationsgesetz
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSInfoV	Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung

## Impressum

### Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

### Bezugsquelle | Ansprechpartner

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Referat 216

Postfach: 80 01

53105 Bonn

[schlichtungsstelle-tk@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-tk@bnetza.de)

[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

Tel. +49 30 22 480-590

Fax +49 30 22 480-518

### Stand

01.02.2018

### Druck

Bundesnetzagentur

### Bildnachweis

[123RF.com](http://123RF.com)

### Text

Referat für Universaldienst, Öffentliche Angelegenheiten, Verbraucherfragen, Schlichtungsstelle