

ANFRAGEN UND BESCHWERDEN

Ein Überblick zu den Themen, mit denen sich die Verbraucher*innen an uns gewandt haben.

Telekommunikation

133.928

Beschwerden

zu Ärger mit Rufnummern und Anrufen

10.321

Anfragen

zu Internet und Telefon



Energie

10.969

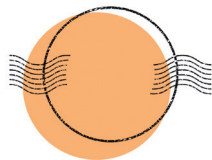
Anfragen und Beschwerden



Post

7.663

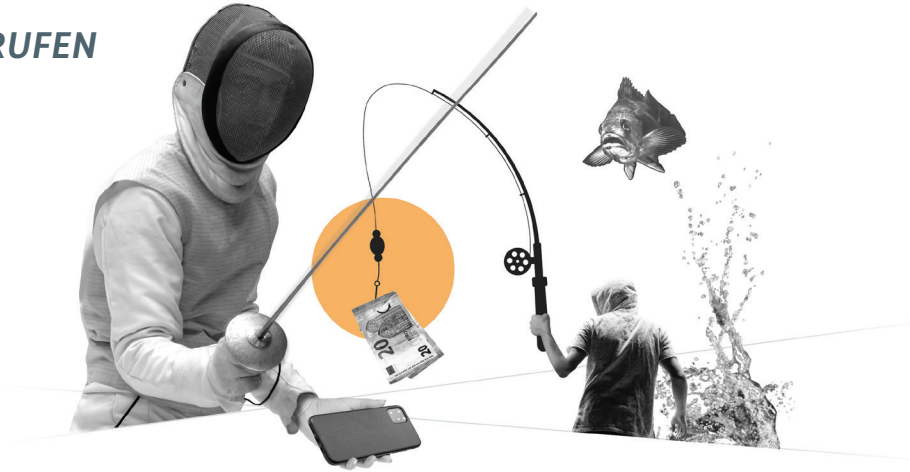
Beschwerden



ÄRGER MIT RUFNUMMERN UND ANRUFEN

Unerlaubte Telefonwerbung

Werbegespräche ohne vorherige Zustimmung



43.290 Beschwerden

Bußgelder in Höhe von **1.070.000 €**

Ärger mit Rufnummern

Anzahl der Beschwerden

54.568

Spam per Fax, SMS,
E-Mail

unter Anzeige einer
Telefonnummer

18.612

Belästigende Anrufe

Häufige Anrufe, auch zu ungünstigen Zeiten oder Anrufe, bei denen sich am anderen Ende der Leitung niemand meldet bzw. die Verbindung sofort abbricht.

9.267

Sonstige unerlaubte
Nummernverwendung

Fehlende Preisangabe
und Ähnliches

4.990

Bandansage

Gewinnmitteilung
oder Spendenanruf
unter Anzeige einer
Rufnummer.

3.201

Ping-Anrufe

Kurz geklingelt,
damit teuer zurück-
gerufen wird.

Unsere Maßnahmen

4.586

Tel.-Nr. mit Fakturierungs-
und Inkassoverboten

Damit keine Kosten in Rech-
nung gestellt werden

851

Eingeleitete Maßnahmen

711

Abgeschaltete Rufnummern

Wegen Rufnummernmiss-
brauchs und Verstößen
gegen Nummerierungsvor-
schriften

Internet und Telefon

10.321

Anfragen insgesamt



2.036

Störung

1.845

Sonstige Themen wie Rechnung, Netzneutralität usw.

1.754

Vertrag

1.678

Anbieterwechsel

1.491

Versorgungsfragen

764

Umzug

753

Transparenz & Internetgeschwindigkeit

829

Anträge sind bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation eingegangen.



Funkstörungen

Von über 30.000 Anrufen und E-Mail-Anfragen resultierten fast 9.000 Beschwerden zum Thema Funkstörungsbearbeitung. Aus den Beratungsgesprächen mit den Verbraucher*innen ergaben sich rund

1.750 Funkstörungen, die unsere Fachleute aufgeklärt und beseitigt haben. Dies betraf u. a. den Mobilfunk, Rundfunk, WLAN, DSL-Anschlüsse oder Funkkopfhörer.

Marktüberwachung und Spionagegeräte

Elektrische und elektronische Geräte, die Funkstörungen verursachen, können gefährlich sein. Es gibt auch Produkte, die die Privatsphäre verletzen können. Alle diese Artikel darf man in Deutschland nicht nutzen oder anbieten. Im letzten halben Jahr haben wir:

3.014

Meldungen vom Zoll geprüft

1.022

Online-Angebote für gefährliche Produkte gelöscht

2.170

Online-Angebote für Spionagegeräte gelöscht

37

Testprodukte gekauft

1.586

Geräte im deutschen Einzelhandel überprüft

870

Ermittlungen gegen Verkäufer/Hersteller von Spionagegeräten geführt

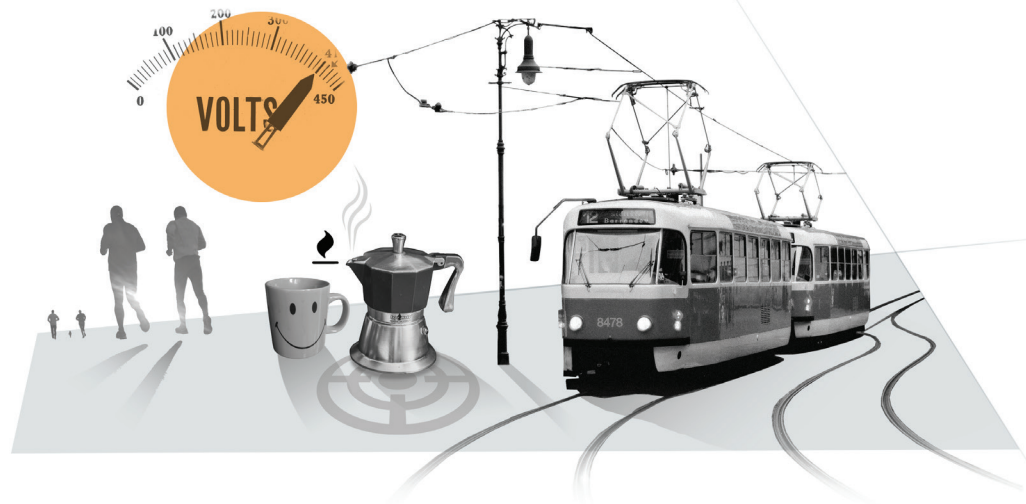


TOP 3 gefährliche Gerätetypen im Handel

1. Netzteile oder -geräte

2. Fön/Lockenstab/Glätter/Bürste

3. LED-Leuchtmittel



Anfragen insgesamt

10.969

Neben den Themen wie Grund-/Ersatzversorgung, Netzanschluss und E-Mobilität wandten sich die Verbraucher*innen an uns mit Fragen zu:

Vertrag

1.817

u. a. Fragen zum Abschluss, Inhalt und Ende des Vertrags

Abrechnung

1.160

u. a. Fragen zur Frist oder zum Inhalt

Erneuerbare Energien und Kraft-Wärme-Kopplung

1.025

u. a. Fragen zum Marktstammdatenregister und zur EEG-Förderung

Lieferantenwechsel

627

u. a. zum Ablauf oder zu Problemen

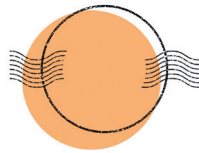
Messwesen

569

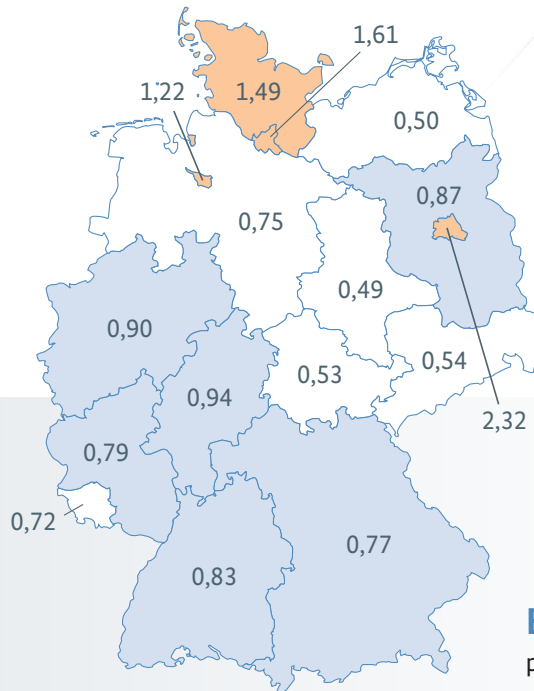
u.a. zum Einbau digitaler Zähler

TIPP

Bei individuellen Streitigkeiten mit Energie-lieferanten, Netzbetreibern und Messstellen-betreibern ist die Schlichtungsstelle Energie e.V. in Berlin der richtige Ansprechpartner. Die Schlichtung ist für Verbraucher*innen kostenfrei.



7.663 Beschwerden
mit **13.215** Beschwerdegründen
erreichten die Bundesnetzagentur.



Beschwerden
pro 10.000 Einwohner

Beschwerdegründe

73 % der Paket-Beschwerdegründe betrafen Zustellmängel wie z. B. einen unterbliebenen persönlichen Zustellversuch. Bei den Brief-Beschwerdegründen benannten 64 % der Menschen Probleme bei der Zustellung, z. B. eine mangelhafte oder fehlende Zustellung.

6.830	4.022	1.465	377	169	72	280
Paket	Brief	Servicequalität	Zeitungen / Zeitschriften	Stationäre Einrichtungen	Briefkästen	Sonstiges



2.010

Anträge auf Schlichtung gingen in der ersten Jahreshälfte bei der **Schlichtungsstelle Post** ein. Im Jahr 2020 wurden im gleichen Zeitraum 861 Schlichtungsanträge gestellt. Dies ist eine Steigerung von gut 133 Prozent.