

von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

## Schlichtungsstelle geht online

### **Die Schlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur bietet Verbrauchern ihre Dienstleistung jetzt auch auf elektronischem Weg an.**

Seit heute sind bei Schlichtungsverfahren Antragstellung, alle weiteren Verfahrensschritte und die Verfahrensstandabfrage online möglich. Ausführliche Informationen zur Schlichtung, ein Antragsformular zum Ausdrucken für das schriftliche Verfahren und alle Möglichkeiten des Online-Verfahrens sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur zu finden. Da der gesamte Web-Auftritt der Bundesnetzagentur barrierefrei gestaltet ist, können auch Menschen mit Seheinschränkungen unter Einsatz entsprechender Hilfsmittel das Online-Verfahren nutzen.

Die 1999 eingesetzte Schlichtungsstelle hat die Aufgabe, auf Grundlage des § 35 Abs. 1 Telekommunikations-Kundenschutzverordnung in einem Mediationsverfahren Streitigkeiten zwischen Endkunden und Telekommunikationsanbietern beizulegen. In diesem Rahmen entwickelt sie, wenn Endkunde und Anbieter freiwillig an der Mediation teilnehmen, einen Schlichtungsvorschlag zur Streitbeilegung. Seit 1999 hat die Schlichtungsstelle 1.164 Verfahren durchgeführt. Bei unterbreiteten Schlichtungsvorschlägen kann sie auf eine Erfolgsquote von 72 Prozent im Jahr 2005 verweisen.

### **Die Schlichtungsstelle Telekommunikation ist wie folgt erreichbar:**

Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Ref. 216, Schlichtungsstelle

Postfach 80 01, 53105 Bonn

Telefon: 030 22480 – 590 / Telefax: 030 22480 – 518

#### Autor:

**RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)**

Rechtsanwalt