

Erläuterungen

zur unverbindlichen Vorlage

„Roam like at Home“

Mögliche vertragliche Regelungen

(ab 15. Juni 2017)

Stand: 1. Jänner 2024

1 Einleitung

Roaminganbieter haben ab 15.6.2017 Roaming zu Inlandspreisen gemäß der Roaming-Verordnung (Verordnung (EU) 612/2022) iVm Durchführungsverordnung (DVO (EU) 2016/2286) bereitzustellen. Der Roaminganbieter hat die Möglichkeit, die Nutzung von Mobilfunkdiensten innerhalb der EWR durch eine Fair Use Policy zu beschränken. Alle Bedingungen zur Fair Use Policy sind in die Verträge aufzunehmen.

Die unverbindliche Vorlage soll dazu dienen, Vorschläge für Formulierungen von Vertragsklauseln betreffend einer etwaigen Fair Use Policy bereitzustellen, um bei der verordnungskonformen Umsetzung der Roaming-Verordnung zu unterstützen. Zu Beginn werden in diesem Zusammenhang mögliche Bestandteile einer Fair Use Policy gemäß der Roaming-Verordnung dargestellt.

Die Vorlage sieht Formulierungen für Vertragsklauseln für den Fall vor, dass ein **„offenes Datenpaket“** vorliegt. Diese Regelungen erscheinen praxisrelevant.

„Offenes Datenpaket“: unlimitierte Tarife (darunter versteht man auch gedrosselte Tarife). Tarife, bei denen der implizite Preis für Daten unter dem Vorleistungspreis (aktuell: 1,55 Euro pro GB) liegt. Dh, der Endkundenpreis für mobile Dienste (Minuten, SMS und Datendienste, exkl. USt) dividiert durch das inkludierte Datenvolumen ist kleiner als die Vorleistungspreisobergrenze.

Je nachdem, welche Bestandteile einer Fair Use Policy vom jeweiligen Betreiber implementiert werden, können einzelne Teile **aus der Vorlage** in die Vertragsbestimmungen des jeweiligen Betreibers übernommen werden.

2 Kurze Darstellung der einschlägigen Regelungen

Eine Fair Use Policy kann folgende Regelungen enthalten:

- Nachweis stabiler Bindungen oder des gewöhnlichen Aufenthalts,
- Volumensbeschränkung bei Datenroaming und
- Kontrollmechanismen.

2.1 Nachweis stabile Bindungen oder gewöhnlicher Aufenthalt

Der Kunde kann in dem Mitgliedstaat, in dem er eine „stabile Bindung“ vorweisen kann, einen Mobilfunkvertrag abschließen, den er auch für periodisches Reisen im Ausland zu nationalen Konditionen nutzen kann.

Der Anbieter darf vom Kunden einen Nachweis über diese „stabile Bindung“ verlangen. Ein solcher Nachweis kann zum Beispiel ein Meldezettel, ein Nachweis einer Bildungseinrichtung oder vom Finanzamt sein.

2.2 Kontrollmechanismus

Zudem kann der Anbieter Kontrollmechanismen vorsehen, die es ihm ermöglichen, missbräuchliche Nutzung von Roamingdiensten zu nationalen Preisen zu erkennen und zu verhindern. Die Anbieter haben nach einer Beobachtungsperiode von mindestens vier Monaten die Möglichkeit, anhand objektiver Kriterien die missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung abzustellen. Diese objektiven Kriterien sind:

- Überwiegender Auslandsaufenthalt und überwiegende Nutzung von Roamingdiensten im Ausland
- Lange Inaktivität einer SIM-Karte in Verbindung mit einer hauptsächlichen oder sogar ausschließlichen Nutzung zum Roaming
- Verträge für mehrere SIM-Karten und deren aufeinanderfolgende Nutzung durch denselben Kunden

Falls der Anbieter aufgrund der Beobachtung dieser Kriterien objektive und fundierte Nachweise feststellt, die auf das Risiko einer missbräuchlichen/zweckwidrigen Nutzung der Roamingdienste hinweisen, muss er den Kunden auf das festgestellte Verhaltensmuster hinweisen. Der Kunde hat dann innerhalb von zwei Wochen nach dem Hinweis die Möglichkeit zu beweisen, dass keine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung vorliegt. Andernfalls ist der Roaminganbieter berechtigt, ab dem Hinweis, dass eine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung festgestellt wurde, einen Aufschlag in Höhe der Vorleistungsentgelte (unter Einhaltung der oben genannten Höchstentgelte) für die Nutzung von Roamingdiensten zu verrechnen. Der Aufschlag darf nur solange verrechnet werden, bis das Verhalten dieses Kunden keine missbräuchliche/zweckwidrige Nutzung mehr erkennen lässt.

2.3 Volumensbeschränkung von Datenroamingdiensten

Für bestimmte Tarife dürfen weiterhin Limits für Datenroamingdienste vorgesehen werden.

- **Vorausbezahlte Tarife:** Unter diesem Begriff werden nur Tarife verstanden, die pro Einheit abgerechnet werden, also keine Bündeltarife. Bei diesen Tarifen darf als Alternative zum Nachweis stabiler Bindungen ein Limit für Datenroamingdienste vorgesehen werden.

Das Mindestlimit berechnet sich folgendermaßen: Das aufgeladene Guthaben zum Zeitpunkt des Grenzübertritts (exkl. USt) wird dividiert durch die Vorleistungspreisobergrenzen. Der Wert, der sich daraus ergibt, entspricht dem Mindestlimit für das aufgeladene Guthaben.

- **Offene Bündel** sind einerseits unlimitierte Datentarife oder Tarife, bei denen der nationale implizite Endkundenpreis (berechnet sich aus Endkundenpreis exkl. USt dividiert durch die inkludierten GB) niedriger ist als die Vorleistungspreisobergrenzen. Auch bei solchen Tarifen darf der Anbieter Volumenlimits für Datenroamingdienste vorsehen, die sich folgendermaßen berechnen: Endkundenpreis dividiert durch das Vorleistungsentgelt mal zwei.

3 Welche Informationen zu einer Fair Use Policy (FUP) haben Vertragsbedingungen zu enthalten?

Gemäß Art. 8 Abs. 3 Roaming-VO haben Roaminganbieter sicherzustellen, dass in Verträgen, die regulierte Endkunden-Roamingdienste jeglicher Art beinhalten, die Hauptmerkmale des bereitgestellten regulierten Endkunden-Roamingdienstes angegeben werden. Dabei handelt es sich insbesondere um Folgende:

- a) der/die spezifische/n Tarif/e sowie die Art der angebotenen Dienste für jeden Tarif, einschließlich des Volumens der Kommunikationsverbindungen;
- b) Beschränkungen der Nutzung regulierter Endkunden-Roamingdienste, die zum geltenden inländischen Endkundenpreis bereitgestellt werden, insbesondere quantifizierte Angaben zur Anwendung der Regelung der angemessenen Nutzung mit den wichtigsten Preis-, Volumen- oder sonstigen Parametern des jeweiligen bereitgestellten regulierten Endkunden-Roamingdienstes.
- c) Klare und verständliche Informationen über die Bedingungen und die Qualität des Roamingdienstes beim Roaming in der Union.

Diese Informationen sind zu veröffentlichen.

Wenn Roaminganbieter eine Regelung der angemessenen Nutzung anwenden, müssen diese in ihren Verträgen mit Roamingkunden aufnehmen alle mit dieser Regelung im Zusammenhang stehenden Bedingungen (inklusive etwaiger Kontrollmechanismen) und dem Beschwerdeverfahren, das der Roaminganbieter einzurichten hat um Beschwerden im Zusammenhang mit der FUP zu bearbeiten.

Folgende Regelungen sollten demnach in transparent und verständlich in AGBs aufgenommen werden:

- etwaige Kontrollmechanismen gem. Art. 4 Abs. 4 DVO insb.:
 - Beschreibung der objektiven Kriterien und aufgrund welcher der Anbieter möglicherweise einen Warnhinweis aufgrund des Risikos einer missbräuchlichen Nutzung von Roamingdiensten senden kann und berechtigt ist einen Aufschlag zu verrechnen (Art. 5 Abs. 3 und Abs. 4 DVO) inklusive
 - Beschreibung und Dauer des Beobachtungszeitraum
 - Information darüber wie sich der überwiegende Verbrauch von Roamingdiensten und überwiegende Auslandsaufenthalt welche bei kumulativen Vorliegen zur Erhebung eines Aufschlages berechtigt, berechnet wird (inklusive der Beschreibung auf welchen Roamingdienst sich das Kriterium bezieht, Art. 4 Abs. 4 DVO)
 - dass wenn nach dem Beobachtungszeitraum aufgrund des Risikos einer missbräuchlichen Nutzung anhand der objektiven Kriterien ein Warnhinweis des Roaminganbieters erfolgt und dass der Kunde die Möglichkeit hat sein Nutzungsverhalten innerhalb eines Zeitraums von mindestens 2 Wochen zu ändern, indem er tatsächliche Inlandsnutzung oder tatsächlichen Inlandsaufenthalt nachweist.

- etwaige Regelungen zur Erbringung des Nachweises einer stabilen Bindung oder des gewöhnlichen Aufenthalts
 - welche Dokumente z.B. als Nachweis verlangt werden können,
 - Voraussetzungen für das Verlangen eines Nachweises im Falle des Risikos einer missbräuchlichen Nutzung;
- etwaigen Datenroaminglimits für offene Datenpakete oder vorausbezahlte Tarife:
 - wünschenswert, wenn konkretes Limit angegeben wird,
 - bei vorausbezahlten Tarifen ausreichend, wenn Berechnungsmethode transparent und verständliche dargestellt wird,
 - Zusätzlich sollten Informationen darüber auf andere einfach zugängliche Art (z.B. Mobile App, Member Zone auf der Website) abrufbar sein,
- Regelungen zu einem transparenten und effizienten Verfahren, das der Roaminganbieter für die Bearbeitung von Beschwerden der Kunden betreffend FUP eingerichtet hat;
- Höhe des Aufschlages im Falle der Überschreitung der angemessenen Nutzung;
- Eine Regelung unter welchen Voraussetzungen der Roaminganbieter die Erhebung eines Aufschlages beendet.