

Di, 29. Dez 2009

Aachener Nachrichten - Stadt / Titelseite / Seite 1

Minutenlang in teuren Warteschleifen

Zahlreiche Firmen zocken mit **Service-Telefonen** offenbar weiterhin ihre Kunden ab. Die Grünen wollen dies endlich unterbunden sehen.

Von Joachim Zinsen

Aachen/Berlin. Zeit ist Geld – unter diesem Motto zocken offenbar immer noch zahlreiche Firmen Verbraucher ab. Bei Anrufen schicken sie ihre Kunden in minutenlange Warteschleifen und kassieren dafür kräftig Gebühren. Dies jedenfalls glaubt die Bundestagsfraktion der Grünen mit einer neuen Untersuchung belegen zu können.

Nach Angaben von Bettina Herlitzius, grüne Abgeordnete aus Herzogenrath, wurden für die Studie Mitte Dezember rund 300 Testanrufe bei 50 verschiedenen Firmen getätigt. Durchweg seien Service-Telefone mit 0900-Nummern angewählt worden – manche bis zu zehn Mal an verschiedenen Tagen. „Bei 15 Anbietern hing der Anrufer durchschnittlich länger als eine Minute in der Warteschleife“, bilanziert Herlitzius. In einem Fall, beim Telekommunikationsanbieter 1&1, habe es sogar 23 Minuten gedauert, bis das Gespräch angenommen worden sei.

Sieben Minuten, 13 Euro

Dieser Spitzenwert war offenbar kein Ausreißer. „Auch bei anderen Anrufen dauerte es mehr als zehn Minuten, bis der Kunde aus der Warteschleife genommen wurde“, betont Herlitzius. Weitere Betreiber von Service-Telefonen fielen den Grünen durch hohe Gebühren auf. So soll der Kartenlege-Service „Tarotkönig“ dem Anrufer für einen siebenminütigen Zwangsaufenthalt in der Warteschleife 13 Euro in Rechnung gestellt haben. Ähnlich kräftig habe der Handy-Anbieter O2 mit 9,80 für elf Minuten zugelangt.

„Durchweg problematisch waren vor allem kleinere Anbieter. Sie haben in der Regel auch die höchsten Gebühren genommen“, erklärt Herlitzius und kommt zu dem Schluss: „Bei vielen Anbietern scheinen teure Warteschleifen zum Geschäftsmodell zu gehören. Da werden viele Millionen Euro ohne Gegenleistung verdient.“ Die schwarz-gelbe Bundesregierung müsse dies endlich gesetzlich unterbinden und es anders als ihrer schwarz-rote Vorgängerin nicht bei reinen Ankündigungen belassen.

In die gleiche Kerbe schlägt der Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV). Die von der Telekommunikationsbranche vor zwei Jahren auf dem IT-Gipfel der Bundesregierung abgegebene Selbstverpflichtung habe nicht den erhofften Erfolg gebracht, klagt VZBV-Sprecher Christian Fronczak. Grundsätzlich sollten erst dann Kosten für den Kunden entstehen, wenn er tatsächlich mit einem Berater spreche.