



Pressemitteilung

Bonn, 29. Januar 2021
Seite 1 von 2

Tätigkeitsbericht Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation veröffentlicht

Vizepräsident Eschweiler: „*Höhere Beteiligung der Telekommunikationsunternehmen an Streitbeilegungsverfahren*“

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur hat heute ihren Tätigkeitsbericht für das Jahr 2020 veröffentlicht.

„*Erfreulich ist, dass sich die Telekommunikationsunternehmen im Jahr 2020 häufiger als in den Jahren zuvor an Schlichtungsverfahren der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation beteiligt haben,*“ sagt Dr. Wilhelm Eschweiler, Vizepräsident der Bundesnetzagentur.

Zahl der Schlichtungsanträge gestiegen

Im Jahr 2020 bearbeitete die Verbraucherschlichtungsstelle 1.844 Schlichtungsanträge von Kunden der Telekommunikationsunternehmen. Im Vorjahr waren es 1.605.

Lediglich in 293 Fällen verweigerten die Antragsgegner die Teilnahme am Schlichtungsverfahren, ohne eine Lösung der Streitfrage anzubieten. Die Zahl der Teilnahmeverweigerungen ist damit geringer als in den vergangenen Jahren.

In 687 Streitfällen wurde eine Übereinkunft der Parteien erreicht. Von insgesamt 520 Schlichtungsanträgen, welche die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund fehlender Schlichtungsvoraussetzung ablehnte, leitete sie 101 an die Telekommunikationsunternehmen weiter. Hier bestand Aussicht auf eine Kulanzlösung.

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. Januar 2021

Seite 2 von 2

In 332 Fällen zogen die Antragsteller ihre Anträge selbst zurück. Die Gründe hierfür lagen unter anderem in der zwischenzeitlichen Erledigung der Streitsache. In 12 Verfahren nahmen die Parteien den Schlichtungsvorschlag der Verbraucherschlichtungsstelle zur Beilegung des Streites nicht an.

Hintergrund

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und deren Kunden, die im Zusammenhang mit den kundenschützenden telekommunikationsrechtlichen Regelungen stehen. Ziel ist es, eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien zu erreichen, um so eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden. Das Verfahren ist für beide Parteien freiwillig und kostenfrei.

Der Tätigkeitsbericht 2020 sowie nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren vor der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation sind unter www.bundesnetzagentur.de/schlichtungsstelle-TK 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.