



Pressemitteilung

Bonn, 19. Februar 2014
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 verhängt Bußgelder wegen Verstößen beim Anbieterwechsel

Homann: „Verfahren gegen weiteren Anbieter eingeleitet“

Die Bundesnetzagentur hat gegen drei große Telekommunikationsanbieter Bußgelder in Höhe von insgesamt 225.000 Euro verhängt. Die Unternehmen hatten gegen ihre Pflichten beim Anbieterwechsel verstoßen.

„Endkunden sollen vor langwierigen Ausfällen beim Anbieterwechsel geschützt werden. Die Unterbrechung darf nicht länger als einen Kalendertag andauern. Der Gesetzgeber nimmt dabei nicht nur den neuen, sondern auch den alten Anbieter in die Pflicht, alle Vorkehrungen für einen weitestgehend unterbrechungsfreien Wechsel zu treffen“, erläuterte Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

„Die drei Anbieter haben wiederholt ihre gesetzlichen Pflichten beim Anbieterwechsel verletzt. Verbraucher waren so längeren Versorgungsunterbrechungen und den damit verbundenen Belastungen ausgesetzt. Dies ist ein Zustand, den wir nicht akzeptieren“, betonte Homann. „Wir haben gegen einen weiteren großen deutschen Anbieter ein Verfahren eingeleitet. Insgesamt entfallen auf die vier betroffenen Anbieter rund 70 Prozent des Beschwerdeaufkommens zum Anbieterwechsel.“

Die gesetzlich vorgesehene Bußgeldobergrenze bei Verstößen gegen die Regelungen zum Anbieterwechsel im Telekommunikationsmarkt liegt bei jeweils 100.000 Euro. Zugunsten der betroffenen Anbieter wurde berücksichtigt, dass sich diese aktiv an der branchenübergreifenden Erarbeitung und Einführung automatisierter Schnittstellen zur langfristigen Verbesserung des Wechselprozesses beteiligen, die allerdings bisher noch nicht erfolgreich abgeschlossen sind. Daher wurde gegenüber jedem Anbieter nur ein Bußgeld in Höhe von 75.000 Euro festgesetzt.

Effiziente Wechselprozesse sind entscheidend für den Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt. Die aktuellen Beschwerdezahlen zeigen, dass die gesamte Branche noch erhöhte Anstrengungen unternehmen muss, um mit



Bonn, 19. Februar 2014
Seite 2 von 2

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.

„Wir setzen uns weiterhin für jeden einzelnen Verbraucher ein, bei dem es beim Anbieterwechsel zu einer Versorgungsunterbrechung gekommen ist. Dies ist allein im Jahr 2013 in rund 4.500 Fällen geschehen. Verbraucher können sich hierfür an eine gesondert zum Anbieterwechsel geschaffene Beschwerdestelle bei der Bundesnetzagentur wenden. Wir gehen dann gezielt auf die im Einzelfall betroffenen Unternehmen zu, um einen zügigen und erfolgreichen Abschluss des Anbieterwechsels zu erreichen“, sagte Homann.

Die Geldbußen sind noch nicht rechtskräftig. Gegen die Bescheide kann Einspruch eingelegt werden, über den das Amtsgericht Bonn entscheidet.

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