

ANFRAGEN UND BESCHWERDEN

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

Telekommunikation

94.693

Beschwerden

zu Ärger mit Rufnummern und Anrufen

13.842

Anfragen

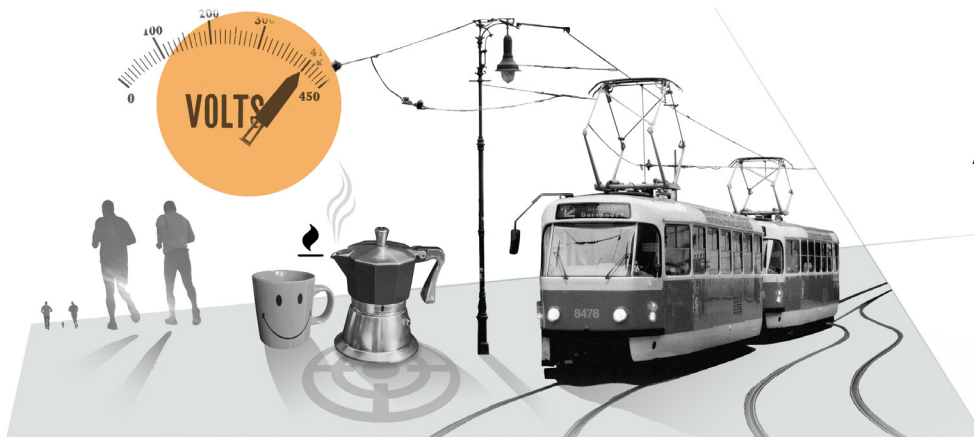
zu Internet und Telefon



Energie

14.291

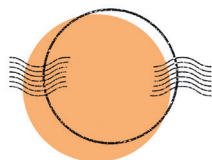
Anfragen und Beschwerden



Post

8.921

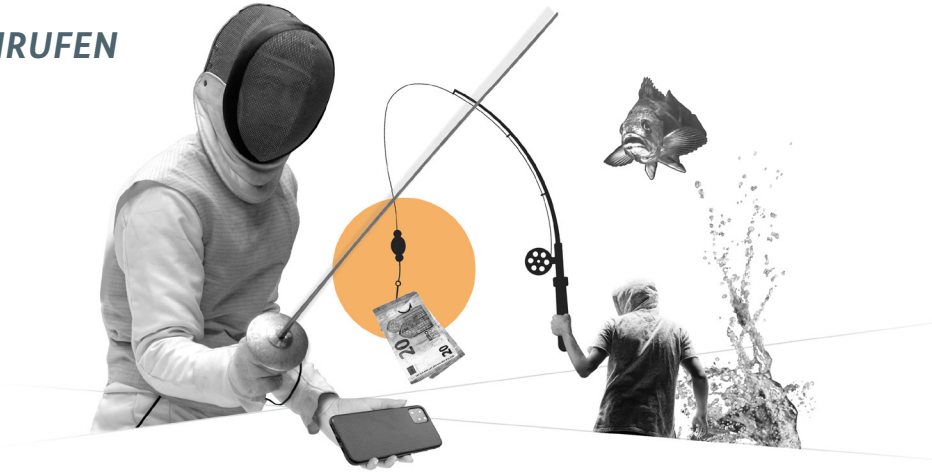
Beschwerden



ÄRGER MIT RUFNUMMERN UND ANRUFEN

Unerlaubte Telefonwerbung

Werbegespräche ohne vorherige Zustimmung



38.645 Beschwerden

Bußgelder in Höhe von **283.000 €**

Ärger mit Rufnummern

Anzahl der Beschwerden

27.444

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.

24.229

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.

15.513

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

unter Anzeige einer Telefonnummer

6.224

Bandansage

Gewinnmitteilung oder Spendenaufruf unter Anzeige einer Rufnummer.

21.283

Sonstige unerlaubte Nummernverwendung

Fehlende Preisangaben und Ähnliches

Unsere Maßnahmen

724

Rufnummern mit Fakturierungs- und Inkassierungsverboten

Damit keine Kosten in Rechnung gestellt werden

404

Abgeschaltete Rufnummern

Wegen Rufnummernmissbrauchs und Verstößen gegen Nummerierungsvorschriften

561

Eingeleitete Verwaltungsverfahren

Internet und Telefon

13.842

Anliegen insgesamt

1.300

Anträge sind bei der Schlichtungsstelle TK eingegangen.



4.425

Entstörung und Internetgeschwindigkeit

3.017

Vertrag und Rechnung

2.683

Anbieterwechsel, Rufnummernmitnahme, Umzug

2.027

Sonstige Anliegen (u. a. Geoblocking, Funkfrequenzen)

1.690

Versorgung (Recht auf Versorgung mit TK-Diensten)



Funkstörungen

Von ca. 27.000 Anrufen und E-Mail-Anfragen resultierten fast 8.000 Beschwerden, die in den Bereich der Funkstörungsbearbeitung fallen. Aus den Beratungsgesprächen unserer Störungsannahme mit den Verbraucherinnen

und Verbrauchern ergaben sich mehr als 1.500 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 1. Halbjahr 2022 haben wir:

2.475

Meldungen vom Zoll geprüft

958

Online-Angebote für gefährliche Produkte gelöscht

2.552

Online-Angebote für Spionagegeräte gelöscht

1.825

Geräte im deutschen Einzelhandel überprüft

1.103

Ermittlungen gegen Verkäufer/Hersteller von Spionagegeräten geführt



TOP 3 gefährliche Gerätetypen im Online-Handel

1. Störsender/Jammer

2. Stromsparboxen

3. Funkfernbedienungen



Anfragen insgesamt

14.291

Der Ukrainekrieg und die gestiegenen Energiekosten führten insbesondere zu Anfragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu Preiserhöhungen und Abschlagsanpassungen. Darüber hinaus wandten sie sich an die BNetzA mit Fragen zu:

Vertrag

5.064

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

Abrechnung

1.434

u. a. Fragen zur Frist oder zum Inhalt

Grund- und Ersatzversorgung

775

u. a. zu Bedingungen und Beginn der Belieferung

Erneuerbare Energien und Kraft-Wärme-Kopplung

597

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

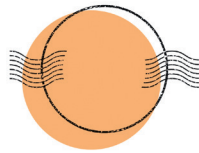
Preise

512

u.a. Fragen zur Zusammensetzung Strom- & Gaspreis

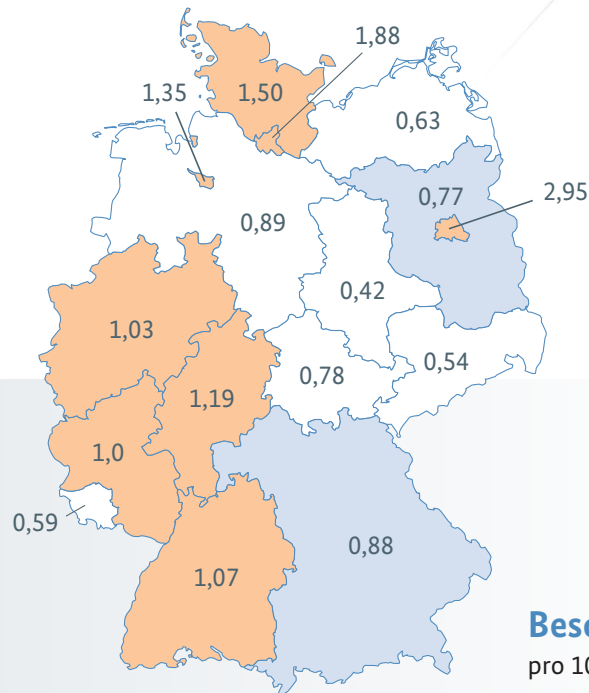
TIPP

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.



8.921 Beschwerden

mit **14.760** Beschwerdegründen
erreichten die Bundesnetzagentur.



Beschwerdegründe

77 % der Paket-Beschwerdegründe betrafen Zustellmängel, wie z. B. einen unterbliebenen persönlichen Zustellversuch. Bei den Brief-Beschwerdegründen benannten 68 % der Menschen Probleme bei der Zustellung, z. B. eine mangelhafte oder fehlende Zustellung.

6.757

Brief

5.128

Paket

1.399

Servicequalität

540

Zeitungen /
Zeitschriften

358

Stationäre Einrichtungen

141

Briefkästen

437

Sonstiges



1.684

Eingaben gingen in der ersten Jahreshälfte bei der **Schlichtungsstelle Post** ein. Davon waren 1.520 Anträge auf Schlichtung.