



Pressemitteilung

Bonn, 23. August 2013
Seite 1 von 2

HAUSANSCHRIFT
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

TEL +49 228 14-9921
FAX +49 228 14-8975

pressestelle@bnetza.de
www.bundesnetzagentur.de

Bundesnetzagentur weitet Bußgeldverfahren zum Anbieterwechsel aus

Homann: „Helfen Verbrauchern bei Versorgungsunterbrechungen weiter“

Die Bundesnetzagentur weitet die Ermittlungen in den drei eingeleiteten Bußgeldverfahren zum Anbieterwechsel im Telekommunikationsmarkt aus. Es wird geprüft, ob die Unternehmen ihre Pflichten als abgebende Anbieter verletzt haben.

„Ziel der Neuregelung zum Anbieterwechsel im Telekommunikationsgesetz ist es, den Endkunden vor langwierigen Ausfällen beim Wechsel zu schützen. Damit hat der Gesetzgeber nicht nur den neuen, sondern auch den abgebenden Anbieter in die Pflicht genommen, alle Vorkehrungen für einen weitestgehend unterbrechungsfreien Wechsel zu treffen. Seit Dezember 2012 ist der abgebende Anbieter im Falle eines Scheiterns des Wechselprozesses verpflichtet, zunächst die Versorgung wieder aufzunehmen“, erläuterte Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

„Wir haben in den letzten Monaten unsere Ermittlungen in den Bußgeldverfahren nochmals intensiviert und erweitert. Damit gehen wir nicht nur gegen den aufnehmenden Anbieter vor, wenn dieser den Wechselprozess nicht ordnungsgemäß vorbereitet, sondern untersuchen darüber hinaus auch Fälle, in denen der abgebende Anbieter bei einem fehlgeschlagenen Wechsel vorübergehend nicht die Weiterversorgung des Verbrauchers sichergestellt hat“, sagte Homann.

Effiziente Wechselprozesse sind entscheidend für den Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt. Die aktuellen Beschwerdezahlen zeigen, dass die gesamte Branche noch erhöhte Anstrengungen unternehmen muss, um mit automatisierten und standardisierten Abstimmungsprozessen eine geringere Fehlerquote beim Anbieterwechsel zu erreichen. Die Bundesnetzagentur begleitet und unterstützt nachdrücklich die von den Anbietern und Fachverbänden hierzu angestoßenen Initiativen.

„Daneben setzen wir uns für jeden einzelnen Verbraucher ein, bei dem es beim Anbieterwechsel zu einer Versorgungsunterbrechung gekommen ist. Dies ist bisher in mehr als 4.000 Fällen geschehen. Verbraucher können auf unserer Internetseite ein Beschwerdeformular herunterladen und dieses ergänzt um ihre



Bonn, 23. August 2013
Seite 2 von 2

Daten an eine gesondert geschaffene Beschwerdestelle senden. Die Bundesnetzagentur geht dann gezielt auf die im Einzelfall betroffenen Unternehmen zu, um einen zügigen und erfolgreichen Abschluss des Anbieterwechsels zu erreichen“, sagte Homann.

Weitere Informationen zum Thema sind unter www.bundesnetzagentur.de/tk-anbieterwechsel zu finden.