



Bundesnetzagentur

# Warteschleifen

## Was nicht erlaubt ist und worauf Sie achten sollten

Stand: April 2015



## **Warteschleifen: Was nicht erlaubt ist und worauf Sie achten sollten**

Wenn Sie schon einmal eine Hotline angerufen haben, kennen Sie vielleicht das Problem: Sie haben nur eine kurze Frage – und geraten in eine Warteschleife. Das ist nicht nur zeitraubend, sondern könnte auch kostspielig sein. Um Verbraucher zu schützen, sind Warteschleifen nur in bestimmten Fällen erlaubt. Hier erfahren Sie, welche das sind und wie Sie gegen unerlaubte Angebote vorgehen können.



### **Was gilt als Warteschleife?**

Als Warteschleife gilt der Zeitraum, in dem ein Anruf entgegengenommen oder aufrechterhalten wird, ohne dass die Hotline Ihr Anliegen bearbeitet. Auch wenn Sie im Laufe eines Gespräches weitergeleitet werden und sich niemand um Ihre Anfrage kümmert, gilt dies als (nachgelagerte) Warteschleife. Sobald die Hotline Ihre Anfrage bearbeitet, endet die Warteschleife. Eine Bearbeitung kann auch durch einen automatisierten Dialog erfolgen.



## Wann muss eine Warteschleifen-Ansage erfolgen?

Wenn Sie eine Hotline mit einer **Sonder-rufnummer** (z.B. (0)180 und (0)900) anrufen, müssen Sie bei der ersten Warteschleife eine Warteschleifen-Ansage erhalten. In dieser muss Ihnen die **voraussichtliche Dauer der Warteschleife** mitgeteilt werden. Darüber hinaus muss die Hotline Ihnen durchgeben, ob für den Anruf ein **Festpreis** gilt oder ob die Warteschleife **kostenfrei** ist.



## In welchem Fall muss ich den Anruf nicht bezahlen?

Wenn die Warteschleife rechtswidrig ist (siehe Kasten umseitig) sind Sie nicht verpflichtet, den Anruf zu zahlen. Auch wenn es keine Warteschleifen-Ansage gibt oder die Ansage fehlerhaft ist, müssen Sie die Kosten nicht tragen. In beiden Fällen können Sie das Geld zurückverlangen. Sie müssen sich dazu eigenständig auf den Wegfall des Entgeltanspruches berufen. Eine entsprechende Erklärung sollte an den Betreiber der Hotline gerichtet werden. Zudem sollten Sie die Telefonrechnung Ihres Anbieters beanstanden. Beides sollte schriftlich erfolgen. Unterstützung erhalten Sie dabei von Rechtsanwälten oder örtlichen Verbraucherzentralen.



## **Was unternimmt die Bundesnetzagentur gegen unerlaubte Warteschleifen?**

Die Bundesnetzagentur geht gegen rechts-  
widrige Warteschleifen vor. Hierbei ist die  
Bundesnetzagentur auf Ihre Hilfe angewiesen.  
Wenn Sie in eine unerlaubte Warteschleife  
gelangt sind, melden Sie uns Ihren Fall.  
Weitere Informationen hierzu und die  
Kontaktaten finden Sie auf der Rückseite  
dieser Broschüre.



## Wann sind Warteschleifen nicht erlaubt?

- ✓ Bei Anrufen zu Sonderrufnummern (z.B. (0)180), bei denen für den Anruf **kein Festpreis** gilt ODER
- ✓ Bei Anrufen zu Sonderrufnummern mit zeitabhängiger Abrechnung, bei denen der Anruf für die **Dauer der Warteschleife nicht kostenfrei** ist.



## Wann sind Warteschleifen erlaubt?

- ✓ Bei Anrufen zu **kostenlosen Rufnummern** (z.B. (0)800 Rufnummern)
- ✓ Bei Anrufen zu **ortsgebundenen Rufnummern** (z.B. (0)89 für München)
- ✓ Bei Anrufen zu **herkömmlichen Mobilfunknummern** ((0)15, (0)16 oder (0)17)
- ✓ In allen **anderen Fällen** (u. a. bei allen Sonderrufnummern wie z. B. (0)180 und (0)900), **wenn**
  - für den Anruf ein **Festpreis** gilt ODER
  - bei einer zeitabhängigen Abrechnung der Anruf für die Dauer der Warteschleife **kostenfrei** ist. Ausgenommen sind die Kosten für Anrufe aus dem Ausland.
  - Bei Sonderrufnummern muss bei der ersten Warteschleife eine Warteschleifen Ansage erfolgen.

## Weitere Informationen und Kontakt

Weitere Informationen und das Formblatt, mit dem Sie eine unerlaubte Warteschleife melden können, finden Sie online unter

 [www.bundesnetzagentur.de/rufnummernmissbrauch](http://www.bundesnetzagentur.de/rufnummernmissbrauch)

Informationen zum Thema Warteschleifen, zu den Aufgaben der Bundesnetzagentur und zum Formblatt erhalten Sie auch unter dieser **Kontaktadresse**:

Anschrift	Bundesnetzagentur Nördeltstr. 5 59872 Meschede
Telefon	<b>+49 291 9955-206</b>
Mo.-Mi.	9:00 bis 17:00 Uhr
Do.	9:00 bis 18:00 Uhr
Fr.	9:00 bis 16:00 Uhr
Telefax	+49 6321 934-111
E-Mail	<a href="mailto:rufnummernmissbrauch@bnetza.de">rufnummernmissbrauch@bnetza.de</a>

## Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen

Tulpenfeld 4

53113 Bonn

Telefon: +49 228 14-0

Telefax: +49 228 14-8872

E-Mail: [info@bnetza.de](mailto:info@bnetza.de)

[www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)



[www.bundesnetzagentur.de/  
warteschleifen](http://www.bundesnetzagentur.de/warteschleifen)