

05.05.2010

Neuer Test: lange Warteschleifen am Telefon

Zur Erhebung selber:

- in den letzten 3 Monaten wurden rund 700 Testanrufe bei 0900- Nummern und 0180-Nummern durchgeführt. (0900 Nummern kosten bis zu 3 € die Minute, 0180 Nummern in der Regel 14 Cent)
- dabei wurden durchweg Service-Nummern angerufen, d.h. hier rufen Kunden an, die ein Problem mit ihrem Handy haben, die einen Flug umbuchen möchten oder Nachfragen zu ihrer Stromrechnung haben.
- bei den 0180 Nummern wurde der Schwerpunkt auf folgende Branchen gelegt: Handy, DSL, Flüge, Versicherungen, Energieversorger. Insgesamt wurden 40 namhafte Unternehmen getestet.
- In der Regel haben wir bei jedem Unternehmen rund 15 mal zu verschiedenen Tageszeiten angerufen – verteilt über mehr als drei Monate.
- bei den 0900 Nummern wurden die "schwarzen Schafe" aus unserer letzten Untersuchung vom Dezember 2009 noch einmal getestet. Alter Test – siehe: http://www.baerbel-hoehn.de/cms/default/dok/320/320599.0900nummern_teure_warteschleifen.html
- Es wurde insgesamt nicht die Service-Qualität untersucht, sondern nur die reine Zeit in der Warteschleife.
- Während der Aschewolke und den deswegen überlasteten Hotlines haben wir nicht bei den Fluggesellschaften angerufen.

Ergebnisse:

- Bei den 0180 Nummern wartet man bei 45 % der getesteten 40 Unternehmen mehr als 1,5 Minuten in der Warteschleife (bei jeweils 15 Testanrufen über die letzten 3 Monate)
- Spitzenreiter bei den Warteschleifen sind debitel, DLink, Alice und AXA mit durchschnittlichen Wartezeiten von 3-6 Minuten.
- Alice hat den "Vogel" abgeschossen mit über 18 Minuten in der Warteschleife
- Gedanken über ihre Service-Qualität sollten sich auch Unternehmen wie RWE oder der Klingeltonanbieter Jamba machen. Hier gab es öfters einzelne Anrufe bei den man über 7 Minuten in der Warteschleife verharren durfte. Die Durchschnittswerte dieser Unternehmen lagen bei 2 bis 3 Minuten.
- positiv aufgefallen sind uns DAK, Miele und die Telekom. Hier dauerte es nur wenige Sekunden bis man mit einem Berater verbunden wurde.
- bei den 0900 Nummern bestätigt sich das Bild unserer Untersuchung vom letzten Dezember. Wir haben die "schwarzen Schafe" der letzten Untersuchung noch einmal getestet: mit den gleichen negativen Ergebnissen.
- Hier ist man vielfach erst einmal 2-3 € los bevor man mit einem Berater verbunden ist.
- besonders problematisch sind die Billigflieger wie EasyJet oder RyanAir. Aber auch Handy-Vertrags-Anbieter wie discotel.
- Bei einer Esoterik Hotline (Tarot-König) war man als Spitzenreiter erst einmal für 22 € in der Warteschleife (12 Minuten zu 1,86 €)
- Ärgerlich ist nach wie vor die EasyJet-Hotline. Der Ansagetext ist hier mit 1.20 Min unverhältnismäßig lang. Für die für den Kunden irrelevanten Informationen darf man erst einmal rund 1.50 € zahlen. Häufig war bei dieser Hotline nach dem Ansagetext auch besetzt. Dies ist uns 5 mal passiert – und man hat jedes Mal den langen Ansagetext bezahlt!

- Erfreulich ist, dass unsere besonders schwarzen Schafe von der letzten Erhebung ihre teuren 0900 Hotline auf eine 0180- oder normale Festnetznummer umgestellt haben.

Zitate Bärbel Höhn:

"Lange Warteschleifen scheinen bei vielen Unternehmen zum Geschäftsmodell zu gehören. Da werden viele Millionen Euro verdient ohne Gegenleistung.

Wir brauchen dringend ein Gesetz, dass Verbraucher erst dann zahlen müssen, wenn sie einen Berater tatsächlich am anderen Ende der Leitung haben. Dies ist bereits in Frankreich so geregelt und sollte schnellstmöglich auch hier in Deutschland eingeführt werden. Technisch ist das gerade bei den besonders teuren 0900 Nummern ohne Probleme möglich! Wenn die Anbieter keinen Vorteil mehr von langen Warteschleifen haben, dürften diese wesentlich kürzer und damit auch der Ärger bei den Kunden kleiner werden.

Diesen Donnerstag stellen wir als Grüne im Bundestag den Antrag auf kostenlose Warteschleifen zur Abstimmung. Ich hoffe, dass Union und FDP hier mitmachen. Bisher haben sie das abgelehnt."

Gesetzesänderung "kostenlose Warteschleifen"?

- als Grüne haben wir gerade einen entsprechenden Antrag im Abstimmungsverfahren des Bundestages
- in einer ersten Abstimmung im Verbraucherausschuss votierten Union und FDP dagegen (21. April)
- kurz davor hatte BMin Aigner noch gefordert, dass Warteschleifen kostenfrei werden müssen
- die Ministerin begründet die Ablehnung des grünen Antrages damit, dass erst noch geprüft werden müsse, ob kostenlose Warteschleifen technisch überhaupt möglich seien.
- Das ist fadenscheinig: bei den 0900-Nummern – die das Hauptproblem darstellen – ist das ohne Probleme möglich. Viele Anbieter praktizieren das bereits
- Am 6. Mai wurde der grüne Antrag endgültig im Plenum durch die Stimmen von Union und FDP abgelehnt.
- Das Verbraucherministerium plant zum Sommer Gespräche mit dem federführenden Wirtschaftsministerium über die Möglichkeit gesetzlich kostenfreie Warteschleifen einzuführen. Hier müsste das Telekommunikationsgesetz angepasst werden.
- Das Wirtschaftsministerium hat schon signalisiert, dass eine entsprechende Gesetzesänderung nicht für sie in Frage kommt. Begründung: Unnötige Bürokratie / das muss der Markt selber regeln.