

**TK02/2010
VOM 08.03.2010**

■ **Regulatorisches: Kostenkontrolle für die Nutzung von Daten-Roaming-Diensten in der EU**

Ab 1. März 2010 haben alle Kunden, die Daten-Roaming-Dienste nutzen können, die Möglichkeit, eine Kontrollfunktion für diese Dienste bei ihrem Betreiber kostenlos aktivieren zu lassen. Diese Funktion, die Mobilfunkbetreiber nun ihren Kunden aufgrund der EU-Roaming-Verordnung anbieten müssen, soll verhindern, dass unerwünscht und unerwartet hohe Kosten aufgrund der Nutzung von Daten-Roaming-Diensten entstehen. Diese Bestimmungen gelten für alle Mitgliedstaaten der Europäischen Union.

Seite 2

■ **Relaunch der RTR-Website im Bereich IKT**

Ende Februar wurden auf der Website der RTR-GmbH umfassende IKT-Daten veröffentlicht. Sie beinhalten beispielsweise relevante Statistiken zur Internetnutzung, zur Marktgröße, zur Breitbandpenetration und andere wichtige Indikatoren, die den Stand der IKT in Österreich auch im internationalen Vergleich aufzeigen.

Seite 5

IMPRESSUM:

Medieninhaber (Verleger),
Herausgeber, Hersteller und
Redaktion:
Rundfunk und Telekom
Regulierungs-GmbH
A-1060 Wien
Mariahilfer Straße 77-79
Tel.: +43 (0) 1 58058 - 0
Fax: +43 (0) 1 58058 - 9191
e-mail: rtr@rtr.at
<http://www.rtr.at>
FN 208312t
Verlags- und Herstellungsort:
Wien

Regulatorisches Kostenkontrolle für die Nutzung von Daten-Roaming-Diensten in der EU

Ein besonderes Anliegen im Zusammenhang mit den Themen Roaming und Verbraucherschutz war für die Europäische Kommission sowie für das Europäische Parlament, möglichst hohe Transparenz bei der Nutzung von Daten-Roaming-Diensten für die Nutzer zu erreichen. Dies soll durch die Einführung einer Funktion, die Nutzer von Daten-Roaming-Diensten vor exorbitant hohen Rechnungen schützen soll bzw. über die angefallenen Kosten informiert, gewährleistet werden.

Seit 1. März 2010: Aus diesem Grund tritt mit 1. März 2010 eine weitere Bestimmung der Roaming-Verordnung (Verordnung (EG) Nr 544/09 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Juni 2009 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 717/2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und der Richtlinie 2002/21/EG über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste) in Kraft:

Nach Art 6a Abs 3 Roaming-Verordnung haben alle Mobilfunkbetreiber ihren Kunden kostenlos eine Kontrollfunktion für die Nutzung von regulierten Daten-Roaming-Diensten zur Verfügung zu stellen. Damit soll der Überblick und die Kontrolle über die Kosten, die bei Nutzung dieser Dienste anfallen, gewährleistet sein und die Nutzer vor überraschend hohen Kosten geschützt werden. Diese Bestimmung bietet grundsätzlich eine gute Möglichkeit zur Kostenkontrolle, wirft jedoch in der praktischen Umsetzung zahlreiche Detailfragen auf.

Konkret hat der Kunde die Möglichkeit, sich für einen bestimmten Höchstbetrag bzw. ein bestimmtes Limit zu entscheiden, das für die Nutzung von regulierten Daten-Roaming-Diensten gelten soll. Ist dieses Limit erreicht, muss der Betreiber die Versorgung mit und die Verrechnung von Daten-Roaming-Diensten einstellen. Dieses Limit kann entweder in einem Geldbetrag oder in Datenvolumen angegeben sein, wobei der Betreiber vorab darüber informieren muss, wie viel Datenvolumen einem bestimmten Geldbetrag entspricht und umgekehrt. Der Betreiber kann unterschiedliche Limits für unterschiedliche Nutzungszeiträume anbieten, muss jedoch mindestens ein Limit anbieten, das nahe 50,- Euro exkl. USt. (somit 60,- Euro inkl. USt.) pro monatlichem Abrechnungszeitraum liegt.

Im Zeitraum vom 1. März 2010 bis zum 1. Juli 2010 kann sich der Kunde bewusst für ein Limit entscheiden. Tut er dies nicht, gilt für ihn zunächst kein Limit und damit auch keine Kontrollfunktion für Daten-Roaming-Dienste. Ab 1. Juli 2010 gilt für all jene Kunden, die sich zuvor noch nicht bewusst für ein Limit entschieden haben, eine pauschale Obergrenze, also ein Limit nahe 50,- Euro exkl. USt. pro Monat.

Hat sich der Kunde für ein bestimmtes Limit entschieden, können für den Fall der Nutzung von Daten-Roaming-Diensten innerhalb der Europäischen Union nicht mehr Entgelte anfallen, als mit dem Limit festgelegt worden sind, es sei denn, der Kunde wünscht explizit die weitere Erbringung dieser Dienste.

Ist somit also eine Kostenbegrenzungsfunktion für Daten-Roaming-Dienste Vertragsinhalt, hat bei der Nutzung dieser Dienste folgendes Prozedere abzulaufen:

Sobald 80 % des vereinbarten Höchstbetrages bzw. des Datenlimits durch die Nutzung von regulierten Daten-Roaming-Diensten¹ ausgeschöpft sind, hat der Heimatanbieter (das ist der eigene Betreiber und Vertragspartner, nicht der ausländische Betreiber, in dessen Netz geroamt wird) eine Meldung an das Mobiltelefon oder andere Endgerät (Smartphone, Notebook, etc.) des Roaming-Kunden (z.B. per SMS, E-Mail oder Pop-Up-Fenster) zu übermitteln, mit der darüber informiert wird, dass bereits 80 % des vereinbarten Limits verbraucht sind. Diese Meldung kann vom Kunden kostenlos abbestellt werden, wenn er sie als störend empfindet. Das neuerliche Übermitteln dieser Meldung kann jedoch jederzeit kostenlos wieder angefordert werden.

Erreicht der Kunde 100 % des vereinbarten Datenlimits, so hat der Betreiber eine weitere Meldung an den Roaming-Kunden zu übermitteln, in der darüber informiert werden muss,

- dass das vereinbarte Limit nun zur Gänze verbraucht ist,
- wie die weitere Erbringung von Datendiensten veranlasst werden kann und
- welche Kosten für jede weitere Nutzungseinheit anfallen.

Reagiert der Kunde nicht entsprechend und zeitnah auf die eingegangene Meldung, hat der Betreiber die Erbringung und Verrechnung der Daten-Roaming-Dienste unverzüglich einzustellen. Erfolgt aus diesem Grund eine Sperre für Daten-Roaming-Dienste, bleibt diese Sperre grundsätzlich bis zur nächsten Nutzungsperiode aufrecht. Selbstverständlich ist eine vorzeitige Aufhebung der Sperre möglich, wenn Kunde und Betreiber dies vereinbaren.

So soll verhindert werden, dass höhere Entgelte anfallen, als der Nutzer konkret für die Erbringung von regulierten Daten-Roaming-Diensten durch Festsetzung des Limits mit dem Betreiber vereinbart hat, wenn nicht bewusst die weitere Erbringung von Daten-Roaming-Diensten angefordert wird.

Wie der Betreiber die beschriebene verpflichtende Kostenbegrenzungsfunktion technisch umsetzt und welche Art von Information an seine Kunden er verwendet,

¹ Ein regulierter Daten-Roaming-Dienst ist ein Roaming-Dienst, der die Nutzung von paketvermittelter Datenkommunikation in einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union außer dem Heimatstaat ermöglicht; auch das Senden und Empfangen von MMS im EU-Ausland ist von diesem Begriff umfasst.

bleibt grundsätzlich ihm überlassen. So kann der Betreiber etwa die Meldungen, die bei Erreichen von 80 % bzw. 100 % des vereinbarten Limits zu erfolgen haben, per SMS versenden. Der Betreiber legt auch fest, auf welche Weise der Kunde die weitere Erbringung von Daten-Roaming-Diensten veranlassen kann, z.B. ob der Kunde ein Antwort-SMS verschicken oder einen bestimmten Button in einem Pop-Up-Fenster anklicken muss.

Wünscht der Kunde keine Kostenbegrenzungsfunktion, kann er dieses Service bei seinem Betreiber auch deaktivieren lassen.

**Verpflichtung gilt für
Vertrags- und
Wertkartenhandys**

Die Verpflichtung, eine solche Funktion bereitzustellen, trifft Betreiber sowohl gegenüber Privatkunden als auch gegenüber Geschäftskunden und grundsätzlich gegenüber Prepaid- und Postpaid-Kunden. Bei Prepaid-Kunden kann jedoch dann, wenn die Nutzung von regulierten Daten-Roaming-Diensten über ein Wertkartenguthaben abgerechnet wird, von dem ausschließlich Daten(-Roaming-)dienste abgerechnet werden und das nicht in den Minusbereich gelangen kann, die Implementierung dieser Funktion ausnahmsweise entfallen, weil in diesem Fall der Kunde bereits im Vorhinein einen bestimmten Betrag für die Nutzung dieses Services bezahlt hat, nach dessen Verbrauch eine weitere Nutzung dieser Dienste nicht möglich ist.

Da auch MMS Datendienste sind und daher im Roaming-Fall unter den Begriff „regulierter Daten-Roaming-Dienst“ fallen, müssen sie grundsätzlich im Limit abgebildet werden. Manchmal werden jedoch MMS eventbasiert – also pro versendetes oder empfangenes MMS – verrechnet. In diesem Fall kann eine Berücksichtigung im Limit zu Intransparenz über die angefallenen Kosten führen, insbesondere, wenn das Limit in Datenvolumen angegeben ist. In diesem Fall ist es zielführender, die Kosten pro MMS in der automatischen Nachricht anzuführen, die der Betreiber jedem Kunden, der Roaming-Dienste nutzt, senden muss.

Wesentlich ist, dass die bereitgestellte Kostenbegrenzungsfunktion Transparenz über die angefallenen bzw. noch anfallenden Kosten gewährleistet und Schutz vor überraschend hohen Entgelten bietet. Dies ist von den Betreibern bei der Gestaltung und technischen Umsetzung stets zu berücksichtigen. So soll z.B. dann, wenn der Kunde ein monatlich inkludiertes Datenvolumen für Daten-Roaming-Dienste vertraglich vereinbart hat, die Funktion so gestaltet sein, dass der Kunde genau darüber informiert ist, welches Datenvolumen im gewählten Limit berücksichtigt wird und welches nicht. Wird das inkludierte Datenvolumen überschritten, ist diese Überschreitung jedenfalls im Limit abzubilden. Darüber, ob das im monatlichen Paketpreis inkludierte Datenvolumen für Roaming-Dienste im Limit abgebildet wird oder nicht, ist der Nutzer zu informieren.

Die Kostenbegrenzungsfunktion ist zunächst in allen EU-Mitgliedstaaten verpflichtend anzuwenden. Da die Erweiterung zur Roaming-Verordnung in den EWR-Staaten

Island, Liechtenstein und Norwegen noch nicht gilt, muss diese Funktion bei Nutzung von Daten-Roaming-Diensten in diesen Ländern noch nicht bereitgestellt werden. In anderen Staaten ist die Kostenbegrenzungsfunktion für Daten-Roaming-Dienste ebenfalls nicht verpflichtend.

Die RTR-GmbH wird die Einhaltung dieser neuen Verpflichtung beobachten und überwachen. Es bleibt abzuwarten, welche unterschiedlichen Limits von den österreichischen Mobilfunkbetreibern angeboten und welche Erfahrungen mit der praktischen Umsetzung dieser Bestimmung sowohl von Nutzern als auch von Betreibern gemacht werden. Die Auswirkungen dieser neuen Funktion auf die Nutzung und Entwicklung von Daten-Roaming-Diensten werden im Review zur Roaming-Verordnung, der Ende Juni 2011 abgeschlossen sein soll, auch Berücksichtigung finden.

Relaunch der RTR-Website im Bereich IKT

Die Dynamik im Sektor der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) ist enorm. Täglich entstehen neue Dienste und Anwendungen, Alltagsgeräte wie Smartphones, die Millionen von Menschen Zugriff auf Informationen ermöglichen, setzen sich durch, Industrien verbessern die Produktivität durch Einsatz neuer intelligenter Technologien.

Website mit Daten und Fakten zu IKT

Gemessen in Zahlen erwirtschaftet der IKT-Sektor jährlich einen Umsatz von knapp 27 Mrd. Euro, umfasst 14.000 Betriebe und beschäftigt über 100.000 Menschen. Der IKT-Sektor trägt knapp 4,4 % zum Bruttoinlandsprodukt Österreichs bei. Mehr als 70 % der österreichischen Bevölkerung nutzen heute das Internet. In der Kompetenzzentrumsfunktion bietet die RTR-GmbH umfangreiche Informationen zu diesem Sektor, der auch viele unmittelbar regulierungsrelevante Bezüge aufweist. Insbesondere die Datenlage zu diesem Thema war bisher verstreut und verlässliche Daten konnten nur mühsam aus verschiedenen Quellen zusammengetragen werden. Die RTR-GmbH veröffentlicht nun auf ihrer Website unter <http://www.rtr.at/de/komp/IKT> relevante Daten zur Internetnutzung, zur Marktgröße, zur Breitbandpenetration sowie andere wichtige Indikatoren, die einen guten Überblick über den Stand der IKT in Österreich, aber auch im internationalen Vergleich geben.

In den letzten Jahren hat die RTR-GmbH mit Vertretern der erfolgreichen IKT-Spitzenländer Interviews geführt, um zu erfahren, welche Strategien sie verfolgt haben, das Potenzial der IKT auszuschöpfen und zu ihrer Wohlfahrt einzusetzen. Diese Ergebnisse finden sich auf der Website unter „Aktuelles“. So haben Finnland, Dänemark und Malaysia nationale Kooperationsgremien geschaffen, die eng an der Verwirklichung ihrer Vision zusammenarbeiten. Singapur führt Schritt für Schritt gemäß

dem Masterplan iN2015 die Projekte durch und darf sich als eine der modernsten Städte bezeichnen. Im E-Government haben sich diese Länder sehr viel Know-how angeeignet, das sie mithilfe eines eigenen Zentrums vielen ausländischen Besuchern vermitteln, um ihnen ihre Applikationen zu zeigen und Schulungen durchzuführen, damit sie in ihren Heimatländern das Singapur-Modell übernehmen können.

Die „grüne“ Telekommunikation – RTR-GmbH will sensibilisieren

Darüber hinaus wird unter <http://www.rtr.at/de/komp/IKT> eine Fülle von Studien und Informationsmaterial zur Ökologisierung der IKT (Green ICT) angeboten. Der IKT-Sektor selbst zeichnet für 2 % des CO₂-Ausstoßes verantwortlich. Einen viel größeren Beitrag, nämlich etwa 20 %, können die IKT in anderen Branchen zur Reduktion der CO₂-Emissionen leisten, indem Transporte und Reisen eingespart, Abwärme genutzt und die Prozesse verbessert werden. Viele dieser Einsparungspotenziale werden heute noch nicht ausreichend erkannt oder genutzt. Mit den Informationen auf der RTR-Website wird ein Schritt gesetzt, um das Bewusstsein zu diesem Thema zu heben und Potenziale aufzuzeigen.

Insbesondere die Ökologisierung der Telekommunikationsnetze (Green Telecommunications) steckt heute noch in den Kinderschuhen. Obwohl die Forschung (auf europäischer Ebene) die Potenziale bereits identifiziert hat und sich im 7. Rahmenprogramm der Europäischen Union eine Arbeitsgruppe mit dieser Thematik auseinandersetzt, ist das Thema in Österreich noch nicht gänzlich angekommen. Die RTR-GmbH greift daher dieses – für die Branche wichtige – Thema auf, um die Möglichkeiten in diesem Bereich aufzuzeigen.

In diesem Zusammenhang begrüßt die RTR-GmbH auch die erfolgte Übergabe der Internetdeklaration im Rahmen der Internetoffensive. Die Internetdeklaration bildet eine ausgezeichnete Basis für die koordinierte Umsetzung zukünftiger Maßnahmen im IKT-Bereich. Das von der RTR-GmbH gestellte Redaktionsteam hatte die Vorschläge von über 400 Expertinnen und Experten aufgenommen und sie mit ihnen detailliert, priorisiert und letztlich die Internetdeklaration konzipiert und redaktionell aufbereitet.

Zeitgleich hat der Ministerrat auch das „Kompetenzzentrum Internetgesellschaft“ (KIG) beschlossen. Dem Kompetenzzentrum werden das Bundeskanzleramt, das BMVIT, BMF, BMWFJ sowie in beratender Funktion die Internetoffensive Österreich und die RTR-GmbH angehören. Die RTR-GmbH wird dieses Kompetenzzentrum operativ unterstützen und sich mit ihrem Know-how einbringen. Das umfangreiche Know-how der RTR-GmbH über die Lage der IKT in Österreich sowie das laufende Monitoring der internationalen Entwicklungen und Trends im IKT-Bereich bilden eine wichtige Grundlage für diese Arbeit.