

# Nach der Warteschleife ist vor der Warteschleife

- › **Regelungen Kostenfreie Warteschleife**
- › **Lösungsansätze Kostenfreie Warteschleife**
- › **EU Verbraucherschutz-Richtlinie**



# **Kostenfreie Warteschleife** **Regelungen**

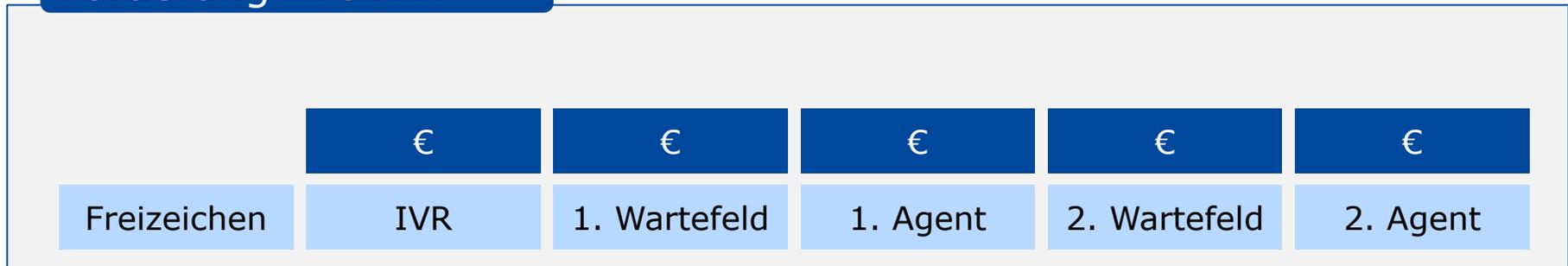
# Stufenplan der Einführung: Phase 1

gültig für alle kostenpflichtigen Sondernummern

## Forderung ohne IVR



## Forderung mit IVR



## Kostenfreie Warteschleife ab 1.6.2013: Phase 2

### Forderung ohne IVR



Neu in Phase 2

### Forderung mit IVR



Umfängliche Verpflichtung:  
**keine kostenpflichtige Wartezeit** bei Weiterleitung erlaubt

# Die Regelungen im Überblick



	Phase 1	Phase 2
Betroffene Rufnummern	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Alle minutentarierten kostenpflichtigen Sondernummern (01802 und 01804: nur für Anrufe aus dem Mobilfunk)</li> <li>› Ausnahmen: Festnetz- und Mobilfunknummern</li> </ul>	
Kostenfreiheit	<p><b>Die initiale Warteschleife</b> muss mindestens 120 Sekunden kostenfrei sein.</p>	<p><b>Alle Warteschleifen,</b> auch Weiterverbindungen, müssen in voller Länge kostenfrei sein.</p>
Informationspflicht	Keine	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Kostenfreiheit der Warteschleife oder Festpreis pro Anruf</li> <li>› Voraussichtliche Wartedauer</li> </ul>
Sanktionen	<p>Bußgeld bis 100.000 € Im Einzelfall höheres Bußgeld</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Wie Phase 1</li> <li>› Zusätzlich muss der Anrufer die gesamte Verbindung nicht bezahlen</li> </ul>



# **Kostenfreie Warteschleife**

## **Lösungsansätze**

# Kostenfreie Warteschleife

## Übersicht über die Lösungsansätze



### Phase 2 Initiale Warteschleife

#### Verzögertes Connect

- > Warteschleife beim Kunden
- > Warteschleife im IN
- > Warteansage im IN

#### Automatische Vorqualifizierung

- > IVR beim Kunden
- > IVR im IN

#### Alternative Rufnummern

- > 0800
- > IN-fähige Geo-Rufnummern

### Phase 2 Nachgelagerte Warteschleifen

#### Branchenlösung

- > 01806
- > 01807

#### Organisatorische Lösungen

- > IVR vermeiden
- > Nachgelagerte Warteschleifen vermeiden

#### Alternative Rufnummern

- > 0800
- > IN-fähige Geo-Rufnummern

## Kostenfreie Warteschleife – Lösungsansätze

> Branchenlösungen > Organisatorische Lösungen > Alternative Rufnummern



1. Gesprächsabschnitt / IVR	Wartefeld	2. Gesprächsabschnitt
	Nicht verfügbar	
€	X 0,00 €/min	€
<b>€ Blocktarif</b>		
0,20 €/Anruf aus dem FN max. 0,60 €/Anruf aus dem MF		
X	€	€
€	€	€
30 Sek. tariffrei, danach 0,14 €/Min. aus dem FN, max. 0,60 €/Min. aus dem MF	max. 30 sek Warteschleife erlaubt	

### Nicht verfügbar

Technische Lösung zur Kostenfreiheit

**01806:** Einführung von Blocktarifen aus Festnetz und Mobilfunk

**01807:** Verzögerung der Tarifierung im Anruf



<b>01806 Tarif</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Festnetz: 20 ct pro Anruf</li><li>› Mobilfunk: max. 60 ct pro Anruf</li></ul>
<b>Besonderheiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Anti-Fraud-Klausel: Verbindung darf nicht „willkürlich durch den Anbieter unterbrochen werden“</li></ul>
<b>Warteschleife</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Warteschleife darf kostenpflichtig sein</li></ul>
<b>Vorteile</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>› Bei überwiegend kurzen Verbindungen</li><li>› Bei mehreren nachgelagerten Wartezeiten</li><li>› Bei Bedürfnis nach hoher Rechtssicherheit</li></ul>

**01807 Tarif**

- › 30 Sekunden frei, danach:
- › Festnetz: 14 ct pro Minute
- › Mobilfunk: max. 42 ct pro Minute

**Warteschleife**

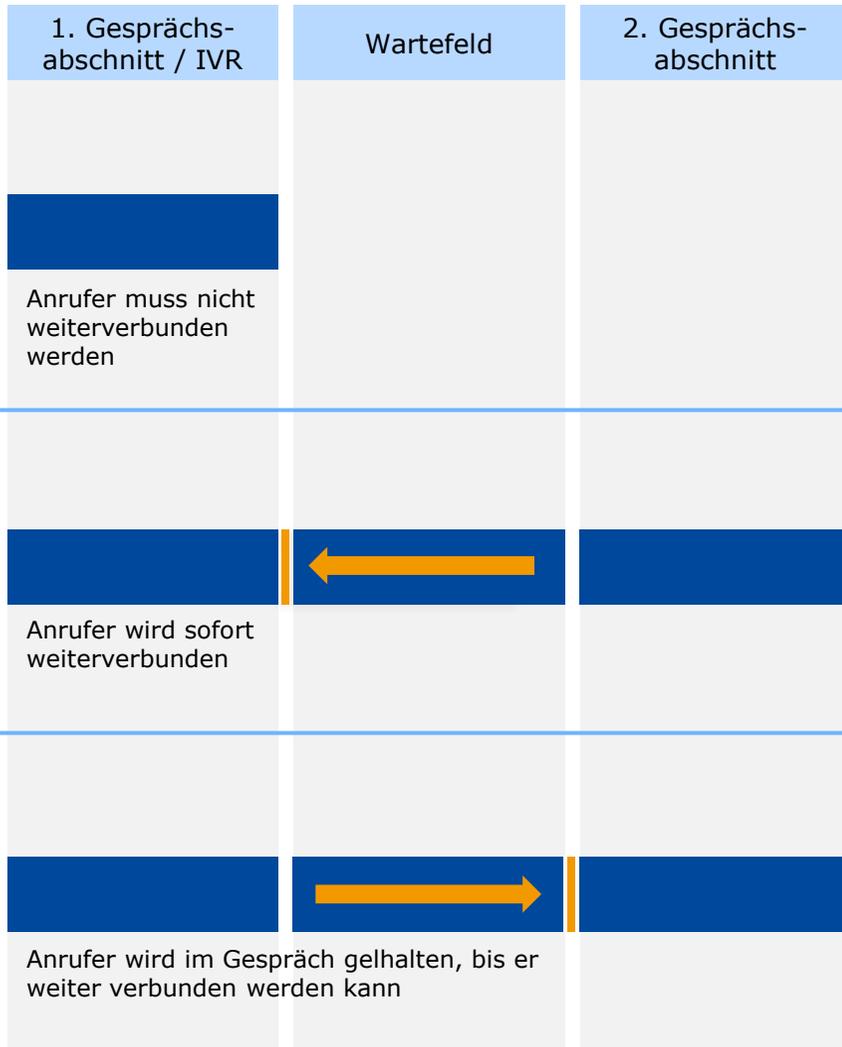
- › Erste Warteschleife: verzögertes Connect
- › Weitere Verbindungs- oder Wartezeiten dürfen in Summe nicht länger als 30 Sekunden dauern
- › Aber: keine technische Timeout-Lösung für nachgelagerte Wartezeiten verfügbar

**Vorteile**

- › Bei überwiegend langen Verbindungen
- › Bei kurzen Wartezeiten
- › Bei Refinanzierungsbedarf

## PHASE 2: Organisatorische Lösungen

> Branchenlösungen > Organisatorische Lösungen > Alternative Rufnummern



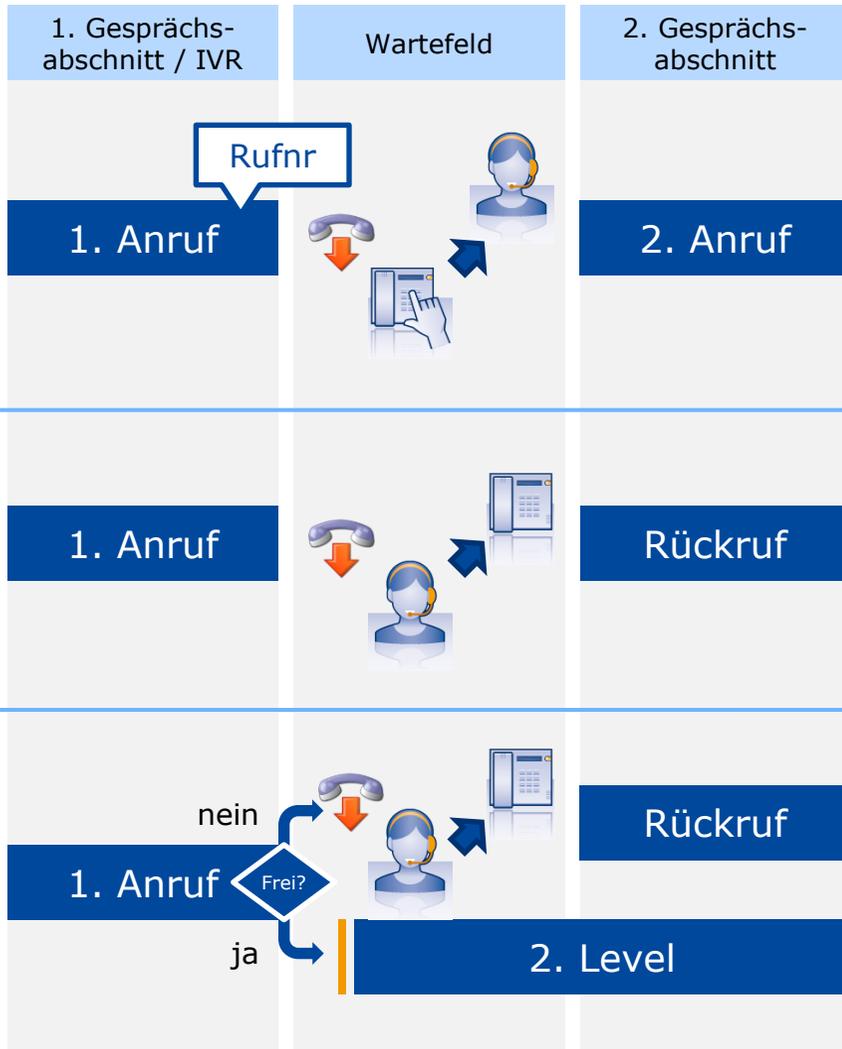
First Agent Resolution

Weiterleitung sofort annehmen

1st Level auf 2nd Level warten lassen  
Im Gespräch bleiben, 2nd Level parallel suchen

## PHASE 2: Organisatorische Lösungen

> Branchenlösungen > Organisatorische Lösungen > Alternative Rufnummern



Kunde muss 2nd Level neu anrufen

2nd Level ruft den Kunden zurück

Nach Verfügbarkeit weiterleiten/  
rückrufen

## PHASE 2: Alternative Rufnummern

> Branchenlösungen > Organisatorische Lösungen > Alternative Rufnummern

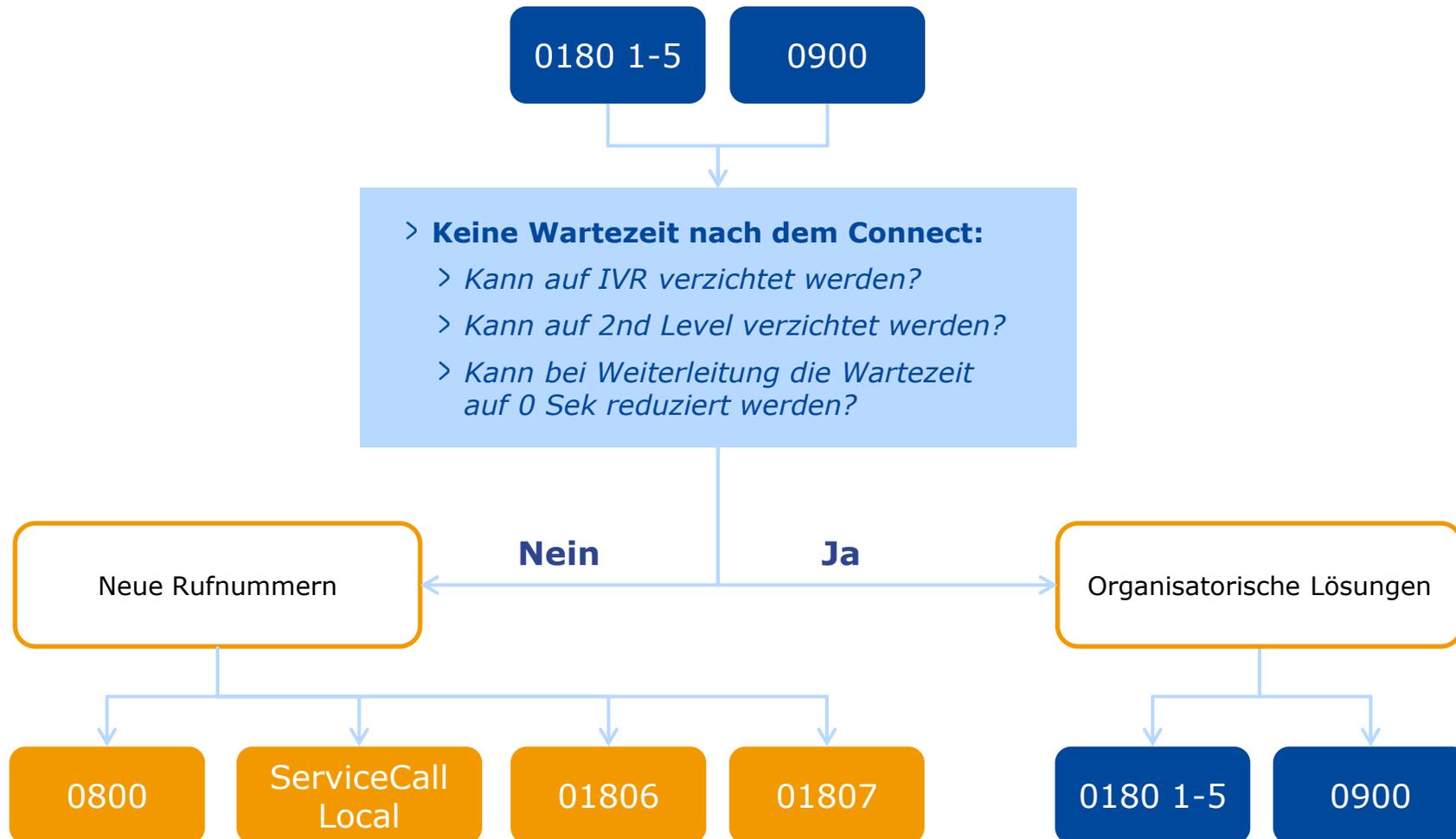


1. Gesprächsabschnitt / IVR	Wartefeld	2. Gesprächsabschnitt
	X 0,00 €/min	
	€ Festnetzтарif	

0800-einführen

IN-fähige Geo-Nummer einführen

## Entscheidungsfragen für Phase 2





# **Kostenfreie Warteschleife**

## **EU-Verbraucherschutz-Richtlinie**

## Die EU-Verbraucherrichtlinie

- › Es geht vorrangig um europaweite Verbraucher-Standards im Versand- und Onlinehandel (Rückgaberecht etc.)
- › Artikel 21 regelt die Verbraucherrechte bei telefonischer Kontaktaufnahme:
  - › Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, daß der Verbraucher **nicht verpflichtet** ist, bei einer **telefonischen Kontaktaufnahme** mit dem Unternehmer mehr als den **Grundtarif** zu zahlen, wenn der Unternehmer eine Telefonleitung eingerichtet hat, um mit ihm **im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag** telefonisch Kontakt aufzunehmen.
  - › Das Recht von Anbietern von Telekommunikationsdiensten, Entgelte für solche Anrufe zu berechnen, bleibt von Unterabsatz 1 unberührt“.

**Umsetzungsfristen für die Mitgliedstaaten**

**Verabschiedung bis 13.12.2013**

**Umsetzung bis 13.6.2014**

## Die Umsetzung in deutsches Recht

› Gesetzesentwurf § 312c Absatz 4 BGB:

*„Eine Vereinbarung, durch die ein Verbraucher verpflichtet wird, ein Entgelt dafür zu zahlen, daß der Verbraucher den Unternehmer wegen Fragen oder Erklärungen zu einem zwischen ihnen geschlossenen Vertrag über eine Rufnummer anruft, die der Unternehmer für solche Zwecke bereithält, ist unwirksam, wenn das vereinbarte Entgelt das Entgelt für die bloße Nutzung des Telekommunikationsdienstes übersteigt.*

*Ist eine Vereinbarung nach Satz 1 unwirksam, ist der Verbraucher auch gegenüber dem Anbieter des Telekommunikationsdienstes nicht verpflichtet, ein Entgelt für den Anruf zu zahlen.“*



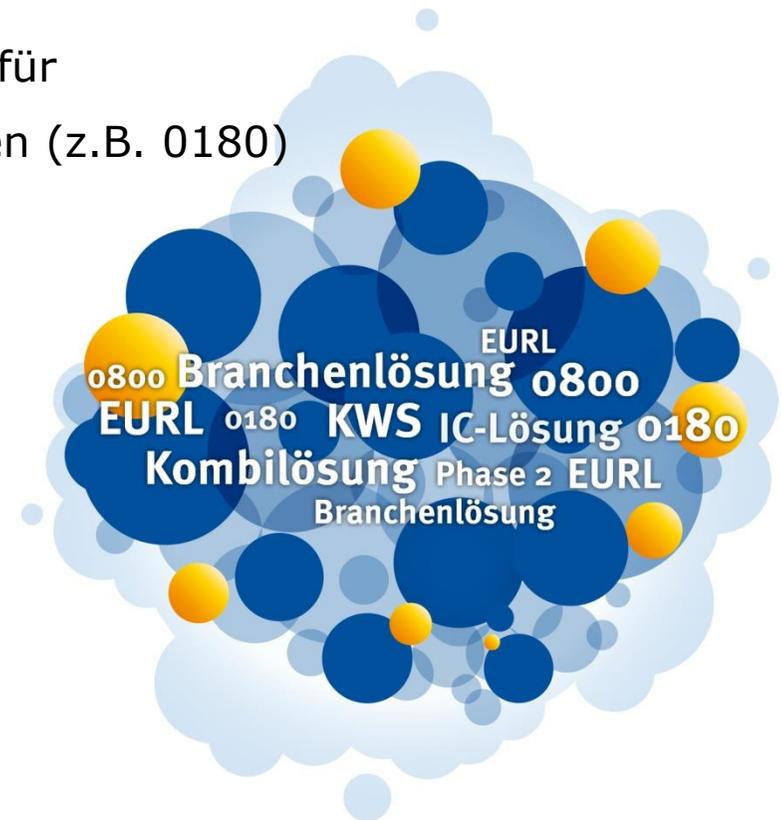
## Juristische Fragen und Hintergründe

- › BGH-Vertragskonzept zu telefonischen Mehrwertdiensten (MWD)
  - › Bei Nutzung eines MWD geht der Anrufer zwei Verträge ein: einen Vertrag über die telefonische Verbindungsleistung sowie einen Vertrag über die Dienstleistung des Anbieters
  - › Der Vertrag über die telefonische Verbindungsleistung bleibt auch nach Inkrafttreten wirksam
- › Laut Gesetzeskommentar können für Vertragskunden folgende Rufnummern eingesetzt werden:
  - › 0800
  - › Lokale Rufnummern
  - › Mobile Rufnummern
  - › 0700
  - › 0180, sofern keine Auszahlung an den Unternehmer erfolgt



## Umsetzungsansätze

- › Branchenlösung der Verbände: angestrebt wird eine Rufnummerngasse, die Phase 2 und EU-Richtlinie erfüllt
- › Kombilösung: Unterschiedliche Rufnummern für Vertragskunden (z.B. 0800) und Interessenten (z.B. 0180)
  - › Hotline für Vertragskunden darf nicht versteckt kommuniziert werden
  - › Irrtümliche Anrufe von Kunden auf 0180 müssen vermieden werden
- › Umsetzung der Auflagen aus Phase 2 und EU-Richtlinie Step by Step oder „zukunftssicher ab sofort“?



# Fazit: Gesetzeskonforme Rufnummern 2013/2014\*



\*gemäß der am 3.5.2012 verabschiedeten TKG-Novelle und dem Regierungsentwurf zur Verbraucherschutzrichtlinie vom 21.12.2012 (§ 312c Absatz 4 BGB).



## Fouad Elouarti

Consultant

dtms GmbH

E-Mail: [fouad.elouarti@dtms.de](mailto:fouad.elouarti@dtms.de)

Tel: 06131-4646-183

Fouad Elouarti (32) ist seit ca. 5 Jahren in der Informations- und Telekommunikationsbranche tätig. Nach seiner Tätigkeit als teilhabender Gesellschafter eines auf CRM & ERP spezialisierten Start-up's und einer kurzen Zwischenstation bei einem führenden Conferencing-Anbieter, kam er als Consultant zur dtms und betreut dort schwerpunktmäßig das Lösungsgeschäft. Fouad Elouarti entwickelte sich im Rahmen seiner Tätigkeit zu einem ausgewiesenen Experten bei der Beratung und Umsetzung von Lösungen zum Thema kostenfrei Warteschleife. Allein im August 2012 – ein Monat vor Inkrafttreten der Phase 1 – begleitete er über 35 Contact-Center bei der Lösungsfindung und -umsetzung und konnte zahlreichen Marktteilnehmern bei der Gesetzeskonformität der TKG-Novelle behilflich sein.

