



# Pressemitteilung

Bonn, 10. Februar 2020

## Bundesnetzagentur ordnet Abschaltung der Auskunftsdiensterufnummer 11830 an

**Präsident Homann: „Betroffene Verbraucher sollten Forderungen kritisch prüfen“**

Die Bundesnetzagentur hat gegenüber der First Telecom GmbH die Abschaltung der Auskunftsdiensterufnummer 11830 angeordnet und gleichzeitig zum Schutz der Verbraucher vor unberechtigten Forderungen dieses Anbieters Verbote der Rechnungslegung und Inkassierung erlassen.

„Der Schutz von Verbrauchern ist ein zentrales Anliegen der Bundesnetzagentur. Wir gehen konsequent gegen Unternehmen vor, die gegen die Vorgaben zur Preisklarheit und das Wettbewerbsrecht verstoßen“, erklärt Jochen Homann, Präsident der Bundesnetzagentur.

### Vorgaben zur Preistransparenz verletzt

Die Bundesnetzagentur hat festgestellt, dass eine Weitervermittlung über die Auskunftsdiensterufnummer 11830 oftmals ohne ordnungsgemäße Preisansage für das weitervermittelte Gespräch erfolgte. Hierzu sind Betreiber eines Auskunftsdienstes vor jeder Weitervermittlung zu jeder Rufnummer in jedes Netz verpflichtet. Daneben wurden weitere Verbraucherschützende Regelungen verletzt, indem die Auskunftsdiensterufnummer unter anderem ohne ordnungsgemäße Preisangabe beworben wurde und Vorgaben für den Einsatz von Warteschleifen nicht eingehalten wurden.

Anlass zu umfangreichen Ermittlungen der Bundesnetzagentur waren detaillierte Schilderungen in Verbraucherbeschwerden.

### Verbot der Rechnungslegung und Inkassierung

Die Bundesnetzagentur hat zusätzlich zu der Abschaltung auch ein Verbot der Rechnungslegung und Inkassierung verhängt. Das bedeutet, dass den betroffenen Kunden die Kosten, die für Verbindungen zu den Rufnummern entstanden sind, nicht mehr in Rechnung gestellt werden dürfen. Bei bereits in Rechnung gestellten Kosten greift das Inkassierungsverbot. Die Forderungen dürfen nicht mehr beigetrieben werden.

Die Maßnahme ist unter [www.bundesnetzagentur.de/massnahmenliste](http://www.bundesnetzagentur.de/massnahmenliste) veröffentlicht.

Bundesnetzagentur  
Tulpenfeld 4  
53113 Bonn

[bundesnetzagentur.de](http://bundesnetzagentur.de)  
[twitter.com/bnetza](https://twitter.com/bnetza)

#### Pressekontakt:

Fiete Wulff  
Leiter Presse und  
Öffentlichkeitsarbeit

Tel. +49 228 14 - 9921  
[pressestelle@bnetza.de](mailto:pressestelle@bnetza.de)



Bonn, 10. Februar 2020

---

Die Bundesnetzagentur ist eine Behörde im Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie. Zu den zentralen Aufgaben der Regulierungsbehörde gehört die Aufsicht über die Märkte Energie, Telekommunikation, Post und Eisenbahn.

Die Bundesnetzagentur sorgt u.a. dafür, dass möglichst viele Unternehmen die Leitungsinfrastruktur in diesen Bereichen nutzen können, damit Verbraucherinnen und Verbraucher von Wettbewerb und günstigen Preisen profitieren.

Mit Hauptsitz in Bonn und Mainz sowie 46 Außenstellen in ganz Deutschland beschäftigt die Behörde über 2900 Mitarbeiter.