

Diese Meldung kann unter <http://www.presseportal.de/pm/7594/1374288/behordenrufnummer-115-je-nach-anbieter-minutenpreise-zwischen-7-und-50-cent-preise-sind-fuer> abgerufen werden.

## teltarif.de Onlineverlag GmbH

Behördenrufnummer 115: Je nach Anbieter Minutenpreise zwischen 7 und 50 Cent  
Preise sind für Verbraucher wegen fehlender Tarifansage nicht transparent

23.03.2009 - 10:01 Uhr, teltarif.de Onlineverlag GmbH

Berlin/Göttingen (ots) - 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](http://www.teltarif.de). Für Anrufe aus den Mobilfunknetzen können es sogar 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 115 erreichen Verbraucher ein spezielles Servicecenter. Die dort eingesetzten Mitarbeiter sollen häufig vorkommende Fragen sofort beantworten können oder den Anrufer 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: [www.teltarif.de/115-kosten](http://www.teltarif.de/115-kosten)

teltarif.de Onlineverlag GmbH:  
teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung  
des Telekommunikationsmarktes einer der führenden unabhängigen  
Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, Februar  
2008). Pressekontakt:

teltarif.de,  
Martin Müller, Rafaela Tschöp  
Tel.: 0551 / 517 57-0  
Fax: 0551 / 517 57-11  
E-Mail: [presse@teltarif.de](mailto:presse@teltarif.de)  
WWW: <http://www.teltarif.de/presse/>

Originaltext:

teltarif.de Onlineverlag GmbH

Pressemappe:

<http://www.presseportal.de/pm/7594/teltarif-de-onlineverlag-gmbh>

Pressemappe als RSS:

[http://presseportal.de/rss/pm\\_7594.rss2](http://presseportal.de/rss/pm_7594.rss2)