

(K)ein Ende der Telefonabzocke bei Warteschleifen?

- **Kostenlose Warteschleifen ab 01. Juni 2013**
- **So umgehen Anbieter kostenlose Warteschleifen**

31.05.2013 – Paderborn, Wirtschaft: Das Telekommunikationsgesetz (TKG) sieht vor, dass Warteschleifen ab dem 01. Juni 2013 kostenlos sein müssen. Viele Anbieter umgehen jedoch diese Regelung, indem sie eine Servicenummer aus dem deutschen Festnetz anbieten.

Für Telekommunikationsanbieter sind Service-Hotlines für die Technik, die Kundenbetreuung, für Rechnungen oder für Neukunden mit relativ hohen Kosten verbunden. Abgesehen von den Personalkosten müssen sie pro Kundenanruf bestimmte Kosten einkalkulieren. So rechtfertigten sie die hohen Gebühren für den Anrufer von bis zu 2 Euro pro Minute. Laut Gesetz dürfen sie zukünftig jedoch keine Gebühren mehr für Warteschleifen erheben. "Für Verbraucher bedeuten kostenlose Warteschleifen den Schutz vor Telefonabzocke beim Service," erklärt Philipp Jorek vom Verbraucherportal Billig-Tarife.de. Einige Unternehmen wechseln ihre 0180-Hotlinenummer daher zu einer Nummer des deutschen Festnetzes, zum Beispiel mit der Vorwahl der jeweiligen Stadt, in der das Call-Center für die Beratung sitzt. Somit umgehen die Anbieter die teuren Hotline-Kosten: Dort greift die Novelle des TKG nicht, da die Regelung für kostenlose Warteschleifen nur bei Sonderrufnummern (zum Beispiel 0180 oder 0190) gilt.

"Unsere aktuelle Untersuchung hat ergeben, dass etwa jeder vierte Anbieter von Internettarifen eine Servicenummer aus dem deutschen Festnetz anbietet," so Jorek weiter. Für Verbraucher, die eine Festnetz-Flatrate haben, sind die Warteschleifen und die Anrufe bei Servicehotlines kostenlos. Haben Kunden jedoch keine Flatrate, müssen sie die jeweiligen Kosten für einen Anruf ins deutsche Festnetz zahlen. Die Minutenpreise variieren je nach Tarif und Anbieter. Unter <http://www.billig-tarife.de/telefontarife/flatrate-vergleich.php> finden Verbraucher einen objektiven Tarifvergleich aller deutschen Telefon-Flatrates.

Eine weitere Regelung der Novelle des TKG vom 01. August 2012 sieht vor, dass der Anrufer für die Service-Rufnummern beginnend mit 0180-6 pauschal 20 Cent pro Anruf aus dem Festnetz und maximal 60 Cent pro Anruf aus dem Mobilfunknetz zahlt. Damit erfolgt die Abrechnung zeitunabhängig. Zeitabhängig hingegen erfolgt die Abrechnung bei Rufnummern beginnend mit 0180-7: Anrufer zahlen 14 Cent pro Minute aus dem Festnetz und maximal 42 Cent pro Minute aus dem Mobilfunknetz. Zudem dürfen Warteschleifen dieser Sondernummern zukünftig nur noch maximal 30 Sekunden lang sein.

Über die iMPLI Informations-Systeme GmbH:

Das Verbraucherportal Billig-Tarife.de wird von der iMPLI Informations-Systeme GmbH betrieben. iMPLI erfasst und speichert fast täglich Informationen zu Leistungen und Preisen von Tarifen aus der Telekommunikationsbranche und veröffentlicht diese über eigens betriebene Verbraucherportale wie Billig-Tarife.de oder andere Medien und Verlage. Weitere Internetportale aus dem Telekommunikations- und Energiebereich ergänzen das Portfolio des Paderborner Unternehmens.

Pressekontakt:

Herr Philipp Jorek
Tel.: 0 52 51- 878 23 65
Fax: 0 52 51- 878 23 66
eMail: jorek@billig-tarife.de

Abdruck honorarfrei, um ein Belegexemplar wird gebeten

iMPLI Informations-Systeme GmbH
Billig-Tarife.de
Technologiepark 11
33100 Paderborn