

Wie reagieren Sie am besten?

- Nutzen Sie andere Kontaktmöglichkeiten wie E-Mail oder Kontaktformular, wenn Sie denken, dass durch Ihren Anruf hohe Kosten entstehen.
- Melden Sie uns Ihren Fall unter www.bundesnetzagentur.de/warteschleifen, damit wir aktiv werden können. Wir prüfen Ihren Fall und leiten Maßnahmen ein.
- Für unsere Ermittlungen benötigen wir gesicherte Beweise. Es ist deshalb sehr wichtig, dass Sie uns alle möglichen Details schildern.
- Sie müssen die Kosten für den Anruf nicht übernehmen, wenn eine Warteschleife unzulässig berechnet wurde. Gleiches gilt für eine fehlende oder falsche Ansage zu einer Warteschleife.



Blieben Sie informiert

Unsere aktuellen Hinweise und Maßnahmen finden Sie unter www.bundesnetzagentur.de/massnahmenliste

Alle Informationen zum Thema finden Sie unter www.bundesnetzagentur.de/warteschleifen

Bundesnetzagentur
Ärger mit Rufnummern
Nördeltstr. 5
59872 Meschede



Tel.: 0291 9955 - 206
www.bnetza.de/verbraucherportal



Bundesnetzagentur

Telekommunikation Teure Kundenhotlines und Warteschleifen



Ihr Vertragspartner bietet für Ihre Fragen nur eine kostenpflichtige Rufnummer an? Sie sind in einer teuren Warteschleife und Ihr Anliegen wird nicht bearbeitet? In diesen Fällen müssen Sie keine hohen Preise zahlen.

Was darf eine Kundenhotline kosten?

Sie haben Fragen zu Ihrem Vertrag oder möchten z. B. ein Problem mit Ihrer Bestellung melden? Die Kosten Ihres Anrufes dürfen nicht höher sein als bei Anrufen zu einer gewöhnlichen Festnetznummer oder Mobilfunknummer.

Was ist überhaupt eine Warteschleife?

„Der nächste freie Mitarbeiter ist gleich für Sie da.“

Sie rufen ein Unternehmen oder eine Institution an und hören beispielsweise Musik oder eine Bandansage. Das nennt man Warteschleife. Sie endet, sobald jemand oder ein Sprachroboter beginnt, Ihr Anliegen zu bearbeiten oder Informationen abzufragen.

Eine Warteschleife umfasst auch die Wartezeit während einer Weiterleitung bis zur anschließenden Bearbeitung.

Was darf eine Warteschleife kosten?

Grundsätzlich müssen Warteschleifen kostenfrei sein. Sie dürfen nur bei folgenden Rufnummern eingesetzt werden:

- entgeltfreie Rufnummern, z. B. (0)800,
- ortsgebundene Rufnummern, z. B. (0)89 für München,
- herkömmliche Mobilfunkrufnummern (0)15, (0)16 oder (0)17.

In allen anderen Fällen sind Warteschleifen nur noch dann erlaubt, wenn

- für den Anruf ein Festpreis gilt oder
- der Anruf für die Dauer der Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist.
- Zugleich muss mit Beginn der ersten Warteschleife eine Ansage mit voraussichtlicher Wartedauer und einem Kostenhinweis erfolgen.

Was kann die Bundesnetzagentur tun?

Aufgrund Ihrer Beschwerde prüfen wir illegale Praktiken und ergreifen geeignete Maßnahmen, wie z. B.:

- Abmahnungen,
- Abschaltungen der Rufnummern,
- Rechnungslegungs- und Inkassierungsverbote, damit Ihnen keine Kosten in Rechnung gestellt werden oder kein Geld eingezogen wird,
- Bußgeldverfahren.

