



Pressemitteilung

Bonn, 28. Dezember 2017

Rund 290.000 Verbrauchieranfragen und -beschwerden zu Telekommunikationsfragen

Präsident Homann: „Zahl der Verbraucherbeschwerden erreicht neuen Höchststand“

Die Bundesnetzagentur hat bis Dezember 2017 rund 290.000 Verbraucherbeschwerden zum Telekommunikationsbereich erhalten. Im Jahr 2016 waren es 220.000 Beschwerden.

„Nie zuvor haben sich so viele Verbraucher bei der Bundesnetzagentur beschwert wie in diesem Jahr“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. „Die hohe Zahl der Anfragen zeigt, dass die Bundesnetzagentur bei Telekommunikationsthemen als Behörde für Verbraucherfragen wahrgenommen wird und auch das Vertrauen der Verbraucher genießt. Oft können wir konkret helfen, zum Beispiel wenn beim Wechsel des Anbieters Probleme auftreten. Gegen Rufnummernmissbrauch und unerlaubte Telefonwerbung gehen wir konsequent vor.“

Rufnummernmissbrauch

Im Jahr 2017 sind über 160.000 schriftliche Beschwerden und Anfragen zum Missbrauch von Rufnummern eingegangen. Zu dessen Bekämpfung hat die Bundesnetzagentur im Jahr 2017 rund 700 Rufnummern abgeschaltet und in 69 Fällen Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbote verhängt.

Besonders hoch ist zum Jahresende das Beschwerdeaufkommen zu Ping-Anrufen. Seit Oktober 2017 sind bisher 60.000 schriftliche Beschwerden eingegangen. Von Beginn des Jahres bis einschließlich September 2017 waren es rund 15.000 Beschwerden. Um Verbraucher vor teuren Rückrufen infolge von Ping-Anrufen zu schützen, hat die Bundesnetzagentur im Dezember angeordnet, dass in Mobilfunknetzen für bestimmte internationale Vorwahlen eine kostenlose Preisansage geschaltet werden muss.

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

bundesnetzagentur.de
twitter.com/bnetza

Pressekontakt:

Fiete Wulff
Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit

Tel. +49 228 14 - 9921
pressestelle@bnetza.de



Bonn, 28. Dezember 2017

Unerlaubte Telefonwerbung

Die Zahl der Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung ist, wie bereits in den Vorjahren, weiter deutlich angestiegen. Bis Ende November 2017 gingen über 52.000 schriftliche Beschwerden ein. Im vergangenen Jahr waren es rund 29.000 Fälle. Wegen unerlaubter Telefonwerbung wurden im Jahr 2017 insgesamt Bußgelder in Höhe von knapp 1,2 Millionen Euro verhängt. Im Jahr 2016 waren es 900.000 Euro, im Jahr 2015 rund 460.000 Euro.

Die Bundesnetzagentur hatte 2017 auch erstmals das höchstmögliche Bußgeld für unerlaubte Werbeanrufe von 300.000 Euro gegen ein Energieunternehmen zu verhängen, das mehrere tausend Verbraucher in massiver und höchst manipulativer Form über einen langen Zeitraum belästigt hatte. Außerdem konnte die Bundesnetzagentur erfolgreich gegen ein Unternehmen vorgehen, das insbesondere Senioren angerufen hatte, um diesen beispielsweise einen Hausnotruf anzubieten.

Anfragen im Verbraucherservice

Beim Verbraucherservice Telekommunikation der Bundesnetzagentur sind im Jahr 2017 rund 78.000 Anfragen und Beschwerden eingegangen. Störungen von Teilnehmeranschlüssen sowie Probleme beim Umzug oder bei der Neubereitstellung von Anschlüssen bilden dabei die Schwerpunkte der Anfragen. Im Jahr 2017 wurde zudem auffällig häufig die mangelnde Erreichbarkeit des Kundenservices der Anbieter beklagt.

Anbieterwechsel

Beim Anbieterwechsel sind die Beschwerdezahlen auf rund 17.000 Fälle leicht gesunken. In etwa 3.000 Fällen musste die Bundesnetzagentur in Form von Eskalationsverfahren bei den Unternehmen sicherstellen, dass der Wechsel des Anbieters möglichst zügig abgeschlossen wird. In diesen Fällen war es zu einer Versorgungsunterbrechung gekommen war, die länger als einen Kalendertag andauerte. Die Zahl der Eskalationsverfahren ist gegenüber dem Vorjahr stabil.

Der Anteil der Anbieterwechsel, die fehlerbehaftet sind und die bei der Bundesnetzagentur eskaliert werden, dürfte damit bei Festnetzanschlüssen deutlich unter einem Prozent liegen. Über 99 Prozent der Anbieterwechsel verlaufen reibungslos.



Bonn, 28. Dezember 2017

Der Verbraucherservice der Bundesnetzagentur ist unter:
www.bundesnetzagentur.de/tk-formular erreichbar.

Die Bundesnetzagentur empfiehlt, dass Verbraucher, die durch unerlaubte Werbeanrufe belästigt werden oder von Rufnummernmissbrauch betroffen sind, dies der Bundesnetzagentur melden. Hierzu können folgende Online-Beschwerdeformulare genutzt werden: www.bundesnetzagentur.de/tk-beschwerde.

Die Behörde ist bei ihren Ermittlungen auf diese möglichst genauen Informationen der Verbraucher angewiesen.

Die Bundesnetzagentur ist eine Behörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Zu den zentralen Aufgaben der Regulierungsbehörde gehört die Aufsicht über die Märkte Energie, Telekommunikation, Post und Eisenbahn.

Die Bundesnetzagentur sorgt u.a. dafür, dass möglichst viele Unternehmen die Leitungsinfrastruktur in diesen Bereichen nutzen können, damit Verbraucherinnen und Verbraucher von Wettbewerb und günstigen Preisen profitieren.

Mit Hauptsitz in Bonn und Mainz sowie 46 Außenstellen in ganz Deutschland beschäftigt die Behörde über 2900 Mitarbeiter.