



Zum 1. Juni ist Schluss mit teuren Warteschleifen

Zum 1. Juni ist Schluss mit teuren Warteschleifen
Ministerin Aigner: Gesetzesverstöße notfalls mit Bußgeldern sanktionieren
Gute Nachricht für Telefonkunden: Ab 1. Juni 2013 sind Warteschleifen bei Sonderrufnummern kostenfrei. Dies gilt unabhängig davon, ob ein Telefonat aus dem Festnetz oder aus dem Mobilfunknetz erfolgt.
Teure Warteschleifen waren über Jahre ein Ärgernis für die Verbraucher. Damit ist jetzt Schluss", sagte Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner am Dienstag. Es sei widersinnig, wenn Kunden für eine Nichtleistung bezahlen müssten. "Man stelle sich vor, beim Bäcker nicht erst für das Brot, sondern schon vorher für das Warten zahlen zu müssen", so Aigner.
Die Neuregelung gilt auch für nachgelagerte Warteschleifen, also beispielsweise Wartezeiten während einer Weiterleitung nach begonnener Bearbeitung. Lediglich in Ausnahmefällen, das heißt bei Ortsnetzziffernummern, herkömmlichen Mobilfunknummern oder wenn für den Anruf ein Festpreis gilt, dürfen Warteschleifen weiter eingesetzt werden. Die Bundesregierung hatte sich auf eine Übergangsregelung verständigt, damit sich die Unternehmen auf die gesetzlichen Vorgaben einstellen und die Technik umrüsten konnten. Vom 1. September 2012 bis zum 31. Mai 2013 durften Warteschleifen noch eingesetzt werden, wenn mindestens die ersten zwei Minuten der Verbindung für den Anrufer kostenlos waren.
Die Telekommunikationsbranche hatte mindestens acht Monate Zeit, sich umzustellen. Nach dieser langen Umstellungsphase muss man erwarten können, dass zum Stichtag 1. Juni die teuren Warteschleifen verschwinden. Die Bundesnetzagentur ist angehalten, Gesetzesverstöße notfalls mit Bußgeldern zu sanktionieren", so Aigner. Sie äußerte sich zuversichtlich, dass sich die Neuregelung auch positiv auf die Servicequalität auswirken wird: "Am Ende muss bei einer Service-Hotline die Dienstleistung stimmen, für die man bezahlt."
Telekommunikationsnovelle stärkt die Verbraucherrechte
Die Kostenfreiheit bei Warteschleifen ist der letzte Baustein zahlreicher Verbesserungen, die die Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG-Novelle) für Verbraucher gebracht hat. Der Großteil der Neuerungen greift bereits seit dem 10. Mai 2012.
Einige Beispiele:
Wenn bei einem Umzug die Leistung des Telekommunikationsanbieters am neuen Wohnort nicht angeboten wird, haben Kunden ein Sonderkündigungsrecht.
Im Falle eines Anbieterwechsels darf die Unterbrechung höchstens einen Kalendertag dauern.
Bei der Rufnummernmitnahme, die im Fall des Anbieterwechsels möglich sein muss, hat die Freischaltung der Rufnummer innerhalb eines Kalendertages zu erfolgen.
Call-by-Call-Anbieter müssen seit August 2012 ihren Telefonkunden vor jedem Gespräch die aktuelle Gebühr ansagen.
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)
Wilhelmstraße 54
10117 Berlin
Deutschland
Telefon: 03 0 / 1 85 29 - 0
Telefax: 03 0 / 1 85 29 - 42 62
Mail: poststelle@bmelv.bund.de
URL: <http://www.bml.de>

Pressekontakt

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

10117 Berlin

bml.de
poststelle@bmelv.bund.de

Firmenkontakt

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

10117 Berlin

bml.de
poststelle@bmelv.bund.de

Mit Organisationserlass des Bundeskanzlers vom 22. Januar 2001 wurde das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (BML) zu einem Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) umgebildet. Dem neuen Ministerium wurden aus dem Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Gesundheit die Zuständigkeiten für den Verbraucherschutz sowie aus dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie die Zuständigkeit für die Verbraucherpolitik übertragen. Darüber hinaus erfolgte die Verlagerung des Bundesinstituts für gesundheitlichen Verbraucherschutz und Veterinärwesen (BgVV) in den Geschäftsbereich des BMVEL. Mit der Umorganisation erhält der vorsorgende Verbraucherschutz in Deutschland einen neuen Stellenwert. Dies soll unter anderem auch durch eine neue Landwirtschaftspolitik zum Ausdruck kommen, die den Erwartungen und Bedürfnissen der Verbraucher Rechnung trägt, ein partnerschaftliches Verhältnis zwischen Landwirtschaft und Verbrauchern fördert, den Tierschutz weiterentwickelt und den Grundsatz der Nachhaltigkeit in der Landwirtschaft verankert. Da ein großer Teil der Politikbereiche des Ministeriums gemeinschaftsrechtlichen Regelungen unterliegt, besteht die wichtigste Aufgabe des Ministeriums darin, die vielschichtigen Interessen innerhalb Deutschlands zu kanalisieren und als deutsche Interessenlage in den Meinungsbildungs- und Rechtssetzungsprozess der Europäischen Union einzubringen. Darüber hinaus trägt das Ministerium dafür Sorge, dass Gemeinschaftsrecht in Deutschland ordnungsgemäß angewandt werden kann. Zum Geschäftsbereich des Ministeriums zählen - neben dem neu hinzugekommenen BgVV - unter anderem das Bundessortenamt, zehn Bundesforschungsanstalten sowie die Zentralstelle für Agrardokumentation und -information. Darüber hinaus hat das Ministerium die Aufsicht über vier Anstalten des öffentlichen Rechts, darunter die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung.