„Roam like at Home“ – Die neuen EU-Roaming-Regelungen im Detail

Seit 15. Juni 2017 dürfen Anbieter für die Nutzung von Roamingdiensten in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union (inkl. Norwegen, Liechtenstein und Island)[1] im Rahmen einer angemessenen Nutzung („Fair Use Policy“) keine Aufschläge für Roaming verrechnen, das bedeutet, dass nur der inländische Preis verrechnet werden darf.

Für die meisten Kundinnen und Kunden wird das Roaming in der EU daher in Hinkunft gleich viel kosten wie bei der innerstaatlichen Nutzung.

Dieser Grundsatz gilt allerdings nicht lückenlos. Einschränkungen sind in vielen Teilbereichen möglich. So kann z.B. ein Anbieter den Nachweis verlangen, dass ein Naheverhältnis zum Land des „Heimatnetzes“ besteht oder es sind auch Volumensbeschränkungen bei Datenroaming denkbar. Wichtig auch der Hinweis: Roaming ist nicht zu verwechseln mit internationalen Gesprächen! Unter internationalen Gesprächen („Auslandsgesprächen”) versteht man z.B. einen Anruf von Österreich ins Ausland. Dies ist kein Roaming und fällt somit nicht unter die Roaming-Verordnung. Der Anbieter kann seine Preise für internationale Gespräche grundsätzlich frei festsetzen.

Nachstehend werden die teils sehr komplizierten Regeln rund um das Roaming in der EU erläutert. Wichtig ist auch der Hinweis, dass die Anbieter nicht verpflichtet sind, alle dargestellten Limits bzw. Voraussetzungen auszunützen. Es ist möglich, dass viele Anbieter einfachere, für die Kundinnen und Kunden vorteilhaftere Regeln zur Anwendung bringen werden. Die folgenden Darstellungen zeigen daher die Grenzen auf, an die ein Anbieter gehen kann.

Was ist der inländische Preis, der für die Verrechnung im Roaming herangezogen wird?

Bei einem Tarif mit inkludierten Einheiten ist derselbe Abrechnungsmechanismus wie im Inland anzuwenden. Inländische Einheiten sind daher auch im Fall von Roaming von den im Tarif inkludierten Einheiten abzuziehen.

Bei Tarifen ohne inkludierte Einheiten, ist der inländische Preis der Preis, den der Anbieter seinen Kundinnen und Kunden im Inland pro Einheit verrechnet. Der Anbieter darf im Fall von Roaming maximal den „off-net“ Preis (der Preis in Fremdnetze, falls

[1] Ab Umsetzung in nationales Recht

Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH)
Mariahilfer Straße 77–79
1060 WIEN, ÖSTERREICH
www.rtr.at
E: rtr@rtr.at
T: +43 1 58058-0
F: +43 1 58058-9191
FN 208312t, HG Wien
UID-Nr.: ATU43773001

dies unterschiedlich verrechnet wird) verrechnen. Sieht daher ein Tarifmodell ein besonders günstiges Entgelt für netzinterne Telefonate bzw. SMS vor, kann der höhere Preis für Verbindungen in ein anderes Netz herangezogen werden. Bei Datenroaming stellt sich die Frage nicht, weil bei Datenverbindungen immer einheitlich verrechnet wird.

Roaming innerhalb bestimmter Grenzen: „Fair Use Policy“

Die „Fair Use Policy“ soll es den Anbietern ermöglichen, Missbrauch zu verhindern bzw. Roaming nicht dauerhaft mit Verlusten anbieten zu müssen. Theoretisch kann ein Anbieter überhaupt weiterhin Aufschläge verrechnen, wenn ein tragfähiges Wirtschaften durch das Anbieten von Roam like at Home nicht möglich ist. Dies würde aber die Genehmigung der Regulierungsbehörde erfordern.

1. Prinzip des gewöhnlichen Aufenthalts und der „stabilen Bindung“

Bevor ein Anbieter Roam like at Home anbietet, darf er von seinen Kundinnen und Kunden verlangen, dass diese einen gewöhnlichen Aufenthalt bzw. eine stabile Bindung in dem Land vorweisen können, indem sie einen Mobilfunkvertrag abschließen. Ein solcher Nachweis kann unter anderem eine Meldebestätigung, ein dauerhaftes Vollzeitbeschäftigungsverhältnis, Teilnahme an wiederkehrenden Vollzeitstudienkursen etc. sein. Bei bestehenden Verträgen sollte dieser Nachweis nur dann verlangt werden, wenn sich Anzeichen für eine missbräuchliche oder zweckwidrige Nutzung (z.B. überwiegende Roamingnutzung, dazu näher unten) ergeben. Bei bestehenden anonymen Prepaid-Verträgen kann der Anbieter den Nachweis allerdings schon verlangen. Sollte der Kunde diesen nicht erbringen, darf der Anbieter weiterhin einen Aufschlag verrechnen.

2. Volumenbegrenzung für Datenroamingdienste

Grundsätzlich gilt, dass Roamingdienste im Ausland genauso genutzt werden können, wie im Inland. Es dürfen somit grundsätzlich keine Beschränkungen im Ausland vorgesehen werden. In zwei Fällen kann der Anbieter jedoch eine Beschränkung von Datenroamingdiensten für Roaming vorsehen:

a) Offene Datenpakete

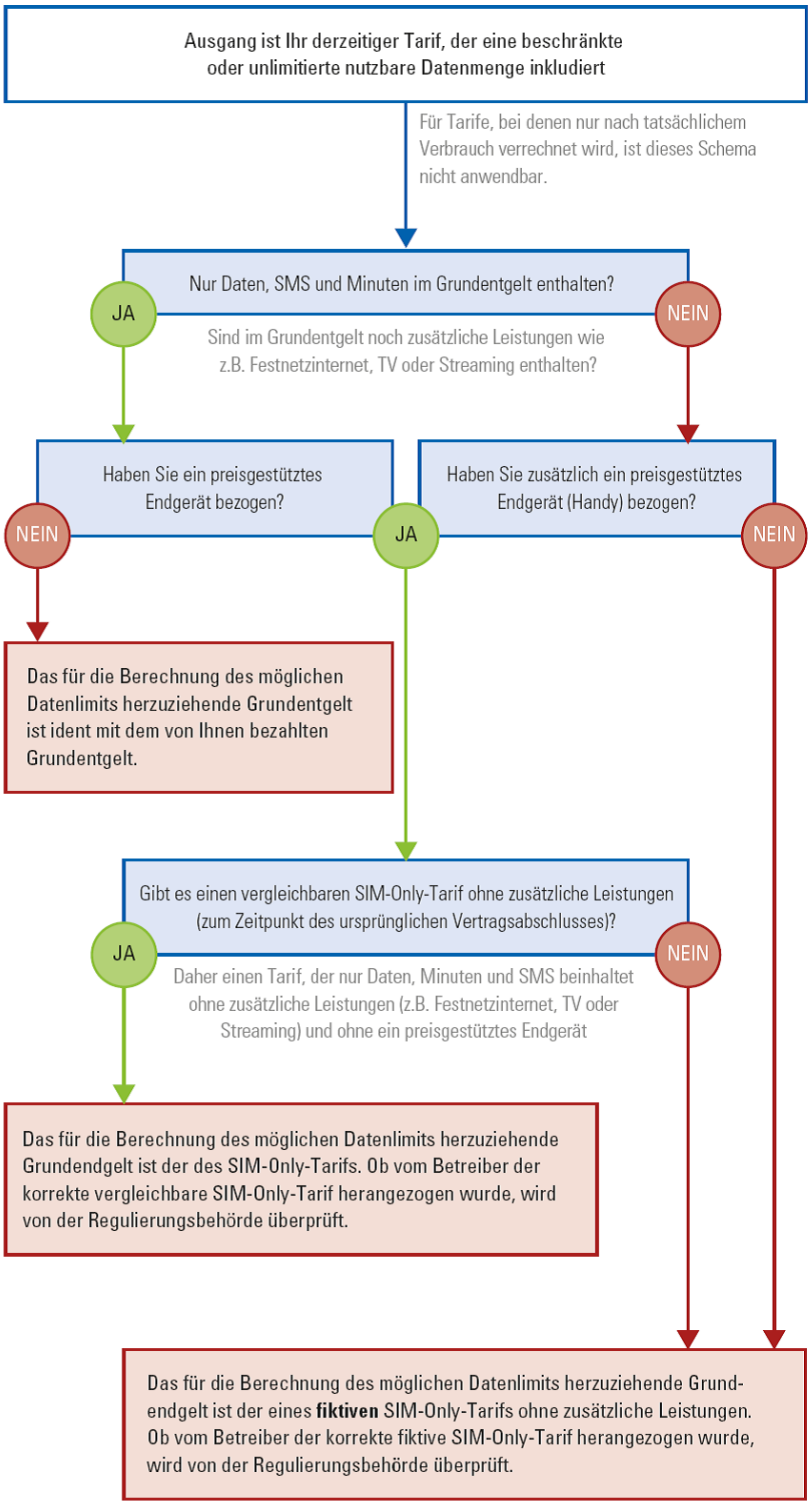
Darunter fallen unlimitierte Tarife und Tarife, bei welchen Datendienste zu Inlandstarifen, die unter dem Vorleistungspreis angeboten werden, liegen.

In einem ersten Schritt muss daher immer geprüft werden, ob ein „offenes Datenpaket“ vorliegt. In einem zweiten Schritt muss dann das konkrete Limit errechnet werden.

Besonders kompliziert wird das weiters dadurch, dass nicht für jeden Tarif einfach das konkret vereinbarte monatliche Grundentgelt für die Berechnung herangezogen werden kann. Ein Anbieter ist berechtigt bei Tarifen mit z.B. Handysubventionen einen Referenztarif heranzuziehen (z.B. SIM-Only-Tarif entspricht, der nur Minuten, SMS und Daten enthält). Für Tarife, in deren Grundentgelt mehr (also z.B. ein Bündel mit

festem Internetanschluss) enthalten ist, darf der Anbieter einen „Referenztarif“ ohne festen Internetanschluss heranziehen. Nachstehend ein Prüfschema, wie der Preis vom Anbieter ermittelt werden soll.

Abbildung 1: Prüfschema „Referenztarif“



Wie man erkennt, kann nicht jede Kundin bzw. jeder Kunde vorab feststellen, welches Entgelt für Berechnungen heranzuziehen ist. Hat man den Referenztarif gefunden (bzw. wird dieser vom Anbieter in den Verträgen angeführt), kann errechnet werden, ob ein „offenes Datenpaket“ vorliegt:

Der Preis wird dividiert durch das inkludierte Datenvolumen. Wenn dieses Ergebnis kleiner ist als das Vorleistungsentgelt pro GB (ab 1. Jänner 2024 beträgt dieser 1,55 Euro), liegt ein offenes Datenpaket vor.

Jetzt folgt Schritt 2, die Berechnung des konkret möglichen Fair Use Limits:

Endkundenpreis für mobile Dienste (exkl. USt.) dividiert durch das Vorleistungsentgelt mal zwei.

Beispiel 1: Tarif mit 20 GB inkludiertem Datenvolumen, 3.000 Minuten und 3.000 SMS zum Preis von 12 Euro (exkl. USt.)

Der erste Schritt ist die Berechnung, ob dieser Tarif ein „offenes Datenpaket“ ist und der Anbieter überhaupt ein Limit vorsehen darf: Dies berechnet sich wie folgt:

Schritt 1: 12/20 = 0,6Euro → dieser Wert ist kleiner als 1,55 Euro, deshalb darf der Anbieter ein Limit vorsehen

Schritt 2: 12/1,55 x 2 = 15,48 GB

Die Kundin bzw. der Kunde darf somit mindestens 15,48 GB pro Monat Datenroaming zum Inlandspreis nutzen.

Beispiel 2: Tarif mit unlimitiertem Datenvolumen zum Preis von 12 Euro (exkl. USt.) bzw. Tarife, bei denen die Nutzung von Daten ab einem bestimmten Verbrauch des Datenvolumens gedrosselt wird. Hier ist darauf hinzuweisen, dass solche Produkte als unlimitierte Tarife gelten. Bei unlimitierten Tarifen kann Schritt 1 entfallen.

12/1,55 x 2 = 15,48 GB

Die Kundin bzw. der Kunde kann somit zumindest 15,48 GB pro Monat Datenroaming zum Inlandspreis nutzen.

b) Vorausbezahlte Tarife

Darunter werden nur solche Prepaid-Tarife verstanden, die pro Einheit (z.B. Minute, SMS, MB) abgerechnet werden, also keine Pakete. Der Anbieter darf so ein Limit nur vorsehen, wenn er keinen Nachweis der stabilen Bindung bzw. des gewöhnlichen Aufenthalts von seinen Kundinnen und Kunden verlangt. Hier berechnet sich das mindestens vom Anbieter zur Verfügung zu stellende Fair Use Limit wie folgt:

Das aufgeladene Guthaben zum Zeitpunkt des Beginns der Nutzung von Datenroaming (exkl. USt.) wird dividiert durch die Vorleistungspreisobergrenzen (für 2024: 1,55 Euro pro GB[2]). Der Wert, der sich daraus ergibt, entspricht dem Limit für Datenroaming.

Beispiel: *Tarif mit 12 Euro Guthaben (exkl. USt.): 12/1,55 = 7,74 GB → Die Kundin bzw. der Kunde kann somit zumindest 7,74 GB an Datenroaming zum Inlandspreis nutzen. Achtung: Sollte das Guthaben bereits durch Minuten und SMS reduziert bzw. aufgebraucht worden sein, so kann der Kunde auch weniger Daten bzw. gar kein Datenroaming mehr nützen.*

3. Kontrollmechanismus zur Überwachung der Fair Use Policy

Der Anbieter kann zur Verhinderung einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung von Roamingdiensten einen Kontrollmechanismus vorsehen.

Der Anbieter hat nach einer Beobachtungsperiode die Möglichkeit, anhand objektiver Kriterien eine missbräuchliche und zweckwidrige Nutzung festzustellen. Folgende Kriterien dürfen zur Bestimmung des Risikos einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung herangezogen werden:

- 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 dieselbe Kundin bzw. denselben Kunden

Falls der Anbieter aufgrund der Beobachtung dieser Kriterien über einen Zeitraum von mindestens vier Monaten (rollierend) objektive und fundierte Nachweise feststellt, die auf das Risiko einer missbräuchlichen oder zweckwidrigen Nutzung der Roamingdienste hinweisen, muss er die Kundin bzw. den Kunden auf das festgestellte Verhaltensmuster hinweisen. Die Kundin bzw. der Kunde hat dann innerhalb von zwei Wochen nach dem Hinweis die Möglichkeit – indem er sein Nutzungsverhalten ändert – zu beweisen, dass keine missbräuchliche Nutzung vorliegt. Andernfalls ist der Roaminganbieter berechtigt, ab dem Hinweis, dass eine missbräuchliche Nutzung festgestellt wurde, einen Aufschlag (unter Einhaltung der unten genannten Höchstentgelte) für die Nutzung von Roamingdiensten zu verrechnen. Der Aufschlag darf nur so lange verrechnet werden, bis das Verhalten dieser Kundin bzw. dieses Kunden keine missbräuchliche Nutzung mehr erkennen lässt.

[2] Anfang 2022 erzielten das Europäische Parlament und der Rat erneut eine politische Einigung über die Höhe der Vorleistungsentgelte für Roaming, welche schrittweise bis 2027 sinken.

Aufschläge bei Überschreitung der Fair Use Policy

In folgenden Fällen darf der Anbieter einen Aufschlag verrechnen:

- bei Überschreiten des Fair Use Limits für Datendienste,
- wenn auf Verlangen des Anbieters kein gewöhnlicher Aufenthalt oder eine stabile Bindung zum Heimatland nachgewiesen wird,
- oder missbräuchliche Roamingnutzung nach dem Beobachtungszeitraum festgestellt wird.

Die maximalen Aufschläge auf den nationalen Preis sind die Vorleistungsentgelte, welche in der Roamingverordnung festgesetzt sind. Diese Aufschläge dürfen ab Jänner 2024 maximal in folgender Höhe (inkl. USt.) verrechnet werden:

- 2,64 Eurocent pro aktiver Minute
- 0,48 Eurocent pro SMS; für den Empfang darf kein Aufschlag verrechnet werden
- derzeit 1,86 Euro pro GB
- derzeit 0,24 Eurocent pro passiver Minute.

Taktung

Die Taktung richtet sich grundsätzlich nach der vereinbarten Taktung des inländischen Tarifs. Nur im Falle der Verrechnung eines Aufschlages gilt folgende abweichende Taktung für den Aufschlag:

- Abgehende Telefonate: höchstens 30 Sekunden zu Beginn des Telefonats, danach sekundengenaue Abrechnung
- Ankommende Telefonate: sekundengenaue Abrechnung,
- Datendienste: kilobytegenaue Abrechnung

Regelungen zur Fair Use Policy in Allgemeinen Geschäftsbestimmungen

Bei Abschluss des Vertrages hat die Kundin bzw. der Kunde vom Anbieter über die Fair Use Policy aufgeklärt zu werden. Wenn der Anbieter eine Fair Use Policy anwendet, muss er in seinen Verträgen alle mit dieser Regelung zusammenhängenden Bedingungen, einschließlich der Kontrollmechanismen zur Verhinderung von missbräuchlicher Nutzung und einem Hinweis auf das transparente und effiziente Verfahren für die Bearbeitung von Beschwerden im Zusammenhang mit der Fair Use Policy, welches vom Anbieter zur Verfügung zu stellen ist, anführen.