

28.12.2009

## 0900-Nummern: Teure Warteschleifen

### Zusammenfassung der Ergebnisse:

- von rund 50 getesteten Nummern wartete man bei 15 Anbietern durchschnittlich länger als eine Minute in der Warteschleife
- Bei rund 30 % der getesteten Anbietern aus den verschiedenen Branchen scheinen also teure Warteschleifen zum Geschäftsmodell zu gehören
- Positiv aufgefallen sind uns T-Mobile, Deutsche Telekom und freenet. Hier wartete man in der Regel nur wenige Sekunden bis man einen Berater am anderen Ende der Leitung hatte.
- Den Spitzenwert beim Warten in der Schleife hat ein DSL Anbieter aufgestellt – mit 23 Minuten! Und dies war kein Ausreißer. Auch die Plätze 2 und 3 bei rund 300 Testanrufen gingen an diesen DSL-Anbieter – mit 16.05 und 11.30 Minuten. Aufgrund des niedrigen Preises (24 Cent) und überwiegend kostenlosen Abschnitten waren dies aber nicht die teuersten Warteschleifen.
- Die teuersten Warteschleifen:
  - Tarotkönig: 13 € (7 min \* 1,86 €)
  - O2: 9,80 € (11 min \* 0,89 €)
  - Ryanair: 4,30 € (7 min \* 0,62 €)
- Bei den Billigfliegern wartet man besonders lange bei Easyjet in der Leitung. Durchschnittlich knapp 2 Minuten (bei 10 Testanrufen). Wobei Ryanair in der Kategorie Billigflieger mit 7.36 Min Wartezeit die Kunden auf die härteste Geduldprobe gestellt hat, was die Betrachtung von einzelnen Telefonaten angeht.
- Fast durchweg problematisch waren kleinere Anbieter in dem Bereich "allgemeine Beratung", wie bspw. Rechtsberatung, Hundetraining oder Tarotkarten legen. Hier werden in der Regel auch die höchsten Gebühren genommen.
- Überrascht waren wir, dass bei den Billiganbietern von Handy-Tarifen in der Regel akzeptable Warteschleifen gestoppt wurden. Hier scheint die Konkurrenz auch über den Service ausgetragen zu werden.
- Testsieger ist mit knappen Vorsprung T-Mobile geworden. Hier dauerte es durchschnittlich 9 Sekunden bis man verbunden wurde.

### Zur Erhebung selber:

- in der zweiten und dritten Dezemberwoche wurden rund 300 Testanrufe bei 50 verschiedenen Anbietern mit 0900-Nummern durchgeführt.

- die 0900-Nummern waren durchweg Service-Nummern, d.h. hier rufen Kunden an, die ein Problem mit ihrem Handy haben oder die einen Flug umbuchen möchten.
- ein Schwerpunkt lag dabei auf den Branchen DSL, Handy, Fluggesellschaften und allgemeine Beratungsleistungen.
- Bei 30 Anbietern gab es 3 Testanrufe. Bei weiteren 20 Anbietern – die auch in der Zusammenfassung namentlich erwähnt werden – wurden insgesamt 10 Testanrufe über 5 Tage zu unterschiedlichen Zeiten getätigt.
- Es wurde nicht die Service-Qualität untersucht, sondern nur die reine Zeit in der Warteschleife.