



VERBRAUCHER-RADAR

Verbraucherthemen auf dem Radar der Bundesnetzagentur

2020

Erstes Halbjahr

Seit über zwanzig Jahren unterstützen wir Verbraucherinnen und Verbraucher in den Bereichen Telekommunikation, Post und Energie. Mit dem Verbraucher-Radar geben wir halbjährlich einen Überblick zu den wichtigsten Themen, mit denen sich Verbraucherinnen und Verbraucher bei uns gemeldet haben.

Mit jeder Beschwerde und Anfrage setzen wir uns intensiv auseinander. Auf diese Weise können wir die Märkte für Telekommunikation, Post und Energie verbraucherorientiert beobachten. In jedem der genannten Märkte hat die Bun-

desnetzagentur unterschiedliche Befugnisse. Bei unerlaubter Nutzung von Telefonnummern können wir direkt eingreifen, bei unerlaubter Telefonwerbung sogar Bußgelder verhängen. Bei vertraglichen Streitigkeiten mit Telekommunikations- oder Post-Anbietern können wir ein Schlichtungsverfahren einleiten.

In jedem Fall sind die Hinweise und Beschwerden der Verbraucherinnen und Verbraucher eine wichtige Wissensquelle. Sie helfen uns dabei, aktuelle Probleme genauer zu erkennen und gegen Verstöße vorzugehen.

In Kürze

- **Die meisten Beschwerden betrafen unerwünschte Anrufe und Nachrichten sowie die sonstige unerlaubte Nutzung von Rufnummern.**
- **Im Energie-Bereich gab es die meisten Anfragen zu Verträgen mit Strom- und Gaslieferanten.**
- **Die Beschwerdezahlen im Postbereich sind erneut gestiegen. Die meisten Beschwerden betrafen Mängel bei der Zustellung von Paketen und Briefen.**

Energie
8.984



Post
10.012

Telekommunikation
75.950
Rufnummernmissbrauch und
unerlaubte Telefonwerbung

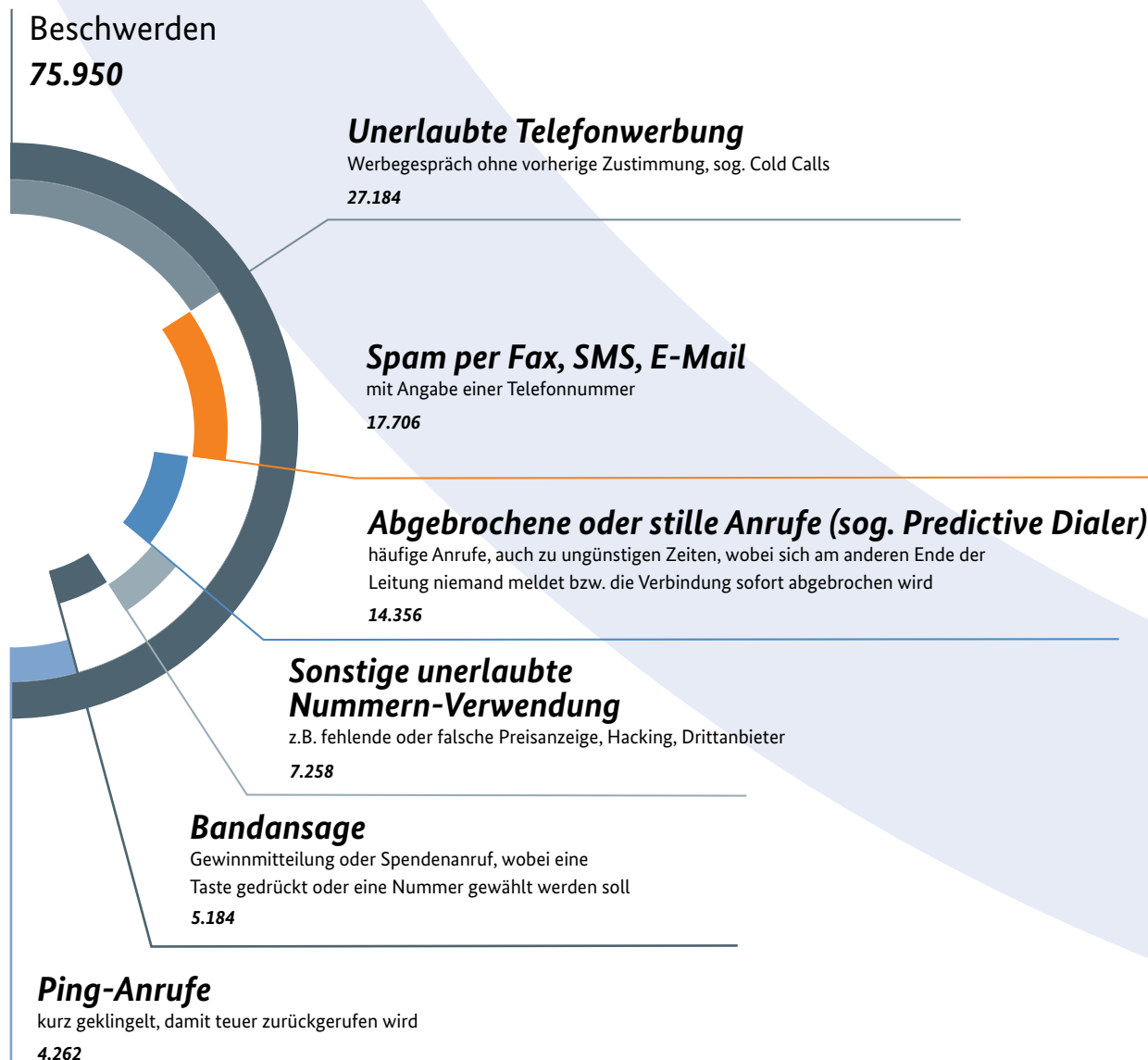
12.517
Telekommunikationsdienste



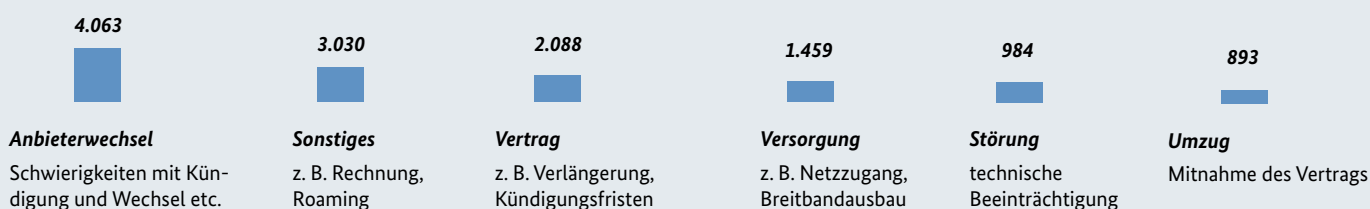
Im ersten Halbjahr 2020 gingen bei der Bundesnetzagentur 27.184 Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung ein. Somit bleibt die Anzahl der Beschwerden zu diesem Thema auf dem ähnlichen Niveau wie im ersten Halbjahr 2019 (30.963).

Zu Ping-Anrufen erreichten die Bundesnetzagentur 4.262 Beschwerden. In der ersten Jahreshälfte 2019 waren es noch 21.580 Beschwerden.

RUFNUMMERNMISSBRAUCH UND UNERLAUBTE TELEFONWERBUNG



Telekommunikationsdienste 12.517 Beschwerden





Die Bundesnetzagentur verfügt über einige Instrumente, um gegen unerlaubte Nutzung von Rufnummern vorzugehen.

So hat beispielsweise die Bundesnetzagentur im Februar angeordnet, die Rufnummer für Auskunftsdienste 11830 abzuschalten sowie ein Fakturierungs- und Inkassoverbot erlassen. Dadurch wurden Verbraucherinnen und Verbraucher vor unberechtigten Forderungen geschützt.



1.395

Abgeschaltete Rufnummern

889



Eingeleitete Missbrauchsverfahren
wie Geschäftsmodelluntersagungen

3.580



Nummern mit Fakturierungs- und Inkassoverboten
(damit keine Kosten in Rechnung gestellt werden)

516.000 €



Bußgelder wegen
unerlaubter Telefonwerbung

MARKTÜBERWACHUNG UND FUNKSTÖRUNGEN

Funkstörung oder Brandgefahr? Solche Fälle dürfen bei Verwendung von elektrischen und elektronischen Produkten nicht vorkommen. Die Bundesnetzagentur überprüft stichprobenartig die Produkte und achtet darauf, dass sie bedenkenlos verwendet werden können.

Sobald alltägliche Gegenstände Ton oder Bild von anderen Personen unbemerkt aufnehmen und per Funk versenden können, sind sie in Deutschland verboten. Diese Regelung betrifft Hersteller, Verkäufer und Käufer. Zum Schutz der Privatsphäre überprüft die Bundesnetzagentur auch hier stichprobenartig die Produkte auf dem Markt.

Von den über 8.300 Beschwerden zum Thema Funkstörung konnte die Bundesnetzagentur in mehr als 1.000 Fällen die Verbraucherinnen und Verbraucher vor Ort unterstützen. Der Prüf- und Messdienst der Bundesnetzagentur hat die Störungen im Mobilfunk, bei W-LAN, DSL-Anschlüssen oder Geräten wie Funkkopfhörer aufgeklärt. Im Jahr 2019 haben wir über 4.000 Störungen vor Ort geprüft.

TOP 3 gefährliche Produktgruppen im Handel

1. Bluetooth-Geräte, z.B. Lautsprecher
2. Akkuladegeräte
3. Sonstige W-LAN-Geräte, z.B. Action-Kamera, Außenleuchte oder Terrarien-Überwachung mit W-LAN

138 Online-Angebote für
Spionagegeräte wurden gelöscht

199 Ermittlungen wurden gegen
Verkäufer oder Hersteller
eingeleitet

731 Angebote für gefährliche Produkte wurden auf Online-Plattformen gelöscht.

1.345 Geräte wurden im deutschen Einzelhandel überprüft.



Die meisten Energiekunden meldeten sich in der ersten Jahreshälfte 2020 bei der Bundesnetzagentur zu ihrem Vertrag mit Strom- oder Gaslieferanten. Dazu zählten Fragen zur Abschlagshöhe, der Zählerablesung und zu Preiserhöhungen. Weitere Themen waren Abrechnungen und Lieferantenwechsel.

Weiter zugenommen haben Anfragen zum Thema moderne Messeinrichtungen sowie Intelligente Messsysteme. Die Fragen betrafen insbesondere den Zeitplan für die Umrüstungen der Messeinrichtungen, die Kosten sowie die Zutrittsrechte.

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

TOP THEMEN

Für das erste Halbjahr 2020 insgesamt
8.984

Vertrag

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

1.614

Abrechnung

u. a. Fragen zur Frist oder zum Inhalt

752

Lieferantenwechsel

u. a. Fragen zum Ablauf oder zu Problemen

715

Erneuerbare Energien und Kraft-Wärme-Kopplung

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

710

Messwesen

u. a. Vertragsausgestaltung

449

Weitere Themen

u. a. Grund-/Ersatzversorgung, Netzanschluss, E-Mobilität, Preise und Netzanschluss



Die Beschwerden sind im ersten Halbjahr 2020 im Vergleich zum Vorjahr erneut gestiegen. Das sind mehr als die Hälfte der im gesamten Jahr 2019 eingegangenen Beschwerden.

Die häufigsten Beschwerden bezogen sich auf die Zustellung von Paketen. Dazu kamen drei Mal mehr Beschwerden in der ersten Jahreshälfte 2020 (8.536) als in den ersten sechs Monaten 2019 (2.761).

Umgerechnet auf die Einwohnerzahl kamen die meisten Beschwerden aus Berlin, Hamburg, Hessen und Schleswig-Holstein (berechnet pro 10.000 Einwohner).

TOP THEMEN

Beschwerdegründe insgesamt
16.985

Pakete

1. Zustellung 6.142
2. Verlust 836
3. Sendungsverfolgung 435
4. Laufzeit 261
5. Sonstiges 862

8.536

Briefe

1. Zustellung 3.362
2. Verlust 762
3. Einschreiben/Sonderformen 556
4. Laufzeit 348
5. Entgelt 77
6. Sonstiges 755

5.860

Servicequalität

1.313

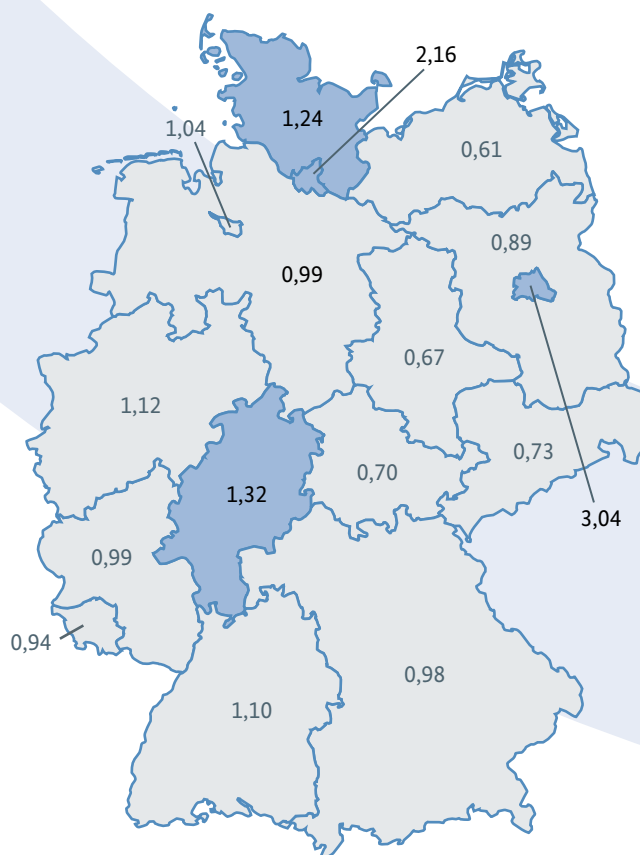
Filialen/Agenturen/Briefkästen/Sonstiges

873

Zeitungen/Zeitschriften

403

BESCHWERDEN pro 10.000 Einwohner



10.012 Beschwerden

mit **16.985** Beschwerdegründen

erreichten die Bundesnetzagentur