



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

INTERNET www.bmelv.de

DATUM 28. August 2012

NUMMER 231

SPERRFRIST

Warteschleifen werden zum Auslaufmodell

Neuregelung ab September: Die ersten beiden Warteminuten bei Sonderrufnummern dürfen nicht mehr berechnet werden – ab Juni 2013 werden die Kosten dann komplett entfallen

Eine gute Nachricht für alle Telefonkunden: Das Ende kostenpflichtiger Warteschleifen rückt näher. Ab 1. September 2012 müssen die ersten 120 Sekunden Wartezeit bei Anrufen auf Sonderrufnummern kostenfrei sein. Dies sieht eine Übergangsregelung im neuen Telekommunikationsgesetz der Bundesregierung vor. Mit Ende dieser Übergangsregelung ab 1. Juni 2013 werden die Kosten für Warteschleifen für Sondernummern wie 0180- oder 0900-Nummern dann komplett entfallen. Lediglich bei Ortsnetzzufnummern, herkömmlichen Mobilfunkrufnummern, Sonderrufnummern mit Festpreisen und entgeltfreien Rufnummern dürfen Warteschleifen weiterhin eingesetzt werden. In allen anderen Fällen, unter anderem bei allen Sonderrufnummern, dürfen Warteschleifen nur noch eingesetzt werden, wenn entweder der Anruf einem Festpreis unterliegt oder, bei zeitabhängiger Abrechnung, der Anruf für die Dauer der Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist. Die Neuregelung gilt sowohl für Telefonate aus dem Festnetz als auch aus dem Mobilfunknetz.

Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner hatte sich mit Nachdruck dafür eingesetzt, dass Warteschleifen bei Sonderrufnummern keine Kosten verursachen dürfen. „Die Neuregelung hat die Rechte der Kunden im Telekommunikationsmarkt deutlich erweitert und gestärkt“, so Aigner. „Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland werden davon deutlich profitieren.“

Die Neuregelung zu den Warteschleifen ist ein wichtiger Baustein in einer ganzen Reihe von weitgehenden Verbesserungen, die die Novelle des Telekommunikationsgesetzes für die Verbraucher bringt. Eine Auswahl weiterer Verbesserungen, die bereits seit 10. Mai 2012 greifen: 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. Zudem müssen Call-by-Call-Anbieter seit August 2012 ihren Telefonkunden vor jedem Gespräch die aktuelle Gebühr mitteilen.