



# Presse- mitteilung

Pressestelle

HAUSANSCHRIFT Wilhelmstraße 54, 10117 Berlin

TEL +49 (0)30 18 529 - 3170

FAX +49 (0)30 18 529 - 3179

E-MAIL [pressestelle@bmelv.bund.de](mailto:pressestelle@bmelv.bund.de)

INTERNET [www.bmelv.de](http://www.bmelv.de)

DATUM 28. Mai 2013

NUMMER 162

SPERRFRIST

## Zum 1. Juni ist Schluss mit teuren Warteschleifen Ministerin Aigner: Gesetzesverstöße notfalls mit Bußgeldern sanktionieren

Gute Nachricht für Telefonkunden: Ab 1. Juni 2013 sind Warteschleifen bei Sonderrufnummern kostenfrei. Dies gilt unabhängig davon, ob ein Telefonat aus dem Festnetz oder aus dem Mobilfunknetz erfolgt. „Teure Warteschleifen waren über Jahre ein Ärgernis für die Verbraucher. Damit ist jetzt Schluss“, sagte **Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner** am Dienstag. Es sei widersinnig, wenn Kunden für eine Nichtleistung bezahlen müssten. „Man stelle sich vor, beim Bäcker nicht erst für das Brot, sondern schon vorher für das Warten zahlen zu müssen“, so Aigner.

Die Neuregelung gilt auch für nachgelagerte Warteschleifen, also beispielsweise Wartezeiten während einer Weiterleitung nach begonnener Bearbeitung. Lediglich in Ausnahmefällen, das heißt bei Ortsnetzrufnummern, herkömmlichen Mobilfunkrufnummern oder wenn für den Anruf ein Festpreis gilt, dürfen Warteschleifen weiter eingesetzt werden. Die Bundesregierung hatte sich auf eine Übergangsregelung verständigt, damit sich die Unternehmen auf die gesetzlichen Vorgaben einstellen und die Technik umrüsten konnten. Vom 1. September 2012 bis zum 31. Mai 2013 durften Warteschleifen noch eingesetzt werden, wenn mindestens die ersten zwei Minuten der Verbindung für den Anrufer kostenlos waren.

„Die Telekommunikationsbranche hatte mindestens acht Monate Zeit, sich umzustellen. Nach dieser langen Umstellungsphase muss man erwarten können, dass zum Stichtag 1. Juni die teuren Warteschleifen verschwinden. Die Bundesnetzagentur ist angehalten, Gesetzesverstöße notfalls mit Bußgeldern zu sanktionieren“, so Aigner. Sie äußerte sich

zuversichtlich, dass sich die Neuregelung auch positiv auf die Servicequalität auswirken wird:  
„Am Ende muss bei einer Service-Hotline die Dienstleistung stimmen, für die man bezahlt.“

### **Telekommunikationsnovelle stärkt die Verbraucherrechte**

Die Kostenfreiheit bei Warteschleifen ist der letzte Baustein zahlreicher Verbesserungen, die die **Novelle des Telekommunikationsgesetzes** (TKG-Novelle) für Verbraucher gebracht hat. Der Großteil der Neuerungen greift bereits seit dem 10. Mai 2012. Einige Beispiele:

- Wenn bei einem Umzug die Leistung des Telekommunikationsanbieters am neuen Wohnort nicht angeboten wird, haben Kunden ein Sonderkündigungsrecht.
- Im Falle eines Anbieterwechsels darf die Unterbrechung höchstens einen Kalendertag dauern.
- Bei der Rufnummernmitnahme, die im Fall des Anbieterwechsels möglich sein muss, hat die Freischaltung der Rufnummer innerhalb eines Kalendertages zu erfolgen.
- Call-by-Call-Anbieter müssen seit August 2012 ihren Telefonkunden vor jedem Gespräch die aktuelle Gebühr ansagen.

Weitere Informationen im Internet unter [www.bmelv.de](http://www.bmelv.de)