

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

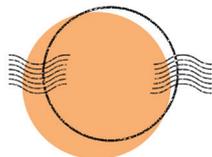
Anfragen und Beschwerden, vorläufig



Post

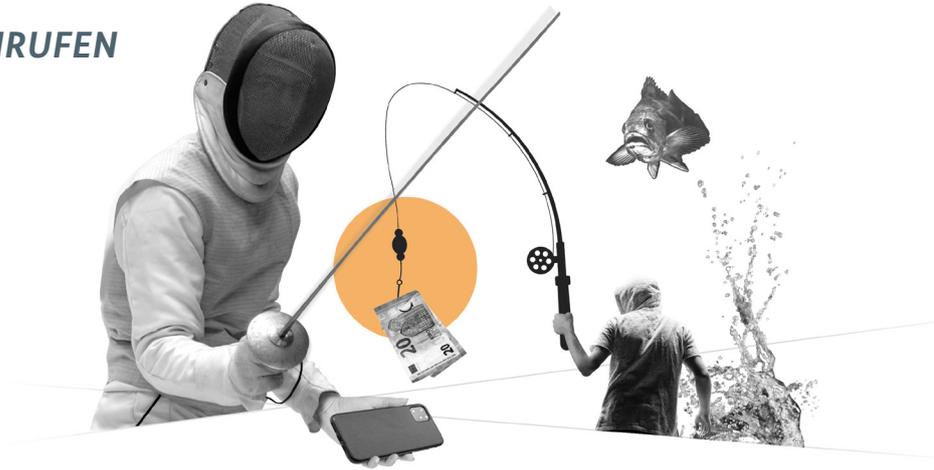
43.125

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

ENERGIE



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

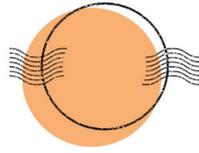
u.a. Fragen zur Zusammensetzung Strom- & Gaspreis

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.

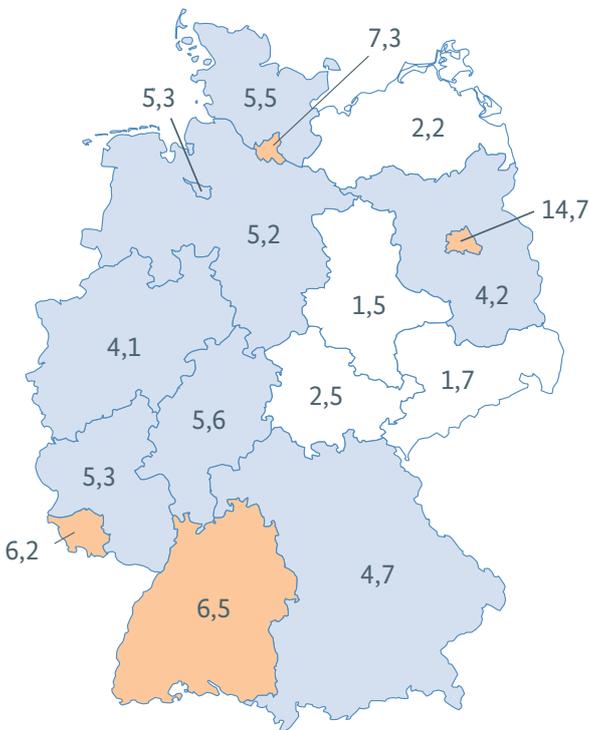
POST



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 Brief
17.175 Paket
4.976 Servicequalität

4.512 Zeitungen / Zeitschriften
945 Stationäre Einrichtungen
368 Briefkästen
1531 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.