

Pressemitteilung

Solms: Abzocke bei Telefon-Warteschleifen beenden

Hermann Otto Solms, Vizepräsident des Deutschen Bundestages und Licher Bundestagsabgeordneter hat sich dafür ausgesprochen, gegen die Abzocke bei Telefon-Warteschleifen vorzugehen.

Solms vertritt die Ansicht, dass Kosten für einen Kunden erst dann anfallen dürfen, wenn die Verbindung mit einem Berater tatsächlich hergestellt worden ist: „Das Telekommunikationsgesetz muss an dieser Stelle überarbeitet werden. Warteschleifen bei den sogenannten telefonischen Mehrwertdiensten müssen in Zukunft kostenfrei sein bis zu dem Moment, in dem die Serviceleistung beginnt.“

Solms weiter: „Derzeit ist ein Anruf bei zahlreichen Servicehotlines für Kunden ein nervenaufreibender, teurer Warteakt. Mitunter kostet das Warten in der Warteschleife den Anrufer mehr als die in Anspruch genommene Beratung. Das kann so nicht bleiben. Die Regierung muss eine bessere Regelung für diese Telefondienste finden. Zwar steht es jedem Unternehmen frei, welche Serviceleistungen es zu welchem Preis anbietet. Aber klar ist auch: Eine Warteschleife ist keine Serviceleistung.“