**Zeitschrift:** Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung
**Herausgeber:** Pro Senectute Schweiz
**Band:** 85 (2007)
**Heft:** 1-2

**Artikel:** Abschied von Telefon 111 - es lebe die Auskunft!
**Autor:** Honegger, Annegret
**DOI:** https://doi.org/10.5169/seals-721423

**Nutzungsbedingungen**
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

**Conditions d'utilisation**
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

**Terms of use**
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

**Download PDF:** 08.07.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch**

# Abschied von Telefon 111 – es lebe die Auskunft!

*Per Ende 2006 stellte die telefonische Auskunftsnummer 111 ihren Betrieb ein. In Zukunft buhlen verschiedene Firmen und Nummern auf dem freien Markt um ihre Nachfolge.*

**VON ANNEGRET HONEGGER**

Am 31. Dezember 2006 ging eine Schweizer Institution in Pension: «S Hundertelfi» musste nach 84 Jahren Auskunft aufhören. Seit dem 1.1.2007 findet man Telefonnummern und Adressen über verschiedene vierstellige Nummern, die alle mit den Ziffern 18 beginnen. 1811 etwa heisst die Auskunftsnummer der Swisscom. 1818 lautet die Nummer der Auskunft AG. Tele2 betreibt die 1802, Sunrise die 1899, Conduit Europe SA die 1850.

Seit fünf Jahren sind in der Schweiz auch andere Auskunftsanbieter als die Swisscom zugelassen. Die Konkurrenz hatte jedoch bisher kaum eine Chance gegen die seit vielen Jahren bekannte Monopolnummer 111. Diese erteilte die grosse Mehrheit der rund dreissig Millionen Auskünfte, die hierzulande pro Jahr verlangt werden.

Diese Situation soll sich nun ändern. Das Bundesamt für Kommunikation (Bakom) will den Markt öffnen und den freien Wettbewerb fördern. Indem es den verschiedenen Interessenten neue Nummern des Formats 18xy zugeteilt hat, wurden gleiche Startbedingungen für alle geschaffen. Theoretisch stehen sämtliche Zahlen zwischen 1800 und 1899 für Auskunftsdienstanbieter zur Verfügung. Praktisch sind aber erst knapp zwanzig Nummern vergeben.

## Die Qual der Wahl

Ob alle diese Bewerber den Betrieb aber tatsächlich aufnehmen, ist fraglich, denn die Anforderungen des Bakom an die Betreiber sind hoch, und der kleine Schweizer Markt bietet nur wenigen die Chance auf ein gutes Geschäft.

Ab 1.1.2007 haben die Kundinnen und Kunden also die Qual der Wahl. Die Swisscom steigt mit der 1811 ins Rennen und führt als Plus ihre langjährige Erfahrung in der Schweiz ins Feld. Die schärfste Konkurrenz dürfte ihr in der einprägsamen Nummer 1818 erwachsen, die bereits mit schräger Werbung von sich reden gemacht hat. 1818 wird von der Auskunft AG betrieben, einer Tochter der britischen «The Number». «The Number» und ihre französische Schwester «Le Numéro» haben sich in England und Frankreich nach der Aufhebung des Monopols als Marktführerinnen durchgesetzt. Beide Firmen gehören zur amerikanischen InfoNXX-Gruppe, dem grössten Auskunftsunternehmen der Welt, das pro Tag 500 Millionen Anfragen abwickelt. Der Vergleich mit dem Ausland zeigt, dass dort die bisherige Monopolnummer nach der Liberalisierung ungefähr dreissig Prozent Marktanteil an die Konkurrenz verloren hat.

## Die Unterschiede liegen im Detail

Ralf Beyeler vom Internetvergleichsdienst Comparis ist ein langjähriger Kenner des Schweizer Telefonmarktes. Seine Beobachtung: «Zum jetzigen Zeitpunkt unterscheiden sich die verschiedenen Anbieter bezüglich Preis und Service nur unwesentlich.» Ein Anruf bei der Auskunft kostet wie früher um die 1.60 Franken. Für die erste Minute werden dann 25 Rappen, danach wird der normale Gesprächstarif verrechnet.

Die Unterschiede liegen eher im Detail. So rechnet 1818 Inland- und Auslandauskünfte zum Einheitstarif ab, 1811 verlangt für Auslandauskünfte mehr. Ebenso verschickt 1818 auf Wunsch ein Gratis-SMS mit der verlangten Nummer, während ein solches bei Swisscom fünfzig Rappen kostet. Einen grossen Preiszerfall erwartet der Experte nicht. Das Auskunftsgeschäft lasse sich auch nicht einfach ins Ausland auslagern, weil Vertrautheit mit lokalen Namen und Ortschaften einen schnelleren Service und somit mehr Erfolg bringe: «Das kann ein Callcenter in China nicht bieten.»

Allgemein ist der Markt für Auskunftsdienstleistungen laut Ralf Beyeler am Schrumpfen. Die Konkurrenz des Internets, wo man Adressen kostenlos abrufen kann, bringe es mit sich, dass die Telefonauskunft meist nur noch für knifflige Suchen oder Auslandauskünfte gewählt würde. Wer sparen möchte, wird auf Websites wie www.weisseseiten.ch oder www.tel.search.ch gut und erst noch gratis bedient.

«Eine weitere Sparmöglichkeit ist die automatische Auskunft 1812 der Swisscom, wo sich Telefonnummern und Adressen per Sprachbefehl finden lassen», sagt Beyeler – etwa halb so teuer wie über die persönliche Auskunft. Ebenso spart, wer unterwegs mit dem Handy den Swisscom-Service 1144 wählt, der Auskünfte per SMS liefert.

## Vermutlich kommts zum Zweikampf

Entscheidend für die Durchsetzung dürften nicht zuletzt eine eingängige Nummer und erfolgreiche Werbung sein. «Ich erwarte, dass 1811 und 1818 den Schweizer Markt unter sich aufteilen», sagt Ralf Beyeler. Wer dabei die Nummer 1 wird, das muss die Zukunft zeigen. Den persönlichen Favoriten erkürt man am besten durch Vergleichen. Der Vorteil der freien Wahl: Wer schlecht bedient wird, wählt beim nächsten Anruf einfach die Nummer der Konkurrenz. ■

BILD: KEYSTONE

**Auskunft aus der Vergangenheit:** Eine Berner Telefonzentrale im Jahre 1937, als «s Hundertelfi» noch «s Elfi» war.

## HIER ERHALTEN SIE AUSKUNFT ZUR AUSKUNFT

**Telefonauskunft Schweiz und Ausland:** 1811 (Swisscom), 1818 (Auskunft AG): Beide CHF 1.60 Eintrittsgebühr, bis 60 Sekunden 25 Rappen, danach Festnetz- oder Handytarif, zum Teil mit Zuschlag. Weitere Anbieter: 1802 (Tele2), 1819 (Digicall), 1850 (Conduit Europe*), 1899 (Sunrise*) (* führen zu 1818).
Auslandtarife: 1818 wie oben, 1811 CHF 2.50 Eintrittsgebühr, bis 90 Sekunden 59 Rappen, danach CHF 0.25 pro Minute.
**Automatische Auskunft:** 1812 (Swisscom) per Sprachbefehl, Eintrittsgebühr 80 Rappen, danach CHF 0.10 pro Minute, SMS-Antwort gratis.
**Handyauskunft:** 1144 (Swisscom), SMS-Anfrage mit Name, Vorname, Wohnort respektive mit Telefonnummer an 1144 senden. Kosten: ab CHF 0.80.
**Internetauskunft:** www.weisseseiten.ch, www.tel.search.ch

**Auskunft und Gesprächsvermittlung 1145:** Über diese Dienstleistung der Swisscom können sich Blinde und Sehbehinderte gratis Telefonnummern suchen lassen und sich auch direkt mit dem gewünschten Teilnehmer verbinden lassen. Betroffene melden sich an über ihren regionalen Blindenverband, über den Arzt oder über ihr Alters- oder Pflegeheim (mit Arztzeugnis). Die Kontaktadresse beim Schweizerischen Zentralverein für das Blindenwesen (SZB): Maria Studer-Alfonso, Mail studer@szb.ch, Telefonnummer 062 888 28 74.
**Achtung:** Wer auf dem Festnetz aus Versehen 1181 anstatt 1811 wählt, landet beim Feuerwehrnotruf 118!
**Links:** www.swisscom.com, www.1818dienummer.ch
Auskunftsvergleich unter www.comparis.ch
**Stand:** Dezember 2006.