

ROAMING 2018

„Roam like at Home“ oder „Don´t Roam?“

Juni 2018



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

„Roam like at home“ oder doch nicht?

Mobilfunkanbieter schließen Roamingdienste teilweise aus ihrem Produktangebot aus.

Seit 15. Juni 2017 gilt für Handytarife: Im EU-Urlandsland ist nicht mehr zu zahlen als zu Hause.

Eine Mitte Mai 2018 vorgenommene Auswertung von 194 für den AK-Tarifrechner erhobenen Mobilfunktarifen für Privatkunden zeigt:

- **Bei rund 15 % - das sind 29 von 194 der aktuell angebotenen Tarife - gibt es Einschränkungen in Bezug aufs Roaming.**
- **Bei 165 Tarifangeboten ist Roaming uneingeschränkt möglich. Bei 12 Tarifen ist sowohl Sprachroaming (Telefonie und SMS) als auch Datenroaming ausgeschlossen. Bei 17 Tarifen ist „nur“ die Nutzung von Datenroaming nicht möglich.**

Die Ergebnisse im Detail

Seit Juni 2017 dürfen Anbieter ihren KundInnen in der Regel keine zusätzlichen Entgelte fürs Telefonieren, Surfen und SMS im EU-Ausland verrechnen – es gilt die Devise „Roam like at home“. Die AK wollte wissen, bei wie vielen der aktuell angebotenen Tarife Roamingdienste ausgeschlossen werden.

- **Anfang 2017 gab es gerade einen nicht-roamingfähigen Tarif, im Juni 2017 waren 8 Wertkartentarife (der Anbieter T-Mobile, tele.ring und S-Budget) am Markt, bei denen Datenroaming ausgeschlossen war.**
- **Nun gibt es bereits 29 verschiedene Tarifen, bei denen die KonsumentInnen keinen (oder nur einen eingeschränkten) Vorteil aus „Roam like at home“ ziehen, weil Roamingdienste in ihrem Tarif gar nicht oder nur teilweise inkludiert sind. Wichtig zu wissen: sie können auch nicht als Zusatzoption dazugekauft werden.**
- **Betroffen sind vor allem Wertkarten: 22 von insgesamt 60 untersuchten Wertkarten weisen Roamingbeschränkungen auf. Oder anders gesagt: 22 der 29 Tarife mit Roamingbeschränkungen sind Wertkarten. Aber auch bei 7 Vertragstarifen gibt es keine Möglichkeit mehr, Roaming uneingeschränkt zu nutzen.**
- **Etliche Anbieter haben sich zumindest in Bezug auf einige ihrer Tarife zu einem Ende fürs Roaming entschlossen: A1, T-Mobile, Drei, bob, yess, tele.ring, S-Budget, Georg, wowww!, eety, yooopi!.**
- **Bei manchen Wertkarten-Anbietern unterliegen alle Tarife Roamingbeschränkungen: S-Budgettarife, Wertkartentarife von tele.ring und T-Mobile. Wie wird hier bspw über den Ausschluss informiert?**

Bei diesen wird sowohl auf der Homepage wie auch im Datenblatt darauf aufmerksam gemacht.

ZB: S-Budget: https://www.spar.at/de_AT/index/spar-marken/S-BUDGET/s-budget-mobile/mitwertkarte.html und Datenblatt: „Die Nutzung von Datendiensten im Ausland (Datenroaming) ist in diesem Tarif nicht möglich.“
https://www.spar.at/content/dam/website/website_at/SPAR_Marken/S-BUDGET/sbudget_mobile/Entgeltbestimmungen%20Basistarif%20SMALL_01_18.pdf

Bei telering ebenfalls auf der Homepage: „Du bist tele.ring Wertkartenkunde? Dann registriere deine tele.ring Wertkarte um das Prinzip Roam like at Home zu nutzen. Somit kannst die inkludierten Einheiten im Rahmen der Fair Use Policy auch für Telefonie und SMS im EU Ausland (Roaming) verwenden bzw. zum Inlandspreis telefonieren und SMS verschicken. Das Datenvolumen ist jedoch nur im Inland verfügbar.“ - <https://www.telering.at/wertkarte/>

T-Mobile ebenso auf der Homepage: „EU Roaming - Registrieren Sie Ihre T-Mobile Wertkarte! Dann können Sie Ihre Einheiten für Telefonie und SMS in der gesamten EU-Zone nutzen. Das Datenvolumen ist jedoch nur im Inland verfügbar.“ - <https://www.t-mobile.at/tarife/tarife-ohne-handy-wertkarte/>

	Roaming - ohne Einschränkung	keine Sprach- und Datenroaming	kein Datenroaming
A1 - Vertrag	12	-	-
A1 - Wertkarte	4	2	-
T-Mobile - Vertrag	9	-	-
T-Mobile - Wertkarte	-	-	3
bob - Vertrag	3	-	1
bob - Wertkarte	1	-	-
redbull mobile - Vertrag	6	-	-
DREI - Vertrag	14	-	-
DREI - Wertkarte	3	3	-
yesss! - Vertrag	3	-	1
yesss! - Wertkarte	3	-	1
tele.ring - Vertrag	4	-	4
tele.ring - Wertkarte	-	-	2
S-Budget - Wertkarte	-	-	3
UPC - Vertrag	3	-	-
HoT - Vertrag/Wertkarte	3	-	-
Ge org! - Wertkarte	3	-	1
Ge org! - Vertrag	3	-	1
spusu - Wertkarte	1	-	-
spusu - Vertrag	16	-	-
wowww! - Wertkarte	4	3	-
Volmobil - Vertrag	2	-	-

Allianz - Vertrag	1	-	-
eety - Wertkarte	2	1	-
yooopi! - Wertkarte	4	3	-
Krone mobile - Vertrag	2	-	-
Kurier mobil - Vertrag	2	-	-
MediaMarkt - Wertkarte	19	-	-
Saturn - Wertkarte	19	-	-
LIWEST - Vertrag	3	-	-
Rapid mobil - Wertkarte	1	-	-
Rapid mobil - Vertrag	2	-	-
HELP mobil - Vertrag	10	-	-
SIMFonie - Vertrag	3	-	-
Summen:	165	12	17

Zum Hintergrund

Das Ende für zusätzliche Roaminggebühren geht auf die EU-Roaming-Verordnung 2017 zurück:

Telefonieren und surfen wie zu Hause - „Roam Like At Home“ gilt seit dem Juni 2017 für die Handynutzung innerhalb der EU (sowie in Liechtenstein, Norwegen und Island). Gespräche, SMS und der Datenverbrauch kosten seitdem gleich viel wie daheim. KonsumentInnen können die in ihren Tarifpaketen pauschal enthaltenen Minuten, SMS und GB nun auch im EU-Ausland verbrauchen. Ausnahmen gibt es nur mehr bei Nutzungsverhalten, dass Fair-Use-Grenzen überschreitet.

Reaktion der KonsumentInnen – Starker Anstieg des Datenverbrauchs: Wurde früher aus Sorge vor zu hohen Rechnungen Datenroaming oft deaktiviert, wird inzwischen deutlich mehr gesurft. Laut Angaben der Telekomregulierungsbehörde RTR (siehe <https://www.rtr.at/de/pr/PI07022018TK>) stieg die Datennutzung nach dem Auslaufen zusätzlicher Roamingkosten um 388 % (3. Quartal 2016 im Vergleich zu 3. Quartal 2017). Die aktiv vertelefontierten Roamingminuten stiegen um rund 58 % von 88 auf 139,5 Millionen Minuten. Die Menge an passiv genutzten Gesprächsminuten erhöhte sich um 19 %.

Bilanz der Diskontanbieter: Zwar registrieren alle österreichischen Mobilfunkanbieter Änderungen im Kundenverhalten. Bei den Betreibern eigener Netze ist allerdings zu bedenken: Sie versorgen viele GeschäftskundInnen, die ihre Verhalten im Zeitverlauf nicht maßgeblich geändert haben. Diese nutzten ihr Handy auch schon vor Inkrafttreten von „Roam like at home“ regelmäßig im Ausland. Und: Die Betreiber eigener Netze erhalten auch weiterhin Einnahmen – nämlich von ausländischen Mobilfunkanbietern für die Nutzung ihres Netzes als Gastnetz für reisende Kunden des ausländischen Betreibers.

Besonders deutlich nehmen nach Einschätzung der Aufsichtsbehörde Diskontanbieter (sogenannte „Mobile Virtual Network Operators“, kurz MNVOs) die geänderten Gebrauchsgewohnheiten wahr. Diese Anbieter verfügen über kein eigenes Netz, sondern mieten Leitungskapazitäten der Handynetzbetreiber. Mangels eigenem Netz erzielen sie aus der Versorgung ausländischer SIM-Kartennutzer auch keine Einnahmen. Sie bieten oft besonders günstige Tarife an, die vor allem preissensiblen KonsumentInnen entgegenkommen.

Preisbewusste Handynutzer bemühten sich nach Einschätzung des Telekomregulators in der Vergangenheit intensiver, sich beim Roaming gegen unliebsame Kostenfolgen abzusichern und verzichteten bei Auslandsaufenthalten oft gänzlich aufs Roaming. Gemessen an einem vollständigen Verzicht der Dienstnutzung im Ausland fällt nun die Verhaltensänderung bei Diskontern besonders ins Gewicht: Laut Telekomregulator wuchs bei den Diskontanbietern die Nutzung um 2.451 % (Vergleich 3. Quartal 2016 und 2017). Zieht man nur den Typus des „Durchschnittsnutzers“ heran, so stieg bei den Diskontern der Datenverbrauch mehr als dreimal so stark wie bei den Anbietern mit eigenem Netz.

Bei den Roaminggesprächen gab es ähnliche Abweichungen zwischen den Betreibern mit und ohne Netz.

AK-TIPPS

Wann gilt Roam like at home?

Wenn Sie außerhalb Österreichs mit ihrem in Österreich angemeldeten Handy telefonieren bzw Anrufe erhalten, SMS versenden oder surfen, „roamen“ Sie. Ihr Heimatnetzanbieter arbeitet dazu mit dem Gastnetzanbieter zusammen und zahlt diesem für die Benutzung seines Netzes ein Entgelt. „Roam like at home“ gilt für Roamingkunden im EU-Raum (inklusive Norwegen, Liechtenstein und Island).

Erfasst ist also, wenn Sie sich als Kunde eines österreichischen Handyanbieters in Spanien aufhalten und von dort bspw nach Österreich oder Deutschland (ins Mobil- oder Festnetz) anrufen.

Verbindungen nach Österreich, innerhalb Spaniens und von Spanien in ein anderes EWR-Land werden wie eine Dienstnutzung in Österreich behandelt. Roamingkosten fallen weiterhin an bei Roamingverbindungen in ein Nicht-EWR-Land, also etwa für Anrufe von Spanien in die Türkei. Auch ein Telefonat eines österreichischen Handynutzers von Österreich nach Spanien fällt nicht unter die Roamingregeln. Auch auf Kreuzfahrtschiffen und in Flugzeugen müssen sie mit Roamingkosten rechnen, da die EU-Verordnung hier nicht gilt.

Muss mir mein Betreiber Roaming anbieten?

Nein. Betreiber dürfen Roamingdienste teilweise oder auch ganz ausschließen. Daher sollten Sie sich schon vor ihrer Reise informieren, ob ihr Vertrag Roamingdienste enthält. Im ungünstigsten Fall können Sie ihr Handy im Ausland weder fürs Telefonieren, SMS versenden oder Surfen verwenden.

Schutzmaßnahmen gelten weiterhin:

Die Pflichten der Mobilfunkanbieter zur Tarifierung bei Grenzübertritt gelten übrigens für Roamingdienste innerhalb und außerhalb der EU (des EWR) weiterhin. Ebenso aufrecht ist die Anbieterpflicht, bei Erreichen einer Höchstgrenze von 60 Euro die Datennutzung ihrer Kunden für den restlichen Verrechnungszeitraum zu unterbinden. Diese automatische Sperre gilt weiterhin innerhalb und außerhalb der EU (des EWR).

Was passiert mit vorausbezahlten Einheiten, die in meinem Tarif inkludiert sind?

In den meisten Tarifen sind in einem Pauschalpaket schon eine bestimmte Menge an Minuten-, SMS- bzw Dateneinheiten enthalten. Auch bei Tarifen mit solchen inkludierten Einheiten müssen die Mobilfunkanbieter dem Grundsatz folgen, dass die Dienstnutzung im Ausland zu denselben Bedingungen möglich sein muss wie daheim. Das bedeutet: auch beim Roaming werden verbrauchte Einheiten für Anrufe, SMS oder Daten von der Pauschale abgezogen. Die zur Verfügung stehenden Einheiten und Volumen sind grundsätzlich nicht anders begrenzt als im Inland (Ausnahme: bei sehr günstigen Inlandspreisen pro Gigabyte).

Bis zu welchem Limit kann ich ohne Zusatzkosten Datenroaming nutzen?

Die Grenze des verbrauchbaren Datenvolumens muss bei manchen Tarifen individuell berechnet werden. Aber keine Sorge vor komplizierten Berechnungen: Die Mobilfunkanbieter müssen ihnen die für ihren Tarif geltenden Datenlimits ohnehin bei Grenzübertritt und bei seinen sonstigen Tarifinformationen mitteilen (Auskünfte an einer kostenlosen Hotline, in den AGBs, auf der Webseite und in der „Kundenzone“). Tipp: Im Zweifel fragen Sie lieber vorsorglich bei ihrem Mobilfunkanbieter nach, ob und wenn ja welche Limits bei ihrem Tarif gelten.

Die Volumenspauschalen für Daten im Inland gelten grundsätzlich - wie gesagt - auch im Ausland. Für sogenannte „offene“ Datenpakete gilt aber Besonderes: ihr Mobilfunkanbieter darf die maximale Menge an Daten, die Sie im Ausland ohne Zuschläge verbrauchen dürfen, zusätzlich noch begrenzen.

Betroffen sind Tarife mit einem fixen Monatsentgelt,

- die unlimitiertes Datenvolumen enthalten. (Tarife, bei denen die Geschwindigkeit nach Verbrauch des inkludierten Datenvolumens gedrosselt wird, gelten übrigens auch als „unlimitiert“).
- bei denen das in der Inlandspauschale enthaltene Gigabyte günstiger ist als der Großhandelspreis.

Erreichen Sie im Ausland ihr Datenlimit, so muss Sie ihr Anbieter per SMS darüber verständigen. Surfen Sie über das Limit hinaus, darf ihnen der Anbieter Zuschläge in Höhe des Großhandelspreises verrechnen. Haben Sie auf diese Weise 60 Euro verbraucht, wird ihr Anschluss (wie bisher) für weitere Verbindungen im Verrechnungsmonat gesperrt (es sei denn Sie erklären ausdrücklich, den Datendienst über diese Betragsgrenze hinaus nutzen zu wollen).

Was bedeutet „Fair Use“?

Roaminganbieter dürfen außerdem die Nutzung ihrer Dienste zu Inlandspreisen im Ausland „angemessen“ beschränken. Damit soll eine zweckwidrige oder missbräuchliche Nutzung verhindert werden. Die Roamingzuschläge sollen nur bei Handynutzern entfallen, die im Land des Mobilfunkanbieters dauerhaft wohnen oder zumindest so starke Bindungen an dieses Land aufweisen, dass sie sich häufig und in erheblichem Umfang dort aufhalten.

Welche „Fair Use“-Regeln gibt es?

Wann genau Roaming „zweckwidrig“ und „missbräuchlich“ ist, ist leider nicht ganz eindeutig festgelegt. Im Einzelfall könnte die Frage also strittig sein. Fest steht aber jedenfalls:

- Die Spielregel „roam like at home“ gilt nur für vorübergehende Auslandsreisen nicht aber für Daueraufenthalte, die Sie planen.
- Die Nutzung der Mobilfunkdienste außerhalb Österreichs sollte die Nutzung im Inland nicht übersteigen. Außerdem sollten Sie sich nicht überwiegend im Ausland aufhalten. (Ob Sie die beiden Verhaltensregeln beachten, darf ihr Anbieter in einem Beobachtungszeitraum von 4 Monaten rollierend feststellen).
- Bei Überschreiten der „fair-use“-Grenze dürfen Ihnen Aufschläge in Höhe der Großhandelspreise verrechnet werden.
- Auch ein organisierter, gewerblicher Weiterverkauf von SIM-Karten günstiger Anbieter in Länder mit höherem Preisniveau ist unzulässig.

**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:
E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at**

Bei Verwendung von Textteilen wird um Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares an die AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, ersucht.

Impressum

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik
Konzeption: Daniela Zimmer
Durchführung im Auftrag der AK Wien: Mag Roland Huber
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien
© 2018: AK Wien

**Stand Juni 2018
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**

Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Downloaden:

wien.arbeiterkammer.at/service/studien

