

99118001058000

# Außergerichtliche Schlichtung bei telekommunikationsrechtlichen Streitigkeiten Durchführung

Heruntergeladen am 17.06.2025

<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 - Bund: Regelung und Vollzug
Quellredaktion	Bund
Freigabestatus Katalog	fachlich freigegeben (gold)
Freigabestatus Bibliothek	unbestimmter Freigabestatus
Begriffe im Kontext	Festnetzanbieter, Verbraucherschlichtung, Bundesnetzagentur, BNetzA, Konfliktbeilegung, Internetzugangsanbieter, Verbraucherschutz, Telekommunikation, Schlichtung, Streit, Streitbeilegung, Internetanbieter, Anbieter, Verbraucherstreitbeilegung, Telekommunikationsanbieter, Schlichtungsverfahren,

Modul	Sachverhalt
	Schlichtungsstelle, Mobilfunkanbieter
Leistungstyp	Leistungsobjekt mit Verrichtung
Leistungsgruppierung	
Verrichtungskennung	Durchführung (58)
SDG-Informationsbereich	Ausübung der Rechte der Betroffenen im Zusammenhang mit dem Schutz personenbezogener Daten
Lagen Portalverbund	Außergerichtliche Verfahren und Streitschlichtung (1150100), Verbraucherschutz (1150300)
Einheitlicher Ansprechpartner	Nein
Fachlich freigegeben am	23.04.2024
Fachlich freigegeben durch	Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK)
Handlungsgrundlage	<a href="https://www.gesetze-im-internet.de/tkg_2021/_68.htm">https://www.gesetze-im-internet.de/tkg_2021/_68.htm</a>   <a href="https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/">https://www.gesetze-im-internet.de/vsbg/</a> <a href="https://www.gesetze-im-internet.de/tktransparenzv/index.html">https://www.gesetze-im-internet.de/tktransparenzv/index.html</a> <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=celex%3A32012R0531">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=celex%3A32012R0531</a> <a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120</a> <a href="https://www.bundesnetzagentur.de/schlichtungsordnung-tk">https://www.bundesnetzagentur.de/schlichtungsordnung-tk</a>
Teaser	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.
Volltext	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.

## Modul

## Sachverhalt

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. 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:

- Ihr Anschluss gestört ist,
- die Datenübertragungsraten zu gering sind 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.

## Erforderliche Unterlagen

Ausgefüllter Antrag auf Schlichtung sowie je nach Sachverhalt:

- Vertrag und geltende Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters
  - Auftragsbestätigung
  - beanstandete Rechnungen und Einzelverbindungsbelege
  - Kündigungsschreiben oder Kündigungsbestätigung
  - Prüf- und Messprotokolle Ihrer Breitbandmessung
  - Auftrag für den Umzug eines Telekommunikationsanschlusses
  - Auftrag zur Rufnummernportierung
- Weitere Angaben zu den erforderlichen Unterlagen finden Sie im Antragsformular.

## Voraussetzungen

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation kann ein Schlichtungsverfahren eröffnen, wenn

- bei dem Sachverhalt ein Zusammenhang mit bestimmten Regelungen des

## Modul

## Sachverhalt

Telekommunikationsrechts zum Kundenschutz besteht,

- Sie beim Anbieter schon selbst erfolglos versucht haben, eine Einigung zu erreichen,
- Sie bereit sind, sich in dem Schlichtungsverfahren auf eine Kompromisslösung einzulassen,
- Sie zum selben Streitgegenstand bisher noch kein Schlichtungsverfahren beantragt haben,
- in Ihrer Streitsache noch keine Klage vor einem Gericht erhoben wurde,
- das Schlichtungsverfahren zur Beilegung des Streits nicht ungeeignet ist. Ungeeignet ist das Verfahren vor allem dann, wenn der Streitgegenstand keine kostengünstige und schnelle Einigung erwarten lässt,
  - der streitige Anspruch bei Antragstellung bereits verjährt ist und der Antragsgegner sich auf die Verjährung beruft,
  - der Streit bereits beigelegt ist,
  - zum Streit bereits ein Antrag auf Prozesskostenhilfe mit der Begründung zurückgewiesen worden ist, dass die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine hinreichende Aussicht auf Erfolg bietet oder mutwillig erscheint.
  - der Antrag nicht offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg oder mutwillig erscheint. Das gilt vor allem, wenn

## Kosten

Das Schlichtungsverfahren ist für Sie und für Ihren Anbieter kostenfrei. Jede Partei trägt die Kosten selbst, die ihr durch die Teilnahme am Verfahren entstanden sind, beispielsweise Telefonkosten, Briefporto oder sonstige Aufwendungen.

## Verfahrensablauf

Ihren Schlichtungsantrag können Sie online, per E-Mail oder per Post einreichen.

Bitte nutzen Sie vorzugsweise das Online-Antragsformular.

Um den Antrag online zu stellen:

- Füllen Sie den Online-Antrag der Schlichtungsstelle Telekommunikation auf der Internetseite der Bundesnetzagentur aus und fügen Sie die nötigen Dokumente bei.
- Die Schlichtungsstelle prüft, ob die Voraussetzungen für die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens vorliegen.
- Wenn eine Schlichtung möglich ist, erhalten sowohl

## Modul

## Sachverhalt

Sie als auch Ihr Anbieter die Gelegenheit, die jeweilige Sichtweise darzustellen.

- Das Verfahren ist für beide Parteien freiwillig. Daher muss es beendet werden, wenn Ihr Telekommunikationsanbieter seine Teilnahme am Verfahren verweigert.
- Das Verfahren wird in der Regel im schriftlichen Verfahren durchgeführt.
- In vielen Fällen bietet der Anbieter von sich aus eine individuelle Lösung an, um den Streit beizulegen.
- Wenn der Anbieter keine solche Lösung anbietet, erarbeitet die Schlichtungsstelle einen individuellen Schlichtungsvorschlag, um eine gütliche Einigung zu erreichen.
- Wenn Sie und Ihr Telekommunikationsanbieter den Schlichtungsvorschlag annehmen, beendet die Schlichtungsstelle das Schlichtungsverfahren.
- Wenn die Parteien diesen Vorschlag nicht annehmen, bleibt Ihnen die Möglichkeit offen, zu Gericht zu gehen. Wenn Sie Ihren Antrag per E-Mail oder per Post stellen wollen:
  - Laden Sie das Formblatt "Antrag auf Schlichtung gemäß § 68 Telekommunikationsgesetz" von der Internetseite der Bundesnetzagentur herunter. Hinweis: Die ergänzenden Erläuterungen aus dem Online-Antrag stehen Ihnen hierbei nicht zur Verfügung.
  - Füllen Sie das Formblatt aus und fügen Sie die benötigten Unterlagen bei.
  - Schicken Sie Antrag und Unterlagen per E-Mail oder Post an die Bundesnetzagentur.
  - Die weiteren Verfahrensschritte sind dieselben wie beim Online-Verfahren.

## Bearbeitungsdauer

Die Verfahrensdauer hängt vor allem davon ab, ob der Schlichtungsantrag vollständig ist, die Parteien ihre Stellungnahmen zeitnah und vollständig einreichen und kompromissbereit sind.

## Frist

Die Verfahrensdauer hängt vor allem davon ab, ob der Schlichtungsantrag vollständig ist, die Parteien ihre Stellungnahmen zeitnah und vollständig einreichen und kompromissbereit sind.

## weiterführende

<b>Modul</b>	<b>Sachverhalt</b>
<b>Informationen</b>	<a href="https://www.bundesnetzagentur.de/schlichtung-tk">https://www.bundesnetzagentur.de/schlichtung-tk</a>
<b>Hinweise</b>	
<b>Rechtsbehelf</b>	Es sind keine Rechtsbehelfe vorgesehen.
<b>Kurztext</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Außergerichtliche Streitbeilegung bei telekommunikationsrechtlichen Streitigkeiten</li> <li>Durchführung               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetzugangsanbieter</li> <li>• Mobilfunkanbieter</li> <li>• Festnetzanbieter</li> </ul> </li> <li>• spezielle Schlichtungsstelle der Bundesnetzagentur im Bereich Telekommunikation, v.a. bei Streit mit</li> <li>• Ziel der Schlichtung ist gütliche Einigung, Kompromissbereitschaft erforderlich</li> <li>• Schlichtungsverfahren ist möglich, wenn bestimmte Voraussetzungen vorliegen, u.a. erfolgloser Einigungsversuch mit dem Anbieter von Telekommunikationsdiensten</li> <li>• Schlichtungsverfahren ist kostenlos</li> <li>• Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist freiwillig, kein Schlichtungsverfahren möglich bei Teilnahmeverweigerung des Anbieters</li> <li>• Antrag online, schriftlich und elektronisch möglich</li> <li>• zuständig: Bundesnetzagentur</li> </ul>
<b>Ansprechpunkt</b>	
<b>Zuständige Stelle</b>	
<b>Formulare</b>	
<b>Ursprungsportal</b>	Außergerichtliche Schlichtung bei telekommunikationsrechtlichen Streitigkeiten Durchführung, Außergerichtliche Schlichtung bei telekommunikationsrechtlichen Streitigkeiten Durchführung