
Roaming im EU-Ausland: Eingabe gegen automatisch aktivierte Pakete

Do, 12.05.2016 - 14:01

Südtirol besonders betroffen

VZS: besser Dienste nach eigenem Bedarf aussuchen!

Seit 30. April gelten in der EU neue Höchstpreise für mobiles Telefonieren und Surfen im EU-Ausland (von 16 Cent/Minute pro Anruf, 6 Cent pro SMS und 20 Cent je MB Daten, immer plus Mehrwertsteuer). Die Mobilfunk-Betreiber haben offensichtlich auf die Neuerung reagiert, und ihren KundInnen „vorgeschürte“ Auslandspakete zum Preis von ca. 2 bis 6 Euro pro Tag der Nutzung aktiviert. Diese enthalten, analog zu den sehr verbreiteten Verträgen fürs Inland, eine gewisse Menge von Gesprächsminuten und/oder SMS und/oder Daten. Die Aktivierung der Pakete wurde durch entsprechende Benachrichtigungen angekündigt. Die Pauschale ist bei der ersten Nutzung des Telefons im Ausland fällig.

Das Problem dabei: wenige KundInnen wissen genau Bescheid, was mit dem neuen Roaming-Limits ein einzelner Anruf, eine SMS oder eine kurze Internetverbindung kosten würde. Und da die Pakete automatisch aktiviert sind, und man somit immer die Pauschale zahlt, sind diese Preise auch nur ersichtlich wenn man sich explizit auf die Suche danach macht.

Der Tipp der VZS für alle, die sich für kurze oder lange Zeitspannen ins EU-Ausland begeben: zuerst überlegen, welcher Bedarf an mobiler Telefonie besteht. Reicht mir eventuell auch eine kostenlose WLAN-Anbindung, z.B. in einem Café? Dann empfiehlt es sich, das Paket zu deaktivieren (über den persönlichen Bereich auf der Website des Anbieters bzw. über den Kundendienst) und die mobilen Daten einfach auszuschalten. Alternativ zahlt es sich - wahrscheinlich gerade bei längeren Aufenthalten – aus, auch andere Angebote abzuwägen.

Ob dieses „Auto-Aktivieren“ eines Vertragszusatzes auch wirklich den Prinzipien der Vertragsfairness entspricht, werden die Aufsichtsbehörden entscheiden müssen. Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat entsprechende Eingaben bei der Aufsichtsbehörde für das Telekommunikationswesen AGCOM und der Marktaufsichtsbehörde AGCM eingereicht. Einige KundInnen melden uns, dass es ziemlich

schwierig oder nahezu unmöglich ist, die vor-aktivierten Pakete wieder zu deaktivieren; auch dies wurde in den Eingaben berücksichtigt.

Auf jeden Fall gilt: vor dem Start sollten die Einstellungen des Smartphones kurz durchgecheckt werden, damit nicht automatische Updates im Hintergrund Abbuchungen im dreistelligen Bereich verursachen.

In der VZS steht eine eigene Beratung für den Bereich Telefonie zur Verfügung.