

99118018058000

Verbraucheranfragen und Kundenschutzregelungen im Bereich der Telekommunikation Durchführung

Heruntergeladen am 04.07.2025

<https://fimportal.de/xzufi-services/102463498/B100019>

Modul	Sachverhalt
Leistungsschlüssel	99118018058000
Leistungsbezeichnung I	Verbraucheranfragen und Kundenschutzregelungen im Bereich der Telekommunikation Durchführung
Leistungsbezeichnung II	Beschwerden und Anfragen im Bereich Telekommunikation einreichen
Typisierung	1 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Rechnungsbeanstandung Telekommunikation, Fachauskunft Telekommunikation, Vertragslaufzeit Telekommunikation, Telefonanschluss gesperrt, Freie Routerwahl, Internetanbieter, Versorgung Telekommunikation, Internetstörung, TK-Netzanbieter,

Modul	Sachverhalt
	TK-Anbieter, Netzneutralität, Sperre von Telefonnummern, Rufnummernmitnahme, Sperre von Drittanbietern, TK-Netzbetreiber, Provider, Handyanbieter, Roaming, Rufnummer behalten, Vertragstransparenz Telekommunikation, Telefonstörung, Mobilfunkanbieter, Grundversorgungsanspruch, Umzug Telekommunikation, Einzelverbindungs nachweis, Telekommunikationsanschluss gesperrt, Verbraucherschutz Telekommunikation, Entstörung Telekommunikation, Zugang zum Telekommunikationsnetz, Intra-EU-Kommunikation, Anbieterwechsel, Rufnummer mitnehmen, Datenübertragungsrate, Verbindungsentgelte falsch, Kabelanbieter, Internetanschluss gesperrt, Vertragstransparenz, Internetgeschwindigkeit, Grundversorgung Telekommunikation, Universaldienst Telekommunikation, Sperre von Rufnummern, Fehler in Telefonrechnung, Störung Telekommunikation, Anfrage Telekommunikation, Kundenschutz Telekommunikation, Beschwerde Telekommunikation, Verbraucherservice Telekommunikation
Leistungstyp	Leistungsobjekt mit Verrichtung
Leistungsgruppierung	
Verrichtungskennung	Durchführung (58)
SDG-Informationsbereich	Ausübung der Rechte der Betroffenen im Zusammenhang mit dem Schutz personenbezogener Daten
Lagen Portalverbund	Verbraucherschutz (1150300), Verbraucherschutz (2140100)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	27.04.2020
Fachlich freigegeben durch	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
Handlungsgrundlage	https://www.gesetze-im-internet.de/tkg_2021/ https://www.gesetze-im-internet.de/tktransparenzv/index.html https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=ce

Modul

Sachverhalt

lex%3A32012R0531
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>

Teaser

Als Kunde oder Kundin eines Internet-, Mobilfunk- oder Festnetz-Anbieters können Sie sich bei der Bundesnetzagentur über Ihre Rechte informieren sowie Anfragen und Beschwerden einreichen.

Volltext

Die Bundesnetzagentur hat die Aufgabe, sicherzustellen, dass Telekommunikationsunternehmen die Regelungen zum Kundenschutz einhalten, die im Telekommunikationsgesetz (TKG) festgelegt sind.

Haben Sie ein Anliegen rund um Ihren Internet-, Mobilfunk- oder Festnetzanschluss, können Sie sich an die Bundesnetzagentur wenden. Die Bundesnetzagentur

- informiert Sie über Ihre Rechte als Kundin oder Kunde und
- unterstützt Sie in bestimmten Einzelfällen bei der Klärung Ihres Anliegens gegenüber Telekommunikationsunternehmen.

Dazu können Sie eine Beschwerde oder eine Anfrage bei der Bundesnetzagentur einreichen. Die Bundesnetzagentur prüft dann Ihr Anliegen.

Die Bundesnetzagentur kann Sie zum Beispiel unterstützen

- bei Problemen im Rahmen eines Anbieterwechsels, etwa einer unterbrochenen Versorgung oder
- bei Problemen mit einem Umzug Ihres Anschlusses oder
- bei Fragen der Grundversorgung mit Telekommunikationsdiensten. Zur Grundversorgung gehört, dass Sie Anspruch auf einen Festnetzanschluss haben.

In bestimmten Fällen kann die Bundesnetzagentur

Modul	Sachverhalt
	<p>auch Fragen im Zusammenhang mit Ihrem Vertrag klären, zum Beispiel zur Vertragstransparenz, zu Inhalten einer Rechnung oder eines Einzelverbindungsachweises.</p>
Erforderliche Unterlagen	<p>Je nach Sachverhalt unterschiedlich, zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertrag und geltende Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters • Auftragsbestätigung • Auftrag für den Umzug Ihres Telekommunikationsanschlusses • Auftrag zur Rufnummernportierung • Kündigungsschreiben oder Kündigungsbestätigung • Prüf- und Messprotokolle Ihrer Breitbandmessung • beanstandete Rechnungen und Einzelverbindungsachweise <p>Weitere Angaben zu den erforderlichen Unterlagen finden Sie in den Kontaktformularen.</p>
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> • Sie sind Kunde eines Telekommunikationsunternehmens und • Ihr Anliegen betrifft Regelungen zum Kundenschutz des Telekommunikationsgesetzes (TKG) oder die Grundversorgung mit Telekommunikationsdiensten oder andere Vorschriften der Europäischen Union zum Roaming, zu europäischen Auslandsgesprächen und SMS oder zur Netzneutralität. • bei einem Anbieterwechsel: Ihre Versorgung wurde ungewollt unterbrochen oder eine Unterbrechung droht für länger als einen Tag.
Kosten	<p>Das Verfahren ist kostenfrei.</p>
Verfahrensablauf	<p>Anfragen oder Beschwerden können Sie online, elektronisch oder schriftlich einreichen. Bitte nutzen Sie vorzugsweise das Online-Kontaktformular.</p> <p>Um Ihre Anfrage oder Beschwerde online einzureichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie auf der Internetseite der Bundesnetzagentur das Thema aus, welches zu Ihrem Anliegen passt. • Füllen Sie das Kontaktformular vollständig aus: Geben Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse an. Informationen zu

Modul

Sachverhalt

Ihrem Anliegen erhalten Sie an diese E-Mail-Adresse. Fügen Sie sachdienliche Unterlagen als Anlage bei, zum Beispiel Ihre Schreiben mit den Anbietern. Fassen Sie diese nach Möglichkeit bitte in einer PDF-Datei zusammen. Geben Sie uns Ihr Einverständnis zur Weiterleitung Ihres Anliegens an betroffene Unternehmen für eine zweckgebundene Klärung des Sachverhaltes.

- Die Bundesnetzagentur prüft, ob Eingriffs- bzw. Unterstützungsmöglichkeiten bestehen
- Wenn ja, wendet sich die Bundesnetzagentur mit dem Sachverhalt in der Regel an die beteiligten Unternehmen.
- Sie erhalten eine Antwort der Bundesnetzagentur zu Ihrer Anfrage oder Beschwerde, in der Regel per E-Mail oder per Post.

Wenn Sie Ihre Anfrage oder Beschwerde per De-Mail, E-Mail oder per Post einreichen wollen:

- Nutzen Sie bitte das dafür bereitgestellte PDF-Formblatt und füllen Sie dieses aus. Hinweis: Die ergänzenden Erläuterungen aus dem Online-Kontaktformular stehen Ihnen hierbei nicht zur Verfügung
- Senden Sie Ihre Anfrage oder Beschwerde an die angegebenen Adressen der Bundesnetzagentur.
- Die weiteren Verfahrensschritte sind dieselben wie beim Online-Verfahren.

Bearbeitungsdauer

Bei einer Versorgungsunterbrechung im Zuge eines Anbieterwechsels prüft die Bundesnetzagentur Ihr Anliegen innerhalb einer kurzen Frist, in der Regel innerhalb von 3 bis 5 Arbeitstagen. Für andere Anliegen kann die Bearbeitungsdauer je nach Sachgebiet 2 bis 6 Wochen betragen. Die Bundesnetzagentur geht davon aus, dass Sie Ihr Anliegen bereits bei Ihrem Telekommunikationsanbieter gemeldet haben, damit dieser der Sache so schnell wie möglich nachgehen kann.

Frist

Für das Einreichen von Anfragen oder Beschwerden gibt es keine Frist. Bei Rechnungsfragen beachten Sie bitte die in Ihrer Rechnung genannte

Modul

Sachverhalt

Beanstandungsfrist von 8 Wochen. Aus Beweisgründen empfiehlt es sich, Beanstandungen an den Anbieter per Einschreiben zu schicken.

weiterführende Informationen

<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Vportal/TK/start2.html>

Hinweise

Rechtsbehelf

Kurztext

- Verbraucherfragen und Kundenschutzregelungen im Bereich Telekommunikation
- Anfragen und
- Beschwerden zu Anbietern von Telekommunikationsdiensten (v.a. Internetzugangs-, Mobilfunk-, Festnetz-Anbieter) den Kundenschutzregelungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG), den Regelungen zur Grundversorgung im TKG und in einschlägigen Verordnungen.
- Die Bundesnetzagentur informiert Kunden zu den Themen Internetgeschwindigkeit, Roaming, EU-weite Auslandsgespräche und SMS (sog. Intra-EU-Kommunikation) Netzneutralität, Vertragstransparenz, Rechnung, Einzelbindungsnachweis, freie Routerwahl.
- Bei den folgenden Themen kann die Bundesnetzagentur Kunden bei der Lösung ihrer Anliegen unterstützen: Versorgung mit Telekommunikationsdiensten, v.a. bei Anliegen im Zusammenhang mit Wechsel des Anbieters, Grundversorgung (z.B. Anspruch auf Festnetzanschluss), Umzug, Entstörung erheblicher Abweichung von vertraglich vereinbarter Internetgeschwindigkeit.
- Anfragen und Beschwerden online, schriftlich und elektronisch möglich
- Online-Kontaktformulare für Anfragen und Beschwerden zu verschiedenen Anliegen
- zuständig: Bundesnetzagentur

Ansprechpunkt

Zuständige Stelle

Modul	Sachverhalt
Formulare	<p>Formular: Kontaktformular Anfragen und Beschwerden im Bereich Telekommunikation</p> <p>Onlineverfahren möglich: ja</p> <p>Schriftform erforderlich: nein</p> <p>Persönliches Erscheinen nötig: nein https://www.bundesnetzagentur.de/_tools/VSTK/Formularauswahl/node.html</p>
Ursprungsportal	<p>Verbraucheranfragen und Kundenschutzregelungen im Bereich der Telekommunikation Durchführung, Verbraucheranfragen und Kundenschutzregelungen im Bereich der Telekommunikation Durchführung</p>