



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<http://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

29.05.2013

Ab dem 1. Juni teils unzulässig: Warteschleifen bei 01805-Hotlines Viele Unternehmen steigen auf kostenlose oder Festnetznummern um

Berlin/Göttingen – Ab dem 1. Juni 2013 darf es laut Telekommunikationsgesetz keine kostenpflichtigen Warteschleifen bei minütlich abgerechneten Sonderrufnummern mehr geben. Dazu zählen beispielsweise die bei Service-Hotlines weit verbreiteten 01805-Vorwahlen sowie pro Minute bepreiste 0900-Nummern. Problem: Die Unternehmen können Warteschleifen während eines Gesprächs, die bei Rückfragen oder durch Weiterverbinden entstehen, aus technischen Gründen nicht kostenlos realisieren. Ausnahme sind die ersten zwei Minuten einer Verbindung, bei denen die Warteschleife über einen technischen Trick kostenlos umgesetzt werden kann. Im Grunde ergibt sich aus der neuen Regelung daher, dass es bei den betroffenen Rufnummern insbesondere während des Gesprächs keine Warteschleife mehr geben darf. "Wenn Verbraucher ab dem 1. Juni eine pro Minute abgerechnete 0180- oder 0900-Sonderrufnummer anrufen und während des Gesprächs in einer Warteschleife landen, können sie davon ausgehen, dass es sich um einen Verstoß gegen das neue Gesetz handelt. So etwas sollte zügig der Bundesnetzagentur gemeldet werden, die mit Bußgeldern dagegen vorgehen kann", rät Thorsten Neuhetzki vom Onlinemagazin www.teltarif.de.

Nimmt bei den betroffenen Nummern ein Sprachcomputer - der übrigens nicht als Warteschleife gilt - das Gespräch entgegen, muss aus diesen Gründen direkt danach ein Mitarbeiter das Gespräch übernehmen. Ist kein Mitarbeiter verfügbar, muss dem Kunden ein Rückruf angeboten werden oder er muss sich selbst noch einmal melden.

Anders sieht es bei Sonderrufnummern aus, die pro Gespräch abgerechnet werden. Hier darf es weiterhin Warteschleifen geben, denn auf Grund des Festpreises wird das Telefonat dadurch nicht teurer, sondern höchstens länger. Allerdings muss die voraussichtliche Dauer der Warteschleife angesagt werden. Zu den Festpreis-Sonderrufnummern zählen beispielsweise die 01802, die 01804, die neu eingerichtete 01806 sowie einige 0900-Nummern. Viele Unternehmen sind auf Grund der neuen Vorgaben bereits auf generell kostenfreie 0800-Hotlines oder auf aus der Regelung ausgenommene normale Festnetznummern umgestiegen.

Weitere Details finden Sie unter www.teltarif.de/warteschleifen.

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, April 2013). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

Download unter: <http://www.teltarif.de/presse/2013.html>



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<http://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

29.05.2013

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften:

<http://www.teltarif.de/presse/> bzw. <http://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,
Brauweg 40, 37073 Göttingen
Rafaela Möhl
Tel: 0551 / 517 57-23, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de