



VERBRAUCHER-RADAR

Verbraucherthemen auf dem Radar der Bundesnetzagentur

2020

Gesamtjahr

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 Bundes-

netzagentur 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.*
- *Zu den Energiethemen erreichten uns die Anfragen in erster Linie zu einem verzögerten Wechsel des Lieferanten für Strom und Gas.*
- *Die Beschwerdezahlen im Postbereich sind auf ähnlichem Niveau wie im Vorjahr. Die meisten Menschen meldeten Mängel bei der Zustellung von Paketen und Briefen.*

Energie

18.518



Post

18.867

Telekommunikation

155.254

Rufnummernmissbrauch und unerlaubte Telefonwerbung

22.175

Telekommunikationsdienste



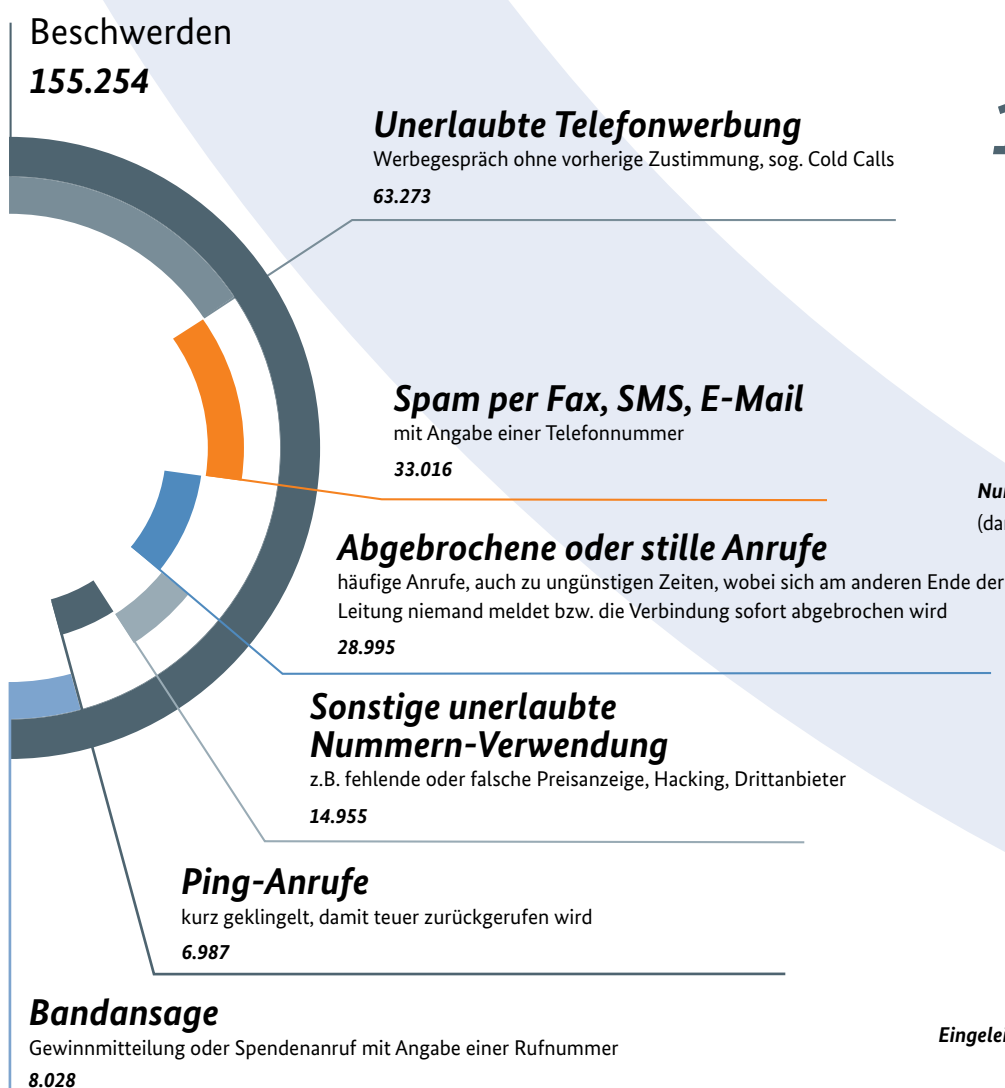
RUFNUMMERNMISSBRAUCH UND UNERLAUBTE TELEFONWERBUNG

2020
Gesamtjahr

Maßnahmen der Bundesnetzagentur

Im Jahr 2020 gingen bei der Bundesnetzagentur 63.273 Beschwerden zu unerlaubter Telefonwerbung. Somit stieg die Anzahl der Beschwerden zu diesem Thema im Vergleich zum Vorjahr um 17 Prozent (2019: 57.648). Zu Ping-Anrufen erreichten die Bundesnetzagentur 6.987 Beschwerden. Im Jahr

2019 waren es noch 21.580 Beschwerden. Die Beschwerden zu Spam betragen 33.016. Im Jahr 2019 waren es 31.981.



1.351.500 €

Bußgelder wegen
unerlaubter Telefonwerbung

5.574

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

1.745

Abgeschaltete Rufnummern



1.754

Eingeleitete Missbrauchsverfahren



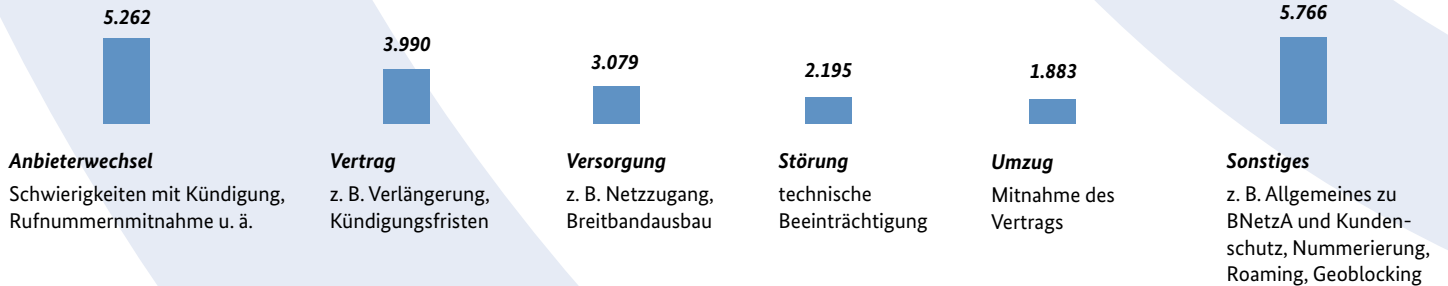
Die Bundesnetzagentur verfügt über einige Instrumente, um gegen unerlaubte Nutzung von Rufnummern vorzugehen. So hat die Bundesnetzagentur im Februar angeordnet, die Rufnummer für Auskunftsdienste 11830 abzuschalten sowie ein Fakturierungs- und Inkassoverbot erlassen. Dadurch wurden Verbraucherinnen und Verbraucher vor unberechtigten

Forderungen geschützt. Die neuen Regelungen der Bundesnetzagentur fürs Bezahlen über die Mobilfunkrechnung sind im Februar in Kraft getreten. So sollten ungewollten Abos und Einkäufen verhindert werden. Die Bundesnetzagentur reagierte damit auf die vermehrten Beschwerden zu diesem Thema.



TELEKOMMUNIKATIONSDIENSTE

22.175 Anfragen



SCHLICHTUNG

Die Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur vermittelt bei Streitigkeiten zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und den

Telekommunikationsanbieter, um eine gütliche Einigung zu erzielen.

Im Jahr 2020 sind **1.848** Schlichtungsanträge bei uns eingegangen.

MARKTÜBERWACHUNG UND FUNKSTÖRUNGEN

Funkstörung oder Brandgefahr? Solche Fälle dürfen bei Verwendung von elektrischen und elektronischen Produkten nicht vorkommen. Die Bundesnetzagentur überprüft stichprobenweise die Produkte und achtet darauf, dass sie bedenkenlos und sicher 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 14.500 Beschwerden zum Thema Funkstörung konnte die Bundesnetzagentur in mehr als 3.500 Fällen die Verbraucherinnen und Verbraucher vor Ort unterstützen. So hat der Prüf- und Messdienst der Bundesnetzagentur die Störungen im Mobilfunk, bei WLAN, DSL-Anschlüssen oder Geräten wie Funkkopfhörer aufgeklärt. Das war u. a. dank umfassenden Hygiene- und Abstandsregelungen während der Corona-Zeit möglich. 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

2.069 Online-Angebote für Spionagegeräte wurden gelöscht.

678 Ermittlungen wurden gegen Verkäufer oder Hersteller von Spionagegeräten eingeleitet.

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

2.714 Geräte wurden im deutschen Einzelhandel überprüft.



In Kürze:

- Die meisten Energiekunden meldeten sich 2020 bei der Bundesnetzagentur mit Anliegen zu ihrem Vertrag mit Strom- oder Gaslieferanten. Dazu zählten Fragen zur Abschlagshöhe, der Zählerablesung und zu Preiserhöhungen. Einige Kunden interessierten sich zudem für die Auswirkungen eines Unternehmenszusammenschlusses oder einer Vertragsübernahme auf ihren Energievertrag.
- Interessant: Corona-bezogene Anfragen gingen bei der Bundesnetzagentur 2020 kaum ein, obwohl sich das vorübergehend eingeführte Leistungsverweigerungsrecht und die Mehrwertsteuersenkung durchaus auch auf Energielieferverträge auswirken konnten.
- 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.

TOP THEMEN

Für das Jahr 2020 insgesamt

18.518

Vertrag

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

3.180

Abrechnung

u. a. Fragen zur Frist oder zum Inhalt

1.476

Lieferantenwechsel

u. a. zum Ablauf oder zu Problemen

1.239

Erneuerbare Energien und Kraft-Wärme-Kopplung

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

1.693

Messwesen

u. a. Vertragsausgestaltung

888

Weitere Themen

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



18.867 Beschwerden erreichten die Bundesnetzagentur im Jahr 2020. Damit bleibt die Beschwerdeanzahl auf ähnlichem Niveau wie im Vorjahr (2019: 18.209).

Allein 50 Prozent der Paket-Beschwerdegründe entfielen auf Zustellmängel. Die Menschen kritisierten u. a. unterbliebene persönliche Zustellungsversuche, unberechtigte Rücksendungen und fehlende Benachrichtigungen.

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



SCHLICHTUNG

Die Schlichtungsstelle Post der Bundesnetzagentur vermittelt bei Streitigkeiten zwischen der Kundin bzw. dem Kunden und dem Anbieter von Postdienstleistungen, um eine gütliche Einigung zu erzielen. Im Jahr 2020 erreichten uns **1.861** Schlichtungsanträge (2019: 1.453).

TOP THEMEN

Beschwerdegründe insgesamt
32.339

Pakete

- | | |
|-----------------------|--------|
| 1. Zustellung | 11.627 |
| 2. Verlust | 1.700 |
| 3. Sendungsverfolgung | 851 |
| 4. Beschädigung | 531 |
| 5. Laufzeit | 505 |
| 6. Sonstiges | 926 |

16.140

Briefe

- | | |
|------------------------------|-------|
| 1. Zustellung | 6.499 |
| 2. Verlust | 1.302 |
| 3. Einschreiben/Sonderformen | 1.008 |
| 4. Laufzeit | 819 |
| 5. Nachsendung | 275 |
| 6. Sonstiges | 1.134 |

11.037

Servicequalität

2.762

Filialen/Agenturen

758

Zeitungen/Zeitschriften

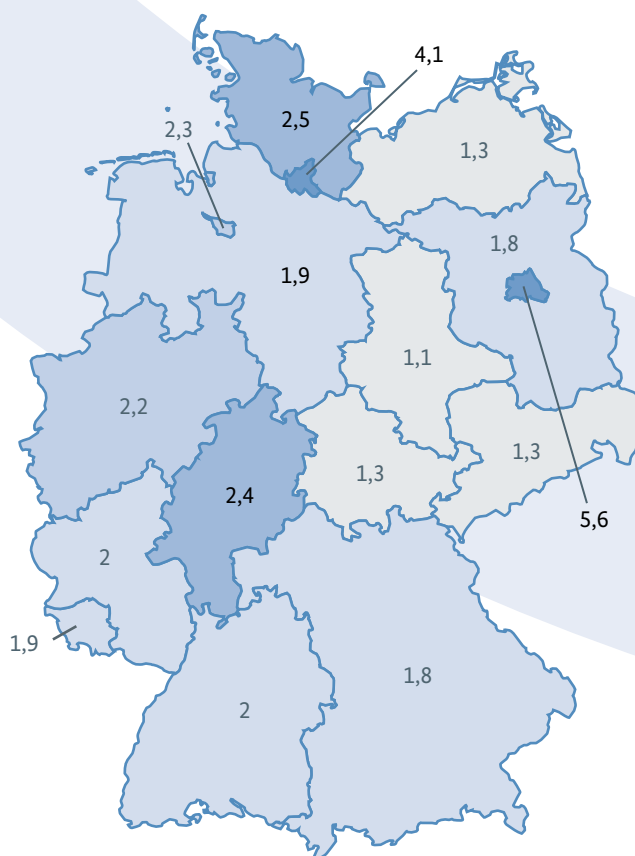
849

Briefkästen/Sonstiges

793

BESCHWERDEN

pro 10.000 Einwohner



18.867 Beschwerden

mit **32.339** Beschwerdegründen

erreichten die Bundesnetzagentur