SCHLICHTUNGSSTELLE TELEKOMMUNIKATION

Tätigkeitsbericht 2025

Bundesnetzagentur

Schlichtungsstelle Telekommunikation

Tätigkeitsbericht 2025

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

Berichtszeitraum: 1. Januar 2025– 31. Dezember 2025

Stand Januar 2026

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Referat 523

Tulpenfeld 4
53113 Bonn
Tel.: +49 30 22480-590 (elektronische Benutzerführung)
Fax: +49 30 22480-518
E-Mail: schlichtungsstelle-tk@bnetza.de

Vorwort

Einvernehmliche Konfliktlösungen sind ein zentraler Baustein eines funktionierenden Rechts- und Verbraucherschutzsystems. Das Berichtsjahr 2025 zeigt eindrucksvoll, dass außergerichtliche Streitbeilegung von Verbraucherinnen und Verbrauchern zunehmend als wirksame Alternative zum gerichtlichen Verfahren wahrgenommen wird. Kundinnen und Kunden von Telekommunikationsunternehmen entscheiden sich häufiger denn je dafür, ihre Anliegen über die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur klären zu lassen.

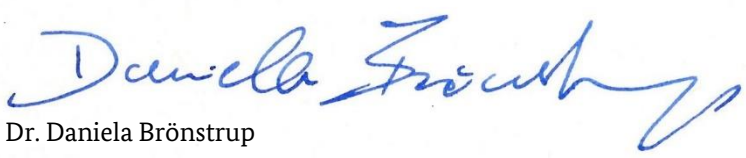
Die Schlichtungsstelle Telekommunikation leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Durchsetzung von Verbraucherrechten, zur Stärkung des Vertrauens in staatliche Institutionen und zur Entlastung der Justiz. Als unabhängiges, unparteiisches und gebührenfreies Angebot ermöglicht sie eine niedrigschwellige, effiziente und lösungsorientierte Konfliktbearbeitung. Ziel ist nicht die Eskalation von Streitigkeiten, sondern deren sachliche Klärung im Dialog zwischen den Beteiligten.

Im Jahr 2025 erreichte die Zahl der Schlichtungsanträge und sonstigen Eingaben ein neues Rekordniveau. Bereits im Vorjahr war die höchste Anzahl von Anträgen seit Bestehen der Schlichtungsstelle Telekommunikation im Jahr 1999 verzeichnet worden. Diese Entwicklung setzte sich im Berichtsjahr mit mehr als verdoppelten Fallzahlen fort und unterstreicht die hohe Akzeptanz des Verfahrens bei Verbraucherinnen und Verbrauchern.

Zugleich profitieren Telekommunikationsunternehmen von der Schlichtung als Instrument konstruktiver Konfliktlösung. Die weiterhin hohe Bereitschaft zur freiwilligen Teilnahme und die leicht rückläufige Quote der Teilnahmeverweigerungen belegen, dass die Schlichtungsstelle zunehmend als fester Bestandteil einer verantwortungsvollen Unternehmenspraxis anerkannt ist. Häufige frühzeitige Einigungen tragen zur Stabilisierung von Kundenbeziehungen und zur Vermeidung langwieriger Rechtsstreitigkeiten bei.

Die Inanspruchnahme der Schlichtungsstelle ist auch Ausdruck wachsender Erwartungen an eine leistungsfähige, bürgernahe Verwaltung. Der anhaltende Anstieg der Fallzahlen führte jedoch teilweise zu längeren Bearbeitungszeiten und verdeutlicht den strukturellen Handlungsbedarf, um die Funktionsfähigkeit dieses Instruments dauerhaft sicherzustellen. Inhaltlich konzentrierten sich die Verfahren weiterhin vor allem auf Fragen zu Vertragsinhalten und deren Umsetzung sowie auf Leistungsstörungen und Abrechnungen.

Insgesamt bestätigt das Berichtsjahr 2025 die Schlichtungsstelle Telekommunikation als strategisch relevantes Instrument moderner Verbraucherpolitik. Sie verbindet effektiven Rechtsschutz mit Dialogorientierung, stärkt die Eigenverantwortung der Marktakteure und leistet einen messbaren Beitrag zur Entlastung der Gerichte. Ihre weitere Stärkung liegt daher im gesamtgesellschaftlichen und staatspolitischen Interesse.



Dr. Daniela Brönstrup

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

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 2
Inhaltsverzeichnis 3
1 Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur 4
2 Das Schlichtungsverfahren 4
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2025 6
3.1 Schlichtungsanträge 2025 6
3.2 Gegenstand der eingegangenen Schlichtungsanträge 2025 7
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2025 8
3.3.1 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien 8
3.3.2 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2025 abgelehnten Anträge 8
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 10
4 Häufige Problemstellungen 10
5 Empfehlungen zur Vermeidung beziehungsweise zur Beilegung von Streitigkeiten 11
6 Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten 12
7 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten 12
8 Ausblick 12
Abbildungsverzeichnis 13
Abkürzungsverzeichnis 14
Impressum 15

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 2025 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.[1] In der Regel muss zwischen den Parteien ein Vertrag über Telekommunikationsdienste bestehen.[2]

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.

---

[1] Da einige dieser Regelungen nicht alle Endnutzerinnen und Endnutzer, sondern ausschließlich Verbraucherinnen und Verbraucher schützen, ist bei bestimmten Streitigkeiten die Möglichkeit, einen Antrag bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation zu stellen, auf Verbraucherinnen und Verbraucher beschränkt.

[2] 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.

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 (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 Antragstellenden 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 2025

3.1 Schlichtungsanträge 2025

Im Berichtsjahr wurden 5.524 Anträge auf Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur gestellt. Damit sind die Antragszahlen deutlich gestiegen. Berichtete die Schlichtungsstelle für das Jahr 2024 bereits, es sei (mit 2.534 Anträgen) die höchste Anzahl von Anträgen pro Jahr seit dem Bestehen der Schlichtungsstelle im Jahr 1999 erreicht, so haben sich die Antragszahlen im Berichtsjahr 2025 mehr als verdoppelt. Somit hat das Interesse an einer Schlichtung weiter zugenommen.

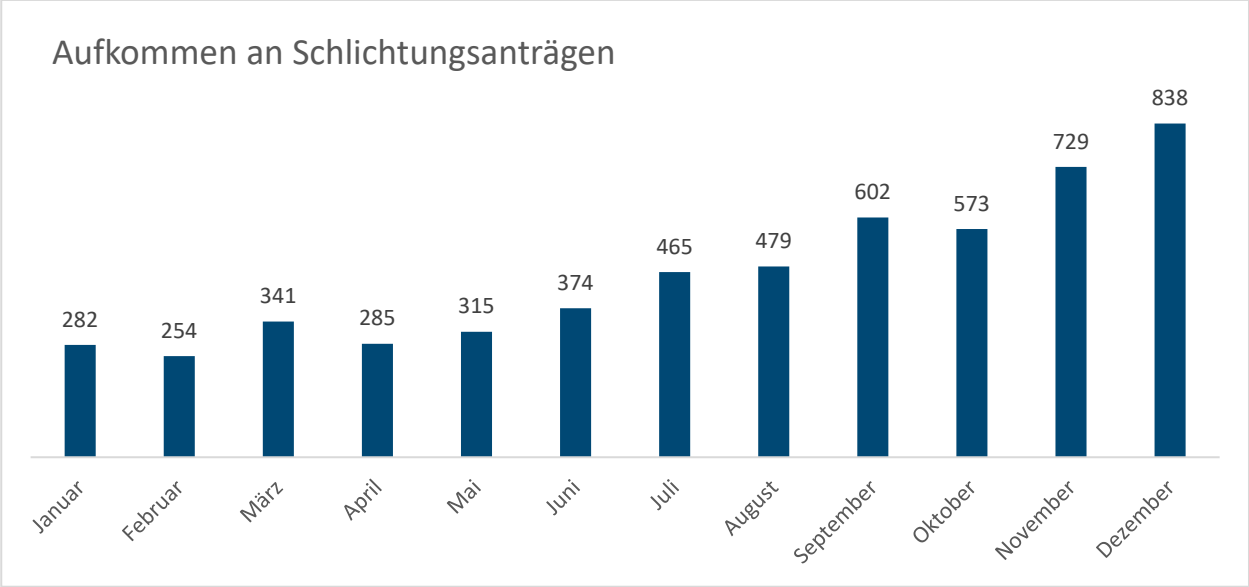


Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2025

Zu den 5.524 Schlichtungsanträgen kamen 1.551 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 2025

Im Jahr 2025 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 Bespiele 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 (19 Prozent), Rechnungsbeanstandungen (13 Prozent) und verminderter Datenübertragungsrate (12 Prozent). Auch Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem Umzug (4 Prozent), einem Anbieterwechsel (4 Prozent) oder einer Sperre (2 Prozent) waren Themen der Anträge.

Eine Reihe von Schlichtungsanträgen bezog sich auf Vertragsstreitigkeiten, die nicht nach dem TKG zu beurteilen waren (10 Prozent).

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

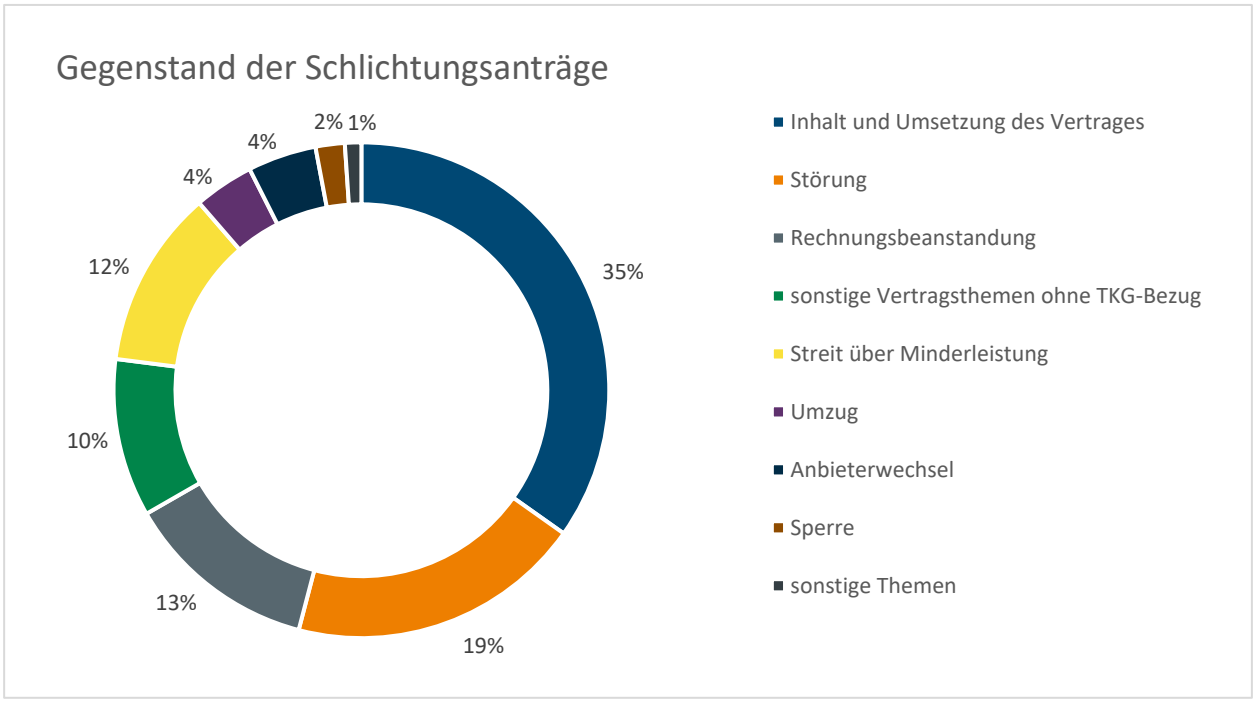


Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2025

3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2025

Im Jahr 2025 bearbeitete die Schlichtungsstelle Telekommunikation 3.391 Verfahren abschließend. In 3.005 dieser Fälle waren die Anträge zulässig. Das heißt, die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens lagen vor.[3]

3.3.1 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien

In 1.274 Fällen wurde eine Übereinkunft der streitenden Parteien erreicht. Das entspricht einer Quote von 38 Prozent der beendeten Schlichtungsverfahren. Bezogen auf die beendeten Verfahren, bei denen die Anträge zulässig waren, liegt sogar eine Einigungsquote von 42 Prozent vor.

Davon erzielten die Parteien in 1.240 Fällen bereits im laufenden Verfahren eine Einigung.

In 64 Fällen unterbreitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag. Dieser wurde in 34 Fällen von den beiden Parteien angenommen.

3.3.2 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2025 abgelehnten Anträge

Die Schlichtungsstelle lehnte im Berichtszeitraum insgesamt 386 unzulässige Schlichtungsanträge ab.

Bezogen auf die Anzahl der beendeten Verfahren (3.391) lag die Ablehnungsquote bei 11 Prozent. Damit ist die Ablehnungsquote im Vergleich zum Vorjahr (13 Prozent) leicht gesunken.

Von den 386 abgelehnten Schlichtungsanträgen fielen 373 der vorgetragenen Streitigkeiten nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, § 14 Absatz 1 Nr. 1 VSBG. Davon konnten in 24 dieser Fälle die Antragsgegnerinnen oder Antragsgegner nicht Partei in einem Schlichtungsverfahren nach § 68 TKG sein, weil es sich nicht um Betreiber öffentlicher Telekommunikationsnetze oder Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste handelte.

Drei 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 weiteren drei Fällen erfolgte eine Antragsablehnung, da die Antragstellenden bereits Schlichtungsanträge zum gleichen Sachverhalt gestellt hatten, § 14 Absatz 2 Nr. 1 VSBG in Verbindung mit § 7 Absatz 1 Nr. 4 SchliO.

In fünf Fällen war die Streitsache bereits rechtshängig, § 14 Absatz 2 Nr. 2 VSBG in Verbindung mit § 7 Absatz 1 Nr. 3 SchliO, so dass auch diese Anträge abzulehnen waren.

---

[3] Zulässig sind die Anträge, die die Schlichtungsstelle nicht ablehnen muss, siehe Punkt 3.3.2.

3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

Von den im Jahr 2025 beendeten Verfahren blieben 1.731 ergebnislos.

In 1.029 dieser Fälle verweigerten die Antragsgegnerinnen bzw. die Antragsgegner die Teilnahme am Schlichtungsverfahren, ohne eine Lösung der Streitfrage anzubieten. Bezogen auf die Anzahl der beendeten Verfahren (3.391) lag die Quote der Teilnahmeverweigerungen im Berichtszeitraum bei 30 Prozent. Die Quote der Teilnahmeverweigerungen ist im Jahr 2025 im Vergleich zum Vorjahr (26 Prozent) leicht gestiegen.

Die Erfahrungen der vergangenen Jahre haben gezeigt, dass die Mehrzahl der Telekommunikationsunternehmen Schlichtungsanträge sorgfältig prüft 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 Fehlverhalten[4] und/oder keinen Spielraum für ein Ergebnis in einem Schlichtungsverfahren sehen.

In 672 Fällen zogen die Antragsstellenden ihre Anträge zurück. Davon wurden in 494 Fällen die Anträge noch vor der Prüfung des Antrages durch die Schlichtungsstelle zurückgezogen.

In 30 Fällen wurde keine Einigung erzielt, da mindestens eine der am Verfahren beteiligten Parteien den von der Schlichtungsstelle unterbreiteten Schlichtungsvorschlag ablehnte.

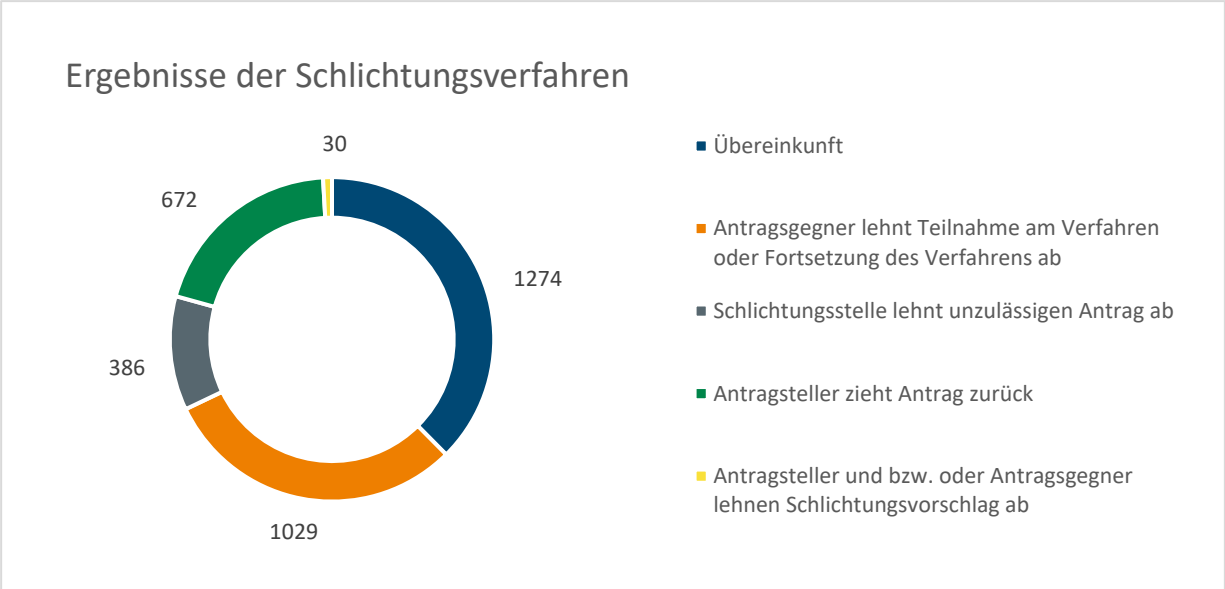


Abbildung 3: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2025

[4] 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.

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 14 Wochen. Im Vergleich zum Vorjahr (2024: neun Wochen) erhöhte sich die Bearbeitungszeit. Das ist auf den starken Anstieg der Eingangszahlen zurückzuführen.

Der Zeitraum vom Datum der Vollständigkeit der für das Verfahren benötigten Unterlagen bis zur Unterbreitung des Schlichtungsvorschlages betrug im Durchschnitt sechs 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 grenzübergreifenden Streitigkeiten

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

4 Häufige Problemstellungen

Die Schlichtungsstellen sollen nach § 4 Absatz 1 Nr. 2 VSBInfoV 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.

Der Schlichtungsstelle fielen im Berichtsjahr vermehrt Geschäftspraktiken beim telefonischen Vertragsabschluss auf, die nach Ansicht der Schlichtungsstelle nicht mit den Vorgaben des Gesetzgebers in Einklang stehen. [5] Schließt eine Verbraucherin oder ein Verbraucher einen Vertrag über Telekommunikationsdienste am Telefon ab, so wird nach Auffassung der Schlichtungsstelle der Vertrag erst wirksam, wenn die Verbraucherin oder der Verbraucher den Vertrag im Anschluss an das Telefongespräch in Textform genehmigt, nachdem das Telekommunikationsunternehmen die Vertragszusammenfassung nachträglich zur Verfügung gestellt hat. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Verbraucherin oder der Verbraucher stets genügend Zeit hat, um die Vertragszusammenfassung ohne Druck lesen und prüfen zu können.

[5] In § 54 Absatz 3 und 4 TKG heißt es: "Ist es aus objektiven technischen Gründen nicht möglich, die Vertragszusammenfassung vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers zur Verfügung zu stellen, so muss sie dem Verbraucher unverzüglich nach Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden. Die Wirksamkeit des Vertrages hängt davon ab, dass der Verbraucher nach Erhalt der Vertragszusammenfassung den Vertrag in Textform genehmigt." Der Gesetzgeber hatte bei dieser Regelung insbesondere telefonisch abgeschlossene Verträge im Blick (siehe Bundestags-Drucksache 19/26108, Seite 286).

Verbraucherinnen und Verbraucher berichteten jedoch, dass sie während des Telefonats mit einem Telekommunikationsunternehmen eine Vertragszusammenfassung per E-Mail erhalten hätten und dazu gedrängt worden seien, den Vertrag noch während des Telefonats zu genehmigen. Dazu trugen Anbieter häufig vor, der Vertrag sei genehmigt worden, nachdem die Vertragszusammenfassung im Zuge des Telefongesprächs zur Verfügung gestellt worden sei. Es kam auch vor, dass ein Anbieter meinte, eine Genehmigung des Vertrages durch die Verbraucherin oder den Verbraucher sei auch bei einem telefonischen Vertragsschluss ohnehin gar nicht nötig, weil der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher die Vertragszusammenfassung während des Telefonats bereits vor Abgabe der Vertragserklärung zur Verfügung stünde.

Außerdem fiel auch in diesem Berichtsjahr wieder auf, dass Termine für die Bereitstellung von Glasfaseranschlüssen von Unternehmen nicht eingehalten werden konnten. Viele Unternehmen waren zudem der Ansicht, dass die anfängliche Vertragslaufzeit erst mit der Bereitstellung der Leistung beginnen würde. Sie verwiesen auf entsprechende Klauseln in ihren Verträgen und wollten ihre Kundinnen und Kunden auch nach mehr als zwei Jahren nach Abschluss des Vertrages nicht aus dem Vertrag entlassen.[6]

Auch in diesem Berichtsjahr kam es durch die Umstellung eines Netzbetreibers auf ein anderes Mobilfunknetz wieder zu Leistungsbeeinträchtigungen. Die Kundinnen und Kunden fühlten sich schlecht informiert über diese Veränderung.

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 verständlich gestalten.

Den Kundinnen und Kunden empfiehlt die Schlichtungsstelle, vor Vertragsabschluss das Informationsangebot der Telekommunikationsunternehmen über Tarife und Leistungen zu nutzen. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten vor der Abgabe ihrer Vertragserklärungen die von ihrem Telekommunikationsanbieter bereitzustellende Vertragszusammenfassung lesen. Bei telefonisch geschlossenen Verträgen über Telekommunikationsdienste ist zu beachten, dass diese erst wirksam werden, wenn der Anbieter der Verbraucherin bzw. dem Verbraucher die Vertragszusammenfassung zukommen lässt und die Verbraucherin bzw. der Verbraucher den Vertrag anschließend in Textform (zum Beispiel per E-Mail) genehmigt.

---

[6] Siehe aber Urteil des Bundesgerichtshofs vom 8. Januar 2026 - III ZR 8/25.

Kundinnen und Kunden sollten 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 VSBInfoV).

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 VSBInfoV) kann die Schlichtungsstelle Telekommunikation für das Jahr 2025 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

Der sehr starke Anstieg der bei der Schlichtungsstelle im Berichtsjahr eingereichten Anträge zeigt den großen Bedarf der Kundinnen und Kunden von Telekommunikationsunternehmen an außergerichtlicher Streitbeilegung. Das niederschwellige Angebot der Schlichtung vermeidet Gerichtsverfahren und entlastet die Gerichte. Bei einem weiteren Ansteigen der Schlichtungsanträge ist jedoch damit zu rechnen, dass die Schlichtungsverfahren länger dauern werden.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2025 6

Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2025 7

Abbildung 3: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2025 9

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 (elektronische Benutzerführung)

Fax +49 30 22 480-518

Stand

Januar 2026

Text

Referat 523, Schlichtungsstelle Telekommunikation

bundesnetzagentur.de

x.com/BNetzA
social.bund.de/@bnetza
youtube.com/BNetzA