

Neue Gesetzesregelung soll die Kosten für Warteschleifen reduzieren

Warteschleifen am Telefon kosten die Verbraucher jeden Tag nicht nur jede Menge Nerven sondern auch Geld. Vor allem bei teuren Sonderrufnummern macht sich das auf der Telefonrechnung schnell bemerkbar. Auch der Gesetzgeber hat diese Kostenfalle erkannt und eine neue Gesetzesregelung dagegen erlassen. Die Community für Telefonnummern www.tellows.de informiert über die Änderungen.

Ab dem 01. September 2012 werden die neuen Regelungen für Warteschleifen im Zuge des geänderten Telekommunikationsgesetzes in Kraft treten. Für Warteschleifen zu Beginn eines Telefonates, gilt für kostenpflichtige Sonderrufnummern dann die Regelung, dass mindestens die ersten zwei Minuten der Wartezeit nicht berechnet werden dürfen. Diese Vorschrift gilt sowohl für Anrufe aus den Mobilfunknetzen als auch für Gespräche aus dem Festnetz. Der Gesetzgeber definiert als Warteschleife den Zeitraum, der zwischen dem Verbindungsaufbau und dem Zeitpunkt vergeht, zu dem mit der Bearbeitung des Anrufgrundes begonnen wird. Darüber hinaus wird auch während eines Telefonates Zeit als Warteschleife (<http://blog.tellows.de/2012/08/neues-gesetz-soll-die-abzocke-durch-warteschleifen-unterbinden/>) definiert, wenn Verbraucher zum Beispiel darauf warten weiterverbunden zu werden. Sollten bei Sonderrufnummern die ersten beiden Minuten in einer Warteschleife berechnet werden, gilt das ab dem 01. September 2012 als Ordnungswidrigkeit, und sollte an die Bundesnetzagentur gemeldet werden. Verbraucher müssen aber beachten, dass die Bestimmungen vorerst nur für Warteschleifen direkt zu Beginn eines Telefonates gelten. Wird das Gespräch direkt entgegengenommen und nach dem konkreten Anliegen des Anrufers gefragt bevor er in eine Warteschleife kommt, ist die Zeit kostenpflichtig, dabei ist es egal, ob eine Computerstimme oder eine reale Person das Gespräch entgegennimmt.

Eine weitere Verschärfung des Gesetzes ist für den 01. Juni 2013 geplant. Ab diesem Zeitpunkt wird die Warteschleife bei kostenpflichtigen Sonderrufnummern generell kostenfrei. Die neuen Regelungen ab 01. Juni 2013 werden dann auch für Warteschleifen während eines Gespräches gelten. Sollten dann noch Gebühren für Wartezeiten berechnet werden, muss der Verbraucher das gesamte Gespräch nicht bezahlen.

Weitere Informationen: <http://blog.tellows.de/>

Kontakt:

Tellows UG (haftungsbeschränkt)
Christian Anton
Eschenring 6
04282 Bennewitz

Tel: +49 – 1578 – 4918966
Fax: +49-355-28925-887006
E-Mail: presse@tellows.de

Die Community für Telefonnummern bietet Verbrauchern die Möglichkeit u.a. auf www.tellows.de, www.tellows.com, www.tellows.co.uk, www.tellows.fr, www.tellows.es und www.tellows.it Bewertungen zu Telefonnummern abzugeben. Auf diese Weise hilft tellows Verbraucher effektiv vor Telefonbetrug zu warnen. Handelsregister: Amtsgericht Leipzig HRB 26291, Geschäftsführer: Stefan Rick