

## ANFRAGEN UND BESCHWERDEN

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

### Telekommunikation

**235.540**

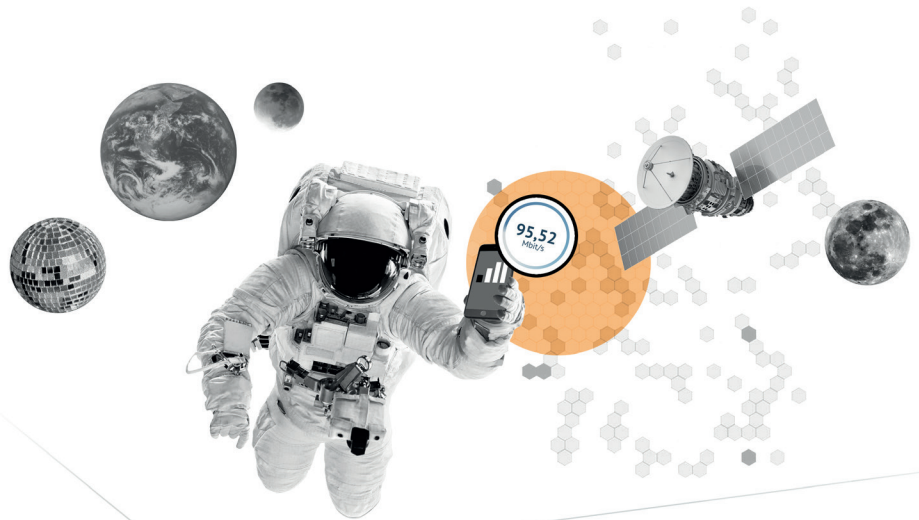
**Beschwerden**

zu Ärger mit Rufnummern und Anrufen

**21.438**

**Anfragen**

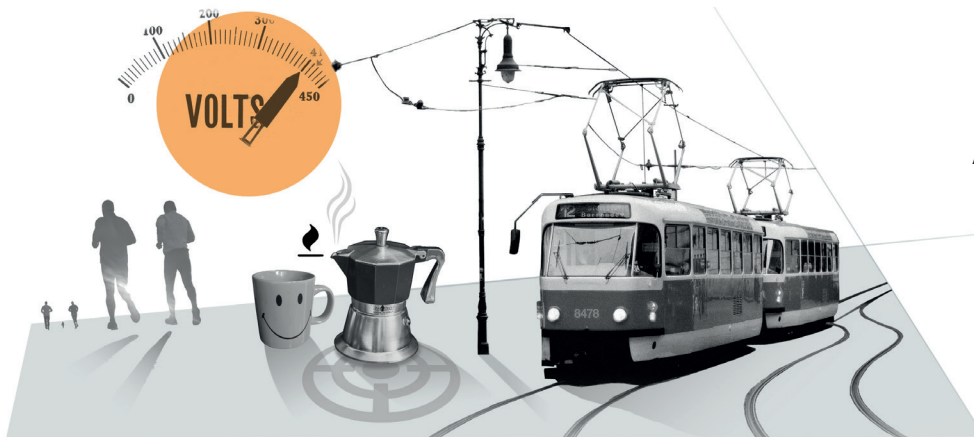
zu Internet und Telefon



### Energie

**21.840**

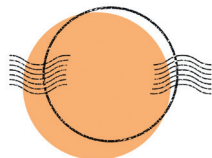
**Anfragen und Beschwerden**



### Post

**15.118**

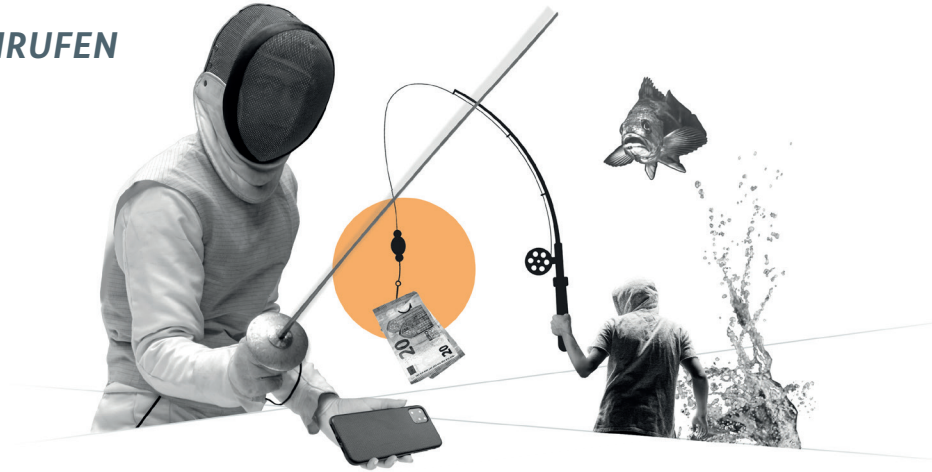
**Beschwerden**



## ÄRGER MIT RUFNUMMERN UND ANRUFEN

### Unerlaubte Telefonwerbung

Werbegespräche ohne vorherige Zustimmung



**79.702** Beschwerden

Bußgelder in Höhe von **1.435.000 €**

### Ärger mit Rufnummern

Anzahl der Beschwerden

**94.302**

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

unter Anzeige einer  
Telefonnummer

**32.402**

Belästigende Anrufe

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

**9.011**

Bandansage

Gewinnmitteilung  
oder Spendenaufruf  
unter Anzeige einer  
Rufnummer.

**5.200**

Ping-Anrufe

Kurz geklingelt,  
damit teuer zurück-  
gerufen wird.

**14.923**

Sonstige uner-  
laubte Nummern-  
verwendung

Fehlende Preisanga-  
ben und Ähnliches

### Unsere Maßnahmen

**10.052**

Rufnummern mit Fakturierungs-  
und Inkassierungsverboten

Damit keine Kosten in Rech-  
nung gestellt werden

**1.609**

Eingeleitete  
Verwaltungsverfahren

**1.110**

Abgeschaltete Rufnummern

Wegen Rufnummernmiss-  
brauchs und Verstößen  
gegen Nummerierungsvo-  
rschriften

### Internet und Telefon

# 21.438

Anliegen insgesamt



**4.449**

Störung

**3.770**

Anbieter-  
wechsel

**4.617**

Vertrag  
und  
Rechnung

**3.155**

Versorgung

**2.144**

Sonstige  
Anliegen, wie  
Geoblocking,  
Datenschutz

**1.900**

Internet-  
geschwindig-  
keit, Netz-  
neutralität

**1.403**

Umzug

# 1.622

Anträge sind bei der  
Schlichtungsstelle Telekom-  
munikation eingegangen.



### Funkstörungen

Von über **61.000** Anrufen und E-Mail-Anfragen resultierten über **17.000** Beschwerden zum Thema Funkstörungsbearbeitung. Aus den Beratungsgesprächen mit der Störungsannahme ergaben sich über

**3.300** Funkstörungen, die durch unsere Fachleute vor Ort aufgeklärt und beseitigt werden konnten. Dies betraf in über 1.900 Fällen 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 2021 haben wir:

# 6.333

Meldungen vom  
Zoll geprüft

# 1.936

Online-Angebote für  
gefährliche Produkte  
gelöscht

# 4.561

Online-Angebote  
für Spionagegeräte  
gelöscht

# 61

Testprodukte  
gekauft

# 3.554

Geräte im deutschen  
Einzelhandel überprüft

# 1.742

Ermittlungen gegen  
Verkäufer/Hersteller  
von Spionagegeräten  
geführt

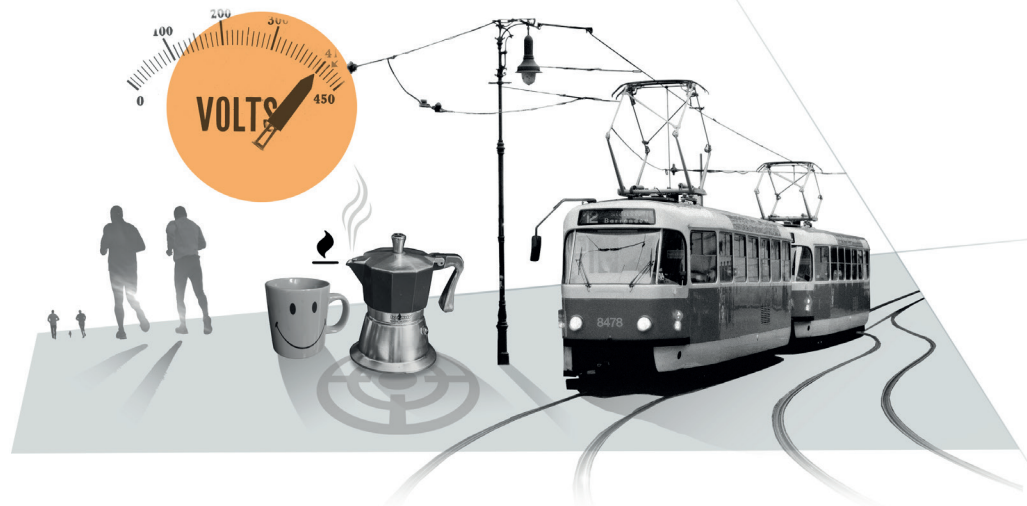


### TOP 3 gefährliche Gerätetypen im Handel

1. Funkkopfhörer

2. Messgeräte

3. Quadrocopter



Anfragen insgesamt

# 21.840

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

### Vertrag

## 6.401

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

### Abrechnung

## 2.108

u. a. Fragen zur Frist oder zum Inhalt

### Erneuerbare Energien und Kraft-Wärme-Kopplung

## 1.585

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

### Messwesen

## 1.018

u.a. zum Einbau digitaler Zähler

### Lieferantenwechsel

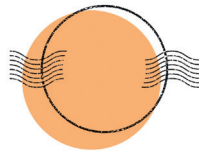
## 925

u. a. zum Ablauf oder zu Problemen

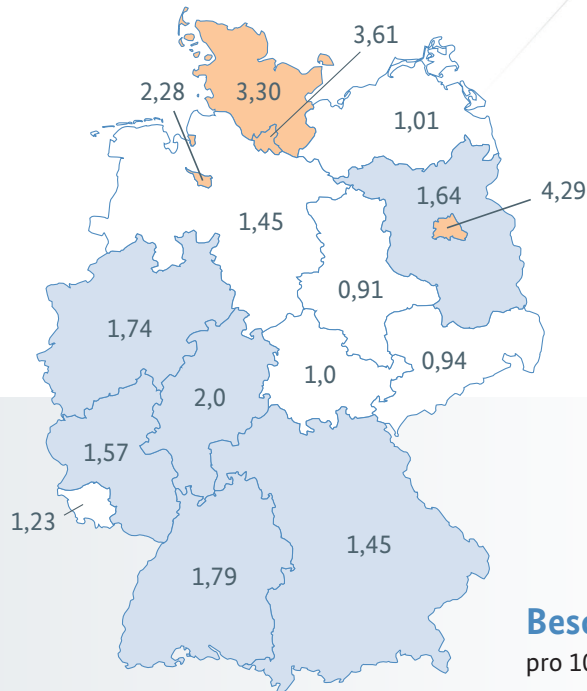
## TIPP

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.





**15.118** Beschwerden  
mit **26.007** Beschwerdegründen  
erreichten die Bundesnetzagentur.



**Beschwerden**  
pro 10.000 Einwohner

## Beschwerdegründe

75 % der Paket-Beschwerdegründe betrafen Zustellmängel, wie z. B. einen unterbliebenen persönlichen Zustellversuch. Bei den Brief-Beschwerdegründen benannten 66 % der Menschen Probleme bei der Zustellung, z. B. eine mangelhafte oder fehlende Zustellung.

<b>12.104</b>	<b>9.061</b>	<b>2.803</b>	<b>886</b>	<b>379</b>	<b>153</b>	<b>621</b>
Paket	Brief	Servicequalität	Zeitungen / Zeitschriften	Stationäre Einrichtungen	Briefkästen	Sonstiges



## 3.752

Anträge auf Schlichtung gingen im Jahr 2021 bei der **Schlichtungsstelle Post** ein. Im Jahr 2020 wurden 1.861 Schlichtungsanträge gestellt. Das ist ein Anstieg von über 100 Prozent.