

FAQ: TKG-Novelle - Kostenfreie Warteschleifen

Am 10. Mai 2012 sind die Änderungen im Telekommunikationsgesetz (TKG) in Kraft getreten. Es bringt unter anderem Neuerungen hinsichtlich der Verwendung von telefonischen Warteschleifen (§ 3 Nr. 30 c, § 66g, § 150 Abs. 7 TKG). Zielsetzung dieser Änderungen ist, dass Verbrauchern bei der Nutzung kostenpflichtiger Service-Hotlines keine Kosten mehr entstehen, wenn Sie im Rahmen einer Warteschleife auf die Bearbeitung Ihres Anliegens warten.

1. Welche Rufnummern sind von den Neuerungen betroffen?

Grundsätzlich gelten die Neuerungen für **alle** Rufnummern.

Das Gesetz sieht hiervon folgende **Ausnahmen** vor:

- kostenfreie Rufnummern,
- Ortsnetzzufnummern,
- Mobilfunkrufnummern,
- Rufnummern mit einem Festpreis pro Verbindung.

2. Was ist eine Warteschleife?

Eine Warteschleife zeichnet sich nach der Gesetzesdefinition dadurch aus, dass Anrufe entgegengenommen oder aufrechterhalten werden, ohne dass das Anliegen des Anrufers bearbeitet wird.

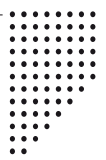
Automatische Bandansagen sind dann keine Warteschleifen, wenn der Anrufer vor Herstellung der Verbindung weiß, dass die Dienstleistung nur in einer Bandansage besteht.

3. Wann endet die Warteschleife?

Die Warteschleife endet mit der Bearbeitung des Anliegens des Anrufers. Dies kann entweder persönlich oder über einen automatisierten Dialog geschehen.

Bei persönlicher Bearbeitung nimmt eine Person den Anruf entgegen und beginnt mit der Bearbeitung.

Bei einem automatisierten Dialog werden vom Anrufer Informationen abgefragt, die für die Bearbeitung des Anliegens erforderlich sind.



4. Wie können Warteschleifen künftig verwendet werden?

Die Neuerungen bei den Warteschleifen treten in zwei Stufen in Kraft:

- Stufe 1:
Zum 1. September 2012 müssen bei allen Rufnummern, die nicht unter die in 1. genannten Ausnahmen fallen, für den Kunden mindestens die ersten zwei Minuten der Warteschleife ab Rufaufbau kostenfrei sein. Wird das Anliegen des Kunden schon vorher bearbeitet, kann ihm die Verbindung ab der Bearbeitung berechnet werden. Diese Stufe 1 gilt bis zum 31. Mai 2013
- Stufe 2:
Ab dem 1. Juni 2013 müssen Warteschleifen bei Rufnummern, die nicht unter die in 1. genannten Ausnahmen fallen, generell für den Anrufer kostenfrei sein. Dies betrifft sowohl Warteschleifen vor der Bearbeitung des Anliegens, als auch nachgelagerte, die z.B. durch die Weiterleitung an einen anderen Gesprächspartner entstehen.

Zudem muss beim ersten Einsatz einer Warteschleife im Rahmen des Anrufs auf einer Rufnummer, die nicht Ortsnetz-, Mobilfunk-, oder eine kostenfreie Telefonnummer ist, der Anrufer mit Beginn der Warteschleife über ihre voraussichtliche Dauer informiert werden und darüber, ob für den Anruf ein Festpreis gilt oder ob der Anruf während des Einsatzes dieser Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist.

Die bisherigen Preisangabe, -ansage und -anzeigepflichten nach §§ 66a bis 66c TKG gelten weiterhin.

5. Wie kann die praktische Umsetzung erfolgen?

Stufe 1: Verzögertes Connect

Die erste Stufe kann umgesetzt werden, indem ein sogenanntes Verzögertes Connect eingerichtet wird. Hierfür muss die Telekommunikationsanlage (TK-Anlage) oder das ACD-System (Automatic Call Distribution - automatische Anrufverteilung) eine besondere Einstellung erhalten: Sofern kein freier Call-Agent oder Mitarbeiter für das Gespräch verfügbar ist, darf der Anruf noch nicht physikalisch von der Anlage entgegengenommen werden. Gleichzeitig kann dem Anrufer eine Ansage oder Wartemusik eingespielt werden. Der Anruf bleibt jedoch während dieser Zeit für den Anrufer kostenlos. Das ACD-System bzw. die TK-Anlage sendet erst dann das „Connect“-Signal aus, wenn der Anruf zu einem Mitarbeiter durchgestellt wird. Damit wird die eigentliche Verbindung hergestellt und der Anruf kostenpflichtig. Um die

Voraussetzungen der gesetzlichen Änderungen der ersten Stufe zu erfüllen, muss das „Verzögerte Connect“ über mindestens 120 Sekunden ausgedehnt werden, wenn der Anrufer in diesem Zeitraum noch nicht an einen Call Agent oder Mitarbeiter weitergeleitet werden konnte.

Stufe 2: Neue Rufnummernbereiche

Zur Umsetzung der zweiten Stufe wird die Bundesnetzagentur zwei neue Rufnummernteilbereiche im Nummernbereich 0180 bereitstellen, die durch besondere Abrechnungsregelungen kostenlose Warteschleifen ermöglichen.

Der *Rufnummernbereich 0180-6* wird zukünftig mit einem Festpreis pro Anruf sowohl Anrufern aus dem Festnetz, als auch aus dem Mobilfunknetz zur Verfügung gestellt. Dabei wird für den Festnetzbereich ein Preis von 20ct pro Anruf gelten, für den Mobilfunkbereich sollen die Preisobergrenzen nach § 66d Abs. 3 TKG (höchstens 60 ct pro Anruf) gelten.

Um einen Missbrauch in diesem Rufnummernbereich zu vermeiden, darf bei diesen Diensten, die im Festnetz oder im Mobilnetz pro Anruf abgerechnet werden, nach Beginn der Kostenpflicht die Verbindung nicht willkürlich durch den Diensteanbieter abgebrochen werden.

Ein *Rufnummernbereich 0180-7* soll zusätzlich zur Verfügung gestellt werden. Bei diesem werden die ersten 30 Sekunden immer kostenlos sein, selbst wenn keine Warteschleife zum Einsatz kommt. Aus dem Festnetz würden Anrufe in diesem Rufnummernbereich mit 14 ct pro Minute berechnet, aus dem Mobilfunknetz entsprechend der Preisobergrenzen von § 66d Abs. 3 TKG (höchstens 42 ct pro Minute).

Zu beachten ist, dass die Dauer der Warteschleifen bei dieser Rufnummernklasse – gleichgültig ob zu Beginn des Anrufs oder ob nachgelagert – insgesamt 30 Sekunden nicht überschreiten darf. Da dem Kunden die ersten 30 Sekunden der Verbindung kostenfrei zur Verfügung stehen, würde damit das gesetzliche Verbot kostenpflichtiger Warteschleifen gewahrt.

Treten dagegen Warteschleifen auf, die die Dauer von 30 Sekunden insgesamt überschreiten, müsste die Verbindung unterbrochen werden. Bei Verstößen könnte die Bundesnetzagentur entsprechende Sanktionen verhängen.

Verteilung der Rufnummern über „Tag-Eins-Verfahren“

Für die Verteilung der neuen Rufnummernbereiche werden von der Bundesnetzagentur zwei sogenannte „Tag-Eins-Verfahren“ durchgeführt. Dabei gelten sämtliche Anträge auf Zuteilung einer Rufnummer aus den neuen Teilbereichen 0180-6 und 0180-7, die innerhalb einer bestimmten Frist eingehen, als zeitgleich eingegangen.

Unternehmen, die in einem anderen Rufnummernteilbereich der Gasse 0180 bereits eine Rufnummer haben, werden dabei durch das erste „Tag-Eins-Verfahren“ Bevorrechtigungen eingeräumt:

Antragsberechtigte, denen vor dem 01.07.2012 eine 0180-Nummer zugeteilt wurde, können bereits zwischen dem 12.11.2012 und dem 26.11.2012 einen Antrag für die Nutzung einer „gespiegelten“ Rufnummer ihrer bisherigen Nummer stellen. Anträge der Berechtigten, die in diesem Zeitraum eingehen, gelten als zeitgleich am 26.11.2012 eingegangen.

Für alle übrigen Antragsberechtigten steht erst das zweite „Tag-Eins-Verfahren“ vom 03.01.2013 bis zum 24.01.2013 zur Verfügung. Anträge, die in diesem Zeitraum bei der Bundesnetzagentur eingehen, gelten als zeitgleich am 24.01.2013 eingegangen.

Die Einzelheiten des Antragsverfahrens und Hinweise zur Antragsstellung finden Sie in der Mitteilung und den Verfügungen auf der Seite der Bundesnetzagentur:

http://www.bundesnetzagentur.de/cln_1931/DE/Sachgebiete/Telekommunikation/RegulierungTelekommunikation/Nummernverwaltung/News/News_node.html

6. Wie sollten Sie bei der Umsetzung vorgehen?

Der bvh empfiehlt Ihnen folgende Vorgehensweise:

- Stufe 1 (01.09.2012 bis 31.05.2013):

Nutzen Sie, wenn technisch möglich, das Verzögerte Connect. Hierdurch können Sie innerhalb der Übergangsphase bis einschließlich 31.05.2013 weiterhin Ihre gewohnte Telefonnummer verwenden

- Stufe 2 (ab dem 01.06.2013):

Für die Zukunft dürfte für die meisten Anbieter von Service-Hotlines die Nutzung der neuen Rufnummerngasse 0180-6 (mit Festpreis pro Anruf) geeignet sein. Hintergrund: Nur bei dieser besteht die Möglichkeit, die Verbindung für den Kunden aufrecht zu erhalten, wenn nicht sofort ein Mitarbeiter zur Bearbeitung des Anliegens zur Verfügung steht.

Die neue Rufnummerngasse 0180-7 kann dagegen nur denjenigen Anbietern empfohlen werden, die mit Sicherheit keine Warteschleife von mehr als 30 Sekunden benötigen. Achtung: Dies bezieht sich auf die gesamte Wartezeit, d.h. die Summe aus einer vorgelagerten, und einer eventuellen nachgelagerte Warteschleife. Bei Überschreitung der 30 Sekunden Warteschleife müsste die Verbindung vom Anbieter abgebrochen werden, anderenfalls drohen Sanktionen.

- Falls Sie für eines der beiden „Tag-Eins-Verfahren“ antragsberechtigt sind, denken Sie daran, rechtzeitig bei der Bundesnetzagentur einen vollständigen Antrag einzureichen!
- Alternativ können Sie natürlich Ihre Service-Hotline auf eine Telefonnummer umstellen, die von den Neuregelungen nicht betroffen ist. Dies gilt für die kostenfreien Telefonnummern, die Ortsnetz- oder die Mobilfunk-Rufnummern.

Weitere Informationen hat der VATM (Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten) in einer Broschüre zusammengefasst, die wir unseren Mitgliedern voraussichtlich in wenigen Wochen zur Verfügung stellen können.

Ihre Ansprechpartner beim bvh:

Stephanie Schmidt, Justiziarin / Recht / Rechtspolitik
Stephanie.Schmidt@bvh.info, Tel: +49 30 206 1385 13

Sebastian Schulz, Rechtsanwalt, Public Affairs / Datenschutz / Rechtspolitik
Sebastian.Schulz@bvh.info, Tel: +49 30 206 1385 14