



## Neues Telekommunikationsgesetz durch Unternehmen weitestgehend umgesetzt

Neues Telekommunikationsgesetz durch Unternehmen weitestgehend umgesetzt  
In der Warteschleife hängen und dafür bezahlen? Nein danke! Zum Schutz vor überzogenen Gebühren müssen die meisten Warteschleifen bei Sonderrufnummern wie 0180- oder 0900 künftig kostenfrei sein. Am 1. Juni endete die Übergangsfrist und damit ist nun gesetzlich verboten, für Warteschleifen Geld zu verlangen. Mit der Neuregelung des Telekommunikationsgesetzes (TKG) sollen Kunden vor Kosten geschützt werden, für die sie nach Ansicht von Verbraucherschützern keinerlei Gegenleistung bekommen. TÜV NORD hat getestet, ob das Gesetz in den Unternehmen angekommen ist.  
Die Neuregelung gilt sowohl für Telefonate aus dem Festnetz als auch aus dem Mobilfunknetz. Außerdem umfasst die neue Gesetzgebung auch das kostenfreie Warten in nachgelagerten Warteschleifen, also beispielsweise Wartezeiten während einer Weiterleitung nach begonnener Bearbeitung.  
Aufgrund der langjährigen Erfahrung bei der Prüfung und Zertifizierung von Callcentern haben Experten von TÜV NORD untersucht, ob die Neuregelung des Telekommunikationsgesetzes umgesetzt worden ist. Dabei wurden mehr als 100 Hotlines aus acht Branchen ausgewählt und getestet. Zu diesen gehören Krankenkassen, Mobilfunkanbieter, Energieversorger, Reiseveranstalter, Internet- und TV-Anbieter, Versicherungen, Banken und Logistik.  
Gut die Hälfte der Unternehmen ist im Laufe der Übergangsfrist von September 2012 bis Juni 2013 von Sonderrufnummern zu Ortsnetzznummern gewechselt. Ein Drittel nutzt jetzt die kostenfreien 0800 Sondernummern, knapp zwölf Prozent blieben bei einer kostenpflichtigen Variante, wie zum Beispiel der 0180-6.  
Wer eine Ortsnetznummer wählt und in der Warteschleife steckt, muss unter Umständen trotzdem zahlen. Denn Unternehmen, die von einer kostenpflichtigen Sonderrufnummer zu einer Ortsnetznummer wechseln, dürfen weiterhin Kosten für die Zeit in der Warteschleife erheben - allerdings nur zum Ortstarif. Der Gesetzgeber begründet das damit, dass dem Anrufer Flatrate-Tarife zur Verfügung stehen und ihm keine über den monatlich zu leistenden Pauschalpreis hinausgehenden Kosten entstehen.  
Die Überprüfung seitens TÜV NORD belegt, dass das neue Telekommunikationsgesetz von den Unternehmen weitestgehend umgesetzt wurde. Zwar sind nicht alle Unternehmen zu kostenlosen Rufnummern gewechselt, aber für den Verbraucher bedeutet die Umstellung trotzdem eine Kostenersparnis.  
Einige Ergebnisse der Erhebung von TÜV NORD im Detail:  
5 Prozent der getesteten Hotlines sind bei ihrer ursprünglichen kostenpflichtigen Sonderrufnummer geblieben  
6,67 Prozent der Anbieter sind zur kostenpflichtigen Sonderrufnummer 01806 gewechselt (20 Cent/Anruf aus dem deutschen Festnetz / max. 60 Cent/Anruf aus dem Mobilfunknetz)  
33,3 Prozent der Hotlines sind bei der kostenfreien Sonderrufnummer 0800 verblieben  
55 Prozent der getesteten Anbieter sind zu Ortsnetzznummern gewechselt/verblieben  
Svea Büttner  
TÜV NORD GROUP  
Konzern-Kommunikation  
fon: 0511 998-61270  
mail: sbuettner@tuev-nord.de  
www.tuev-nord.de/presse

### Pressekontakt

TÜV NORD CERT

45141 Essen

sbuettner@tuev-nord.de

### Firmenkontakt

TÜV NORD CERT

45141 Essen

sbuettner@tuev-nord.de

TÜV NORD CERT ist Dienstleister für umfassende Prüfungen und Zertifizierungen auf Basis nationaler und internationaler Vorgaben. Das Unternehmen unterstützt nicht nur die klassisch-technischen Bereiche der Industrie, sondern auch Dienstleistungsunternehmen und Institutionen in allen relevanten Bereichen einer modernen Industrie- und Dienstleistungsgesellschaft. Das Unternehmen hält etwa 120 nationale und internationale Akkreditierungen und betreut weltweit mehr als 28.000 Kunden in allen Fragen der Zertifizierung.[www.tuev-nord-cert.de](http://www.tuev-nord-cert.de)