

ALLGEMEINE RECHTSFRAGEN – R60

Stand: Januar 2022

Ihr Ansprechpartner
Ass. Kim Pleines
E-Mail
kim.pleines@saarland.ihk.de
Tel.
(0681) 9520-640
Fax
(0681) 9520-690

Informationspflichten bei Rufnummern

1. Preisangabepflicht

Wer gegenüber Endnutzern

- Premium-Dienste („0900“),
- Auskunftsdienste („118“),
- Massenverkehrsdienste („0137“),
- Service-Dienste („0180“),
- Kurzwahldienste oder
- Dienste über Nationale Teilnehmerrufnummern („032“)

anbietet oder bewirbt, muss eine Preisangabe machen. Anzugeben ist der **Höchstpreis je Minute oder je Verbindung inkl. Umsatzsteuer und sonstiger Preisbestandteile** (z.B. Steuer und Transport-/Verbindungskosten). Besteht einheitlich netzübergreifend bei sämtlichen Anbietern ein niedrigerer Preis als der Höchstpreis, darf auch dieser angegeben werden. Hat die Bundesnetzagentur einen Preis festgelegt, so muss dieser in jedem Fall statt des Höchstpreises angegeben und eingehalten werden. Die aktuell von den Bundesnetzagentur festgelegten Endkundenpreise finden Sie [hier](#).

Die Preisangabe muss **gut lesbar, deutlich sichtbar und in unmittelbarem Zusammenhang** mit der Rufnummer erfolgen. Die Angabe hat möglichst barrierefrei zu erfolgen. Die Anzeige der Preisangabe darf nicht zeitlich kürzer als die Anzeige der Rufnummer sein (z. B. im TV). Wird durch den Anruf ein Dauerschuldverhältnis abgeschlossen, ist darauf hinzuweisen. Bei Telefax-Diensten muss neben der Preisangabe auch die Anzahl der zu übermittelten Seiten angegeben werden.

Mehr Informationen erhalten Sie auf den [Seiten der Bundesnetzagentur](#).

2. Preisangabe bei 0180-Nummern

§ 112 TKG gibt die anzugebenen **Höchstpreise** vor. So dürfen Anrufe bei Service-Diensten grundsätzlich höchstens 0,14 Euro pro Minute oder 0,20 Euro pro Anruf betragen. Die Abrechnung darf dabei höchstens im 60-Sekunden-Takt erfolgen.

Achtung: Ein Hinweis auf die Möglichkeit abweichende Preise bei Anrufen aus dem Mobilfunknetz ist seit dem 1. Dezember 2021 nicht mehr zulässig.

3. Preisansagepflicht

Bei

- sprachgestützten Premium-Diensten
- 5- bzw. 6- stellige Kurzwahl-Sprachdiensten
- sprachgestützten Auskunftsdiensten
- sprachgestützter Betreiberauswahl, Call-by-Call und
- sprachgestützten Massenverkehrsdiensten

muss der zu zahlende Preise je Minute oder zeitunabhängig je Datenvolumen oder je sonstiger Inanspruchnahme inkl. Mehrwertsteuer und sonstiger Preisbestandteile angesagt werden.

Der Preis ist grundsätzlich (Ausnahme: Massenverkehrsdienste) vor Beginn der Entgeltspflicht anzusagen. Die Ansage ist kostenlos. Sie muss spätestens drei Sekunden vor dem Beginn der Entgeltspflicht unter Hinweis auf den Zeitpunkt des Beginns derselben beendet sein.

Im Falle der Weitervermittlung durch einen sprachgestützten Auskunftsdienst muss die Preisansage auch für das weiterzuvermittelnde Gespräch spätestens vor Weitervermittlung erfolgen. Die Preisansage für das weiterzuvermittelnde Gespräch muss nicht kostenfrei erfolgen.

4. Kostenlose Warteschleifen

Warteschleifen dürfen nur dann eingesetzt werden, wenn der Anruf **zu einer entgeltfreien Rufnummer**, zu einer **ortsgebundenen Rufnummer** (z.B. 030 für Berlin) oder zu einer **Mobilfunkrufnummer** (z.B. 015, 016 oder 017) erfolgt, für den Anruf ein Festpreis pro Verbindung gilt oder der Anruf für die Dauer der Warteschleife kostenfrei ist (ausgenommen sind die Kosten für Anrufe aus dem Ausland, die für die Herstellung der Verbindung im Ausland entstehen).

Bei Anrufen zu anderen Rufnummern (z.B. (0)180er- oder (0)900-Rufnummern) muss der Anrufende beim ersten Einsatz einer Warteschleife mit Beginn der Warteschleife über ihre voraussichtliche Dauer und darüber informiert wird, ob für den Anruf ein Festpreis gilt oder ob der Anruf für die Dauer des Einsatzes dieser Warteschleife für den Anrufer kostenfrei ist.

5. Angabe von Rufnummern im Online-Handel

Im Onlinehandel/Fernabsatzhandel 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**.

6. Verbindungstrennung

Bei Premium-Diensten, 5- bzw. 6- stelligen Kurzwahl-Sprachdiensten und Auskunftsdiensten muss bei zeitabhängig abgerechneter Verbindung diese nach einer Stunde automatisch getrennt werden. Das gilt auch, wenn zu dem Dienst weitervermittelt wurde. Die Stundengrenze darf durch ein sogenanntes Legitimationsverfahren mit Einverständnis des Endkunden überschritten werden. Dieses Legitimationsverfahren sieht vor, dass der Anrufer eine Persönliche Identifikationsnummer (PIN) eingeben muss.

7. Wegfall des Entgeltanspruchs (§ 116 TKG)

Bei bestimmten Verstößen ist der Endnutzer nicht zur Zahlung des Entgeltes verpflichtet. Dies ist u.a. der Fall, wenn

- der Endnutzer entgegen der Preisansagepflicht des § 110 TKG nicht über den erhobenen Preis informiert wurde;
- entgegen der Preisanzeigepflicht des § 111 TKG nicht über den erhobenen Preis informiert wurde;
- Entgelte verlangt werden, die über die Preisobergrenzen des § 112 hinausgehen
- die Verbindung entgegen § 113 TKG nicht rechtzeitig getrennt wurde.

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.