

SCHLICHTUNGSSTELLE TELEKOMMUNIKATION

Tätigkeitsbericht 2023



Bundesnetzagentur

Schlichtungsstelle Telekommunikation Tätigkeitsbericht 2023

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

Berichtszeitraum: 1. Januar 2023 – 31. Dezember 2023

Stand Januar 2024

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

Referat 523

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Tel.: +49 30 22480-590

Fax: +49 30 22480-518

E-Mail: schlichtungsstelle-tk@bnetza.de

Vorwort

Der Wettbewerb im Telekommunikationssektor sorgt für Anbieter- und Produktvielfalt, aber auch für komplexere Märkte. Dies kann zu vielfältigen Herausforderungen und Unstimmigkeiten in der Vertragsbeziehung zwischen Endkundin oder Endkunden und Telekommunikationsunternehmen führen.

Seit fast 25 Jahren können sich Verbraucherinnen und Verbraucher an die Schlichtungsstelle Telekommunikation wenden. Als branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle ist sie ein wichtiger Teil der Schlichtungslandschaft in Deutschland. Sie ist unabhängige und kompetente Ansprechpartnerin in Streitigkeiten, die kundenschützende Regelungen des Telekommunikationsgesetzes betreffen.

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation ist zudem zusammen mit der Schlichtungsstelle Post seit gut einem Jahr in eine eigenständige Verbraucherschutzabteilung eingebunden. Auch dadurch wird dem Schutz von Verbraucherinnen und Verbrauchern durch Schlichtung bei der Bundesnetzagentur ein besonderer Stellenwert eingeräumt.

Im vergangenen Jahr haben die Verbraucherinnen und Verbraucher eine Vielzahl von Anfragen und Beschwerden zu Telekommunikationsthemen an die Bundesnetzagentur gerichtet. Darüber hinaus entschieden sich über 2.300 Verbraucherinnen und Verbraucher ein Schlichtungsverfahren zu beantragen. Sie wünschten sich für ihren konkreten Einzelfall eine individuelle und einvernehmliche Lösung.

Parteien, die an einem Schlichtungsverfahren teilnehmen, zeigen, dass sie an einer Einigung interessiert sind. Die Schlichtung schafft, dass die Parteien in verfahrenen Situationen wieder miteinander kommunizieren. Durch die Moderation der Schlichtungsstelle können sie die Perspektive des Schlichtungspartners erfahren und eigenverantwortlich eine passende Lösung finden. Sollte dies innerhalb der Anhörungsphase nicht gelingen, erstellt die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag. Mit diesem strukturierten Verfahren konnte die Schlichtungsstelle in mehr als 1.000 Fällen den Konflikt zwischen den Parteien schlichten.

Der Handlungsspielraum der Schlichtungsstelle Telekommunikation hat sich durch die Neufassung des Telekommunikationsgesetzes im Dezember 2021 erweitert. Davon profitieren die Verbraucherinnen und Verbraucher. Die Schlichtungsstelle kann seitdem zu noch mehr Themen Verfahren eröffnen.

Der Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Telekommunikation für das Jahr 2023 dokumentiert, dass das kostenfreie und niederschwellige Schlichtungsangebot gut angenommen wird.



Barbie Haller

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

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	4
Inhaltsverzeichnis.....	6
1 Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur	8
2 Das Schlichtungsverfahren	8
3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2023	10
3.1 Schlichtungsanträge 2023.....	10
3.2 Gegenstand der eingegangenen Schlichtungsanträge 2023.....	11
3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2023.....	12
3.3.1 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien.....	12
3.3.2 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2023 abgelehnten Anträge	12
3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren	13
3.3.4 Die durchschnittliche Dauer der Verfahren.....	14
3.3.5 Anteil der Fälle, in denen sich die Parteien an das Ergebnis des Verfahrens gehalten haben.....	14
3.3.6 Anteil der grenzüberschreitenden Streitigkeiten	14
4 Häufige Problemstellungen.....	15
5 Empfehlungen zur Vermeidung beziehungsweise zur Beilegung von Streitigkeiten....	15
6 Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten.....	16
7 Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten.....	16
8 Ausblick	16
Abbildungsverzeichnis	19
Abkürzungsverzeichnis.....	20
Anhang: Schlichtungsordnung der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (SchliO)	21
§ 1 Schlichtungsstelle, Zuständigkeit	21
§ 2 Organisation der Schlichtungsstelle	21
§ 3 Parteien.....	22
§ 4 Verfahrensgrundsätze.....	22
§ 5 Antragstellung.....	23
§ 6 Unterrichtung der Parteien.....	24
§ 8 Eröffnung des Schlichtungsverfahrens	26
§ 9 Antragserwiderung	26
§ 10 Stellungnahmen.....	26
§ 11 Mündliche Erörterung.....	27
§ 12 Schlichtungsvorschlag.....	27
§ 13 Beendigung des Schlichtungsverfahrens	28
§ 14 Form des Verfahrensabschlusses	28
§ 15 Wiederaufnahme des Verfahrens	28

§ 16 Kosten	28
§ 17 Zugangsvermutung.....	29
§ 18 Anwendbare Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der Zivilprozessordnung	29
§ 19 Inkrafttreten, Außerkrafttreten	29
Impressum.....	31

1 Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

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

Gegründet 1999 vermittelt sie nun seit 25 Jahren als neutrale Instanz bei Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und deren Kundinnen und Kunden. 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 informiert regelmäßig in den Jahresberichten und den Tätigkeitsberichten der Bundesnetzagentur über ihre Arbeit. Mit dem vorliegenden Tätigkeitsbericht kommt sie für das Berichtsjahr 2023 ihrer gesetzlichen Informationsverpflichtung gemäß § 34 Absatz 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, 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 Absätze 1, 2, 4 und 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sind somit beispielsweise Streitigkeiten über den Inhalt und die Umsetzung von Telekommunikationsverträgen, die Störung des Telekommunikationsanschlusses, strittige Rechnungspositionen, Minderleistungen bei der Datenübertragungsrate sowie Streitigkeiten, die den Umzug des Telekommunikationsanschlusses, den Anbieterwechsel oder die Sperrung des Telefonanschlusses betreffen.

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/Verbraucher/Verbraucherschlichtung/Schlichtungsordnung_pdf.pdf?__blob=publicationFile&v=3 ist im Anhang zu finden und auf der Internetseite der Bundesnetzagentur veröffentlicht.

Einen Antrag auf Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation kann stellen, wer "Endnutzer" ist. Endnutzer sind Nutzerinnen oder Nutzer, die weder öffentliche Telekommunikationsnetze betreiben noch öffentlich zugängliche Telekommunikationsdienste erbringen. Die Antragstellung ist möglich, wenn es zwischen der Endnutzerin oder 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. In der Regel muss zwischen den Parteien ein Vertrag über Telekommunikationsdienste bestehen.¹

Außerdem muss die Antragstellerin oder der Antragsteller darlegen, dass der streitige Anspruch bereits gegenüber dem Telekommunikationsunternehmen geltend gemacht und vergeblich der Versuch einer Einigung unternommen wurde.

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 der Antragstellerin bzw. des Antragstellers an die Antragsgegnerin bzw. den Antragsgegner. Sie hört zunächst beide Parteien zum Sachverhalt an und gibt ihnen die Gelegenheit, ihre individuellen Standpunkte zu der Streitsache darzustellen.

Sofern sich die Parteien nicht bereits im laufenden Verfahren geeinigt haben, unterbreitet ihnen die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag für eine gütliche Einigung. Bei dem Schlichtungsvorschlag handelt es sich um eine auf die Parteien zugeschnittene Einzelfalllösung. Die Parteien können den Vorschlag der Schlichtungsstelle annehmen, sind hierzu aber nicht verpflichtet. In beiden Fällen ist das Schlichtungsverfahren dann beendet. Wenn beide Parteien den Schlichtungsvorschlag annehmen, ist dieser verbindlich wie ein Vertrag. Der Vorschlag kann von dem möglichen Ergebnis einer gerichtlichen Entscheidung der Streitigkeit abweichen. Es steht den Parteien frei, den Vorschlag abzulehnen und ihren Anspruch vor Gericht zu verfolgen.

Bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation ist die Teilnahme am Schlichtungsverfahren für beide Parteien freiwillig. Das Schlichtungsverfahren kann auf Wunsch der Antragstellerin bzw. des Antragstellers oder der Antragsgegnerin bzw. 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.

¹ Eine Ausnahme besteht, wenn der Streit einen Sachverhalt betrifft, der mit den Regelungen des § 54 oder des § 156 TKG zusammenhängt, vergl. § 1 Absatz 2 Satz 3 SchliO.

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

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

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

3 Auswertung der Schlichtungsanträge und -verfahren 2023

3.1 Schlichtungsanträge 2023

Im Berichtsjahr wurden 2.310 Anträge auf Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur gestellt. Im Vergleich zum Vorjahr (2.389 Anträge) ist das Interesse an einer Schlichtung gleichbleibend hoch.

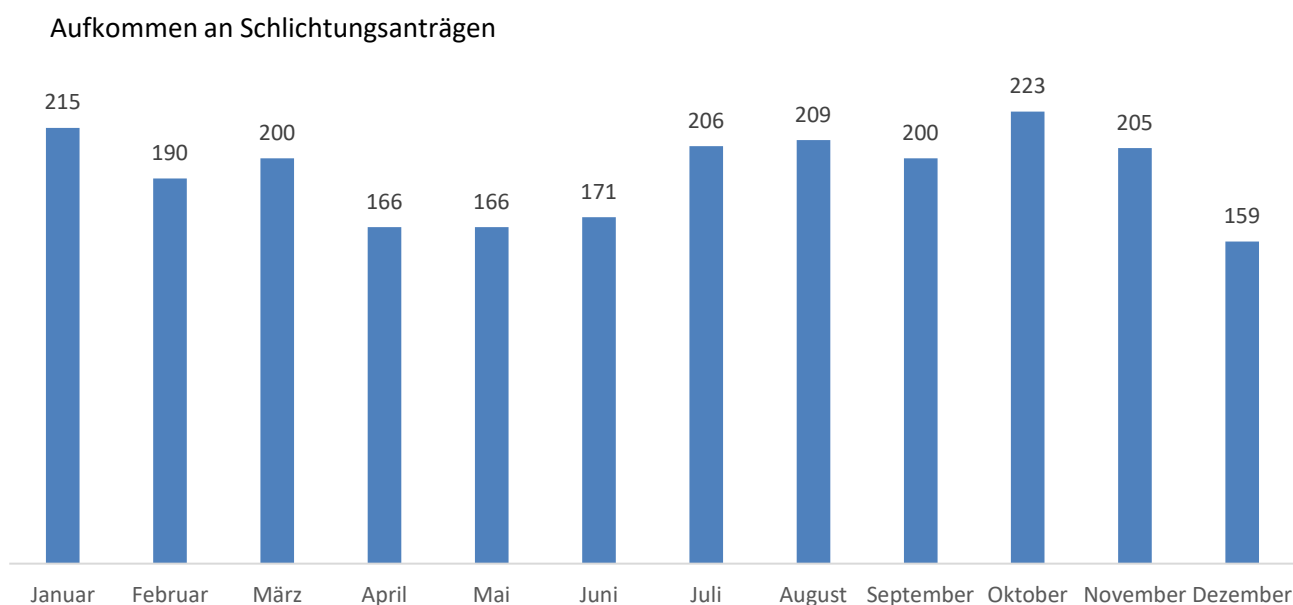


Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2023

Zu den 2.310 Schlichtungsanträgen kamen 762 sonstige Anfragen und Hilfeersuchen. Vorwiegend handelte es sich dabei um Informationsgesuche von Kundinnen und Kunden von Telekommunikationsunternehmen und Nachfragen, ob der vorgetragene Sachverhalt in einem Schlichtungsverfahren geklärt werden könne.

3.2 Gegenstand der eingegangenen Schlichtungsanträge 2023

Im Jahr 2023 bezog sich mehr als jeder dritte Schlichtungsantrag auf die Inhalte und die Umsetzung von Verträgen (39 Prozent). Die Antragstellenden trugen dabei beispielsweise auch Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Abschluss oder der Beendigung von Verträgen und einseitige Vertragsänderungen der Anbieter vor. Weitere Beispiele sind Differenzen über die Vertragslaufzeit und über die jederzeitige Möglichkeit der Kundinnen und Kunden, automatisch verlängerte Verträge nach Ablauf der Mindestlaufzeit mit einmonatiger Frist zu kündigen.

Weitere Schwerpunkte bildeten Streitfälle im Zusammenhang mit Störungen (20 Prozent), Rechnungsbeanstandungen (13 Prozent) und verminderter Datenübertragungsrate (8 Prozent). Auch Streitigkeiten im Zusammenhang mit einem Umzug (3 Prozent), einem Anbieterwechsel (3 Prozent) oder einer Sperre (2 Prozent) waren Themen der Anträge.

Eine Reihe von Schlichtungsanträgen bezog sich auf Vertragsstreitigkeiten, die nicht nach dem TKG zu beurteilen waren (10 Prozent).

In Einzelfällen wurden auch Streitigkeiten zu anderen Themen im Zusammenhang mit Telekommunikationsdiensten und -anschlüssen an die Schlichtungsstelle herangetragen.

Gegenstand der Schlichtungsanträge

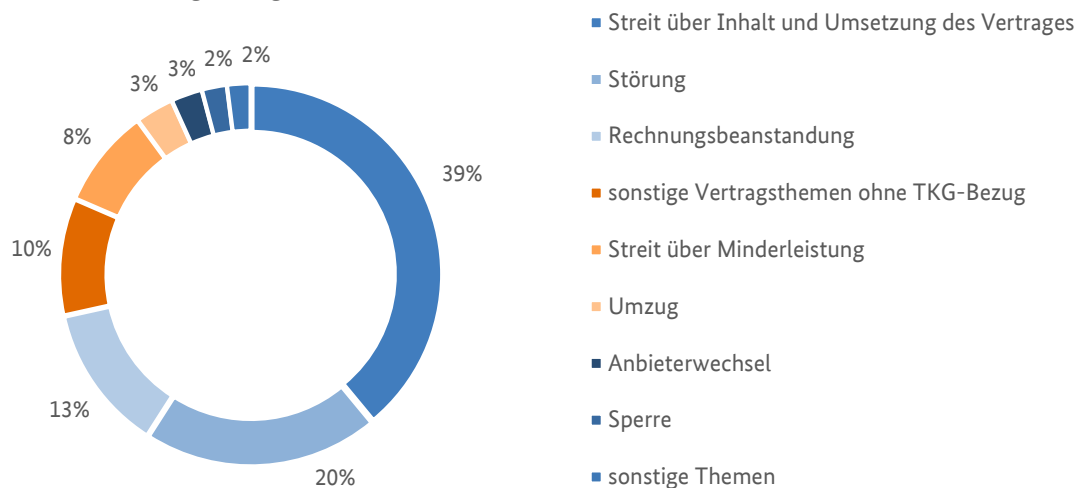


Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2023

3.3 Ergebnis der Schlichtungsverfahren 2023

Im Jahr 2023 bearbeitete die Schlichtungsstelle Telekommunikation 2.303 Verfahren abschließend. In 2.009 dieser Fälle lagen die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens vor.

3.3.1 Anteil der Schlichtungsverfahren mit einer Einigung der Parteien

In 1.013 Fällen wurde eine Übereinkunft der streitenden Parteien erreicht. Das entspricht einer Quote von 44 Prozent der beendeten Schlichtungsverfahren. Bezogen auf die beendeten Verfahren, bei denen die Anträge zulässig² waren, liegt sogar eine Einigungsquote von 50 Prozent vor.

Davon erzielten die Parteien in 967 Fällen bereits im laufenden Verfahren eine Einigung.

In 86 Fällen unterbreitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag. Dieser wurde in 46 Fällen von den streitenden Parteien angenommen.

3.3.2 Anteil der nach § 14 Absatz 1 und 2 VSBG im Jahr 2023 abgelehnten Anträge

Die Schlichtungsstelle lehnte im Berichtszeitraum insgesamt 294 unzulässige Schlichtungsanträge ab.

Bezogen auf die Anzahl der beendeten Verfahren (2.303) lag die Ablehnungsquote bei 13 Prozent. Im Vorjahr lag sie bei 16 Prozent. Damit ist die Ablehnungsquote im Vergleich zum Jahr 2021 (Ablehnungsquote 27 Prozent) im Jahr 2023 weiter zurückgegangen.

Die Ursache hierfür liegt in der Änderung des TKG im Dezember 2021, durch die der Handlungsspielraum der Schlichtungsstelle erweitert wurde. Das geänderte Gesetz bietet mehr Möglichkeiten, bei Streitigkeiten zwischen Telekommunikationsunternehmen und deren Kunden Schlichtungsverfahren zu eröffnen. Zum einen sind mit der Erweiterung der kundenschützenden Normen neue Sachverhalte für die Schlichtung hinzugekommen. Zum anderen ist für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens nun lediglich erforderlich, dass der Streit einen Sachverhalt betrifft, der in Zusammenhang mit den kundenschützenden Regelungen des TKG steht. Die bisherige Regelung sah vor, dass ein Schlichtungsverfahren nur eröffnet werden konnte, wenn die Antragstellerin bzw. der Antragsteller vortrugen, dass die Antragsgegnerin bzw. der Antragsgegner kundenschützende Rechte des TKG verletzt habe.

Von den 294 abgelehnten Schlichtungsanträgen fielen 281 der vorgetragenen Streitigkeiten nicht in die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, § 14 Absatz 1 Nr. 1 VSBG. Davon konnten in neun dieser Fälle Antragsgegnerin/Antragsgegner nicht Partei in einem Schlichtungsverfahren nach § 68 TKG sein.

Acht Anträge lehnte die Schlichtungsstelle ab, weil die Antragstellerinnen bzw. der Antragsteller den streitigen Anspruch nicht vor der Antragstellung gegenüber der Antragsgegnerin bzw. dem Antragsgegner geltend gemacht hatten, § 14 Absatz 1 Nr. 2 VSBG.

In drei Fällen hatten die Antragstellenden bereits Schlichtungsanträge zum gleichen Sachverhalt gestellt, § 14 Absatz 2 Nr. 1 VSBG in Verbindung mit § 7 Absatz 1 Nr. 4 SchliO.

² Zulässig sind die Anträge, die die Schlichtungsstelle nicht ablehnen muss, siehe Punkt 3.3.2.

In zwei Fällen war die Streitsache bereits rechtshängig, § 14 Absatz 2 Nr. 2 VSBG in Verbindung mit § 7 Absatz 1 Nr. 3 SchliO.

3.3.3 Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren

Von den im Jahr 2023 beendeten Verfahren blieben 996 ergebnislos.

In 665 dieser Fälle verweigerten die Antragsgegnerinnen bzw. die Antragsgegner die Teilnahme am Schlichtungsverfahren, ohne eine Lösung der Streitfrage anzubieten. Bezogen auf die Anzahl der beendeten Verfahren (2.303) lag die Quote der Teilnahmeverweigerungen im Berichtszeitraum bei 29 Prozent. Die Quote der Teilnahmeverweigerungen im Jahr 2023 bleibt damit wie im Jahr zuvor (26 Prozent) weiterhin auf einem hohen Niveau. Im Jahr 2021 lag sie dagegen noch bei 14 Prozent.

Auch für diese Entwicklung liegt die Ursache wahrscheinlich überwiegend in der TKG-Änderung vom Dezember 2021. Die Schlichtungsstelle prüft Schlichtungsanträge nach den geänderten Regelungen nicht mehr dahingehend, ob eine Verletzung kundenschützender Regelungen nach dem TKG vorgetragen wird. Das Verfahren wird eröffnet, sobald ein Bezug des streitigen Sachverhaltes zu den kundenschützenden Regelungen festgestellt wird. Somit führen inzwischen auch Schlichtungsanträge zu einer Verfahrenseröffnung, die bisher von der Schlichtungsstelle abgelehnt worden wären, weil keine Verletzung der für die Schlichtungsstelle relevanten kundenschützenden Normen durch die Telekommunikationsunternehmen erkennbar ist.

Die Erfahrungen der vergangenen Jahre haben gezeigt, dass die Mehrzahl der Telekommunikationsunternehmen Schlichtungsanträge sorgfältig prüfen und häufig bereits mit der ersten Stellungnahme kulante und kundenfreundliche Angebote zur Beilegung der Streitsache unterbreiten. Bei den Fällen, in denen Telekommunikationsunternehmen nun vermehrt von der Möglichkeit Gebrauch machen, die Teilnahme am Schlichtungsverfahren zu verweigern, dürfte es sich vorwiegend um Sachverhalte handeln, bei denen die Unternehmen kein eigenes Fehlverhalten und/oder keinen Spielraum für ein Ergebnis in einem Schlichtungsverfahren sehen. Bezogen auf das Jahr 2021 korreliert der prozentuale Anteil der Zunahme der Teilnahmeverweigerungen (14 Prozent) mit dem prozentualen Anteil des Rückgangs der Antragsablehnungen (14 Prozent).

In 291 Fällen zogen die Antragsstellerinnen bzw. Antragsteller ihre Anträge zurück. Davon erfolgten 196 Antragsrücknahmen vor der Eröffnung des Schlichtungsverfahrens. Die Anträge wurden zurückgezogen, bevor eine Stellungnahme der Gegenseite 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 40 Fällen wurde keine Einigung erzielt, da die am Verfahren beteiligten Parteien den von der Schlichtungsstelle unterbreiteten Schlichtungsvorschlag ablehnten.

Ergebnisse der Schlichtungsverfahren

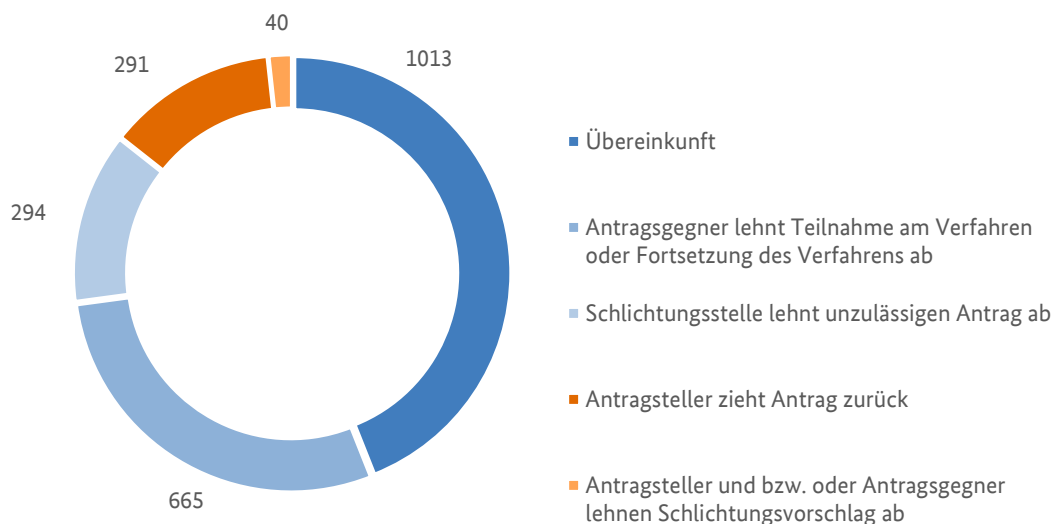


Abbildung 3: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2023

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 knapp sieben Wochen.

Der Zeitraum vom Datum der Vollständigkeit der für das Verfahren benötigten Unterlagen bis zur Unterbreitung des Schlichtungsvorschlages betrug im Durchschnitt sieben 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. Im Berichtsjahr wandten sich Antragstellerinnen bzw. Antragsteller in wenigen Fällen wieder an die Schlichtungsstelle, weil die Telekommunikationsunternehmen ihre Zusagen nicht einhielten. In diesen Fällen nahm die Schlichtungsstelle Kontakt zu diesen auf und gab ihnen so die Möglichkeit, die getroffenen Vereinbarungen umzusetzen.

3.3.6 Anteil der grenzüberschreitenden Streitigkeiten

Im Berichtsjahr hat die Schlichtungsstelle kein Schlichtungsverfahren zu grenzüberschreitenden Streitigkeiten erfasst.

4 Häufige Problemstellungen

Die Schlichtungsstellen sollen nach § 4 Absatz 1 Nr. 2 VSBInfoV und § 34 Absatz 3 VSBG über auffällige Geschäftspraktiken berichten beziehungsweise Problemstellungen benennen, die systematisch bedingt sind oder im Berichtszeitraum signifikant häufig auftraten und Anlass für Anträge auf Durchführung von Streitbeilegungsverfahren waren.

Im Berichtsjahr war für die Schlichtungsstelle als auffällige Geschäftspraktik erkennbar, dass verschiedene Anbieter von Telekommunikationsdiensten - zum Teil noch innerhalb der Mindestvertragslaufzeit - einseitig die Vertragsbestimmungen änderten, indem sie die Preise für die Leistungen erhöhten.

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 Kundinnen und Kunden konkrete Lösungen zu finden und umzusetzen. Ein gut erreichbarer und mit entsprechenden Kompetenzen ausgestatteter Kundendienst erleichtert den Telekommunikationsunternehmen und deren Kundinnen und Kunden nicht nur die Klärung von Streitigkeiten, sondern kann auch verhindern, dass Streitigkeiten entstehen. Wenn der Kundendienst eines Anbieters jedoch nicht erreichbar ist, Anliegen vom Kundendienst nicht nachhaltig geklärt werden oder die Kundin oder der Kunde sich von diesem nicht ernst genommen fühlt, schadet das der Geschäftsbeziehung. Hilfreich ist es auch, wenn Kundinnen und Kunden in den Shops der Telekommunikationsunternehmen verbindlich, umfassend und kompetent beraten werden und die Anbieter ihre Webseiten und Vertragsunterlagen transparent und für ihre Kundinnen und Kunden verständlich gestalten.

Den Kundinnen und Kunden empfiehlt die Schlichtungsstelle, vor Vertragsabschluss das Informationsangebot der Telekommunikationsunternehmen über Tarife und Leistungen zu nutzen. Vor der Abgabe seiner Vertragserklärung sollte die Kundin bzw. der Kunde die von seinem Telekommunikationsanbieter bereitzustellende Vertragszusammenfassung lesen. Bei telefonisch geschlossenen Verträgen über Telekommunikationsdienste ist zu beachten, dass diese erst wirksam werden, wenn der Anbieter der Kundin bzw. dem Kunden die Vertragszusammenfassung zukommen lässt und die Kundin bzw. der Kunde den Vertrag anschließend in Textform (zum Beispiel per E-Mail) genehmigt.

Nach Wirksamwerden des Vertrages sollten Verbraucherinnen und 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 Verbraucherinnen und Verbrauchern und die Möglichkeiten der Schlichtung stellt die Bundesnetzagentur auf ihrer Internetseite zur Verfügung:

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

Informationen über wichtige Änderungen von Kundenschutzregelungen seit dem Inkrafttreten des neuen Telekommunikationsgesetzes am 1. Dezember 2021 hat die Bundesnetzagentur hier veröffentlicht:

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

Informierte Verbraucherinnen und Verbraucher sind besser in der Lage, ihre 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 Absatz 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 Absatz 1 Nr. 5 VSBIInfoV) kann die Schlichtungsstelle Telekommunikation für das Jahr 2023 nicht berichten. Die Streitigkeiten, mit denen sich die Schlichtungsstelle befasst, haben in der Regel einen Bezug zum deutschen Telekommunikationsgesetz. Eine Zusammenarbeit mit anderen Schlichtungsstellen zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten bot sich im Berichtsjahr daher nicht an.

8 Ausblick

Mit der umfassenden Novelle des TKG im Dezember 2021 wurde der Handlungsspielraum der Schlichtungsstelle Telekommunikation erweitert.

Eine wesentliche Änderung betrifft die Eröffnung von Schlichtungsverfahren. Die bisherige Regelung sah vor, dass ein Schlichtungsverfahren eröffnet werden kann, wenn die Antragstellerin bzw. der Antragsteller eine Verletzung kundenschützender Rechte nach dem TKG vorgetragen hat. Nach der seit Dezember 2021 geltenden Fassung des TKG ist für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens lediglich erforderlich, dass ein Bezug des streitigen Sachverhaltes zu den kundenschützenden Regelungen des TKG besteht. Im Ergebnis führte dies zu einer wesentlich geringeren Ablehnungsquote.

Außerdem trifft die seit Dezember 2021 geltende Fassung des TKG kundenschützende Regelungen zu Sachverhalten, die bisher nicht im TKG berücksichtigt wurden. Hervorzuheben sind hier besonders die im Hinblick auf die Kündigung von Verträgen, Minderleistungen oder Entschädigungsansprüche bei Störungen und versäumten Technikerterminen gestärkten Verbraucherrechte.

Im Zusammenwirken mit der umfangreichen Berichterstattung in den Medien, die die TKG-Änderung im Dezember 2021 begleitete, führte dies zu einem starken Anstieg der bei der Schlichtungsstelle eingereichten Anträge im Jahr 2022. Im Jahr 2023 hat sich gezeigt, dass die Anzahl der Schlichtungsanträge auf diesem hohen Niveau blieb.

Das niederschwellige Angebot der Streitbeilegung ist für die Kundinnen und Kunden der Telekommunikationsunternehmen aber auch für die Telekommunikationsunternehmen selbst recht einfach und wird daher gut angenommen. So werden Gerichtsverfahren vermieden und die Gerichte entlastet.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufkommen an Schlichtungsanträgen pro Monat in 2023	10
Abbildung 2: Gegenstand der Schlichtungsanträge 2023	11
Abbildung 3: Ergebnisse der Schlichtungsverfahren 2023	14

Abkürzungsverzeichnis

EU	Europäische Union
SchliO	Schlichtungsordnung der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur
TKG	Telekommunikationsgesetz
VSBG	Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
VSBIInfoV	Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung

Anhang: Schlichtungsordnung der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur (SchliO)

[Veröffentlicht im Amtsblatt Nr. 22 der Bundesnetzagentur vom 24. November 2021 als Mitteilung Nr. 315/2021]

§ 1 Schlichtungsstelle, Zuständigkeit

(1) Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur ist eine behördliche Verbraucherschlichtungsstelle nach § 28 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Verbindung mit § 68 Telekommunikationsgesetz (TKG) und erfüllt die dort genannten Anforderungen.

(2) Gegenstand der Schlichtung sind Streitfälle eines Endnutzers mit einem Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen oder einem Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten über einen Sachverhalt, der mit folgenden Regelungen zusammenhängt:

1. §§ 51, 52, 54 bis 67 TKG oder den aufgrund dieser Regelungen getroffenen Festlegungen sowie § 156 TKG oder einer Rechtsverordnung nach § 52 Absatz 4 TKG oder
2. Verordnung (EU) Nr. 531/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 13. Juni 2012 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Union (ABl. L 172 vom 30.6.2012, S. 10), die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2017/920 (ABl. L 147 vom 9.6.2017, S. 1) geändert worden ist, oder
3. Artikel 4 Absatz 1, 2 und 4 und Artikel 5a der Verordnung (EU) 2015/2120.

Die Streitfälle können sich auch auf die Ausführung eines Vertrages über die Bereitstellung öffentlicher Telekommunikationsnetze oder öffentlich zugänglicher Telekommunikationsdienste beziehen.

Zwischen den streitenden Parteien muss ein Vertrag über Telekommunikationsdienste bestehen, außer wenn der Streit einen Sachverhalt betrifft, der mit den Regelungen des § 54 oder § 156 TKG zusammenhängt.

(3) Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur ist eine „sonstige Gütestelle“ nach § 15a Absatz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung (EGZPO). Soweit das Landesrecht ein obligatorisches außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren vorsieht, ersetzt das Schlichtungsverfahren in vermögensrechtlichen Streitigkeiten vor den Amtsgerichten mit einem Streitwert bis zu 750 Euro das Verfahren vor einer durch die Landesjustizverwaltung eingerichteten oder anerkannten Gütestelle. Die Ergebnisse des Schlichtungsverfahrens sind nicht vollstreckbar, da die Schlichtungsstelle keine anerkannte Gütestelle im Sinne des § 15a Absatz 6 EGZPO ist.

§ 2 Organisation der Schlichtungsstelle

(1) Die Bundesnetzagentur hat für die Einleitung und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens eine ständige Schlichtungsstelle eingerichtet. Die Schlichtungsstelle hat eine Geschäftsstelle.

(2) Die Schlichtungsstelle entscheidet durch ein Gremium. Das Gremium ist mit mindestens drei Bediensteten der Bundesnetzagentur besetzt, von denen eine Person mit der außergerichtlichen Streitbeilegung betraut

und für die unparteiische und faire Verfahrensführung verantwortlich ist (Streitmittler). Der Streitmittler verfügt über die Befähigung zum Richteramt oder ist zertifizierter Mediator und ist Vorsitzender des Gremiums. Mindestens zwei Mitglieder des Gremiums sind Berichterstatter. Mitglieder des Gremiums können nur Bedienstete der Bundesnetzagentur sein.

(3) Für den Streitmittler gelten im Übrigen die Vorgaben aus den §§ 6 bis 8 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz mit Ausnahme von § 7 Absatz 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (§ 28 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz). Für den Streitmittler wird mindestens ein Vertreter bestellt, für den die Regelungen für den Streitmittler entsprechend gelten.

§ 3 Parteien

Parteien des Schlichtungsverfahrens sind der Endnutzer als Antragsteller und der Betreiber von öffentlichen Telekommunikationsnetzen oder der Anbieter von öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdiensten als Antragsgegner.

§ 4 Verfahrensgrundsätze

(1) Das Schlichtungsverfahren hat zum Ziel, im Interesse beider Parteien eine kostengünstige und schnelle gütliche Einigung zu erreichen.

(2) Die Schlichtungsstelle ist unabhängig und führt das Verfahren transparent und unparteiisch. Die Parteien haben Anspruch auf rechtliches Gehör.

(3) Die Parteien und die Schlichtungsstelle haben dafür Sorge zu tragen, dass die Privatsphäre der Parteien gewahrt bleibt und Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse durch das Schlichtungsverfahren nicht der Öffentlichkeit zugänglich werden. Der Streitmittler und die weiteren in die Durchführung des Schlichtungsverfahrens eingebundenen Personen sind zur Verschwiegenheit verpflichtet, soweit durch Rechtsvorschrift nichts anderes geregelt ist. Die Pflicht bezieht sich auf alles, was ihnen in Ausübung ihrer Tätigkeit bekannt geworden ist.

(4) Jede Partei kann sich durch einen Rechtsanwalt oder anderen Bevollmächtigten vertreten lassen. Das Gesetz über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen ist zu beachten.

(5) Die Verfahrenssprache ist Deutsch.

(6) Das Schlichtungsverfahren wird in Textform durchgeführt, es sei denn, die Schlichtungsstelle hält eine mündliche Erörterung für sachdienlich.

(7) Der Schlichtungsantrag, alle Stellungnahmen, Belege und sonstige Mitteilungen, die der Schlichtungsstelle im Rahmen der Einleitung und der Durchführung des Verfahrens von einer Partei vorgelegt werden, sind außer in den Fällen des § 7 Absatz 1 der anderen Partei zur Kenntnis zu bringen. Andere Informationen, die die Schlichtungsstelle in das Verfahren einbezieht, werden beiden Parteien durch die Schlichtungsstelle zur Kenntnis gebracht. Die Schlichtungsstelle übermittelt den Schlichtungsantrag, alle Stellungnahmen, Belege und sonstige Mitteilungen einschließlich des Schlichtungsvorschlags elektronisch, wenn die Parteien eine entsprechende Einwilligung erteilt und einen Zugang eröffnet haben. Reichen die Parteien den

Schlichtungsantrag, Stellungnahmen, Belege und sonstige Mitteilungen nicht elektronisch ein, kann die Schlichtungsstelle die Übermittlung einer Abschrift verlangen.

(8) Die Schlichtungsstelle führt keine Beweisaufnahme durch.

(9) Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist freiwillig. Der Antragsteller kann seinen Antrag bis zum Abschluss des Verfahrens ohne Angabe von Gründen zurücknehmen. Der Antragsgegner kann die (weitere) Teilnahme am Schlichtungsverfahren bis zum Abschluss des Verfahrens ohne Angabe von Gründen verweigern. Trotz der Teilnahmeverweigerung steht es ihm frei, auf sonstige Weise eine gütliche Einigung herbeiführen.

§ 5 Antragstellung

(1) Die Antragstellung auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens hat in Textform zu erfolgen. Für die Antragstellung im Online-Verfahren wird auf die weiteren Informationen auf der Internetseite der Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur verwiesen.

(2) Der Antrag muss enthalten:

1. den Antragsteller, den Antragsgegner und das Anliegen des Antragstellers,
2. eine alle Tatsachen und Dokumente umfassende Darstellung, mit der der Antragsteller sein Anliegen begründet,
3. eine Darstellung, wie der Antragsteller den streitigen Anspruch vor Antragstellung gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht hat,
4. eine Erklärung dazu, ob die Streitsache rechtshängig ist oder war,
5. eine Erklärung dazu, ob ein Schlichtungsverfahren mit demselben Streitgegenstand bereits beantragt oder durchgeführt worden ist,
6. eine Erklärung zum Einverständnis über die Verarbeitung der Daten und der gegebenenfalls elektronischen Weiterleitung an den Antragsgegner.

(3) Entspricht der Antrag nicht den Anforderungen des Absatzes 2, fordert die Schlichtungsstelle den Antragsteller auf, den Antrag innerhalb einer angemessenen Frist zu ergänzen. Die Frist soll drei Wochen nach Zugang des Schreibens nicht überschreiten. Die Schlichtungsstelle kann die Frist auf Anfrage verlängern.

(4) Erfolgt die Antragsergänzung nicht fristgemäß, gilt der Antrag als zurückgenommen. Ein Schlichtungsverfahren wird in diesem Fall nicht durchgeführt.

(5) Die Verjährung eines Anspruches, der vom Antragsteller gegen den Antragsgegner mit dem Antrag geltend gemacht wird, wird durch den Eingang des Antrags bei der Schlichtungsstelle gehemmt, wenn der Antrag demnächst bekannt gegeben wird. Es gilt § 204 des Bürgerlichen Gesetzbuchs.

§ 6 Unterrichtung der Parteien

(1) Die Schlichtungsstelle unterrichtet den Antragsteller unverzüglich nach Eingang des Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens und den Antragsgegner zugleich mit der Übersendung des Antrags über Folgendes:

1. dass das Verfahren nach der Schlichtungs-ordnung durchgeführt wird und dass deren Wortlaut auf der Internetseite der Schlichtungsstelle verfügbar ist und auf Anfrage in Textform übermittelt wird,
2. dass die Parteien mit ihrer Teilnahme am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsordnung der Schlichtungsstelle Telekommunikation zustimmen,
3. dass das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann,
4. dass sich die Parteien im Schlichtungsverfahren von einem Rechtsanwalt oder einer anderen Person vertreten lassen können (das Gesetz über außergerichtliche Rechtsdienstleistungen ist zu beachten),
5. dass die Parteien im Schlichtungsverfahren nicht durch einen Rechtsanwalt oder durch eine andere Person vertreten sein müssen,
6. über die Möglichkeit einer Beendigung des Schlichtungsverfahrens nach § 13 Absatz 4 und 5,
7. über die Kostenfreiheit des Verfahrens nach § 16 und
8. über den Umfang der Verschwiegenheitspflicht des Streitmittlers und der weiteren in die Durchführung des Schlichtungsverfahrens eingebundenen Personen.

(2) Von der wiederholten Unterrichtung eines Antragsgegners, der regelmäßig an Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle teilnimmt und auf weitere Unterrichtungen verzichtet hat, kann abgesehen werden.

§ 7 Ablehnungsgründe

(1) Der Streitmittler lehnt den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ab, wenn

1. der Antragsteller oder der Antragsgegner nicht oder nicht in dieser Funktion Partei im Schlichtungsverfahren sein kann,
2. die Schlichtungsstelle nicht zuständig ist, da
 - a) der Antragsteller keinen Streitfall vorträgt, der mit den in § 1 Absatz 2 genannten Regelungen zusammenhängt,
 - b) zwischen den streitenden Parteien kein Vertrag über Telekommunikations-dienste besteht, es sei denn, der Streit betrifft einen Sachverhalt, der mit den Regelungen des § 54 oder § 156 TKG zusammenhängt,

3. die Streitsache rechtshängig ist oder war,
4. ein Schlichtungsverfahren mit demselben Streitgegenstand bereits beantragt wurde oder durchgeführt worden ist,
5. der streitige Anspruch nicht vor der Antragstellung gegenüber dem Antragsgegner geltend gemacht worden ist,
6. der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt war und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft,
7. die Streitigkeit bereits beigelegt ist,
8. zu der Streitigkeit ein Antrag auf Prozesskostenhilfe bereits mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint,
9. die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigen würde, insbesondere, weil
 - a) die Schlichtungsstelle den Sachverhalt oder rechtliche Fragen nur mit einem unangemessenen Aufwand klären kann,
 - b) eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung der Streitigkeit erheblich ist, nicht geklärt ist,
10. der streitige Anspruch oder das Rechtsverhältnis des Antragstellers, das den Gegenstand des Streitbeilegungsverfahrens bildet, zum Klageregister nach § 608 Absatz 1 der Zivilprozessordnung angemeldet ist und die Musterfeststellungsklage noch rechtshängig ist.

(2) Die Ablehnung des Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist dem Antragsteller, und sofern der Antrag bereits an den Antragsgegner übermittelt worden ist, auch dem Antragsgegner in Textform und unter Angabe von Gründen mitzuteilen. Die Schlichtungsstelle übermittelt die Ablehnungsentscheidung innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrags.

(3) Der Streitmittler kann die weitere Durchführung eines Schlichtungsverfahrens aus den in Absatz 1 aufgeführten Gründen ablehnen, wenn der Ablehnungsgrund erst während des Verfahrens eintritt oder bekannt wird. Absatz 2 Satz 1 ist anzuwenden. Der Ablehnungsgrund nach Absatz 1 Nummer 5 greift nicht, wenn der Antragsgegner in die Durchführung des Streitbeilegungsverfahrens einwilligt oder Erklärungen zur Sache abgibt.

(4) Der Streitmittler setzt das Schlichtungsverfahren aus, wenn der Antragsgegner geltend macht, dass seit der Geltendmachung des streitigen Anspruchs durch den Antragsteller gegenüber dem Antragsgegner nicht mehr als zwei Monate vergangen sind und der Antragsgegner den streitigen Anspruch in dieser Zeit weder anerkannt noch abgelehnt hat. Der Streitmittler lehnt die weitere Durchführung des Schlichtungsverfahrens ab, wenn der Antragsgegner den streitigen Anspruch innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig anerkennt; Absatz 2 Satz 1 ist anzuwenden. Erkennt der Antragsgegner den streitigen Anspruch nicht innerhalb von zwei Monaten seit dessen Geltendmachung vollständig an, so setzt

der Streitmittler das Verfahren nach Ablauf von zwei Monaten ab Geltendmachung des streitigen Anspruchs fort.

§ 8 Eröffnung des Schlichtungsverfahrens

Das Schlichtungsverfahren wird mit Übermittlung der Antragsunterlagen des Antragstellers an den Antragsgegner bei der Schlichtungsstelle eröffnet.

§ 9 Antragserwiderung

(1) Die Schlichtungsstelle übermittelt dem Antragsgegner außer in den Fällen des § 7 den vollständigen Antrag und fordert ihn in Textform auf, innerhalb von drei Wochen nach Zugang des Schreibens hierauf in Textform zu erwidern. Die Schlichtungsstelle kann die Frist auf Anfrage verlängern.

(2) Die Erwiderung des Antragsgegners soll eine alle Tatsachen und Dokumente umfassende Darstellung seiner Haltung hinsichtlich des Anliegens des Antragstellers enthalten.

(3) Erfolgt die Antragserwiderung nicht innerhalb der in Absatz 1 bezeichneten Frist, gilt die Teilnahme am Schlichtungsverfahren als verweigert. Ein Schlichtungsverfahren wird in diesem Fall nicht durchgeführt.

§ 10 Stellungnahmen

(1) Die Parteien erhalten rechtliches Gehör und können Tatsachen und Bewertungen vorbringen. Die Schlichtungsstelle gibt dem Antragsteller binnen einer angemessenen Frist Gelegenheit zur Stellungnahme auf die Erwiderung des Antragsgegners. Ebenso gibt sie dem Antragsgegner innerhalb einer angemessenen Frist die Möglichkeit zur Erwiderung auf die Stellungnahme des Antragstellers. Beide Fristen sollen drei Wochen nicht überschreiten und können auf Anfrage verlängert werden. In geeigneten Fällen kann der Streitmittler nach § 12 Absatz 2 aufgrund der Aktenlage entscheiden. Dann sieht die Schlichtungsstelle von der Aufforderung zur Stellungnahme ab.

(2) Wenn die Schlichtungsstelle eine weitere Aufklärung des Sach- und Streitstandes für geboten hält, kann sie insbesondere von den Parteien unter Setzung angemessener Fristen ergänzende Auskünfte einholen.

(3) Erfolgen die Stellungnahme oder die Erwiderung nach Absatz 1 oder die Auskünfte nach Absatz 2 nicht innerhalb der dort bezeichneten Fristen, entscheidet der Streitmittler nach § 12 Absatz 2 aufgrund der Aktenlage. Anstelle der Entscheidung nach Satz 1 kann die Schlichtungsstelle feststellen, dass sich das Verfahren nach § 13 Absatz 7 in sonstiger Weise erledigt hat. § 13 Absatz 1 Satz 3 bleibt unberührt.

§ 11 Mündliche Erörterung

- (1) In Einzelfällen kann der Streitmittler die Streitigkeit mit den Parteien mündlich erörtern, soweit diese zustimmen und dies für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens sachdienlich erscheint.
- (2) Der Streitmittler kann mit den Beteiligten Einzelgespräche führen, wenn er dies für sachdienlich erachtet.
- (3) Als mündliche Erörterung ist auch eine Erörterung mittels Telefon oder Bild- und Ton-Übertragung anzusehen.

§ 12 Schlichtungsvorschlag

- (1) Die Schlichtungsstelle benachrichtigt die Parteien, sobald sie keine weiteren Unterlagen und Informationen mehr benötigt (Eingang der vollständigen Beschwerdeakte). Der Eingang der vollständigen Beschwerdeakte ist in der Regel anzunehmen, wenn die Parteien nach § 10 Gelegenheit zur Stellungnahme hatten.
- (2) Hält der Streitmittler keine weitere Sachverhaltsaufklärung für geboten und ist damit die Beschwerdeakte vollständig, unterbreitet er den Parteien in Textform einen Schlichtungsvorschlag. Der Schlichtungsvorschlag beruht auf der sich aus dem Schlichtungsverfahren ergebenden Sachlage. Er soll am geltenden Recht ausgerichtet sein und soll insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten. Der Schlichtungsvorschlag ist mit einer Begründung zu versehen, aus der sich der zugrunde gelegte Sachverhalt und die rechtliche Bewertung des Streitmittlers ergeben.
- (3) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Parteien den Schlichtungsvorschlag innerhalb von 90 Tagen nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte. Die Schlichtungsstelle kann die Frist von 90 Tagen bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Parteien verlängern. Sie unterrichtet die Parteien über die Verlängerung der Frist.
- (4) Die Schlichtungsstelle unterrichtet die Parteien mit der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. Sie weist auf die Möglichkeit hin, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen.
- (5) Die Schlichtungsstelle setzt den Parteien zur Annahme des Schlichtungsvorschlags eine angemessene Frist, die drei Wochen nicht unterschreiten soll. Die Schlichtungsstelle kann die Frist auf Anfrage verlängern. Über eine Verlängerung der Frist ist die andere Partei zu informieren. Erfolgen die Stellungnahmen der Parteien zur Annahme des Schlichtungsvorschlags nicht innerhalb der bezeichneten Frist, kann die Schlichtungsstelle feststellen, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte und das Verfahren nach § 13 Absatz 3 beenden.
- (6) Nehmen die Parteien den Schlichtungsvorschlag an oder einigen sie sich in anderer Weise vor Beendigung des Schlichtungsverfahrens, stellt die Schlichtungsstelle die Verfahrensbeendigung durch gütliche Einigung der Parteien nach § 13 Absatz 1 fest.

§ 13 Beendigung des Schlichtungsverfahrens

(1) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn die Parteien den Schlichtungsvorschlag angenommen haben. Die Schlichtungsstelle stellt dann die Verfahrensbeendigung durch gütliche Einigung der Parteien fest. Das gleiche gilt, wenn sich die Parteien in anderer Weise vor Beendigung des Schlichtungsverfahrens geeinigt und dies der Schlichtungsstelle mitgeteilt haben.

(2) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn der Antragsteller und der Antragsgegner übereinstimmend erklären, dass sich der Streit erledigt hat.

(3) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn sich die Parteien nicht einigen können. Dies gilt auch, wenn eine der Parteien trotz nochmaliger Fristsetzung nicht auf die Aufforderung zur Stellungnahme zum Schlichtungsvorschlag reagiert. Die Schlichtungsstelle teilt den Parteien in Textform mit, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte.

(4) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn der Antragsteller seinen Antrag zurücknimmt oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht.

(5) Erklärt der Antragsgegner, an dem Schlichtungsverfahren nicht teilnehmen oder es nicht fortsetzen zu wollen, so beendet der Streitmittler das Verfahren, es sei denn, Rechtsvorschriften, Satzungen oder vertragliche Abreden bestimmen etwas anderes.

(6) Das Schlichtungsverfahren endet, wenn die Schlichtungsstelle feststellt, dass die Belange nach § 1 Absatz 2 nicht mehr berührt sind.

(7) Erfolgen die Stellungnahmen oder die Erwiderungen nach § 10 Absatz 1 oder die Auskünfte nach § 10 Absatz 2 im eröffneten Verfahren nicht fristgemäß, kann die Schlichtungsstelle feststellen, dass sich das Verfahren in sonstiger Weise erledigt hat, wenn das Verhalten einer Partei oder beider Parteien eine kostengünstige und schnelle Einigung nicht mehr erwarten lässt.

§ 14 Form des Verfahrensabschlusses

(1) Die Schlichtungsstelle übermittelt den Parteien das Ergebnis des Schlichtungsverfahrens in Textform mit den erforderlichen Erläuterungen. Mit dieser Mitteilung ist das Schlichtungsverfahren beendet.

(2) Kommt es nicht zu einer Einigung, ist die Mitteilung nach Absatz 1 als Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch nach § 15a Absatz 3 Satz 3 des Gesetzes betreffend die Einführung der Zivilprozessordnung zu bezeichnen.

§ 15 Wiederaufnahme des Verfahrens

Eine Wiederaufnahme des Verfahrens ist nicht möglich.

§ 16 Kosten

Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens werden nach § 225 TKG keine Gebühren und Auslagen erhoben. Jede Partei trägt die ihr durch die Teilnahme am Schlichtungsverfahren entstehenden Kosten selbst.

§ 17 Zugangsvermutung

Schriftstücke, die auf Veranlassung der Schlichtungsstelle durch die Post im Inland an eine Partei übermittelt werden, gelten mit dem dritten Tage nach der Aufgabe zur Post als zugegangen.

§ 18 Anwendbare Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes und der Zivilprozessordnung

Soweit die Vorschriften dieser Schlichtungsordnung und die gemäß § 28 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sinngemäß anwendbaren Vorschriften des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes keine Regelungen treffen, finden die Vorschriften der Zivilprozessordnung, insbesondere über die Ladung (§§ 214 ff. der Zivilprozessordnung) und über die Wiedereinsetzung in den vorigen Stand (§§ 233 ff. der Zivilprozessordnung), im Sinne des Schlichtungsverfahrens entsprechende Anwendung.

§ 19 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Schlichtungsordnung tritt am 01.12.2021 in Kraft. Zugleich tritt die Schlichtungsordnung gemäß § 47a Absatz 3 des Telekommunikationsgesetzes i. V. m. § 5 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (SchliO), veröffentlicht im Amtsblatt Nr. 15/2017 der Bundesnetzagentur vom 09.08.2017 als Mitteilung Nr. 515/2017; zuletzt geändert durch das Dritte Gesetz zur Änderung des Telekommunikationsgesetzes vom 27.06.2017 (BGBl. I 2017, S. 1963), außer Kraft.

Impressum

Herausgeber

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Bezugsquelle | Ansprechpartner

Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur

Referat 523

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

schlichtungsstelle-tk@bnetza.de

www.bundesnetzagentur.de

Tel. +49 30 22480-590

Fax +49 30 22 480-518

Stand

Februar 2024

Druck




Bundesnetzagentur

Text

Referat 523, Schlichtungsstelle Telekommunikation



bundesnetzagentur.de

-  x.com/BNetzA
-  social.bund.de/@bnetza
-  youtube.com/BNetzA