

RUFNUMMERN-RATGEBER

GfK System GmbH Ratgeber

September 2020

Das 1x1 der Rufnummernportierung

Wer auf eine neue Telefonanlage umzusteigen möchte, steht vor der Frage, ob er seine bestehende Rufnummern mitnehmen kann oder eine neue Rufnummer bestellen muss. Da es verschiedene Arten von Rufnummern gibt, wollen wir Ihnen mit diesem Ratgeber einen kleinen Überblick verschaffen und Ihnen zeigen, worauf Sie bei der Rufnummernportierung und Neubestellung achten sollten.

Rufnummer mitnehmen: Ist Ihr gutes Recht

Wenn Sie innerhalb Deutschlands einen Anbieterwechsel vornehmen möchten, so haben Sie nach dem Telekommunikationsgesetz einen Anspruch darauf, Ihre bisherige Festnetzrufnummer zu behalten. Ihr bisheriger Anbieter ist dazu verpflichtet nach dem Vertragsende die Rufnummer freizugeben. Der Anbieterwechsel darf nicht mit einem Unternehmensumzug in ein anderes Vorwahlgebiet einhergehen. Bei der Rufnummernportierung wird die Telefonnummer sowie auch die Vorwahl des alten Anbieters übernommen. In Deutschland werden diese Prozesse durch die Bundesnetzagentur (Bnetza) reguliert.

„Es war noch nie so einfach und schnell wie heute, Ihre Rufnummer zu einen anderen Provider mitzunehmen.“

In diesem Ratgeber finden Sie alles zu diesem Thema“.

- Christian Godderis
GfK System GmbH



Inhalt dieses Ratgebers

- Rufnummernportierung
- VoIP Rufnummer
- Rufnummernblock
- Sonderrufnummer
- Servicenummer
- 0800 Nummer kostenlos?



Rufnummernportierung-Was muss man beachten?

Bei fehlenden oder nicht vollständigen Angaben kann der Anbieter den Portierungsauftrag ablehnen. Aus diesem Grund haben wir für Sie eine kurze Anleitung erstellt, wie Sie bei der Rufnummernportierung richtig vorgehen sollten. Die Anleitung behandelt nicht die Portierung von Service- oder Handy-Rufnummern.

1. Melden Sie sich bei Ihren bisherigen Anbieter

Kontaktieren Sie vor der Rufnummernportierung Ihren bisherigen Anbieter und gleichen Sie die Vertragsdaten mit Ihren Vertragsinformationen ab. Danach tragen Sie die Informationen in das Portierungsformular ein.

2. Was muss man mit den alten Anbieter geklärt werden

- Welche Rufnummern zu Ihrem Anschluss gehören
- Wer ist der Inhaber des Anschlusses
- Welcher Standort (genau Anschrift) bei Ihrem Anbieter hinterlegt ist
- Welcher Kündigungsstermin ist beim Anbieter hinterlegt
- Ob der Anschluss nach der Rufnummernportierung bestehen bleiben kann
- Ob auch der Internetanschluss gekündigt wird, falls es sich um einen Kombianschluss aus Festnetz + Internet handelt.

Falls Sie den Anschluss behalten wollen, stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Rufnummern auch portieren können, wenn der Anschluss nicht gekündigt wird.

3. Stellen Sie sicher, dass der Unterzeichner ein berechtigter Unternehmensvertreter ist

Die Person, die das Portierungsformular unterzeichnet, muss auch berechtigt sein das Unternehmen zu vertreten. Um Missverständnisse vorzubeugen, sollte neben der Unterschrift der Name in Druckbuchstaben gesetzt werden. Im Unterschriftsfeld sollte auch noch einen Firmenstempel platziert werden.

4. Um alles andere kümmern wir uns

Wenn das Formular mit allen Angaben korrekt ausgefüllt ist, übernimmt Ikarus Smart die Abwicklung mit Ihrem bisherigen Anbieter. Sie erhalten von uns einen Portierungstermin und anschließend werden Ihre Rufnummern von Ihrem alten Anbieter zu Ikarus Smart portiert.



Fallen Kosten für die Rufnummernportierung an?

Für unsere Kunden ist die Portierung von Rufnummern oder ganzen Rufnummernblöcken zu Ikarus Smart komplett kostenlos. Allerdings können noch Kosten auf der Seite Ihres alten Anbieters anfallen.

Sollten noch Klärungsbedarf zur Rufnummernportierung bestehen, dann setzen Sie sich mit uns in Verbindung. Wir beraten Sie gerne.



So funktioniert die Rufnummernmitnahme bei Ikarus Smart

1. Portierungsformular ausfüllen

Ikarus Smart (GfK System GmbH) kümmert sich um die Abwicklung mit Ihrem bisherigen Anbieter

2. Portierungstermin

Ihre Rufnummern werden von Ihrem bisherigen Anbieter zu Ikarus Smart portiert

3. Portierung erfolgreich

Die Rufnummern sind in die Ikarus Smart Welt überführt



VoIP Rufnummer

Wollen Sie weltweit unter einer Festnetznummer erreichbar sein, dann haben wir genau die richtige Lösung für Sie!

Was ist eine VoIP-Rufnummer?

Eine VoIP (Voice over IP) Rufnummer ist eine Rufnummer (inklusive Ortsvorwahl) mit dem Vorteil, dass Sie dank Voice over IP weltweit unter einer Rufnummer für jeden erreichbar sind. In der IP-Telefonie kommen die VoIP-Nummern zum Einsatz. Bei den Telekommunikationsanbietern können die Kunden einzelne Rufnummern oder ganze Rufnummernblöcke buchen. Die Zuteilung der Rufnummern oder Blöcke erfolgt über die Bundesnetzagentur (BNetzA).

Die Vorteile einer VoIP Rufnummer

Ortsunabhängig

Ob im Büro, auf Geschäftsreisen oder im Home Office: Dank der Ikarus Smart Cloud Plattform bleiben Sie überall unter einer Nummer erreichbar.

Günstiger als man denkt

Profitieren Sie von unseren günstigen Verbindungsentgelten und telefonieren Sie unternehmensintern weltweit kostenlos.

Kundenorientiert

Wir bieten auch kostengünstige internationale Rufnummern für Sie an. Somit können Sie im Ausland Ihren Service mit einer lokalen Rufnummer erweitern.

Rufnummern mitnehmen

Bei uns können Sie Ihre bestehenden Rufnummern einfach und kostenlos portieren

Neue Ortsnetz-Rufnummern

Wählen Sie Ihre Rufnummer aus einem von 5.200 Ortsnetzen in Deutschland

Internationale-Rufnummern

Ikarus Smart bietet Ihnen internationale Rufnummern kostenlos aus über 40 Ländern

Service Rufnummern

Verknüpfen Sie Ihre Service-Rufnummern mit der virtuellen Telefonanlage

Neue Rufnummern bestellen

Sie können aus allen 5.200 deutschen Ortsnetzen VoIP Rufnummern bestellen

In Deutschland können Sie über Ikarus Smart aus jedem Vorwahlbereich Telefonnummern ohne monatliche Zusatzkosten bestellen. Für jede gebuchte Nebenstelle erhalten Sie kostenlos eine VoIP Nummer aus Ihrem Ortsnetz mit dazu. Mit unserer Ikarus Smart Cloud-Telefonanlage sind Sie immer flexibel und ortsunabhängig, da Sie weltweit mit Ihrer Ortsnetz-Rufnummer erreichbar sind. Die Ortsrufnummern können bequem über das Ikarus Smart Rufnummernformular bestellt werden.



Voraussetzungen für die Nutzung von VoIP

Wenn Sie Internettelefonie richtig nutzen wollen, brauchen Sie zwei Dinge: Zum einen IP-fähige Endgeräte, zum anderen eine stabile Internet Verbindung.

Um mit einer guten Sprachqualität zu telefonieren, brauchen Sie pro Sprachkanal ca. 100 kbit/s für das Senden- und Empfangen von Sprachpaketen.

Als Festnetzendgeräte können Sie jedes SIP-fähige Telefon integrieren.

Sie haben aber auch die Möglichkeit auf Ihren Handy, Tablet, PC oder Laptop einen Softclient zum Telefonieren zu nutzen.

Sie entscheiden mit welchen Endgerät Sie in Zukunft Kommunizieren.

VoIP-Rufnummer kostenlos reservieren!

Bei Ikarus Smart können Sie für jeden Vorwahlbereich in Deutschland Rufnummern ohne monatliche Zusatzkosten bestellen.



Rufnummernblock

Was Sie wissen müssen

1. Was ist ein Rufnummernblock?

In Telefonanlagen wird ein Rufnummernblock (RNB) verwendet, um eine **einfache Verwaltung von Durchwahlrufnummern** zu ermöglichen. Rufnummernblöcke kommen sowohl bei ISDN Anlagenanschlüssen als auch in der VoIP-Telefonie zum Einsatz.

Ein Rufnummernblock setzt sich aus einer **Reihe von aufeinanderfolgenden Rufnummern** zusammen, die an eine Basisnummer angehängt werden. Es handelt sich immer um die letzten Ziffern einer Rufnummer, über welche die Nebenstellen einer Telefonanlage erreicht werden können.

In der Regel besteht ein Rufnummernblock aus ein, zwei oder drei Ziffern und kann zum Beispiel die Rufnummern 00-99 umfassen. Bei größeren Nebenstellenanlagen können bei Bedarf auch vier Ziffern als Durchwahlen beantragt werden. Rufnummernblöcke spielen vor allem in der Business-Telefonie eine wichtige Rolle.

2. Wie setzt sich ein Rufnummernblock zusammen?

Eine Rufnummer aus einem Rufnummernblock setzt sich aus einer Vorwahl (z.B. 089 für München), einer Basisrufnummer (z.B. 15468) sowie einer Durchwahl (z.B. 10) zusammen.

Durch diesen Aufbau ist es möglich, jeder Nebenstelle einer Telefonanlage eine eindeutige Durchwahl zuzuweisen.

Rufnummernblöcke können einstellig (0-9), zweistellig (00-99), dreistellig (000-999), oder vierstellig (0000-9999) sein und bestehen immer mindestens aus 10 Durchwahlnummern.



Auch bei Ikarus Smart können Rufnummernblöcke **bis zu 10000 Nummern** bestellt werden, also z.B. **10er, 50er, 100er oder 1000er Rufnummernblöcke**.

Dabei zahlen Sie nur eine einmalige Gebühr für die bestellten Rufnummern. Die monatliche Gebühr fällt nur für aktive Rufnummern an.

Weiterführende Links

[Verzeichnis über zugeteilte Rufnummernblöcke](#)

[Zuteilungsverfahren der Bundesnetzagentur](#)

Beispiel für einen einstelligen Rufnummernblock:

089 15468 - 0
089 15468 - 1
089 15468 - 2
...
089 15468 - 9

In der Business-Telefonie wird die Durchwahlrufnummer 0 häufig als Durchwahl für die Unternehmenszentrale genutzt. Über die weiteren Durchwahlen sind die Nebenstellen, zum Beispiel **einzelne Abteilungen oder Mitarbeiter**, erreichbar. Die Einrichtung der Nebenstellen sowie die Verwaltung der Rufnummern innerhalb eines zugeteilten Rufnummernblocks erfolgt über die Telefonanlage und kann individuell konfiguriert werden.

3. Wie erfolgt die Vergabe von Rufnummernblöcken?

Die Zuteilung von Rufnummern erfolgt in Form eines zweiteiligen Vergabeverfahrens. Zunächst vergibt die **Bundesnetzagentur** (BNetzA) die Rufnummern an die unterschiedlichen Telekommunikationsanbieter. Kunden können bei Ihrem Anbieter dann entweder einzelne Rufnummern oder ganze Rufnummernblöcke buchen.

Wie groß der bestellte Rufnummernblock sein soll, hängt dabei von den Anforderungen des jeweiligen Unternehmens bzw. der **gewünschten Anzahl an Nebenstellen** ab. Bei der Bestellung empfiehlt es sich einen ausreichend großen Rufnummernblock zu buchen, damit man - falls das Unternehmen wächst - auch neuen Mitarbeitern fortlaufende Rufnummern zuweisen kann.

Rufnummernblöcke können in der Regel auch portiert werden. Das bedeutet, bei einem Wechsel des Telekommunikationsanbieters kann der Rufnummernblock zum neuen Anbieter mitgenommen werden. Bei der Portierung von Festnetznummern zu einem neuen VoIP-Provider gilt es jedoch zu beachten, dass der Vorwahlbereich der VoIP-Rufnummer dem Firmensitz des Unternehmens zugeordnet sein muss.

4. Rufnummernblöcke in der VoIP-Telefonie

Rufnummernblöcke werden nicht nur bei ISDN-Anlagenanschlüssen genutzt, sondern auch im Bereich der Voice-over-IP-Telefonie. In der VoIP-Telefonie wird ein digitaler (ISDN) Telefonanschluss, der speziell für den Betrieb von Telefonanlagen ausgelegt ist, als **SIP-Trunk** bezeichnet. Mit einem **SIP Trunk** kann eine SIP-fähige Telefonanlage über eine Datenleitung mit dem Service eines VoIP-Providers verbunden werden. Bei der Konfiguration können einem SIP Trunk entweder einzelne Rufnummern oder ganze Rufnummernblöcke zugewiesen werden.



Sonderrufnummer

Alles wichtige für 2020

1. Definition– Was ist eine Sonderrufnummer?

Als Sonderrufnummern werden all jene Telefonnummern bezeichnet, welche **keinem gewöhnlichen Teilnehmeranschluss zugeordnet** sind. Anrufe an diese Nummern können durch den zuständigen Telefondienstleister je nach Wunsch des Auftraggebers flexibel weitergeleitet werden.

Inhaber sind zumeist Unternehmen, Dienstleister oder Callcenter, beispielsweise für den Kundensupport.

Sonderrufnummern werden vor allem als Servicenummern (Technische-Hotline) oder zur Durchführung von Gewinnspielen verwendet. Sie sind für den Anrufer entweder kostenlos, oder führen zu kostenpflichtigen Anschlüssen. Bei ersterem Fall kann es teilweise zu hohen Telefonkosten kommen. Gebühren von bis zu 3 Euro pro Minute sind möglich.

2. Beispiele für Sonderrufnummern

Es gibt verschiedene Formen von Sonderrufnummern:

- **Mehrwertdienste:** Ein solcher Dienst liegt vor, wenn die Leistung des Telefonanbieters über die reine Verbindungsleistung hinausgeht. Diese meist kostenpflichtigen Services umfassen beispielsweise die Sendung und den Empfang von Wetterinformationen, mobilen Transaktionen oder Entertainment-Dienste.
- **Persönliche Rufnummern:** Sonderrufnummern mit der Vorwahl 0700 zählen zu den persönlichen Rufnummern. Privatpersonen als auch juristische Personen können sie für eine einmalige Gebühr beantragen. Die Nummer bleibt dann lebenslang das Eigentum des Auftraggebers. Sie werden von der Bundesnetzagentur vergeben. Persönliche Rufnummern zeichnen sich dadurch aus, dass sie nicht an einen bestimmten Telefonanschluss gebunden sind, sondern ortsunabhängig flexibel weitergeleitet werden können.

- **Notrufnummern:** Notrufnummern wie beispielsweise 110 oder 112 sind jederzeit kostenlos. Sie können nicht nur vom Mobil- und Festnetz, sondern auch über Funk und Rufsäulen erreicht werden.
- **Service-Dienste:** Dienste unter der 0180-Vorwahl können den Anrufer zwischen 3,9 und 14 Cent pro Minute kosten. Früher wurden die Gebühren zwischen dem Inhaber und dem Anrufer nach dem Prinzip des *Shared-Cost-Service* aufgeteilt.
- **Call-by-Call:** Mithilfe des Call-by-Call-Verfahrens können Telefongespräche statt mit dem eigentlichen Telefonanschluss-Anbieter mit einem anderen Verbindungsnetzbetreiber erfolgen. Dies ermöglicht die Nutzung günstigerer Tarife.
- **Auskunftsdienste:** Auskunftsdienste bieten Anrufern auf Nachfrage Informationen zu Adressen, Telefonnummern oder bestimmten Fachgeschäften. In Deutschland erhält man beispielsweise unter der Rufnummer 115 Auskunft zu Behördendiensten.
- **Dialer:** Mit einem Dialer kann aus dem Fest- oder Mobilnetz eine Verbindung zum Internet hergestellt werden. Auf diese Weise werden kostenpflichtige Daten auf das Telefon geladen.
- **Freephone:** Wie der Name schon verrät sind Freephone-Nummern für den Anrufer gebührenfrei. Die Kosten werden vom Inhaber der Sonderrufnummer übernommen. Alternative Bezeichnungen sind *Freecall*, *Grüne Nummer* oder *toll-free-number*.
- **Zentrale Anlaufstellen zur Sperrung elektronischer Berechtigungen:** Dieser Dienst ist unter der Nummer 116 116 erreichbar. Anrufer können so die Sperrung ihrer EC- oder Kreditkarte, ihrer Krankenversicherungskarte oder eines Mitarbeiterausweises veranlassen. Der Dienst wird von der Bundesnetzagentur bereitgestellt.
- **Massenverkehr:** Unter der Vorwahl 0137 erreicht man in Deutschland sämtliche Dienste, unter denen große Mengen an Anrufen angenommen werden müssen. Heute werden diese Nummern vor allem für die Gewinnspielteilnahme oder das Voting bei Fernsehshows verwendet.
- **Einheitliche Behördenrufnummern:** Deutschlands öffentliche Verwaltung ist unter der „Bürgerhotline“ Nummer 115 erreichbar.
- **Testrufnummern:** Um die Verbindung mit dem Mobil- oder Festnetz zu überprüfen, können Testrufnummern gewählt werden.

3. Kosten Sonderrufnummern etwas?

Einige, aber nicht alle Sonderrufnummern sind kostenpflichtig. Häufig unterscheiden sich die Kosten, je nachdem, ob der Anruf aus dem Mobil- oder Festnetz stammt. Die Gebühren eines Anrufs aus dem Mobilfunknetz übersteigen im Regelfall die Kosten für eine Verbindung aus dem Festnetz.

Sollten Gebühren für den Anrufer anfallen, muss dieser zwei Mal darüber informiert werden.

Bei der Angabe der Telefonnummer im Fernsehen, Internet oder in Magazinen muss eine schriftliche Information zu den Anruferkosten gegeben werden.

Anrufer erhalten nach der Verbindung mit der Sonderrufnummer eine Ansage, welche über die Gebühren informiert. Diese muss kostenlos sein, sodass das Gespräch rechtzeitig beendet werden kann.

Bei Nummern mit der Vorwahl 0137 sowie 0180 informiert übrigens die folgende Zahl über die zu erwartenden Kosten. Diese reichen von 14 Cent pro Anruf bzw. Minute bis hin zu 1 Euro pro Anruf aus dem deutschen Festnetz. Lange galt die Zeit in der Warteschleife nach Anrufen bei Sonderrufnummern als erheblicher Kostenfaktor. **Seit Mitte des Jahres 2013 sind Warteschleifen für Anrufer kostenlos.**

Kostenlose Sonderrufnummern sind jene mit folgenden Vorwahlen:

0800

11x Nummern, beispielsweise der Polizeinotruf, der ärztliche Notdienst etc.

4. Die gängigsten Sonderrufnummern

Sonderrufnummern unterscheiden sich durch ihre Vorwahl.

4.1 Sonderrufnummern mit 0x00-Vorwahl

Vorwahl 0700: Telefonnummern mit dieser Vorwahl sind sogenannte persönliche Rufnummern. Sie können von jeder Person bei der Bundesnetzagentur gegen eine einmalige Gebühr beantragt werden. Mit einer persönlichen Rufnummer können Anrufe flexibel an unterschiedliche Telefonanschlüsse weitergeleitet werden. Der Inhaber kann beispielsweise am Arbeitsplatz und Zuhause unter derselben Nummer erreichbar sein.

Vorwahl 0800: Unter einer **0800-Nummer** erreicht man deutschlandintern *Free-Call-Dienste*, welche für den Anrufer kostenfrei sind. Sie kommen häufig im Servicebereich zum Einsatz, um den Kunden eine kostenlose und professionelle Hotline anbieten zu können.

Vorwahl 0900: Dabei handelt es sich um Mehrwertdienste. Die Kosten für einen Anruf an Nummern mit dieser Vorwahl werden vom Anbieter festgelegt. Die Gebühren dürfen maximal bei 3 Euro pro Minute bzw. 30 Euro pro Anruf liegen. Der Anrufer muss darüber durch eine Ansage informiert werden.

4.2 Sonderrufnummern mit 013x-Vorwahl

Rufnummern mit der Vorwahl 013x werden für den **Massenverkehr** genutzt. Darunter versteht man Telefondienste für eine große Anzahl an Anrufern, beispielsweise im Rahmen von Gewinnspielen, Votings bei Fernsehshows oder Umfragen.

Die Zahl nach der Vorwahl 0137 informiert über die Gebühren eines Anrufs aus dem deutschen Festnetz:

0137-1, 0137-2, 0137-3, 0137-4, 0137-5: 14 ct/Anruf

0137-6: 25 ct/Anruf

0137-7: 100 ct/Anruf

0137-8, 0137-9: 50 ct/Anruf

Eine Verbindung mit der Vorwahl 0138 kostet bei einem Festnetzanruf 14 Cent pro Minute.

4.3 Sonderrufnummern mit 0180-Vorwahl

Shared-Cost-Dienste dienten ursprünglich der Aufteilung der Kosten zwischen dem Anrufer und dem Inhaber der Nummer. Im Laufe der Zeit stiegen die Gebühren für Anrufe an Nummern mit der Vorwahl 0180 deutlich an. Besonders aus dem Mobilnetz kann mit Kosten von bis zu 1 Euro pro Minute gerechnet werden. Wie bei der Vorwahl 0137 unterscheiden sich die Gebühren je nach der nachfolgenden Nummer. Der Mobilfunk- bzw. Festnetzanbieter informiert über die genauen Preise.



Sonderrufnummern bei Ikarus Smart

Auch bei Ikarus Smart können Sie neben gewöhnlichen Ortsnetzruffnummern und internationalen Rufnummern auch Servicenummern über unseren Vertrieb bestellen. Dafür müssen Sie das ausgefüllte Formular nur an uns unterschrieben zurücksenden. Die Beantragung bei der Bundesnetzagentur wird von uns übernommen.

Bei Ikarus Smart können Sie Ihre 0800 Rufnummern zudem mit umfangreichen Telefonanlagen- und Call-Center Funktionen verknüpfen.

Weiterführende Links

[Übersicht der Bundesnetzagentur zu den Rufnummernarten in Deutschland](#)

[Information der Bundesnetzagentur zur Beantragung einer persönlichen Rufnummer](#)



Servicenummer

Was sind Servicenummern?

Unternehmen, Behörden und andere Einrichtungen nutzen Servicenummern um mit Kunden und Interessenten in Kontakt zu treten. Kunden- und Bestell-Hotlines sind typische Beispiele für Servicenummern. Bei Telekommunikationsanbietern können Servicerufnummern beantragt werden.

Servicenummern zeichnen sich durch spezielle Vorwahl-Kennungen aus. Neben kostenlosen Servicenummern (**0800-Nummern**) gibt es auch kostenpflichtige Servicerufnummern (z.B. **0180-Nummern**). Zudem zählen **Mehrwertdienste** wie Premium-Dienste (Vorwahl 0900) und Massenverkehrsdienste (Vorwahl 0137) zum Bereich der Servicenummern.

Wie funktionieren Servicenummern?

Unternehmen setzen Servicerufnummern gerne im **Kundensupport** ein. Hier werden Kunden über die Produkte oder Dienstleistungen informiert, man kann Bestellungen aufgeben und sie werden ebenso als Beschwerde und Eskalationsmanagement eingesetzt.

Durch intelligente Telefonanlagen oder Call Center Dienste wird der Anrufer vorkategorisiert und an den Mitarbeiter oder Call Center Agent mit der besten Kompetenz für das Kundenanliegen weitergeleitet. Abhängig davon, um welche Form des Dienstes es sich handelt, stehen Servicerufnummern nur eingeschränkt zu bestimmten Uhrzeiten oder bis zu 24 Stunden am Tag zur Verfügung.

Servicerufnummern beantragen– So geht's

Die Servicenummer wird bei der Bundesnetzagentur beantragt. Sie können das Formular ganz einfach online ausfüllen. Viele Telefonie-Anbieter wie z.B. Ikarus Smart setzen die Bestellung bei der Bundesnetzagentur für Sie ab und schicken Ihnen das vorausgefüllte BnetzA-Bestellformular z.B. für 0800er Rufnummern zu. Das Formular muss dann unterschrieben zurückgeschickt werden. Sie können auch eine Wunschrufnummer sowie vier Ersatzwünsche bei der Rufnummernvergabe angeben. Sofern keine der Nummern verfügbar ist, besteht die Möglichkeit der zufälligen Nummernvergabe.

Bei unserer Ikarus Smart Lösung können Sie mit einer Servicenummer zahlreiche **Telefonanlagen- oder Call-Center-Funktionen** nutzen. Voicemail, individuelle Ansagen oder komplexe Call Center Abläufe können jederzeit individuelle in die Ikarus Smart Welt integriert werden. Unsere VoIP-Telefonie bietet in diesem Zusammenhang vielfältige Möglichkeiten, um den Kunden einen professionellen Service zur Verfügung zu stellen.

Kostenlose Servicenummern

Anrufe zu Servicenummern mit der Vorwahl **0800** sind kostenfrei. Die Gebühren für die Verbindung werden nicht vom Anrufer getragen, sondern vom Betreiber der Nummer.

Kostenlose Servicenummern werden auch als **Freephone-Dienste oder Free-Call-Nummern** bezeichnet. Diese werden in erster Linie von Unternehmen als benutzerfreundliche Hotlines für die Bereiche Kundenservice und Kundensupport eingesetzt. Zudem werden sogenannte Callthrough-Anrufe oder Dialer-Internetzugänge teilweise über 0800 Nummern abgewickelt.

Aus dem Festnetz sind Freephone Dienste in der Regel immer erreichbar. Die Nutzung aus Mobilfunknetzen oder dem Ausland ist jedoch teilweise nur eingeschränkt möglich. Das hängt damit zusammen, dass die Kosten für den Inhaber einer solchen Nummer weitaus höher sind, wenn der Anruf mobil bzw. aus dem Ausland eingeht.

Kostenpflichtige Servicenummern

Neben den kostenlosen Servicerufnummern im Vorwahlbereich 0800 existieren auch eine Reihe kostenpflichtiger Servicenummern.

Zu den gebührenpflichtigen Diensten gehören folgende Rufnummerngassen:

0180-Servicenummern: Service-Dienste

0180 Servicenummern werden von Unternehmen hauptsächlich als Service-Hotlines in den Bereichen Bestellen und Buchen sowie Informieren und Beraten eingesetzt.

Je nach Rufnummerngasse bzw. Tarifierungs-Kennziffer (01801 bis 01805) zahlen Anrufer aus dem deutschen Festnetz zwischen 3,9 Cent und 20 Cent pro Anruf. Für Verbindungen aus dem Mobilfunknetz dürfen maximal 42 Cent pro Anruf verrechnet werden. Warteschleifen müssen kostenlos sein.

0900-Servicenummern: Premium-Dienste

Bei 0900-Servicenummern handelt es sich um klassische **Mehrwertdienste**. Das bedeutet, dass der Anrufer nicht nur für die Verbindungsleistung zahlt, sondern auch für einen speziellen Telefonservice, der über die Verbindung hinausgeht. Häufig werden über 0900-Servicerufnummern Wetterinformationen, Verkehrsmeldungen oder Weckdienste angeboten. Auch Helpdesk-Angebote oder Dating Hotlines fallen in diesen Bereich. Die Kosten für Anrufe bei einer 0900-Servicenummer sind vom Anbieter **frei wählbar**. Jedoch ist gesetzlich festgelegt, dass Betreiber maximal 3 Euro pro Minute bzw. 30 Euro pro Anruf verrechnen dürfen.

0137-Servicenummern: Massenverkehrsdienste

Servicenummern, die mit der Vorwahl 0137 beginnen, werden als **Massenverkehrs-Rufnummern** bezeichnet. Diese kommen vor allem bei **Gewinnspielen und Votings** zum Einsatz. Die Kosten sind abhängig von der Tarifierungs-Kennziffer und schwanken zwischen 14 Cent pro Minute bzw. 1 Euro pro Verbindung. Anrufe aus dem Mobilfunk sind variabel und in der Regel deutlich teurer.

Was sind die Vorteile von Servicerufnummern?

Mit einer Servicenummern stellen Unternehmen ihren Kunden und Interessenten einen kostenlosen Telefonservice zur Verfügung. Zudem wirkt eine Servicerufnummer deutlich professioneller und hat im Gegensatz zu einer Ortsnetzzufnummer eine regionale Ausstrahlung: Das Unternehmen ist deutschlandweit unter einer einheitlichen sowie standortunabhängigen Rufnummer erreichbar - sowohl vom Festnetz- als auch meist aus dem Mobilfunknetz.

Zudem bieten viele Anbieter nützliche Funktionen wie z.B. innovative Routingmöglichkeiten oder Sprachmenüs mit denen die Anrufe intelligent weitergeleitet werden. Warteschleifen, Ansagen oder Wartemusik sorgen darüber hinaus für ein hohes Maß an Professionalität.

Häufige Fragen (FAQ)

1 Sind Servicenummern immer kostenlos?

Nein, das hängt von der jeweiligen Vorwahl-Kennung ab. Es gibt sowohl kostenlose Servicenummern (0800-Nummern) als auch kostenpflichtige Servicenummern (z.B. 0180-Nummern).

2 Wofür werden Servicenummern eingesetzt?

Servicenummern werden vor allem von Unternehmen im Bereich Kundensupport eingesetzt. Aber auch Behörden sowie andere Einrichtungen nutzen Servicenummern, um mit Kunden und Interessenten in Kontakt zu treten.

Servicenummern dienen für Kunden häufig als Anlaufstelle, um sich über Produkte zu informieren, Bestellungen aufzugeben, sich über Probleme zu beschweren oder Störungen zu melden.

3 Wie kann Servicenummer beantragt werden?

Servicenummern werden bei der Bundesnetzagentur beantragt.

Hierfür muss ein Antragsformular ausgefüllt und unterschrieben an die Bundesnetzagentur geschickt werden.

Weiterführende Links

[Allgemeine Übersicht der Bundesnetzagentur](#)

[Kostenübersicht für Servicenummern](#)

[Rufnummern bei Ikarus Smart](#)



0800 Nummern sind immer kostenlos?

1. Was ist eine 0800 Nummer?

Bei 0800 Nummern spricht man von sogenannten **Freecall- bzw. Freephone-Nummern**. Die englische Bezeichnung ist „toll-free number“, auf Deutsch „gebührenfreie Telefonnummer“ – Anrufe auf eine 0800 Nummer sind immer kostenlos. Die 0800 Nummer ersetzte in Deutschland ab dem Ende des Jahres 2000 die früheren 0130 Nummern.

Unternehmen nutzen die 0800-Vorwahl für Ihre Servicedienste (z.B. Kundendienst).

2. Ist eine 0800 Nummer kostenlos?

0800 Nummern sind für Anrufer kostenlos.

Das gilt für Anrufe aus dem deutschen Festnetz, sowohl auch von Mobilgeräten. Die Gebühren werden vom Inhaber der Rufnummern übernommen. Unternehmen setzen die 0800 Nummer zumeist für Ihren Kunden- oder Bestellservice ein.

2.1. Ist der Anruf einer 0800 Nummer vom Handy kostenlos?

Auch für Anrufer **aus einem Mobilfunk-Netz ist die Verbindung zu einer 0800 Nummer kostenlos**. Inhaber von 0800 Nummern haben aber die Möglichkeit, Anrufe aus dem mobilen Netzen zu sperren. Dadurch vermeiden Unternehmen die höheren Gebühren aus dem Mobilfunk-Netz.

2.2. Ist der Anruf einer 0800 Nummer aus dem Ausland kostenlos?

0800 Nummern sind aus dem Ausland in den meisten Fällen nicht zu erreichen. Unternehmen können als Alternative international gültige **00800 Rufnummern** anbieten. Obwohl auch diese Nummern für den Anrufer **kostenlos** sind, haben sie sich bisher kaum durchgesetzt.

Vorsicht:

Bei internationale 00800 Nummern können bei Anrufen aus dem Ausland Mobilfunkgebühren anfallen!

2.3. Sind 0700 und 0900 Nummern kostenlos?

Im Gegensatz zu 0800 Nummern sind Anrufe auf 0700- und 0900-Nummern **mit Kosten verbunden**.

0700 Nummer: Dabei handelt es sich um persönliche Rufnummern, die nicht einem bestimmten Anschluss oder Ort, sondern einer natürlichen oder juristischen Person zugeordnet sind. Eine 0700-Nummer ist kostenpflichtig. Die Kosten belaufen sich wochentags von 9:00 bis 18:00 Uhr auf 6,3 Cent/30 Sekunden, in der übrigen Zeit auf 6,3 Cent/Minute.

0900 Nummer: Die Kosten sind frei vom Inhaber zu wählen. Sie müssen durch eine Ansage zu Beginn des Telefonats kenntlich gemacht werden. Die Höchstgrenze beträgt 3 Euro/Minute bzw. 30 Euro für den gesamten Anruf.

2.4. Ist die Vorwahl 0800 Nummern kostenlos?

Die kostenfreie 0800 Nummer ist nicht mit der Vorwahl 01801 zu verwechseln. Der Anruf einer 01801 Nummer ist mit Gebühren verbunden. Aus dem deutschen Festnetz muss man mit Gebühren von 3,9 Cent/Minute rechnen. Aus Mobilfunknetzen fallen bis zu 42 Cent/Minute an. Gelangt man in die Warteschleife, sind die ersten beiden Minuten kostenlos. Warteschleifen innerhalb der Verbindung sind vom Anrufer zu bezahlen.

3.0800 Nummer einrichten/beantragen-So einfach geht's

Vor allem **Unternehmen profitieren von der Einrichtung einer 0800-Servicenummer**. Sowohl Bestandskunden wie auch Neukunden sind bei einer kostenlosen Hotline von Festnetz oder Mobilfunk eher bereit, Kontakt aufzunehmen. Dieses **wirkt sich positiv auf die Kundenbindung aus**.

Eine 0800 Rufnummer wird bei der Bundesnetzagentur beantragt.

Der Antrag für eine 0800 Nummer kann online als auch offline erfolgen. Sämtliche Formulare und Rechtsgrundlagen sind auf der [Webseite der Bundesnetzagentur](#) zu finden.

Viele Telefonie-Anbieter wie z.B. [Ikarus Smart](#) setzen die Bestellung bei der Bundesnetzagentur für Sie ab und schicken Ihnen das vorausgefüllte Bundesnetzagentur-Bestellformular für die 0800 Rufnummer zu. Das Formular muss dann unterschrieben zurückgeschickt werden. Sie können auch eine Wunschrufnummer sowie vier Ersatzwünsche bei der Rufnummernvergabe angeben. Sofern keine der Nummern verfügbar ist, besteht die Möglichkeit der zufälligen Nummernvergabe. Die Kosten für die Zuteilung einer 0800 Rufnummer betragen 25 Euro. Bis zur Freischaltung der Nummer sind etwa zwei Wochen einzuplanen.

4. Häufige Fragen (FAQ)

1. Welcher Stadt gehört die 0800 Vorwahl?

Die Vorwahl 0800 gehört zu keiner Stadt, sondern sie ist eine ortsunabhängige Vorwahl für kostenlose Kundenservice-Angebote. Für den Anrufer aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz fallen keine Kosten an.

2. Zu welchem Land gehört die 0800 Vorwahl?

Die Vorwahl 0800 ist keine Ländervorwahl. Es handelt sich dabei um eine sogenannte Freecall-Nummer. Sie wird von Unternehmen für Kunden-Hotlines genutzt. Anrufer aus dem Festnetz und von Mobilgeräten haben keine Gebühren zu erwarten.

3. Ist die Nummer 0800 kostenlos?

Ja, Anrufe aus dem deutschen Festnetz sowie dem Mobilfunknetz an eine Nummer mit 0800 Vorwahl sind kostenlos.

4. Wie kann man 0800 Nummern sperren lassen?

Im Online-Kundenbereich des jeweiligen Festnetz-Telefonanbieters können Rufnummernbereiche wie 0800 blockiert werden. Für Mobiltelefone sind Apps für das Sperren bzw. Blacklisten von Rufnummern erhältlich.

5. Wie wird eine 0800 Nummer beantragt?

Eine Rufnummer mit 0800-Vorwahl wird online bei der Bundesnetzagentur beantragt. Dort kann auch das Formular für den postalischen oder Fax-Versand heruntergeladen werden.

6. Können auch Privatpersonen eine 0800 Nummer beantragen?

Auch Privatpersonen können eine 0800 Nummer beantragen. Die Einrichtung und der Betrieb einer solchen Rufnummer ist jedoch mit Kosten verbunden, welche die üblichen Telefongebühren überschreiten.



Wir helfen Ihnen mit unseren
Cloud-Kommunikations-
Lösungen **laufende Kosten**
einzusparen und **jederzeit**
das System an Ihre
Anforderungen und
Wünsche **anzupassen!**

So erreichen Sie uns

Falls Sie weitere Informationen zu unseren Dienstleistungen und Produkten benötigen, rufen Sie uns an:

GfK System GmbH
Bajuwarenring 14
82041 Oberhaching

+49 89 6666 79 0

info@gfk-system.de

Besuchen Sie uns im
Web unter

www.gfk-system.de

