

# Aktuelles zu International Roaming

Regulierungsdialog am 18.06.2008



---

Beschwerden

Verbesserungsbedarf

Weitere  
Umsetzungsmaßnahmen

---

## Inhalt

- Beschwerden bei der Schlichtungsstelle
- Verbesserungsbedarf
- Weitere Umsetzungsmaßnahmen



---

Beschwerden

Verbesserungsbedarf

Weitere  
Umsetzungsmaßnahmen

---

# Beschwerden bei der Schlichtungsstelle



---

Beschwerden

Verbesserungsbedarf

Weitere  
Umsetzungsmaßnahmen

---

## Roaming Sprache

- Jahr 2007
  - 13 Schlichtungsverfahren
  
- Jahr 2008
  - 16 Schlichtungsverfahren
  - Streitwerte sehr unterschiedlich
  - Beschwerdegründe ebenfalls sehr unterschiedlich, häufiger wird technische Richtigkeit bestritten, Problematik bedingte Rufumleitung



## Unerwünschtes, grenznahe Roaming

### ■ Jahr 2007

- 28 Verfahren
- überwiegend Datenroaming, wenige Beschwerden zu Voicediensten

### Jahr 2008

- 22 Verfahren
  - Streitwerte sind sehr hoch (meist mehr als € 500)
  - ausschließlich Datenroaming
  - Grundtenor der Beschwerden: das Staatsgebiet nicht verlassen, Netzwechsel unbemerkt geschehen, Roaming trotz Roamingsperre, bei Verkaufsgespräch falsch informiert (Roaming sei nicht möglich, etc...)
- Unterschied zu 2007: Sprachroaming praktisch nicht mehr betroffen (wohlgemerkt nur Grenznähe!)
  - besserer Informationsstand der Nutzer
  - Warnung durch Push-SMS innerhalb der EU



Beschwerden

Verbesserungsbedarf

Weitere  
Umsetzungsmaßnahmen

## Roaming Datendienste

- Jahr 2007
  - 183 Verfahren
  - davon betrafen 28 Beschwerden unerwünschtes, grenznahe Roaming
  
- Jahr 2008
  - bislang 58 Verfahren anhängig (auch hier müssen Registrierungen noch berücksichtigt werden)
  - davon betreffen 22 Beschwerden unerwünschtes, grenznahe Roaming
  
- deutliche Trendumkehr bei Anzahl der Beschwerden noch nicht erkennbar



## Roaming Datendienste

- Streitwerte sehr hoch
- „Shock Bills“, also Rechnungen über € 500 betreffen den Großteil der Beschwerden
- fast ausschließlich Verbraucher nach § 1 KSchG betroffen

unter € 150	€ 150 - 500	€ 500 – 1.000	€ 1.000 – 2.000	€ 2.000 – 3.000	über € 3.000
3	12	17	15	8	3



## Roaming Datendienste

- häufigste Beschwerdepunkte
  - keine Information über die zur Verrechnung gelangenden, sehr hohen Roamingtarife
  - keine/falsche Information darüber, dass das monatlich inkludierte Datenvolumen im Ausland nicht zur Anwendung kommt
  - keine Warnung/keine Sperre insbesondere bei grenznahem Roaming
  - oft wird auch technische Richtigkeit der Verbindungen bestritten („es hat im Ausland nicht/schlecht funktioniert, Verbindung abgebrochen und dennoch so hohe Kosten“)



## Push-SMS-Service

- vermehrt Beschwerden über die Qualität dieses Service
  - SMS kommt gar nicht
  - SMS kommt erst nach Stunden oder Tagen
- Push-SMS
  - bei jedem Grenzübertritt in ein Mitgliedsland Information über
    - maximal anfallende Entgelte **im konkreten Tarifschema** des Kunden für aktive und passive Gespräche und („personalisierte Preisinformation“)
    - Bekanntgabe einer kostenlosen Hotline für weitere Informationen (Preisinformation sms, mms, Datendienste)
    - Möglichkeit opt-out; jederzeit aber wieder kostenloses opt-in möglich
- dieser Service muss **für alle Kunden** zur Verfügung stehen und zwar **unmittelbar nach Grenzübertritt in das besuchte EU-Mitgliedsland oder nach Liechtenstein, Norwegen und Island**



---

Beschwerden

**Verbesserungsbedarf**

Weitere  
Umsetzungsmaßnahmen

---

# Verbesserungsbedarf



## Information - Preistransparenz

- transparente Preisinformation für Datendienste im Ausland
  - deutlichere Information auf Tariffoldern, Information soll auf der Homepage leicht auffindbar sein (Datenroamingtarife oft erst nach akribischer Suche auffindbar)
  - deutlicherer Hinweis darüber, dass im monatlichen Pauschalpreis inkludiertes Datenvolumen im Ausland nicht zur Anwendung kommt
  - Information darüber, dass bestimmte Tarife nur in bestimmten Netzen anwendbar sind
- Schutzmaßnahmen verbessern
  - Pop-Up-Fenster bei Verbindungsaufbau im ausländischen Netz
  - deutliche Netzkennung
  - Real-Time-Monitoring/Charging als wirksame Maßnahme gegen „Shock Bills“
    - Einhaltung der vertraglichen Schutz- und Sorgfaltspflichten (Warnung/Sicherheitssperre bei Anfall eines über das gewöhnliche Nutzerverhalten hinausgehenden Betrages)
  - kostenfreie Sperrmöglichkeit für Roamingdienste (getrennt nach Daten und Voice)
- bei Push-SMS-Service: nochmals Systeme überprüfen



---

Beschwerden

Verbesserungsbedarf

**Weitere  
Umsetzungsmaßnahmen**

---

# Weitere Umsetzungsmaßnahmen



## Preissenkungen ab 30.08.2008

- **ab 30.08.2008** müssen Entgelte auf Vorleistungsebene und Endkundenebene weiter abgesenkt werden
  - auf Vorleistungsebene maximal € 0,28 excl. USt.
  - auf Endkundenebene für
    - abgehende Telefonate maximal € 0,46 excl. USt
    - ankommende Telefonate maximal € 0,22 excl. USt.
  
- Pflichten für mobile Anbieter
  - Tarifanzeige bei der Regulierungsbehörde (Susanne Forizs, Angelika Orlik)
  - Information der Endkunden über Änderung gemäß Art. 6 Abs. 3 letzter Satz der EU-Roaming-Verordnung (Achtung auch auf Kunden, die einen Spezialroamingtarif im Sinne der Verordnung nutzen)
  - Änderung der Information im Push-SMS



---

Beschwerden

Verbesserungsbedarf

Weitere  
Umsetzungsmaßnahmen

---

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!