

Schutz der Verbraucher vor rechtswidrigen Warteschleifen

Wer kennt das Problem nicht? Sie rufen beispielsweise eine Hotline an, weil Sie lediglich eine kurze Frage haben, und geraten in eine Warteschleife. Das ist nicht nur zeitraubend, sondern konnte darüber hinaus auch kostspielig sein.

Um den Verbrauchern bei telefonisch nachgefragten Dienstleistungen vor derartigen Kosten zu schützen, 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 Regelung?

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

- bei Anrufen zu entgeltfreien Rufnummern (z. B. (0)800-Rufnummern),
- 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.

Wie hilft die Bundesnetzagentur Verbrauchern?

Die Bundesnetzagentur verfolgt Rufnummernmissbrauch und somit auch rechtswidrige Warteschleifen. Sie kann Unternehmen anhören und neben Maßnahmen wie Abmahnungen, Abschaltungen und Entzug von Rufnummern auch Bußgeldverfahren durchführen.

Um rechtswidrige Warteschleifen aufdecken zu können, ist die Bundesnetzagentur auf Ihre Hilfe angewiesen. Wenn Sie glauben, dass Sie in eine rechtswidrige Warteschleife gelangt sind, melden Sie uns Ihren Fall. Sie finden auf der Internetseite der Bundesnetzagentur (www.bundesnetzagentur.de) weitere Informationen und ein Formblatt, mit welchem Sie uns die erforderlichen Daten übermitteln können.

Hinweis:

Bei vermeintlich durch Warteschleifen zu Unrecht entstandenen Kosten müssen Sie selbst die daraus resultierenden zivilrechtlichen Ansprüche durchsetzen sowie die entsprechenden Beweise sichern. Unterstützung erhalten Sie bei Rechtsbeiständen oder den örtlichen Verbraucherzentralen.

Fragen zu rechtswidrigen Warteschleifen?

Antworten zum Thema Warteschleifen, zu den Aufgaben der Bundesnetzagentur und zum Formblatt erhalten Sie unter dieser Kontaktadresse.

Telefon:	+49 291 9955-206	Anschrift:	Bundesnetzagentur Nördeltstraße 5 59872 Meschede
Mo.-Mi.	9 bis 17 Uhr		
Do.	9 bis 18 Uhr		
Fr.	9 bis 16 Uhr		
Telefax:	+49 6321 934-111		
E-Mail:	rufnummernmissbrauch@bnetza.de		