

Hotlines: viele Fehlabrechnungen

Seit dem 1. Juni 2013 gelten neue Regelungen und wir haben bei 45 Firmen geschaut, ob sie eingehalten werden.

Zum Erhebungsdesign:

- Anfang Juni haben wir bei 45 Service-Nummern je zweimal angerufen.
- davon waren 15 Firmen mit 0180-5 Nummern und 30 Firmen mit den deutlich teureren 0900 Nummern.
- Bei 01805 Nummern kostet die Minute durchweg 14 Cent
- Bei 0900 Nummern kostete die Minute zwischen 41 Cent und 2,49 € in diesem Test
- Unsere Tester haben die Nummern angewählt und die genaue Verweildauer bei vorgelagerter Warteschleife, Bandansage/ Menuauswahl und nachgelagerter Warteschleife gestoppt und dann in Beziehung zum abgerechneten Betrag des Anschlussanbieters gesetzt.
- wir veröffentlichen den Test jetzt, weil wir erst im August eine Rechnung über die 0900 Nummern bekommen haben. Das hat uns erstaunt, weil die Rechnung für die 01805 Nummern bereits im Juli vorlag.

Ergebnis

- Bei insgesamt 18 der 45 getesteten Hotlines (= 40 %) kam es zu Abrechnungsfehlern, d.h. hier wurden dem Anrufer höhere Kosten in Rechnung gestellt, als das Gesetz erlaubt
- Insbesondere bei den 0900 Nummern gab es Abrechnungsprobleme. Hier haben rund 50 % der Anbieter falsch abgerechnet und Warteschleifen bzw. reine Bandansagen in Rechnung gestellt, obwohl dies seit dem 1. Juni 2013 verboten ist.
- Durchschnittlich wird dabei dem Anrufer pro Gespräch rund 1,50 € zu viel in Rechnung gestellt.
- Ein Anbieter – der Computerhersteller Acer – hat weniger abgerechnet, als vom Gesetz her möglich wäre.
- Es ist auffällig, dass die schwarzen Schafen aus vorangegangenen Untersuchungen auch wieder zu den beanstandeten Firmen gehören. Hier scheint ein Mentalitätswechsel trotz geänderter gesetzlicher Rahmenbedingungen schwer zu fallen. Es fallen wieder insbesondere Billigflieger und esoterische Hotlines auf.

- Insgesamt sind die Wartezeiten in der Warteschleife seit unserem ersten Test im Januar 2009 deutlich zurück gegangen. Spitzenreiter war diesmal eine esoterische Hotline bei der wir nach 5 Minuten in der Warteschleife aufgelegt haben. Abgerechnete Kosten: 7,30 € - obwohl gesetzlich nur rund 6,40 € erlaubt gewesen wäre.

- Projeziert man die Abrechnungsfehler bei den Hotlines auf das komplette Jahr (nicht nur bei den getesteten Hotlines, sondern wenn die Fehlerquote auf die Grundgesamtheit hoch gerechnet wird), werden den Verbrauchern in Deutschland rund 25 Millionen Euro zu viel in Rechnung gestellt.

Bärbel Höhn dazu:

"Die Firmen hatten über ein Jahr Zeit, um sich auf die neuen Regeln einzustellen. Da ist es verwunderlich, dass immer noch so viel falsch abgerechnet wird.

Es gibt ein Vollzugsdefizit bei der zuständigen Bundesnetzagentur, wenn es um Verbraucherbelange geht. Da werden in der Regel nur freundliche Briefe geschrieben. Die zuständige Bundesnetzagentur muss jetzt endlich durchgreifen und Bußgelder verhängen. Ansonsten geht das mit den Falschabrechnungen so weiter.

Es sind immer wieder die gleichen schwarzen Schafe, die bei unseren Erhebungen auffallen. Ich kann den Verbrauchern nur empfehlen, sich ganz genau ihre Telefonrechnungen anzuschauen und dann ggf. zu reklamieren."

Was hat sich zum 1. Juni 2013 geändert hat bzw. was ist der aktuelle Stand:

- die Warteschleifen müssen jetzt komplett kostenfrei sein, auch die nachgelagerte Warteschleife nach der Menuauswahl.
- weiterhin darf die Menuauswahl („Drücken sie die 1 für den Vertrieb und die 2 für Beschwerden...“) in Rechnung gestellt werden. Reine Bandansagen dürfen nichts kosten.

Quelle: <http://www.baerbel-hoehn.de/?id=3006332>

© Bärbel Höhn MdB 2017
