

Höchste Alarmstufe – Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V. (Vermittlerregister) bekommt eine neue Rufnummer und alle Vermittler müssen „kuschen“

IHK_Ludwig-Erhard-Haus_Nacht

© IHK Berlin / Ludwig Erhard Haus

Die Aufforderung zur Änderung der Impressum-Angaben und der Erstinformationen kam wie ein Lauffeuer aus allen Quellen und Medien. Die Gründe für den Austausch einer Ziffer liegen allein an den kostenpflichtigen Serviceleistungen einer „Abzocke-Rufnummer“, die der DIHK jahrelang genutzt hat. Der Unterschied „5“ oder „6“ liegt im Detail.

Die 0180-Rufnummern sind ja allgemein bekannt und werden als Servicenummern „angepriesen“. Nach der 0180 gibt es jedoch die fünfte Ziffer, die entscheidend für die Kosten ist.

Die Gebühren unterscheiden sich von 0180-1 bis 0180-5 in der Höhe der Gebühren und ob eine Abrechnung je Anruf oder nach Minuten erfolgt. Der DIHK hat die Ziffer 5 genutzt, mit der besonders hohe Gebühren verbunden waren. Beliebt war diese Nummer insbesondere, weil der Anrufer meist die Warteschleife teuer bezahlen musste. Die 0180-5 ist deshalb auch bei „Abzocke-Firmen“ und bei Gewinnspielen beliebt. Dabei wird die „5“ zur Verschleierung auch gern hinter den Bindestrich gesetzt (0180-5xxxxxxxx)

Die 0180-5 wird mit 14 Cent **pro Minute** aus dem Festnetzt und mit max. 42 Cent **pro Minute** vom Handy abgerechnet. Da waren Warteschleifen oder Ansagen: „... möchten sie, dann drücken sie bitte ...“ durchaus interessant.

Wenn jetzt eine Änderung der Rufnummer lediglich mit einem Hinweis auf strenge Regeln des Telekommunikationsgesetzes (TKG) begründet wird, dann wird so natürlich jede Verantwortung für die Nutzung einer bisherigen „Profit-Nummer“ verlagert. Tatsache ist, dass die Änderung des Telekommunikationsgesetzes die bisherige Gebührenpraxis untersagt. Seit 2012 müssen vorgelagerte Warteschleifen bei Anrufen kostenlos sein. Erst wenn sich ein Mitarbeiter meldet oder ein Sprachcomputer das Telefonat annimmt, darf die Berechnung beginnen. Da jetzt auch nachgelagerte Warteschleifen (Weiterverbindungen) kostenfrei sein müssen, gab es bei der technischen Umsetzung Schwierigkeiten. Dies führte bereits 2013 zur neuen Rufnummerngasse 0180-6, über die nun max. 20 Cent **pro Anruf** aus dem Festnetzt und max. 60 Cent vom Handy abgerechnet werden.

Es ist demnach auch kein Grund zu erkennen, weshalb die Bekanntgabe der neuen Rufnummer derart kurzfristig – eigentlich rückwirkend – erfolgt ist.

Hervorzuheben ist auch die doppelte Moral. Die Eintragungen im Vermittlerregister dienen insbesondere auch dem Schutz des Verbrauchers, der über das Vermittlerregister Auskünfte über seinen Berater einholen kann. Und die Erreichbarkeit des Vermittlerregisters war nur über eine mit hohen Kosten verbundene Service-Nummer möglich, die auch von den Verbraucherschützern als Kostenfalle getadelt wurde.

Stand 1.7.2015 sind 235.477 Vermittler im Register eingetragen. Die dafür fälligen Gebühren der IHKs sind unterschiedlich. In Berlin betragen sie 275,00 € plus 25,00 € für die Eintragung, insgesamt also 300,00 €. Durch die registrierten Vermittler wurden den IHKs durch das geschaffene Vermittlerregister (unabhängig von den zusätzlich zu entrichtenden Pflichtbeiträgen an die IHK) also rd. 70 Mio. Euro „in die Kassen gespült“. Da ist es natürlich verständlich, dass Auskünfte aus dem Vermittlerregister nur über eine kostenpflichtige Service-Nummer möglich sind.

Mal angenommen, dass 50.000 Anrufe jährlich beim Vermittlerregister eingehen (also über 4.000 im Monat), dann geht es bei 20 Cent pro Anruf aus dem Festnetz um Gebühren in Höhe von jährlich 10.000,00 € (also rd. 830,00 € monatlich), die die Anrufer insgesamt entrichten.

Weiter angenommen, die Zahl der Anrufer ist realistisch und damit auch die in diesem Zusammenhang stehenden Gebühren in Höhe von 10.000,00 €. Dann bedeutet dies, dass sich jeder Vermittler (der im Register eingetragen ist) umgerechnet mit 4 Cent an den „benötigten“ Gebühren für Auskünfte aus dem Vermittlerregister beteiligen müsste, damit auf eine kostenpflichtige Service-Nummer verzichtet werden kann. Bei einer evtl. Vorauszahlung wegen Geringfügigkeit würde sich für einen 10-Jahreszeitraum ein Betrag in Höhe von 40 Cent ergeben.

Unvorstellbar ist, dass die Vermittler nicht dazu bereit gewesen wären, **4 Cent jährlich zu opfern**, wenn ihnen dadurch ein hoher Aufwand erspart bleibt.

Bei angenommen 1 Mio. Anrufern müsste sich jeder Vermittler bei einem Verzicht der kostenpflichtigen Rufnummer umgerechnet mit rd. 85 Cent bzw. bei einer 10jährigen Vorauszahlung mit umgerechnet einmalig 8,50 € an dem Gebührenausgleich beteiligen. Ein lächerlicher Aufwand im Verhältnis zu den aktuellen Aufwendungen

Da die Zahl der Anrufer aber vermutlich viel zu hoch gegriffen ist (die tatsächliche Zahl kennt sicher nur der DIHK, sie wären aber für einen Vergleich der obigen Beispielrechnung sehr interessant), fragt man sich als Vermittler sicher, wo hier die Angemessenheit und das vernünftige Verhältnis zum Aufwand der Vermittler zu sehen ist? Aber die Zeche des „Rufnummern-Spiels“ zahlt jetzt wieder der Vermittler bzw. das Unternehmen, das seine Vermittler mit neuen Drucksachen ausstatten muss.

Wo zumindest in dieser Geschichte noch die „Interessenvertretung der gewerblichen deutschen Wirtschaft“ zu finden ist, bleibt sicher ein Geheimnis.

Wäre das Vermittlerregister, das ja zum Schutz der Verbraucher geschaffen wurde, über eine ganz normale Rufnummer oder über eine kostenfreie 0800-Nr. zu erreichen, dann könnten sich auch alle Vermittler die Angabe der Gebühren im Impressum und auf anderen Drucksachen sparen. Auch evtl. künftige Änderungen der Gebühren würden nicht erneut für Aufruhr sorgen.

Der Versicherungsombudsmann e. V. hat die kostenfreie Rufnummer 0800 3696000 und der OMBUDSMANN Private Kranken- und Pflegeversicherung die kostenfreie Rufnummer 0800 2 55 04 44. Service (bzw. Verbraucherschutz) ist also auch anders möglich. Hier wird auf kostenpflichtige Service-Nummern ganz verzichtet. Sie bieten für die Erreichbarkeit eine völlig kostenlose Rufnummer an (und die Hinweise zu Gebühren können sich die Vermittler sparen).

Vielleicht lässt sich die IHK ja in 2016 ein Entgegenkommen für die betroffenen Vermittler bzw. beitragszahlenden Pflichtmitglieder einfallen oder entscheidet sich kurzfristig doch noch für eine künftige kostenfreie Rufnummer, bevor alle Beteiligten neue Drucksachen in Auftrag geben.

Max Schreiber

max.schreiber@assekuranz-info-portal.de