

SCHLICHTUNGSSTELLE TELEKOMMUNIKATION

Tätigkeitsbericht 2024



Bundesnetzagentur

Schlichtungsstelle Telekommunikation Tätigkeitsbericht 2024

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

Berichtszeitraum: 1. Januar 2024 – 31. Dezember 2024

Stand Januar 2025

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

Referat 523

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 30 22480-590

Fax: +49 30 22480-518

E-Mail: schlichtungsstelle-tk@bnetza.de

Vorwort

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation führte auch im Jahr 2024 wieder zahlreiche außergerichtliche Einigungen zwischen Kundinnen und -kunden und den Telekommunikationsunternehmen herbei. Die Einigungsquote lag bei 47 Prozent.

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation verzeichnete 2024 so viele Schlichtungsanträge wie nie zuvor. Mit 2.534 Anträgen auf Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens stiegen die Eingangszahlen um knapp 10 Prozent. Dies verdeutlicht, dass Betroffene weiterhin ein großes Interesse an einer alternativen Streitbeilegung haben.

Wegen der oftmals hohen Kosten und langen Verfahrensdauern scheuen hilfeschuchende Kundinnen und Kunden häufig den Gang vor Gericht. Gleichzeitig ist das Bedürfnis von Betroffenen an einer unparteiischen Hilfestellung nach wie vor hoch. In vielen Fällen stellt ein Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Telekommunikation eine kostengünstige und zügige Möglichkeit dar, einen Konflikt mit dem Telekommunikationsunternehmen beizulegen. Die hohe Zahl von Einigungen vor der Schlichtungsstelle Telekommunikation belegt, dass es sich durchaus lohnen kann, die Schlichtungsstelle anzurufen, wenn die Voraussetzungen für ein Verfahren gegeben sind. Während des Schlichtungsverfahrens vermittelt die Schlichtungsstelle Telekommunikation zwischen den gegenläufigen Interessen der Parteien und bemüht sich um eine Konfliktlösung, die beide Parteien akzeptieren.

Die Quote der Teilnahmeverweigerungen der betroffenen Unternehmen ist im Berichtszeitraum leicht zurückgegangen. Dies zeigt, dass auch die Telekommunikationsunternehmen die Arbeit der Schlichtungsstelle Telekommunikation als hilfreich ansehen. Die Erfahrung zeigt, dass die Mehrzahl der Unternehmen häufig bereits zu Beginn des Verfahrens kulante und kundenfreundliche Angebote unterbreiten.

Im Jahr 2024 bezog sich jeder dritte Schlichtungsantrag auf die Inhalte und die Umsetzung von Verträgen (35 Prozent). Weitere Schwerpunkte bildeten Streitfälle im Zusammenhang mit Störungen und Rechnungsbeanstandungen.



Dr. Daniela Brönstrup

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

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	4
Inhaltsverzeichnis.....	5
1 Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur	6
2 Das Schlichtungsverfahren	6
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2024	8
3.1 Schlichtungsanträge 2024.....	8
3.2 Gegenstand der eingegangenen Schlichtungsanträge 2024.....	9
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2024.....	10
3.3.1 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien.....	10
3.3.2 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2024 abgelehnten Anträge	10
3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren.....	10
3.3.4 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren.....	11
3.3.5 Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.....	12
3.3.6 Anteil der grenzüberschreitenden Streitigkeiten	12
4 Häufige Problemstellungen	12
5 Empfehlungen zur Vermeidung beziehungsweise zur Beilegung von Streitigkeiten....	12
6 Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	13
7 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.....	13
8 Ausblick	13
Abbildungsverzeichnis	15
Abkürzungsverzeichnis	16
Impressum.....	17

1 Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG).

Gegründet 1999 vermittelt sie als neutrale Instanz bei Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und deren Kundinnen und Kunden. Sie wird bei Streitfällen aus Telekommunikationsverträgen tätig, die im Zusammenhang mit kundenschützenden telekommunikationsrechtlichen Regelungen stehen. Ziel ist es, eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien zu erreichen, um so eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden.

Die Schlichtungsstelle informiert regelmäßig in den Jahresberichten und den Tätigkeitsberichten der Bundesnetzagentur über ihre Arbeit. Mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht kommt sie für das Berichtsjahr 2024 ihrer gesetzlichen Informationsverpflichtung gemäß § 34 Absatz 1 VSBG in Verbindung mit § 4 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) nach.

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

<https://www.bundesnetzagentur.de/schlichtung-tk>

Dort sind auch die Pflichtangaben gemäß § 3 VSBInfoV zu finden.

2 Das Schlichtungsverfahren

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur schlichtet Streitigkeiten, die mit den in § 68 Telekommunikationsgesetz (TKG) aufgeführten gesetzlichen Regelungen im Zusammenhang stehen. Das sind die Regelungen zum Kundenschutz: §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG und die aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen, der § 156 TKG, eine Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG sowie die aktuelle Roaming-Verordnung der Europäischen Union und der Artikel 4 Absätze 1, 2, 4 und 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sind somit beispielsweise Streitigkeiten über den Inhalt und die Umsetzung von Telekommunikationsverträgen, die Störung des Telekommunikationsanschlusses, strittige Rechnungspositionen, Minderleistungen bei der Datenübertragungsrate sowie Streitigkeiten, die den Umzug des Telekommunikationsanschlusses, den Anbieterwechsel oder die Sperrung des Telefonanschlusses betreffen.

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation führt die Schlichtungsverfahren nach den gesetzlichen Vorgaben des VSBG durch.

Einzelheiten des Verfahrens regelt zudem die auf dem VSBG basierende Schlichtungsordnung (SchliO). Die SchliO ist auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht:

<https://www.bundesnetzagentur.de/schlichtungsordnung-tk>

Einen Antrag auf Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation kann stellen, wer "Endnutzer" ist. Endnutzer sind Nutzerinnen oder Nutzer, die weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreiben noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringen. Die Antragstellung ist möglich, wenn es zwischen der Endnutzerin oder dem Endnutzer und einem Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten beziehungsweise einem Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den oben genannten Regelungen zusammenhängt. In der Regel muss zwischen den Parteien ein Vertrag über Telekommunikationsdienste bestehen.¹

Außerdem muss die Antragstellerin oder der Antragsteller darlegen, dass der streitige Anspruch bereits gegenüber dem Telekommunikationsunternehmen geltend gemacht und vergeblich der Versuch einer Einigung unternommen wurde.

Die Streitsache darf nicht bei Gericht rechtshängig sein und auch noch nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gewesen sein.

Ist der Schlichtungsantrag zulässig, eröffnet die Schlichtungsstelle das Schlichtungsverfahren mit der Übermittlung der Antragsunterlagen der Antragstellerin bzw. des Antragstellers an die Antragsgegnerin bzw. den Antragsgegner. Sie hört zunächst beide Parteien zum Sachverhalt an und gibt ihnen die Gelegenheit, ihre individuellen Standpunkte zu der Streitsache darzustellen.

Sofern sich die Parteien nicht bereits im laufenden Verfahren geeinigt haben, unterbreitet ihnen die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag für eine gütliche Einigung. Bei dem Schlichtungsvorschlag handelt es sich um eine auf die Parteien zugeschnittene Einzelfalllösung. Die Parteien können den Vorschlag der Schlichtungsstelle annehmen, sind hierzu aber nicht verpflichtet. In beiden Fällen ist das Schlichtungsverfahren dann beendet. Wenn beide Parteien den Schlichtungsvorschlag annehmen, ist dieser verbindlich wie ein Vertrag. Der Vorschlag kann von dem möglichen Ergebnis einer gerichtlichen Entscheidung der Streitigkeit abweichen. Es steht den Parteien frei, den Vorschlag abzulehnen und ihre Anliegen vor Gericht zu verfolgen.

Bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation ist die Teilnahme am Schlichtungsverfahren für beide Parteien freiwillig. Das Schlichtungsverfahren kann auf Wunsch der Antragstellerin bzw. des Antragstellers oder der Antragsgegnerin bzw. Antragsgegners 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.

¹ Eine Ausnahme besteht, wenn der Streit einen Sachverhalt betrifft, der mit den Regelungen des § 54 oder des § 156 TKG zusammenhängt, vergl. § 1 Absatz 2 Satz 3 SchliO.

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

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation stellt auf ihrer Internetseite einen dynamisch gestalteten Online-Antrag bereit. Dieser führt die Antragstellerin bzw. den Antragsteller mit Informationen zum Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle und zu den benötigten Angaben durch den Antrag. Für den Schriftverkehr mit der Schlichtungsstelle im laufenden Verfahren steht den Antragstellenden ebenfalls ein Online-Formular zur Verfügung.

Für den Fall, dass es den Antragstellenden nicht möglich ist, den Online-Antrag zu stellen, können sie den Antrag per Brief, Fax oder E-Mail stellen. Hierfür stellt die Schlichtungsstelle auf ihrer Internetseite ein Antragsformular im PDF-Format bereit.

3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2024

3.1 Schlichtungsanträge 2024

Im Berichtsjahr wurden 2.534 Anträge auf Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur gestellt. Damit handelt es sich um die höchste Anzahl von Anträgen pro Jahr seit dem Bestehen der Schlichtungsstelle im Jahr 1999. Im Vergleich zum Jahr 2023 (2.310 Anträge) gab es im Berichtsjahr einen Anstieg von nahezu 10 Prozent. Somit ist das Interesse an einer Schlichtung weiterhin hoch.

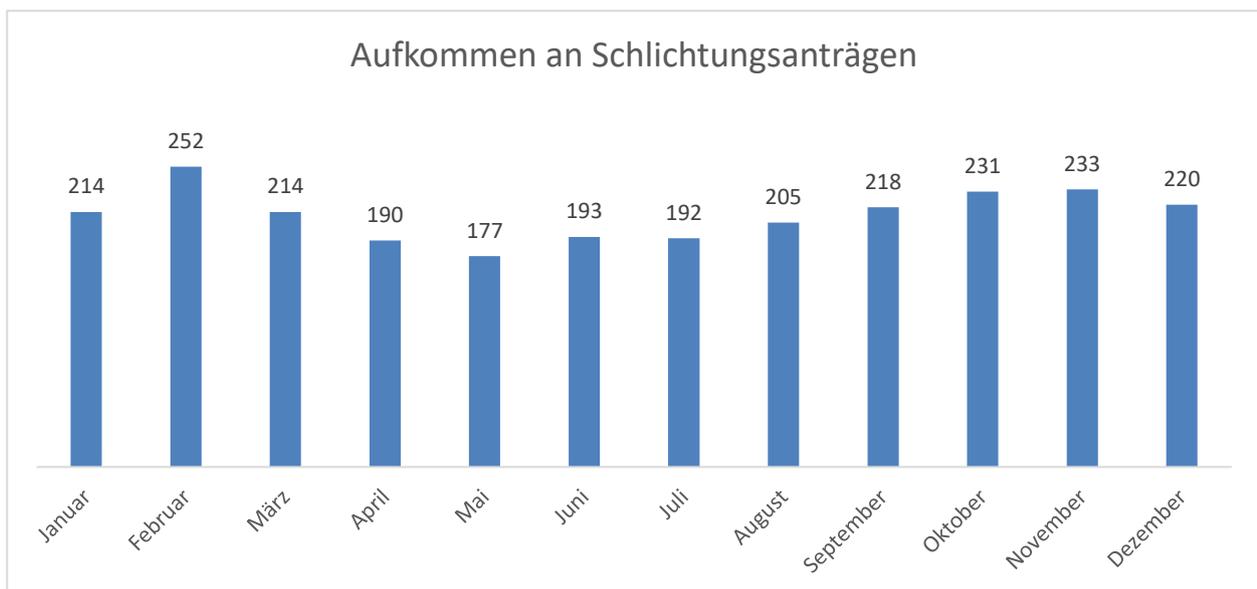


Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2024

Zu den 2.534 Schlichtungsanträgen kamen 673 sonstige Anfragen und Hilfeersuchen. Vorwiegend handelte es sich dabei um Informationsgesuche von Kundinnen und Kunden von Telekommunikationsunternehmen und Nachfragen, ob der vorgetragene Sachverhalt in einem Schlichtungsverfahren geklärt werden könne.

3.2 Gegenstand der eingegangenen Schlichtungsanträge 2024

Im Jahr 2024 bezog sich mehr als jeder dritte Schlichtungsantrag auf die Inhalte und die Umsetzung von Verträgen (35 Prozent). Die Antragstellenden trugen dabei beispielsweise auch Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Abschluss oder der Beendigung von Verträgen und einseitige Vertragsänderungen der Anbieter vor. Weitere Beispiele sind Differenzen über die Vertragslaufzeit und über die jederzeitige Möglichkeit der Kundinnen und Kunden, automatisch verlängerte Verträge nach Ablauf der Mindestlaufzeit mit einmonatiger Frist zu kündigen.

Weitere Schwerpunkte bildeten Streitfälle im Zusammenhang mit Störungen (23 Prozent), Rechnungsbeanstandungen (12 Prozent) und verminderter Datenübertragungsrates (7 Prozent). Auch Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem Umzug (4 Prozent), einem Anbieterwechsel (4 Prozent) oder einer Sperre (1 Prozent) waren Themen der Anträge.

Eine Reihe von Schlichtungsanträgen bezog sich auf Vertragsstreitigkeiten, die nicht nach dem TKG zu beurteilen waren (12 Prozent).

In Einzelfällen wurden auch Streitigkeiten zu anderen Themen im Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten und -anschlüssen an die Schlichtungsstelle herangetragen.

Gegenstand der Schlichtungsanträge

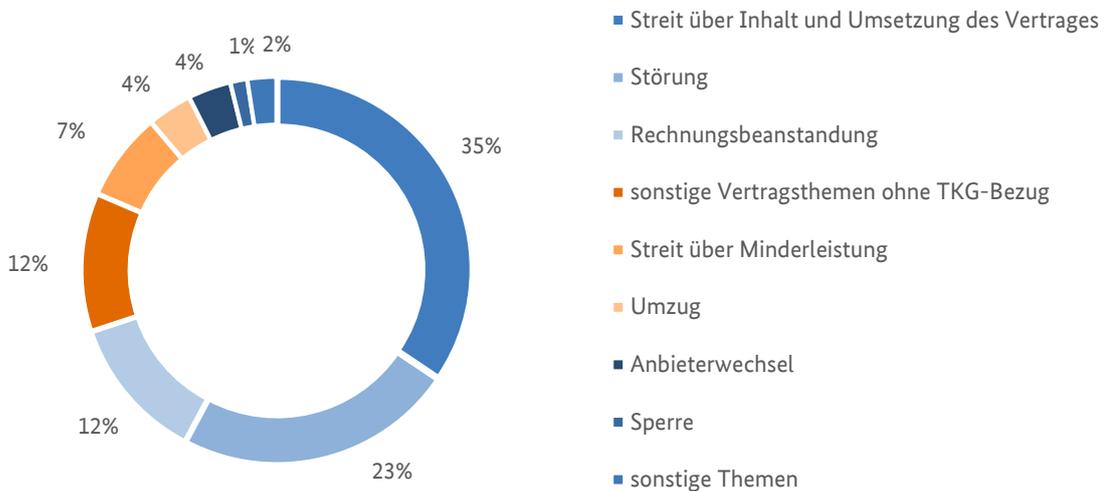


Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2024

3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2024

Im Jahr 2024 bearbeitete die Schlichtungsstelle Telekommunikation 2.206 Verfahren abschließend. In 1.926 dieser Fälle waren die Anträge zulässig. Das heißt, die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens lagen vor.²

3.3.1 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien

In 908 Fällen wurde eine Übereinkunft der streitenden Parteien erreicht. Das entspricht einer Quote von 41 Prozent der beendeten Schlichtungsverfahren. Bezogen auf die beendeten Verfahren, bei denen die Anträge zulässig waren, liegt sogar eine Einigungsquote von 47 Prozent vor.

Davon erzielten die Parteien in 867 Fällen bereits im laufenden Verfahren eine Einigung.

In 70 Fällen unterbreitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag. Dieser wurde in 41 Fällen von den beiden Parteien angenommen.

3.3.2 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2024 abgelehnten Anträge

Die Schlichtungsstelle lehnte im Berichtszeitraum insgesamt 280 unzulässige Schlichtungsanträge ab.

Bezogen auf die Anzahl der beendeten Verfahren (2.206) lag die Ablehnungsquote bei 13 Prozent. Damit hat sich die Ablehnungsquote im Vergleich zum Vorjahr nicht verändert.

Von den 280 abgelehnten Schlichtungsanträgen fielen 266 der vorgetragenen Streitigkeiten nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, § 14 Absatz 1 Nr. 1 VSBG. Davon konnten in 13 dieser Fälle die Antragsgegnerinnen/Antragsgegner nicht Partei in einem Schlichtungsverfahren nach § 68 TKG sein, weil es sich nicht um Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste handelte.

Vier Anträge lehnte die Schlichtungsstelle ab, weil die Antragstellenden den streitigen Anspruch nicht - bevor sie den Antrag stellten - gegenüber der Antragsgegnerin bzw. dem Antragsgegner geltend gemacht hatten, § 14 Absatz 1 Nr. 2 VSBG.

In acht Fällen hatten die Antragstellenden bereits Schlichtungsanträge zum gleichen Sachverhalt gestellt, § 14 Absatz 2 Nr. 1 VSBG in Verbindung mit § 7 Absatz 1 Nr. 4 SchliO.

In zwei Fällen war die Streitsache bereits rechtshängig, § 14 Absatz 2 Nr. 2 VSBG in Verbindung mit § 7 Absatz 1 Nr. 3 SchliO.

3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

Von den im Jahr 2024 beendeten Verfahren blieben 1.018 ergebnislos.

In 576 dieser Fälle verweigerten die Antragsgegnerinnen bzw. die Antragsgegner die Teilnahme am Schlichtungsverfahren, ohne eine Lösung der Streitfrage anzubieten. Bezogen auf die Anzahl der beendeten

² Zulässig sind die Anträge, die die Schlichtungsstelle nicht ablehnen muss, siehe Punkt 3.3.2.

Verfahren (2.206) lag die Quote der Teilnahmeverweigerungen im Berichtszeitraum bei 26 Prozent. Die Quote der Teilnahmeverweigerungen ist im Jahr 2024 im Vergleich zum Vorjahr (29 Prozent) leicht zurückgegangen.

Die Erfahrungen der vergangenen Jahre haben gezeigt, dass die Mehrzahl der Telekommunikationsunternehmen Schlichtungsanträge sorgfältig prüfen und häufig bereits mit der ersten Stellungnahme kulante und kundenfreundliche Angebote zur Beilegung der Streitsache unterbreiten. Bei den Fällen, in denen Telekommunikationsunternehmen von der Möglichkeit Gebrauch machen, die Teilnahme am Schlichtungsverfahren zu verweigern, dürfte es sich vorwiegend um Sachverhalte handeln, bei denen die Unternehmen kein eigenes Fehlverhalten³ und/oder keinen Spielraum für ein Ergebnis in einem Schlichtungsverfahren sehen.

In 413 Fällen zogen die Antragsstellenden ihre Anträge zurück. Davon wurden in 307 Fällen die Anträge noch vor der Prüfung des Antrages durch die Schlichtungsstelle zurückgezogen.

In 29 Fällen wurde keine Einigung erzielt, da mindestens eine der am Verfahren beteiligten Parteien den von der Schlichtungsstelle unterbreiteten Schlichtungsvorschlag ablehnte.

Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

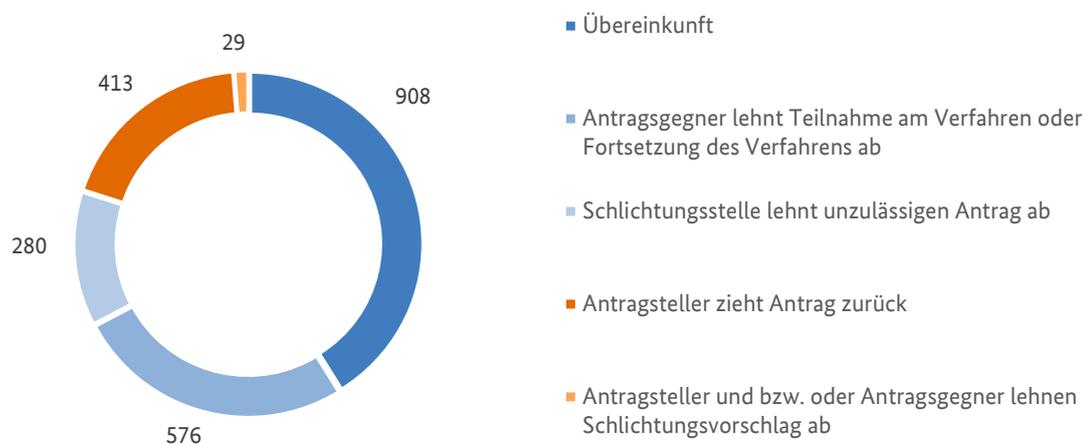


Abbildung 3: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2024

3.3.4 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren

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

³ Seit die für die Schlichtungsstelle relevanten Vorschriften durch die TKG-Novelle vom Dezember 2021 geändert wurden, eröffnet die Schlichtungsstelle das Verfahren, sobald sie einen Bezug des streitigen Sachverhaltes zu den kundenschützenden Regelungen feststellt. Somit führen seitdem auch Schlichtungsanträge zu einer Verfahrenseröffnung, die vor der Novelle von der Schlichtungsstelle abgelehnt worden wären, weil keine Verletzung der für die Schlichtungsstelle relevanten kundenschützenden Normen durch die Telekommunikationsunternehmen erkennbar ist. Im Jahr 2021 lag die Quote der Teilnahmeverweigerungen bei 14 Prozent.

Der Zeitraum vom Datum der Vollständigkeit der für das Verfahren benötigten Unterlagen bis zur Unterbreitung des Schlichtungsvorschlages betrug im Durchschnitt fünf Wochen.

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

Der Schlichtungsstelle 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. Im Berichtsjahr wandten sich Antragstellerinnen bzw. Antragsteller in wenigen Fällen wieder an die Schlichtungsstelle, weil die Telekommunikationsunternehmen ihre Zusagen nicht einhielten. In diesen Fällen nahm die Schlichtungsstelle Kontakt zu diesen auf und gab ihnen so die Möglichkeit, die getroffenen Vereinbarungen umzusetzen.

3.3.6 Anteil der grenzüberschreitenden Streitigkeiten

Im Berichtsjahr hat die Schlichtungsstelle kein Schlichtungsverfahren zu grenzüberschreitenden Streitigkeiten erfasst.

4 Häufige Problemstellungen

Die Schlichtungsstellen sollen nach § 4 Absatz 1 Nr. 2 VSBIInfoV und § 34 Absatz 3 VSBG über auffällige Geschäftspraktiken berichten beziehungsweise Problemstellungen benennen, die systematisch bedingt sind oder im Berichtszeitraum signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.

Im Berichtsjahr war für die Schlichtungsstelle als auffällige Geschäftspraktik erkennbar, dass ein Netzbetreiber auf ein anderes Mobilfunknetz umstellte und es dadurch zu Leistungsbeeinträchtigungen kam. Die Kundinnen und Kunden fühlten sich schlecht informiert über diese Veränderung.

Außerdem fiel auf, dass Termine für die Bereitstellung von Glasfaseranschlüssen von Unternehmen nicht eingehalten werden konnten.

5 Empfehlungen zur Vermeidung beziehungsweise zur Beilegung von Streitigkeiten

Die Schlichtungsstelle begrüßt alle Bemühungen der Telekommunikationsunternehmen, die Qualität und Erreichbarkeit ihres Kundendienstes kontinuierlich zu verbessern und im Erstkontakt mit ihren Kundinnen und Kunden konkrete Lösungen zu finden und umzusetzen. Ein gut erreichbarer und mit entsprechenden Kompetenzen ausgestatteter Kundendienst erleichtert den Telekommunikationsunternehmen und deren Kundinnen und Kunden nicht nur die Klärung von Streitigkeiten, sondern kann auch verhindern, dass Streitigkeiten entstehen. Wenn der Kundendienst eines Anbieters jedoch nicht erreichbar ist, Anliegen vom Kundendienst nicht nachhaltig geklärt werden oder die Kundin oder der Kunde sich von diesem nicht ernst genommen fühlt, schadet das der Geschäftsbeziehung. Hilfreich ist es auch, wenn Kundinnen und Kunden in den Shops der Telekommunikationsunternehmen verbindlich, umfassend und kompetent beraten werden und die Anbieter ihre Webseiten und Vertragsunterlagen transparent und für ihre Kundinnen und Kunden verständlich gestalten.

Den Kundinnen und Kunden empfiehlt die Schlichtungsstelle, vor Vertragsabschluss das Informationsangebot der Telekommunikationsunternehmen über Tarife und Leistungen zu nutzen. Vor der

Abgabe seiner Vertragserklärung sollte die Kundin bzw. der Kunde die von seinem Telekommunikationsanbieter bereitzustellende Vertragszusammenfassung lesen. Bei telefonisch geschlossenen Verträgen über Telekommunikationsdienste ist zu beachten, dass diese erst wirksam werden, wenn der Anbieter der Kundin bzw. dem Kunden die Vertragszusammenfassung zukommen lässt und die Kundin bzw. der Kunde den Vertrag anschließend in Textform (zum Beispiel per E-Mail) genehmigt.

Nach Wirksamwerden des Vertrages sollten Verbraucherinnen und Verbraucher regelmäßig ihre Rechnungen und Kontoauszüge prüfen und bei Beanstandungen zeitnah ihren Anbieter kontaktieren. Die Frist für Beanstandungen ist in § 67 Absatz 2 TKG geregelt und beträgt acht Wochen.

Umfassende Informationen über die Rechte von Verbraucherinnen und Verbrauchern und die Möglichkeiten der Schlichtung stellt die Bundesnetzagentur auf ihrer Internetseite zur Verfügung:

<https://www.bundesnetzagentur.de/schlichtung-tk>

Informierte Verbraucherinnen und Verbraucher sind besser in der Lage, ihre Ansprüche zu erkennen und gegebenenfalls zu verfolgen.

6 Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Aus Sicht der Schlichtungsstelle liegen derzeit keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten vor (§ 4 Absatz 1 Nr. 4 VSBIInfoV).

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur bietet seit 1999 Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung an. Ihr Verfahren zur Durchführung der Schlichtung hat sich bewährt.

7 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Über eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten (§ 4 Absatz 1 Nr. 5 VSBIInfoV) kann die Schlichtungsstelle Telekommunikation für das Jahr 2024 nicht berichten. Die Streitigkeiten, mit denen sich die Schlichtungsstelle befasst, haben in der Regel einen Bezug zum deutschen Telekommunikationsgesetz. Eine Zusammenarbeit mit anderen Schlichtungsstellen zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten bot sich im Berichtsjahr daher nicht an.

8 Ausblick

Die TKG-Änderung im Dezember 2021 und die umfangreiche Berichterstattung in den Medien darüber führte im Jahr 2022 zu einem starken Anstieg der bei der Schlichtungsstelle eingereichten Anträge. Im Jahr 2024 hat sich gezeigt, dass die Anzahl der Schlichtungsanträge auf diesem hohen Niveau blieb.

Das niederschwellige Angebot der Streitbeilegung ist für die Kundinnen und Kunden der Telekommunikationsunternehmen aber auch für die Telekommunikationsunternehmen selbst recht einfach und wird daher gut angenommen. So werden Gerichtsverfahren vermieden und die Gerichte entlastet.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2024	8
Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2024	9
Abbildung 3: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2024	11

Abkürzungsverzeichnis

EU Europäische Union

SchliO Schlichtungsordnung der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

TKG Telekommunikationsgesetz

VSBG Verbraucherstreitbeilegungsgesetz

VSBInfoV Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung

Impressum

Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Bezugsquelle | Ansprechpartner

Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Referat 523

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

schlichtungsstelle-tk@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de

Tel. +49 30 22480-590

Fax +49 30 22 480-518

Stand

Februar 2025

Druck

Bundesnetzagentur

Text

Referat 523, Schlichtungsstelle Telekommunikation



bundesnetzagentur.de

 x.com/BNetzA

 social.bund.de/@bnetza

 youtube.com/BNetzA