

Ressort: Technik

## Grünen-Studie: Telefon-Warteschleifen sind für Verbraucher weiterhin sehr teuer

Berlin, 15.02.2013, 10:34 Uhr

**GDN** - Telefon-Warteschleifen sind für Verbraucher in Deutschland trotz gesetzlicher Verschärfungen weiterhin sehr teuer. Nach einer Untersuchung der Grünen-Bundestagsfraktion, die dem Radioprogramm NDR Info vorliegt, nutzen Unternehmen so genannte "nachgelagerte telefonische Warteschleifen", um bei Kunden abzukassieren.

Besonders teuer bei den Test-Anrufen, die die Grünen im Januar und Februar dieses Jahres durchgeführt haben, war die Warteschleife eines deutschen E-Mail-Dienstleisters. Nach sieben Minuten Wartezeit auf einen persönlichen Berater fielen demnach Kosten in Höhe von neun Euro an. Im Durchschnitt haben die Unternehmen mit 0900er-Nummern 1,80 Euro berechnet. Bei der bislang letzten Untersuchung dieser Art konnten die Grünen allerdings noch einen deutlich höheren Durchschnittsbetrag in Höhe von 2,50 Euro ermitteln. Am längsten habe mit zehn Minuten die Vermittlung eines Beraters bei einem Telefonproduzenten gedauert. Der durchschnittliche Minutenpreis war hier aber deutlich geringer. Die Grünen-Bundestagsfraktion hat bereits drei Mal Untersuchungen dieser Art durchgeführt. Die Verbraucherschutz-Expertin der Fraktion, Bärbel Höhn, forderte auf NDR Info: "Warteschleifen müssen komplett kostenfrei sein. Das wäre wirklich verbraucherfreundlich." In diesem Zusammenhang kritisierte sie Verbraucherschutzministerin Ilse Aigner(CSU), die für die aktuelle Gesetzeslage verantwortlich sei. "Die von ihr in Kraft gesetzte Übergangsregelung bringt nichts, und ich denke, das war auch so geplant." Ab dem 1. Juni dieses Jahres gilt ein verändertes Telekommunikationsgesetz. Danach sind Telefon-Warteschleifen nur noch dann erlaubt, wenn sie - das betont auch die Bundesnetzagentur - "kostenfrei sind". Nach der derzeit geltenden Übergangslösung sind Warteschleifen bei kostenpflichtigen 0180- und 0900-Nummern nur noch dann erlaubt, wenn der Anrufer entweder einen Festpreis zahlt oder wenn in den ersten zwei Minuten nach Verbindungsbeginn überhaupt keine Kosten anfallen. "Eigentlich müsste man aber sehr klar sagen: Warteschleifen mit Bandansagen sind kostenfrei", sagte Höhn. Für die Untersuchung hat die Grünen-Bundestagsfraktion mehrfach 50 nach dem Zufallsprinzip ausgewählte Service-Hotlines angerufen, darunter vor allem 0180- und 0900-Nummern von Fluglinien, Handy- und Kommunikationsanbietern sowie von Reiseportalen.

### Bericht online:

<https://www.germandailynews.com/bericht-7726/gruenen-studie-telefon-warteschleifen-sind-fuer-verbraucher-weiterhin-sehr-teuer.html>

### Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

### Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

### Editorial program service of General News Agency:

United Press Association, Inc.  
3651 Lindell Road, Suite D168  
Las Vegas, NV 89103, USA  
(702) 943.0321 Local  
(702) 943.0233 Facsimile

[info@unitedpressassociation.org](mailto:info@unitedpressassociation.org)

[info@gna24.com](mailto:info@gna24.com)

[www.gna24.com](http://www.gna24.com)