

## Presseinformation

### **Kostenlose Warteschleifen können Anrufer teuer zu stehen kommen – QuestNet bemängelt unausgereiften Gesetzentwurf und fordert Änderungen**

Cottbus, den 18. März 2011 – Der kürzlich vom Bundeskabinett verabschiedete Gesetzentwurf, der unter anderem die Einführung einer für Anrufer kostenlosen Warteschleife vorsieht, stößt vielerorts auf Unverständnis und Kritik. Die QuestNet GmbH, ein Telekommunikationsanbieter, der sich auf die Entwicklung und indirekte Vermarktung innovativer Telefon-Mehrwertdienste in Kombination mit Servicenummern konzentriert, erwartet durch die neue Regelung eine Verschlechterung der Servicequalität für die Verbraucher. Auch der Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten (VATM), der die Änderungen des Telekommunikationsgesetzes größtenteils begrüßt, steht den geplanten Regelungen zur kostenlosen Warteschleife kritisch gegenüber.

Nach dem derzeitigen Entwurf sollen Warteschleifen grundsätzlich nur dann zulässig sein, wenn der Anrufer eine endgeldfreie oder eine ortsgebundene Telefonnummer wählt. Weiterhin zulässig sind Warteschleifen, wenn der Anruf zu einem Festpreis erfolgt oder wenn eine Rufnummer für mobile Dienste genutzt wird. Ebenfalls erlaubt bleibt eine Warteschleife dann, wenn der Angerufene die Kosten für die Warteschleife vollständig trägt, soweit nicht aus dem Ausland angerufen wird.

„Während einer Übergangsphase soll ein verzögerter Verbindungsaufbau bis 2 Minuten eingeführt werden. In dieser Zeit sollen netzbasierte Warteschleifen für kostenpflichtige Servicenummern eingesetzt werden. Da eine tatsächliche Verbindung noch nicht zustande kam, sind diese 2 Minuten für den Anrufer kostenfrei. Wenn der Entwurf nicht geändert wird, müssten die Anrufe allerdings nach 2 Minuten abgebrochen werden, wenn in dieser Zeit kein Agent zur Verfügung steht“ erklärt Thomas Wendt, Geschäftsführer der QuestNet GmbH. „Da stellt sich natürlich die Frage, ob dem Anrufer nun die kostenlosen zwei Minuten wichtiger sind als die Chance, etwas später jemanden zu erreichen. Wird der Anrufversuch nach zwei Minuten immer wieder abgebrochen, dann kann es sehr mühsam werden, tatsächlich einen Ansprechpartner zu bekommen. Diese Zumutung für die Anrufer in Form von zusätzlicher Wartezeit durch viele Anrufversuche darf nicht unterschätzt werden. Erschwerend kommt vor allem für die Unternehmen hinzu, dass noch unklar ist, wie die endgültige Lösung nach der geplanten Übergangszeit aussehen soll.“

Der Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten ist ebenso skeptisch, was die praktische Umsetzung der neuen Regelung betrifft. Auch er sieht in dem kürzlich verabschiedeten Entwurf Fallstricke, die eine Verschlechterung des Kundenservice durch die kostenlose Warteschleife bedeuten könnten.

„Beim Thema Warteschleifen sehen wir noch deutlichen Änderungsbedarf, um zu erreichen, dass überteuerte und überlange Warteschleifen von sogenannten schwarzen Schafen unterbunden werden können“, erklärt Jürgen Grützner, Geschäftsführer des VATM. Der VATM hat hier unter anderem die Einführung eines Zertifikates für Call Center in die Diskussion eingebracht, das kurze und damit besonders kostengünstige Warteschleifen sowie einen verbraucherfreundlichen Service fördern würde. Grützner weiter: „Im Rahmen der Beratungen in Bundesrat und Bundestag sollte noch einmal ernsthaft nach einer möglichst wirtschaftlich sinnvollen Lösung mit höchstmöglichem Verbrauchernutzen gesucht werden.“