



Bundesnetzagentur

# Tätigkeitsbericht

## Verbraucherschlichtungsstelle

### Telekommunikation 2019





# **Tätigkeitsbericht 2019**

## **Verbraucherschlichtungsstelle**

### **Telekommunikation**

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

Berichtszeitraum: 1. Januar 2019 – 31. Dezember 2019

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

**Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation**

Referat 216

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 30 22480-590

Fax: +49 30 22480-518

E-Mail: [schlichtungsstelle-tk@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-tk@bnetza.de)

## Vorwort

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur blickt im Jahr 2019 auf eine zwanzigjährige Tätigkeit zurück. Seit 1999 vermittelt sie als neutrale Instanz in Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und ihren Kunden. Ihr Ziel ist es, eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung zu erreichen, um so eine Auseinandersetzung vor den Gerichten zu vermeiden.

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle. Sie ist bei der Bundesnetzagentur eingerichtet und verfügt über eine besondere Fachkompetenz im Bereich der Telekommunikation und im Telekommunikationsrecht.

An die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation können sich Verbraucher und andere Kunden von Telekommunikationsunternehmen wenden, die einen Streit mit diesem klären lassen möchten. Von dieser Möglichkeit der alternativen Streitbeilegung machen Kunden von Telekommunikationsunternehmen regen Gebrauch.

Das Verfahren ist unkompliziert, schnell und kostenlos. „Geringer Aufwand, großer Nutzen“ resümierte kürzlich ein mit dem Schlichtungsverfahren zufriedener Verbraucher.

Kunden von Telekommunikationsunternehmen können das Schlichtungsverfahren durch einen Antrag einleiten. Die Teilnahme an einem Verfahren der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation ist freiwillig. Die Unternehmen dürfen die Teilnahme ohne Angabe von Gründen verweigern.

Erfreulich ist, dass die Telekommunikationsunternehmen überwiegend bereit sind, am Verfahren der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation mitzuwirken. Aktuell schließt kein Telekommunikationsunternehmen die Bereitschaft, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen, generell aus.

Mit ihrer Bereitschaft am Schlichtungsverfahren teilzunehmen, zeigen die Unternehmen ihr Interesse an Konfliktlösungen. Ihnen dürfte bewusst sein, dass das die Kundenbindung steigern kann. Aufgrund der an sie herangetragenen Sachverhalte haben die Unternehmen die Möglichkeit, ihren Kundenservice zu verbessern. Häufig kommt es im laufenden Verfahren dazu, dass die Unternehmen ihren Kunden Lösungen anbieten.

Die Verbraucherschlichtung hat sich sowohl für die Verbraucher als auch für die Telekommunikationsunternehmen als ein effizientes Mittel zur außergerichtlichen Streitbeilegung bewährt.



Dr. Wilhelm Eschweiler

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

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	3
Inhaltsverzeichnis.....	4
1 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur.....	5
2 Das Schlichtungsverfahren .....	5
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2019 .....	7
3.1 Schlichtungsanträge 2019.....	7
3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2019 .....	8
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2019.....	9
3.3.1 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2019 abgelehnten Anträge .....	9
3.3.2 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien.....	9
3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren.....	9
3.3.4 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren.....	11
3.3.5 Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben .....	11
3.3.6 Anteil der grenzüberschreitenden Streitigkeiten .....	11
4 Häufige Problemstellungen.....	12
5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten.....	13
6 Keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	13
7 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.....	13
8 Ausblick .....	14
Abbildungsverzeichnis .....	15
Abkürzungsverzeichnis.....	16
Impressum.....	19

# 1 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur vermittelt seit 1999 als neutrale Instanz bei Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und deren Kunden<sup>1</sup>. 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 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG). Sie berichtet regelmäßig in den Jahresberichten und den Tätigkeitsberichten der Bundesnetzagentur über ihre Arbeit. Mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht kommt sie für das Berichtsjahr 2019 ihrer gesetzlichen Informationsverpflichtung gemäß § 34 Abs. 1 VSBG in Verbindung mit § 4 Verbraucherstreitbeilegungs- Informationspflichtenverordnung (VSInfoV) nach.

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

[www.bundesnetzagentur.de/schlichtung-tk](http://www.bundesnetzagentur.de/schlichtung-tk)

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

## 2 Das Schlichtungsverfahren

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur schlichtet Streitigkeiten aus Telekommunikationsverträgen, die mit den in § 47a Telekommunikationsgesetz (TKG) aufgezählten gesetzlichen Regelungen im Zusammenhang stehen. Das sind die Regelungen zum Kundenschutz: §§ 43a, 43b, 45 bis 46 TKG und die aufgrund dieser Regelungen erlassenen Rechtsverordnungen, der § 84 TKG sowie die aktuelle Roaming-Verordnung der Europäischen Union und der Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 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 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation führt die Schlichtungsverfahren nach den gesetzlichen Vorgaben des VSBG. Einzelheiten des Verfahrens regelt zudem die auf dem VSBG basierende Schlichtungsordnung (SchliO). Die SchliO ist auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der leichteren 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.

Einen Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation kann stellen, wer "Teilnehmer" ist. Ein "Teilnehmer" ist eine natürliche oder juristische Person, die mit einem Anbieter öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste einen Vertrag über die Erbringung derartiger Dienste geschlossen hat (§ 3 Nr. 20 TKG). Antragsgegner ist der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten bzw. der Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen.

Der Antragsteller muss eine Rechtsverletzung des Telekommunikationsunternehmens geltend machen können, die mit den in § 47a TKG genannten Regelungen in Zusammenhang steht. Außerdem soll der Antragsteller nachweisen, 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 Verbraucherschlichtungsstelle 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 die Schlichtungsstelle ihnen 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 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation ist die Teilnahme am Schlichtungsverfahren für beide Parteien freiwillig. Das Schlichtungsverfahren kann auf Wunsch einer jeden Partei 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 (d. h. per Brief, Fax oder E-Mail) durchgeführt.

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation hat im Juli 2019 den bisher verfügbaren Online-Antrag durch einen dynamisch gestalteten Online-Antrag ersetzt. Dieser führt den Antragsteller mit Informationen zum Aufgabenbereich der Schlichtungsstelle und zu den von ihm benötigten Angaben durch den Antrag. Es ist daher einfacher geworden, einen Schlichtungsantrag bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation zu stellen. Das Formular für den Online-Antrag finden die Antragsteller auf der Internetseite der Bundesnetzagentur.

Außerdem steht dort ein Formular im PDF-Format für den Fall bereit, dass der Antragsteller den Antrag per Brief, Fax oder E-Mail stellen möchte.

### 3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2019

#### 3.1 Schlichtungsanträge 2019

Im Berichtsjahr wurden 1.695 Anträge auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens bei der Bundesnetzagentur gestellt.

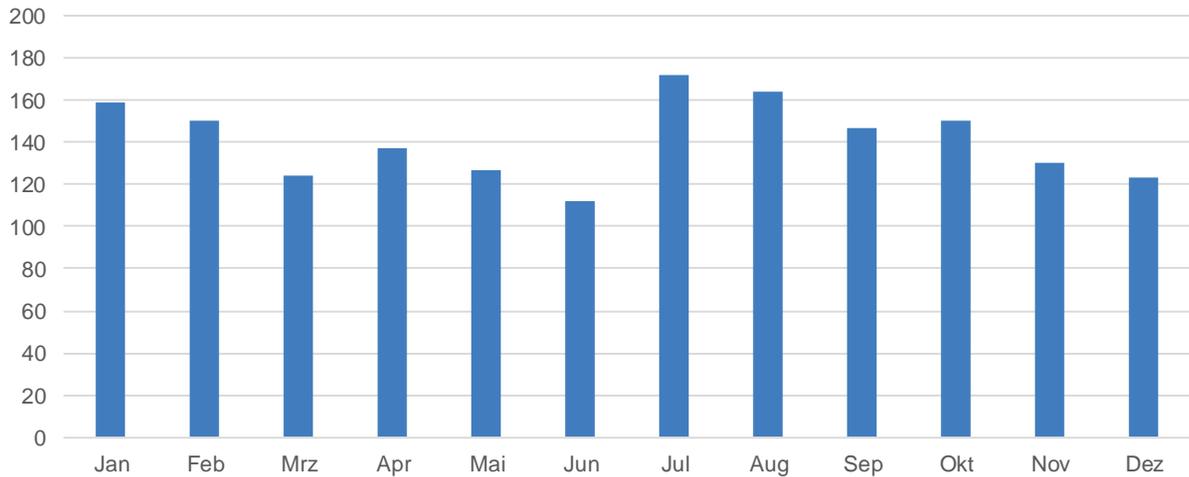


Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2019

Hinzu kamen 725 sonstige Anfragen und Hilfersuchen. Im Vordergrund standen dabei Informationsgesuche von Kunden von Telekommunikationsunternehmen und Nachfragen, ob der vorgetragene Sachverhalt im Wege der Schlichtung geklärt werden könne.

### 3.2 Gegenstand der Schlichtungsanträge 2019

Der Anteil der Schlichtungsanträge zu Vertragsstreitigkeiten lag bei 63 Prozent. Ein Anteil von 22 Prozent betraf Beanstandungen von Rechnungen. Auf Schwierigkeiten beim Umzug von Telekommunikationsanschlüssen bezogen sich vier Prozent der Anträge. Die verbleibenden 11 Prozent waren Streitfälle zu anderen Themen im Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten und -anschlüssen.

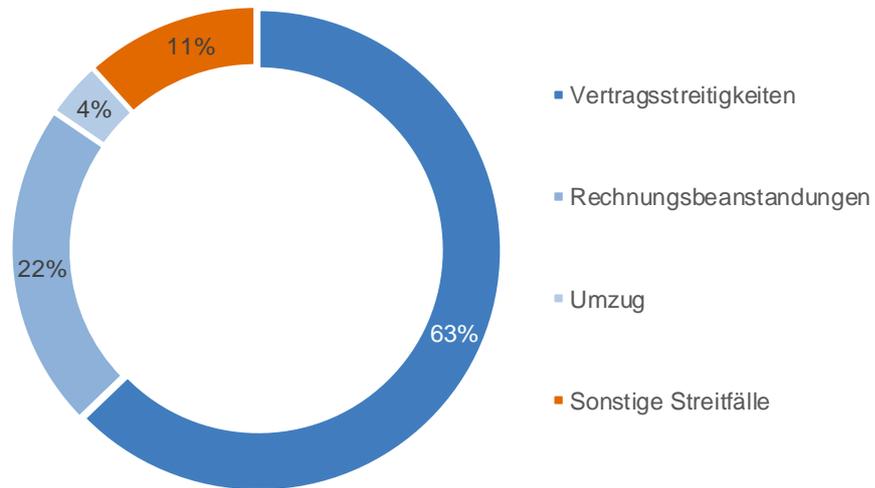


Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2019

Die Streitfälle bezogen sich zu 58 Prozent auf Festnetz- (einschließlich Breitband-Kabelanschlüsse) und zu 41 Prozent auf Mobilfunkanschlüsse. Ein Prozent bezog sich auf Hybridanschlüsse.

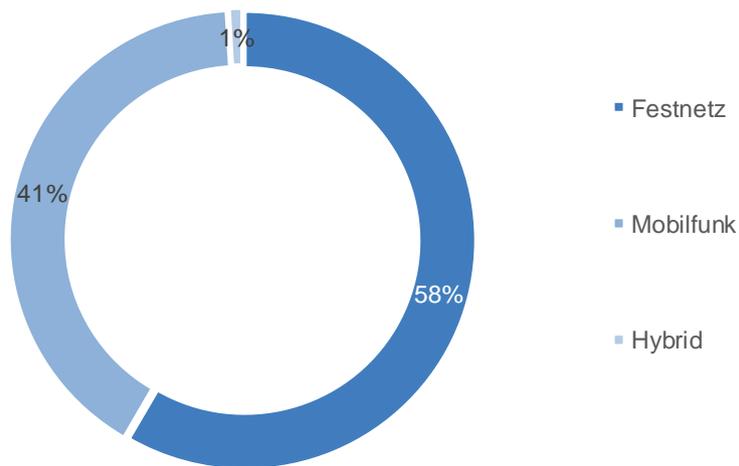


Abbildung 3: Netzaufteilung der Schlichtungsanträge 2019

### **3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2019**

Im Jahr 2019 beendete die Schlichtungsstelle 1.605 Verfahren. In 1.125 dieser Fälle lagen die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation vor.

#### **3.3.1 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2019 abgelehnten Anträge**

Die Verbraucherschlichtungsstelle lehnte im Berichtszeitraum insgesamt 480 Schlichtungsanträge ab.

Allerdings hielt die Verbraucherschlichtungsstelle bei 172 der abgelehnten Fälle eine Kulanzlösung für möglich und leitete die Anliegen an die Telekommunikationsunternehmen weiter. In 74 dieser Fälle meldeten die Telekommunikationsunternehmen der Schlichtungsstelle zurück, dass eine einvernehmliche Lösung der Streitsache mit dem Kunden erreicht worden sei.

Die Verbraucherschlichtungsstelle lehnte im Jahr 2019 Anträge aus den folgenden Gründen ab:

##### **a) Die Streitigkeit fiel nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle**

Im Berichtsjahr hat die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation 479 Anträge abgelehnt, weil die Streitigkeit nicht in die Zuständigkeit der Verbraucherschlichtungsstelle fiel, § 14 Abs. 1 Nr. 1 VSBG.

##### **b) Der streitige Anspruch ist nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden**

Die Verbraucherschlichtungsstelle lehnt die Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens gemäß § 14 Abs. 1 Nr. 2 VSBG ab, wenn der Antragsteller den streitigen Anspruch nicht zuvor gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht hat.

Im Jahr 2019 lehnte die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation einen einzigen Antrag aus diesem Grund ab.

#### **3.3.2 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien**

In 550 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 74 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**

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 c VSBIInfoV in Verbindung mit § 21 Abs. 2 VSBG ist der Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren anzugeben, in denen keine Einigung erzielt werden konnte.

575 der im Jahr 2019 beendeten Verfahren blieben ergebnislos.

In 329 dieser Fälle verweigerten die Antragsgegner die Teilnahme am Schlichtungsverfahren, ohne eine Lösung der Streitfrage anzubieten.

In 241 Fällen zogen die Antragsteller ihre Anträge zurück. 220 der Antragsrücknahmen erfolgten 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 21 Fällen nahmen Antragsteller ihre Anträge im laufenden Verfahren zurück.

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

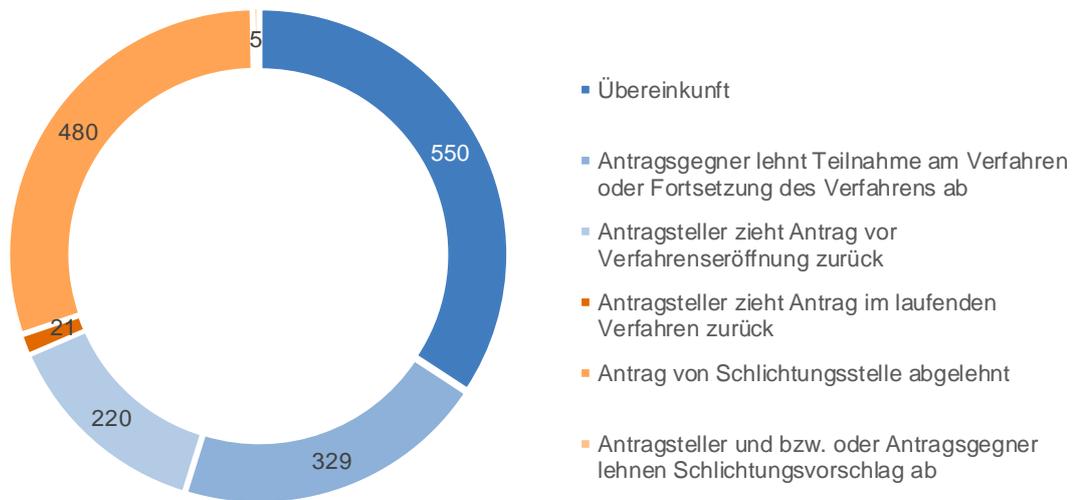


Abbildung 4: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2019

### **3.3.4 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren**

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 d VSBIInfoV ist die durchschnittliche Dauer der Schlichtungsverfahren anzugeben.

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

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

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

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 e VSBIInfoV ist, soweit bekannt, der Anteil der Fälle anzugeben, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.

Der Verbraucherschlichtungsstelle 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 wendeten sich Antragsteller in wenigen Fällen wieder an die Schlichtungsstelle, weil die Antragsgegner ihre Zusagen nicht einhielten. In diesen Fällen erinnerte die Verbraucherschlichtungsstelle den Antragsgegner an das Ergebnis des Verfahrens, der sich dann daran hielt.

### **3.3.6 Anteil der grenzüberschreitenden Streitigkeiten**

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 1 f VSBIInfoV ist der Anteil der grenzübergreifenden Streitigkeiten anzugeben.

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

## 4 Häufige Problemstellungen

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

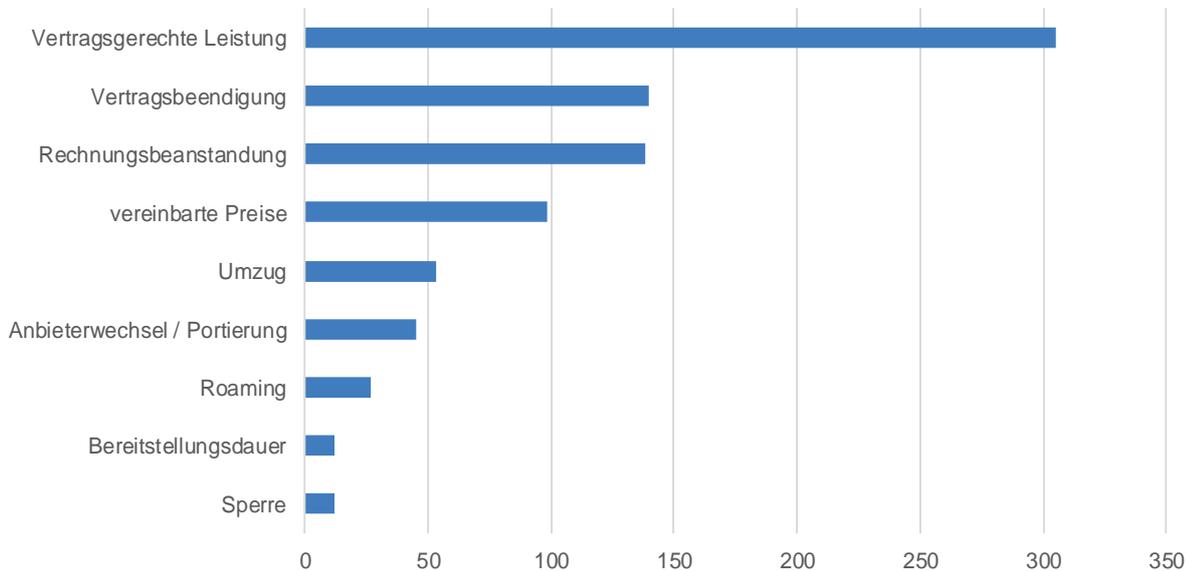


Abbildung 5: Häufige Problemstellungen der Schlichtungsverfahren 2019

Die Verbraucherschlichtungsstelle 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.

Ein weiterer Schwerpunkt der Schlichtungsverfahren lag bei Streitigkeiten, welche die Beendigung von Verträgen sowie Differenzen zur Vertragslaufzeit betrafen.

Häufig waren auch Rechnungsbeanstandungen Gegenstand der Schlichtungsanträge. Antragsteller beanstandeten die Berechnung der einzelnen Positionen und bestritten das Zustandekommen der Verbindung, SMS oder Datennutzung. Sie monierten auch hohe Mobilfunkkosten nach einem Auslandsaufenthalt.

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

Für Versorgungsunterbrechungen beim Anbieterwechsel nutzen die Verbraucher ein gesondert geregeltes Verfahren der Bundesnetzagentur. Die Rufnummernportierung, die Berechnung des Entgeltes bei einem verzögerten Anbieterwechsel bzw. die Versorgungsunterbrechung waren aber auch Gegenstand einiger Schlichtungsanträge.

Außerdem wendeten sich die Antragsteller an die Verbraucherschlichtungsstelle, 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.

Es gab noch viele weitere Themen, die Gegenstand von Schlichtungsverfahren waren. Diese Themen waren jeweils aber nur mit wenigen Einzelfällen in Verfahren der Schlichtungsstelle vertreten.

## **5 Empfehlungen zur Vermeidung bzw. zur Beilegung von Streitigkeiten**

Nach § 4 Abs. 1 Nr. 3 VSBInfoV soll die Verbraucherschlichtungsstelle Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen angeben, sofern die Verbraucherschlichtungsstelle aufgrund ihrer Tätigkeit hierzu Erkenntnisse hat.

Die Verbraucherschlichtungsstelle 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 gegenseitigen Geschäftsbeziehung.

Den Verbrauchern empfiehlt die Verbraucherschlichtungsstelle, regelmäßig Rechnungen und Kontoauszüge zu prüfen und bei Beanstandungen zeitnah ihren Anbieter zu kontaktieren.

## **6 Keine strukturellen Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten**

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

Die Verbraucherschlichtungsstelle 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 Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation für das Jahr 2019 nicht berichten. Denn im Berichtsjahr kamen bei ihr keine grenzüberschreitenden Streitigkeiten vor.

## 8 Ausblick

Telekommunikationsdienste haben in Zeiten der Digitalisierung eine zentrale Bedeutung. Das Angebot der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation zur Streitbeilegung hat daher nach wie vor eine große Relevanz.

Die kostenfreien, transparenten und unparteilichen Schlichtungsverfahren sind eine schnelle und verbraucherfreundliche Alternative zu langwierigen gerichtlichen Auseinandersetzungen. Es ist davon auszugehen, dass die Verbraucher und andere Kunden von Telekommunikationsunternehmen von dieser Möglichkeit weiterhin regen Gebrauch machen werden.

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2019 .....	7
Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2019 .....	8
Abbildung 3: Netzaufteilung der Schlichtungsanträge 2019 .....	8
Abbildung 4: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2019 .....	10
Abbildung 5: Häufige Problemstellungen der Schlichtungsverfahren 2019 .....	12

## Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
bzw.	beziehungsweise
EGZPO	Gesetz, betreffend die Einführung der Zivilprozeßordnung
EU	Europäische Union
SchliO	Schlichtungsordnung gemäß § 47 a Abs. 3 des Telekommunikationsgesetzes i. V. m. § 5 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
TKG	Telekommunikationsgesetz
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSBInfoV	Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung





## Impressum

### Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn

### Bezugsquelle | Ansprechpartner

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur  
Referat 216  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn  
[schlichtungsstelle-tk@bnetza.de](mailto:schlichtungsstelle-tk@bnetza.de)  
[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)  
Tel. +49 30 22480-590  
Fax +49 30 22 480-518

### Stand

Februar 2020

### Druck

Bundesnetzagentur

### Bildnachweis

Getty Images – alvarez

### Text

Referat für Universaldienst, Öffentliche Angelegenheiten, Verbraucherfragen, Schlichtungsstelle