

Durchblick im Tarifdschungel der Telefon-Mehrwertdienste

Wer kennt sich aus mit 0900-, 0180-, 0137-Nummern?

Wer kostenpflichtige Rufnummern wie 0900-, 0180- oder 0137-Nummern anruft, sollte sich in jedem Fall genau vorher über die Kosten der Verbindung informieren. Die Anbieter von 0900-Nummern müssen den Preis für die Verbindung nennen, der bei einem Anruf aus dem deutschen Festnetz entsteht. Anrufe aus dem Mobilfunknetz oder aus dem Festnetz anderer Netzbetreiber sind aber oftmals deutlich teurer.

Seit dem 1.3.2010 gibt es für Anrufe aus dem Mobilfunk zu 0180-Nummern eine Preisobergrenze von 0,42 € pro Minute oder 0,60 € pro Anruf. Auch auf diese Preisobergrenzen müssen die Anbieter hinweisen.

Wer nicht möchte, dass von seinem Anschluss aus, 0900-, 0180- oder 0137-Nummern angerufen werden, kann diese bei seinem Netzbetreiber sperren lassen. Will man die Möglichkeit eine solche Nummer anzurufen, nicht gänzlich ausschließen, kann man die Sperre auch gezielt nur für bestimmte Dienste einrichten.

Ausführliche Information

Allgemeines

Für viele Dienstleistungen, die via Internet, Telefon oder Telefax angeboten werden, stellt die Verwendung von Mehrwertdiensternummern ein für beide Seiten einfaches und praktisches Abrechnungssystem dar. Auch die Verbraucherzentrale Hessen e. V. bietet ihre telefonische Beratung über 0900-Nummern an. Wird auf Seiten des Anbieters alles richtig gemacht, zahlt der Verbraucher ein einmaliges Entgelt, das entweder nach Zeittaktung (sekunden- oder minutengenau) oder nach Anzahl der Einwahlen (pro Anruf) abgerechnet wird. Der Verbraucher spart Zeit und Fahrtkosten für einen persönlichen Besuch beim Anbieter. Der Anbieter spart sowohl Portokosten als auch die Kosten für ein aufwendiges Rechnungswesen. Denn das Entgelt für die Dienstleistung zahlt der Verbraucher mit der nächsten Telefonrechnung.

Etwas anders ist es bei den 0180-Nummern. Diese Nummern werden in der Regel für zentrale (landes- und bundesweite) Servicenummern eines Unternehmens oder einer Behörde angeboten und sollen allen Anrufern den Anruf zu gleichen Konditionen ermöglichen. Dieser Dienst ist ein sog. „shared cost“-Dienst, das heißt die Kosten der Telefonverbindung werden auf den Anbieter und Anrufer verteilt.

Mehrwertdienste- oder 0900-Nummern

Die Rufnummern, die mit 0900- beginnen, werden hauptsächlich im Dienstleistungsbereich eingesetzt. Der Anrufer erhält zusätzlich zur Telefonverbindung noch eine weitere Dienstleistung wie zum Beispiel Informationen, Beratung sowie Unterhaltungsangebote mit und ohne erotischen Inhalt – also einen „Mehrwert“. Dadurch erklärt sich auch, weshalb die Telefonverbindung über diese Rufnummern regelmäßig teurer ist als eine normale Telefonverbindung.

Die 0900-Nummern wurden im Jahre 2003 eingeführt. Sie haben die bis Ende 2005 gültigen 0190-Nummern abgelöst. Alle 0900-Rufnummern sind – anders als die früheren 0190-Nummern – frei tarifierbar, das heißt der Anbieter setzt das Entgelt für die angebotene Leistung selbst fest. Verbraucher können daher anhand der Rufnummer nicht mehr das Entgelt feststellen. Dafür lässt sich der angebotene Dienst anhand der ersten Ziffer nach der Ziffernfolge 0900 inhaltlich besser einordnen.

Rufnummerngasse 0900 und deren Inhalte

- **0900-1 Informationsdienste**
Über diese Rufnummerngasse werden Mehrwertdienste angeboten, bei denen ein Informationsangebot und nicht die Unterhaltung des Anrufenden im Vordergrund steht. Das Angebot darf keinen sexuellen oder erotischen Inhalt oder Bezug haben und darf Kinder und Jugendliche nicht sittlich gefährden oder in ihrem Wohl beeinträchtigen.
- **0900-3 Unterhaltungsdienste**
Hier werden Mehrwertdienste angeboten, bei denen ein Unterhaltungsangebot im Vordergrund steht. Das Angebot darf keinen sexuellen oder erotischen Inhalt oder Bezug haben und darf Kinder und Jugendliche nicht sittlich gefährden oder in ihrem Wohl beeinträchtigen.
- **0900-5 Übrige Dienste**
Über diese Rufnummerngasse werden Mehrwertdienste mit beliebigem Inhalt oder Bezug angeboten. Dazu gehören auch Erotikdienste.
- **0900-9 Dialer**
Dialer – das sind Einwahlprogramme für den Computer – dürfen seit dem 14.12.2004 nur noch über diese Rufnummerngasse verwendet werden.

Für Verbraucher bietet dieses System den Vorteil, dass sie die Rufnummerngassen gezielt sperren lassen können. Wer zum Beispiel kein Interesse an Klingeltönen und Erotikdiensten hat oder keine kostenpflichtigen Angebote aus dem Internet herunterladen möchte, lässt die Rufnummerngassen 0900-3, 0900-5 und 0900-9 sperren (siehe dazu auch den Abschnitt „Die Sperre einer 0900-Nummer“). Die Möglichkeit, über die Rufnummerngasse 0900-1 kostenpflichtige Beratungen und Informationen abzurufen, bleibt so weiterhin erhalten.

Erkennbarkeit des Anbieters

Ein wichtiger Vorteil der 0900-Nummern ist, dass sich anhand der Rufnummer der jeweilige Anbieter ermitteln lässt. Anders als bei den früheren 0190-Nummern, können die 0900-Nummern nur einzeln beantragt werden. Die Zuteilung an den Mehrwertdiensteanbieter erfolgt durch die Bundesnetzagentur für Elektrizität, Gas, Telekommunikation, Post und Eisenbahnen (BNetzA). 0900er-Nummern sind nicht übertragbar, können also nicht wie früher an weitere Anbieter „untervermietet“ werden, die dann zum Teil nicht mehr zu ermitteln waren.

Wer wissen möchte, welchem Anbieter eine bestimmte 0900-Nummer zuzuordnen ist, erfährt von der Bundesnetzagentur entweder telefonisch unter 0208-45070 oder per [Internet](#) den Namen und die ladungsfähige Anschrift des Anbieters. So lassen sich unter anderem etwaige "Verursacher" hoher Telefonrechnungen ermitteln. Dies ist besonders dann hilfreich, wenn ein 0900-Dialer unbemerkt und ungewollt hohe Telefonrechnungen verursacht.

Die Verbindungskosten

Grundsätzlich können die Anbieter wählen zwischen einem zeitabhängigen Tarif und einem Blocktarif.

Bei einem zeitabhängigen Tarif zahlt der Anrufer das festgelegte Entgelt pro Minute. Dieses darf nicht höher als 3 € pro Minute sein. Spätestens nach einer Stunde muss die Verbindung getrennt werden. Wird die Verbindung nicht nach einer Stunde getrennt, müssen die Anrufer nur die Verbindungskosten bezahlen, die innerhalb einer Stunde angefallen sind. Eine Verbindung über einen zeitabhängigen Tarif kann also maximal 180 € pro Verbindung kosten. Da ein solcher Betrag auf der Telefonrechnung bei vielen Haushalten ein großes Loch in das monatliche Budget reißt, ist der beste Schutz vor hohen Telefonrechnungen daher immer noch, bewusst auf die Gesprächslänge zu achten und sich kurz zu fassen.

Bei einem Blocktarif zahlt der Anrufer einen festgelegten Betrag pro Verbindung. Dieser darf nicht höher als 30 € sein.

Manche Anbieter kombinieren einen zeitabhängigen Tarif mit einem Blocktarif. In diesem Fall können Kosten bis zu 210 € pro Verbindung entstehen.

Darüber hinaus können auch weitaus teurere Dienstleistungen über 0900-Nummern angeboten werden. Für Dienste mit höheren Preisen und/oder längerer Verbindungszeit muss allerdings vorab ein besonderes Legitimationsverfahren durchgeführt werden. Die Legitimation des Anrufers erfolgt über eine Persönliche Identifikationsnummer (PIN). Die PIN muss man vorher schriftlich bei dem Diensteanbieter, dessen Dienst man in Anspruch nehmen möchte, beantragen.

Zwingende Preisangabenpflicht in der Werbung

Da jeder Anbieter einer 0900-Nummer den Preis für den Anruf selbst festlegen kann, ist die Preisangabe umso wichtiger. Denn nur über die Angabe des Preises im Zusammenhang mit der Rufnummer können Verbraucher erkennen, was sie für den Anruf kalkulieren müssen.

Anbieter von 0900-Nummern müssen daher in ihrer Werbung für eine solche Rufnummer immer den Preis, inklusive der gesetzlichen Mehrwertsteuer angeben. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Werbung in Katalogen, Anzeigen, Plakaten, Fernsehspots, Produktbänderolen, Werbebannern im Internet etc. vorgenommen wird. Bei akustischen Werbemaßnahmen (zum Beispiel Radiospots) muss der Preis unmittelbar vor oder nach der Rufnummer mitgeteilt werden.

Bei zeitabhängigen Tarifen ist der Preis pro Minute und bei zeitunabhängigen Tarifen (Blocktarifen) der Preis pro Verbindung zu nennen. Es ist nur der Preis aus dem deutschen Festnetz anzugeben.

Mobilfunkpreise müssen in der Werbung nicht genannt werden - dies wäre auch sehr schwierig bei den sich ständig ändernden Tarifen und Anbietern. Allerdings muss der Anbieter einer 0900-Nummer darauf hinweisen, dass Anrufe aus dem Mobilfunk teurer sein können als aus dem Festnetz.

Bei 0900er-Nummern, deren Preis bundesweit nicht einheitlich ist, sondern von den Teilnehmernetzbetreibern individuell festgesetzt wird, reicht die Angabe einer „Von-bis-Preismarge“ aus.

Bei zeitabhängig abgerechneten Telefaxdiensten und bei über das Internet abrufbaren Daten hängt die Übertragungsdauer von den Endgeräten und dem Telefonanschluss des Verbrauchers ab. Um den Preis für die Daten transparent zu machen, muss der Anbieter neben dem Preis je Minute auch die Zahl der zu übermittelnden Seiten bzw. der Umfang der zu übermittelnden Daten angeben.

Preisangabenpflicht beim Aufbau der Gesprächsverbindung

Zudem muss der Anbieter dafür sorgen, dass die Anrufer einer 0900-Nummer drei Sekunden vor Beginn der Entgeltspflichtigkeit eine für sie kostenfreie Information über den Preis erhalten. Dies geschieht meist in Form einer Bandansage, die folgende Informationen enthalten muss:

- den Preis pro Minute bei zeitabhängigen Tarifen.
- den Preis pro Verbindungsaufbau bei Blocktarifen.
- den Beginn der Entgeltspflichtigkeit. Die Zeitspanne von mindestens drei Sekunden vor Beginn der Entgeltspflichtigkeit soll dem Verbraucher die Gelegenheit geben, die Verbindung ggf. rechtzeitig vorher zu unterbrechen.

Tipp:

Wer aus dem Mobilfunknetz eine 0900-Nummer anruft, muss meist auch vor dieser Bandansage bereits etwas bezahlen. Um die Verbindungskosten möglichst niedrig zu halten, sollte man 0900-Nummer über das deutsche Festnetz anrufen.

Ändert sich während der Inanspruchnahme einer 0900-Nummer der Tarif – Wechsel vom Minutenpreis zum Blocktarif oder Wechsel zu einem höheren Tarif – muss der Anbieter auch darauf für den Anrufer kostenfrei und vor Beginn der Entgeltspflichtigkeit hinweisen. Auch hier muss der Verbraucher über den Zeitpunkt der Änderung und über den dann geltenden geänderten Preis informiert werden.

Wird von zum Beispiel von einer 0180-Nummer zu einer 0900er-Rufnummer weitervermittelt, wie dies verschiedene Auskunftsdienste anbieten, muss ebenfalls vor der Entgeltspflichtigkeit kostenfrei über den Preis des weitervermittelten Gesprächs informiert werden. Durch diese Regelung soll verhindert werden, dass durch eine Weitervermittlung von einer Rufnummer zu einer 0900er-Nummer die Preisangabenpflicht umgangen wird.

Verstoß gegen die Preisangabenpflicht – was tun?

Hält sich ein Anbieter nicht an die Preisangabenpflicht oder wird bei teuren Verbindungen kein Legitimationsverfahren durchgeführt, ist das Rechtsgeschäft über die Verbindung zu der 0900er-Mehrwertdiensternummer nichtig. Die entstandenen Verbindungskosten müssen nicht bezahlt werden.

Erhält die Bundesnetzagentur gesicherte Kenntnis davon, dass ein Anbieter seine Mehrwertdiensternummer nicht den gesetzlichen Vorschriften entsprechend nutzt, kann sie ihm die Rufnummer wieder entziehen oder gegenüber dem Netzbetreiber, in dessen Netz die Rufnummer geschaltet ist, die Abschaltung der Nummer anordnen. Sie kann auch den Rechnungssteller auffordern, diese Nummer nicht abzurechnen. Daher sollte die [Bundesnetzagentur](#) bei Verstößen gegen die Preisangabenpflicht sofort informiert werden.

Dialer – Rufnummerngasse 0900-9

Die Rufnummerngasse 0900-9 ist ausschließlich für entgeltliche Dialerprogramme reserviert. Das sind Einwählprogramme (engl. to dial = wählen), die den installierten Internetzugang trennen und eine neue, meist wesentlich teurere, Verbindung über eine 0900-9-Nummer aufbauen.

In der Vergangenheit waren diese Programme Ursache vieler Verbraucherbeschwerden, die zu einer neuen gesetzlichen Regelung geführt haben.

Zu den Mindestanforderungen für Dialer gehört seither, dass diese als Anwahlprogramme für den Verbraucher erkennbar sind, und zwar

- beim Bezug,
- bei der Installation und/oder der Aktivierung und
- bei der tatsächlichen Verbindungsherstellung.

Darüber hinaus bedarf jeder dieser Schritte jeweils einer ausdrücklichen Zustimmung des PC-Nutzers.

Nach den besonderen gesetzlichen Mindestanforderungen müssen Dialer darüber hinaus bei der Bundesnetzagentur registriert werden und bestimmte Registrierungsanforderungen tatsächlich erfüllen. Sie dürfen nur in der Rufnummerngasse 0900-9 betrieben werden.

Die Sperre einer 0900-Nummer

Viele Verbraucher wollen, um das Kostenrisiko zu minimieren, gar keine 0900-Nummern anwählen. Oder sie wollen verhindern, dass Kinder oder Mitbewohner diese teuren Nummern anwählen. In diesen Fällen empfiehlt es sich, die 0900-Nummern vom Netzbetreiber des eigenen Telefonanschlusses sperren zu lassen.

Die Deutschen Telekom AG unterscheidet allerdings zwischen Anschluss- und Rufnummernsperre.

Bei einer Anschlussperre kann nur die gesamte Rufnummerngasse 0900 gesperrt werden.

Bei einer Rufnummernsperre können auch einzelne Rufnummerngruppen, zum Beispiel die 0900-3 und/oder 0900-5 gesperrt werden. Jeder Inhaber eines Telefonanschlusses kann seine Telefongesellschaft mit der Einrichtung einer Rufnummernsperre beauftragen. Doch Vorsicht: es gibt feste Rufnummernsperren, die von der Telefongesellschaft – zum Teil gegen Entgelt – eingerichtet werden und veränderbare Rufnummernsperren. Bei dieser Variante kann der Anschlussinhaber selbst Rufnummern sperren. Dies funktioniert über den Telefonapparat. Zur Identifikation wird eine PIN benötigt.

Einige Telefongesellschaften lassen Anrufe auf 0900-Nummern überhaupt nicht zu.

Wer nicht genau weiß, ob er eine Rufnummernsperre für eine 0900-Nummer hat, kann sich bei seiner Telefongesellschaft erkundigen.

Shared-Cost-Dienste oder 0180-Nummern

„Shared cost“ bedeutet „geteilte Kosten“. Bei den 0180-Nummern teilen sich also Anbieter und Anrufer die Kosten der Telefonverbindung. Vom Anrufenden darf kein Entgelt erhoben werden, das an den Anbieter der Nummer ausgezahlt wird.

0180-Nummern sind für viele Anbieter, die eine Service- oder Auskunftstelefon einrichten wollen, insbesondere deshalb attraktiv, weil für alle Anrufer, unabhängig von welchem Ort sie anrufen, gleiche Verbindungskosten entstehen.

Für viele Verbraucher, die eine Telefon-Flatrate oder das Call-by-Call-Verfahren nutzen, ist allerdings ärgerlich, dass sie damit die Verbindungskosten zu einer 0180-Nummer nicht senken können.

Die Kosten der 0180-Nummern im Einzelnen

Anders als bei den 0900-Nummern (siehe dazu auch den Abschnitt „Rufnummern-gasse 0900 und deren Inhalte“) kann man bei den 0180-Nummern an der nächstfolgenden Ziffer Rückschlüsse auf den Tarif, den der Anrufer zu zahlen hat, ziehen:

0180-1, 0180-3- und 0180-5 stehen jeweils für einen zeitabhängigen Tarif. Das Entgelt richtet sich also nach der Gesprächsdauer.

0180-2 und 0180-4 stehen für Festtarife. Die Kosten fallen also pro Anruf an.

Maßgeblich für das letztendlich zu zahlende Verbindungsentgelt ist der der jeweiligen Tarifierkennung entsprechende Tarif des Teilnehmernetzbetreibers.

Preisangabenpflicht

Wer Leistungen über eine 0180-Nummer anbietet, muss den dafür zu zahlenden Preis, einschließlich Umsatzsteuer und sonstiger Preisbestandteile angeben.

Seit dem 1.3.2010 gilt eine gesetzliche Preisobergrenze für Anrufe aus den Mobilfunknetzen. Danach dürfen Anrufe aus dem Mobilfunk zu 0180-Nummern maximal 0,42 € pro Minute oder 0,60 € pro Anruf kosten. Der Anbieter einer 0180-Nummer ist verpflichtet, auf den Höchstpreis bei Anrufen aus dem Mobilfunk hinzuweisen.

Televoting- oder 0137-Nummern

Mit den 0137-Nummern können in wenigen Minuten Hunderte Anrufe für Stimmabgaben (Votum, z. B: TED-Umfragen) gezählt oder für Sprachkommunikation (Teledialog) zu einem Anschluss durchgeschaltet werden. Daher heißen die 0137-Nummern auch Rufnummern für **Massenverkehr zu bestimmten Zielen** (MABEZ).

Die 0137-Rufnummern bestehen aus einer bundeseinheitlichen Zugangskennzahl (0137). Die fünfte Ziffer legt dann das vom Anrufer zu zahlende Entgelt fest; die nachfolgenden Ziffern bestimmen die Kundenkennung (Anschluss-Nummer).

Die Kosten für einen Anruf zu einer solchen Rufnummer sind ebenfalls vom Tarif des Netzbetreibers, über den der Anruf erfolgt, abhängig. In der Werbung werden zumeist die Kosten angegeben, die bei Anrufen aus dem deutschen Festnetz entstehen.

Verschiedene Fernsehsender nutzen zur Aufbesserung ihres Budgets die 0137-Nummern inzwischen auch für Gewinnspiele und animieren Verbraucher während der Moderation zu einem Anruf. Für einen Gewinn von 500 € oder 1000 € rufen bundesweit tausende von Zuschauern an – ein Geschäft, das sich für den Sender lohnt.

Meist hören Verbraucher bei einem Anruf dann eine Bandansage mit etwa folgenden Inhalt: „Hallo! Vielen Dank, dass Sie uns angerufen haben. Leider haben Sie diesmal kein Glück gehabt. Versuchen Sie es gern noch einmal. Dieser Anruf kostet Sie 49 Cent aus dem deutschen Festnetz.“

Viele Verbraucher, die ihr Glück danach weiter probieren, ärgern sich später über ihre hohe Telefonrechnung. Ihnen ist – dank zeitsparender Wahlwiederholungstaste oft gar nicht bewusst – wie oft sie die 0137-Nummer angerufen haben. Wer also kein Geld zu verschenken hat, sollte diese Rufnummern – gerade, wenn sie bei Gewinnspielen eingesetzt werden, meiden.

Stand: März 2010

Diese Verbraucherinformation gibt den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wieder.

© Verbraucherzentrale Hessen e.V.

Diese Verbraucherinformation wurde im Auftrag des Hessischen Ministeriums für Umwelt, Energie, Landwirtschaft und Verbraucherschutz für das Verbraucherportal der hessischen Landesregierung www.verbraucherfenster.de erstellt.