



# Pressemitteilung

Bonn, 1. Februar 2018

## Mehr Anträge auf Schlichtung bei Telekommunikationsfragen

**Präsident Homann: „Schnelle und kostengünstige Alternative zu langwierigen Gerichtsverfahren“**

Die Bundesnetzagentur veröffentlicht heute den Tätigkeitsbericht ihrer Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation. Der Bericht informiert über Anträge und Ergebnisse der Schlichtung bei Festnetz- und Mobilfunkverträgen im Jahr 2017.

*„Verbraucherinnen und Verbraucher können sich an uns wenden, um Streit vor Gericht zu vermeiden,“* erklärt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. *„Die gestiegene Zahl an Anträgen zeigt uns, dass unsere Streitmittler eine wichtige Anlaufstelle bei Problemen zwischen Endkunden und Telekommunikationsanbietern sind.“*

### Steigende Anzahl an Anträgen

Im Jahr 2017 sind über 2.500 Anträge bei der Bundesnetzagentur eingegangen, im Vorjahr waren es knapp 2.000. 860 Anträge wurden von der Schlichtungsstelle als unzulässig abgelehnt. In 50 Prozent der Fälle konnte durch das eingeleitete Schlichtungsverfahren eine gütliche Einigung erreicht werden, d.h. das Anliegen des Antragsstellers konnte zu seiner Zufriedenheit geklärt werden.

*„Wir finden oft gute Lösungen, wenn die Parteien gesprächsbereit sind und sich auf einen Kompromiss einlassen,“* ergänzt Homann. *„Im Idealfall können wir den Streit nachhaltig klären und das Vertragsverhältnis kann fortgesetzt werden.“*

In 25 Prozent der Fälle verweigerte das jeweilige Unternehmen die Teilnahme am Schlichtungsverfahren. Die durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren betrug acht Wochen.

### Häufige Streitthemen

Bei den Schlichtungsfällen handelt es sich häufig um strittige Rechnungspositionen, das Fehlen der zugesicherten Leistung, Störungen oder Anschlussperren. Auch treten Probleme beim Anbieterwechsel und Umzug des Anschlusses auf.

Die Bundesnetzagentur rät Verbraucherinnen und Verbraucher Rechnungen und Kontoauszüge regelmäßig zu überprüfen, um den Anbieter bei Problemen zeitnah kontaktieren zu können.

Bundesnetzagentur  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](http://bundesnetzagentur.de)  
[twitter.com/bnetza](https://twitter.com/bnetza)

### Pressekontakt:

Fiete Wulff  
Leiter Presse und  
Öffentlichkeitsarbeit

Tel. +49 228 14 - 9921  
[pressestelle@bnetza.de](mailto:pressestelle@bnetza.de)



Bonn, 1. Februar 2018

### **Außergerichtliche Einigung als Ziel**

Ziel der Verbraucherschlichtungsstelle ist es, Streitigkeiten zwischen Endkunden und Telekommunikationsanbietern außergerichtlich beizulegen. In diesem Sinne vermittelt die Schlichtungsstelle seit 1999 als neutrale Instanz im Rahmen des Telekommunikationsgesetzes. Das Schlichtungsverfahren ist seit April 2016 kostenlos. Die Teilnahme der Unternehmen an der Schlichtung ist freiwillig.

Der Bericht der Verbraucherschlichtungsstelle kann hier abgerufen werden: [www.bundesnetzagentur.de/tk-schlichtungsstelle](http://www.bundesnetzagentur.de/tk-schlichtungsstelle).

---

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 weiteren zentralen Standorten in Mainz und Saarbrücken sowie 46 Außenstellen in ganz Deutschland beschäftigt die Behörde über 2900 Mitarbeiter.