



Pressemitteilung

Bonn, 31. Januar 2020

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation veröffentlicht Tätigkeitsbericht 2019

Verbraucherschlichtung effizientes Mittel zur außergerichtlichen Streitbeilegung

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur stellt ihren Tätigkeitsbericht 2019 vor. Der Bericht informiert über Anträge und Ergebnisse der Schlichtung bei Telekommunikationsverträgen.

Schlichtungsverfahren 2019

Im Jahr 2019 wurden 1.695 Anträge auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens gestellt. Im Vorjahreszeitraum waren es 1.828. In 550 Fällen wurde 2019 eine Übereinkunft der streitenden Parteien erreicht. 480 Anträge waren unzulässig, weil die Voraussetzungen für die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens nicht vorlagen.

Der Anteil der Schlichtungsanträge zu Vertragsstreitigkeiten lag bei 63 Prozent. 22 Prozent der Anträge betrafen Beanstandungen von Rechnungen. Auf Schwierigkeiten beim Umzug von Telekommunikationsanschlüssen bezogen sich vier Prozent der Anträge. Die verbleibenden 11 Prozent waren Streitfälle zu anderen Themen im Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten und -anschlüssen.

Ziel der Schlichtungsverfahren

Ziel der Verbraucherschlichtungsstelle ist Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und deren Kunden außergerichtlich beizulegen. Das Schlichtungsverfahren ist kostenlos. Die Teilnahme an der Schlichtung ist freiwillig.

Der Tätigkeitsbericht 2019 sowie nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation sind unter www.bundesnetzagentur.de/schlichtungsstelle-TK veröffentlicht.

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, 31. Januar 2020

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.