



Seit über zwanzig Jahren unterstützen wir Verbraucherinnen und Verbraucher in den Bereichen Telekommunikation, Post und Energie. Mit dem Verbraucher-Radar geben wir halbjährlich einen Überblick zu den wichtigsten Themen, mit denen sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei uns gemeldet haben.

Mit jeder Beschwerde und Anfrage setzen wir uns intensiv auseinander. Auf diese Weise können wir die Märkte für Telekommunikation, Energie und Post verbraucherorientiert beobachten. In jedem der genannten Märkte hat die Bun-

desnetzagentur unterschiedliche Befugnisse. Bei unerlaubter Nutzung von Telefonnummern können wir direkt eingreifen, bei unerlaubter Telefonwerbung sogar Bußgelder verhängen. Bei vertraglichen Streitigkeiten mit Telekommunikations- oder Post-Anbietern können wir ein Schlichtungsverfahren einleiten.

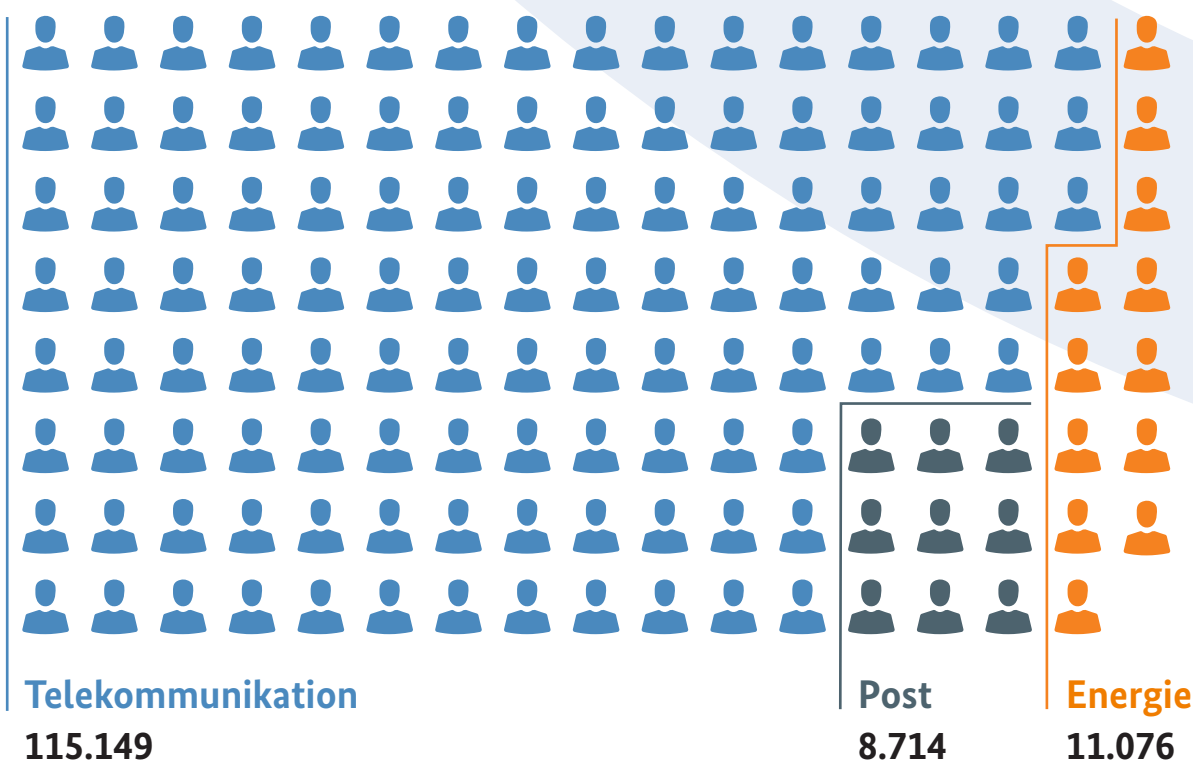
In jedem Fall sind die Hinweise und Beschwerden der Verbraucherinnen und Verbraucher eine wichtige Wissensquelle. Sie helfen uns dabei, aktuelle Probleme genauer zu erkennen und gegen Verstöße vorzugehen.

In Kürze

- Im ersten Halbjahr erreichten uns fast 135.000 Beschwerden.
- Die meisten Fragen betrafen unerlaubte Werbeanrufe und verbotene Verwendung von Telefonnummern, z. B. Ping-Anrufe.
- Die Beschwerdezahlen im Postbereich sind erneut gestiegen. Die meisten Beschwerden betrafen Briefe und Pakete.

Insgesamt 134.939

Beschwerden und Anfragen, nach Themen sortiert





In Kürze

Mit über 115.000 Beschwerden im Telekommunikationsbereich bewegt sich das Beschwerdeaufkommen für 2019 auf dem Niveau des Vorjahrs (2018: 250.000).

Ping-Anrufe waren einer der häufigsten Gründe für Beschwerden. Gegen Ping-Anrufe hat die Bundesnetzagentur im März 2019 daher erneut eine Pflicht für Preisansagen eingeführt. Daraufhin gingen die Beschwerden hierzu merklich zurück.

TOP THEMEN

Beschwerden in der ersten Jahreshälfte

115.149

Unerlaubte Telefonwerbung

Werbegespräch ohne vorherige Zustimmung, sog. Cold Calls

30.963

Ping-Anrufe

Kurz geklingelt, damit teuer zurückgerufen wird

21.580

Abgebrochene oder stille Anrufe (sog. Predictive Dialer)

häufige Anrufe, auch zu ungünstigen Zeiten, wobei sich am anderen Ende der Leitung niemand meldet bzw. die Verbindung sofort abgebrochen wird

20.627

Spam per Fax, SMS, E-Mail

mit Angabe einer Telefonnummer

16.858

Bandansage

Gewinnmitteilung oder Spendenanruf, wobei eine Taste gedrückt oder eine Nummer gewählt werden soll

6.866

Weitere Themen

18.255

7.548

Sonstige unerlaubte Nummern-Verwendung
z. B. fehlende oder falsche Preisanzeige, Hacking, Drittanbieter

3.258

Versorgung
z. B. Anschluss, Störung

2.765

Anbieterwechsel
Schwierigkeiten mit Kündigung und Wechsel etc.

2.486

Vertrag
z. B. Verlängerung, Kündigungsfristen

1.118

Umzug
Mitnahme des Vertrags

1.080

Sonstiges
z. B. Rechnung



In Kürze

Im Telekommunikationsbereich verfügt die Bundesnetzagentur über einige Instrumente, um gegen Verstöße vorzugehen.

In der ersten Jahreshälfte wurde es über 3.700 Mal verboten, dass Unternehmen den Kunden ungerechtfertigte Kosten in Rechnung stellen oder von Dienstleistern Geld einkassieren dürfen (sog. Rechnungslegung- und Inkassoverbot). Somit konnten die Kunden insbesondere bei Hackingangriffen vor großen Kosten geschützt werden, oft noch bevor sie es selbst merken.



297

Abgeschaltete Rufnummern



410.000 €

Bußgelder wegen unerlaubter Telefonwerbung

720



Eingeleitete Missbrauchsverfahren wie Geschäftsmodelluntersagungen

3.730



Nummern mit Fakturierungs- und Inkassoverboten (damit keine Kosten in Rechnung gestellt werden)

MARKTÜBERWACHUNG

In Kürze

Funkstörung oder Brandgefahr? Solche Fälle dürfen bei Verwendung von elektrischen und elektronischen Produkten nicht vorkommen. Die Bundesnetzagentur überprüft Produkte stichprobenartig und achtet darauf, dass sie bedenkenlos und sicher verwendet werden können. Jedes zehnte Produkt in Läden wurde als gefährlich eingestuft (von insgesamt 3.100 überprüften Geräten).

Sobald alltägliche Gegenstände Ton oder Bild von anderen Personen unbemerkt aufnehmen und per Funk versenden können, sind sie in Deutschland verboten. Diese Regelung betrifft Hersteller, Verkäufer und Käufer. Zum Schutz der Privatsphäre überprüft die Bundesnetzagentur stichprobenweise die Produkte auf dem Markt.

TOP 5 gefährliche Produktgruppen im Handel

1. Bluetooth-Geräte, z.B. Lautsprecher
2. Funk- und Überwachungskameras
3. Funksteckdosen
4. Funkgesteuertes Spielzeug und Drohnen
5. Netzteile und Netzgeräte

624 Ermittlungen wurden gegen Verkäufer oder Hersteller eingeleitet

448 Angebote für gefährliche Produkte wurden auf Online-Plattformen gelöscht

3.555 Online-Angebote für Spionagegeräte wurden gelöscht



In Kürze

Die meisten Strom- und Gaskunden meldeten sich beim Verbraucherservice Energie der Bundesnetzagentur mit Fragen zu ihrem Vertrag, beispielsweise zur Kündigung und zu Preiserhöhungen.

Zu Beginn des Jahres war die Insolvenz der BEV Bayerische Energieversorgungsgesellschaft mbH der Anlass, weshalb sich die betroffenen Kunden an die Bundesnetzagentur gewandt haben. Die Bundesnetzagentur hatte zu diesem Zeitpunkt bereits ein Aufsichtsverfahren gegen die BEV wegen Verstoßes gegen die inhaltlichen Anforderungen an Rechnungen für Energielieferanten eingeleitet.

TOP THEMEN

Beschwerden und Anfragen insgesamt

11.076

Vertrag

u. a. Fragen zum Abschluss, Inhalt und Ende des Vertrags

3.293

Abrechnung

u. a. Fragen zur Frist oder zum Inhalt

1.195

Lieferantenwechsel

u. a. zum Ablauf oder zu Problemen

800

Erneuerbare Energien und Kraft-Wärme-Kopplung

u. a. Fragen zum Marktstammdatenregister und zur EEG-Förderung

969

Grund- /Ersatzversorgung

u. a. zu Bedingungen und Beginn der Belieferung

463

Weitere Themen

u. a. ZU Messwesen, Netzanschluss, E-Mobilität und Preise



In Kürze

Die Zahl der Beschwerden ist im erstem Halbjahr 2019 im Vergleich zum Vorjahr erneut gestiegen. Sie beträgt bereits mehr als die Hälfte der im gesamten Jahr 2018 eingegangenen Beschwerden.

Die häufigsten Beschwerden bezogen sich auf die Zustellung von Briefen. Gleichzeitig sinkt die Zahl der Briefe von Jahr zu Jahr, 2018 waren es noch 14,9 Mrd. Stück.

Die Bundesländer Berlin, Hamburg, Schleswig-Holstein, Hessen und Niedersachsen liegen über dem Mittelwert von 0,88 Beschwerdethemen pro 10.000 Einwohner.

TOP THEMEN

1. Briefe	5.028
2. Pakete	2.761
3. Zeitungen	338
4. Filialen/Agenturen	191
5. Sonstiges	396

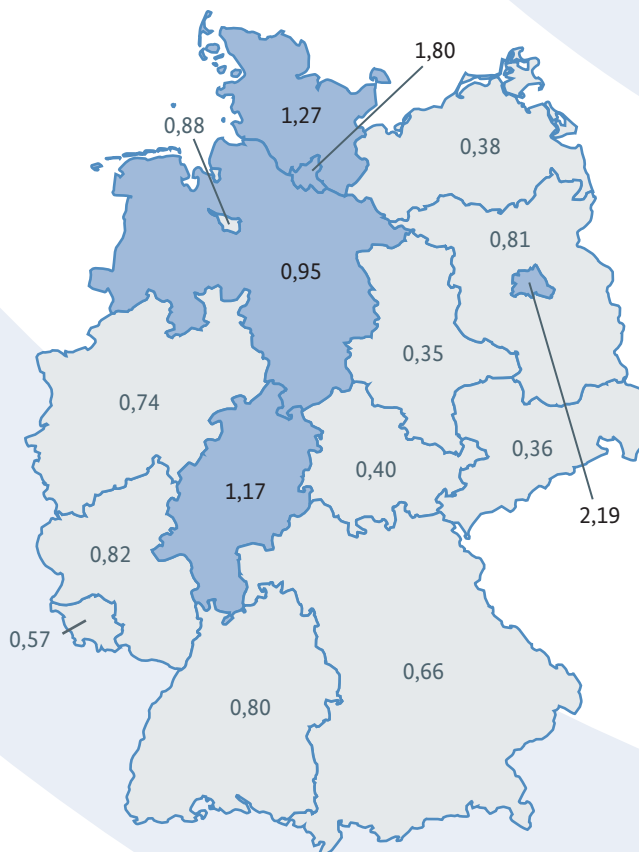
Schwerpunkte bei **PAKETEN**

1. Zustellung	1.808
2. Verlust	348
3. Sendungsverfolgung	191
4. Laufzeit	117
5. Sonstiges	297

Schwerpunkte bei **BRIEFEN**

1. Zustellung	2.492
2. Verlust	993
3. Entgelt der Briefe	480
4. Laufzeit	293
5. Sonstiges	770

BESCHWERDEN pro 10.000 Einwohner



7.693 Personen haben
sich mit **8.714** Beschwerden zu
unseren Top Themen an die
Bundesnetzagentur gewandt.