



KOSTENFALLE: TELEFÓNICA-KUNDEN GEFÄHRDET

Marktwächter warnen vor unerwartet hohen Mobilfunkkosten durch Roaming auf See

Kiel/Berlin 15. August 2018 – Verbraucher, die während einer Reise auf See ihr Smartphone zum Telefonieren oder Surfen nutzen, können auf der Mobilfunkrechnung von unerwartet hohen Kosten überrascht werden. Davor warnen die Marktwächterexperten bereits seit vergangenem Mai. Eine aktuelle Analyse von Verbraucherbeschwerden zeigt nun: Besonders Telefónica-Kunden sind betroffen.

Immer wieder melden Verbraucher, dass sie nach ihrem Urlaub auffällig hohe Telefonrechnungen erhalten. Der Grund liegt in vielen dieser Fälle in der Nutzung ihres Smartphones auf einem Fähr- oder Kreuzfahrtschiff. Die auf See entstehenden Kosten für das Telefonieren oder Surfen können deutlich höher liegen als an Land.

TELEFÓNICA-KUNDEN WENIGER GESCHÜTZT

Eine aktuelle Analyse von Verbraucherbeschwerden im Frühwarnnetzwerk der Verbraucherzentralen zeigt, dass besonders Kunden im Netz des Telekommunikationsanbieters Telefónica Gefahr laufen, erhöhte Rechnungen zu erhalten. „Einerseits beinhaltet die Informations-SMS von Telefónica keine Warnhinweise bezüglich der genauen Kosten, die entstehen können. Andererseits gibt es auch keine automatische Kostenbegrenzung von etwa 60 Euro“, erklärt Per Prins, Telekommunikationsexperte des Marktwächter-Teams der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein. Kunden dieses Anbieters erhalten an Bord folgenden SMS-Text:

"Willkommen an Bord! Bitte beachten Sie: Bei Gesprächen, SMS und Datennutzung in Flugzeugen und auf See entstehen abweichende Kosten zu Ihrer aktuellen Roaming-Option. Die Abrechnung unterliegt keiner automatischen Kostenbegrenzungsfunktion."

„Unserer Auffassung nach sind die Kunden mit dieser Information nicht ausreichend auf die genauen Kosten hingewiesen“, erklärt Prins. Die anderen Anbieter bieten ihren Kunden nach derzeitigem Kenntnisstand hingegen eine Informations-SMS mit exakter Preisangabe sowie einen Kostenairbag an. „Das Risiko vor unerwartet hohen Kosten ist bei diesen Anbietern also deutlich geringer – wenn auch

nicht ausgeschlossen“ so Prins. „Es stellt sich die Frage, warum Telefónica seine Kunden also nicht besser vor derartigen Kosten schützt, wenn andere Anbieter dazu in der Lage sind. Telefónica sollte sich ein Beispiel an den anderen Netzbetreibern nehmen und seine Kunden besser informieren.“

ROAMING-VERORDNUNG GREIFT NICHT AUF SEE

Für die Verbraucherzentralen ist Roaming auf See seit Jahren ein Thema. Auch die Abschaffung der Roaming-Gebühren im EU-Ausland mittels EU-Roaming-Verordnung konnte das nicht ändern. Denn die aktuellen Regelungen greifen nur in terrestrischen Netzen, also an Land. Sind sich Verbraucher dessen nicht bewusst, dann laufen sie Gefahr, durch die Nutzung ihres Telefons an Bord eine außergewöhnlich hohe Mobilfunkrechnung zu erhalten. Der Download eines einzigen Megabytes kann bei Telefónica bereits Kosten von 25 Euro verursachen.

„Schaut sich der Verbraucher an Bord also beispielsweise ein zehnmütiges Youtube-Video in HD-Qualität an, dann könnte er mit circa 200 Megabyte, also etwa 5.000 Euro Kosten rechnen. Uns liegt ein konkreter Fall vor, in dem ein Verbraucher über 11.000 Euro zahlen sollte“, so Prins. „Um eine solche Rechnung zu vermeiden, sollten sich Telekommunikationskunden dringend vor ihrem Urlaub auf den Seiten der Verbraucherzentralen über mögliche Kostenrisiken informieren.“

MELDEN SIE IHRE BESCHWERDE DEM MARKTWÄCHTER

Betroffene, die ebenfalls unerwartet hohe Roaming-Kosten auf ihrer Mobilfunkrechnung haben, können ihren Sachverhalt über das [Beschwerdeportal der Marktwächter](#) melden und somit die Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht unterstützen.

Informationen zum Beratungsangebot der Verbraucherzentralen finden Sie über [diesen Link](#).

Über den Marktwächter Digitale Welt:

Der Marktwächter Digitale Welt ist ein Frühwarnsystem mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen den digitalen Markt aus Perspektive der Verbraucher beobachten und analysieren. Grundlage für diese Arbeit sind Verbraucherbeschwerden, empirische Untersuchungen und ein interaktives Onlineportal. Mit dem Marktwächter Digitale Welt können auch Aufsichts- und Regulierungsbehörden wie zum Beispiel die Bundesnetzagentur (BNetzA) bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Der Marktwächter Digitale Welt setzt sich aus fünf Schwerpunktverbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des digitalen Marktes näher untersuchen: Bayern – Digitale Dienstleistungen, Brandenburg – Digitaler Wareneinkauf, Nordrhein-Westfalen – Nutzergenerierte Inhalte, Rheinland-Pfalz – Digitale Güter und Schleswig-Holstein - Telekommunikationsdienstleistungen. Der Marktwächter Digitale Welt wird finanziell gefördert durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). <http://www.marktwaechter.de/digitalewelt>

Für weitere Informationen

Samanta Hoffmann | Redakteurin Marktwächter Digitale Welt

Verbraucherzentrale Schleswig Holstein e. V.

Tel. (0431) 590 99-814

hoffmann@vzsh.de

Timo Beyer | Referent Leiter Projektteam „Marktwächter Kommunikation“

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Tel. (030) 25800 -529

timo.beyer@vzbv.de