

Konsumentenschutz
Prinz-Eugen-Straße 20-22
A-1041 Wien
Tel: ++43-1-501 65/2144 DW
E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at



63/2010
Dezember/2010

KONSUMENTENÄRGER ÜBER UNERWARTETE RECHNUNGSBETRÄGE FÜRS MOBILE INTERNET

Roland Huber (Preiserhebung), Daniela Zimmer

Die wichtigsten Ergebnisse

- **Die Fälle:** Die AK hat 15 Beschwerdefälle, die KonsumentInnen an die AK-Verbraucherberatung (mehrheitlich Oktober 2010) herangetragen haben, ausgewertet: Die Betroffenen wurden über ihre monatlichen Fixkosten hinaus mit Rechnungs“ausreißern“ von durchschnittlich 620 Euro konfrontiert. In drei Fällen betrug der Rechnungsbetrag mehr als 1000 Euro.
- **Die Ursachen:** Große Intransparenz bei den Tarifinformationen der Anbieter, vor allem mangelnde vorvertragliche Aufklärung über Kostenfallen bedingt durch die ungleich höheren Kosten für den Mehrtransfer; Infodefizite auf Verbraucherseite und technische Tücken von Applikationen trendiger Smartphones.
- **Die Preise:** Im günstigsten Fall betragen die Kosten bspw. für 6 Gigabyte 9 Euro oder 19 Gigabyte 15 Euro. Passt das Produkt nicht zum Verbrauchsverhalten (viel Mehrtransfer über die Datenpauschale hinaus) können im ungünstigsten Fall 10 Gigabyte Kosten in Höhe von 1.292 Euro verursachen.

Eine Überschreitung der Datenpauschale von mobilen Internet-Verträgen kann teuer kommen und wird vom Nutzer oft nicht bemerkt.

Überall und jederzeit ins Internet – eine große Bereicherung in der beschleunigten Lebenswelt vieler KonsumentInnen. Mobile Internetangebote boomen entsprechend. Vordergründig können die Nutzer zu sehr günstigen Preisen an der mobilen Internetwelt teilhaben: für gerade einmal 10 Euro stehen bspw. 5 Gigabyte zur Verfügung. Viele der mobilen Internetprodukte haben im monatlichen Grundpreis ein bestimmtes Datentransfervolumen (meist angegeben in Gigabyte) inkludiert. Darüber hinaus wird der Datenverbrauch mengenabhängig (meist in Megabyte) abgerechnet. Die Preise für den Mehrverbrauch betragen meist ein Vielfaches vom Preis für das Megabyte innerhalb der Pauschale: in der Regel zwischen 10 und 25 Cent pro zusätzlichem MB. Zum Vergleich: das MB innerhalb der Pauschale kostet umgerechnet nur zwischen 0,1 und 0,4 Cent/MB (Vertragstarife) bzw. 2 Cent/MB (Wertkarten).

Die Folgen einer Überschreitung sind beträchtlich: unerwartet hohe Kosten für den Mehrverbrauch. Gefährdet sind vor allem Verbraucher, die den Datenverbrauch bei ihrem Anbieter nicht gut nachvollziehen können. Eine intensive vorvertragliche anbieterseitige Aufklärung über Tarife und Kostenfallen, einfache, laufende Kostenkontrollmöglichkeiten und die Chance, mit dem Anbieter schon vorab Kostengrenzen zu vereinbaren, wären daher bei vielen mobilen Internetprodukten oberstes Gebot. Derzeit erfüllt der Mobilfunkmarkt jedoch keine dieser drei Verbrauchererwartungen ausreichend.

Wer eine sehr niedrige und daher kostengünstige Einstiegs-Pauschale mit nur wenig inkludierten Gigabyte und seinen Datenbedarf grob unterschätzt, wer über die extrem hohen Kosten des Mehrtransfers gar nicht informiert ist oder unter Umständen ein Opfer komplexer Internettechnik wird (zB unwissentlich aktivierte, automatische Softwareupdates am Handy) kann rasch mit unverhältnismäßig hohen Kosten konfrontiert sein.

1. AK- Konsumentenbeschwerden

Leidvoll erfahren haben das bspw. jene 15 KonsumentInnen, die Ihre Beschwerden an die AK herangetragen haben und deren Rechnungsbeträge ausgewertet wurden:

Bei drei KonsumentInnen war die Kostenexplosion und die nachfolgende Bestürzung darüber besonders groß: sie erhielten jeweils exorbitant hohe Rechnungen in Höhe von rund 1150, 1500 bzw. 2000 Euro.

Auch die übrigen Anfragen bzw. Beschwerden bezogen sich auf Rechnungshöhen, die durchwegs herbe Überraschungen darstellten. Dies vor allem in Hinblick darauf, dass Verbraucher davon ausgehen, mit ihrem monatlichen Grundentgelt die Kosten für mobiles Internet im Großen und Ganzen abgedeckt zu haben.

Wie unerwartet solche Rechnungsbeträge sind, ist anhand der monatlichen Fixkosten der Betroffenen leicht nachzuvollziehen: Die meisten KonsumentInnen hatten Tarife für Datenpakete gewählt mit inkludiertem Datenvolumen zwischen 5 und 19 GB. Datenpakete, in denen 5 GB enthalten sind, sind derzeit um 10 Euro monatlich am Markt erhältlich. 19 GB sind derzeit ab 15 Euro zu haben. Kein Wunder also, dass die Betroffenen aus allen Wolken fallen, wenn sie mit schwindelerregenden Rechnungsbeträgen von mehreren hundert Euro konfrontiert sind. KonsumentInnen berichten regelmäßig, dass die Anbieter bei Vertragsabschluss mit keinem Wort vor derartigen Kostenfallen gewarnt haben.

Die strittigen Rechnungsbeträge betragen im Einzelnen: 100, 121, 130, 333, 350, 3 x 400, 550, 600, 612, 650, 1.150, 1.500 und 2.000 Euro. **Im Schnitt hatten die Internetnutzer über ihre erwarteten Monatskosten von ca. 10 bis 30 Euro hinaus einmalig rund 620 Euro aufzuwenden. Für die Anbieter brachte dies (Mehr-) Einnahmen von rund 9300 Euro.**

Rechnungshöhe in Euro, gerundet und mit Anmerkungen

1. **350,-** im Vertrag des Kunden 6 GB inkludiert; Überschreitung um 1,3 GB, da Verbrauch nicht kontrolliert wurde
2. **440,-** im Vertrag des Kunden 19 GB inkludiert; Überschreitung aufgrund von Musik- und Videodownloads, deren Datenmenge vorab nicht abschätzbar war
3. **650,-** Kunde hat auf die Kontrollfunktion der Warn-SMS gesetzt; aber aufgrund technischer Probleme Mitteilungen nicht erhalten
4. **550,-** Kunde war sich der Begrenzung der inkludierten Datenmenge und der Kosten für den Mehrtransfer nicht bewusst
5. **121,-** Kunde ist 70 Jahre alt und verweist darauf, entgegen der Anbieteransicht die Internetfunktion nie benutzt zu haben
6. **1150,-** im Vertrag des Kunden sind 10 GB zum Preis von monatlich 29,90 Euro inkludiert; der Kunde hat keinerlei Erklärung für die exorbitante Überschreitung
7. **612,-** Kunde hat sich im Ausland (außerhalb der EU) eingewählt
8. **100,-** Kunde hat kein Datenpaket vereinbart; er hat aus beruflichen Gründen nur eine extrem kurze Netzverbindung aufgebaut und wurde vom Preis von 4 Euro pro MB überrascht
9. **1500,-** im Vertrag des Kunden sind 15 GB inkludiert, wofür er 15 Euro monatlich bezahlt; er hat Datenroaming in der Türkei in Anspruch genommen
10. **333,-** Kunde hat kein Datenpaket vereinbart und auch keine Erklärung für die Forderung für die angebliche Internetnutzung – vermutet eine unbeabsichtigte, unwissentliche Einwahl

11. **400,-** im Vertrag des Kunden sind 3 GB inkludiert; er hat keine Erklärung für die Überschreitung, ist sich aber sicher, dass er die Datenmenge nicht aktiv verbraucht hat.
12. **130,-** Kunde hat Vertrag mit 3 GB inkludiert vereinbart; Datenverbrauch durch Handynutzung des Sohnes ungeklärt
13. **600,-** im Vertrag des Kunden sind 15 GB inkludiert; Überschreitung um 6 GB mangels Verbrauchskontrolle und richtiger Einschätzung der Folgekosten
14. **400,-** Kunde benutzte Handy, das so voreingestellt war, dass sich ohne sein Wissen alle 30 Minuten eine Onlineverbindung aufgebaut hat
15. **2000,-** Kind des Kunden nutzt das iPhone ohne vereinbartes Datenpaket; Kind hat sich zweimal aktiv eingewählt (1x5 und 1x15 Minuten); daneben wurde auch ein unbeabsichtigter Verbindungsaufbau im 2 Stunden-Rhythmus registriert

2. Die Ursachen:

- **Wissendefizite:** KonsumentInnen wissen oft nicht, dass über das im Grundentgelt enthaltene, pauschale Datenvolumen hinaus überhaupt weitere Verbindungen zustandekommen können und verrechnet werden.

Defizit: In etlichen Verträgen wird auf das inkludierte Datenvolumen hingewiesen (zB „5 GB um nur 10 Euro“) nicht aber auf die Spielregeln und Kosten nach dem Ausschöpfen der Pauschale.

- **Intransparenz:** Manchen KonsumentInnen ist zwar bekannt, dass nach Verbrauch der Pauschale mengenmäßig zu höheren Preisen pro zusätzlichen Megabyte abgerechnet wird. Die Höhe der Mehrkosten unterschätzen sie aber gröblich.

Defizit: Viele Anbieter weisen nicht auf die Kosten des Mehrtransfers direkt im Vertrag hin (Angaben dazu finden sich nur im Internet und in Tarifblättern, die eigens angefordert werden müssen). Die Angaben einmal in Gigabyte (Pauschale) dann wieder in Megabyte (Mehrtransfer) verwirren die Verbraucher zusätzlich. Der Umrechnungsfaktor ist nicht jedem geläufig (1024 Megabyte sind 1 Gigabyte). 25 Cent pro zusätzlichem Megabyte klingt wenig, ist aber hochgerechnet auf ein Gigabyte erheblich: nämlich 256 Euro.

- **Die Technik nicht im Griff:** KonsumentInnen wird die Technik auch regelmäßig zum Verhängnis, wenn etwa in regelmäßigen Abständen automatische Verbindungen ohne Wissen des Verbrauchers aufgebaut werden, weil bspw. die Software von Applikationen upgedatet wird oder Einstellungen so gewählt sind, dass in bestimmten Intervallabständen neue Informationen abfragt werden.

Defizit: Verbraucher werden über die Gefahren aktivierter Applikationen und im Hintergrund laufender Software von den Handy anbietern nicht ausreichend aufgeklärt. KonsumentInnen äußern oft die Vermutung, dass beim Endgerätekauf manche Funktionen bereits aktiviert sind.

Apps-Mania als Kostenfalle bei Smartphones: Aktuelle Smartphones wie das Apple iPhone oder Android-Handys können über Mini-Programme (sogenannte Apps) vom Anwender individuell mit zusätzlichen Funktionen aufgerüstet werden. Handys werden solcherart zu kleinen tragbaren Computern. Apps informieren den Nutzer bspw. rasch über neue e-Mails oder Nachrichten auf Facebook. Sie weisen den Weg zur nächstgelegenen Tankstelle mit dem günstigsten Treibstoff oder zeigen Neuerscheinungen ganz nach dem Geschmack des Nutzers an. Die Schattenseite der tausenden kleinen Serviceapplikationen: die Anwendungen prüfen ständig das Postfach auf neue Nachrichten und bauen in dichter Abfolge eine Verbindung zum Internet auf.

- **Sprachtarife mit extrem hohen Datenpreisen:** Auch KonsumentInnen, die ihr Handy nur zum Telefonieren erworben haben ohne Absicht, es je als Internetzugang zu nutzen, gehen Risiken ein. Sie haben keine günstigen Datenpakete vereinbart und sind überrascht von den Kosten, die ein einmaliger Internetbesuch nach sich zieht (oft etwa, wenn Kinder das Handy in die Hand bekommen haben).

Defizit: die Tarife, die außerhalb von Datendienst-Paketen verrechnet werden, finden sich nicht im Vertrag der Betroffenen, sondern meist nur in den im Internet zugänglichen Entgeltbestimmungen, die bei Vertragsabschluss nicht ausgehändigt werden. Verrechnet werden zum Teil aberwitzige Preise – bspw. 4 Euro pro MB (für ein Gigabyte müssten 4096 Euro bezahlt werden).

3. Überblick über die aktuelle Preislage:

Mit dem Handy unterwegs ins Internet. Allerdings: für Konsumenten ist es noch alles andere als einfach, den Überblick über die Kosten und Nebenbedingungen zu wahren: 20 Vertrag- und 11 Wertkartenangebote für mobile Breitbandprodukte hat sich die AK im Dezember 2010 näher angesehen

Vertragstarife: In den untersuchten Datenpauschalen sind in der Regel Datenvolumen zwischen 1 und 19 GB enthalten. Im günstigsten Fall betragen die Kosten für 1 GB 4 Euro, für 6 GB 9 Euro und für 19 GB (bei voller Bandbreite) 15 Euro. Passt das Produkt nicht zum Verbrauchsverhalten (viel Mehrtransfer über die Pauschale hinaus) kosten im ungünstigsten Fall 10 Gigabyte 1.292 Euro.

Wertkartentarife: Bei Wertkartenanbietern kostet das GB meist 20 Euro bei 12 monatiger Gültigkeit.

Vorsicht vor Mehrtransfer bei den Vertragstarifen

- Achtung vor den Kosten für den Mehrtransfer. Sie sind zum Teil beträchtlich: zwischen 10 und 25 Cent pro zusätzlichem MB. Zum Vergleich: das MB innerhalb der Pauschale kostet umgerechnet nur zwischen 0,1 und 0,4 Cent/MB (Vertragstarife) bzw. 2 Cent/MB (Wertkarten).
- Alternativen gibt es: es gibt Tarife, bei denen keine Mehrkosten verrechnet werden, sondern die Transfargeschwindigkeit ab Erreichen eines bestimmten Verbrauchs stark gedrosselt wird.
- Bei manchen Wertkartenangeboten können weitere Gigabyte erworben werden (ein begonnenes GB kostet häufig 20 Euro. Das entspricht 0,02 Euro pro MB). Wertkarten schützen vor überraschenden Transferüberschreitungen – neues Guthaben muss aktiv aufgebucht werden.

Preis-Tabelle Mobiles Breitbandangebot

Siehe Folgeseite

¹ fällt im Abrechnungszeitraum kein Datenvolumen an, wird kein Entgelt verrechnet;

² Das verbrauchte Datenguthabens in Geldwert wird auf volle Centbeträge aufgerundet
1GB =1024MB; Stand Dezember 2010

Mobiles Breitbandangebot

Anbieter	Tarifbezeichnung (eigenständige Tarife)	Monatliche Kosten	Inkludiertes monatliches Datenvolumen	Kosten Mehrtransfer pro MB in Euro	Maximale Bandbreite Download	Taktung	Kosten für 1 GB pro Monat	Kosten für 3 GB pro Monat	Kosten für 10 GB pro Monat
A1	B.Free Breitband 1,5 GB	Wertkarte (€ 20)	1,5 GB (12 Monate)	€ 20/1,5GB	7,2 Mbit	1 KB	€ 13,33	€ 40	€ 140
A1	B.Free Breitband 500 MB	Wertkarte (€ 10)	500 MB (30 Tage)	€ 10/500MB	7,2 Mbit	1 KB	€ 20	€ 60	€ 200
A1	B.Free Breitband 20	Wertkarte	-	0,20	7,2 Mbit	1 KB	€ 204,8	€ 614,4	€ 2.048
A1	A1 Breitband 5 GB	€ 12	5 GB	0,25	7,2 Mbit	128 KB	€ 12	€ 12	€ 1.292
A1	A1 Breitband 19 GB	€ 19	19 GB	0,25	7,2 Mbit	64 KB	€ 19	€ 19	€ 19
A1	A1 Xcite Breitband 5 GB	€ 10	5 GB	0,25	7,2 Mbit	128 KB	€ 10	€ 10	€ 1.290
A1	A1 Xcite Breitband 19 GB	€ 15	19 GB	0,25	7,2 Mbit	128 KB	€ 15	€ 15	€ 15
bob	Bob breitband 1 GB ¹	€ 4	1 GB	€ 4,00/GB	4 Mbit	1 Bytegenau	€ 4	€ 12	€ 40
bob	gigabob	€ 8,80	9 GB	€ 4,00/GB	4 Mbit	64 KB	€ 8,80	€ 8,80	€ 12,80
T-Mobile	Klax Internet	Wertkarte (€ 20)	1 GB (12 Monate)	€ 20/GB	7,2 Mbit	50 KB	€ 20	€ 60	€ 200
T-Mobile	Klax Internet Smart (Option)	Wertkarte (€ 10)	1 GB (30 Tage)	€ 10/GB	7,2 Mbit	50 KB	€ 10	€ 30	€ 100
T-Mobile	SURFHIT 5	€ 10	5 GB	0,25	7,2 Mbit	50 KB	€ 10	€ 10	€ 1.290
T-Mobile	SURFHIT 15	€ 15	15 GB	0,25	7,2 Mbit	50 KB	€ 15	€ 15	€ 15
Orange	Mobiles Internet Wertkarte	Wertkarte (€ 20)	1 GB (12 Monate)	€ 20/GB	3,6 Mbit	500 KB	€ 20	€ 60	€ 200
Orange	Mobiles Internet 6 GB	€ 10	6 GB	0,10	7,2 Mbit	32 KB	€ 10	€ 10	€ 419,60
Orange	Mobiles Internet 15 GB	€ 15	15 GB	Nach 15 GB auf 128 Kbit/s gedrosselt	7,2 Mbit	32 KB	€ 20	€ 20	€ 20
Orange	Mobiles Internet Europa	€ 49	15 GB österreichweit + 250 MB in der EU	Nach 15 GB auf 128 Kbit/s gedrosselt t	7,2 Mbit	32 KB	€ 49	€ 49	€ 49
DREI	Internet ToGo	Wertkarte (€ 40, € 20 oder € 10)	2 GB, 1 GB (je 12 Monate gültig)	€ 40/ 2GB oder € 20/ GB oder €10/ 512MB	7,2 Mbit	51,2 KB	€ 20	€ 60	€ 200
DREI	3Data – 6 GB	€ 9	6 GB	0,10	7,2 Mbit	51,2 KB	€ 9	€ 9	€ 418,60
DREI	3Data 19GB	€ 15	19 GB	0,10	7,2 Mbit	51,2 KB	€ 15	€ 15	€ 15
DREI	3Data Flat	€ 24,90	Unlimitiert	0	7,2 Mbit	51,2 KB	€ 24,90	€ 24,90	€ 24,90
tele.ring	Free WILLI	Wertkarte (€ 20 oder € 10)	1 GB oder 512 MB (jeweils 12 Monate)	€ 20/GB oder €10/512MB	3,6 Mbit	50 KB	€ 20	€ 60	€ 200
tele.ring	Willi Faire 4	€ 4	1 GB	0,004	7,2 Mbit	50 KB	€ 4	€ 12	€ 40
tele.ring	WILLI Alles 9	€ 9	9 GB	0,25	7,2 Mbit	50 KB	€ 9	€ 9	€ 259
tele.ring	WILLI Alles 9 Option Nonstop	€ 12	Unlimitiert	Nach 9 GB auf 128 Kbit/s gedrosselt	7,2 Mbit	50 KB	€ 12	€ 12	€ 12
tele.ring	WILLI&BOOK (inkl. Netbook - 0€)	€ 29	10 GB	0,25	7,2 Mbit	50 KB	€ 29	€ 29	€ 29
Ge org	Internet-Wertkarte	Wertkarte (€ 20 oder € 10)	1 GB oder 2 GB (jeweils 12 Monate)	€ 10/GB	3,6 Mbit	50 KB	€ 10	€ 30	€ 100
Ge org	Internet-mit Anmeldung	€ 9	9 GB	0,25	3,6 Mbit	50 KB	€ 9	€ 9	€ 259
YESSS	yesss! diskont-surfen Grundoption	Wertkarte (€ 20)	2 GB (12 Monate)	€ 20/ 2GB	7,2 Mbit	32 KB ²	€ 20	€ 40	€ 100
YESSS	yesss! diskont-surfen Poweroption	Wertkarte (€ 20)	3 GB (1 Monat)	€ 20/ 3GB	7,2 Mbit	32 KB ²	€ 20	€ 20	€ 80
YESSS	yesss! diskont-surfen Vertrag	€ 4	1 GB	€ 4,00/GB	7,2 Mbit	32 KB ²	€ 4	€ 12	€ 40

4. Tipps für mobile Datendienste:

Um das richtige Angebot zu finden, sollten Sie sich vorab gut überlegen:

- **Wie ist die Netzabdeckung ?**

Die Mobilfunkanbieter bemühen sich zwar um einen laufenden Netzausbau für die stark zunehmende Nutzung mobiler Breitbanddienste. Das bedeutet aber nicht, dass an den für Sie entscheidenden Standorten (Wohnort, Arbeitsplatz usw) in jedem Netz gute Verbindungen möglich sind. Auch die Netzabdeckungskarten der Anbieter im Internet bieten nur eine erste Orientierungshilfe und garantieren nicht eine gute Empfangslage an einem bestimmten Ort. Leihen Sie sich deshalb Datenkarten aus und testen Sie die Verbindungslage vor Ort, bevor Sie sich lange binden.

KonsumentInnen, die unverbindlich testen wollen, ob die Angebote ihre Erwartungen erfüllen, müssen aber mit unterschiedlichsten Bedingungen rechnen. Erfragen Sie daher unbedingt beim Anbieter Details: Interessenten können je nach Anbieter, das Angebot kurzzeitig unverbindlich testen, den Vertrag innerhalb weniger Tage kostenfrei und ohne Begründung stornieren oder aber den Vertrag auch nur dann rückabwickeln, wenn kein UMTS-Empfang am Wohnort möglich ist.

- **Wie ist Ihr Nutzungsverhalten?**

Surfen und Mailen Sie nur hin und wieder oder greifen Sie gerne zu datenintensiven Multimediadiensten wie Video- und Musikdownloads? Lassen Sie sich beraten, welche Datentransfermenge in etwa Ihrem Konsumverhalten entspricht. Überlegen Sie gut, welche Angebote Ihren Bedürfnissen am ehesten entsprechen.

Vertrag oder Wertkarte ?: Surfen zu Wertkartentarifen bedeutet zwar oft etwas höhere Preise für das verbrauchte Datenvolumen. Andererseits erlauben Wertkarten eine laufende Kostenkontrolle - Sie können nicht mehr Datenvolumen verbrauchen, als Guthaben auf der Wertkarte aufgebucht ist. Vor allem KonsumentInnen, die das Internet nur gelegentlich nutzen oder für die eine Verbrauchskontrolle besonders wichtig ist (etwa Jugendliche) profitieren von Wertkarten.

Vertragstarife mit inkludiertem Datenvolumen plus hohen Mehrtransferkosten oder Alternativen?: Vordergründig günstige Vertragstarife mit inkludierter Datenmenge werden Verbrauchern nicht selten zum Verhängnis - dann nämlich wenn sie über die im Grundpreis eingerechnete Pauschale hinaus zusätzliches Datenvolumen verbrauchen. Denn der Preis für den Mehrtransfer ist in der Regel exorbitant hoch. Legen Sie auf überschaubare Kosten Wert, sollten Sie unbedingt nach Alternativen Ausschau halten. Bedenken Sie, dass auch bei bewusst gering gehaltener Internetnutzung Ungemach drohen kann – etwa durch ungewollt aktivierte Apps bei Smart Phones in Form von automatisch im Hintergrund ablaufender Infozugriffe und Softwareupdates. Diese können unter Umständen überraschend hohe Rechnungen verursachen.

Suchen Sie sich deshalb Tarife mit „eingebauter Kostenkontrolle“ aus - zB

- Tarife mit inkludierten Datenvolumen plus Geschwindigkeitsdrosselung nach Ausschöpfen der Pauschale.
- Flat fees (unlimitierter Datentransfer mit oder ohne Fair-Use-Klausel)

Kosten für ungewöhnlich hohen Verbrauch schon vorher checken: Auch wenn Sie den Datentransfer gering halten wollen. Prüfen Sie, was Ihnen bei einem markanten Ausreißer des Datenverbrauchs nach oben verrechnet würde. Bedenken Sie bei Vertragstarifen mit hohen Mehrtransferkosten: die Technik hat man nicht immer 100%-ig im Griff (zB hohe Datenmengen verursacht durch Schadsoftware oder unabsichtlich aktivierte Anwendungen). Die Kostenfolge eines solchen Malheurs sollte für Sie jedenfalls verschmerzbar sein.

24 monatige Mindestvertragsdauer oder jederzeitiges Kündigungsrecht?:

Als Gegenleistung für sehr günstige, preisgestützte Endgeräte wird mit Ihnen meist eine Mindestvertragsdauer von 2 Jahren vereinbart. Jederzeit kündbare Verträge einzugehen, bedeutet andererseits mehr Flexibilität. Vergleichen Sie deshalb die Gesamtkosten für Endgerät und Datendienst auf die Vertragslaufzeit gerechnet einmal mit Vertragsbindung (Kombiangebote der Mobilfunkanbieter) und einmal ohne Vertragsbindung (SIM-Only Erwerb; Kauf eines Datenmodems preiswert im (Internet-)Handel).

▪ Was tut eigentlich der Anbieter, um Sie vor hohen Kosten zu schützen?

Bei der Wahl des Anbieters achten Sie auch auf dessen Engagement, Ihnen die laufende Kostenkontrolle zu erleichtern. Wie erwähnt, bieten Wertkartenprodukte, Tarife mit Geschwindigkeitsdrosselung nach Verbrauch der Datenpauschale oder echte Flat-Fee-Produkte für unlimitierten Datenverbrauch den besten Schutz vor Überraschungen. Bei Tarifen mit hohen Preisen für den Mehrtransfer sollten Sie Ihren Verbrauch unbedingt laufend im Auge behalten: Die Anbieter bieten eine Datentransferabfrage auf ihren Webseiten an. Laut Anbieterauskunft würden „zeitnahe“ (innerhalb weniger Stunden bis zu max. 24 Stunden) Aktualisierungen erfolgen. T-Mobile und Orange bieten zusätzlich eine Volumsabfrage per SMS an. Manche Anbieter (A1, T-Mobile, Teling, Yess, Drei nach eigenen Angaben teilweise) benachrichtigen Ihre Kunden automatisch per Warn-SMS, wenn bestimmte Grenzen des Datenverbrauchs erreicht sind. Klären Sie, ob und wie technisch zuverlässig Ihr Anbieter derartige Informationen versendet.

▪ Bedenken Sie außerdem:

Inkludierte Datenvolumen können in der Regel nicht im Ausland verbraucht werden (Ausnahme Drei in bestimmten Partnerländern und Orange bei einem Tarif mit 250 MB inkludierten Datenvolumen innerhalb der EU).

Der Rest der Datenpauschalen verfällt mit Ende der Verrechnungsperiode. Diese muss nicht mit dem Kalendermonat oder Vertragszeitpunkt übereinstimmen, deshalb: Datum beim Anbieter erfragen.

5. AK-Forderungen

Bei mobilen Internetprodukten ist im monatlichen Grundpreis ein bestimmtes Datentransfervolumen enthalten. Darüber hinaus wird mengenabhängig verrechnet. Die Preise für den Mehrverbrauch von Megabytes betragen oft ein Vielfaches vom Preis für das Megabyte innerhalb der Pauschale. Die Folgen einer Überschreitung sind oft überraschend hohe Kosten für den Mehrverbrauch. Die Mehrverbrauchspreise sollten sich zunächst in einem angemessenen Verhältnis zum Preis innerhalb der Pauschale bewegen. Gefährdet sind vor allem Verbraucher, die den Datenverbrauch bei ihrem Anbieter nicht gut nachvollziehen können.

Die AK fordert deshalb:

Die Mobilfunkanbieter müssen besser Vorsorge treffen, damit Ihre Kunden vor unerwarteten Kostenexplosionen geschützt sind. Kommen Sie diesem Anliegen nicht nach, sollte das Telekomgesetz Betreiber dazu verpflichten,

- alle wesentlichen Tarifdetails im Vertrag gut sichtbar zu platzieren
- rechtzeitig vor dem Ausschöpfen der inkludierten Datenmenge ihre Kunden (zB durch Warn-SMS, Mail, Pop-Up) darüber zu informieren und zu welchen Kosten außerhalb der Pauschale gesurft werden kann.
- ein kostenloses Sperrservice ab Erreichen eines individuell festlegbaren Höchstbetrages anzubieten. Der Kunde ist darüber zu informieren, wie er den Dienst bei Bedarf fortsetzen kann. Die EU-Kommission hat mit Verordnung 544/2009 Anbieter beim Datenroaming im EU-Raum zu derartigen Höchstbetragsgrenzen (rund 60 Euro) verpflichtet. Der Schutz innerhalb Österreichs sollte nicht geringer als außerhalb der Grenzen sein.
- Internetabfragetools für das verbrauchte Datenvolumen in knappen Intervallen zu aktualisieren.