

## Antrag

**der Abgeordneten Nicole Maisch, Bärbel Höhn, Kerstin Andreae, Cornelia Behm, Ulrike Höfken, Undine Kurth (Quedlinburg), Friedrich Ostendorff, Markus Tressel, Hans-Josef Fell, Bettina Herlitzius, Winfried Hermann, Dr. Anton Hofreiter, Sylvia Kotting-Uhl, Ingrid Nestle, Dr. Hermann Ott, Daniela Wagner, Dr. Valerie Wilms und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN**

### **Verbraucherfreundliche kostenfreie Warteschleifen bei telefonischen Dienstleistungen einführen**

Der Bundestag wolle beschließen:

Der Deutsche Bundestag fordert die Bundesregierung auf, noch in diesem Jahr eine gesetzliche Pflicht zur Kostenfreiheit von Warteschleifen bei telefonischen Mehrwertdiensten (insbesondere für 0900 und 0180er Rufnummern) einzuführen.

Berlin, den 15. März 2010

**Renate Künast, Jürgen Trittin und Fraktion**

#### **Begründung**

Teure Warteschleifen bei kostenpflichtigen Mehrwertdienste- oder Service-Rufnummern scheinen bei vielen Unternehmen zum Geschäftsmodell zu gehören. Hier werden viele Millionen Euro verdient zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher. Gerade bei 0900-Service-Rufnummern, die für die Verbraucherinnen und Verbraucher im Notfall besonders wichtig sind, weil sie zum Beispiel Informationen zu einem fehlerhaften Produkt benötigen, Probleme mit ihrem Handy oder mit einer Flugbuchung haben, sind die Warteschleifen besonders lang. Die Testerhebungen der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN oder der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen ergaben, dass Preise bis zu 3 Euro pro Minute kein Einzelfall sind. Bei fast 30 Prozent der Testanrufe war die Wartezeit länger als 1 oder 2 Minuten. Auch Warteschleifen mit 5 Minuten und mehr konnten bei der Erhebung festgestellt werden. Das ist nicht verbraucherfreundlich.

Verbraucherinnen und Verbraucher sollten für eine Mehrwertdiensterufnummer erst dann zahlen müssen, wenn sie tatsächlich mit einem Berater verbunden worden sind. In Frankreich gilt diese Regelung bereits, in Deutschland sollte

sie schnellstmöglich eingeführt werden. Wenn die Anbieter keinen finanziellen Vorteil mehr aus langen Warteschleifen ziehen können, dürften diese wesentlich kürzer werden und damit auch der Ärger der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Technisch ist die Umsetzung der Forderung nach kostenfreien Warteschleifen kein Problem. Einige Firmen praktizieren sie bereits mit Softwarelösungen, bei denen zwischenzeitlich der Anrufer auf eine kostenfreie 0800-Nummer umgeleitet wird.