

Kostenlose Warteschleife Phase 2

Leitfaden zu zentralen Umsetzungsfragen

1. Umsetzung der Informationsansage gemäß § 66g Abs. 2 TKG

Umsetzung nach dem Gesetzeswortlaut:

- In der Branche besteht Einigkeit, dass die Informationsansage nach § 66g Abs. 2 TKG (Ansage der voraussichtlichen Dauer der Warteschleife und Hinweis, ob für den Anruf ein Festpreis gilt oder der Anruf für die Dauer der Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist), nach dem Wortlaut der Vorschrift des § 66g Abs. 2 TKG „mit Beginn der ersten Warteschleife im Rahmen des Anrufs“, und damit bei **der ersten Warteschleife nach vollständigem Verbindungsaufbau (Connect)**, erfolgen muss.
(Begründung: § 66g Abs. 2 TKG macht die Vorgabe „Beim ersten Einsatz einer Warteschleife im Rahmen des Anrufs ...“. § 3 Nr. 1 TKG definiert „Anruf“ als „eine über einen öffentlich zugänglichen Telekommunikationsdienst aufgebaute Verbindung, die eine zweiseitige Sprachkommunikation ermöglicht“.)
- Weiterhin sieht die gesetzliche Regelung zur Informationsansage aus Gründen der Verbraucherfreundlichkeit ausdrücklich vor, dass die Ansage mit Beginn der Bearbeitung **vorzeitig** beendet werden kann. Hierdurch sollen unnötige Wartezeiten für den Anrufer vermieden werden.
- Ferner besteht Einigkeit, dass das **verzögerte Connect** auch nach dem 01.06.2013 verfügbar bleiben und zur Realisierung kostenloser Wartezeiten während des Rufaufbaus genutzt werden kann.

Umsetzung nach Sinn und Zweck der Gesetzesregelung:

- Ausweislich der Gesetzesbegründung sollen die in § 66g Abs. 2 TKG normierten Informationspflichten dem Anrufer ermöglichen, sein Telefonverhalten für den Fall einer Warteschleife auszurichten und aufgrund der Information, ob der Anruf pro Verbindung oder zeitabhängig mit Kostenübernahme während der Warteschleife abgerechnet wird, eine informierte Entscheidung darüber zu treffen, ob er ggf. später noch einmal anruft und damit bei Abrechnung pro Verbindung erneute Kosten auf sich nimmt oder ob er die Warteschleife bis zum Ende abwartet.
- Nach Sinn und Zweck der gesetzlichen Vorschrift ist es deshalb aus Sicht der Branche auch zulässig, die gesetzliche Regelung in § 66g Abs. 2 TKG so zu interpretieren, dass die Informationsansage „spätestens“ mit dem Beginn der ersten Warteschleife im Rahmen des Anrufs erfolgen muss. Insofern können die in § 66g Abs. 2 TKG geforderten Informationen auch bereits in der Rufaufbau-Phase (und damit während des sog. verzögerten Connect) bereitgestellt werden. Es besteht hierbei Einigkeit, dass dem Anrufer im Falle einer automatisierten Ansage die gesetzlich geforderten Informationen in diesem Falle vollständig genannt werden sollten und mit der gleichen Genauigkeit hinsichtlich der voraussichtlichen Wartedauer genannt werden müssen.

Kostenlose Warteschleife Phase 2

Leitfaden zu zentralen Umsetzungsfragen

Empfehlung zur praktischen Umsetzung in den neuen Rufnummern-Teilbereichen (0)180-6 und -7 sowie im Rufnummernbereich (0)900:

- Eine Informationsansage in der Rufaufbauphase kann insbesondere sinnvoll sein bei den Diensten im Bereich (0)180 und (0)900, die zeitabhängig für den Anrufer tarifiert werden und bei denen künftig die ersten 30 Sekunden der Verbindung für den Anrufer entgeltfrei gestellt werden, so dass die Wartezeit während der Verbindung maximal 30 Sekunden beträgt. Technisch zeichnen sich diese Dienste vielfach dadurch aus, dass eine Weiterleitung aus einem Auswahlmü (Bearbeitung) regelmäßig zu einem in jedem Fall sofort verfügbaren Ziel erfolgt, so dass die für den Anrufer entstehende Warteschleife extrem kurz ist und allein in der rein technisch bedingten Weiterleitungszeit besteht. Die Schaltung der Informationsansage in dieser sehr kurzen und rein technisch bedingten Weiterleitungszeit würde regelmäßig zum schnellen, abrupten Abbruch der Informationsansage führen, wobei der Anrufer vielfach die Ansage nicht als Informationsansage identifizieren könnte.
- Bei (0)900-Diensten, bei denen eine gesetzliche Verpflichtung zur kostenlosen Preisanzeige besteht, kann die Informationsansage bei Anrufen aus dem Festnetz gemeinsam mit der Preisanzeige in der Rufaufbau-Phase erfolgen. Bei Anrufen aus den Mobilfunknetzen wird die Preisanzeige vom Mobilfunknetzbetreiber und die Informationsansage vom Contentanbieter bzw. vom beauftragten VNB/SP realisiert.
- Nicht sinnvoll und empfehlenswert erweist sich hingegen das Vorstellen der Ansage bei Diensten, bei denen der Anruf zum Festpreis (also 0180-6) abgerechnet wird. Diese Dienste zeichnen sich i.d.R. dadurch aus, dass die voraussichtliche Wartezeit für die Weitervermittlung von der ersten auf die zweite Bearbeitungsebene nicht bereits in der Rufaufbauphase ermittelt und mitgeteilt werden kann.

2. Keine Anwendung der Warteschleifenregelungen des TKG auf Auslandsanrufe

- Die Branchenvertreter sind der Auffassung, dass die Warteschleifenregelungen des Telekommunikationsgesetzes keine Anwendung finden auf Anrufe aus dem Ausland, bei denen ein ausländischer Festnetz- oder Mobilfunk-Teilnehmer eine deutsche Service-rufnummer anruft, weil der deutsche Gesetzgeber insoweit keine Regelungskompetenz besitzt.
- Etwas anderes gilt nach Auffassung der Bundesnetzagentur, insbesondere für Anrufe eines nationalen Mobilfunkteilnehmers, der sich beim Anruf einer deutschen Servicernummer im Ausland befindet (Outbound-Roamer), da dieser (anders als der ausländische Festnetz- oder Mobilfunk-Teilnehmer) einen Vertrag mit einem deutschen Mobilfunknetzbetreiber hat.
- Um zu vermeiden, dass nationale Mobilfunkteilnehmer bei Anrufen aus dem Ausland eine falsche Warteschleifen-Informationsansage erhalten, empfiehlt sich die generelle Aufnahme eines Hinweises zu Abweichungen zur nationalen Warteschleifenregelung bei Anrufen aus dem Ausland in die Informationsansage. Aus Sicht der Bundesnetzagentur empfiehlt sich z.B. der Hinweis "Preise aus dem Ausland abweichend".

Kostenlose Warteschleife Phase 2

Leitfaden zu zentralen Umsetzungsfragen

3. Empfehlungen zum Inhalt der Informationsansage

- Angesichts der verschiedenen Fallkonstellationen bei der Realisierung der Informationsansage hat die Branche im Folgenden beispielhafte Formulierungsvorschläge erarbeitet:
- Ansagen „mit Beginn der Warteschleife im Rahmen des Anrufs“:
 - 0180-7 (minutenbasierte Abrechnung):
„Die Wartezeit beträgt max. 30 Sekunden und ist für Sie kostenfrei. (Preise) Aus dem Ausland abweichend.“
 - 0180-6 (Abrechnung zum Festpreis):
„Die voraussichtliche Wartezeit beträgt 3 Minuten. Der Anruf wird zum Festpreis abgerechnet, so dass für die Wartezeit keine Zusatzkosten entstehen. (Preise) Aus dem Ausland abweichend.“
- Ansagen in der Rufaufbau-Phase:
 - 0900 Ursprung Festnetz: „Der Anruf kostet 1,99 EUR/Min. ab Zustandekommen des Gesprächs (alternativ: der Verbindung). Eventuell nachfolgende Wartezeiten betragen 2 Minuten und sind für sie kostenfrei.“
 - 0900 Ursprung Mobilfunk: (1) Preisansage erfolgt durch den Mobilfunknetzbetreiber (2) Informationsansage erfolgt durch den VNB/SP oder Diensteanbieter: „Eventuell nachfolgende Wartezeiten betragen max. 30 Sekunden nach Zustandekommen der Verbindung und sind für sie kostenfrei.“
 - 0180-7 Ursprung Festnetz/Mobilfunk: Ansage erfolgt in beiden Fällen durch den VNB, etwa wie folgt: „Die Wartezeit beträgt max. 30 Sekunden nach Zustandekommen der Verbindung und ist für Sie kostenfrei. (Preise) Aus dem Ausland abweichend.“

4. Bearbeitung des Anliegens des Anrufers

- Der Einsatz eines Auswahlmenüs stellt auch aus Sicht der Branche eine Bearbeitung des Anliegens des Anrufers dar. Nur dann, wenn das Auswahlmenü missbräuchlich zu Verzögerungszwecken vorgeschaltet wird, ist dies nicht der Fall. Insbesondere ein Auswahlmenü im üblichen Rahmen, über das der Anrufer zwischen verschiedenen Anliegen auswählen kann (z.B. Fragen zur Rechnung, zum Vertragsschluss etc.) angeboten werden, stellt eine Bearbeitung dar.
- Das **Schalten einer Mailbox / eines Anrufbeantworters** stellt aus Sicht der Branche dann eine Bearbeitung des Anliegens dar, wenn der Anrufer eine Nachricht hinterlassen kann und ihm ein Rückruf angeboten wird, der dann auch zeitnah erfolgt.

Kostenlose Warteschleife Phase 2

Leitfaden zu zentralen Umsetzungsfragen

- Inwieweit eine Abfrage, ob der Anrufer mit der Aufzeichnung seines Anrufs zu Qualitätssicherungszwecken einverstanden ist, unter „Bearbeitung des Anliegens,“ fällt, bedarf aus Sicht der Bundesnetzagentur einer differenzierten Betrachtung. Soweit die Aufzeichnung aufgrund gesetzlicher Vorgaben erfolgt, ist die Abfrage als Teil der Bearbeitung zu bewerten. Erfolgt die Abfrage hingegen ausschließlich zur unternehmensinternen Qualitätsverbesserung, ist die Abfrage nach aktueller Auffassung der Bundesnetzagentur eher nicht Teil der Bearbeitung des Anliegens des Anrufs.
- Eine allgemeine Informationsansage zur Vermeidung einer Überlastsituation im Call Center (z.B. Flughafenschließung auf unbestimmte Zeit wegen Schneetreibens) stellt tendenziell wohl nur eine Bearbeitung des Anliegens der Anrufer dar, die sich nach der Dauer der Schließung erkundigen wollen, nicht aber für Anrufer, die sich mit einem anderen Anliegen an den Flughafen wenden. Es ist insofern zur Bewertung eine Einzelfallbetrachtung erforderlich.
- Die Abfrage, ob der Anrufer im Anschluss an die Verbindung an einer Befragung teilnehmen möchte oder damit einverstanden ist, zwecks Befragung zurück gerufen zu werden, stellt aus Sicht der Branche weder eine Bearbeitung noch eine Warteschleife dar. Die Abfrage ist eher als Angebot zum Abschluss eines unentgeltlichen Servicevertrags zu werten und unterliegt damit nicht der Warteschleifenregelung. Aus Sicht der Bundesnetzagentur stellt die Abfrage des Einverständnisses grundsätzlich eine Warteschleife dar.

5. Sonstiges

- Die Branche geht davon aus, dass Warteschleifen nach dem Connect in den Rufnummerngassen 0180-1; 3; 5 (Ursprung Fest- und Mobilfunknetze) 2 und 4 (Ursprung Mobilfunk); 0700 (Ursprung Fest- und Mobilfunknetze); 032 (Ursprung Fest- und Mobilfunknetze); 0137-1, 3, 5 (Ursprung Fest- und Mobilfunknetze) sowie 0137-2 und 4 (Ursprung Mobilfunk) technisch weiterhin nicht kostenfrei realisiert werden können und insofern unzulässig sind. Warteschleifen in der Rufaufbau-Phase hingegen bleiben auch in diesen Rufnummerngassen weiterhin zulässig.
- Der Leitfaden beinhaltet die aktuelle Auffassung der Branche im Hinblick auf häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit Phase 2 der kostenlosen Warteschleife und soll den Unternehmen als Hilfestellung bei der Umsetzung dienen. Der Leitfaden wurde basierend auf Gesprächen des VATM und der Telekom Deutschland GmbH mit der Bundesnetzagentur unter Berücksichtigung der Gesetzesmaterialien gewissenhaft erstellt, erhebt aber keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Er dient dazu, Auslegungsrisiken aufzuzeigen und so weit wie möglich zu minimieren. Die Veröffentlichung erfolgt jedoch ohne Gewähr. Die endgültige Auslegung der gesetzlichen Regelungen wird sich erst im Laufe der Zeit durch die Rechtsprechung ergeben.