



## Gebühren für Warteschleifen von Hotlines: Und sie kassieren trotzdem

Gebühren für Warteschleifen von Hotlines: Und sie kassieren trotzdem  
Obwohl es seit dem ersten Juni dieses Jahres nicht mehr erlaubt ist, für die Zeit in einer Telefon-Warteschleife Geld zu kassieren, haben einige Anbieter trotzdem eine Gebühr berechnet. Ikea, AEG und Zanussi schwindelten ihre Kunden auch noch an, indem sie eine kostenlose Bandansage versprochen - und zogen dann doch Geld ein, wie die Stiftung Warentest in einer Stichprobe feststellte. Ergebnis: Für fast jede dritte Warteschleife wurde abkassiert. Die Tester wählten 171 Hotlines an, um herauszufinden, ob sich alle an das zum 1. Juni 2013 geänderte Telekommunikationsgesetz halten. Danach dürfen Anbieter von Sonderrufnummern für Warteschleifen kein Geld mehr nehmen. Nur bei 37 Nummern landeten sie tatsächlich in einer Warteschleife. Von diesen stellte rund jede dritte einen Betrag in Rechnung, der nicht rechens ist. Es hätte nichts berechnet werden dürfen. Auch Bandansagen dürfen nichts kosten, schreibt test.de. Denn sie sind ebenfalls Warteschleifen. Einige Anbieter weisen unter ihren alten Servicenummern auf neue Sondernummern hin. Diese Ansage muss auch kostenlos sein, ist sie aber nicht immer. Die drei Testanrufe bei der Saalesparkasse waren alle auf der Monatsrechnung aufgeführt. Kosten für Warteschleifen dürfen nur bei pauschal berechneten Gesprächen entstehen. So kann es Anrufern einer 01802-, 01804 und 01805-Nummer passieren, dass sie zahlen müssen, wenn sie während der Bandansage auflegen. Wem auf seiner Telefonrechnung eine Sondernummer auffällt, der kann das den Testern unter warteschleife@stiftung-warentest.de mitteilen. Diese Informationen können für weitere Prüfungen verwendet werden. Der ausführliche Test Telefon-Warteschleifen ist unter [www.test.de/warteschleife](http://www.test.de/warteschleife) abrufbar. Stiftung Warentest  
Lützowplatz 11-13  
10785 Berlin  
Deutschland  
Telefon: (030) 2631-2345  
Telefax: (030) 2631-2429  
Mail: [pressestelle@stiftung-warentest.de](mailto:pressestelle@stiftung-warentest.de)  
URL: <http://www.test.de>

### Pressekontakt

Stiftung Warentest

10785 Berlin

test.de  
[pressestelle@stiftung-warentest.de](mailto:pressestelle@stiftung-warentest.de)

### Firmenkontakt

Stiftung Warentest

10785 Berlin

test.de  
[pressestelle@stiftung-warentest.de](mailto:pressestelle@stiftung-warentest.de)

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage