

## Inhalt

1. **Auskunftsservice und Dolmetscher-Hotline für ausländische Bürger gestartet**
2. **0190-Service Rufnummern: Ende einer Erfolgsstory**
3. **Neue Allgemeine Geschäftsbedingungen**

### 1. Auskunftsservice und Dolmetscher-Hotline für ausländische Bürger gestartet

Pünktlich zum Start des neuen Jahres startet auch ein neuer Service der Firma EuraTel in Zusammenarbeit mit dem Leipziger Call Center Dienstleister PeoplePhone. Speziell für ausländische Mitbürger und Gäste bietet PeoplePhone einen Auskunftsservice inklusive Dolmetscherhotline in russischer, polnischer und türkischer Sprache an, weitere Sprachen befinden sich derzeit in Vorbereitung. Der Service ist erreichbar über die 11832, die Auskunftsrufnummer von EuraTel, oder über eine 0900-Service Rufnummer.

Ob es um Formulare, Studienangelegenheiten oder wichtige Kontaktpunkte geht, oft ist es für ausländische Gäste schwierig, alle Informationen in einer für sie fremden Sprache richtig zu verstehen. Im Call Center von PeoplePhone werden die Hilfesuchenden in ihrer jeweiligen Landessprache beraten und erhalten kompetente Erläuterungen auf Fragen zur Aufenthaltsgenehmigung, Aufenthaltserlaubnis, Arbeitserlaubnis, Einbürgerung usw. Auch Informationen zu Sozialversicherungs- und Bankangelegenheiten, Wohngeld oder Führerschein können über diesen Dienst erfragt werden. Ebenso können Anschriften ausländischer Ärzte und Anwälte herausgegeben werden. Die Recherche nach einer Schule, die sich speziell mit der Sprachproblematik neu immigrierter Kinder beschäftigt, ist ebenfalls möglich.

Besonders interessant ist, dass der Service auch die Möglichkeit einer Dolmetscherfunktion bietet, der z.B. beim Besuch auf einer Behörde genutzt werden kann. Die Call-Center-Mitarbeiter können dann über eine Telefonkonferenz als Dolmetscher agieren. Man benötigt dazu lediglich eine Calling Card von Go Bananas ([www.gobananas.de](http://www.gobananas.de)), mit der man über eine kostenfreie 0800-Rufnummer zum Auskunftsdienst verbunden werden kann. Alternativ bietet PeoplePhone Behörden die Möglichkeit, die Leistungen der Dolmetscher-

hotline über eine eigene Service Rufnummer zu nutzen. Nähere Informationen zu dem neuen Dienst finden Sie im Internet unter [www.euratel.de/peoplephone](http://www.euratel.de/peoplephone).

### 2. 0190-Service Rufnummern: Ende einer Erfolgsstory

Am 01. Oktober 1991 fiel der Startschuss für eine neue Ära der telefonischen Mehrwertdienste in Deutschland: Im Rahmen eines Betriebsversuches der Deutschen Postreklame wurden in Nordrhein-Westfalen mit einigen wenigen Anbietern die ersten 0190-Rufnummern geschaltet. Anfang 1993 wurde die Gasse 0190 dann zu einem bundesweiten Betriebsversuch ausgeweitet und entwickelte sich schnell zu einer Erfolgsstory.

Von Anfang an nur als Modellversuch und Übergangslösung konzipiert, sind die Tage der 0190-Rufnummern nun seit dem 01. Januar 2006 endgültig vorbei. Die Bundesnetzagentur hat im Herbst 2005 eine Initiative zur Verlängerung der Rufnummerngasse abgelehnt und die Deaktivierung zum 31.12.05 bestätigt. Nun bleibt abzuwarten, ob die 0900-Rufnummern als Nachfolger der 0190er Gasse an diesen Erfolg anknüpfen können.

Durch einen verbesserten Verbraucherschutz soll von vorn herein dem Missbrauchspotential, das zum negativen Image der 0190er Nummern beigetragen hat, entgegengewirkt werden. Eine flexible Tarifierung verbreitert zudem das Einsatzgebiet und ermöglicht die Entwicklung innovativer Dienstleistungen. Negativ schlägt derzeit noch die fehlende Erreichbarkeit aus alternativen Teilnehmernetzen sowie die geringere Anbietervergütung aus den Mobilfunknetzen zu Buche.

### 3. Neue Allgemeine Geschäftsbedingungen

Nachdem die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) von EuraTel seit 2001 unverändert geblieben sind, haben wir die jüngsten Änderungen im Markt der Telekommunikationsdienste und telefonischen Mehrwertdienste zum Anlass genommen, unsere AGBs zu aktualisieren und an die aktuelle Rechts- und Marktlage anzupassen. Kunden von EuraTel haben in den letzten Tagen die neuen AGBs auf dem Postweg zugesandt bekommen. Darüber hinaus finden sich die AGBs zum Download im Internet unter [www.euratel.de](http://www.euratel.de).