

ANFRAGEN UND BESCHWERDEN

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

Telekommunikation

177.775

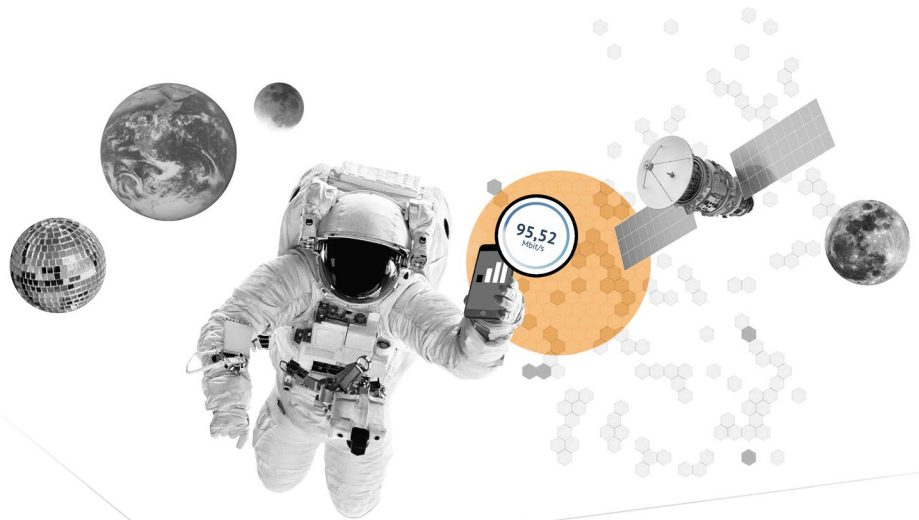
Beschwerden

zu Ärger mit Rufnummern und Anrufen

22.763

Anfragen

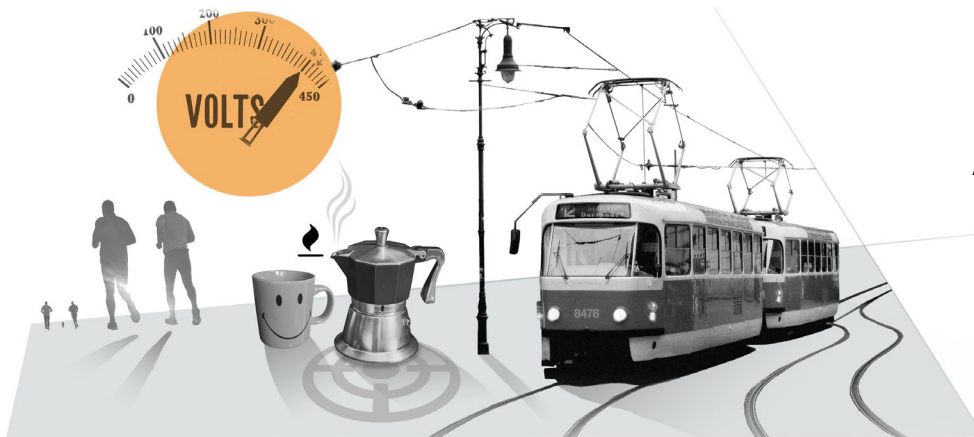
zu Internet und Telefon



Energie

61.988

Anfragen und Beschwerden

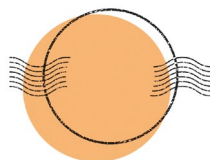


Post

41.589

Beschwerden

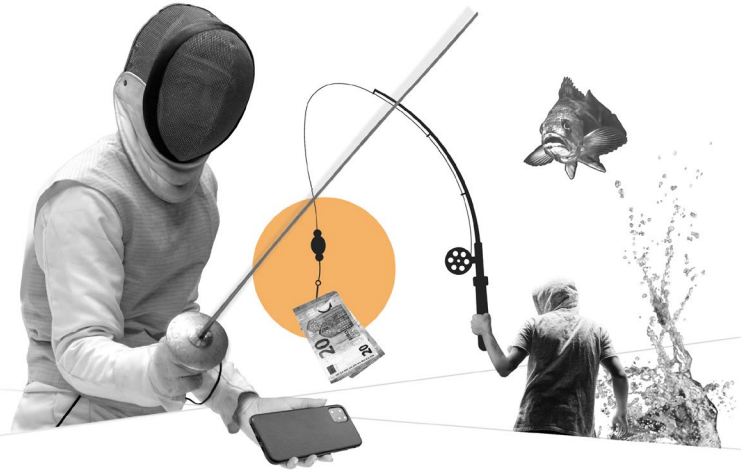
erreichen die Bundesnetzagentur



ÄRGER MIT RUFNUMMERN UND ANRUFEN

Unerlaubte Telefonwerbung

Werbegespräche ohne vorherige Zustimmung



34.714 Beschwerden

Bußgelder in Höhe von **1.435.500 €**
erlassen

Ärger mit Rufnummern

Anzahl der Beschwerden

97.327

Spam per SMS und
Messenger-Apps, inkl.
„Enkeltrick“-Fälle

unter Nutzung einer
Rufnummer

17.987

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.

8.588

Spam per Fax und
E-Mail

unter Nutzung einer
Rufnummer

5.014

Bandansage

werbliche oder „betrü-
gerische“ Bandansage
unter Nutzung einer
Rufnummer

14.145

Sonstige uner-
laubte Nummern-
nutzungen

Fehlende Preisan-
gaben und Ähnliches

Unsere Maßnahmen

10.002

Abgeschaltete Rufnummern

Wegen Rufnummernmiss-
brauchs und Verstößen gegen
Nummerierungsvorschriften.

1.298

Rufnummern mit Fakturierungs-
und Inkassierungsverboten

Damit keine Kosten in Rechnung
gestellt werden.

1.850

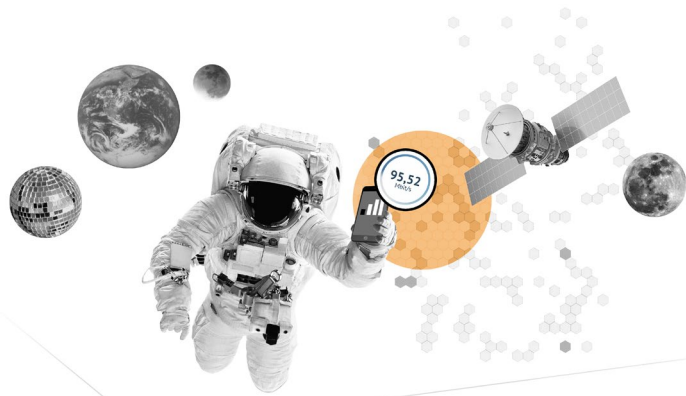
Eingeleitete
Verwaltungsverfahren

TELEKOMMUNIKATION

Internet und Telefon

22.763

Eingaben insgesamt



7.543

Entstörung und Internet-
geschwindigkeit

4.377

Anbieterwechsel,
Rufnummernmitnahme
und Umzug

6.820

Rechnung und sonstige
Vertragsfragen

4.023

Versorgung (Grund-/
Mindestversorgung)



Funkstörungen

Die Funkstörungenannahme hat in über 16.000 Fällen Kunden am Telefon beraten und Online-Meldungen bearbeitet. Aus diesen Kontakten heraus ergaben sich nahezu 2.900 Funkstörungen, die durch unsere Fachleute vor Ort aufgeklärt und beseitigt werden

konnten. In über 1.600 Fällen waren hierbei direkte Verbraucherbelange von Bürgern mit alltäglichen Funkanwendungen, wie der Rundfunk, WLAN, DSL-Anschlüsse, Mobilfunk oder Funkkopfhörer betroffen.

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 2023 haben wir:

5116

Meldungen vom
Zoll geprüft

2.434

Online-Angebote für
gefährliche Produkte
gelöscht

5.528

Online-Angebote
für Spionagegeräte
gelöscht

2988

Geräte im deutschen
Einzelhandel überprüft

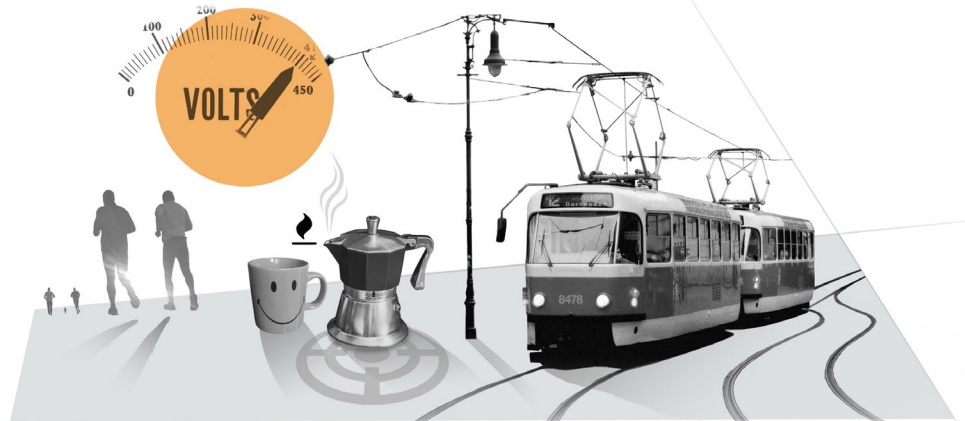
2.437

Eingeleitete Ermittlungen
gegen Verkäufer/Hersteller



TOP 3 gefährliche Gerätetypen im Online-Handel

1. Störsender
2. Wechselrichter für Photovoltaikanlagen
3. Energiespargeräte



Anfragen insgesamt,
vorläufig

61.988

Der Ukrainekrieg und die gestiegenen Energiekosten führten vermehrt zu Anfragen von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu ihren Preisen und Abschlägen. Sonderregelungen wie die Preisbremsengesetze waren von besonderem Interesse. Allein schriftlich gingen die meisten Fragen zu folgenden Themen ein:

Vertrag

5.178

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

Preise

3.270

u.a. Fragen zur Zusammensetzung Strom- & Gaspreis

Abrechnung

3.060

u. a. Fragen zur Frist oder zum Inhalt

Grund- und Ersatzversorgung

987

u. a. zu Bedingungen und Beginn der Belieferung

Erneuerbare Energien und Kraft-Wärme-Kopplung

770

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

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.

POST UND TELEKOMMUNIKATION SCHLICHTUNG

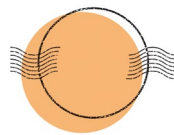
Die **Schlichtungsstelle Post** bei der Bundesnetzagentur vermittelt bei Streitigkeiten zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und dem Postdienstleister, um eine gütliche Einigung zu erzielen. Insgesamt sind im Jahr 2023 3.574 Eingaben bei der Schlichtungsstelle Post eingegangen. Davon sind vorläufig

3.273 Schlichtungsanträge und

301 Anfragen.

(vorläufige Zahlen)

Die meisten Verfahren betrafen Verlust, Entwendung und Beschädigung von Postsendungen.

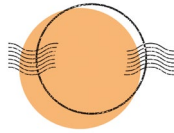


Die **Schlichtungsstelle Telekommunikation** bei der Bundesnetzagentur vermittelt bei Streitigkeiten zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und dem Telekommunikationsunternehmen, um eine gütliche Einigung zu erzielen. 3.072 Eingaben sind bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation eingegangen. Davon sind

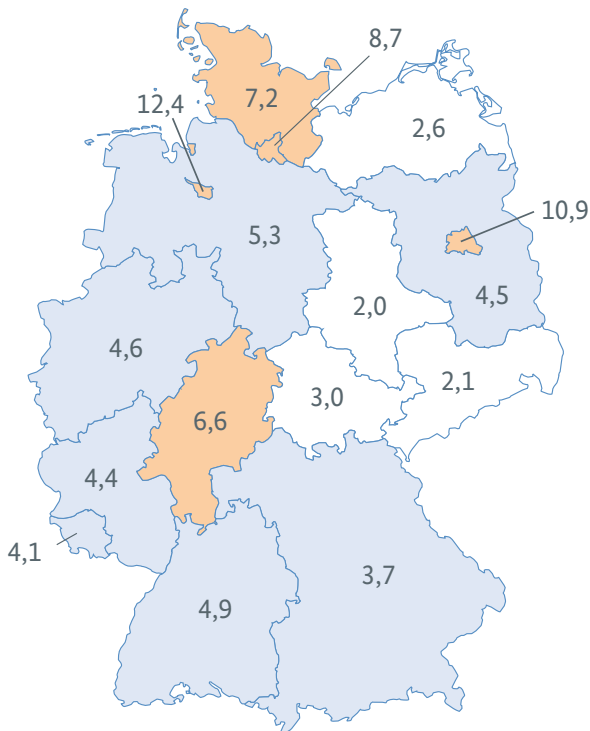
2.310 Schlichtungsanträge und

762 Anfragen.

Die Verfahren betrafen überwiegend die Inhalte und die Umsetzung von Verträgen sowie Streitfälle im Zusammenhang mit Störungen, Rechnungsbeanstandungen, verminderter Datenübertragungsrate, Umzug, Anbieterwechsel und Sperre des Telefonanschlusses.



41.589 Beschwerden
erreichten die Bundesnetzagentur.



Beschwerden pro 10.000 Einwohner

25.001

Brief

13.199

Paket

266

Briefkästen

1.303

Zeitungen /
Zeitschriften

629

Stationäre
Einrichtungen

1.191

Sonstiges

Beschwerdegründe

72 % der Paket-Beschwerdegründe betrafen Zustellmängel, wie z. B. einen unterbliebenen persönlichen Zustellversuch. Bei den Brief-Beschwerdegründen beziehen sich 67 % auf die Zustellung, z. B. eine mangelhafte oder fehlende Zustellung.



35

Anlassprüfungen hat die Bundesnetzagentur wegen einer mangelhaften Postzustellung bei den Postdienstleistern durchgeführt.