

"Please hold the line" – nervige Warteschleifen / ARAG Experten über zeitraubende Warteschleifen und dubiose Praktiken der Hotlines



ARAG Tower und Umgebung

© ARAG

Hilflos am Telefon, gefangen in einer Warteschleife, weitergereicht von einem Ansprechpartner zum nächsten - dabei möchte man nur eine kurze Auskunft. Von Hotlines betreut zu werden, ist manchmal kein Spaß. Um Verbraucher zu schützen, sind Warteschleifen nur in bestimmten Fällen erlaubt. Wie man unerlaubte Angebote erkennt und sich vor bösen Kostenfallen schützt, verraten ARAG Experten im Folgenden.

Das sagt der Gesetzgeber

Seit 2013 gilt, dass Warteschleifen nur noch erlaubt sind, wenn es sich um entgeltfreie Rufnummern (z.B. 0800), Ortsrufnummern (z.B. 0211 für Düsseldorf) oder herkömmlichen Mobilfunknummern (z.B. 017, 016 oder 015) handelt. Bei teuren Sonderrufnummern (z.B. 0180 oder 0900) dürfen Warteschleifen zwar noch eingesetzt werden, aber die ARAG Experten weisen darauf hin, dass dann für den Anruf ein Festpreis gelten oder im Minutentakt abgerechnet werden muss. Bei Abrechnung im Minutentakt ist die Zeit, die der Anrufer bei diesen Nummern in der Warteschleife hängt, jedoch kostenfrei. Wer kostenpflichtige Sondernummern aus dem Ausland anruft, muss natürlich auch die Kosten tragen, die für die Herstellung der Verbindung entstehen. Wird eine Hotline mit Sonderrufnummer angerufen, muss der Anrufer bei der ersten Warteschleife am Anfang über die voraussichtliche Dauer der Wartezeit informiert werden. Dem Anrufer muss auch mitgeteilt werden, ob für den Anruf ein Festpreis gilt oder die Warteschleife kostenfrei ist. Die Warteschleife ist von dem Moment an beendet, sobald die Bearbeitung des Anliegens beginnt – ob durch einen persönlichen Berater oder einen Sprachcomputer.

Unerlaubte Warteschleifen

Die Bundesnetzagentur kann Anbieter von unrechtmäßigen Warteschleifen abmahnen, die Rufnummer abschalten oder entziehen und sogar Bußgeldverfahren durchführen. Wer gegen die Informationspflicht über Länge und Kosten der Warteschleife verstößt, muss mit einem Bußgeld von bis zu 100.000 Euro rechnen. Zudem muss der Anrufer in solchen Fällen für das gesamte Gespräch keine Kosten tragen. Theoretisch. Denn laut ARAG Experten ist der Verbraucher leider in der Pflicht, den Gesetzesverstoß zu beweisen. Wer glaubt, in die Falle getappt zu sein, sollte den Fall unbedingt melden. Auf der Homepage der Bundesnetzagentur kann ein entsprechendes Formular online ausgefüllt werden.

Warteschleifen vermeiden

Wer seine kostbare Zeit gar nicht erst in Warteschleifen verbringen will, kann versuchen, eine Ersatznummer für die 0180-Hotlines herauszufinden. Oft sind nämlich Sonderrufnummern mit einem üblichen Festnetzanschluss verknüpft und damit zum ganz normalen Ortstarif zu erreichen. Auf der Internetseite www.0180.info stehen zahlreiche Festnetznummern diverser Hotlines.

Wer lange Wartezeiten umgehen möchte, sollte Hotlines weder in der Mittagszeit zwischen 12 und 14 Uhr noch abends nach 17 Uhr kontaktieren. Vormittags stehen die Chancen auf kurze Warteschleifen am besten. Wer keine ganz dringenden Fragen hat, kann besser eine Mail schreiben, online ein Kontaktformular ausfüllen oder – falls vorhanden – auf der Homepage des betreffenden Unternehmens den virtuellen Assistenten oder Chat nutzen.

Ihre Ansprechpartnerin

Brigitta Mehring Konzernkommunikation ARAG SE
Fachpresse/Kunden PR
Telefon: 0211 963-2560
Fax: 0211 963-2025
E-Mail: brigitta.mehring@arag.de
www.arag.de