

## ANFRAGEN UND BESCHWERDEN

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

### Telekommunikation

# 215.067

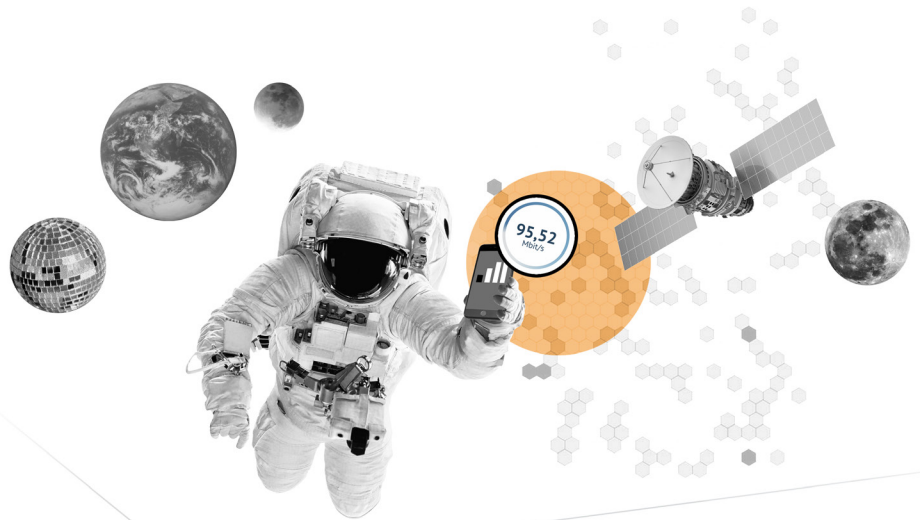
**Beschwerden**

zu Ärger mit Rufnummern und Anrufen

# 25.702

**Anfragen**

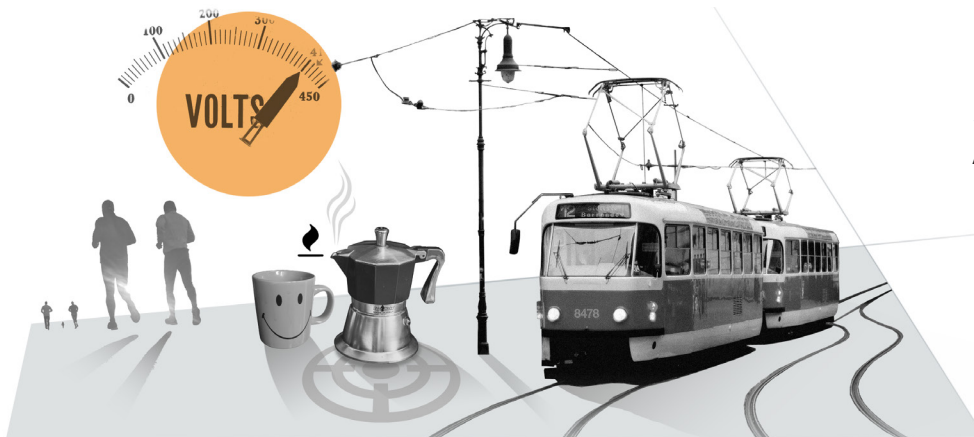
zu Internet und Telefon



### Energie

# 30.934

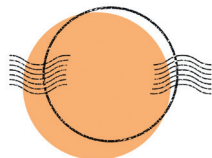
Anfragen und Beschwerden, vorläufig



### Post

# 43.125

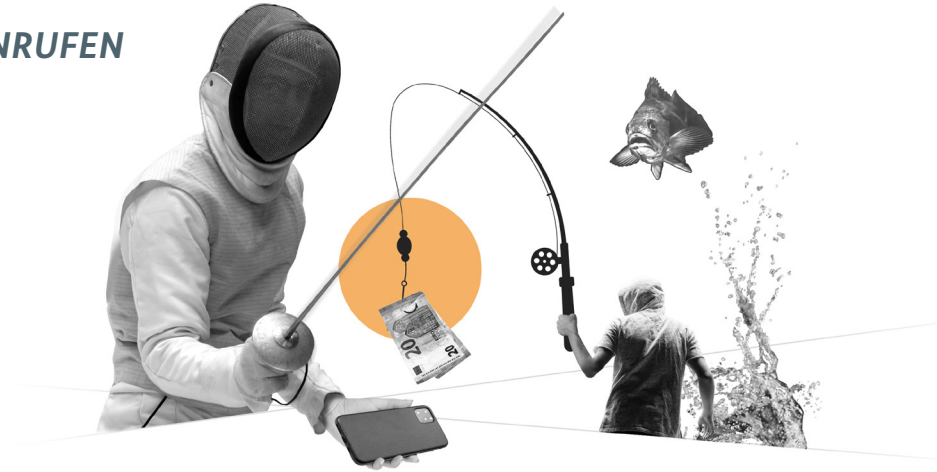
**Beschwerden**



## ÄRGER MIT RUFNUMMERN UND ANRUFEN

### Unerlaubte Telefonwerbung

Werbegespräche ohne vorherige Zustimmung



**64.704** Beschwerden

Bußgelder in Höhe von **1.151.000 €**

### Ärger mit Rufnummern

Anzahl der Beschwerden

**57.988**

Anrufe mit gefälschten oder sonst manipulierten Absenderrufnummer, „Call-ID Spoofing“

Anrufe, bei denen die angezeigte Rufnummer gefälscht wurde oder die eigene als Absenderrufnummer aufgesetzt wird.

**38.096**

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.

**30.884**

Spam per Fax, SMS (inkl. Messenger), E-Mail

unter Anzeige einer Telefonnummer

**8.097**

Bandansage

Gewinnmitteilung oder Spendenaufruf unter Anzeige einer Rufnummer.

**15.298**

Sonstige unerlaubte Nummernverwendung

Fehlende Preisangaben und Ähnliches

### Unsere Maßnahmen

**3.697**

Rufnummern mit Fakturierungs- und Inkassierungsverboten

Damit keine Kosten in Rechnung gestellt werden

**1.707**

Abgeschaltete Rufnummern

Wegen Rufnummernmissbrauchs und Verstößen gegen Nummerierungsvorschriften

**1.150**

Eingeleitete Verwaltungsverfahren

### Internet und Telefon

**25.702**

Anliegen insgesamt

**2.389**

Anträge sind bei der Schlichtungsstelle TK eingegangen.



**8.731**

Entstörung und Internetgeschwindigkeit

**5.390**

Vertrag und Rechnung

**4.663**

Anbieterwechsel, Umzug, Rufnummernmitnahme

**4.409**

Versorgung (Grundversorgung, Breitbandausbau, Netzzugang, sonstige Versorgung)

**2.509**

Sonstige Anliegen, u.a. Geoblocking, Funkfrequenzen



### Funkstörungen

Von ca. 55.000 Anrufen und E-Mail-Anfragen resultierten fast 15.000 Beschwerden, die in den Bereich der Funkstörungsbearbeitung fallen. Aus den Beratungsgesprächen unserer Störungsannahme mit den Verbraucherinnen

und Verbrauchern ergaben sich mehr als 2.800 Funkstörungen, die durch unsere Fachleute vor Ort aufgeklärt und beseitigt werden konnten. Dies betraf u. a. Rundfunk, WLAN, DSL-Anschlüsse, Mobilfunk 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 Jahr 2022 haben wir:

**4.765**

Meldungen vom Zoll geprüft

**2.629**

Online-Angebote für gefährliche Produkte gelöscht

**5.747**

Online-Angebote für Spionagegeräte gelöscht

**3.293**

Geräte im deutschen Einzelhandel überprüft

**1.895**

Ermittlungen gegen Verkäufer/Hersteller von Spionagegeräten geführt



### TOP 3 gefährliche Gerätetypen im Online-Handel

1. Energiespargeräte
2. Störsender/Jammer
3. Funkfernbedienungen



Anfragen insgesamt,  
vorläufig\* **30.934**

Der Ukrainekrieg und die gestiegenen Energiekosten führten insbesondere zu Anfragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Preiserhöhungen und Abschlagsanpassungen. Auch die Zuordnung in die Grund- und Ersatzversorgung war zunehmend von Interesse. Darüber hinaus wandten sie sich an die BNetzA mit Fragen zu:

### Vertrag

**9.760**

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

### Abrechnung

**2.252**

u. a. Fragen zur Frist oder zum Inhalt

### Grund- und Ersatzversorgung

**2.993**

u. a. zu Bedingungen und Beginn der Belieferung

### Erneuerbare Energien und Kraft-Wärme-Kopplung

**1.212**

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

### Preise

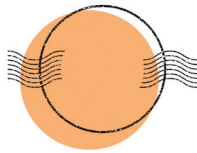
**1.282**

u.a. Fragen zur Zusammensetzung Strom- & Gaspreis

## TIPP

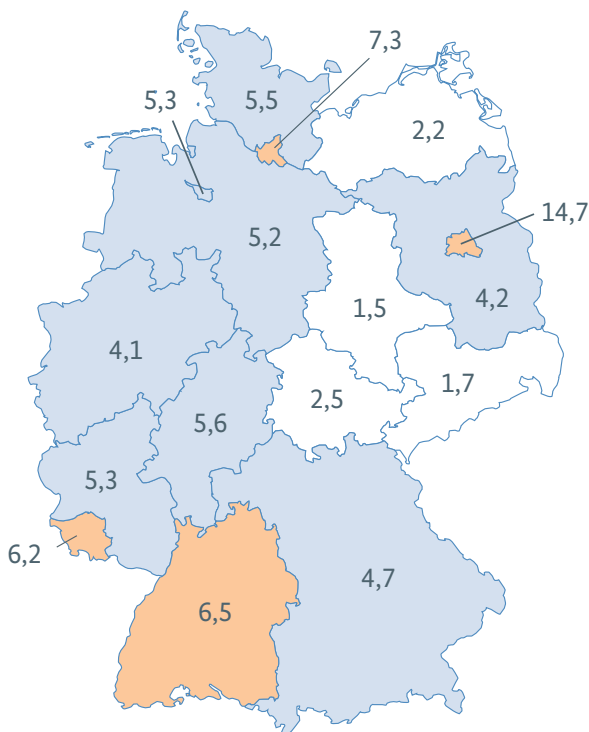
*\*Die finalen Zahlen werden wir nach vollständiger Auswertung im Februar 2023 veröffentlichen.*

Bei individuellen Streitigkeiten mit Energielieferanten, Netzbetreibern und Messstellenbetreibern ist die Schlichtungsstelle Energie e.V. in Berlin der richtige Ansprechpartner. Die Schlichtung ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei.



**43.125** Beschwerden

mit **70.781** Beschwerdegründen  
erreichten die Bundesnetzagentur.



## Beschwerden

pro 10.000 Einwohner

**86**

Anlassprüfungen hat die Bundesnetzagentur  
wegen einer mangelhaften Postzustellung bei  
den Postdienstleistern durchgeführt.

**41.274** **17.175** **4.976**

Brief

Paket

Servicequalität

**4.512** **945** **368** **1531**

Zeitungen /  
Zeitschriften

Stationäre  
Einrichtungen

Briefkästen

Sonstiges

## Beschwerdegründe

78 % der Paket-Beschwerdegründe betrafen Zustellmängel, wie z. B. einen unterbliebenen persönlichen Zustellversuch. Bei den Brief-Beschwerdegründen benannten 74 % der Menschen Probleme bei der Zustellung, z. B. eine mangelhafte oder fehlende Zustellung.



**2.910**

Anträge auf Schlichtung gingen im Jahr 2022  
bei der **Schlichtungsstelle Post** ein.