

Bundestagsrede

BE und Bericht des Ausschusses für Wirtschaft und Technologie

Plenardebatte im Deutschen Bundestag am 6. Mai 2010

(TOP 22, zu Protokoll)

Sehr geehrte/r Frau/Herr Präsident/in,
liebe Kolleginnen und Kollegen!

Wer kennt das Problem nicht: Es gibt Schwierigkeiten mit einem Haushaltsgerät und man will die telefonische Serviceauskunft des jeweiligen Unternehmens nutzen. Im besten Fall wird man schnell mit einer kundigen Fachkraft verbunden und erhält eine passende Antwort auf die drängende Frage, damit das Gerät wieder richtig funktioniert.

Doch es gibt leider viel zu oft auch die gegenteilige Erfahrung. Man wartet minutenlang ehe man drankommt, weil das Unternehmen Geld für Mitarbeiter einsparen will. Oder man muss sich erst mühsam durch eine komplizierte Bandansage quälen, ehe man den richtigen Gesprächspartner hat.

Dies kostet die Anrufer nicht nur Zeit und Nerven, sondern auch noch Geld. Denn abgerechnet wird das Telefonat von Beginn an und nicht erst ab dem Zeitpunkt, an dem das eigentliche In-

formations- oder Beratungsgespräch beginnt.

Die Mehrzahl der Unternehmen arbeitet wohl seriös und versteht guten Kundenservice zu Recht als wichtigen Wettbewerbsvorteil. Und die Verbraucherinnen und Verbraucher haben sicherlich auch Verständnis dafür, wenn sie in Spitzenzeiten mal einige Sekunden warten müssen.

Aber leider gibt es noch immer zu viele Unternehmen, die meinen, sie könnten ihre Kunden minutenlang an der langen Leitung zappeln lassen. Diese Telefon-Abzocke ist mehr als ärgerlich und muss ein Ende haben.

Bei den Servicenummern, handelt es sich insbesondere – aber nicht nur - um die Rufnummerngassen der (0)180-Service-Dienste und (0)900-Premium-Dienste, die unterschiedlich hohe Kosten verursachen können. Bei den (0)900-Nummern können immerhin bis

zu 3 Euro pro Minute abgerechnet werden.

Warteschleifen sollten grundsätzlich kostenlos sein. Diese Zielsetzung im Antrag von Bündnis 90/Die Grünen, den wir heute beraten, teilen wir.

Die SPD-Bundestagsfraktion wollte das Problem bereits in der letzten Legislaturperiode entsprechend lösen. Damals ging es in der Großen Koalition um die Novellierung des Telekommunikationsgesetzes, um mehr Verbraucherschutz zu verankern. Ein gutes Beispiel hierbei sind die (0)180-Rufnummern. Es war wichtig, diese Rufnummerngasse so auszugestalten und zu strukturieren, dass die Anrufenden wissen, welche Kosten bei der Nutzung auf sie zukommen. Neu geregelt wurde beispielsweise damals auch eine Preishöchstgrenze für Anrufe aus dem Mobilfunknetz und ein verbesserter Schutz vor untergeschobenen Verträgen.

Das Bundeswirtschaftsministerium hatte aber in den seinerzeitigen Beratungen vorgetragen, dass kostenfreie Warteschleifen technisch nur schwer umsetzbar seien, jedenfalls aber zumindest noch erheblicher Prüfungsbedarf beste-

he. Um andere verbraucherschützende Regelungen zügig zu verabschieden, haben wir damals auf eine gesetzliche Regelung vorerst verzichtet und diese auf „Wiedervorlage“ für die nächste Novellierung gelegt.

Da eine solche demnächst ansteht, ist nun der richtige Zeitpunkt, das Thema wieder aufzugreifen. Zumal unsere damalige Hoffnung, die Branche würde Lösungen finden, das Problem selbst in den Griff zu bekommen, bislang nicht erfüllt wurde. Auch die SPD-Fraktion hat deshalb die Warteschleifen in ihr Arbeitsprogramm aufgenommen und arbeitet derzeit an einem eigenen Antrag. Vor diesem Hintergrund werden wir uns beim Grünen-Antrag enthalten.

Denn wir sehen durchaus noch Klärungsbedarf im Hinblick auf die technische Umsetzung. Anders als es im Antrag der Grünen steht, ist diese nicht ganz unproblematisch, wenn auch am Ende wohl zu lösen.

Konkret geht es beispielsweise um die Unterscheidung zwischen den (0)180 und den (0)900-Rufnummerngassen. Man muss dabei differenzieren zwi-

schen dem sogenannten „Online-Billing“ und dem „Offline-Billing“.

Beim „Online-Billing“ verhält es sich so: Der Anrufer ruft eine (0)180- Servicenummer an. Das Gespräch läuft über einen Netzbetreiber, etwa die Deutsche Telekom, und landet dann bei einem Callcenter des betroffenen Geräteherstellers, von dem man Hilfe erfragen will. Die Gebühren fallen hier bereits beim Zustandekommen der Verbindung bei der Telekom an.

Diese hat aber weder einen Einfluss darauf, wann jemand im Callcenter das Gespräch annimmt, noch kann es die Wartezeit irgendwie selbst ermitteln. Umgekehrt kann auf Seiten des Callcenters die konkrete Gesprächszeit nicht erfasst werden. Somit liefe in diesem Fall eine gesetzliche Regelung ins Leere.

Anders beim „Offline-Billing“: Hier werden die Telefongebühren, die dem Kunden in Rechnung gestellt werden, anders ermittelt und abgerechnet. Von Seiten des Diensteanbieters, der sich des Callcenters bedient, wird dem Netzbetreiber mitgeteilt, welcher Anteil der Telefonrechnung dem Anrufer in Rech-

nung gestellt werden soll und welcher von ihm selbst getragen wird.

Technisch kann dieses Offline-Billing heute bereits bei den (0)900er-Nummern, nicht jedoch bei den (0)180er-Nummern angewendet werden. Derzeit ist die Bundesnetzagentur dabei, die technischen Voraussetzungen zu prüfen, damit das Offline-Billing auch bei der (0)180er-Nummern-gasse umgesetzt werden kann.

Die Bundesregierung steht in der Pflicht, die noch offenen technischen Fragen endlich zügig anzugehen und zu entscheiden. Wir haben bislang viele Ankündigungen gehört, etwa von Ministerin Aigner, aber nur wenig konkrete Taten gesehen.

Konsequentes Handeln ist gefragt. Die Bundesregierung sollte zeitnah einen Gesetzesentwurf vorlegen, um kostenfreie Warteschleifen zu schaffen. Dieser müsste beispielsweise eine klare Definition einer „Warteschleife“ enthalten, die notwendigen technischen Voraussetzungen regeln und dabei sowohl den wirtschaftlichen Erfordernissen als auch den notwendigen Verbraucherschutzaspekten Rechnung tragen. Auch die un-

terschiedlichen Aspekte von Festnetz und Mobilfunk sind zu lösen.

Ich weiß, dass es derzeit Gespräche in der TK-Branche gibt, um solche Fragen zu diskutieren. Es wäre gut, wenn konstruktive Vorschläge von den TK-Unternehmen und -Verbänden erarbeitet werden, die mit aufgegriffen werden könnten, soweit sie zielführend sind.

Umgekehrt darf es aber nicht sein, dass eine Lösung des Problems auf die lange Bank geschoben wird. In einer gesetzlichen Regelung könnten ausreichende Übergangsfristen für die technische Umstellung vorgesehen werden.

Eins ist klar: der Telefonabzocke unseriöser Unternehmen muss ein Riegel vorgeschoben werden. Vor allem, um Verbraucherinnen und Verbraucher zu schützen. Aber letztlich auch im Interesse derjenigen seriösen Unternehmen, die erkannt haben, dass wir besseren Service brauchen - und nicht höhere Telefonrechnungen.