



Bundesnetzagentur

Tätigkeitsbericht

Schlichtungsstelle

Telekommunikation 2021



Tätigkeitsbericht 2021

Schlichtungsstelle

Telekommunikation

Bericht gemäß § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und
§ 4 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV)

Berichtszeitraum: 1. Januar 2021 – 31. Dezember 2021

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Referat 230

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 30 22480-590

Fax: +49 30 22480-518

E-Mail: info@bnetza.de

Vorwort

Ein Schlichtungsverfahren ist der Versuch der Beilegung einer Streitigkeit zwischen zwei Parteien unter Beteiligung eines unparteiischen Dritten (Schlichter).

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur ist seit 1999 im Bereich Telekommunikation die zuständige branchenbezogene Schlichtungsstelle.

Das Motto der Schlichtung lautet: „Schlichten statt Richten“.

Es geht bei einem Schlichtungsverfahren gerade nicht zwingend darum, zu beurteilen, welche von beiden Parteien recht hat, sondern darum, eine gemeinsame Lösung des Konflikts zu finden. Dabei müssen beide Parteien nachgeben und kompromissbereit sein. Am Ende sollen beide Parteien mit der Lösung zufrieden und die Kundenbeziehung wiederhergestellt sein. Hiervon profitieren auch die Unternehmen.

Wie die Praxis zeigt, können die erzielten Ergebnisse auch Lösungen sein, welche in dieser Form durch ein Gericht nicht entschieden würden.

Mit dem Inkrafttreten des geänderten Telekommunikationsgesetzes am 01.12.2021 hat die Schlichtungsstelle Telekommunikation bei einer Vielzahl von Sachverhalten im Bereich der Kundenschutzvorschriften die Möglichkeit, durch eine außergerichtliche Lösung Streitfälle zu befrieden. Wir sind überzeugt, dass wir weiterhin gute Lösungen für die streitenden Parteien finden können.

Dr. Wilhelm Eschweiler

Vizepräsident der Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

1.1 Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
1. Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur.....	5
2. Das Schlichtungsverfahren.....	5
3. Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2021.....	7
4. Häufige Problemstellungen.....	10
5. Empfehlungen zur Vermeidung beziehungsweise zur Beilegung von Streitigkeiten.....	12
6. Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	12
7. Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.....	13
8. Ausblick.....	13
Abbildungsverzeichnis.....	14
Abkürzungsverzeichnis.....	15

1. Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG).

Seit 1999 vermittelt sie als neutrale Instanz bei Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und deren Kunden¹. Sie wird bei Streitfällen aus Telekommunikationsverträgen tätig, die im Zusammenhang mit kundenschützenden telekommunikationsrechtlichen Regelungen stehen. Ziel ist es, eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien zu erreichen, um so eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden.

Die Schlichtungsstelle berichtet regelmäßig in den Jahresberichten und den Tätigkeitsberichten der Bundesnetzagentur über ihre Arbeit. Mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht kommt sie für das Berichtsjahr 2021 ihrer gesetzlichen Informationsverpflichtung gemäß § 34 Abs. 1 VSBG in Verbindung mit § 4 Verbraucherstreitbeilegungs- Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) nach.

Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle Telekommunikation und zum Schlichtungsverfahren sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht:

https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/Schlichtung_TK/start.html

Dort sind auch die Pflichtangaben gemäß § 3 VSBInfoV zu finden.

2. Das Schlichtungsverfahren

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur schlichtet Streitigkeiten aus Telekommunikationsverträgen, die mit den in § 68 Telekommunikationsgesetz (TKG) aufgeführten gesetzlichen Regelungen im Zusammenhang stehen. Das sind die Regelungen zum Kundenschutz: §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG und die aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen, der § 156 TKG, eine Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG sowie die aktuelle Roaming-Verordnung der Europäischen Union und der Artikel 4 Absatz 1, 2, 4 und 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sind somit beispielsweise fehlende Informationen zu den Vertragsinhalten oder die fehlende Umsetzung dieser Vertragsinhalte, die Störung des Telekommunikationsanschlusses, strittige Rechnungspositionen, Streitigkeiten, die den Umzug des Telekommunikationsanschlusses oder den Anbieterwechsel betreffen oder die unberechtigte Sperrung des Telefonanschlusses.

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation führt die Schlichtungsverfahren nach den gesetzlichen Vorgaben des VSBG durch

Einzelheiten des Verfahrens regelt zudem die auf dem VSBG basierende Schlichtungsordnung (SchliO). Die SchliO <https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Ve>

¹ Aus Gründen der leichten Lesbarkeit wird in dem vorliegenden Bericht die männliche Sprachform verwendet. Dies beinhaltet keine Benachteiligung der anderen Geschlechter, sondern ist im Sinne der sprachlichen Vereinfachung geschlechtsneutral zu verstehen.

[rbraucher/Verbraucherschlichtung/Schlichtungsordnung_pdf.pdf?__blob=publicationFile&v=3](https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Verbraucherschlichtung/Schlichtungsordnung_pdf.pdf?__blob=publicationFile&v=3) ist auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht:

https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Downloads/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/Verbraucher/Verbraucherschlichtung/Schlichtungsordnung_pdf.pdf?__blob=publicationFile&v=4

Einen Antrag auf Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation kann stellen, wer "Endnutzer" ist. Ein "Endnutzer" ist ein Nutzer, der weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreibt noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringt. Die Antragstellung ist möglich, wenn es zwischen dem Endnutzer und einem Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten beziehungsweise einem Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen zum Streit über einen Sachverhalt kommt, der mit den oben genannten Regelungen zusammenhängt.

Außerdem soll der Antragsteller darlegen, dass er den streitigen Anspruch bereits gegenüber dem Telekommunikationsunternehmen geltend gemacht und vergeblich den Versuch einer Einigung unternommen hat.

Die Streitsache darf nicht bei Gericht rechtshängig sein und auch noch nicht Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens gewesen sein.

Ist der Schlichtungsantrag zulässig, eröffnet die Schlichtungsstelle das Schlichtungsverfahren mit der Übermittlung der Antragsunterlagen des Antragstellers an den Antragsgegner. Sie hört zunächst beide Parteien zum Sachverhalt an und gibt ihnen die Gelegenheit, ihre jeweiligen Sichtweisen zu der Streitsache darzustellen.

Sofern sich die Parteien nicht bereits im laufenden Verfahren geeinigt haben, unterbreitet ihnen die Schlichtungsstelle einen individuellen Schlichtungsvorschlag für eine gütliche Einigung. Die Parteien können den Vorschlag der Schlichtungsstelle annehmen, sind hierzu aber nicht verpflichtet. Das Schlichtungsverfahren ist dann beendet. Den Parteien steht nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens der weitere Rechtsweg offen.

Bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation ist die Teilnahme am Schlichtungsverfahren für beide Parteien freiwillig. Das Schlichtungsverfahren kann auf Wunsch des Antragstellers oder Antragsgegners jederzeit beendet werden.

Das Schlichtungsverfahren ist für die streitenden Parteien kostenfrei. Jede Partei trägt ausschließlich die ihr durch die Teilnahme am Verfahren selbst entstandenen Kosten.

Die Verfahrenssprache für die Schlichtung ist Deutsch. Das Schlichtungsverfahren wird grundsätzlich in Textform (das heißt per Brief, Fax, De-Mail oder E-Mail) durchgeführt.

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation stellt auf ihrer Internetseite einen dynamisch gestalteten Online-Antrag bereit. Dieser führt den Antragsteller mit Informationen zum Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle und zu den von ihm benötigten Angaben durch den Antrag. Für den Schriftverkehr mit der Schlichtungsstelle im laufenden Verfahren steht dem Antragsteller ebenfalls ein Online-Formular zur Verfügung. Die Daten des

Antragstellers sind dadurch bei der Übermittlung an die Schlichtungsstelle besser geschützt als bei einer Übermittlung per E-Mail.

Für den Fall, dass der Antragsteller seinen Antrag per Brief, Fax oder De-Mail stellen möchte, stellt die Schlichtungsstelle auf ihrer Internetseite ein Antragsformular im PDF-Format bereit.

3. Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2021

3.1 Schlichtungsanträge 2021

Im Berichtsjahr wurden 1622 Anträge auf Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens bei der Bundesnetzagentur gestellt.

Aufkommen an Schlichtungsanträgen

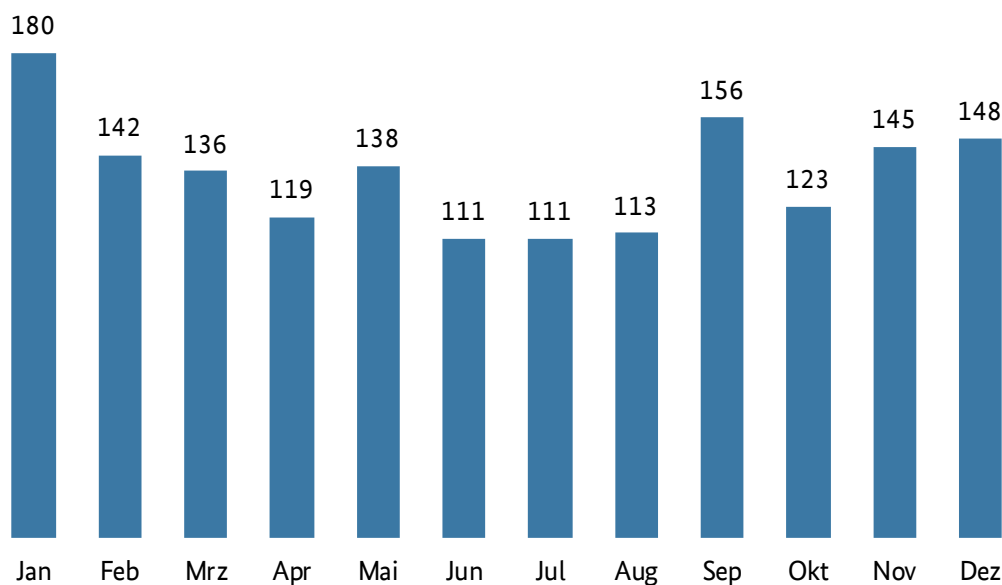


Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2021

Hinzu kamen 830 sonstige Anfragen und Hilfersuchen. Vorwiegend handelte es sich dabei um Informationsgesuche von Kunden von Telekommunikationsunternehmen und Nachfragen, ob der vorgetragene Sachverhalt in einem Schlichtungsverfahren geklärt werden könnte.

3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2021

Auch im Jahr 2021 waren wieder vorwiegend Vertragsangelegenheiten Gegenstand der Schlichtungsverfahren (63 Prozent). In der Mehrzahl dieser Fälle beanstandeten die Kunden, dass vertraglich zugesagte Leistungen nicht eingehalten wurden oder trugen Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Beendigung von Verträgen sowie Differenzen zur Vertragslaufzeit vor. Weitere Schwerpunkte bildeten Rechnungsbeanstandungen (20 Prozent) und Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem Umzug (4 Prozent). Die verbleibenden 13 Prozent waren Streitfälle zu anderen Themen im Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten und -anschlüssen.

Gegenstand der Schlichtungsanträge

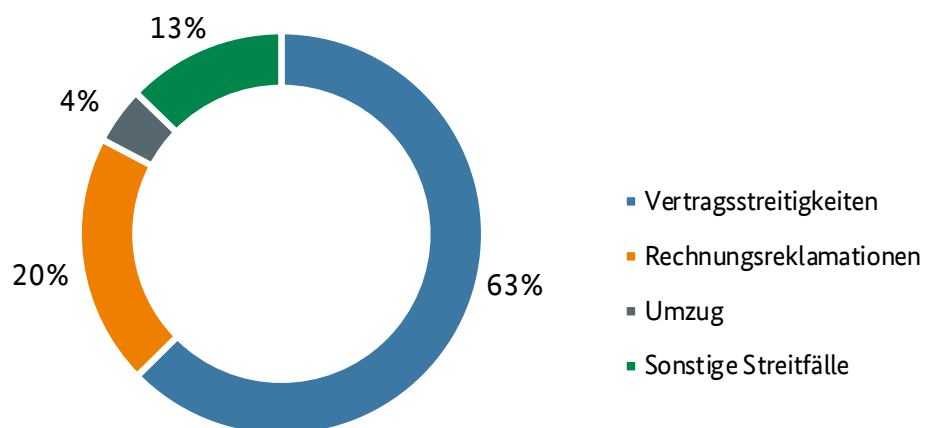


Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2021

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

Aufteilung der Schlichtungsanträge nach Art der Versorgung

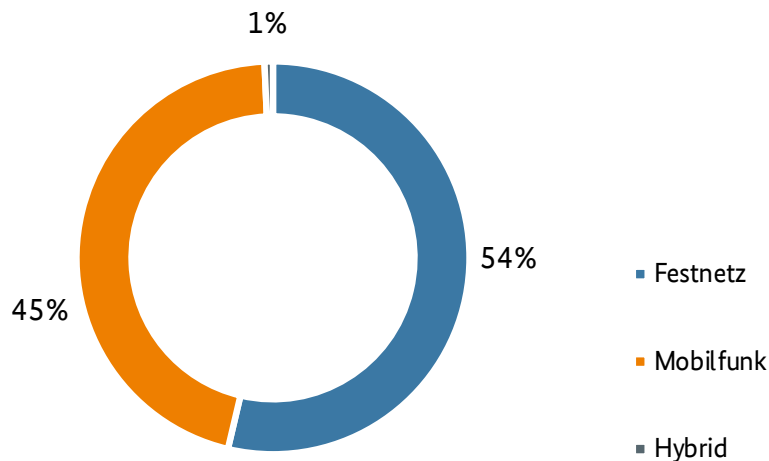


Abbildung 3: Aufteilung der Schlichtungsanträge nach Art der Versorgung 2021

3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2021

Im Jahr 2021 beendete die Schlichtungsstelle Telekommunikation 1632 Verfahren. In 1192 dieser Fälle lagen die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens vor.

3.3.1 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2021 abgelehnten Anträge

Die Schlichtungsstelle lehnte im Berichtszeitraum insgesamt 440 Schlichtungsanträge ab.

Die vorgetragenen Streitigkeiten fielen nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, § 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG. In zwei dieser Fälle war die Streitigkeit bereits bei einem Gericht anhängig.

In 85 der abgelehnten Fälle hielt die Schlichtungsstelle eine Kulanzlösung für möglich und leitete die Anliegen an die Telekommunikationsunternehmen weiter. In 35 dieser Fälle meldeten die Telekommunikationsunternehmen der Schlichtungsstelle zurück, dass eine einvernehmliche Lösung der Streitsache mit dem Kunden erreicht worden sei.

3.3.2 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien

In 620 Fällen wurde eine Übereinkunft der streitenden Parteien erreicht. In der überwiegenden Zahl der Fälle erzielten die Parteien noch vor der Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlages eine Einigung.

Keine Berücksichtigung finden hier die unter 3.3.1 aufgeführten 35 Fälle, in denen die Schlichtungsstelle die Eröffnung des Verfahrens zwar ablehnte, aber das Anliegen des Verbrauchers an den Anbieter zur Ermöglichung einer Kulanzlösung weiterleitete und die Rückmeldung erhielt, dass eine einvernehmliche Lösung der Streitsache erreicht worden sei.

3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

Von den im Jahr 2021 beendeten Verfahren blieben 572 ergebnislos.

In 235 dieser Fälle verweigerten die Antragsgegner die Teilnahme am Schlichtungsverfahren, ohne eine Lösung der Streitfrage anzubieten.

In 325 Fällen zogen die Antragsteller ihre Anträge zurück. Davon erfolgten 283 Antragsrücknahmen vor der Eröffnung des Schlichtungsverfahrens. Die Antragsteller zogen ihre Anträge zurück, bevor eine Stellungnahme des Antraggegners vorlag, teilweise noch vor der Prüfung des Antrages durch die Schlichtungsstelle. Soweit der Schlichtungsstelle bekannt, waren die Gründe hierfür die zwischenzeitliche Erledigung des Anliegens oder Hinweise der Schlichtungsstelle zu den Verfahrensvoraussetzungen oder zum Sachverhalt. In 42 Fällen nahmen Antragsteller ihre Anträge im laufenden Verfahren zurück.

In 12 Fällen wurde keine Einigung erzielt, da die am Verfahren beteiligten Parteien den von der Schlichtungsstelle unterbreiteten Schlichtungsvorschlag ablehnten.

Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

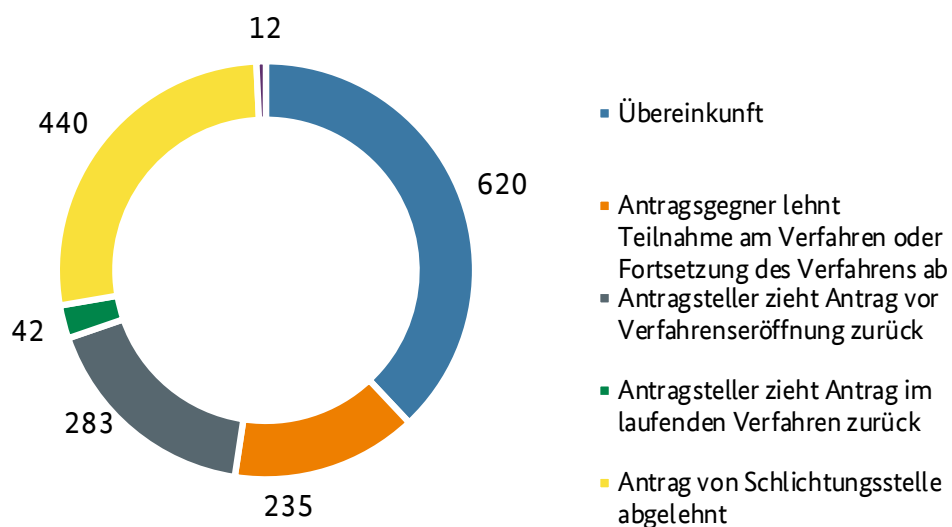


Abbildung 4: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2021

3.3.4 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren

Im Berichtsjahr dauerte die Bearbeitung der Verfahren vom Eingang des Antrags bei der Bundesnetzagentur bis zum Abschluss des Verfahrens im Durchschnitt neun Wochen.

Der Zeitraum vom Datum der Vollständigkeit der für das Verfahren benötigten Unterlagen bis zur Unterbreitung des Schlichtungsvorschlages betrug im Durchschnitt sechs Wochen.

3.3.5 Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben

Der Schlichtungsstelle ist der Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben, nicht bekannt. Sie fragt nicht ab, ob sich die Parteien an die Einigung halten. Die Schlichtungsstelle geht davon aus, dass sich eine Partei wieder bei ihr meldet, sollte sich die andere Partei nicht an das Ergebnis des Verfahrens halten. Im Berichtsjahr wandten sich Antragsteller in wenigen Fällen wieder an die Schlichtungsstelle, weil die Antragsgegner ihre Zusagen nicht einhielten. Nach entsprechenden Hinweisen der Schlichtungsstelle an die jeweiligen Antragsgegner setzten diese die Vereinbarungen um.

3.3.6 Anteil der grenzüberschreitenden Streitigkeiten

Im Berichtsjahr hat die Schlichtungsstelle kein Schlichtungsverfahren zu grenzüberschreitenden Streitigkeiten durchgeführt. Es ist auch kein Schlichtungsantrag zu einer grenzüberschreitenden Streitigkeit bei der Schlichtungsstelle gestellt worden.

4. Häufige Problemstellungen

Die Schlichtungsstellen sollen nach § 4 Abs. 1 Nr. 2 VSBInfoV und § 34 Abs. 3 VSBG Problemstellungen benennen, die im Berichtszeitraum häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.

Vorwiegende Problemstellungen der Schlichtungsverfahren

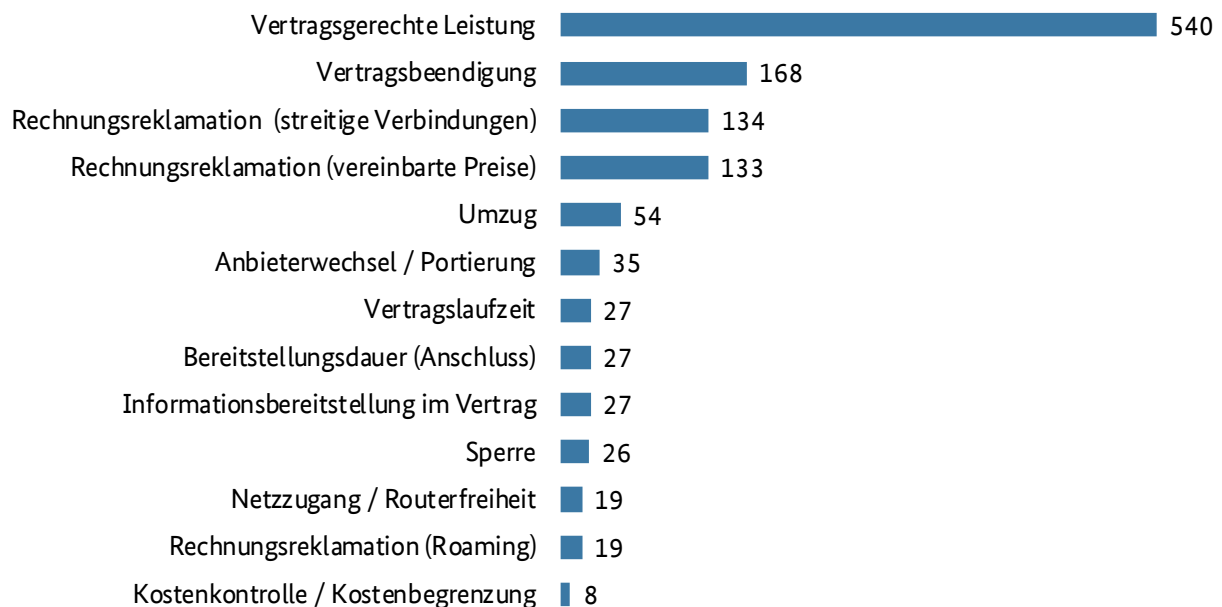


Abbildung 5: Häufige Problemstellungen der Schlichtungsverfahren 2021

Die Schlichtungsstelle setzte sich in den durchgeführten Schlichtungsverfahren vorwiegend mit Vertragsstreitigkeiten auseinander.

In der Mehrzahl der Fälle beanstandeten die Antragsteller, dass die Telekommunikationsunternehmen die vertraglich zugesagten Leistungen nicht erbrachten. Hierbei sind auch Fälle berücksichtigt, in denen die Telekommunikationsunternehmen Störungen des Telefon- oder Internetanschlusses schleppend bearbeiteten.

Weitere Schwerpunkte der Schlichtungsverfahren lagen bei Streitigkeiten, welche die Beendigung von Verträgen sowie Differenzen zur Vertragslaufzeit betrafen.

Häufig waren auch Rechnungsreklamationen Gegenstand der Schlichtungsanträge. Antragsteller beanstandeten dabei überwiegend die Berechnung der einzelnen Positionen und bestritten das Zustandekommen der Verbindung, SMS oder Datennutzung. Sie monierten aber auch hohe Mobilfunkkosten und die fehlende Kostenbegrenzung von Datennutzungsentgelten bei Auslandsaufenthalten.

Weiterhin setzte sich die Schlichtungsstelle mit Konflikten auseinander, die beim Umzug des Verbrauchers an einen neuen Wohnort und bei der Mitnahme seines Telekommunikationsanschlusses auftraten.

Für Versorgungsunterbrechungen beim Anbieterwechsel bietet die Bundesnetzagentur Endnutzern ein gesondert geregeltes Verfahren. Die Rufnummernportierung, die Berechnung des Entgeltes bei einem verzögerten Anbieterwechsel beziehungsweise die Versorgungsunterbrechung waren aber auch Gegenstand von Schlichtungsanträgen.

Außerdem wandten sich Antragsteller an die Schlichtungsstelle, weil ihnen der Antragsgegner den Telefonanschluss gesperrt hatte. Zum Teil erreichte die nicht bezahlte Rechnungssumme nicht den vom

Gesetz vorgesehenen Mindestbetrag, bei dem das Durchführen einer Sperre erlaubt ist, oder bei der Berechnung des Betrages wurden zuvor beanstandete Forderungen hineingerechnet. Auch kündigten Anbieter die Sperre des Anschlusses teilweise nicht zwei Wochen vorher an oder hoben die Sperre nach Wegfall des Grundes für die Sperre nicht wieder auf.

Weitere Kritikpunkte in Schlichtungsanträge waren Verzögerungen bei der Bereitstellung des Anschlusses und unzureichende Informationen über die Bereitstellungsdauer, mangelnde Transparenz und Informationsdefizite in Vertragsunterlagen sowie Streitigkeiten im Zusammenhang mit der freien Wahl eines Routers.

Es gab noch eine Reihe weiterer Themen, die Gegenstand von Schlichtungsverfahren waren. Diese Themen waren jeweils aber nur mit sehr wenigen Fällen oder in Einzelfällen in Verfahren der Schlichtungsstelle vertreten.

5. Empfehlungen zur Vermeidung beziehungsweise zur Beilegung von Streitigkeiten

Die Schlichtungsstelle begrüßt alle Bemühungen der Telekommunikationsunternehmen, die Qualität und Erreichbarkeit ihres Kundendienstes kontinuierlich zu verbessern und im Erstkontakt mit ihren Kunden konkrete Lösungen zu finden und umzusetzen. Ein gut erreichbarer und mit entsprechenden Kompetenzen ausgestatteter Kundendienst erleichtert den Telekommunikationsunternehmen und deren Kunden nicht nur die Klärung von Streitigkeiten, sondern kann auch verhindern, dass Streitigkeiten entstehen. Wenn ein Kunde den Kundendienst seines Anbieters jedoch nicht erreicht oder sich von diesem nicht ernst genommen fühlt, schadet das der Geschäftsbeziehung. Hilfreich ist es auch, wenn Kunden in den Shops der Telekommunikationsunternehmen verbindlich, umfassend und kompetent beraten werden.

Den Endkunden empfiehlt die Schlichtungsstelle, vor Vertragsabschluss das Informationsangebot der Telekommunikationsunternehmen über Tarife und Leistungen zu nutzen und sich vor der Auftragserteilung detailliert mit den Vertragsinhalten zu befassen. Nach Wirksamwerden des Vertrages sollten Verbraucher regelmäßig ihre Rechnungen und Kontoauszüge prüfen und bei Beanstandungen zeitnah ihren Anbieter kontaktieren. Die Frist für Beanstandungen ist in § 67 Absatz 2 TKG geregelt und beträgt acht Wochen.

Umfassende Informationen über die Rechte von Verbrauchern und die Möglichkeiten der Schlichtung stellt die Bundesnetzagentur auf ihrer Internetseite zur Verfügung:

<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/TK/NeueKundenrechte/start.html>

<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/Schlichtung/start.html>

Der informierte Verbraucher ist besser in der Lage, seine Ansprüche zu erkennen und gegebenenfalls zu verfolgen.

6. Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Aus Sicht der Schlichtungsstelle liegen derzeit keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten vor (§ 4 Abs. 1 Nr. 4 VSBIInfoV).

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur bietet seit 1999 Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung an. Ihr Verfahren zur Durchführung der Schlichtung hat sich bewährt.

7. Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Über eine Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten (§ 4 Abs. 1 Nr. 5 VSBInfoV) kann die Schlichtungsstelle Telekommunikation für das Jahr 2021 nicht berichten. Im Berichtsjahr kamen bei ihr keine grenzüberschreitenden Streitigkeiten vor.

8. Ausblick

Kundenschutz hat in der Europäischen Union inzwischen einen hohen Stellenwert erlangt. Dies kommt auch in dem am 20. Dezember 2018 in Kraft getretenen Europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation (EU-Richtlinie 2018/1972)² deutlich zum Ausdruck.

Die Umsetzung dieser Richtlinie in nationales Recht erfolgte unter anderem mit der am 01.12.2021 in Kraft getretenen Änderung des Telekommunikationsgesetzes.

Mit der umfassenden Novelle des Telekommunikationsgesetzes ist ein Ordnungsrahmen geschaffen worden, der die technische Entwicklung im Telekommunikationssektor abbildet und wichtige Impulse für einen schnelleren und flächendeckenden Ausbau von Gigabitnetzen setzt.

Gleichzeitig wurden mit dieser Novelle auch die Kunden- und Verbraucherrechte, etwa mit Blick auf versäumte Technikertermine, im Fall von Minderleistungen oder durch Streichung des sogenannten Nebenkostenprivilegs gestärkt. Außerdem können Verbraucher zukünftig ihre Verträge mit Anbietern von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit jederzeit mit einer Frist von einem Monat kündigen. Zur Absicherung der wirtschaftlichen und sozialen Teilhabe wird außerdem für alle Bürger ein rechtlich abgesicherter Anspruch auf Versorgung mit Telekommunikationsdiensten geschaffen.

Für die Schlichtungsstelle Telekommunikation eröffnet dies einen erweiterten Handlungsspielraum und mehr Möglichkeiten, zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und deren Kunden beizutragen.

In welchem Umfang sich die neuen gesetzlichen Regelungen auf die Tätigkeit der Schlichtungsstelle auswirken werden, ist derzeit noch nicht abschließend zu beurteilen. Tendenziell ist jedoch eine Zunahme des Antragsaufkommens zu erwarten.

² RICHTLINIE (EU) 2018/1972 DES EUROPÄISCHEN PARLAMENTS UND DES RATES vom 11. Dezember 2018 über den europäischen Kodex für die elektronische Kommunikation

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2021	7
Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2021	8
Abbildung 3: Netzaufteilung der Schlichtungsanträge 2021	8
Abbildung 4: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2021	10
Abbildung 5: Häufige Problemstellungen der Schlichtungsverfahren 2021	11

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
EGZPO	Gesetz betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung
EU	Europäische Union
SchliO	Schlichtungsordnung der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur
TKG	Telekommunikationsgesetz
VSBG	Verbrauchers Streitbeilegungsgesetz
VSInfoV	Verbrauchers Streitbeilegungs- Informationspflichtenverordnung

Impressum

Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Bezugsquelle | Ansprechpartner

Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Referat 230

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

schlichtungsstelle-tk@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de

Tel. +49 30 22480-590

Fax +49 30 22 480-518

Stand

Februar 2022

Druck

Bundesnetzagentur

Text

Referat 230, Schlichtungsstelle Telekommunikation

**Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas,
Telekommunikation, Post und Eisenbahnen**

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228 14-0

Telefax: +49 228 14-8872

E-Mail: info@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de