

Eckpunkte zu einer verbraucherfreundlichen Regelung von Warteschleifen bei telefonischen Dienstleistungen

1. Telefonabzocke durch teure und lange Warteschleifen bei sog. telefonischen Mehrwertdiensten müssen wir beenden. Für viele Verbraucher wird der Anruf bei einer Servicehotline zu einem Nerven aufreibenden und teuren Warteakt. Ob bei Telefonanbietern, Kabelanbietern, bei Pay-TV-Anbietern, Reparaturhotlines von Firmen – überall lauern die Kostenfallen bei den Warteschleifen. Mitunter sind die Kosten für die Warteschleife für den Anrufer höher als für die in Anspruch genommene Serviceleistung.
2. Das Telekommunikationsgesetz muss dahingehend überarbeitet werden, dass Warteschleifen bei telefonischen Mehrwertdiensten kostenfrei sind, solange die Serviceleistung nicht beginnt. Dies ist erst der Fall, wenn der Kontakt mit einem Berater hergestellt worden ist.
3. Die Bundesregierung wird aufgefordert, eine Regelung für alle sog. telefonischen Mehrwertdienste zu treffen, bei denen eine Preisberechnung pro Minute erfolgt. Die sind im Einzelnen:
 - a. Massenverkehrsdienste
 - i. 0137-2 (14 ct./Minute aus den deutschen Festnetzen)
 - ii. 0137-3 (14 ct./Minute aus den deutschen Festnetzen)
 - iii. 0137-4 (14 ct./Minute aus den deutschen Festnetzen)
 - iv. 0138-x (14 ct./Minute aus den deutschen Festnetzen)
 - b. Service-Dienste
 - i. 0180-1 (3,9 ct./Minute aus den deutschen Festnetzen)
 - ii. 0180-3 (9 ct./Minute aus den deutschen Festnetzen)
 - iii. 0180-5 (1 ct./Minute aus den deutschen Festnetzen)
 - c. Premium-Dienste
 - i. 0900-x (Preis frei gestaltbar bis zu einer Obergrenze von 3 EUR/Minute bzw. 30 EUR/Anruf)
4. Bei den Nummernblöcken 0180-1, 0180-3 und 0180-5 („Service-Dienste“, ehemals „Shared-Cost-Dienste“) sind die Bemühungen der Bundesnetzagentur zu stärken, das sog. Offline-Billing bereitzustellen.
5. Bestimmte Nummernblöcke unterliegen bereits einem Festpreis pro Anruf. In diesem Fall ist eine gesetzliche Regelung bzgl. der Warteschleifenproblematik unerheblich. Dies sind im Einzelnen: 0137-1/0137-5 (14 ct./Anruf), 0137-6 (25 ct./Anruf), 0137-7 (1 EUR/Anruf), 0137-8/0137-9 (50 ct./Anruf), 0180-2 (6 ct./Anruf), 0180-4 (20 ct./Anruf).
6. Die Dienste des Nummernblocks 0800-x sind bereits nach geltender Regelung kostenfrei. Eine weitergehende Regulierung erübrigt sich deshalb.
7. Unternehmerische Freiheit bei der Ausgestaltung von Serviceleistungen: Grundsätzlich muss es jedem Unternehmen frei stehen, wie es seine Serviceleistungen ausgestaltet und welchen Preisrahmen es für seine Serviceleistung wählt. Manch ein Unternehmen mag für ein Produkt oder eine Dienstleistung ein höheres Entgelt verlangen, dafür aber eine kostenfreie

Servicehotline anbieten. Dagegen bietet ein anderes Unternehmen ein Produkt oder eine Dienstleistung zu einem niedrigeren Preis an, dafür entstehen aber für weitere Serviceleistungen per Telefon deutlich höhere Kosten. Dagegen ist nichts einzuwenden, denn der Kunde hat aufgrund der verschiedenen Geschäftsmodelle der Anbieter auch selbst die Wahlmöglichkeit, ob er lieber einen höheren Grundpreis oder eben Mehrkosten im Servicefall tragen will. Aber eine Warteschleife ist keine Serviceleistung.