



Bundesnetzagentur

# Tätigkeitsbericht

## Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation 2018



**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 2018**

## **Verbraucherschlichtungsstelle**

### **Telekommunikation**

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

Berichtszeitraum: 1. Januar 2018 – 31. Dezember 2018

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

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

# Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis .....	3
1 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur .....	4
2 Das Schlichtungsverfahren .....	4
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2018 .....	6
3.1 Schlichtungsanträge 2018 .....	6
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge in 2018.....	6
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2018.....	8
3.3.1 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG in 2018 abgelehnten Anträge .....	8
3.3.2 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien.....	9
3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren.....	9
3.3.4 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren .....	10
3.3.5. Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben .....	10
3.3.6. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten .....	11
4 Häufige Problemstellungen.....	11
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten.....	12
6 Keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten .....	13
7 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.....	13
8 Ausblick.....	13
Abbildungsverzeichnis.....	14
Abkürzungsverzeichnis.....	15
Impressum.....	16

# 1 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur vermittelt seit 1999 als neutrale Instanz bei Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsanbietern und ihren Kundinnen und Kunden. Sie wird bei Streitfällen im Zusammenhang mit kundenschützenden Regelungen im Telekommunikationsgesetz (TKG) tätig. Ziel ist dabei, eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien zu erreichen, um so eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden.

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Sie berichtet regelmäßig in den Jahresberichten und den Tätigkeitsberichten der Bundesnetzagentur über ihre Arbeit. Mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht kommt sie ihrer gesetzlichen Informationsverpflichtung gemäß § 34 Abs. 1 VSBG in Verbindung mit § 4 Verbraucherstreitbeilegungs- Informationspflichtenverordnung (VSInfoV) für das Berichtsjahr 2018 nach.

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

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

Auf der Homepage sind auch die Pflichtangaben gemäß § 3 VSInfoV zu finden.

## 2 Das Schlichtungsverfahren

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur schlichtet Streitigkeiten, die mit den in § 47a TKG aufgezählten gesetzlichen Regelungen im Zusammenhang stehen. Das sind die Regelungen zum Kundenschutz der §§ 43a, 43b, 45 bis 46 TKG und die aufgrund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen, der § 84 TKG sowie die aktuelle Roaming-Verordnung der Europäischen Union und der Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 der Verordnung (EU) 2015/2120.

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

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation führt die Schlichtungsverfahren nach den gesetzlichen Vorgaben des VSBG. Einzelheiten des Verfahrens regelt zudem die auf dem VSBG basierende Schlichtungsordnung (SchliO). Die SchliO ist auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht.

Einen Schlichtungsantrag können Kundinnen und Kunden von Telekommunikationsdienstleistern stellen, die eine Rechtsverletzung geltend machen können, die mit den in § 47a TKG genannten Regelungen in Zusammenhang steht. Antragsgegner ist der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten bzw. der Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen.

Die Antragstellerin / der Antragsteller muss den streitigen Anspruch bereits gegenüber dem Telekommunikationsanbieter geltend gemacht und vergeblich den Versuch einer Einigung unternommen haben. Außerdem darf die Streitsache nicht bei Gericht rechtshängig sein und auch noch nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gewesen sein.

Ist der Schlichtungsantrag zulässig, eröffnet die Verbraucherschlichtungsstelle das Schlichtungsverfahren mit der Übermittlung der Antragsunterlagen der Antragstellerin / des Antragstellers an die Antragsgegner. Sie hört zunächst beide Parteien zum Sachverhalt an und gibt ihnen die Gelegenheit, ihre jeweiligen Sichtweisen zu der Streitsache darzustellen.

Anschließend erarbeitet die Schlichtungsstelle - als unparteiischer Dritter - einen individuellen Schlichtungsvorschlag für eine gütliche Einigung, sofern sich die Parteien nicht bereits im laufenden Verfahren geeinigt haben. Der Vorschlag der Schlichtungsstelle kann dann von den Parteien angenommen oder verworfen werden. Anschließend wird das Schlichtungsverfahren beendet. Den Parteien steht nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens der weitere Rechtsweg offen.

Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist für beide Parteien freiwillig. Das Schlichtungsverfahren kann auf Wunsch einer jeden Partei jederzeit beendet werden.

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

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

Das Formular für den Online-Antrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation finden die Antragstellerinnen und Antragsteller auf der Internetseite der Bundesnetzagentur. Außerdem steht dort ein Formular im PDF-Format für die Antragstellung per Brief, Fax oder E-Mail bereit.

### 3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2018

#### 3.1 Schlichtungsanträge 2018

Im Berichtsjahr wurden 1.828 Anträge auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei der Bundesnetzagentur gestellt.

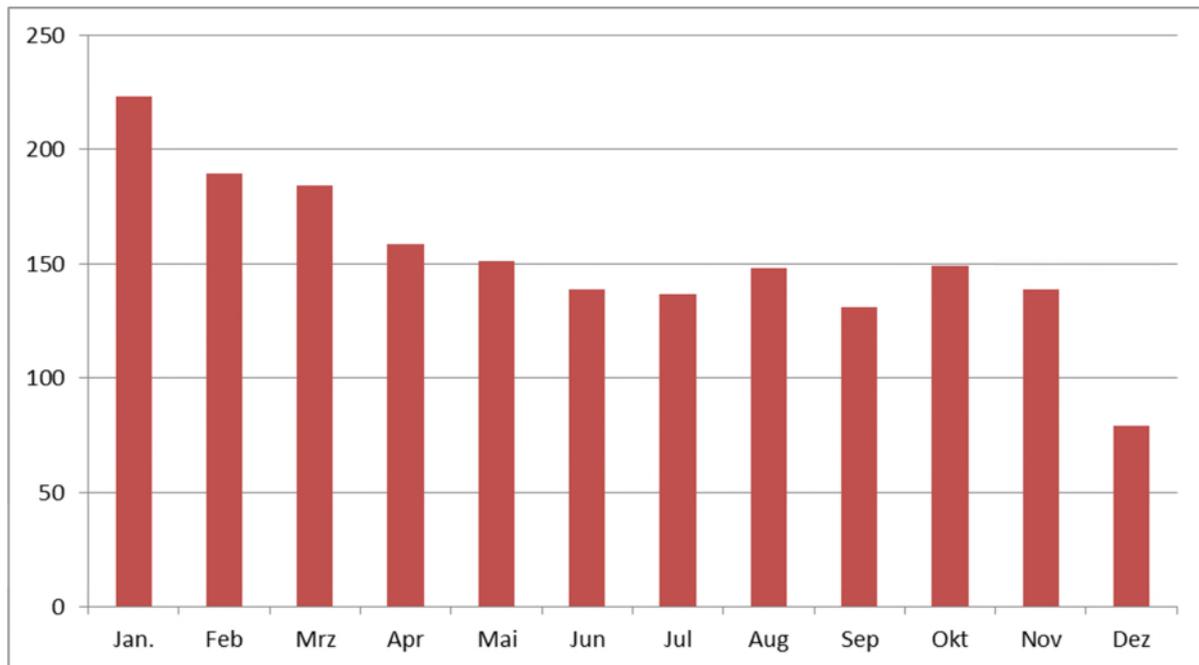


Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2018

Hinzu kamen 1.421 sonstige Anfragen und Hilfeersuchen. Im Vordergrund standen Informationsgesuche von Verbraucherinnen und Verbrauchern und die Nachfrage, ob der vorgetragene Sachverhalt im Wege der Schlichtung geklärt werden könne.

#### 3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge in 2018

Die Streitfälle bezogen sich zu 58 Prozent auf Festnetz- (einschließlich Breitband-Kabelanschlüsse) und zu 41 Prozent auf Mobilfunkanschlüsse. Ein Prozent bezog sich auf Hybridanschlüsse.

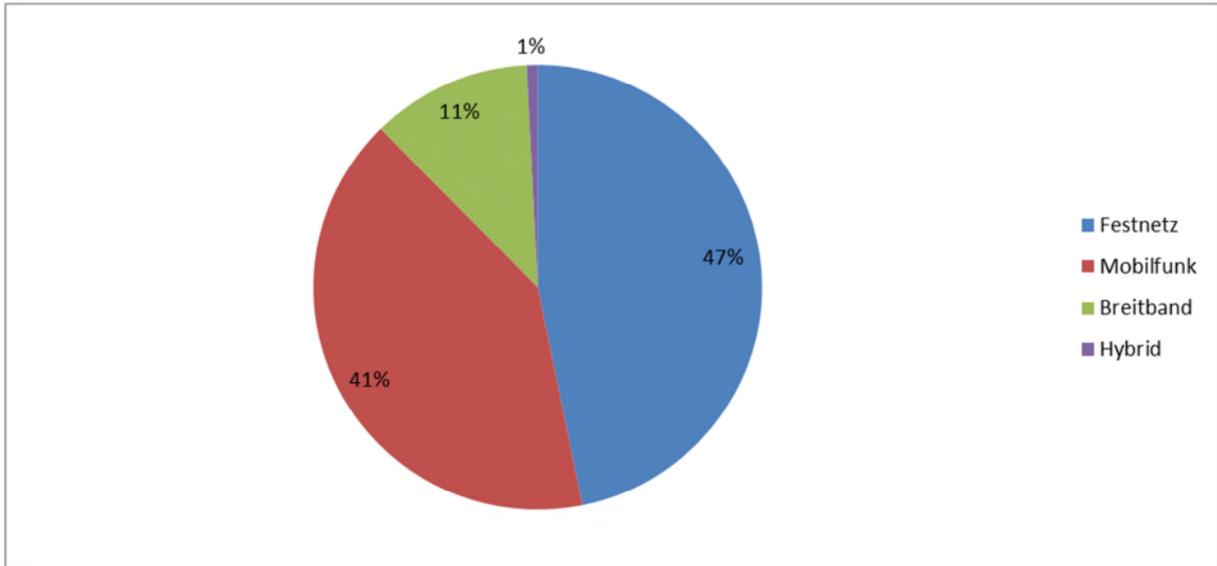


Abbildung 2: Netzaufteilung der Schlichtungsanträge 2018

Der Anteil der Schlichtungsanträge zu Vertragsstreitigkeiten lag bei 52 Prozent. Ein Anteil von 22 Prozent bezog sich auf Beanstandungen von Rechnungen. Technische Hürden wurden bei 9 Prozent der Schlichtungsanträge thematisiert. Auf Schwierigkeiten bei Anbieterwechsel/Portierung und Umzug bezogen sich 7 Prozent der Schlichtungsanträge. Die verbleibenden 10 Prozent waren sonstige Streitfälle.

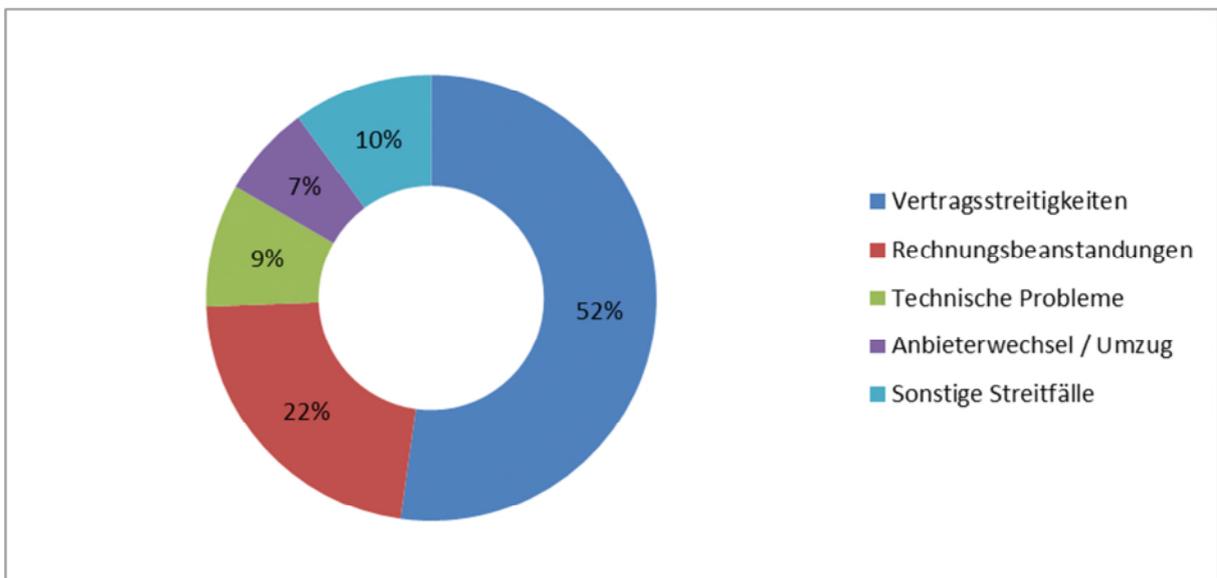


Abbildung 3: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2018

### **3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2018**

Im Jahr 2018 hat die Schlichtungsstelle 2.001 Verfahren beendet.

#### **3.3.1 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG in 2018 abgelehnten Anträge**

Von den 2.001 im Berichtszeitraum beendeten Verfahren lehnte die Verbraucherschlichtungsstelle insgesamt 775 Schlichtungsanträge ab.

In 224 der abgelehnten Fälle bei denen eine Kulanzlösung möglich erschien, leitete die Verbraucherschlichtungsstelle die Anliegen an die Telekommunikationsunternehmen weiter. In 115 dieser Fälle erhielt die Schlichtungsstelle die Rückmeldung, dass eine einvernehmliche Lösung der Streitsache erreicht worden sei.

Die Verbraucherschlichtungsstelle lehnte in 2018 Anträge aus folgenden Gründen ab:

##### **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 774 der abgeschlossenen Fälle hat die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag wegen der fehlenden Voraussetzungen für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens (Verletzung kundenschützender Rechte nach TKG) abgelehnt.

##### **b) Anhängigkeit bei einem Gericht**

Nach § 14 Abs. 2 Nr. 2 VSBG kann die Verfahrensordnung vorsehen, dass der Streitmittler die Durchführung eines von einer Verbraucherin / einem Verbraucher eingeleiteten Streitbeilegungsverfahrens nach § 4 Abs. 1 VSBInfoV im folgenden Fall ablehnt:

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).

Gemäß § 7 Abs. 1 Nr. 3 SchliO lehnt die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ab, wenn die Streitsache rechtshängig ist oder war.

Einen Schlichtungsantrag lehnte die Verbraucherschlichtungsstelle ab, da die streitige Angelegenheit bereits bei einem Gericht rechtshängig war.

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

Bei den verbleibenden (zulässigen) 1.226 Schlichtungsanträgen lagen die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens vor.

In 597 Fällen wurde eine Übereinkunft der streitenden Parteien erreicht. In der überwiegenden Zahl der Fälle erzielten die Parteien noch vor der Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlages eine Einigung.

Keine Berücksichtigung finden hier die unter 3.3.1 aufgeführten 115 Fälle, in denen die Schlichtungsstelle die Eröffnung des Verfahrens ablehnte, aber nach Weiterleitung an den Anbieter zur Ermöglichung einer Kulanzlösung die Rückmeldung erhielt, dass eine einvernehmliche Lösung der Streitsache erreicht worden sei.

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

#### **a) Ergebnislos nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 c VSBIInfoV in Verbindung mit § 21 Absatz 2 VSBG**

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 c VSBIInfoV 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 Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Gesetz betreffend die Einführung der Zivilprozeßordnung (EGZPO) ausgestellt.

384 der im Jahr 2018 beendeten Verfahren blieben ergebnislos. In 359 dieser Fälle verweigerten die Antragsgegner die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ohne eine Lösung der Streitfrage anzubieten. In 18 Fällen zogen die Antragstellerinnen oder Antragsteller im laufenden Verfahren ihre Anträge zurück. In sieben Fällen wurde keine Einigung erzielt, da die am Verfahren beteiligten Parteien den von der Verbraucherschlichtungsstelle unterbreiteten Schlichtungsvorschlag ablehnten.

#### **b) Antragsrücknahmen zu bzw. vor Beginn des Verfahrens**

Darüber hinaus wurden in 245 der im Jahr 2018 abgeschlossenen Fälle Anträge zurückgezogen, bevor eine Stellungnahme des Antraggegners vorlag, teilweise noch vor der Prüfung des Antrages durch die Schlichtungsstelle. Soweit der Schlichtungsstelle die Gründe für die Rücknahme bekannt sind, wurden die Anträge insbesondere aufgrund von Hinweisen der Schlichtungsstelle zu den Verfahrensvoraussetzungen oder zum Sachverhalt zurückgezogen, oder weil sich beispielsweise das Anliegen zwischenzeitlich erledigt hatte.

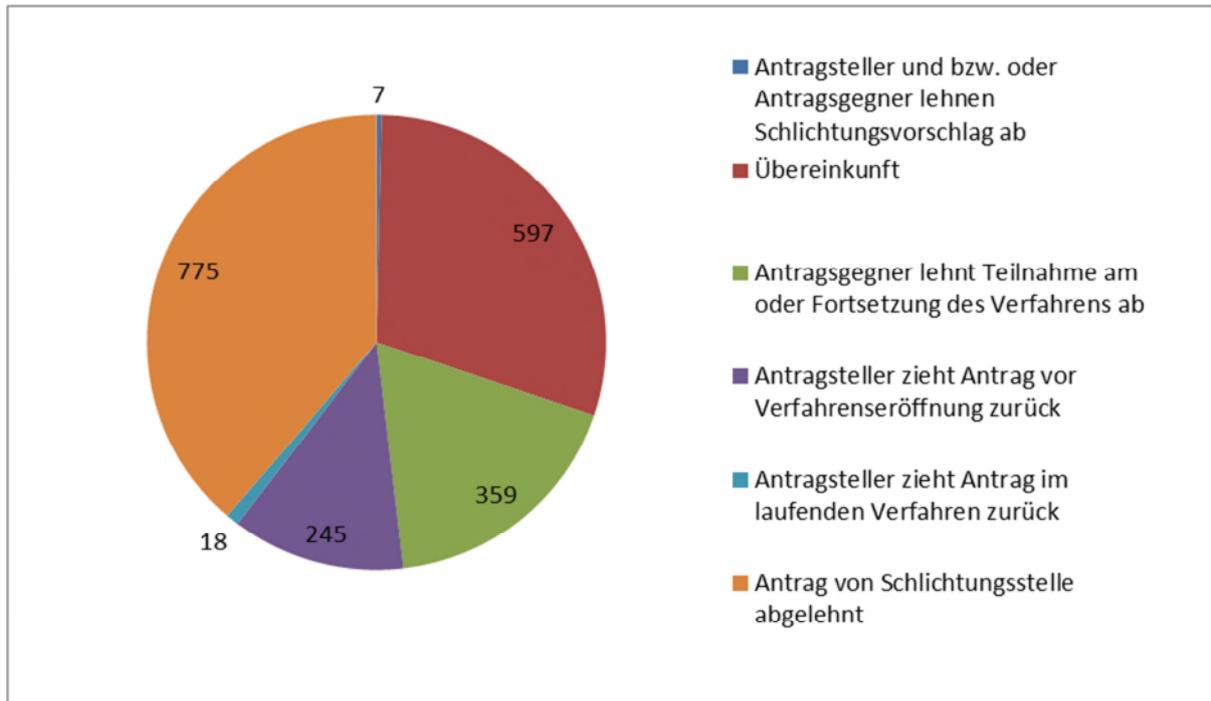


Abbildung 4: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2018

### 3.3.4 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 d VSBInfoV ist die durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren anzugeben.

Im Berichtsjahr dauerte die Bearbeitung der Verfahren vom Eingang des Antrags bei der Bundesnetzagentur bis zum Abschluss des Verfahrens im Durchschnitt sieben Wochen.

Der Zeitraum vom Datum der Vollständigkeit der für das Verfahren benötigten Unterlagen bis zur Unterbreitung des Schlichtungsvorschlages betrug im Durchschnitt vier 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 anzugeben, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.

Der Verbraucherschlichtungsstelle ist der Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben, nicht bekannt. Sie fragt nicht ab, ob sich die Parteien an die Einigung halten. Die Schlichtungsstelle geht davon aus, dass sich die Parteien wieder melden, sollten die Ergebnisse des Verfahrens nicht eingehalten werden. Im Berichtsjahr wendeten sich in einigen Fällen Antragstellerinnen und Antragsteller wieder an die Schlichtungsstelle, weil die Antragsgegner ihre Zusagen nicht einhielten. In diesen Fällen fragte die Verbraucherschlichtungsstelle beim Antragsgegner nach, der sich dann an das Ergebnis des Verfahrens hielt.

### 3.3.6. Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten

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

Im Berichtsjahr hat die Schlichtungsstelle kein Schlichtungsverfahren zu grenzüberschreitenden Streitigkeiten durchgeführt. Es ist auch kein Schlichtungsantrag zu einer grenzüberschreitenden Streitigkeit bei der Verbraucherschlichtungsstelle gestellt worden.

## 4 Häufige Problemstellungen

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

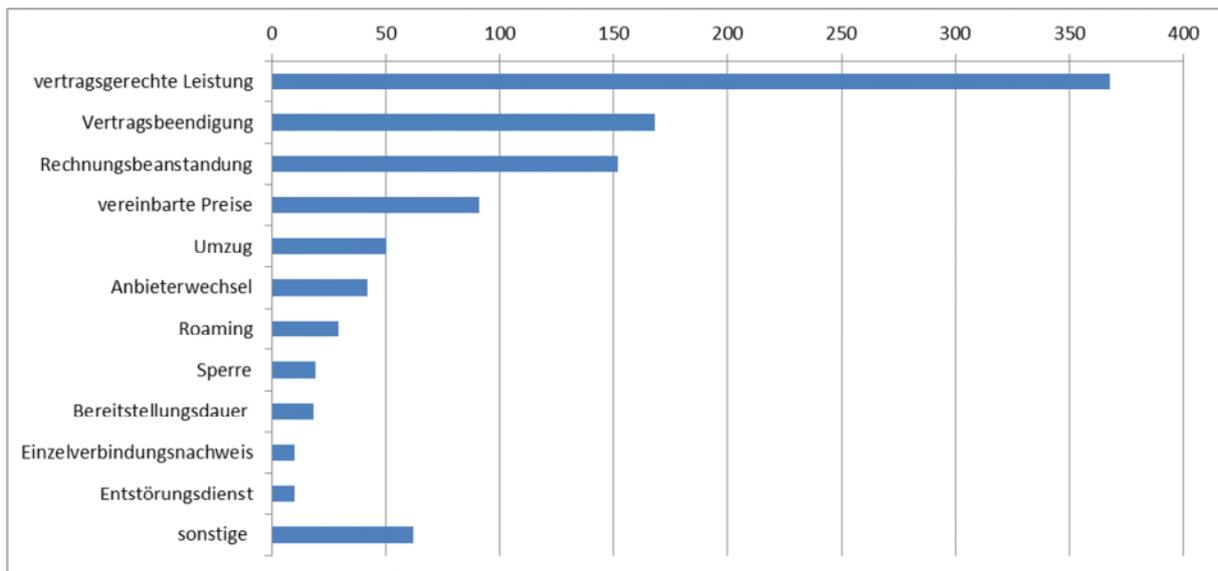


Abbildung 5: Problemstellungen der Schlichtungsverfahren 2018

Die Verbraucherschlichtungsstelle setzte sich in den durchgeführten Schlichtungsverfahren vorwiegend mit Vertragsstreitigkeiten auseinander.

In der Mehrzahl der Fälle beanstandeten die Antragstellerinnen und Antragsteller die Nichteinhaltung der vertraglich zugesagten Leistungen, wobei in jedem vierten Fall die verfügbare Datenübertragungsrate kritisiert wurde.

Ein weiterer Schwerpunkt der Schlichtungsverfahren lag in Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Beendigung von Verträgen sowie Differenzen zur Vertragslaufzeit.

Häufig waren auch Rechnungsbeanstandungen Gegenstand der Schlichtungsanträge. Antragstellerinnen und Antragsteller beanstandeten die Berechnung der einzelnen Positionen und bestritten das Zu-

standekommen der Verbindung, SMS oder Datennutzung. Sie monierten auch hohe Mobilfunkkosten nach einem Auslandsaufenthalt.

Für Schwierigkeiten beim Anbieterwechsel nutzen die Verbraucherinnen und Verbraucher ein bei der Bundesnetzagentur etabliertes Verfahren. Sie trugen dieses Anliegen im Berichtsjahr seltener an die Schlichtungsstelle heran. Die Rufnummernportierung, die Berechnung des Entgeltes bei einem verzögerten Anbieterwechsel bzw. die Versorgungsunterbrechung waren auch Gegenstand von Schlichtungsanträgen.

Weiterhin setzte sich die Verbraucherschlichtungsstelle mit Konflikten auseinander, die beim Umzug des Anschlusses an einen neuen Wohnort auftraten.

Außerdem wendeten sich die Antragstellerinnen und Antragsteller an die Verbraucherschlichtungsstelle, weil ihnen der Antragsgegner den Telefonanschluss gesperrt hatte. Zum Teil erreichte die nicht bezahlte Rechnungssumme nicht den vom Gesetz vorgesehenen Mindestbetrag, bei dem das Durchführen einer Sperre erlaubt ist, oder bei der Berechnung des Betrages wurden zuvor beanstandete Forderungen hineingerechnet. Auch kündigten Anbieter die Sperre des Anschlusses teilweise nicht zwei Wochen vorher an oder hoben die Sperre nach Wegfall des Grundes für die Sperre nicht wieder auf.

Weitere Themenfelder der Schlichtungsverfahren waren fehlende oder unzureichende Informationen über die Dauer bis zur Bereitstellung eines Anschlusses, Unstimmigkeiten im Zusammenhang mit der Bereitstellung des Einzelverbindungs nachweises oder die schleppende Behebung von Störungen des Telefon- oder Internetanschlusses.

## **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.

Den Verbraucherinnen und Verbrauchern ist zu empfehlen, regelmäßig Rechnungen und Kontoauszüge zu prüfen und bei Beanstandungen zeitnah den Anbieter zu kontaktieren.

Ein gut erreichbarer und mit entsprechenden Kompetenzen ausgestatteter Kundenservice der Telekommunikationsunternehmen erleichtert den Verbraucherinnen und Verbrauchern die Klärung von Streitigkeiten im direkten Kontakt mit den Unternehmen. Wenn die Verbraucherinnen und Verbraucher sich vom Kundenservice ihres Anbieters nicht ernst genommen fühlen oder diesen nicht erreichen, schadet das der gegenseitigen Geschäftsbeziehung. Die Verbraucherschlichtungsstelle begrüßt daher alle Bemühungen der Telekommunikationsunternehmen, die Qualität und Erreichbarkeit ihres Kundenservices kontinuierlich zu verbessern und im Erstkontakt mit ihren Kundinnen und Kunden konkrete Lösungen zu finden und umzusetzen.

## **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 VSBInfoV).

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

Im Berichtsjahr gab es bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation keine grenzüberschreitenden Streitigkeiten. Daher kann sie für 2018 nicht über eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten berichten (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBInfoV).

## **8 Ausblick**

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation vermittelt seit 1999 als neutrale Instanz zwischen Telekommunikationsanbietern und ihren Kundinnen und Kunden, um telekommunikationsrechtliche Streitigkeiten außergerichtlich beizulegen.

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 regen Gebrauch machen werden. Um ihnen die Antragstellung zu erleichtern, beabsichtigt die Verbraucherstelle Telekommunikation im Laufe des Jahres 2019 den aktuell verfügbaren Online-Antrag durch einen dynamisch gestalteten Online-Antrag zu ersetzen. Auf diese Weise soll es Verbraucherinnen und Verbrauchern künftig noch einfacher gemacht werden, ihren Antrag bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation zu stellen.

Telekommunikationsdienste haben in Zeiten der Digitalisierung eine zentrale Bedeutung, so dass das Angebot der Verbraucherschlichtungsstelle zur Streitbeilegung eine große Relevanz hat.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2018 .....	6
Abbildung 2: Netzaufteilung der Schlichtungsverfahren 2018.....	7
Abbildung 3: Gegenstand der Schlichtungsverfahren 2018.....	7
Abbildung 4: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2018.....	10
Abbildung 5: Problemstellungen der Schlichtungsverfahren 2018.....	11

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
bzw.	beziehungsweise
EGZPO	Gesetz, betreffend die Einführung der Zivilprozeßordnung
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

01.02.2019

### Druck

Bundesnetzagentur

### Bildnachweis

Cover: 123rf.com ([Edhar Yuralaits](#))

### Text

Referat für Universaldienst, Öffentliche Angelegenheiten, Verbraucherfragen, Schlichtungsstelle