

von Rechtsanwalt Nicolai Amereller

## Warteschleifen bei Servicrufnummern müssen für den Anrufer seit dem 01.06.2013 kostenfrei sein

**Viele Händler setzen für die Abwicklung des telefonischen Kundenservices auf Servicedienstnummern (Vorwahl: 0180x) bzw. Mehrwertdienstnummern (Vorwahl: 0900x). Diese Nummern sind für den Anrufer kostenpflichtig, da sie nicht Telefonflatrates abgedeckt werden. Insbesondere bei einem Anruf aus dem Mobilfunknetz summieren sich hier schnell hohe Anruferkosten. Wer solche Nummern zugeteilt bekommen hat, muss seit dem 01.06.2013 geltende gesetzliche Neuerungen in Bezug auf die Kostenfreiheit von Warteschleifen beachten. Andernfalls drohen Bußgelder und wettbewerbsrechtliche Abmahnungen.**

### Einleitung

0180x- und 0900x-Rufnummern eignen sich für den Einsatz als Kundenservicrufnummer. Dies deswegen, weil durch die relativ hohen Verbindungskosten zu diesen Rufnummernkreisen Verbraucher davon abgehalten werden, "mal eben so" anzurufen und dadurch personelle Kapazitäten geschont werden können. Je nach Rufnummernkreis und gewähltem Anbieter kann eine solche Nummer für den Händler, der diese zu Kundenservicezwecken vorhält, sogar gewinnbringend sein, da die anfallenden Verbindungskosten zum Teil an ihn ausgeschüttet werden.

Umso ärgerlicher für den Verbraucher ist bei solchen Nummern, wenn er in der Warteschleife hängt, sei es, weil gerade niemand seinen Anruf entgegennehmen kann oder weil er weiterverbunden wird. Da die vorgenannten Rufnummernkreise zu großen Teilen zeitbasiert abgerechnet werden, und nicht pauschal pro Verbindung, zahlt der Verbraucher, obwohl er in diesem Moment keine Gegenleistung erhält.

## Seit dem 01.06.2013 müssen Warteschleifen bei bestimmten Rufnummernkreisen kostenfrei sein!

Dieses Ärgernis hat auch der Gesetzgeber erkannt und schob der weit verbreiteten Praxis kostenpflichtiger Warteschleifen nun einen gesetzlichen Riegel vor. Im Zuge der Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) im Jahre 2012 wurde die Vorschrift des § 66g TKG eingefügt, mittels derer sichergestellt werden soll, dass der Anruf, wenn er nicht

- zu einer entgeltfreien Nummer (z.B. Rufnummerngasse 0800),
- zu einer ortsgebundenen Nummer (z.B. 089) oder einer Nummer, die einer ortsgebundenen Nummer gleichgestellt ist (vgl. § 66g Abs. 3 TKG),
- zu einer Nummer der mobilen Dienste (Rufnummerngassen 015x, 016x, 017x)

erfolgt und nicht mit einem Festpreis pro Verbindung abgerechnet für den Anrufer für die Dauer der Warteschleife kostenfrei ist.

## Was gilt konkret als Warteschleife im Sinne des § 66g TKG?

Der Gesetzgeber versteht unter einer Warteschleife im Sinne des § 66g TKG die Zeitspanne einer Verbindung, in welcher die Verbindung zwar bereits zustande gekommen ist und noch besteht (der Anruf wurde also bereits entgegengenommen, sei es durch einen Menschen oder Computer und wird noch aufrechterhalten), jedoch das Anliegen des Anrufers nicht bearbeitet wird.

Damit sind zwei Arten von Warteschleifen zu unterscheiden:

Es existieren vorgelagerte Warteschleifen (diese umfassen die Zeitspanne ab Zustandekommen der Verbindung bis zum Beginn der Bearbeitung des Anliegens des Anrufers, typische Ansage: "Der nächste freie Mitarbeiter kümmert sich um Ihr Anliegen") und nachgelagerte Warteschleifen (diese umfassen die Zeitspanne während einer Weiterleitung zur anschließenden Bearbeitung, z.B. Wartezeit während der Verbindung durch den Callcenteragent zur entsprechenden Fachabteilung, die das Anliegen des Anrufers erst abschließend bearbeiten kann).

Die Bearbeitung des Anliegens des Anrufers beginnt, sobald beispielsweise Informationen abgefragt werden, die für die Bearbeitung des Anliegens erforderlich sind (z.B. Kundennummer, Rechnungsnummer), egal ob diese Abfrage durch einen Menschen erfolgt oder automatisiert durch einen Sprachcomputer. In diesem Zeitpunkt endet gleichzeitig die Warteschleife.

Nach der gesetzlichen Neuregelung muss damit seit dem 01.06.2013 sichergestellt sein, dass der Anruf zu einer Servicrufnummer dann nicht berechnet wird, wenn der Anrufer sich in einer solchen Warteschleife befindet. Diese Vorgabe gilt natürlich dann nicht, wenn der Anruf nicht zeitbasiert, sondern pro Verbindung abgerechnet wird, für die Warteschleife als solche ohnehin keine zusätzlichen Kosten anfallen.

## Welche Nummern sind betroffen?

Erfasst werden von der gesetzlichen Neuregelung nur sog. Servicrufnummern. Betroffen sind damit primär die Rufnummerngassen 01372, 01373, 01374, 01801, 01802, 01803, 01804, 01805, 032, 0700 und 0900, jedoch nur insoweit, als die dahingehende Verbindung zeitabhängig abgerechnet wird, und nicht pro Verbindung. Erfasst sein können ebenfalls kostenpflichtige Premiumkurzwahlen in den Mobilfunknetzen, sofern die Abrechnung zeitbasiert erfolgt.

Zu beachten ist, dass Verbindungen zu manchen der vorgenannten Rufnummerngassen zwar mit einem bestimmten Betrag pro Anruf vergewährt werden, sofern der Anruf aus dem Festnetz kommt, die Abrechnung jedoch zeitbasiert erfolgt, sofern der Anruf aus dem Mobilfunknetz stammt.

## Wo liegt das Problem?

Probleme bereitet in der Praxis insbesondere die Realisierung der kostenfreien nachgelagerten Warteschleife. So galt bereits seit dem 01.09.2012 bis zum 31.05.2013 im Rahmen einer ersten Phase der Umsetzung der Neuregelung eine Übergangsregelung, nach der nur die ersten beiden Minuten ab Aufbau der Verbindung für den Anrufer kostenfrei sein mussten. In diesem neunmonatigen Übergangszeitraum mussten also nur vorgelagerte Warteschleifen kostenfrei sein, und diese auch nur in den ersten beiden Minuten. Nachgelagerte Warteschleifen waren von der ersten Phase nicht erfasst. Die Vorgaben der ersten Phase konnten technisch relativ leicht umgesetzt werden, indem ein verzögertes Zustandekommen der Verbindung eingebaut wurde, so dass dem Anrufer Verbindungskosten erst nach zwei Minuten berechnet wurden. Konnte nach zwei Minuten immer noch nicht mit der Bearbeitung des Anliegens des Anrufers begonnen werden, wurde meist die Verbindung getrennt und der Anrufer musste diese erneut herstellen.

Im Rahmen der seit dem 01.06.2013 geltenden zweiten Phase sind nun auch nachgelagerte Warteschleifen erfasst und müssen kostenfrei sein, also etwa, wenn ein Hotlinemitarbeiter zum einem weiteren Hotlinemitarbeiter verbinden muss, dieser jedoch gerade im Gespräch ist.

Dies lässt sich technisch bei vielen bestehenden Rufnummerngassen nur sehr schwer bzw. überhaupt

nicht realisieren. Dem Anrufer müsste für den Fall einer notwendigen nachgelagerter Warteschleife angeboten werden, dass man ihn zurückruft oder er selbst nochmals anrufen muss.

## Welche Alternativen bestehen?

In den letzten Tagen ist ein Trend dahingehend zu erkennen, dass von 0180x- und 0900x-Rufnummern auf konventionelle Rufnummern aus den Orts- oder Mobilfunknetzen oder dem Free-Call-Bereich gewechselt wird. Aus einer Hotline mit der Vorwahl 01805 wird dann etwa eine mit der Vorwahl 089, 0171 oder 0800. Hier dürfen Warteschleifen auch weiterhin berechnet werden, weil in Orts- bzw. Mobilfunknetzen geschaltete Rufnummern nicht als Servicenummern gelten und für eine Verbindung zur Gasse 0800 dem Anrufer gar keine Gebühren entstehen.

Eine weitere Möglichkeit besteht darin, auf solche Servicenummern auszuweichen, die - unabhängig davon, woher der Anruf kommt - mit einem Pauschalpreis pro Verbindung berechnet werden.

Mittlerweile stehen auch zwei neue Rufnummerngassen, 01806 und 01807 zur Verfügung, welche die technische Implementierung der neuen rechtlichen Vorgaben erleichtern sollen und deren Zuteilung durch die Bundesnetzagentur erfolgt.

Bei der Gasse 01806 erfolgt einheitlich zu einem Pauschalpreis pro Verbindung, unabhängig davon, ob der Anruf aus dem Fest- (20 Cent/ Anruf) oder Mobilfunknetz (60 Cent/ Anruf) kommt. Da die Verbindung nicht zeitbasiert abgerechnet wird, müssen auftretenden Warteschleifen nicht kostenfrei sein.

Bei der Gasse 01807 erfolgt die Berechnung dagegen zeitbasiert, jedoch werden die ersten 30 Sekunden einer Verbindung zu dieser Gasse nicht berechnet, so dass hier je Verbindung insgesamt maximal 30 Sekunden für Warteschleifen verwendet werden dürfen.

## Welche Konsequenzen drohen bei Verstößen?

Zunächst handelt ordnungswidrig im Sinne des § 149 Abs. 1 Nr. 13 i) TKG, wer die neuen Vorgaben des § 66g TKG nicht einhält. Die Bundesnetzagentur als überwachende Behörde hat intensive Kontrollen angekündigt und fordert Verbraucher aktiv dazu auf, ihr rechtswidrige Warteschleifen zu melden. Eine solche Ordnungswidrigkeit hat in aller Regel die Verhängung eines Bußgelds zur Folge, in der Theorie maximal bis zu 100.000,- Euro.

Daneben drohen wettbewerbsrechtliche Abmahnungen.

Der gesetzlichen Neuregelung des § 66g TKG kommt nach unserer Ansicht auch ein das Marktverhalten

regelnder Charakter zu. Schließlich werden durch diese Vorschrift bestimmte Anforderungen für den Einsatz von Warteschleifen im geschäftlichen Verkehr geregelt. Dies erfolgt auch im Interesse der Marktteilnehmer, insbesondere dem der Verbraucher. Damit ist es nur eine Frage der Zeit, bis entsprechende Abmahnungen wegen kostenpflichtiger Warteschleifen bei Servicerufnummern die Runde machen werden.

## Fazit

Wer Servicenummern einsetzt, bei denen Warteschleifen auftreten können, sollte dringend sicherstellen, dass er die neuen gesetzlichen Vorgaben einhält. Diese bringen einen erheblichen technischen Aufwand, ggf. sogar einen Nummernwechsel mit sich. Alternativ bietet sich ein Wechsel zu einer Gasse an, die nicht den Servicenummern zugeordnet ist bzw. zu einer Servicenummer, die je Verbindung, also nicht zeitbasiert abgerechnet wird, an.

Autor:

**RA Nicolai Amereller**

Rechtsanwalt