

Praxistaugliche Lösung für kostenlose Warteschleife rasch möglich – QuestNet stellt günstigen und verbraucherfreundlichen Ansatz vor

Cottbus, den 14. Juni 2011 – Die Novelle des Telekommunikationsgesetzes schlägt seit Monaten hohe Wellen. Nicht zuletzt aufgrund der massiven Folgen für den Einsatz von Warteschleifen, die mittelfristig größtenteils kostenfrei sein sollen. Neben der unklaren Kostenverteilung, die das geänderte Gesetz mit sich bringen wird, sorgen vor allem Fragen nach der schnellen technischen Realisierbarkeit für Unsicherheiten bei allen Beteiligten. Einen Ansatz, der die kostenlose Warteschleife verbraucherfreundlich sowie für die Unternehmen kostengünstig und schnell realisierbar macht, stellt heute die QuestNet GmbH vor. Im Kern beinhaltet der Vorschlag des Unternehmens die Einführung einer neuen Rufnummerngasse, die technologisch einfach machbar ist.

„Die Verunsicherung ist überall greifbar, und auch wenn das Gesetz langsam konkrete Formen annimmt, so scheinen sich mehr Fragen als Antworten zu entwickeln“, erklärt Thomas Wendt, Geschäftsführer der QuestNet GmbH. Das Unternehmen ist ein Anbieter von Anwendungen und Dienstleistungen, das sich auf die Entwicklung und die Vermarktung von Telefon-Mehrwertdiensten in Kombination mit Servicenummern konzentriert. „Deshalb haben wir in den letzten Wochen über eine pragmatische und leicht realisierbare Lösung für die 0180er-Dienste nachgedacht. Das Ergebnis unserer Überlegungen ist dabei verblüffend einfach.“

In der ersten Phase des Gesetzes, die zwölf Wochen umfassen soll, müssen Wartefelder beim Verbindungsaufbau zumindest 120 Sekunden für den Anrufer kostenfrei sein. Dann dürfen für die Warteschleife Kosten berechnet werden. Neun Monate später soll dann die zweite Phase einsetzen, die umfangreichere Regelungen mit sich bringt und die generelle Kostenfreiheit für Warteschleifen fordert. Die exakten technischen Lösungen sind hier noch weitestgehend unklar. Während die Festnetzbetreiber das Offline-Billing favorisieren, tendieren die Mobilfunknetzbetreiber zu einer Anpassung der Signalisierung. Sicher scheint jedoch, dass beide Ansätze nicht in den vorgegebenen Fristen umsetzbar sind und zu erheblichen Investitionen führen.

Die Idee aus Cottbus: Die Einführung einer weiteren Rufnummerngasse. Der Vorschlag basiert auf der Tatsache, dass die durchschnittliche Gesprächszeit mit einem Agenten im Call Center rund 3,5 Minuten beträgt. Die mit Abstand meist eingesetzte Rufnummerngasse in diesem Segment ist die 01805, mit Gesprächskosten von 14 Cent pro Minute. Ohne die Berücksichtigung möglicher Warteschleifen zahlen die Anrufer also bereits heute durchschnittlich 49 Cent für ein Supportgespräch. Da auch künftig Warteschleifen bei Gesprächen zu einem Festpreis möglich sein werden, liegt der Ansatz nahe, nach der 01802 und 01804 nun eine neue 01806-Rufnummerngasse einzuführen, die mit einem Preis von 49 Cent pro Anruf versehen wird. Sollten dann Warteschleifen eingesetzt werden, gehen sie aufgrund laufender Verbindungsentgelte nur zu Lasten der Dienstanbieter und nicht der Anrufer. Bereits nach dem aktuellen Telekommunikationsgesetz wäre ein solcher Tarif zulässig. Allerdings muss bedacht werden, dass das Gespräch sowohl aus dem Festnetz als auch aus dem Mobilfunknetz mit 49 Cent pro Anruf bepreist wird, und dass sich die Interconnections-Entgelte im Vergleich zu den 01805-Nummern nicht verschieben. Hier wäre dann die Bundesnetzagentur gefragt, um faire Regelungen für Endkunden und Anbieter zu treffen.

„Dieser sehr einfache Ansatz sorgt für Transparenz gegenüber den Verbrauchern, die somit genau wissen, was das Gespräch in Summe kosten wird. Der Schutz vor Mehrkosten durch die Verbindungszeit in einer möglichen Warteschleife ist somit gewährleistet. Die Dienstanbieter wiederum sind durch den tariflichen Hebel motiviert, die Wartezeiten zu verkürzen und den Service zu verbessern“, erklärt Thomas Wendt. „Der Vorschlag ist eine problemlose Alternative zu sehr komplexen technischen Lösungsansätzen ohne diese in Frage zu stellen, und er kann auch als Rückfallebene dienen, falls die aufwendigen Lösungen nicht in der geforderten Zeit umgesetzt werden können. Alles in allem würde somit rasch Sicherheit in den Markt einkehren.“