



Pressemitteilung

Bonn, 02.02.2023

Seite 1 von 2

Starker Anstieg der Zahl der Schlichtungsanträge für die Schlichtungsstelle Telekommunikation

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur hat heute ihren Tätigkeitsbericht für das Jahr 2022 veröffentlicht.

„Verbraucherinnen und Verbraucher suchen verstärkt eine neutrale Vermittlung bei Streitigkeiten mit ihrem Telefon- oder Internetanbieter“, sagt Klaus Müller, Präsident der Bundesnetzagentur. „Im Schlichtungsverfahren können die Parteien in vielen Fällen unkompliziert und kostenfrei eine gemeinsame Lösung finden.“

Im Jahr 2022 richteten sich Kundinnen und Kunden von Telekommunikationsunternehmen mehr als 3.000 Mal mit ihren Anliegen an die Schlichtungsstelle. In 2.389 Fällen stellten sie einen Antrag auf Schlichtung. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zahl der Anträge um circa 47 Prozent gestiegen. Im Vorjahr waren es 1.622 Schlichtungsanträge.

Im Jahr 2022 bezog sich fast jeder dritte Schlichtungsantrag auf die Inhalte und die Umsetzung von Verträgen. Weitere Schwerpunkte bildeten Streitfälle im Zusammenhang mit Störungen, verminderter Datenübertragungsrate und Rechnungsreklamationen.

Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2022 beendete die Schlichtungsstelle Telekommunikation 2.351 Verfahren. In 886 Fällen wurde eine Übereinkunft der streitenden Parteien erreicht (38 Prozent). In 429 Fällen zogen die Antragsteller ihre Anträge zurück. In 618 Fällen verweigerten die Unternehmen die Teilnahme am Schlichtungsverfahren. In 35 Fällen nahmen die Parteien den Schlichtungsvorschlag nicht an. In 383 Fällen lagen die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens nicht vor. Bezogen auf die Anzahl der beendeten Verfahren konnte die Schlichtungsstelle im Vergleich zum Vorjahr einen wesentlich höheren Anteil der Schlichtungsverfahren eröffnen.

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, 02.02.2023

Seite 2 von 2

Schlichtungsstelle Telekommunikation

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und deren Kundinnen und Kunden. 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.

Das neue Telekommunikationsgesetz vom Dezember 2021 führte neue Kundenschutzregelungen für das Schlichtungsverfahren ein. Zum einen sind neue Sachverhalte für die Schlichtung hinzugekommen. Zum anderen ist für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens nun lediglich erforderlich, dass der Streit einen Sachverhalt betrifft, der in Zusammenhang mit den kundenschützenden Regelungen des Telekommunikationsgesetzes steht. Nach den bisherigen Regelungen waren die Anforderungen an die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens höher. Dies führte dazu, dass die Schlichtungsstelle im Jahr 2022 mehr Verfahren eröffnen konnte. Mehr Verbraucherinnen und Verbraucher hatten somit die Möglichkeit, ihren Streit mit dem Telekommunikationsunternehmen außergerichtlich zu klären.

Der Tätigkeitsbericht 2022 sowie nähere Informationen zum Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle Telekommunikation sind unter www.bundesnetzagentur.de/tk-schlichtungsstelle und www.bundesnetzagentur.de/tk-schlichtungsstelle-bericht veröffentlicht.

Die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen ist eine selbständige Bundesoberbehörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) mit Sitz in Bonn. Einige Aufgabenbereiche befinden sich in der Fachaufsicht des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr (BMDV).