

# Kostenlose Warteschleifen und ihre Ausnahmen

Düsseldorf, 04.06.2013

Nach Inkrafttreten der neuen Regelungen für kostenlose Warteschleifen am 1. Juni 2013 wird es auch weiterhin Ausnahmen geben: Bei Festnetznummern oder auch Telefonaten mit Festpreis bleibt das Warten auf einen Ansprechpartner kostenpflichtig, warnen ARAG Experten.

Die Neuregelung zu Warteschleifen war bereits im vergangenen Jahr in Kraft getreten, seitdem galt allerdings eine Übergangsregelung. Die Verbraucher müssen nun auch informiert werden, wie lange sie voraussichtlich in der Warteschleife warten müssen. Betreiber, die den Vorgaben nicht Folge leisten, können von der Bundesnetzagentur mit Bußgeldern bis zu 100.000 Euro belegt werden.

**Warteschleife: Kostenlos mit Ausnahme**

Seit dem vergangenen Wochenende ist es auch mit der Übergangsfrist vorbei - ab sofort sollen Warteschleifen endgültig kostenlos sein. Das vom Bundesverbraucherministerium angekündigte Verbot ist aber an einigen Stellen lückenhaft, da es weiter viele Ausnahmen vom Verbot der kostenpflichtigen Warteschleifen gibt. Handelt es sich um einen Ortstarif oder eine normale Mobilfunknummer, so bleibt der Kunde auch weiterhin auf den Kosten für seine Wartezeit sitzen. Auch der Anruf bei einer Hotline zum Festpreis bleibt weiterhin möglich. Von kostenloser Warteschleife also keine Rede!

...dann drücken Sie bitte die Eins!

Noch problematischer sind die interaktiven Bandansagen, bei denen statt Musik ein Computer mit dem Anrufer kommuniziert und dieser sich zum Teil langwierig "durchklicken" muss, bevor er einen Ansprechpartner ans Telefon bekommt. Auch bei diesen nervtötenden Frage- und Antwortspielen mit dem Sprachcomputer werden die Verbraucher weiter zur Kasse gebeten.

**Nachgelagerte Warteschleife**

Für telefonische Warteschleifen haben Kunden im Jahr 2011 knapp 150 Millionen Euro ausgeben müssen, belegen Branchen Zahlen.

Telefonwarteschleifen sind für die Verbraucher in Deutschland auch mit den gesetzlichen Verschärfungen weiterhin unter Umständen teuer. Nach einer aktuellen Untersuchung nutzten Unternehmen sogenannte "nachgelagerte telefonische Warteschleifen", um bei Kunden abzukassieren. In eine solche teure Warteschleife konnte ein Anrufer etwa geraten, wenn er nach einem kurzen ersten Kontakt oder einer Bandabfrage weiterverbunden wurde. Die gute Nachricht: Nachgelagerte Warteschleifen sind laut ARAG Experten jetzt auch kostenfrei!

Rechtstipp herunterladen

**Dieser Rechtstipp als PDF – Jetzt herunterladen**



**ARAG SE**  
ARAG Platz 1  
40472 Düsseldorf

**Brigitta Mehring**  
Konzernkommunikation  
Fachpresse / Kunden PR

Telefon: 02 11 / 9 63-25 60  
Fax: 02 11 / 9 63-20 25  
E-Mail:  
brigitta.mehring@ARAG.de  
Internet: <http://www.ARAG.de>

Aufsichtsratsvorsitzender:  
Gerd Peskes  
Vorstand:  
Dr. Paul-Otto Faßbender (Vors.),  
Dr. Johannes Kathan,  
Dr. Matthias Maslaton,  
Werner Nicoll,  
Hanno Petersen,  
Dr. Joerg Schwarze  
Sitz und Registergericht:  
Düsseldorf, HRB 66846  
USt-ID-Nr.: DE 119 355 995