



Pressemitteilung

Bonn, 28. Mai 2013
Seite 1 von 2

HAUSANSCHRIFT
Tulpenfeld 4
53113 Bonn

TEL +49 228 14-9921
FAX +49 228 14-8975

pressestelle@bnetza.de
www.bundesnetzagentur.de

Warteschleifen bei Sonderrufnummern ab 1. Juni 2013 kostenlos

Homann: „Verstöße gegen die Regelungen werden wir verfolgen“

Am 1. Juni treten die endgültigen Regelungen zu kostenlosen Warteschleifen in Kraft. Ab diesem Zeitpunkt dürfen Warteschleifen bei Sonderrufnummern (z. B. 0180er und 0900er Rufnummern) nur noch genutzt werden, wenn für den Anruf ein Festpreis gilt oder die Warteschleifen für den Anrufer kostenfrei sind. Auch nachgelagerte Warteschleifen, also beispielsweise Wartezeiten während einer Weiterleitung nach begonnener Bearbeitung, müssen kostenfrei sein. Bei ortsgebundenen Rufnummern, Mobilfunkrufnummern und entgeltfreien Rufnummern ist der Einsatz von Warteschleifen weiterhin zulässig.

„Nach Ablauf des neunmonatigen Übergangszeitraums werden nun die endgültigen Regelungen zu Warteschleifen wirksam. Damit werden Verbraucher vor hohen Kosten geschützt, die mit der eigentlichen Inanspruchnahme telefonischer Serviceleistungen nichts zu tun haben. Sollten Unternehmen die Regelungen nicht umsetzen, werden wir dies entsprechend verfolgen“, betonte Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

Die Bundesnetzagentur hat im Hinblick auf die endgültigen gesetzlichen Regelungen zwei neue Rufnummerbereiche für Service-Dienste bereitgestellt. Die neuen Rufnummern der Teilbereiche 0180-6 und -7 erfüllen die Voraussetzungen zur Einführung kostenloser Warteschleifen. „Durch die neuen Rufnummern haben wir die Unternehmen bei der Umsetzung der gesetzlichen Regelungen unterstützt. Einige Unternehmen nutzen jetzt die neuen Nummern, andere haben ihre Dienste auf Ortsnetzzufnummern umgestellt“, sagte Homann.

Eine Warteschleife liegt vor, wenn Anrufe entgegengenommen oder aufrechterhalten werden, ohne dass das Anliegen des Anrufers bearbeitet wird. Die Bearbeitung kann über einen automatisierten Dialog oder durch eine Person erfolgen. Beim ersten Einsatz einer Warteschleife im Rahmen des Anrufs hat der Angerufene bei Sonderrufnummern sicherzustellen, dass der Anrufende mit Beginn der Warteschleife über deren voraussichtliche Dauer informiert wird. Darüber hinaus muss dem Anrufer mitgeteilt werden, ob für den Anruf ein Festpreis gilt oder der Anruf für die Dauer des Einsatzes dieser Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist. Die Ansage kann mit Beginn der Bearbeitung vorzeitig beendet werden.



Bonn, 28. Mai 2013

Seite 2 von 2

Die Bundesnetzagentur verfolgt Verstöße gegen die gesetzlichen Regelungen. Um rechtswidrige Warteschleifen aufdecken zu können, ist sie allerdings auf die Hilfe der Verbraucher angewiesen. Betroffene können sich unter den folgenden Kontaktdaten an die Bundesnetzagentur wenden:

Bundesnetzagentur
Nördeltstraße 5
59872 Meschede

Telefon: +49 291 9955-206
Montag bis Mittwoch von 9:00 bis 17:00 Uhr,
Donnerstag von 9:00 bis 18:00 Uhr sowie
Freitag von 9:00 bis 16:00 Uhr.

Telefax: +49 6321 934-111

E-Mail: rufnummernmissbrauch@bnetza.de

Weitere Informationen zu kostenlosen Warteschleifen, auch für Unternehmen, sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur zu finden.