

## 5. Roaming

### Beispiel: Teure Urlaubsgrüße

Frau Angelika fährt mit ihrer Familie nach Kroatien in den Urlaub. Damit sie auch dort für ihre Großmutter immer erreichbar ist, nimmt Frau Angelika ihr Handy mit. Sie hat gehört, dass das Telefonieren mit dem Handy im Ausland ohnehin erheblich günstiger geworden ist. Frau Angelika ist froh, das Handy dabei zu haben, weil es doch ganz praktisch ist, leicht erreichbar zu sein. Sie konnte auch gelegentlich mit ihrer Freundin Martha telefonieren und schon ein paar Urlaubsfotos als MMS verschicken. Als sie ihr Sohn darüber aufklärt, dass für Kroatien ein ganz besonders billiger Tarif gelte, weil in der EU eine neue Verordnung für das Telefonieren im Ausland gilt, macht sich Frau Angelika wegen der Roaming-Kosten keine Gedanken mehr. Wieder zu Hause ist die Überraschung groß, als die nächste Telefonrechnung ins Haus flattert. Während ihres Urlaubsaufenthaltes sind Roaming-Entgelte in der Höhe von ca. EUR 210,- angefallen.

Frau Angelika kann sich die Höhe der Telefonrechnung nicht erklären. Sie erkundigt sich zunächst bei ihrem Mobilbetreiber. Von dem erfährt sie, dass man im Ausland auch dann Roaming-Entgelte bezahlen muss, wenn man im Ausland angerufen wird. Außerdem ist das Versenden von Bildern (MMS) aus dem Ausland doch sehr teuer; dabei fällt ihr auch ein, dass Kroatien gar nicht zur EU gehört. Beim täglichen Telefonat mit ihrer Großmutter klagt sie ihr Leid. Ihre Großmutter findet, dass die Kinder in der Schule einfach nichts mehr lernen und würde ihren Enkel gerne in Geografie nachsitzen lassen.

## 5.1 Einleitung

Unter Roaming versteht man ganz allgemein die Nutzung eines anderen Mobilfunknetzes, mit dem man als Teilnehmer keinen direkten Vertrag hat. Man nimmt also nicht die Netzinfrastruktur seines eigenen Mobilfunkbetreibers in Anspruch, sondern die eines anderen Mobilfunkbetreibers. Dabei wird zwischen internationalem und nationalem Roaming unterschieden. In Österreich gibt es grundsätzlich nur die Möglichkeit, innerhalb des Netzes des eigenen Mobilfunkbetreibers zu telefonieren bzw. andere mobile Dienste in Anspruch zu nehmen.

Internationales Roaming bedeutet, dass man im Ausland Zugang zum Netz eines dort ansässigen Mobilfunkbetreibers hat und über dessen Netz Mobilfunkdienste in Anspruch nehmen kann. Im Ausland ist man dann weiterhin unter seiner eigenen Mobilfunknummer erreichbar, es wird jedoch auch das Netz eines ausländischen Mobilfunkbetreibers benutzt. Dafür fallen Kosten an. Die Verrechnung findet jedoch immer über den eigenen österreichischen Mobilfunkbetreiber statt. Dafür, dass der ausländische Mobilfunkbetreiber sein Mobilfunknetz zur Verfügung stellt, bekommt er auf Vorleistungsebene – die Mobilfunkunternehmen verrechnen einander für die Leistungen, die sie anderen Mobilfunkunternehmen für Roaming zur Verfügung stellen, ebenfalls Entgelte – vom österreichischen Mobilfunkbetreiber die jeweiligen Netzleistungen vergütet. Die Entgelte für diese Netzleistungen richten sich auf der Vorleistungsebene nach dem jeweiligen Roaming-Vertrag zwischen dem ausländischen Mobilfunkbetreiber und dem österreichischen Mobilfunkbetreiber.

Grundsätzlich fallen immer dann Roaming-Entgelte an, wenn das Mobiltelefon im Ausland benutzt wird. Roaming-Entgelte werden sowohl für Sprachverbindungen (Telefonate) als auch für Datenverbindungen zum jeweils vereinbarten Roaming-Tarif verrechnet. Unter Sprachverbindungen versteht man aktive und passive Telefonate sowie Verbindungen zur Sprachbox. Aktive Telefonate sind solche, die vom Mobiltelefon aus geführt werden, passive Telefonate sind solche, die mit dem Mobiltelefon empfangen werden. Unter Datenverbindungen fallen SMS-, MMS- und Internetdienste. Auch für den Empfang von SMS und MMS können gegenüber dem Heimatland deutlich erhöhte Kosten anfallen.

Die universelle Nutzbarkeit eines Mobiltelefons im Ausland ist natürlich ungeheuer praktisch und erklärt den Siegeszug dieser Technologie. Gerade im Fall des Roamings können aber schmerzhaft hohe Kosten entstehen. Beachtet man allerdings einige Regeln, die in Folge ausgeführt werden, können die Belastungen für die Geldbörse gering gehalten werden. Für Gespräche innerhalb der Europäischen Union bringt die aktuelle Entwicklung – Stichwort Eurotarif – eine merkbare Verbesserung bei Kostentransparenz und der Höhe der zu bezahlenden Entgelte mit sich (siehe dazu Kapitel 5.3).

## 5.2 Die goldenen Regeln beim Roaming

### **Regel 0: Information ist alles!**

Wer ins Ausland fährt, ohne sich über die aktuellen Roaming-Tarife für Sprache und Internet zu erkundigen, handelt fahrlässig. Jeder Betreiber bietet auf seiner Website genaue Informationen zu den Kosten für Telefonate, SMS und MMS im Ausland an. Die fünf Minuten, die eine entsprechende Recherche in Anspruch nimmt und mit der die Kosten für die geplante Nutzung im Ausland eingeschätzt werden können, machen sich fast immer bezahlt. Erst dieses Bewusstsein führt dazu, dass man sein Mobiltelefon vernünftig und seinem finanziellen Rahmen angemessen verwendet!

### **Regel 1: Kostenfalle Sprachbox vermeiden**

Wer im Ausland die Sprachbox nicht unbedingt und lebensnotwendig braucht, soll sie deaktivieren!

Die meisten Mobilfunknutzer haben bei ihrem Mobiltelefon die Sprachbox (Mailbox) aktiviert. Dadurch besteht die Möglichkeit, dass der Anrufer eine Nachricht hinterlässt. Dabei unterscheidet man zwischen bedingter und unbedingter Rufumleitung auf die Mailbox.

Bei der bedingten Rufumleitung werden Anrufe dann auf die Sprachbox umgeleitet, wenn sich der Angerufene nicht meldet, nicht erreichbar ist oder das Besetztzeichen ertönt. Bei der unbedingten Rufumleitung werden alle einlangenden Anrufe auf die Sprachbox umgeleitet. Die

Verwendung der unbedingten Rufumleitung ist im Inland nicht sehr praktikabel; verwendet man die unbedingte Rufumleitung dann, wenn man im Ausland ist, werden alle Gespräche auf die Sprachbox umgeleitet, dafür fallen keine Roaming-Entgelte an. Roaming-Entgelte fallen allerdings sehr wohl an, wenn man die Nachrichten auf der Sprachbox abhört. Die Verwendung der bedingten Rufumleitung ist im Inland sehr praktisch. Fast jeder Mobilfunkkunde hat seine Sprachbox auf diese Weise aktiviert. Im Ausland ist hier allerdings Vorsicht geboten: Bei Aktivierung der bedingten Rufumleitung werden zunächst alle Gespräche ins Ausland zugestellt. Ist der Angerufene letztlich nicht erreichbar, wird das Gespräch wieder zurück nach Österreich zur Sprachbox geleitet. Diesen „doppelten“ Weg zahlt der im Ausland Angerufene. Aus diesem Grund ist es empfehlenswert, vor Auslandsaufenthalten die bedingte Rufumleitung auf die Sprachbox auszuschalten, um erhöhte Roaming-Entgelte zu vermeiden.

### **Regel 2: Die günstigsten Netze manuell wählen**

Viele Mobilfunkbetreiber bieten günstigere Tarife für Roaming in so genannten Partnernetzen im Ausland an. Die in einem solchen Fall zur Anwendung kommenden Tarife unterscheiden sich meist erheblich von den Roaming-Tarifen, die man bezahlen muss, wenn man im Ausland nicht über das Partnernetz seines heimischen Mobilfunkbetreibers telefoniert. Vor einem Auslandsaufenthalt ist es daher immer empfehlenswert, sich bei seinem Mobilfunkbetreiber nach dem Partnernetz zu erkundigen und anschließend auch im entsprechenden Partnernetz zu telefonieren. Wie bereits erwähnt, muss man hier auf die Netzwahl achten und das Partnernetz erforderlichenfalls manuell wählen. Der Vollständigkeit halber muss angeführt werden, dass leider eine manuelle Netzwahl nicht immer möglich ist.

### **Regel 3: Mobile Internetzugänge nur im Notfall nutzen!**

Möchte man über sein Mobilfunkanschluss Internetverbindungen herstellen, ist im Ausland besondere Vorsicht geboten: Die Roaming-Entgelte für solche Verbindungen übersteigen oft das Vielfache des Inlandstarifs! Tarife, die ein bestimmtes Datentransfervolumen zu einem monatlichen Pauschalpreis beinhalten, sind im Ausland nicht anwendbar! Es kommen auch in einem solchen Fall Roaming-Tarife zur Anwendung. Bei Benützung von Datendiensten ist grundsätzlich auch zu

beachten, dass diese Dienste nicht zeitabhängig, sondern nach Anzahl der verbrauchten Datenmenge verrechnet werden. Verrechnet wird sowohl Up- und Downloadvolumen: Bereits dann, wenn eine Datenverbindung hergestellt wird, fällt Datentransfervolumen an. Das bedeutet, dass auch dann, wenn nur Inhalte angesehen werden, bereits Datentransfervolumen anfällt. Man kann jedem raten, der im Ausland über seinen Mobilfunkanschluss im Internet surfen will, sich genau anhand der festgelegten Roaming-Entgelte auszurechnen, was denn das in etwa kosten wird.

Von dem Grundsatz, dass Daten-Roaming im Ausland sehr teuer ist, gibt es bis jetzt leider nur sehr wenige Ausnahmen. Lediglich ein österreichischer Betreiber bietet bei bestimmten Partnernetzen in einigen wenigen anderen Ländern denselben Datentarif an wie im Heimatnetz.

Möchte man im Ausland solche Dienste nicht nutzen, besteht die Möglichkeit, sich für Daten-Roaming sperren zu lassen. Manche Mobilfunkbetreiber haben bereits automatisch eine solche Sperre eingerichtet. Auch hier gilt: rechtzeitige Information beim Betreiber schützt vor unangenehmen Überraschungen auf der Rechnung.

#### **Regel 4: Roaming in Grenznähe vermeiden!**

In grenznahen Regionen kann es häufig zu unbeabsichtigtem Roaming kommen. Dies passiert dann, wenn sich das Mobiltelefon in ein ausländisches Mobilfunknetz einbucht. Ist beim Mobiltelefon die automatische Netzwahl eingestellt, sucht sich das Mobiltelefon das stärkste Netzsignal, das nicht unbedingt das Signal des österreichischen Mobilfunkbetreibers sein muss. Dies gilt auch für Datenkarten und USB-Datenmodems. Das automatische Einbuchen in ein ausländisches Netz kann vermieden werden, wenn bei den Einstellungen zur Netzwahl „manuelle Netzwahl“ aktiviert wird. Bei dieser Einstellung muss dann das gewünschte (ausländische) Netz vom Benutzer selbst eingestellt werden, wenn das österreichische Netz „verloren geht“. Insbesondere beim Surfen via Datenkarte oder USB-Datenmodem ist darauf zu achten, dass man im österreichischen Netz eingebucht ist. Es fallen schon bei geringen Datenmengen hohe Kosten an, wenn dafür Roaming-Entgelte berechnet werden (siehe Regel 3).

### **Regel 5: Den Eurotarif nutzen!**

Gerade für Personen, die sich mit Roaming nicht intensiv vor jedem Auslandsaufenthalt auseinandersetzen wollen und innerhalb der Länder der EU unterwegs sind, empfiehlt es sich, den Eurotarif in Anspruch zu nehmen. Zu den vielen Vorteilen dieses im Sommer 2007 per EU-Rechtsakt eingeführten Tarifs siehe nachstehendes Kapitel.

## **5.3 Roaming in der Europäischen Union – Eurotarif**

Seit dem 30.06.2007 ist die Verordnung der Europäischen Union über das internationale Roaming innerhalb der Union in Kraft. Ziel dieser Verordnung war es, die hohen Kosten für Roaming innerhalb der Europäischen Union zu senken und den Wettbewerb zwischen den einzelnen Mobilfunkbetreibern zu fördern. Die Verordnung gilt zunächst bis zum 30.06.2010 für alle 27 EU-Mitgliedstaaten. Dazu gehören auch die Überseegebiete Madeira (P), Azoren (P), Französisch Guyana (F), Martinique (F), Réunion (F), Guadeloupe (F) und die Kanarischen Inseln (E). Eine Liste der Mitgliedstaaten der Europäischen Union kann unter [http://europa.eu/abc/european\\_countries/index\\_de.htm](http://europa.eu/abc/european_countries/index_de.htm) abgerufen werden. Für die EWR-Staaten Liechtenstein, Norwegen und Island ist die Verordnung vorerst noch nicht gültig; in diesen Staaten bedarf es jeweils eines nationalen Umsetzungsaktes. Die Schweiz hat ebenfalls die Absicht geäußert, den Eurotarif einzuführen.



## Was ist der Eurotarif?

Der Eurotarif, der von jedem Mobilfunkbetreiber seinen Kunden angeboten werden muss, ist ein Roaming-Tarif mit Preisobergrenzen für bestimmte aktive und passive Telefonate.

- Aktive Gespräche sind dabei solche, die man von einem EU-Mitgliedsland in sein Heimatland oder ein anderes EU-Mitgliedsland führt; passive Gespräche sind solche, die man entgegennimmt, wenn man sich in einem anderen EU-Mitgliedsland befindet als seinem Heimatland.
- Der Eurotarif ist sowohl für Vertrags- als auch für Wertkartenhandys anzuwenden.
- Achtung: Der Eurotarif ist nicht für SMS-Dienste, MMS-Dienste oder andere Datendienste (Internet) anzuwenden. Hier gelten andere Tarife.

Für den Eurotarif sind die in der nachstehenden Tabelle angeführten Preisobergrenzen von den Betreibern einzuhalten. Diese Grenzen werden im August 2008 und im August 2009 noch weiter abgesenkt. Bei den in der Tabelle angeführten Preisen handelt es sich um Preisobergrenzen, die Mobilfunkbetreiber können daher auch billigere Roaming-Tarife anbieten. Wesentlich ist, dass jeder Mobilfunkbetreiber einen Eurotarif anbieten muss. Dieser kann auch günstiger sein und muss auch nicht „Eurotarif“ heißen.

<b>Aktiv</b>	58,8 Cent inkl. USt. (~ 59 Cent)	(1)	<b>spätestens mit</b> <b>30.09.2007</b>
<b>Passiv</b>	28,8 Cent inkl. USt. (~ 29 Cent)		
<b>Aktiv</b>	55,2 Cent inkl. USt. (~ 55 Cent)	(2)	<b>ab</b> <b>30.08.2008</b>
<b>Passiv</b>	26,4 Cent inkl. USt. (~ 26 Cent)		
<b>Aktiv</b>	51,6 Cent inkl. USt. (~ 52 Cent)	(3)	<b>ab</b> <b>30.08.2009</b>
<b>Passiv</b>	22,8 Cent inkl. USt. (~ 23 Cent)		

Tabelle 2: Endkundenentgelte Eurotarif: Preisobergrenzen

### Beispiel: Spezialtarif: günstig im Urlaub telefonieren

Frau Monika möchte gerne ihren Weihnachtsurlaub auf den Kanarischen Inseln verbringen. Damit sie zu Weihnachten trotzdem telefonieren und SMS-Grüße verschicken kann, hat sie auch vor, ihr Handy mitzunehmen. Sie erkundigt sich bei ihrem Betreiber, welcher Roaming-Tarif die günstigste Möglichkeit für ihren Urlaub wäre. Eigentlich weiß Frau Monika auch gar nicht, welchen Tarif sie derzeit nutzt. Sie hat zwar schon vom Eurotarif gehört, weiß aber nicht, ob sie jetzt schon tatsächlich den Eurotarif nutzen kann. Von ihrem Betreiber bekommt Frau Monika schließlich die Auskunft, dass sie sich bereits vor über einem Jahr bei Vertragsabschluss für einen Spezialtarif entschieden hat, der für jeden Monat ein Paket von 60 Roaming-Minuten für aktive Gespräche beinhaltet. Aus diesem Grund wurde Frau Monika nicht automatisch auf den Eurotarif umgestellt.

Frau Monika überlegt sich, dass sie mit 60 Gesprächsminuten für die Weihnachtsfeiertage wohl nicht auskommen wird, außerdem wird sie sicher auch viele telefonische Weihnachtsgrüße bekommen, sodass auch höhere Entgelte für empfangene Telefonate anfallen könnten. Sicherheitshalber entscheidet sich Frau Monika für den Eurotarif ihres Betreibers. Weil für ihren Spezial-Roaming-Tarif keine Mindestvertragsdauer mehr läuft, wird sie bereits am nächsten Tag auf den Eurotarif umgestellt.

Bis spätestens 30.09.2007 mussten alle Mobilfunkbetreiber ihre Kunden, die keinen Spezial-Roaming-Tarif nutzen, automatisch auf einen Eurotarif umstellen. Ein Spezial-Roaming-Tarif ist ein Tarif, für den man sich bewusst entschieden hat und der vom Standard-Roaming-Tarif, den man normalerweise bei Vertragsabschluss bekommt, abweicht. Beispielsweise kann das ein Tarif sein, der in bestimmten Partnernetzen billiger ist als der Standard-Roaming-Tarif oder ein Tarif, bei welchem man monatlich zu einem bestimmten Preis eine bestimmte Anzahl von Roaming-Minuten verbrauchen kann. Ein Tarif, der nur für eine bestimmte (kurze) Zeitspanne, z.B. über die Sommermonate gilt, ist kein Spezialtarif, wenn man nach Ablauf dieser Zeitspanne wieder in den Standardtarif zurückfällt.

## Gibt es neben dem Eurotarif noch andere Roaming-Tarife?

Diese Frage ist mit Ja zu beantworten. Wie bereits ausgeführt, muss jeder Betreiber nur einen Tarif anbieten, der den Kriterien des Eurotarifs entspricht. Daneben kann er natürlich andere Roaming-Tarife anbieten. Je nach Telefonieverhalten und persönlichen Reisegewohnheiten kann es sein, dass entweder der Eurotarif oder ein anderer Roaming-Tarif günstiger ist. Um sicher zu gehen, dass der für die persönlichen Bedürfnisse günstigste Tarif zur Anwendung kommt, bleiben dem Nutzer Preisvergleiche nicht erspart. Die Praxis hat bisher gezeigt, dass die meisten österreichischen Mobilfunkbetreiber den standardmäßig angebotenen Roaming-Tarif den Preisobergrenzen des Eurotarifs angepasst haben. Es werden aber auch andere Angebote gemacht.

## Unterscheidungskriterien zwischen Eurotarif und anderen Roaming-Tarifen

Die folgende Tabelle zeigt, worin sich der Eurotarif von anderen Roaming-Tarifen unterscheiden kann.

Kriterien	Eurotarif	Andere Roaming-Tarife
Differenzierung nach Partnernetzen möglich	Ja, aber mit Preisobergrenze	Ja, aber ohne Preisobergrenzen (unter Umständen aber auch günstiger als der Eurotarif)
Geografischer Geltungsraum	EU (27)	Vom Betreiber frei festlegbar, kann auch Begünstigungen in Nicht-EU Ländern vorsehen
Preisobergrenzen	Ja, aber nur für EU-interne Telefonate	nein
Daten, SMS, MMS	Freie Preisgestaltung	Freie Preisgestaltung

Tabelle 3: Unterscheidungskriterien zwischen Eurotarif und anderen Roaming-Tarifen

Wie aus der Tabelle ersichtlich, kann nicht mit Sicherheit gesagt werden, dass der Eurotarif für den individuellen Gebrauch immer der günstigste Tarif ist. Wesentlich ist, dass die Preisobergrenzen jedenfalls innerhalb der EU ohne irgendwelche mühsamen Netzauswahlen gelten. Die Auswahl des richtigen (Partner-)Netzes muss daher für die oben beschriebenen Telefonate nicht berücksichtigt werden. Dies stellt zweifelsohne für das Telefonieren innerhalb der Europäischen Union einen unschätzbaren Vorteil dar und vermittelt auch ein Gefühl der Sicherheit hinsichtlich der zu erwartenden Kosten.

Man hat jederzeit die Möglichkeit, von dem zuvor gewählten Eurotarif auf einen anderen Roaming-Tarif umzusteigen oder umgekehrt. Diese Umstellung muss vom Mobilfunkbetreiber binnen eines Werktages ab Äußerung des Kundenwunsches durchgeführt werden und darf keine Kosten für den Kunden zur Folge haben. Allerdings ist eine allfällig zuvor vereinbarte Mindestvertragsdauer bis zu höchstens drei Monaten zu berücksichtigen: Das bedeutet, dass der Mobilfunkbetreiber dann, wenn für den zuvor gewählten Roaming-Tarif eine Mindestvertragsdauer vereinbart wurde, erst nach spätestens drei Monaten ab Änderungswunsch auf den neu gewählten Roaming-Tarif umstellen muss.

### **Informations-SMS (Push-SMS)**

Seit dem 30.09.2007 muss jeder Mobilfunkbetreiber seine Kunden jedes Mal, wenn diese in einen EU-Mitgliedstaat einreisen, mit einem SMS über das Anfallen von Roaming-Entgelten informieren. In diesem SMS muss eine Information über die Höhe der Roaming-Entgelte, die für aktive und passive Gespräche maximal anfallen können, übermittelt werden. Diese Information mittels SMS ist kostenfrei und muss unverzüglich nach Grenzübertritt bzw. Einbuchung in ein in der Europäischen Union gelegenes Mobilfunknetz übermittelt werden. In diesem SMS muss auch eine kostenfreie Rufnummer angegeben werden, unter welcher detaillierte Informationen über Roaming-Entgelte auch für SMS-Dienste, MMS-Dienste und andere Datenverbindungen (Internet) erhältlich sind.

Als Kunde hat man die Möglichkeit, seinem Mobilfunkbetreiber mitzuteilen, dass man die Information mittels SMS nicht wünscht. Es besteht aber jederzeit die Möglichkeit, dieses Service nach Anfrage beim Mobilfunkbetreiber kostenfrei wieder zu bestellen. Auf Wunsch ist diese

Information auch blinden oder sehbehinderten Personen in geeigneter Weise bekannt zu geben.

Dieses verpflichtende Service bietet nicht nur einen guten Schutz vor überraschenden Roaming-Entgelten im EU-Ausland, sondern schützt auch vor hohen Kosten durch unbeabsichtigtes Roaming in grenznahen Gebieten.

Kann man mit einem Prepaid-Handy auch Roaming nutzen, gelten dieselben Regeln wie für ein normales Vertragshandy. Eine Verpflichtung, dass Roaming möglich sein muss, gibt es allerdings nicht.