



## Bundesagentur für Arbeit bittet mit Service-Hotline Erwerbslose millionenfach zur Kasse

**Nachricht von Sabine Zimmermann, 15. Februar 2013**

Ruft man bei der zentralen Service-Rufnummer der Bundesagentur für Arbeit mit der Vorwahl 01801 an, muss der Betroffene für die Nutzung einer öffentlichen Dienstleistung zahlen. Da diese Hotlines allein im vergangenen Jahr 35 Millionen mal genutzt wurden, beläuft sich der geleistete Geldbetrag für die Anrufe auf eine Höhe von mehreren Millionen Euro. Das ergab eine Anfrage der Bundestagsabgeordneten Sabine Zimmermann bei der Bundesregierung. Die arbeitsmarktpolitische Sprecherin der Fraktion DIE LINKE ist auf Grund einer Bürgeranfrage tätig geworden. Sie fordert:

"Die Telefonhotline der Bundesagentur für Arbeit ist eine Dienstleistung, die ebenso kostenfrei angeboten werden sollte wie es etwa die Rentenversicherung oder zahlreiche Krankenkassen tun. Viele Erwerbslose müssen jeden Cent umdrehen und dürfen hier nicht auch noch belastet werden. Eine kostenfreie Rufnummer sollte selbstverständlich sein und sie ist machbar. Die bereits geplante Rufnummernumstellung Mitte dieses Jahres sollte

dazu genutzt werden."

Nach Auskunft der Bundesregierung gab es allein 2012 bei den zentralen Service-Rufnummern der Bundesagentur für Arbeit 35 Millionen Anrufe, in 24,4 Millionen Fällen kam es zum Gespräch. In den Vorjahren lag die Zahl der Anrufe und Gespräche noch höher.

15,1 Millionen Gespräche gab es 2012 über die Service-Rufnummern im Geltungsbereich des Dritten Sozialgesetzbuches, wozu zum Beispiel Arbeitslosengeld I-Bezieher und Kurzarbeiter gehören. In diesem Bereich liegen die Kosten für einen Anruf je Minute zwischen 3,9 Cent aus dem Festnetz bis zu 42 Cent aus dem Mobilfunknetz. Den günstigsten Tarif zu Grunde gelegt und die statistisch durchschnittliche Telefonzeit von 6 Minuten, belaufen sich allein die Geldbeträge dieser Service-Hotline auf mindestens 3,5 Millionen Euro. Hinzukommen mindestens 183.000 Euro für Anrufe, bei denen kein Gespräch zu Stande kam.

Nicht enthalten in dieser Rechnung sind die Kosten für Anrufe der Service-Rufnummern im Geltungsbereich des Zweiten Sozialgesetzbuches, auch als Hartz IV bekannt. Laut Bundesregierung nutzen die Jobcenter zum Teil die Nummer der Bundesagentur oder bieten eigene Rufnummern an. Diese sind laut Bundesregierung aber auch "kostenpflichtig" und vom "Vertrag des Kunden mit seinem Provider" abhängig.

Unzufrieden äußerte sich Zimmermann mit der Antwort der Bundesregierung, die die von Bundesagentur für Arbeit "gewählte Lösung insgesamt als praktikabel und zumutbar" ansieht. Sie kritisiert ferner die fehlende Transparenz. Denn die Gebühren fließen an

Telekommunikationsunternehmen. Wie hoch der Betrag ist und welche Unternehmen davon profitierten, das konnte oder wollte die Bundesregierung nicht sagen.

[linksfraktion.de](http://linksfraktion.de), 15. Februar 2013