

## ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN – R60

Stand: August 2015

Ihr Ansprechpartner  
Heike Cloß

E-Mail  
heike.closs@saarland.ihk.de

Tel.  
(0681) 9520-600

Fax  
(0681) 9520-690

### Informationspflichten bei Rufnummern

#### 1. Preisangabepflicht bei 0180er-Nummern = „Service-Dienste“

Bei der Bewerbung von 0180-Rufnummern ist gemäß § 66a Telekommunikationsgesetz (TKG) eine Preisangabe erforderlich. Die Preisangabe muss dabei folgenden Anforderungen genügen:

- Preis für Anrufe aus dem Festnetz **je Minute oder je Verbindung inkl. Umsatzsteuer** und sonstiger Preisbestandteile,
- Hinweis auf die Möglichkeit **abweichender Mobilfunktarife**,
- die Preisangabe muss **gut lesbar, deutlich sichtbar und in unmittelbarem Zusammenhang** mit der Servicenummer erfolgen: Ein solcher unmittelbarer Zusammenhang besteht nach der Rechtsprechung **nicht**, wenn ein **Sternchenverweis** auf die Fußzeile erfolgt.
- bei Anzeige der Rufnummern (z. B. im TV) darf die Preisangabe nicht zeitlich kürzer als die Rufnummer angezeigt werden.
- bei Fax-Abrufservices muss neben der Preisangabe auch die Anzahl der zu übermittelten Seiten angegeben werden.

Das Gesetz gibt gleichzeitig in § 66 d TKG **Höchstpreise** vor. Die Anrufe bei Service-Diensten dürfen aus den Festnetzen höchstens 0,14 Euro pro Minute oder 0,20 Euro pro Anruf und aus den Mobilfunknetzen höchstens 0,42 Euro pro Minute oder 0,60 Euro pro Anruf betragen. Die Abrechnung darf dabei höchstens im 60-Sekunden-Takt erfolgen. Vorgaben hinsichtlich Lesbarkeit, Angabe in unmittelbarem Zusammenhang mit der Servicenummer, Dauer der Anzeige der Preisangabe (z. B. im TV) bleiben unverändert.

#### **Praxistipp:**

*Es empfiehlt sich folgende Preisangabe für die Angabe von Telefonnummern mit Service-Nummern: „14 Cent/Min inkl. MwSt aus dem dt. Festnetz, höchstens 42 Cent/Min inkl. MwSt aus Mobilfunknetzen“.*

Andere Gestaltungen, z. B. Darstellung des Preises in Euro unter Verwendung des Währungszeichens „€“ sind hier ebenfalls denkbar.

### **Die Preisangabe kann dann z. B. lauten:**

0180-1 XXXXXX 0,039 €/Min. inkl. MwSt aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min. inkl. MwSt  
0180-2 XXXXXX 0,06 €/Anruf. inkl. MwSt aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min. inkl. MwSt  
0180-3 XXXXXX 0,09 €/Min. inkl. MwSt aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min. inkl. MwSt  
0180-4 XXXXXX 0,20 €/Anruf inkl. MwSt aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min. inkl. MwSt  
0180-5 XXXXXX 0,14 €/Min. inkl. MwSt aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,42 €/Min. inkl. MwSt  
0180-6 XXXXXX 0,20 €/Anruf inkl. MwSt aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk max. 0,60 €/Anruf. inkl. MwSt  
0180-7 XXXXXX 30 Sek. kostenfrei, dann 0,14 €/Min. inkl. MwSt aus dem dt. Festnetz, Mobilfunk erste 30 Sek. kostenfrei, dann 0,42 €/Min. inkl. MwSt

## **2. Kostenlose Warteschleifen**

Nach § 66 g Abs. 1 Telekommunikationsgesetz (TKG) dürfen **Warteschleifen** nur noch dann eingesetzt werden, wenn der Anruf **zu einer entgeltfreien Rufnummer** (z.B. 0800), zu einer **ortsgebundenen Rufnummer** (z.B. 030 für Berlin) oder zu einer **Mobilfunkrufnummer** (z.B. 015, 016 oder 017) erfolgt. Bei Anrufen zu Sonder-rufnummern (z.B. (0)180er- oder (0)900-Rufnummern) dürfen Warteschleifen nur dann eingesetzt werden, wenn für den Anruf ein Festpreis pro Verbindung gilt oder wenn die Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist (ausgenommen sind die Kosten für Anrufe aus dem Ausland, die für die Herstellung der Verbindung im Ausland entstehen).

Nach § 66 g Abs. 2 TKG muss zudem, wenn der Anruf einem Festpreis unterliegt oder dieser für die Dauer der Warteschleife kostenlos ist, mit Beginn der ersten Warteschleife deren voraussichtliche Dauer genannt und darüber hinaus mitgeteilt werden, ob für den Anruf ein Festpreis gilt oder der Anruf für die Dauer des Einsatzes der Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist.

Wenn Warteschleifen unter einer **(0)180 5er-Rufnummer** eingesetzt werden, so müssen diese für den Anrufer kostenfrei sein und es muss beim ersten Einsatz einer Warteschleife eine Informationsansage gemacht werden, die dem Anrufer die voraussichtliche Dauer der Warteschleife angibt und darüber hinaus mitteilt, dass die Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist: Bei der Telefonnummer 0180 5 00 58 50 wird nach der Eingangsabfrage der Postleitzahl bis zur Entgegennahme des Anrufs durch einen Gesprächspartner Wartemusik eingespielt. Dabei fallen Kosten mit Beginn der Einspielung der Eingangsabfrage an.

Die Bundesnetzagentur hat innerhalb der Rufnummernengasse (0)180 den neuen Teilbereich **(0)180-6** geöffnet, der die gesetzlichen Voraussetzungen für den Einsatz von Warteschleifen erfüllt. In diesem **neuen Nummernteilbereich** sind die Tarife so gestaltet, dass dort auch unter Geltung der Regelung des § 66 g TKG der **kostenlose Einsatz von Warteschleifen weiterhin möglich** ist.

Im Teilbereich (0)180-6 ist ein zeitunabhängiger Festpreis in Höhe von 20 Cent/Anruf aus dem **Festnetz** und maximal 60 Cent/Anruf aus dem **Mobilfunk** festgelegt worden. Die Besonderheit dabei ist, dass erstmalig auch für den Mobilfunk ein solcher **zeitunabhängiger Festpreis** eingeführt wurde. Anrufe zu Rufnummern des Nummernbereichs (0) 180-6 fallen sowohl aus dem Festnetz als auch aus dem Mobilfunknetz unter die Regelung des § 66 g Abs. 1 Nr. 4 TKG, wonach der Einsatz von Warteschleifen zulässig ist.

**Die Gesetzesänderung führt zu einer inhaltlichen Abänderung der Informationspflichten für Versicherungsvermittler →G56** „Versicherungsvermittler: Dokumentations- und Beratungspflichten“, Kennzahl 1370 unter [www.saarland.ihk.de](http://www.saarland.ihk.de).

### 3. Preisangabepflicht bei 0900-Nummern = „Premium-Dienste“

Bei „Premium-Diensten“ handelt es sich nach § 3 Nr. 17 b TKG insbesondere um die Rufnummernbereiche (0)190 und (0)900, bei denen über die Telekommunikationsdienstleistung hinaus weitere Dienstleistungen erbracht werden. Diese werden gegenüber dem Anrufer gemeinsam mit der Telekommunikationsdienstleistung abgerechnet. Nach § 66 a TKG muss die Preisangabe wie folgt sein:

- Angabe des Höchstpreises aus dem deutschen Festnetz und
- der Möglichkeit abweichender Preise für Anrufer aus den Mobilfunknetzen.
- Angabe des für die Inanspruchnahme des Dienstes zu zahlenden Preises, zeitabhängig je Minute oder zeitunabhängig je Inanspruchnahme inkl. der Mehrwertsteuer und sonstiger Preisbestandteile.

### 4. Angabe von Rufnummern im Online-Handel

Auf Grund der Umsetzung der EU-Verbraucherrechterichtlinie zum 13.06.2014 dürfen **keine kostenpflichtigen Mehrwertdiensterrufnummern** wie etwa die 0173-, 0180-, 0900-Nummern für **Fragen/Erklärungen zum abzuschließenden Fernabsatzvertrag genutzt werden**. Dies betrifft die Fragen sowohl zur **Vertragsanbahnung, Vertragsdurchführung** wie beispielsweise **Lieferung** der bestellten Sache, **Kundenservice, Gewährleistungsfälle** bis hin zur Ausübung des **Widerrufsrechts**. Werden kostenpflichtige Mehrwertdiensterrufnummern angegeben, ist diese Vertragsklausel unwirksam. Der Verbraucher als Kunde hat, bei bereits gezahlten Verbindungspreisen einen Rückerstattungsanspruch gegen den Onlinehändler. Das eingeschaltete Telekommunikationsunternehmen hat auf jeden Fall einen Zahlungsanspruch gegen den Unternehmer. **Konsequenz:** Es sind Telefonnummern für die Fragen/Erklärungen zum abgeschlossenen Fernabsatzvertrag anzugeben, bei deren Nutzung maximal der übliche Tarif für das innerdeutsche Festnetz bzw. Mobilfunkverbindungen anfallen.

*Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.*