



Pressemitteilung

Bonn, 29. Dezember 2020
Seite 1 von 2

Beschwerdeaufkommen zu Rufnummernmissbrauch weiterhin auf hohem Niveau

Präsident Homann: *„Unsere Maßnahmen schützen Verbraucher“*

Die Bundesnetzagentur rechnet auch in diesem Jahr mit über 90.000 schriftlichen Beschwerden zu Rufnummernmissbrauch.

„Wir setzen uns unvermindert für die Rechte der Verbraucher ein und gehen gegen rechtswidrige Geschäftsmodelle vor“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. „Erfolge unserer Arbeit sehen wir im Jahr 2020 insbesondere beim Schutz der Verbraucher vor Ping-Anrufen und unerwünschten Drittanbieterleistungen im Mobilfunk. Hier sind die Beschwerdezahlen deutlich zurückgegangen.“

Maßnahmen zur Bekämpfung von Rufnummernmissbrauch

Bis zum 15. Dezember 2020 erhielt die Bundesnetzagentur 88.541 schriftliche Beschwerden und Anfragen zu Rufnummernmissbrauch. Jeweils über 25.000 Eingaben betrafen dabei belästigende Anrufversuche und unerwünschte Fax-Werbung.

Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Zahl der Beschwerden konnten nicht verzeichnet werden. Die Bundesnetzagentur ist jedoch in Fällen eingeschritten, in denen Verbrauchern im Zuge situationsbedingter Stornierungen von Flügen oder Urlaubsunterkünften erhebliche Kosten durch den Einsatz rechtswidriger Warteschleifen entstanden sind.

Zur Bekämpfung von Rufnummernmissbrauch hat die Bundesnetzagentur bereits über 700 Rufnummern abgeschaltet und zu rund 5.500 Rufnummern Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbote erlassen. Erneut konnten insbesondere in Hackingfällen unberechtigte Zahlungen in erheblichem Umfang aufgehalten werden.

Bundesnetzagentur
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

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

Pressekontakt
Fiete Wulff
Leiter Presse und
Öffentlichkeitsarbeit

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



Bonn, 29. Dezember 2020

Seite 2 von 2

Ping-Anrufe

Ein deutlicher Rückgang der Beschwerden konnte im Bereich der Ping-Anrufe verzeichnet werden. Nach über 31.000 Beschwerden im Vorjahr, erreichten die Bundesnetzagentur bisher etwa 6.500 Beschwerden zu diesem Themenbereich.

Zum Schutze der Verbraucher wirkte auch im Jahr 2020 die Anordnung der Bundesnetzagentur, dass in Mobilfunknetzen für bestimmte auffällige internationale Ländervorwahlen eine kostenlose Preisansage geschaltet werden muss.

Drittanbieterleistungen

Die Festlegung besonderer Vorgaben zum Bezahlen über die Mobilfunkrechnung durch die Bundesnetzagentur ist im Februar 2020 in Kraft getreten. In der Folge ist die Zahl der Beschwerden über Drittanbieterleistungen im Mobilfunk deutlich zurückgegangen. Das Beschwerdeniveau liegt derzeit bei rund 25 Beschwerden im Monat und damit bei einem Drittel des Vorjahresdurchschnittes.

Verbraucher, die Probleme mit der Abrechnung von Drittanbieterdiensten über ihre Mobilfunkrechnung haben, können sich online unter: www.bundesnetzagentur.de/drittanbieter an die Bundesnetzagentur wenden. Darüber hinaus sollten Verbraucher in jedem Fall zusätzlich ihren Mobilfunkanbieter kontaktieren und die Rechnung beanstanden. Im Falle einer Abrechnung eines unerwünschten Abonnements sollte vorsorglich eine Kündigung des Dienstes erklärt werden.

Alle Maßnahmen im Bereich Rufnummernmissbrauch werden unter www.bundesnetzagentur.de/massnahmenliste veröffentlicht.

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.