

Auswertung Service-Hotlines

Jan/Feb 2013

MdB Bärbel Höhn und Nicole Maisch
Tel. 030 – 227 74520

Anlage der Erhebung:

- Es wurden jeweils 50 Service-Hotlines je zweimal angewählt, insgesamt wurden also 100 Anrufe getätigt
- Dabei wurden 25 Unternehmen mit 0180 Nummern und 25 Unternehmen mit 0900 Nummern je zweimal angerufen.
- Bei 0180 kostet die Minute 14 Cent, bei den 0900 Nummern können es bis 3 € sein.
- die Nummern waren durchweg Service-Nummern, d.h. hier rufen Kunden an, die ein Problem mit ihrem Handy haben oder die einen Flug umbuchen möchten.
- Es wurde nicht die Service-Qualität untersucht, sondern nur die reine Zeit in der Warteschleife und hinterher in der Rechnung geschaut, was diese gekostet hat
- Die Nummern wurden zufällig ohne Vorgaben ausgewählt. Schwerpunktmäßig aus folgenden Branchen: Fluglinien, Handy/Kommunikationsanbieter, Reiseportale, Computerreparatur, Mailanbieter, allgemeine Beratung (Rechtsanwalt u.a.)
- Ziel der Erhebung: ist die aktuelle gesetzliche Regelung wirksam, nachdem für die Verbraucher die ersten zwei Minuten in der Warteschleife kostenfrei sein müssen? + werden immer noch im großen Umfang Verbraucher in den Warteschleifen ohne Gegenleistung abkassiert?

Gesetzliche Regelung:

- seit dem 1. September 2012 sollen die ersten zwei Minuten in der Warteschleife kostenfrei sein. Siehe auch: http://de.wikipedia.org/wiki/Kostenfreie_Warteschleife
- Dies gilt ausschließlich für die vorgelagerte Eingangs-Warteschleife. Ab der Bandansage (drücken Sie die 1 für den Verkauf und die 2 für die Reparatur) und der

daran anschließenden nachgelagerten Warteschleife kann der volle Preis genommen werden.

- ab dem 1. Juni 2013 müssen auch die nachgelagerten Warteschleifen kostenfrei sein. Bandansagen dürfen weiter kostenpflichtig sein.

Ergebnisse:

- Die vorgelagerte Warteschleife (vom Zustandekommen der Verbindung bis zur Bearbeitung des Anliegens mittels einer Bandansage) betrug im Durchschnitt 14 Sekunden
- Die teuerste Warteschleife musste man beim Emailanbieter gmx in Kauf nehmen. Dort wartete man fast 7 Minuten auf einen Berater. Kosten: 9 €
- Auf Platz 2 landete die esoterische Beratungshotline Tarotkönig mit knapp 6 €.
- Die längste Warteschleife haben wir beim Telefonproduzenten Gigaset mit 10 Minuten gestoppt. Die Kosten hielten sich in Grenzen, weil die Minute hier nur mit 14 Cent/min verbucht wurde
- Durchschnittlich verweilte man bei einem 0900-Anruf für rund 1,80 € in der Warteschleife. Das ist eine Verbesserung zu den Tests aus der Vergangenheit. Hier waren es noch 2,50 €
- Bei rund 10 der 100 Anrufe wurden wir mitten in der Warteschleife ohne Gründe rausgeworfen, d.h. es kam meistens ein Besetztzeichen. Besonders ärgerlich war dabei ein deutscher Billigflieger bei dem das Gespräch nach 2.17 Min mit der Begründung abgebrochen wurde, dass sich alle Mitarbeiter in einem Gespräch befinden. Dafür waren dann 2,50 € fällig.
- Positiv aufgefallen sind AirBerlin und die Hotline der Deutschen Post. Hier dauerte die Warteschleife nur rund 20 Sekunden. Ebenso beim Reiseanbieter tuifly.de

Fazit:

- Nach wie vor nutzen viele Betreiber die kostenpflichtige Warteschleife als Geschäftsmodell und haben ein Interesse an einer möglichst langen Verweildauer. Der Schaden für die Verbraucher dürfte in die Millionen gehen.
- Die gesetzliche Neuregelung, dass die ersten zwei Minuten der Warteschleife kostenfrei sein muss, läuft völlig ins Leere.
 - o betroffen ist von der Regelung nur die vorgelagerte Warteschleife, also die Zeit zwischen Aufnahme der Verbindung und der Bearbeitung des Anliegens – in der Regel ist dies die Bandansage (Drücken Sie die 1 für den Vertrieb, die 2 für die Buchhaltung etc.)
- Wir haben keine Hotlines mit einer längeren vorgelagerten Warteschleife gefunden.

- Damit ist die Übergangslösung bei den Warteschleifen bis zum nächsten Juni fast vollkommen wirkungslos und nur eine Scheinmaßnahme, um private Haushalte gegen Abzocke zu schützen
- Wenn ab Juni auch die nachgelagerte Warteschleife kostenfrei werden soll, ist zu befürchten, dass die Bandansagen ausgeweitet werden. Diese werden auch weiter kostenpflichtig sein. Dann dürfte man aus deutlich mehr Punkten als bisher auswählen dürfen.

Technische Voraussetzungen:

- die Branche der Hotline-Anbieter klagt, dass komplett kostenfreie Warteschleifen nicht möglich sind. Das lange phlegmatische agierende Wirtschaftsministerium hat diese Argumentation unterstützt und Übergangsfristen durchgesetzt. Bei den 0180 Nummern stimmt dies auch. Der Gesetzgeber schafft hier gerade Abhilfe, dass die problematische Rechnungslegung verändert wird.
- Bei den eigentlich ärgerlichen 0900 Nummern besteht dieses Problem aber definitiv nicht! Bereits heute gibt es Firmen, die eine kostenfreie Warteschleife anbieten. Hier gibt es diverse Softwarelösungen und man hätte längst eine komplette Kostenfreiheit der Warteschleife einführen können. Ministerin Aigner hatte bereits im Frühsommer 2010 angekündigt, das man dies umsetzen will.