



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<http://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

23.03.09

Behördenrufnummer 115: Je nach Anbieter Minutenpreise zwischen 7 und 50 Cent

Preise sind für Verbraucher wegen fehlender Tarifansage nicht transparent

Berlin/Göttingen – Lange Warteschleifen und unnötige Wege - bei einer Behörde den richtigen Ansprechpartner zu finden, ist oft nicht leicht. Die neue Behördenrufnummer 115 soll diesem Problem nun Abhilfe schaffen. Ab morgen, 24. März, startet sie zunächst in einem regional beschränkten Testbetrieb. Welche Kosten dem Verbraucher durch einen Anruf bei der 115 entstehen, hängt vom jeweiligen Festnetz- oder Mobilfunkanbieter ab. "Durch die Ähnlichkeit der neuen Behördenrufnummer 115 mit den Notrufnummern 110 und 112 liegt die Vermutung nahe, dass auch ein Anruf beim Behörden-Servicecenter kostenfrei ist. Das ist aber nicht der Fall. Aus dem Festnetz fallen beispielsweise je nach Anbieter zwischen 7 und 12 Cent pro Minute an", sagt Rafaela Tschöp vom Onlinemagazin www.teltarif.de. Für Anrufe aus den Mobilfunknetzen können es sogar bis zu 50 Cent pro Minute werden.

Was ein Anruf bei der Behördennummer 115 nun genau kostet, ist für den Verbraucher bislang noch wenig transparent. Die Telefonanbieter "verstecken" die Angaben allesamt in den allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Auch die Politik konnte sich nicht zur Regulierung eines einheitlichen Verbindungspreises oder zumindest zur Verpflichtung der Anbieter, vor dem Telefonat eine Tarifansage zu schalten, durchringen. "Das Bestreben, Bürgeranliegen durch die Behördennummer 115 schneller bearbeiten zu können, ist positiv zu bewerten. Ob der Service tatsächlich wie geplant funktioniert, wird die Testphase zeigen. Da die Minutenpreise mitunter recht hoch sind, ist eine schnelle und kompetente Bearbeitung aus Verbrauchersicht unabdingbar", so Tschöp.

Unter der Behördennummer 115 erreichen Verbraucher ein spezielles Servicecenter. Die dort eingesetzten Mitarbeiter sollen häufig vorkommende Fragen sofort beantworten können oder den Anrufer andernfalls an die richtige Stelle weiterleiten. Die Testphase startet mit Schwerpunkt in Nordrhein-Westfalen und Hessen. Der Service ist werktags zwischen 8 und 18 Uhr zu erreichen und soll 2010/2011 in den regulären Betrieb übergehen.

Die unterschiedlichen Minutenpreise sowie weitere Informationen zur 115 gibt es unter www.teltarif.de/115-kosten .

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, Februar 2009). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

Download unter: <http://www.teltarif.de/presse/2009.html>



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<http://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

23.03.09

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften:

<http://www.teltarif.de/presse/> bzw. <http://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,
Brauweg 40, 37073 Göttingen
Rafaela Tschöp, Martin Müller
Tel: 0551 / 517 57-0, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de