



Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Mein Zeichen, meine Nachricht vom

☎(030)

Berlin:

5  
2

21.02.2024

Sehr geehrte

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 22.01.2024 an die Bundesnetzagentur.

Sie schildern Erfahrungen mit dem Kundenservice Ihres Telekommunikationsanbieters, Vodafone Deutschland GmbH. Diese entsprechen nicht Ihren Vorstellungen von kundenfreundlichem Geschäftsgebaren. Insbesondere berichten Sie über eine schlechte Erreichbarkeit des Kundenservice, da dieser Ihre schriftlichen Anfragen nicht per Email sondern nur telefonisch kläre.

Die Bundesnetzagentur ist nicht befugt, Zugriff auf Ihre Kundendaten bei einem Telekommunikationsunternehmen zu nehmen oder dieses im kundenbezogenen Einzelfall zur Veränderungen solcher Daten anzuweisen, wenn das Telekommunikationsrecht dies nicht regelt. Das Geschäftsgebaren, einschließlich der Werbemaßnahmen zur Kundengewinnung und der Produktvermarktung, unterliegt nicht der Regulierung durch die Bundesnetzagentur.

Die Qualität des Kundenservice eines Telekommunikationsunternehmens ist nicht im Telekommunikationsrecht geregelt. Die Gestaltung der Leistungsangebote unterliegt grundsätzlich dem unternehmerischen Gestaltungsspielraum des Anbieters. Rechte und Pflichten gegenüber dem Anbieter unter anderem in den Bereichen Produktgestaltung, Qualität und Service, sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), Leistungsbeschreibungen und Preislisten des Anbieters festgelegt. Ein Anspruch auf Erreichbarkeit des Kundenservice z. B. über eine E-Mail-Adresse besteht nach dem Telekommunikationsgesetz nicht.

Sollte eine Kontaktaufnahme zu Ihrem Telekommunikationsanbieter auf elektronischem oder telefonischem Wege nicht möglich sein, kann ich Ihnen nur den unverbindlichen Rat geben, Ihren Vertragspartner auf dem Postweg, z. B. per Einwurfeinschreiben, zu kontaktieren.

Für eine Durchsetzung von Ansprüchen aus einem Vertrag gelten die zivilrechtlichen Regelungen. Der Ansprechpartner für Ihr Anliegen wäre weiterhin Ihr Vertragspartner. In zivilrechtlichen Angelegenheiten können Sie sich von einer Verbraucherzentrale oder einem Rechtsanwalt beraten lassen.

Bundesnetzagentur für  
Elektrizität, Gas, Telekommunikation,  
Post und Eisenbahnen

Telefax Bonn  
(02 28) 14-88 72

E-Mail  
Internet  
<http://www.bundesnetzagentur.de>

Bitte neue Bankverbindung beachten!  
Bundeskasse Weizen  
Dt. Bundesbank – Filiale Regensburg  
BIC: MARKDEF1750  
IBAN: DE08 7500 0000 0075 0010 07

Behördensitz: Bonn  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn  
☎ (02 28) 14-0

Mit freundlichen Grüßen

Im Auftrag

Verbraucherschutz Telekommunikation