

Kunden nutzen deutlich mehr Call-by-Call

Sparvorwahlen helfen bei der wichtigen Kontaktpflege, Servicerufnummern bei Informationsbedarf in Corona-Zeiten

Köln, 4. Dezember 2020. Der Griff zum Telefon spielt in Corona-Zeiten eine besonders wichtige Rolle. Dabei erlebt auch die Nutzung der Sparvorwahlen Call-by-Call eine Renaissance. Häufiger als vor der Pandemie werden zudem Servicerufnummern wie zum Beispiel Apotheken-Hotlines und E-Commerce-Hotlines gewählt. „Die persönliche telefonische Beratung ist in diesen Zeiten ein sehr wichtiger Faktor und ein Bedürfnis der Kundinnen und Kunden. Das ist deutlich zu spüren“, sagt VATM-Präsidiumsmitglied Karsten Rudloff. Laut VATM-Mitgliedern liegt die Minutenzunahme bei manchen Servicerufnummern zwischen 10 und 20 Prozent. In 2019 haben die Bürgerinnen und Bürger rund 1,9 Milliarden Minuten¹ über Servicerufnummern telefoniert.

Sogar um bis zu 45 Prozent ist die Nutzung von Call-by-Call seit dem ersten Lockdown bei einzelnen Anbietern zeitweise gestiegen. „Kommunikation über das Telefon war noch nie so relevant wie heute“, sagt VATM-Geschäftsführer Jürgen Grützner. Das gelte gerade für Personen, die gesundheitlich besonders gefährdet sind. Mit den Sparvorwahlen ist es möglich, teils deutlich preiswerter zum Beispiel ins Ausland zu telefonieren. Diese Vorwahlen können von den allermeisten Telekom-Kunden über deren Festnetzanschluss genutzt werden.

„Die Call-by-Call-Vorwahlen helfen Bürgerinnen und Bürger auch mit niedrigem Budget oder ohne Internetanbindung in diesen Krisenzeiten den Kontakt vor allem zu Familie und Freunden pflegen zu können. Gerade auch für ältere Menschen, die keine digitalen Dienste nutzen können oder möchten, sind die preiswerten Call-by-Call-Tarife eine sehr wichtige Alternative“, sagt Grützner. An den Weihnachtsfeiertagen und den Tagen drumherum gehen die Anbieter von einer wachsenden Nutzung aus.

Insgesamt werden im Jahr etwa 5 Milliarden Minuten über Call-by-Call und Preselection telefoniert. Die Sparvorwahlen haben hierzulande seit der Liberalisierung des Marktes erheblich zu verbraucherfreundlichen Preisen beigetragen. Anrufe kosten über die Sparvorwahlen oft weniger als einen Cent, zum Beispiel ins französische oder polnische Festnetz. Bei Gesprächen in den Mobilfunk kann der Kunde per Call-by-Call bis zu 90 Prozent einsparen. Die Regulierung verpflichtet die Telekom nicht mehr dazu, Sparvorwahlen zuzulassen. Nach Auslaufen der Verfügung hat sich der VATM mit der Telekom darauf verständigt, dass Call-by-Call auch in den nächsten Jahren, mindestens noch bis mindestens Ende 2022, den Kunden zur Verfügung steht. Weiterhin werden in Tageszeitungen und auf Online-Portalen wie zum Beispiel teltarif.de die aktuellen Call-by-Call-Tarife für alle Interessierten veröffentlicht.

¹ [TK-Marktstudie 2020 von DIALOG CONSULT und VATM](#)

„Digitale Infrastrukturen sind die wesentliche Voraussetzung dafür, dass Menschen miteinander kommunizieren, mobil arbeiten und digitale Unterhaltungsangebote wahrnehmen können – das zeigt sich vor allem in der derzeitigen Situation. Wir sind froh, dass wir es unseren Kunden als Branche auch mit Services wie Call-by-Call leichter machen können, in den schwierigen Zeiten preisgünstig zu kommunizieren“, sagt VATM-Geschäftsführer Grützner.

Informationen
Verband der Anbieter von
Telekommunikations- und Mehrwertdiensten e.V.
VATM-Geschäftsstelle

Corinna Keim
Frankenwerft 35
50667 Köln
Telefon: 02 21/3 76 77-23

VATM im Internet: www.vatm.de
mailto: presse@vatm.de

Dem VATM gehören die größten deutschen Telekommunikationsunternehmen an, insgesamt rund 120 auch regional anbietende Netzbetreiber, Diensteanbieter aber auch Zulieferunternehmen. Die VATM-Mitgliedsunternehmen versorgen 80 Prozent aller Festnetzkunden und nahezu alle Mobilfunkkunden außerhalb der Telekom. Seit der Marktöffnung im Jahr 1998 haben die Wettbewerber im Festnetz- und Mobilfunkbereich Investitionen in Höhe von rund 89 Mrd. € vorgenommen. Sie investieren auch am stärksten in den zukunftssicheren Glasfaserausbau direkt bis in die Häuser.