

99118001058000

Außergerichtliche Schlichtung bei telekommunikationsrechtlichen Streitigkeiten Durchführung

Heruntergeladen am 20.05.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/583156/B100019>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99118001058000
Leistungsbezeichnung I	Außergerichtliche Schlichtung bei telekommunikationsrechtlichen Streitigkeiten Durchführung
Leistungsbezeichnung II	Schlichtung bei Streit mit Telekommunikationsanbieter beantragen
Typisierung	1

Modul	Sachverhalt
Handlungsgrundlage(n)	<p>- https://www.gesetze-im-internet.de/tkg_2021/_68.html</p> <p>- https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/</p> <p>-</p> <p>https://www.gesetze-im-internet.de/tktransparenzv/index.html</p> <p>-</p> <p>https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=celex%3A32012R0531</p> <p>-</p> <p>https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120</p> <p>-</p> <p>https://www.bundesnetzagentur.de/schlichtungsordnung-tk</p>
Teaser	<p>Wenn Sie sich mit Ihrem Telekommunikationsanbieter streiten, können Sie sich unter bestimmten Voraussetzungen an die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur wenden. Sie kann helfen, den Streit beizulegen, ohne dass ein Gericht bemüht werden muss.</p>
Volltext	<p>Ziel des Schlichtungsverfahrens ist es, im Interesse beider Parteien möglichst schnell eine gütliche Einigung zu erreichen. So können lange und unter Umständen teure Gerichtsverfahren vermieden werden.</p> <p>Sie können einen Antrag auf Schlichtung bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation stellen, wenn Sie bereits selbst erfolglos versucht haben, die Angelegenheit mit Ihrem Anbieter zu klären. Zu den Telekommunikationsanbietern zählen vor allem Internet-, Mobilfunk- und Festnetz-Anbieter.</p> <p>Aus Ihrem Antrag muss sich ergeben, dass Ihre Streitsache mit bestimmten Vorschriften des Telekommunikationsrechts zusammenhängt, welche dem Kundenschutz dienen. Das kann beispielsweise der Fall sein, wenn:</p> <ul style="list-style-type: none">* Ihr Anschluss gestört ist,* die Datenübertragungsrate zu gering ist oder* andere vertraglich zugesagte Leistungen nicht eingehalten werden,* die Rechnung zu beanstanden ist,* Sie mit Ihrem Anbieter über die Beendigung von Verträgen oder Vertragslaufzeiten streiten.

Bevor die Schlichtungsstelle Telekommunikation ein Schlichtungsverfahren eröffnet, prüft sie, ob die Voraussetzungen dafür vorliegen. Die Schlichtungsstelle kann zum Beispiel nicht aktiv werden, wenn Ihr Anliegen keinen Bezug zu den kundenschützenden Regelungen des Telekommunikationsrechts hat.

Begriffe im Kontext

Telekommunikationsanbieter, Telekommunikation, Schlichtungsstelle, Schlichtungsverfahren, Bundesnetzagentur, Internetanbieter, Internetzugangsanbieter, Mobilfunkanbieter, Festnetzanbieter, Anbieter, Verbraucherschlichtung, Streit, Verbraucherstreitbeilegung, Verbraucherschutz, BNetzA, Schlichtung, Konfliktbeilegung, Streitbeilegung

Bearbeitungsdauer

Die Verfahrensdauer hängt vor allem davon ab, ob der Schlichtungsantrag vollständig ist, die Parteien ihre Stellungnahmen zeitnah und vollständig einreichen und kompromissbereit sind.
Vom Eingang des Antrags bei der Schlichtungsstelle bis zum Abschluss des Verfahrens dauert ein Schlichtungsverfahren im Durchschnitt etwa 9 Wochen.
Der Zeitraum zwischen den Stellungnahmen der Parteien und dem Schlichtungsvorschlag beträgt durchschnittlich etwa 3 Wochen.

Fristen

Die Verfahrensdauer hängt vor allem davon ab, ob der Schlichtungsantrag vollständig ist, die Parteien ihre Stellungnahmen zeitnah und vollständig einreichen und kompromissbereit sind.
Vom Eingang des Antrags bei der Schlichtungsstelle bis zum Abschluss des Verfahrens dauert ein Schlichtungsverfahren im Durchschnitt etwa 9 Wochen.
Der Zeitraum zwischen den Stellungnahmen der Parteien und dem Schlichtungsvorschlag beträgt durchschnittlich etwa 3 Wochen.

**Formulare + Objekt
Formular**

Kurztext

* Außergerichtliche Streitbeilegung bei telekommunikationsrechtlichen Streitigkeiten Durchführung
* spezielle Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur im Bereich Telekommunikation, v.a. bei Streit mit
* Internetzugangsanbieter

- * Mobilfunkanbieter
- * Festnetzanbieter
- * Ziel der Schlichtung ist gütliche Einigung, Kompromissbereitschaft erforderlich
- * Schlichtungsverfahren ist möglich, wenn bestimmte Voraussetzungen vorliegen, u.a. erfolgloser Einigungsversuch mit dem Anbieter von Telekommunikationsdiensten
- * Schlichtungsverfahren ist kostenlos
- * Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist freiwillig, kein Schlichtungsverfahren möglich bei Teilnahmeverweigerung des Anbieters
- * Antrag online, schriftlich und elektronisch möglich
- * zuständig: Bundesnetzagentur

weiterführende Informationen

- <https://www.bundesnetzagentur.de/schlichtung-tk>

Hinweise (Besonderheiten)

Rechtsbehelf

Es sind keine Rechtsbehelfe vorgesehen.

fachlich durch

freigegeben

Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK)

fachlich am

freigegeben

23.04.2024

Lagen Portalverbund

Außergerichtliche Verfahren und Streitschlichtung (1150100), Verbraucherschutz (1150300)

zuständige Stelle

Ansprechpunkt
