



Pressemitteilung

Bonn, 04.02.2022

Seite 1 von 3

Tätigkeitsbericht Schlichtungsstelle Telekommunikation veröffentlicht

Präsident Homann: „Hohe Beteiligung der Telekommunikationsunternehmen an Streitbeilegungsverfahren“

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur hat heute ihren Tätigkeitsbericht für das Jahr 2021 veröffentlicht.

„Auch im letzten Jahr haben sich die Telekommunikationsunternehmen häufig an Schlichtungsverfahren unserer Verbraucherschlichtungsstelle beteiligt“, sagt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur. „Wir konnten in 620 Streitfällen eine einvernehmliche Lösung zwischen Verbrauchern und Unternehmen finden.“

Zahl der Schlichtungsanträge

Im Jahr 2021 bearbeitete die Schlichtungsstelle 1.622 Schlichtungsanträge von Kunden der Telekommunikationsunternehmen. Im Vorjahr waren es 1.844. Hinzu kamen 830 Anfragen von Kunden von Telekommunikationsunternehmen zum Schlichtungsverfahren.

In 620 Streitfällen wurde eine Übereinkunft der Parteien erreicht. Die Schlichtungsstelle lehnte insgesamt 440 Schlichtungsanträge ab. In 85 der abgelehnten Fälle hielt die Schlichtungsstelle eine Kulanzlösung für möglich und leitete die Anliegen an die Telekommunikationsunternehmen weiter. In 35 dieser Fälle wurde eine einvernehmliche Lösung der Streitsache mit dem Kunden erreicht.

Von den im Jahr 2021 beendeten Verfahren blieben 572 ergebnislos.

Lediglich in 235 dieser Fälle 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. (2020: 293)

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, 04.02.2022

Seite 2 von 3

In 325 Fällen zogen die Antragsteller ihre Anträge zurück. Die Gründe hierfür lagen unter anderem in der zwischenzeitlichen Erledigung der Streitsache. In 42 Fällen nahmen Antragsteller ihre Anträge im laufenden Verfahren zurück.

Gegenstand der Schlichtungsanträge

Im Jahr 2021 waren erneut vorwiegend Vertragsangelegenheiten Gegenstand der Schlichtungsverfahren (63 Prozent). Darunter fallen vertraglich zugesagte Leistungen, die nicht eingehalten wurden, Streitigkeiten bei der Beendigung von Verträgen oder Unstimmigkeiten bei der Vertragslaufzeit. Weitere Schwerpunkte waren Rechnungsbeanstandungen (20 Prozent) und Probleme beim Umzug (4 Prozent).

Die Streitfälle bezogen sich zu 54 Prozent auf Festnetz- (einschließlich Breitband-Kabelanschlüsse) und zu 45 Prozent auf Mobilfunkanschlüsse. Ein Prozent bezog sich auf Hybridanschlüsse.

Hintergrund

Die Schlichtungsstelle 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 2021 sowie nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Telekommunikation sind unter www.bundesnetzagentur.de/schlichtungsstelle-TK veröffentlicht.



Bonn, 04.02.2022

Seite 3 von 3

Die Bundesnetzagentur (BNetzA) ist mit fast 3.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine obere Bundesbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz und des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr. Als oberste deutsche Regulierungsbehörde ist sie für die Aufrechterhaltung und Förderung des Wettbewerbs in den Netzmärkten Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen zuständig.

