



# VERBRAUCHER-RADAR

Verbraucherthemen auf dem Radar der Bundesnetzagentur

2019

Jahresübersicht

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, Post und Energie 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

- *Die meisten Beschwerden betrafen unerwünschte Anrufe und Nachrichten sowie die sonstige unerlaubte Nutzung von Rufnummern.*
- *Die Anfragen im Energie-Bereich sind von 16.500 (2018) auf 19.086 im Jahr 2019 gestiegen.*
- *Die Beschwerdezahlen im Postbereich sind erneut gestiegen. Die meisten Beschwerden betrafen Briefe und Pakete.*



Energie  
**19.086**

Post  
**18.209**

Telekommunikation  
**183.186**  
Rufnummernmissbrauch und  
unerlaubte Telefonwerbung

**25.777**  
Telekommunikationsdienste



Im Jahr 2019 gingen bei der Bundesnetzagentur 208.963 Beschwerden im Telekommunikationsbereich. Davon betrafen 125.538 den Rufnummernmissbrauch (2018: 116.481).

Die Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung sind im vergangenen Jahr von 62.247 auf 57.648 leicht gesunken. Zusätzlich erreichten uns 21.463 telefonische Anfragen.

## RUFNUMMERNMISSBRAUCH UND UNERLAUBTE TELEFONWERBUNG

Beschwerden

**183.186**

### Unerlaubte Telefonwerbung

Werbegespräch ohne vorherige Zustimmung, sog. Cold Calls

**57.648**

### 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

**37.495**

### Ping-Anrufe

kurz geklingelt, damit teuer zurückgerufen wird

**31.332**

### Spam per Fax, SMS, E-Mail

mit Angabe einer Telefonnummer

**31.981**

### Sonstige unerlaubte Nummern-Verwendung

z.B. fehlende oder falsche Preisanzeige, Hacking, Drittanbieter

**14.856**

### Bandansage

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

**9.874**

## Telekommunikationsdienste 25.777 Beschwerden

6.010



### Anbieterwechsel

Schwierigkeiten mit Kündigung und Wechsel etc.

5.144



### Vertrag

z. B. Verlängerung, Kündigungsfristen

5.133



### Sonstiges

z. B. Rechnung

4.169



### Versorgung

z. B. Anschluss, Störung

3.090



### Störung

technische Beeinträchtigung

2.231



### Umzug

Mitnahme des Vertrags



Die Bundesnetzagentur verfügt über einige Instrumente, um gegen unerlaubte Nutzung von Rufnummern vorzugehen.

Im Oktober 2019 haben wir verbraucherschützende Vorgaben für die Abrechnung von Drittanbieterdienstleistungen über die Mobilfunkrechnung festgelegt. So werden die Verbraucher vor ungewollten Abrechnungen und sog. „Abo-Fallen“ geschützt. Mobilfunkunternehmen müssen die Vorgaben bis zum 1. Februar 2020 einführen.



# 533

Abgeschaltete Rufnummern

# 2.044



Eingeleitete Missbrauchsverfahren  
wie Geschäftsmodelluntersagungen

# 6.682



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

# 1.309.500 €



Bußgelder wegen  
unerlaubter Telefonwerbung

## MARKTÜBERWACHUNG UND FUNKSTÖRUNGEN

Funkstörung oder Brandgefahr? Solche Fälle dürfen bei Verwendung von elektrischen und elektronischen Produkten nicht vorkommen. Zudem, wenn 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. Die Bundesnetzagentur überprüft Produkte stichprobenartig und achtet darauf, dass sie bedenkenlos und sicher verwendet werden können. Dies dient auch zum Schutz der Privatsphäre.

Der Prüf- und Messdienst der Bundesnetzagentur hat im Jahr 2019 fast 4.000 Funkstörungen und elektromagnetische Unverträglichkeiten vor Ort aufgeklärt. In 1.200 Fällen haben wir Verbraucher unterstützt, die Störungen im Mobilfunk, bei WLAN, DSL-Anschlüssen oder Geräten wie Funkkopfhörer meldeten.

## TOP 3 gefährliche Produktgruppen im Handel

1. Bluetooth-Geräte, z.B. Lautsprecher
2. Sonstige Sende-/Empfangsfunkgeräte, z.B. Störsender, Minispion-Detektoren
3. Funk- und Überwachungskameras

**4,5 Millionen** unsichere Produkte  
wurden vom Markt genommen

**4.145** Online-Angebote für  
Spionageräte wurden gelöscht

**880** Ermittlungen wurden gegen  
Verkäufer oder Hersteller  
eingeleitet



Die meisten Energiekunden meldeten sich 2019 bei der Bundesnetzagentur mit Fragen zu ihrem Vertrag mit Strom- oder Gaslieferanten. Dazu zählten auch Fragen zur Kündigung und zu Preiserhöhungen.

Zugenommen haben Anfragen zum Thema moderne Messeinrichtungen sowie Smart Meter. Die Fragen betrafen insbesondere den Rollout der Messeinrichtungen, die Kosten sowie die gesetzlichen Grundlagen.

Bei Streitigkeiten mit Energielieferanten, Netzbetreibern und Messstellenbetreibern ist die Schlichtungsstelle Energie e.V. der richtige Ansprechpartner für Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Schlichtung ist für private Verbraucher kostenfrei.

### TOP THEMEN

Beschwerden und Anfragen insgesamt

**19.086**

#### **Vertrag**

u. a. Fragen zum Abschluss, Inhalt und Ende des Vertrags  
**4.938**

#### **Abrechnung**

u. a. Fragen zur Frist oder zum Inhalt  
**1.793**

#### **Erneuerbare Energien und Kraft-Wärme-Kopplung**

u. a. Fragen zum Marktstammdatenregister und zur EEG-Förderung  
**1.642**

#### **Lieferantenwechsel**

u. a. zum Ablauf oder zu Problemen  
**1.208**

#### **Grund- /Ersatzversorgung**

u. a. Vertragsausgestaltung  
**859**

#### **Weitere Themen**

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



Die schriftlichen Beschwerden sind im Jahr 2019 erneut gestiegen. Während im Vorjahr 12.615 Beschwerden eingingen, erreichten die Bundesnetzagentur im Jahr 2019 18.209 Beschwerden mit 20.738 Beschwerdegründen.

Die häufigsten Beschwerden bezogen sich auf die Zustellung von Briefen. Umgerechnet auf die Einwohnerzahl kamen die meisten Beschwerden aus Berlin, Hamburg und Schleswig-Holstein (berechnet pro 10.000 Einwohner).

Die Zahl der Briefe ist im Vergleich zum Vorjahr in etwa gleich geblieben (14,2 Mrd.). Bei den Paketen war eine Steigerung von 2,88 Mrd. im Jahr 2018 auf 3,12 Mrd. im Jahr 2019 zu verzeichnen.

## TOP THEMEN

Beschwerdegründe insgesamt  
**20.738**

### Briefe

- 1. Zustellung 6.150
- 2. Verlust 1.724
- 3. Einschreiben, Sonderformen 725
- 4. Laufzeit 610
- 5. Entgelt 606
- 6. Sonstiges 1.323

**11.138**

### Pakete

- 1. Zustellung 4.797
- 2. Verlust 984
- 3. Sendungsverfolgung 357
- 4. Laufzeit 242
- 5. Sonstiges 769

**7.149**

### Zeitungen / Zeitschriften

**778**

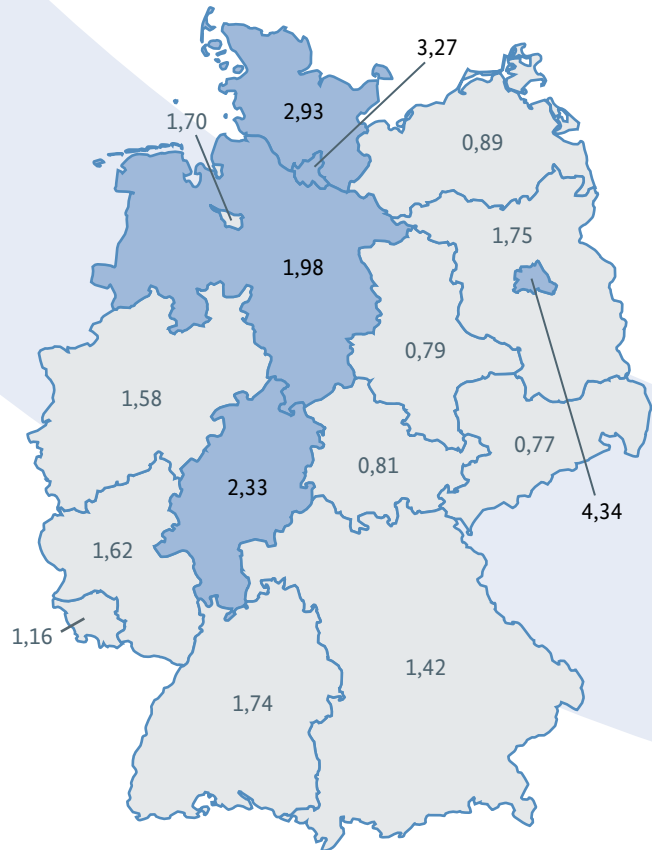
### Servicequalität

**624**

### Filialen/Agenturen/Briefkästen/Sonstiges

**1.049**

## BESCHWERDEN pro 10.000 Einwohner



**18.209** Beschwerden

mit **20.738** Beschwerdegründen

erreichten die Bundesnetzagentur