

Schrumpf-Markt Telefonauskunft

Es gibt günstigere Wege, um Nummern und Adressen zu erfragen

Wer benötigt noch die Telefonauskunft? Nummern und Adressen gibt's doch viel günstiger im Internet. Aus der Tatsache, dass Anbieter keine Zahlen nennen, schließen Beobachter auf eine schwindende Nutzergemeinde. Doch ebenso steht fest: Sie ist noch groß genug, dass das Geschäft lohnt.

VON SABINE KLOTZBÜCHER

STUTTGART. Mazi Pielsticker und Donald Bringmann sind ins kalte Wasser gesprungen. Seit einigen Wochen stellen sich die Jungunternehmer in Grünwald mit der Marke 11813 dem Wettbewerb im absterbenden Markt der Telefonauskunft. Für 59 Cent pro Minute wollen die zwei Geschäftsführer den Großen der Branche, der Deutschen Telekom und der Münchener Telegate, das Wasser abgraben. Die teilen sich mehr als 90 Prozent des Markts, sind aber mit einem Preis von 1,79 bis 1,99 pro angefangener Minute deutlich teurer. „Wir sind der Störfaktor“, erklärt Pielsticker selbstbewusst.

Das dürfte trotzdem nicht einfach sein in einer Szene, die wie kaum eine andere den rasanten Wandel bei Telefon- und Informationsdiensten verkörpert. Es ist noch keine 20 Jahre her, da war die Telefonauskunft einer der wichtigsten Kanäle, um die Nummer von Geschäftspartnern oder Bekannten ausfindig zu machen. Das ging schneller und war günstiger, als selbst im Telefonbuch nach einer Nummer zu blättern. Denn für Letzteres musste man das nächste größere Postamt aufsuchen, wo sämtliche Telefonbücher der Republik auslagen. Die Damen unter der Nummer 118, vormals Post, erledigten die Suche hingegen zum Nulltarif.

Nach der Liberalisierung des Telefonmarktes positionierten sich neben neuen Netzanbietern auch neue Auskunftsdienste, darunter Telegate (11880). Als einziger Anbieter schafften es die Münchener, dem einstigen Monopolisten Telekom (11833) Kunden in ernsthafter Anzahl abspenstig zu machen. Mit einem Marktanteil von 38 Prozent bei der klassischen Telefonauskunft sind die Münchener heute die Nummer zwei hinter der Deutschen Telekom.

Doch zwischenzeitlich bedienen sich Nutzer auf der Suche nach Telefonnummern zahlreicher anderer Kanäle: CDs, DVDs, Internetportale, digitale Branchenbücher, per Anruf, SMS oder per mobilem Internet. Die sind vor allem aber deutlich günstiger als die professionellen Auskunftstelefonfirmen. Die Folge: Umfasste der Gesamtmarkt im Jahr 2003 noch rund 230 Millionen Anrufe, waren es sechs Jahre später nur noch 130 Millionen. „Der Markt entwickelt sich rückläufig“, räumt Telegate-Sprecher Jörg Kiveris ein. Wer viel Zeit hat und zu Hause am Computer sucht, der spart sich also das Geld für die Telefonauskunft.

Das Unternehmen, zu dem auch Klicktel.de gehört, hat deshalb sein Geschäftsmodell umgebaut und sein Kerngeschäft in Lokale Sucharbeit umbenannt – die Vermittlung von „Know-how und Daten auf allen medialen Portalen“ auf 11880. Über diese Auskunft erhalten die Verbraucher mittlerweile mehr Informationen als nur Rufnummern und Adressdaten, etwa den Standort des nächsten Geldautomaten, die Öffnungszeiten von Behörden oder den nächsten W-Lan-Hotspot. Wie andere Wettbewerber fragen auch die freundlichen Damen und Herren von Telegate, ob sie den Kunden gleich an den gewünschten Anschluss verbinden dürfen. Das kostet dann je nach Netz, aus dem man anruft, mindestens 59 Cent extra. Nach Angaben von Telegate finden in Deutschland jährlich rund 1,4 Milliarden Suchanfragen über alle Verzeichnismedien statt.

Doch bleiben offenbar noch genügend Menschen, die für eine simple Telefonauskunft zum Hörer greifen und dafür 1,99 Euro zahlen. Zur klassischen Klientel zählen naturgemäß Haushalte, die nicht über ei-

nen Internetanschluss verfügen. Einen hohen Anteil stellen Kiveris zufolge auch jene, die unterwegs sind und ganz schnell Hilfe benötigen, zum Beispiel bei einer Panne oder wenn sie ohne Schlüssel vor ihrer Wohnungstür stehen, ein Hotel buchen müssen oder einen Weckdienst benötigen. Oder ihr Gesprächspartner ist noch nicht im Handy gespeichert. Umfragen zufolge sind die Häufignutzer von Telefonauskünften meist Menschen mit höherer Bildung und höheren Nettoeinkommen, die keine Zeit oder Geduld zum Selbstsuchen haben.

Newcomer Pielsticker hofft, bei dieser Klientel Fuß zu fassen. Denn der von zwei Firmen dominierte Markt sei nicht effizient genug. Ob es ihm gelingt, einen Teil vom Kuchen abzubekommen, wird sich noch erweisen müssen. „Teuer heißt nicht schlechter“, mahnt Jean-Fritz Himmler vom Finanzportal Biallo.de und nennt ein Beispiel: „Bei der Deutschen Telekom und bei Telegate können sich die Kunden darauf verlassen, dass die Daten tagesaktuell sind.“

Beobachter des Markts halten wenig von Auskünften über einen Sprachcomputer

Ein weiteres Kennzeichen solider Telefonauskünfte sei der persönliche Kontakt. Von Sprachcomputern halten Branchenexperten wie Himmler wenig. „Bei einer entsprechenden Menüführung erhält man die gewünschte Nummer womöglich erst in drei Minuten und zahlt damit mehr als für die Information von einer lebendigen Person, die es in 45 Sekunden schafft“, rechnet er vor.

All das hat Pielsticker auf der Rechnung. Service und persönliche Beratung seien selbstverständlich. Durch eine Kooperation mit dem Mobilfunkdiscounter Blau.de sind Auskünfte für dessen Kunden mit 99 Cent ebenfalls günstiger als marktüblich. Gleichwohl hat ihn zwischenzeitlich der Konkurrent 11893 mit 58 Cent pro Minute um einen Cent unterboten. Ein liberalisierter Wettbewerb bedeute vor allem eine heterogene Anbieter- und Preisstruktur. Hier könne 11813 ein ganzes Segment neu beleben. „Wir müssen einen längeren Atem beweisen.“

Info

Fallstricke bei günstigen und teuren Angeboten

- Bei Telefonauskunftsdiensten ist ein Vergleich des **Minutenpreises** nicht ausreichend. Wichtige Kriterien sind auch die Gesprächszeit, für die der Preis gilt, die Qualität und die Größe des Datenbestandes. So berechnen einige Anbieter nach Minuten, andere nach Zahl der Auskünfte oder pro Anruf. Die Deutsche Telekom bietet auch Auskünfte auf Türkisch und Englisch an.
- Bei komplexen Anfragen keine **Sprachcomputer** wählen, sonst zahlt man ziemlich sicher mehr als bei persönlichen Telefonauskünften mit höherem Minutenpreis. Um Falschinterpretationen zu vermeiden, muss bei Sprachcomputern zudem auf eine deutliche Aussprache geachtet werden.
- Bei Auskünften übers **Internet** fallen nur die Online-Kosten an. Wer eine Online-Flatrate gebucht hat, recherchiert über das Portal Telefonbuch.de eine gewünschte Inlandsrufnummer gratis. Für eine Auslandsuche eignet sich die Webseite Telefonbuch.com.
- Auskunfts-Anbieter** erkennt man daran, dass die Rufnummer mit 118 beginnt (plus zwei weitere Ziffern). Die günstigsten Anbieter für eine Inlandsauskunft sind die 11893 mit 58 Cent pro Minute, gefolgt von 11813 (59 Cent) und 11828 (78 Cent). Die Großen Deutsche Telekom und Telegate verlangen 1,79 pro angefangene Minute. Aktuelle Tabellen liefern Portale wie etwa Biallo.de oder Teltarif.de. Unter der 11864, einer Tochter

der Deutschen Telekom, meldete sich bis zum 30. April noch ein Sprachcomputer. Seit 1. Mai sind die Kunden mit einem Callcenter verbunden. Das hat sich auch im Minutenpreis niedergeschlagen. Er ist von früher 79 Cent auf jetzt 1,39 Euro gestiegen. Anders als bei der Telekom und Telegate können die Kunden hier nur eine Nummer pro Anruf erfragen. Weiterverbindungen und Service-Auskünfte sind nicht möglich. Die Preise für eine Auskunft per SMS betragen 49 bis 99 Cent.

- Vorsicht, wenn die Telefonauskunft eine direkte **Weitervermittlung** anbietet. Der Preis dafür kann deutlich höher sein als die Kosten für die Auskunft. (kür)

Kosten für Auskunftsdienste

Inland				Ausland			
Nummer / Anbieter	30 Sekunden	eine Minute	zwei Minuten	Nummer / Anbieter	eine Minute	zwei Minuten	2,5 Minuten
11893 / 11883 Telekom	0,58	0,58	1,16	11823 / Ventelo-Smart 79	1,73	3,79	4,82
11813 / 11813 GmbH	0,59	0,59	1,18	11856 / 01051 Telekom *	1,95	2,80	3,65
11822 / Ventelo	0,73	0,78	2,23	11834 / Deutsche Telekom	1,99	3,98	5,97
11888 / Arcor	0,94	1,06	1,31	11890 / Telegate	1,99	3,98	5,97
11864 / Deutsche Telekom	1,39	1,39	2,78	11831 / 11883 Telekom	1,99	3,98	5,97
11880 / Telegate	1,79	1,79	3,58				
11833 / Deutsche Telekom	1,79	1,79	3,58				

(für Anrufe aus dem deutschen Festnetz; Stand Mai 2010; Angaben in Euro)

Quelle: Biallo.de