

---

**8387/J XXIV. GP**

---

**Eingelangt am 29.04.2011**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

## **ANFRAGE**

der Abgeordneten Ing. Heinz-Peter Hackl  
und weiterer Abgeordneter

an den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz

betreffend **Mehrwertnummern von Service-Hotlines**

Derzeit mehren sich die Beschwerden von Konsumenten, die z.B. wegen einer Störung, einer Reklamation usw. die Service-Hotline des jeweiligen Unternehmens anrufen und dabei gezwungen werden, die Gebühren der Mehrwertnummern in Kauf zu nehmen.

Beispiel 1: Bei der Firma Telering ist es üblich, dass die Konsumenten bei einer Vertragsverlängerung zu einem Kollegen weitergeleitet werden und dann ca. 10 Minuten in der Warteschleife warten müssen. Diese Wartezeit wird dann verrechnet, obwohl nicht einmal bekannt gegeben wird, dass der Anruf überhaupt gebührenpflichtig ist.

Beispiel 2: Wenn die Firma GLS bei einem Paketzustellversuch keine Person vorfindet, muss ein neuer Zustelltermin vereinbart werden. Der Anruf bei der kostenpflichtigen Nummer kostet pro Minute € 0,88.

Durch diese Mehrwertnummern lukrieren die Unternehmen sehr viel Geld von den Konsumenten, obwohl diese in den wenigsten Fällen etwas das Problem lösen können.

In diesem Zusammenhang richten die unterfertigenden Abgeordneten an den Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz folgende

## **ANFRAGE**

1. Ist Ihnen der oben angeführte Sachverhalt bekannt?
2. Wenn ja, wurde von Ihnen etwas dagegen unternommen?
3. Wenn ja, was wurde von Ihnen unternommen?
4. Wenn nein, warum wurde nichts unternommen?

5. Wenn Ihnen der Sachverhalt bisher nicht bekannt war, werden Sie etwas unternehmen?
6. Wenn ja, was wird unternommen?
7. Wenn nein, warum wird nichts unternommen?
  
8. Gab es bisher Beschwerden bei der Konsumentenschutzsektion im Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz?
9. Wenn ja, wie viele?
10. Wenn ja, gibt es eine Aufschlüsselung über welche Unternehmen sich die Konsumenten beschwert haben?