



Pressemitteilung

Bonn, 27. Dezember 2018

Hohes Beschwerdeaufkommen zu unerlaubter Telefonwerbung

Präsident Homann: „Werden uns weiter für die Verbraucherrechte einsetzen“

Die Bundesnetzagentur hat bis Dezember 2018 rund 210.000 Verbraucheranfragen und -beschwerden zum Telekommunikationsbereich erhalten. Im Vorjahr waren es wegen eines besonders hohen Beschwerdeaufkommens zu Ping-Anrufen insgesamt rund 290.000 Beschwerden.

„Erfolge unserer Arbeit sehen wir in diesem Jahr bei der Bekämpfung von Ping-Anrufen. Hier sind die Beschwerdezahlen stark rückläufig. Im Kampf gegen unerlaubte Telefonwerbung haben wir in zwei Großverfahren hart durchgegriffen, dennoch steigt das Beschwerdeaufkommen weiter an“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. Er kündigt an: *„Wir werden weiterhin mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln für die Rechte der Verbraucher kämpfen.“*

Unerlaubte Telefonwerbung

Die Zahl der Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung ist weiter angestiegen. Im Jahr 2018 erreichten die Bundesnetzagentur bis Ende November über 58.000 schriftliche Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung. Rund ein Drittel betreffen Werbung für Energieversorgungsprodukte.

Die Beschwerdezahlen befinden sich 2018 auf einem neuen Höchststand. 2017 gingen im gleichen Zeitraum 52.000 Beschwerden ein, 2016 waren es bis einschließlich November knapp 27.000.

Die Bundesnetzagentur setzt ihren Kurs gegen unlauter agierende Unternehmen weiter fort. Im Jahr 2018 hat die Bundesnetzagentur Bußgelder in einer Höhe von über 1,1 Mio. Euro verhängt (2016: rd. 900.000 Euro). Über 800.000 Euro hiervon entfallen auf den Bereich der Energieversorgung. Die Bundesnetzagentur hat 2018 gegen zwei Energieunternehmen das höchstmögliche Bußgeld für unerlaubte Werbeanrufe von 300.000 Euro verhängt.

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, 27. Dezember 2018

Rufnummernmissbrauch

Im Jahr 2018 gingen bei der Bundesnetzagentur über 110.000 schriftliche Beschwerden und Anfragen zu Rufnummernmissbrauch ein. Zur Bekämpfung des Rufnummernmissbrauchs hat die Bundesnetzagentur rund 700 Rufnummern abgeschaltet und zu rund 5.600 Rufnummern Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbote verhängt.

Die Bundesnetzagentur hat daneben zahlreiche Maßnahmen etwa gegen unerlaubte SMS- und Fax-Werbung, irreführende Pop-up-Fehlermeldungen, unseriöse Gewinnmitteilungen, Auskunftsdienstemissbrauch, Routerhacking, gefälschte Stellenangebote sowie Verstöße gegen Preistransparenzvorschriften angeordnet.

Erfreulicherweise sind die Beschwerdezahlen zu Ping-Anrufen im Jahr 2018 deutlich gesunken, nachdem allein im letzten Quartal 2017 und im Januar 2018 rund 79.000 Beschwerden eingegangen waren. Um Verbraucher vor teuren Rückrufen infolge von Ping-Anrufen zu schützen, hatte die Bundesnetzagentur angeordnet, dass in Mobilfunknetzen für bestimmte internationale Vorwahlen eine kostenlose Preisansage geschaltet werden muss. Seit Einführung der Preisansagepflicht sind die Beschwerdezahlen auf zuletzt rund 500 Beschwerden im Dezember 2018 gesunken.

Anfragen im Verbraucherservice

Im Jahr 2018 sind bei der Bundesnetzagentur rund 45.000 schriftliche Anfragen und Beschwerden (einschließlich Nachträgen) zu Fragen rund um den Telekommunikationsvertrag eingegangen.

Wie im vergangenen Jahr lag das Hauptaugenmerk der Verbraucheranfragen auf Vertragsthemen und Versorgungsfragen. Ein wichtiger Aspekt hierbei sind Störungen, zum Beispiel im Zuge eines Anbieterwechsels oder eines Umzugs. Die Verbraucherinnen und Verbraucher zeigten ein verstärktes Interesse an der von der Bundesnetzagentur angebotenen Breitbandmessung sowie am deutschlandweiten Breitbandausbau.



Bonn, 27. Dezember 2018

Anbieterwechsel

Im Jahr 2018 ist die Bundesnetzagentur über 3.350 Fällen nachgegangen, um sicherzustellen, dass der Wechsel des Anbieters möglichst zügig abgeschlossen wird. In diesen Fällen war es bei einem Anbieterwechsel zu einer Versorgungsunterbrechung gekommen, die länger als einen Kalendertag andauerte. Die am Anbieterwechsel beteiligten Unternehmen sind verpflichtet, den Einzelfall so schnell wie möglich zu klären. Die Zahl der Verfahren lag in etwa auf dem Niveau der Vorjahre. Deren Anteil an der Gesamtzahl der Anbieterwechsel bei Festnetzanschlüssen liegt damit deutlich unter einem Prozent.

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.