

Ressort: Technik

## Verbraucherschützer fordern strengere Regeln für Telefon-Hotlines

Berlin, 25.08.2017, 11:06 Uhr

**GDN** - Angesichts der Zunahme von Kundenbeschwerden über die Servicequalität bei Telefon-Hotlines hat der Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) gesetzgeberische Konsequenzen gefordert. "Die Entwicklungen der Beschwerdezahlen verdeutlichen den Handlungsbedarf", sagte Ingmar Streese, Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik des VZBV, dem "Handelsblatt" (Freitagsausgabe).

"Aus Verbrauchersicht ist es wünschenswert, dass die Unternehmen von sich aus die Erreichbarkeit ihres Kundenservices als Teil der vertraglichen Leistung sicherstellen und auch die Qualität als kundenbindende Maßnahme fördern." Diskutiert werden sollte aus Streeses Sicht aber auch, "ob die gesetzliche Informationspflicht im Telekommunikationsgesetz in Hinblick auf die Dauer der Wartezeit auch beim Einsatz von Sonderrufnummern, die pro Anruf abgerechnet werden, und den Einsatz von Ortsnetzzrufnummern ausgeweitet werden sollte". Zwar sei der Einsatz von Ortsnetzzrufnummern für Hotlines aus Verbrauchersicht grundsätzlich gut, weil die Kosten hierfür über Flatrates in der Regel abgedeckt seien, fügte der VZBV-Experte hinzu. "Allerdings heißt es ja so schön "Zeit ist Geld" und insofern sollte über eine Erweiterung der Informationspflicht diskutiert werden." Wenn Verbraucher zu Beginn des Telefonats darüber informiert würden, wie lange die voraussichtliche Wartezeit sei, könnten sie selber entscheiden, ob sie den Anruf fortsetzen oder es zu einem späteren Zeitpunkt erneut versuchen.

### Bericht online:

<https://www.germindailynews.com/bericht-93712/verbraucherschuetzer-fordern-strengere-regeln-fuer-telefon-hotlines.html>

### Redaktion und Verantwortlichkeit:

V.i.S.d.P. und gem. § 6 MDStV:

### Haftungsausschluss:

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit der veröffentlichten Meldung, sondern stellt lediglich den Speicherplatz für die Bereitstellung und den Zugriff auf Inhalte Dritter zur Verfügung. Für den Inhalt der Meldung ist der allein jeweilige Autor verantwortlich.

### Editorial program service of General News Agency:

UPA United Press Agency LTD  
483 Green Lanes  
UK, London N13NV 4BS  
contact (at) unitedpressagency.com  
Official Federal Reg. No. 7442619