



Aktenzeichen: Pet 4-20-07-487-036321

Der Deutsche Bundestag hat die Petition am 18.12.2025 abschließend beraten und beschlossen:

Die Petition abzuschließen,
- weil dem Anliegen nicht entsprochen werden konnte.

Begründung

Mit der Petition wird gefordert, dass Unternehmen, die bei telefonischer Kontaktaufnahme Auswahlmenüs und Warteschleifen für Anrufer nutzen, eine Auswahlmöglichkeit zum Abschalten der Ansagen integrieren müssen. Diese Abschaltmöglichkeit solle bestehen, sobald alle relevanten Informationen und Abfragen angesagt worden sind und man nur noch auf die Verbindung mit dem Mitarbeiter wartet. Zur Begründung des Anliegens wird im Wesentlichen ausgeführt, dass die sich oftmals wiederholenden Bandansagen als belästigend und störend empfunden würden.

Wegen der weiteren Einzelheiten zu dem Vorbringen wird auf die Eingabe verwiesen.

Die Eingabe wurde als öffentliche Petition auf der Internetseite des Petitionsausschusses eingestellt. Die Petition wurde durch 92 Mitzeichnungen unterstützt. Außerdem gingen sechs Diskussionsbeiträge ein.

Der Petitionsausschuss hat die Bundesregierung gebeten, zu der Petition eine Stellungnahme abzugeben.

Das Ergebnis der parlamentarischen Prüfung lautet wie folgt:

Der Petitionsausschuss ist sich bewusst, dass lange Warteschleifen für viele Verbraucher ein besonderes Ärgernis darstellen.

Um Verbraucher im Zusammenhang mit den von den Unternehmen eingesetzten telefonischen Warteschleifen besser zu schützen, wird der Einsatz von Warteschleifen, vor allem auch im Hinblick auf deren Kosten, gesetzlich reguliert (vgl. § 115 des Telekommunikationsgesetzes – TKG). Diese gesetzliche Rechtslage gilt seit der



Einführung einer entsprechenden Vorgängerregelung durch das Gesetz zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Regelungen vom 3. Mai 2012 (vgl. § 66g TKG 2004; BGBl. I 2012, Nr. 19 vom 09.05.2012, Seite 958f f.).

Warteschleifen dürfen seitdem u. a. nur noch verwendet werden, wenn der Anruf zu einer entgeltfreien oder ortsgebundenen Rufnummer oder zu einer Rufnummer für mobile Dienste (015, 016 oder 017) erfolgt, wenn der Anruf zu einem Festpreis pro Verbindung abgerechnet wird oder dieser für die Dauer der Warteschleifen für den Anrufer kostenfrei ist, soweit es sich nicht um Kosten handelt, die bei Anrufen aus dem Ausland für die Herstellung der Verbindung im Ausland entstehen (vgl. § 115 Absatz 1 TKG in der aktuell geltenden Fassung). Diese Regelungen gelten unabhängig davon, ob der Anruf vom Festnetz- oder Mobilfunkanschluss erfolgt.

Damit der Anrufer sein Telefonverhalten für den Fall einer Warteschleife ausrichten kann, gelten entsprechende Informationspflichten, die mit dem Zeitpunkt des Beginns der Warteschleife einsetzen (vgl. § 115 Absatz 2 TKG). So soll der Anrufer über eventuelle Kosten und über die voraussichtliche Dauer der Warteschleife informiert werden.

Auf diesem Wege kann er eine informierte Entscheidung darüber treffen, ob er ggf. später noch einmal anruft oder ob er die Warteschleife bis zu deren Ende abwartet (vgl. Bundestagsdrucksache 129/11, Seite 133 letzter Absatz).

Verstöße gegen diese gesetzlichen Regelungen werden von der Bundesnetzagentur als zuständige Behörde verfolgt, § 202 TKG. Diese ist u.a. berechtigt, die betreffenden Unternehmen abzumahnen, die Abschaltung der Rufnummer anzuordnen oder ein Bußgeld zu verhängen.

Soweit mit der Eingabe eine verpflichtende Möglichkeit für Anrufende zur Abschaltung der Warteschleifenmusik und wiederholten Ansage fordert, hält der Ausschuss dies auf Grund der individuell empfundenen Lästigkeit zwar für nachvollziehbar. Er gibt jedoch zu bedenken, dass die Warteschleifenmusik und wiederholte Ansage die Funktion erfüllt, das Fortlaufen des Anrufs anzuzeigen. Die Eignung der Musik zur Zeitüberbrückung wird dabei sehr individuell empfunden. Viele Unternehmen räumen den Verbrauchern inzwischen die Möglichkeit ein, andere Kommunikationswege zu wählen und bieten – auch aufgrund des technischen Fortschritts – immer häufiger



Kundenkommunikationskanäle wie beispielsweise E-Mail, Online-Formulare oder Chatbots an. Es ist nach Einschätzung des Ausschusses zudem zu erwarten, dass absehbar technische Lösungen auf dem Markt verfügbar sein werden, die es ermöglichen, Wartemusik von Seiten der Wartenden zu umgehen („Hold for me“-Funktion).

Vor dem Hintergrund des Dargelegten hält der Petitionsausschuss die dargestellte Rechtslage für sachgerecht und unter besonderer Berücksichtigung schützenswerter Verbraucheranliegen auch für angemessen.

Deshalb vermag der Ausschuss über die dargestellte Regulierung hinaus keinen weiteren regulatorischer Handlungsbedarf zu erkennen.

Der Ausschuss empfiehlt daher, das Petitionsverfahren abzuschließen, weil dem Anliegen nicht entsprochen werden konnte.