



Bonn, 30. August 2012
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

Regelungen zu kostenlosen Warteschleifen treten in Kraft

Homann: „Gesetzgeber schützt Verbraucher vor hohen Kosten“

Am 1. September 2012 tritt die neunmonatige Übergangsregelung für kostenlose Warteschleifen in Kraft. Ab diesem Zeitpunkt dürfen bei allen Sonderrufnummern (z. B. (0)180er und (0)900er Rufnummern) entgeltpflichtige Warteschleifen nur noch dann eingesetzt werden, wenn für den Anruf entweder ein Festpreis gilt oder mindestens die ersten zwei Minuten der Verbindung für den Anrufer kostenlos sind. Bei ortsgebundenen Rufnummern, herkömmlichen Mobilfunkrufnummern und entgeltfreien Rufnummern können Warteschleifen weiterhin uneingeschränkt genutzt werden.

„Der Gesetzgeber schützt mit den Regelungen zu Warteschleifen den Verbraucher vor hohen Kosten, die mit der eigentlichen Inanspruchnahme telefonischer Serviceleistungen nichts zu tun haben. Ich erwarte, dass die Unternehmen die Regelungen umsetzen. Sollten Verstöße vorliegen, werden wir diese ahnden“, betonte Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

Eine Warteschleife liegt vor, wenn Anrufe entgegengenommen oder aufrechterhalten werden, ohne dass das Anliegen des Anrufers bearbeitet wird. Dies umfasst die Zeitspanne vom Rufaufbau bis zum Beginn der Bearbeitung des Anliegens des Anrufers. Die in der Übergangsregelung vorgesehene zweiminütige Kostenfreiheit beginnt also, nachdem der Anrufer die letzte Ziffer der Telefonnummer eingegeben hat. Die Kostenfreiheit endet spätestens zwei Minuten nach Beginn des Rufaufbaus oder wenn die Warteschleife früher durch den Beginn der Bearbeitung beendet wird.

Die endgültige Regelung zu kostenlosen Warteschleifen tritt am 1. Juni 2013 in Kraft. Ab diesem Zeitpunkt dürfen Warteschleifen auch bei Sonderrufnummern 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 dann kostenfrei sein. Im Rahmen der Übergangsregelung können nachgelagerte Warteschleifen noch kostenpflichtig sein.



Bonn, 30. August 2012
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:

Anschrift:
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.