



Schlichtungsstelle Eingang
Register-Nr.

Antrag

auf Schlichtung gemäß § 47a Telekommunikationsgesetz

Antragsteller: *

Anrede* Titel		
Name* Vorname*		
Firma		
Straße, Hausnummer / Postf.*		
Postleitzahl* Ort* Land		
Telefon Mobil (für Rückruf)		

Sie werden im Schlichtungsverfahren vertreten durch:

(Die weitere Korrespondenz erfolgt ausschließlich an **diese** Adresse.)

Anrede Titel		
Name Vorname		
Firma		
Straße, Hausnummer / Postf.		
Postleitzahl Ort Land		
Telefon Mobil		
Aktenzeichen		

(Bei Antragstellung durch den Bevollmächtigten bitte Vollmacht dem Antrag beifügen.)

Antragsgegner: *

Name des Unternehmens*	
Straße, Hausnummer / Postf.	
Postleitzahl Ort	
Kundennummer oder Auftragsnummer*	
Telefon-Nr. des betroffenen Anschlusses	

Kontaktaufnahme*: Auf welchem Weg möchten Sie mit der Schlichtungsstelle kommunizieren?

per Briefpost per De-Mail

Sie sind damit einverstanden, dass von Ihnen übersandte Dokumente an den Antragsgegner per E-Mail weiterleitet werden dürfen. Andernfalls kann es bei der Bearbeitung Ihres Anliegens zu Verzögerungen kommen. (Wir weisen darauf hin, dass der E-Mail-Verkehr aus technischen Gründen nicht Ende-zu-Ende-verschlüsselt erfolgt.)

De-Mail-Adresse	
-----------------	--

Falls Sie mit der Schlichtungsstelle elektronisch (z. B. per E-Mail) kommunizieren möchten, benutzen Sie bitte unseren Online-Antrag. Diesen erreichen Sie unter folgenden Link: www.bundesnetzagentur.de/schlichtung-tk-antrag

Mit der Stellung des Antrags stimmen Sie folgenden Punkten zu:

- Sie bestätigen, dass hinsichtlich des Streitgegenstandes kein Gerichtsverfahren rechtshängig oder bereits abgeschlossen ist.
- Sie versichern, dass die von Ihnen gemachten Angaben der Wahrheit entsprechen und Sie die Schlichtungsordnung (SchliO) für das Schlichtungsverfahren zur Kenntnis genommen haben.
- Sie sind damit einverstanden, dass die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation Ihre Daten speichert und von Ihnen übersandte Dokumente an den Antragsgegner weiterleiten darf.

Datum, Name *

* Pflichtangabe - Die mit dem Symbol (*) gekennzeichneten Fragen sind Pflichtangaben.

Sachverhalt der beantragten Schlichtung

Beschreiben Sie den Gegenstand des Konfliktes/Streites. Machen Sie möglichst konkrete Angaben zu strittigen Rechnungspositionen, Verbindungsentgelten, vertraglichen Unstimmigkeiten und dergleichen.

Bisheriger Kontakt mit der Bundesnetzagentur *

(Haben Sie sich mit Ihrem Anliegen bereits im Vorfeld an die Bundesnetzagentur gewandt?)

- ja nein

An welche Stelle haben Sie sich gewandt?

Unter welcher Vorgangsnummer? (wenn bekannt)

Einigungsversuch *

Für die erfolgreiche Stellung des Schlichtungsantrags ist es notwendig, dass Sie sich bereits im Vorfeld mit Ihrem Anliegen an Ihren Anbieter gewandt haben. Gemäß § 5 Abs. 2 Schlichtungsordnung soll der Antrag einen Nachweis enthalten, aus dem sich der vorausgegangene Versuch einer Einigung ergibt.

Haben Sie sich bereits mit Ihrem Anbieter in Verbindung gesetzt? *

- ja nein

Wie und wann hat die Kontaktaufnahme erstmalig stattgefunden?

Datum: schriftlich mündlich / telefonisch

(Wenn vorhanden, fügen Sie bitte entsprechende Nachweise Ihres Einigungsversuchs dem Antrag bei.)

Streitgegenstand *

(Worum geht es in Ihrer Streitsache vorrangig?)

- Sie haben Probleme mit dem Abschluss, der Änderung oder der Kündigung Ihres Vertrages.
(Bitte eine Kopie des Vertrages und der AGB beifügen.)
 - Vertragsabschluss und Vertragsänderungen
 - Unzureichende Vertragsinformationen
 - Kündigung des Vertrages
 - Ihre fristgerechte Kündigung wird nicht anerkannt.
 Wann wurde die Kündigung ausgesprochen?
 Zu welchem Termin haben Sie gekündigt?
 - Ihre außerordentliche Kündigung wird nicht anerkannt.
 Wann wurde die Kündigung ausgesprochen?
 Zu welchem Termin haben Sie gekündigt?
 - Das Sonderkündigungsrecht im Falle eines Umzuges nach § 46 Abs. 8 TKG wird nicht richtig umgesetzt oder Ihnen nicht gewährt.
 Wann wurde die Kündigung ausgesprochen?
 Zu welchem Termin haben Sie gekündigt?
 Umzugsdatum
- Probleme mit der Bereitstellung des Anschlusses
- Vertragserfüllung (Die vertraglich geregelten Leistungen werden von Ihrem Anbieter nicht erfüllt.)
(Bitte eine Kopie des Vertrages und der AGB beifügen.)

* Pflichtangabe - Die mit dem Symbol (*) gekennzeichneten Fragen sind Pflichtangaben.

- Rechnungsbeanstandung (Bitte eine Kopie der Rechnung beifügen.)
 - Entgelte eigener Anbieter strittig
 - Entgelte Fremdanbieter strittig
 - Entgelte für Auslandsverbindungen / Roaming-Verbindungen strittig
 - Sprachverbindungen / SMS
 - Datenverbindungen
- Störung (Es liegt eine dauerhafte Störung Ihres Anschlusses vor.)
 Seit wann ist Ihr Anschluss gestört? (Bitte Datum angeben)
- Sperre (Ihr Telefonanschluss ist unberechtigt gesperrt worden.)
 Seit wann ist Ihr Anschluss gesperrt? (Bitte Datum angeben)
- Probleme beim Anbieterwechsel oder der Rufnummernportierung
- Sonstige Probleme
(Bitte benennen Sie kurz und stichpunktartig Ihr(e) Problem(e).)

(Zur detaillierten Beschreibung Ihres Anliegens werden Sie im weiteren Verlauf des Antrags aufgefordert.)

Anschlussart *

(Um welche Art des Anschlusses handelt es sich?)

- Festnetz / Internet
- Breitbandkabel
- Mobilfunk
- Hybridanschluss
(Festnetz in Kombination mit Internet über Mobilfunk)

Streitwert / Angabe der strittigen Rechnungsforderung (bei Entgeltforderungen)

(Wenn Sie Angaben zum Streitwert machen können, tragen Sie diese bitte hier ein.)

- € Betrag der bestrittenen Forderung
(Bitte geben Sie den Betrag der bestrittenen Forderung an.)
- € Beträge unter Vorbehalt bezahlt
(Haben Sie davon bereits Beträge unter Vorbehalt bezahlt, geben Sie diese bitte an.)
- € Gutschriften Ihres Anbieters
(Falls Sie bereits Gutschriften Ihres Anbieters erhalten haben, geben Sie diese bitte an.)

Antragsziel *

(Was möchten Sie mit dem Schlichtungsverfahren erreichen?)

- die Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Leistung (z. B. Datenübertragungsrate)
- die Behebung der Störung
- den Nachweis des Aufbaus der streitigen Sprach-, SMS- oder Datenverbindung (Einzelverbindungs nachweis, Prüfbericht gem. § 45i TKG)
- die korrekte Abrechnung der streitigen Sprach/SMS/Datenverbindung (wie vertraglich vereinbart)
- die Aufhebung der unberechtigten Sperre
- die Umsetzung des Anbieterwechsels

Ist Ihre Versorgung aktuell länger als ein Kalendertag unterbrochen?

- ja
- nein

- die Portierung Ihrer Rufnummer / Rufnummernmitnahme zum neuen Anbieter (Bitte fügen Sie den Portierungsauftrag bei.)
- die Einhaltung der Bestimmungen zum Sonderkündigungsrecht bei Umzug

Hat Ihnen Ihr Anbieter angeboten, den Vertrag mit den gleichen Leistungen am neuen Wohnort fortzuführen?

- ja
- nein

- die Bereitstellung des Anschlusses
- die Bereitstellung der Vertragsinformationen
- die Eintragung, Löschung oder Korrektur Ihrer Daten im Telefonverzeichnis
- die Bereitstellung der Netzzugangsdaten (Router-Freiheit)
- die Durchsetzung Ihrer fristgerechten Kündigung
- die Durchsetzung Ihrer außerordentlichen Kündigung
- den Widerruf des Vertrags
- Schadensersatz

Sind Erstattungs- oder Entschädigungsregelung vertraglich vereinbart worden?

- ja (Bitte fügen Sie den entsprechenden Nachweis bei.)
- nein

- Sie verfolgen ein sonstiges Antragsziel, welches nicht zur Vorauswahl steht. (Bitte formulieren Sie kurz und stichpunktartig Ihr sonstiges Antragsziel.)

Detaillierte Sachverhaltsbeschreibung *

Beschreiben Sie bitte kurz und aussagekräftig den Sachverhalt Ihrer Streitsache in geordneter chronologischer Reihenfolge. Sollten Sie mehrere Probleme beschreiben wollen, ist der Sachverhalt dazu getrennt anzugeben (Problem 1, Problem 2, ...). Bitte beachten Sie: Der bloße Verweis auf beigefügte Schriftstücke ist nicht ausreichend und kann zur Ablehnung Ihres Antrages führen. Auf jeden Fall wird es dann zu Nachfragen der Schlichtungsstelle und damit zur Verzögerung der Bearbeitung kommen.

* Pflichtangabe - Die mit dem Symbol (*) gekennzeichneten Fragen sind Pflichtangaben.

Dokumente:

Sie haben dem Antrag folgende Dokumente beigefügt:

Sie möchten folgende Dokumente nach der Antragstellung nachreichen:

Nachzureichende Dokumente senden Sie bitte unter Angabe Ihres Aktenzeichens an die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation. Ihr Aktenzeichen erhalten Sie nach der Erfassung Ihrer Antragsdaten durch die Verbraucherschlichtungsstelle.

Bitte senden Sie den unterschriebenen Antrag zusammen mit den Anlagen sowie den ergänzenden Dokumenten an die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation unter:

Postanschrift:	Bundesnetzagentur Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation Referat 216 Postfach 80 01 53105 Bonn
----------------	--

Telefax:	030 22480-518
De-Mail:	Kundenschutz-Telekommunikation@bnetza.de-mail.de

Bitte reichen Sie ausschließlich Kopien ein, da die Unterlagen nach Erfassung vernichtet werden.

Datenschutzhinweis:

Der Schutz Ihrer Daten ist uns wichtig. Nähere Informationen zum Umgang mit personenbezogenen Daten in der BNetzA können Sie der Datenschutzerklärung entnehmen. Diese können Sie über folgenden Link abrufen: <https://www.bundesnetzagentur.de/Datenschutz>. Sollte Ihnen ein Abruf der Datenschutzerklärung nicht möglich sein, kann Ihnen diese auch in Textform übermittelt werden.
