



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

24.03.2010

Behördenrufnummer 115: Ein Jahr alt, aber bei vielen Verbrauchern unbekannt

Guter Service, der viel zu wenig genutzt wird

Berlin/Göttingen – Egal ob Hochzeit, Umzug oder KFZ-Zulassung - seit einem Jahr kann für sämtliche Behördenanfragen in Testregionen wie Nordrhein-Westfalen oder Berlin die einheitliche Behördenrufnummer 115 genutzt werden. Beim Anruf auf der 115 landen Verbraucher in einem zentralen Service-Center der jeweiligen Stadt, wo häufig gestellte Fragen sofort beantwortet werden; ansonsten erfolgt eine Weiterleitung an die zuständige Stelle. Nach Angaben des Bundesministeriums des Inneren haben derzeit 13 Millionen Bürger Zugriff auf die Rufnummer, aber nur etwas mehr als eine Million haben sie im letzten Jahr genutzt. Rafaela Möhl vom Onlinemagazin www.teltarif.de sieht diese Quote durch eine Umfrage unter [teltarif.de](http://www.teltarif.de)-Lesern bestätigt: "Nur zwei Prozent der knapp 1500 Teilnehmer haben die 115 schon einmal genutzt. Ungefähr die Hälfte der von uns befragten Leser kannte die 115 gar nicht. Bedenkt man, dass [teltarif](http://www.teltarif.de)-Leser überdurchschnittlich an solchen Themen interessiert sind, lässt das vermuten, dass die Nummer in der Gesamtbevölkerung noch weniger bekannt ist."

Ein Grund für die geringe Bekanntheit ist vermutlich die Ähnlichkeit der 115 mit Notrufnummern wie 112 oder 110. "Bei der 115 liegt auf den ersten Blick die Vermutung nahe, dass es sich um eine Notrufnummer wie die für Polizei oder Krankenwagen handelt. Man denkt hier nicht zuerst an einen nützlichen Service", so Möhl. Tatsächlich war die Nummer auch schon einmal in diesem Bereich vergeben: Viele Bürger der ehemaligen DDR werden sie mit der sogenannten "Schnellen medizinischen Hilfe" in Verbindung bringen, die über die damalige Notrufnummer 115 zu erreichen war. Weiterer Unterschied der jetzigen 115 gegenüber den Notfallnummern: Der Service ist nicht kostenlos. Je nach Anbieter fallen pro Minute zwischen 7 Cent aus dem Festnetz der Deutschen Telekom und 17 bis 29 Cent aus den meisten Mobilfunknetzen an. Das ist teilweise deutlich mehr als ein reguläres Gespräch ins deutsche Festnetz kostet. Auch eine Flatrate hilft hier nicht, da die Gespräche separat berechnet werden.

Rafaela Möhls abschließende Einschätzung lautet: "Die Grundidee der einheitlichen Behördenrufnummer 115 ist begrüßenswert, der Service funktioniert nach unseren Tests gut bis sehr gut. Dieser gute Eindruck wird allerdings stark getrübt, wenn die Behördenhotline nur wenig bekannt ist und kaum genutzt wird, für Aufbau und Betrieb aber etliche Steuergelder verbraucht werden."

Weitere Infos zum Jubiläum der 115 unter: www.teltarif.de/115-geburtstag

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

[teltarif.de](http://www.teltarif.de) ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, Februar 2010). 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/2010.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

24.03.2010

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
Martin Müller, Rafaela Möhl
Tel: 0551 / 517 57-23, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de