



# Kostenlose Warteschleifen

## Aktuelle Informationen zum Sachstand

Von Oliver Breidbach – Seniorberater bei profiTel consultpartner GmbH

„Guten Tag, herzlich willkommen bei der Muster GmbH. Zurzeit sind alle unsere Plätze belegt. Bitte haben Sie ein wenig Geduld, Sie werden schnellstmöglich mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden.“ [...] „Einen Augenblick noch – wir sind gleich für Sie da“. [...]

### Hintergrund:

Der Bundestag hat am 2. März 2011 eine Novelle des Telekommunikationsgesetzes (TKG) beschlossen, in der einige Vorgaben der EU aus dem sogenannten EU-Telekom-Paket umgesetzt werden. Darin werden einige kundenfreundliche Neuregelungen getroffen; unter anderem sollen Warteschleifen bei Sonderrufnummern nun kostenfrei sein.

Ein entsprechendes Gesetz war bereits 2010 erwartet worden, es dauerte jedoch noch bis März 2011, bis ein Kabinettsentwurf verabschiedet werden konnte. Das neue Gesetz tritt vermutlich im 3. Quartal 2011 / dieses Jahres in Kraft.

Wer kennt das nicht: Man ruft bei einer Hotline an und landet dann in einer endlosen Warteschleife, bis der „nächste freie Mitarbeiter“ auch tatsächlich am Apparat ist. Und während der Anrufer wieder und wieder getröstet wird, kostet ihn die Warteschleife bereits Gebühren. Das will die Bundesregierung nun ändern.

Wer in Zukunft eine kostenpflichtige Servicenummer anruft, soll für die Zeit in der Warteschleife nicht mehr zahlen müssen; egal ob er vom Handy oder aus dem Festnetz anruft. Das geht aus dem Entwurf für die Novelle des Telekommunikationsgesetzes hervor, den das Bundeskabinett am 02.03.2011 verabschiedet hat.

Die Neuregelung soll alle Rufnummerngassen umfassen, sofern diese nicht mit einem Festpreis pro Verbindung tarifiert sind. Von der Regelung ebenfalls ausgenommen sind Anrufe aus dem Ausland.

Des Weiteren dürfen (auch die) Anbieter von Service-Hotlines Warteschleifen uneingeschränkt einsetzen, wenn es sich um eine Telefonnummer im Ortsnetz, eine kostenlose Nummer (0800) oder eine normale Handynummer handelt.

Die Regelung erstreckt sich somit insbesondere auf die 0180-, 0900- und 018-Rufnummerngassen (die beiden letztgenannten werden im sogenannten „Offline-Billing-Verfahren“ abgerechnet), wobei dies bei 0180-2 und 0180-4 (und weiteren call-abhängig bepreisten Rufnummern) nur für Anrufe aus dem Mobilfunk gilt.

## ■ MIT DEM INKRAFTTRETEN DES GESETZES BEGINNT EINE ÜBERGANGSFRIST VON 12 MONATEN.

Mit dem Inkrafttreten des Gesetzes beginnt eine Übergangsfrist von 12 Monaten. Auf diese Weise soll den Telekommunikationsunternehmen genügend Zeit eingeräumt werden, ihre Systeme anzupassen. In der Zwischenzeit müssen Warteschleifen zumindest in den ersten zwei Minuten kostenlos sein. Für diese erste Phase gilt eine Übergangszeit von drei Monaten nach Inkrafttreten des neuen Telekommunikationsgesetzes. Wer gegen diese Regeln verstößt, muss mit einem Bußgeld von bis zu 100.000 Euro rechnen. Zudem müssen die Anrufer in einem solchen Fall den gesamten Anruf nicht bezahlen.

Der DVTM (Deutscher Verband für Telekommunikation und Medien – ehemals FST e.V.) hat das Zwei-Phasen-Modell, auf dem die TKG-Novelle beruht, maßgeblich geprägt.

### Kostenlose Warteschleife am Verbindungsbeginn

In der ersten Phase müssen Warteschleifen zum Beginn der Verbindung kostenlos sein. Dies wird durch ein verzögertes Connect von 120 Sekunden realisiert werden.

In dieser Zeit des Rufaufbaus sollen netzbasierte Warteschleifen ►►

für kostenpflichtige Servicenummern eingesetzt werden. Da eine tatsächliche Verbindung so nicht zustande kommt, sind diese zwei Minuten für den Anrufer kostenfrei. Spätestens dann jedoch bricht der Netzbetreiber des Anrufers den Anrufversuch ab. Warteschleifen, die im weiteren Verlauf des Calls z.B. zwischen IVR<sup>1</sup> und Agent oder bei Weitervermittlung in eine andere Skill Group<sup>2</sup> auftreten, dürfen in dieser ersten Phase noch kostenpflichtig sein.

### Grundsätzlich kostenlose Warteschleifen

Die zweite Phase sieht vor, dass Warteschleifen zu jedem Zeitpunkt des Gesprächs in voller Länge kostenlos sein müssen. Zudem muss der Anrufer über die voraussichtliche Wartedauer informiert werden und einen Hinweis erhalten, ob die Warteschleife kostenfrei ist oder ob die Verbindung zu einem Festpreis abgerechnet wird.

Eine Ausnahme lässt der Gesetzgeber jedoch zu: Warteschleifen, die nicht am Beginn einer Verbindung auftreten und nicht länger als 30 Sekunden dauern, dürfen weiterhin kostenpflichtig sein; Angaben zur Tarifierung und Dauer der Warteschleife können entfallen.

Die technische Realisierung dieser zweiten Phase ist derzeit noch völlig offen.

### Lob und Tadel

Der DVTM begrüßt das Zwei-Phasen-Modell grundsätzlich und sieht die Chance, zwei bisher negativ besetzte verbraucherpolitische Themen (kostenpflichtige Warteschleifen und überhöhte Preise für Anrufe zu Servicenummern aus dem Mobilfunk) im Sinne des Verbrauchers positiv zu lösen. Allerdings werden noch flankierende Maßnahmen erwartet, um eine nachhaltige Lösung im Sinne von Verbrauchern, Politik und Wirtschaft zu gewährleisten.

Dem steht z.B. der VATM<sup>3</sup> etwas kritischer gegenüber. Nach Ansicht des Verbandes gefährden die im Gesetzesentwurf aufgeführten Bedingungen den Fortbestand des gesamten 0180- und 0900-Marktes für Servicedienstleistungen, da keine technischen Lösungen in Sicht sind, die die gestellten Anforderungen für alle Anschlussarten (Festnetz, Mobilfunk, pre- und postpaid<sup>4</sup>) und alle Arten der technischen Realisierung von Warteschleifen erfüllen. Der VATM folgert daraus, dass bestehende Dienstangebote entweder eingestellt oder so umgestaltet werden müssten, dass sie nicht mehr sinnvoll erbracht werden könnten – sowohl aus Verbraucher- als auch aus Anbieter-sicht. Es wird gefordert, die TKG-Novelle vor Verabschiedung zu überarbeiten und praktikabler zu gestalten, um sowohl die Telekommunikations-Unternehmen (als Teilnehmernetz- bzw. Plattform-Betreiber) als auch Unternehmen aus den verschiedensten Branchen (Versicherungen, Versandhandel, Reisean-

bieter), die telefonische Servicedienstleistungen anbieten, vor negativen Auswirkungen zu bewahren.

Der DVTM hat für die zweite Phase ein "Offline-Billing-Modell" vorgeschlagen (die BNetzA überlegt, die 0180-0-Gasse dafür frei zu geben), welches die einmalige Möglichkeit bietet, die kostenlose Warteschleife schnell, funktionsfähig und kosteneffizient zu realisieren – wobei bei der Einführung einer neuen Rufnummern-gasse nach Expertenmeinung mindestens zwei Jahre vergehen und auch hier noch einige Probleme zu lösen seien. Aber auch die Carrier<sup>5</sup> arbeiten an Lösungsangeboten, auf deren Basis Warteschleifen gesetzeskonform realisiert werden können.

Selbstverständlich **kann** im Sinne des Servicegedankens eine kostenlose Warteschleife auch für geografische Rufnummern eingerichtet werden (so sie denn im Intelligenten Netz des Netzbetreibers geroutet werden). Neben den Kosten, die der Anrufer für ein nationales Gespräch zu zahlen hat (gegebenenfalls in einer Telefon-Flatrate enthalten), entstehen hier noch sogenannte Zuführungskosten, für die das Unternehmen aufkommen muss.

Bleibt zu erwähnen, dass bis zur tatsächlichen Verabschiedung der TKG-Novelle durch den Bundestag natürlich noch Änderungen am Gesetzestext vorgenommen werden können.

### Was ist eine Warteschleife?

**Der TKG-Entwurf definiert eine Warteschleife als das Annehmen und Halten einer Verbindung ohne inhaltliche Bearbeitung des Anliegens des Anrufers. Sprachdialoge, in denen Informationen abgefragt werden, die für die Bearbeitung des Anliegens von Bedeutung sind, stellen keine Warteschleife dar. Gleiches gilt für IVR-basierte Infos, bei denen die inhaltliche Bearbeitung des Anrufs durch einen Sprachdialog oder das Abspielen eines Audios erfolgt (Vorzertifizierung). ■**

5: Netzbetreiber als auch Telekommunikationsdiensteanbieter



**Oliver Breidbach**

Seniorberater bei der  
profiTel consultpartner GmbH

1: Interactive Voice Response, Ein Sprachdialogsystem mit dem Anrufer über das Telefon oder andere akustische Medien teil- oder vollautomatisierte natürlichsprachliche Dialoge führen.

2: skill (engl. Für Fertigkeit) group (engl. für Gruppe)

3: Verband der Anbieter von Telekommunikations- und Mehrwertdiensten

4: pre=vor, post=nach, paid=zahlen

**80%** DES DIALOGES  
BESTIMMT SICH DURCH  
DEN MENSCHEN



- Multichannel Management
- Qualitätsmanagement  
(Netzbasierte) ACD
- KPI Management
- Predictive Dialing  
Reporting



Fehlt Ihnen auch ein zentraler Erfolgsfaktor?  
- sogedes bietet Ihnen maßgeschneiderte Lösungen