



United Kingdom: Wichtige regulatorische Änderungen für 0871 / 0872 / 0873 Nummern!

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde!

Mit diesem Informationsblatt möchten wir Sie darüber informieren, dass es in UK für die genannten Rufnummernklassen wichtige regulatorische Änderungen gegeben hat. Bestehende Kunden sind über diese bereits vorab informiert worden. Nunmehr möchten wir Ihnen eine Übersicht über die Sie betreffenden Änderungen bieten:

Ab 01.08.2009 werden diese Rufnummern unter „Mehrwertdienste“ eingeordnet und gelten somit auch die diesbezüglichen regulatorischen Vorschriften. Da jedoch das Schadenspotenzial bei 0871/0872/0873 Nummern geringer ist als bei den herkömmlichen Mehrwertnummern, gelten einige regulatorische Vorschriften nur in abgeschwächter Form. **Bitte tragen Sie verlässlich dafür Sorge, dass Ihr Service per 01.08.2009 mit den regulatorischen Vorschriften in Einklang steht. Die Regulierungsbehörde in UK ist sehr streng und die verhängten Strafen bei Verstößen sind immens hoch!**

Preisangaben:

Prinzipiell handelt es sich überall, wo die Rufnummer angeführt wird, um eine Bewerbung. Alle Bewerbungen müssen eine entsprechende Preisangabe enthalten.

Die genauen Vorschriften für Preisangaben entnehmen Sie bitte der beiliegenden „Help Note on pricing information“.

In besonderen Fällen, in denen es nicht möglich ist, bestehende Bewerbungen bis 01.08.2009 entsprechend anzupassen (beispielsweise weil die Bewerbung auf bereits im Handel befindlichen Produkten erfolgt ist), besteht vorübergehend die Möglichkeit, die Preisangabe durch eine Tarifansage zu ersetzen. Diese Tarifansage muss nicht kostenlos sein und kann auf zwei Arten erfolgen:

- via IVR mittels Bandansage:
 - Name und Art des Unternehmens, allenfalls noch die entsprechende Abteilung,
 - die Kosten des Anrufes und
 - gegebenenfalls die wahrscheinliche Wartezeit oder
- persönlich bei Beantwortung des Anrufes.

In beiden Fällen müssen die Anrufer unmittelbar nach Zustandekommen der Verbindung über den Tarif informiert werden.

Diese Möglichkeit die Preisangaben zu ersetzen ist nur eine Übergangslösung (zeitlicher Richtwert: August 2010)! Es wird von der Regulierungsbehörde empfohlen, die Tarifansagen auch nach Umstellung der Preisangaben weiterlaufen zu lassen, dies ist allerdings nicht zwingend.

Beschwerden über das Service:

Den Anrufern muss ein wirksamer Verfahrensablauf für Beschwerden über das angebotene 087-Service zur Verfügung stehen. Eine Beschwerdeline muss separat angeführt oder den Anrufern zur Kenntnis gebracht werden.

Anders als bei herkömmlichen Mehrwertdiensten (nur eine UK-Landline ist als Beschwerdeline zulässig) kann bei 087 Nummern die Beschwerdeline auch die 087 Nummer selbst oder eine andere 087 Nummer sein. Weiters ist es erlaubt, Beschwerdewerbeanrufe auf Call Center außerhalb UK zu routen.

Wenn jedoch eine Beschwerde als berechtigt angesehen wird, dann müssen dem Beschwerdeführer alle entstandenen Anruferkosten (Anrufer zum Service selbst und Beschwerdewerbeanruf) rückerstattet werden.



Unzulässige Verzögerung:

Eine unzulässige Verzögerung liegt dann vor, wenn zwischen Zustandekommen der Verbindung und Beginn des Services eine unfair lange Zeitperiode liegt. Die Wartezeiten müssen auf ein Minimum beschränkt sein.

Wenn Anrufer in der Warteschleife gehalten werden, bis ein Agent frei ist, müssen sie eine geeignete Information über die wahrscheinliche Wartezeit erhalten (z.B. die geschätzte Wartezeit in Minuten oder die Platzierung innerhalb der Warteschleife im Verhältnis zu den anderen Wartenden).

Eine andere zulässige Variante stellt der Rückruf auf Kosten des Serviceanbieters dar, sobald ein Agent frei wird.

Vorabgenehmigung:

Adult Services sind auf 087 Nummern generell verboten.

Die Liste von vorabgenehmigungspflichtigen Services ist für 087 Nummern im Vergleich zu herkömmlichen Mehrwertdiensten eingeschränkt worden.

Ob eine Vorabgenehmigungspflicht vorliegt, überprüfen wir für unsere Kunden im jeweiligen Einzelfall. In Zweifelsfällen halten wir mit der Regulierungsbehörde Rücksprache.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Telequest-Team

Obwohl diese Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt worden sind, übernimmt die Firma telequest & Internet Solutions GmbH keine Haftung für deren Aktualität, Vollständigkeit und Richtigkeit. Der Kunde wird durch die Aushändigung dieser Informationen keinesfalls von der Obliegenheit, die notwendigen Informationen über die gesetzlichen und regulatorischen Bestimmungen des jeweiligen Landes sowie über den länderspezifischen Verhaltenskodex selbst einholen zu müssen, entbunden.