

Opmerkelijk: In de wacht bij helpdesk straks gratis

Achtergrond - 2 maart 2011

Het is in Nederland en in Duitsland een bekende ergernis: In de wacht worden gezet bij een telefonische helpdesk en er nog voor moeten betalen ook. Een nieuwe Duitse wet zorgt dat de wachttijd straks niet meer in rekening mag worden gebracht.

De oproep van Youp van 't Hek aan de politiek om de helpdeskterreur aan te pakken lijkt tot in Duitsland te zijn gehoord. De Duitse regering heeft besloten dat bedrijven en instellingen aan wachtende bellers geen kosten meer mogen berekenen. Wie een servicenummer belt, hoeft pas te betalen als hij ook daadwerkelijk iemand te spreken krijgt.

Toch mopperen consumentenorganisaties en de oppositie, meldden Duitse media woensdag. De gratis wachtrij komt er waarschijnlijk pas midden 2012. Het bedrijfsleven heeft een overgangsjaar weten los te peuteren. In dit jaar zijn alleen de eerste twee minuten in de wachtrij gratis.

Overigens worden Van 't Heks belangrijkste irritaties, het lange wachten en het van-het-kastje-naar-de-muur-sturen, niet aangepakt.

Dit is een artikel gedownload via duitslandinstituut.nl.

Artikel:

<https://duitslandinstituut.nl/artikel/258/opmerkelijk-in-de-wacht-bij-helpdesk-straks-gratis>