

Ressort: Technik

## Bundesregierung prüft Verbraucherschutz bei Telefon-Warteschleifen

Berlin, 25.08.2017, 05:00 Uhr

**GDN** - Nach vermehrten Kundenbeschwerden über die Servicequalität eines großen Telekommunikationsanbieters erwägt die Bundesregierung strengere Regeln für Telefon-Warteschleifen. Das geht aus einer Antwort der Bundesregierung auf einer Kleine Anfrage der Grünen-Bundestagsfraktion hervor, über die das "Handelsblatt" in seiner Freitagausgabe berichtet.

Hintergrund ist, dass bislang telekommunikationsrechtlich kein Anspruch auf Erreichbarkeit einer Service-Hotline besteht. Die Gestaltung der Leistungsangebote unterliege dem unternehmerischen Gestaltungsspielraum des jeweiligen Anbieters, Eingriffsbefugnisse der Bundesnetzagentur bestünden hier nicht, erläutert die Bundesregierung. Daher solle geprüft werden, "ob hier ein gesetzgeberischer Handlungsbedarf besteht". Gegen die Kundenhotline des betroffenen Anbieters sind bei der Bundesnetzagentur laut Bundesregierung seit Ende 2016 vermehrt Verbraucherbeschwerden eingegangen. "Verbraucher beschwerten sich darüber, dass die Dauer der Warteschleife beträchtlich sei und die Verbindung abbreche", heißt es in der Antwort auf die Grünen-Anfrage. Der telefonische Kundenkontakt werde über eine ortsgebundene Rufnummer abgewickelt. Da Warteschleifen über solche Rufnummern grundsätzlich eingesetzt werden dürften, seien seitens der Bundesnetzagentur keine Maßnahmen möglich. Die Bundesnetzagentur verzeichnete in den ersten sieben Monaten 317 Anfragen und Beschwerden. Im selben Zeitraum des Jahres 2016 waren es nur 71 Anfragen und Beschwerden zu Warteschleifen, 2015 waren es 99 Anfragen und 2014 genau 105. Am häufigsten beschwerten sich Verbraucher laut Bundesregierung über den Einsatz und die Kostenpflicht der Warteschleife sowie über fehlende Informationen über Dauer der Warteschleife. Die Grünen sehen angesichts der steigenden Beschwerdezahl schon jetzt Handlungsbedarf. "Es wäre das Mindeste, dass die Bundesregierung beziehungsweise Behörden das Gespräch mit auffälligen Firmen suchen und verbindliche Verbesserungen einfordern", sagte die verbraucherpolitische Sprecherin der Grünen-Bundestagsfraktion, Nicole Maisch, dem "Handelsblatt". "Sollten nach diesen Gesprächen tatsächlich keine Fortschritte erkennbar sein, muss die Bundesregierung hier weitergehend tätig werden." Es reiche aber nicht, "monatelang nur Handlungsmöglichkeiten zu prüfen", fügte Maisch hinzu. "Schließlich endet der Serviceanspruch der Kundinnen und Kunden nicht mit der Unterschrift unter einen Vertrag, auch wenn manche Unternehmen sich so verhalten."

### Bericht online:

<https://www.germandailynews.com/bericht-93694/bundesregierung-prueft-verbraucherschutz-bei-telefon-warteschleifen.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:

UPA United Press Agency LTD  
483 Green Lanes  
UK, London N13NV 4BS  
contact (at) unitedpressagency.com  
Official Federal Reg. No. 7442619