

Regelung zum Schutz der Verbraucher vor rechtswidrigen Warteschleifen

Um den Verbrauchern bei telefonisch nachgefragten Dienstleistungen zu besseren Bedingungen zu verhelfen, sind Warteschleifen nur noch unter bestimmten Voraussetzungen erlaubt.

Was ist eine Warteschleife?

Wenn Anrufe entgegengenommen oder aufrechterhalten werden, ohne dass das Anliegen des Anrufers bearbeitet wird, handelt es sich um eine Warteschleife. Dies umfasst die Zeitspanne ab Rufaufbau vom Anschluss des Anrufers bis zum Beginn der Bearbeitung des Anliegens des Anrufers sowie die Wartezeit während einer Weiterleitung bis zur anschließenden Bearbeitung (sog. nachgelagerte Warteschleife). Die Bearbeitung beginnt – und die Warteschleife endet – sobald beispielsweise Informationen abgefragt werden, die für die Bearbeitung des Anliegens erforderlich sind, ganz gleich, ob dies mittels eines automatisierten Dialogs oder durch eine natürliche Person erfolgt. Der Gesetzgeber hat dabei keine Vorgaben zur Dauer und inhaltlichen Qualität der Bearbeitung gemacht.

Was beinhaltet die neue Regelung?

Ab dem 1. Juni 2013 dürfen Warteschleifen nur noch in folgenden Fällen eingesetzt werden:

- bei Anrufen zu entgeltfreien Rufnummern (z. B. (0)800),
- bei Anrufen zu ortsgebundenen Rufnummern (z. B. (0)89 für München),
- bei Anrufen zu herkömmlichen Mobilfunkrufnummern ((0)15, (0)16 oder (0)17).

In allen anderen Fällen, u. a. bei allen Sonderrufnummern (z. B. (0)180 und (0)900), sind Warteschleifen nur noch erlaubt, wenn für den Anruf entweder ein Festpreis gilt oder - bei einer zeitabhängigen Abrechnung - der Anruf für die Dauer der Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist (ausgenommen sind die Kosten für Anrufe aus dem Ausland, die für die Herstellung der Verbindung im Ausland entstehen). Dies gilt ebenfalls für alle nachgelagerten Warteschleifen.

Sofern der Anruf nicht zu einer entgeltfreien Rufnummer, zu einer ortsgebundenen Rufnummer oder zu einer Mobilfunknummer erfolgt, muss mit Beginn der ersten Warteschleife deren voraussichtliche Dauer genannt und darüber hinaus mitgeteilt werden, ob für den Anruf ein Festpreis gilt oder der Anruf für die Dauer des Einsatzes der Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist. Diese Ansage muss lediglich bei der ersten Warteschleife erfolgen und kann abgebrochen werden, sobald die Bearbeitung des Anliegens beginnt und somit die Warteschleife beendet wird.

Im Falle einer unrechtmäßigen Warteschleife sowie bei einer fehlenden oder fehlerhaften Ansage zu der Warteschleife entfällt die Entgeltzahlungspflicht des Anrufers für den gesamten Anruf (§ 66h Nr. 8 TKG).

Welche Rechtsfolgen hat ein Verstoß gegen die Regelung?

Verstöße gegen die oben erläuterte Regelung für Warteschleifen sind bußgeldbewehrt. Die Bundesnetzagentur hat den gesetzlichen Auftrag, Rufnummernmissbrauch und somit auch rechtswidrige Warteschleifen zu verfolgen. Dabei hat sie die Befugnis, Unternehmen anzuhören und neben Maßnahmen wie Abmahnungen, Abschaltungen und Entzug von Rufnummern auch Bußgeldverfahren durchzuführen.

Vor diesem Hintergrund ist es für alle beteiligten Unternehmen wichtig darauf hinzuwirken, eine entsprechende technische Anpassung ihrer Systeme zu realisieren, um die Einhaltung der neuen Regelungen zu gewährleisten.