



## Handykosten im Urlaub

Alles, was Sie wissen müssen



Stark für Sie.

[www.ak-vorarlberg.at](http://www.ak-vorarlberg.at)



## Vorwort

Immer und überall erreichbar sein – auch im Urlaub. Mit dem Handy überhaupt kein Problem. Ganz billig ist die ständige Erreichbarkeit aber nicht und außerdem warten zahlreiche Kostenfallen auf Urlaubs-Plaudertaschen. Eine davon ist die Mailbox, eine andere die Internetnutzung mit Datenkarten. Zwar hat die EU die Roaming-Gebühren für Telefongespräche in ihrer Höhe begrenzt, für das Daten-Roaming gibt es eine solche Regelung derzeit aber noch nicht.

Grundsätzlich gilt: Fassen Sie sich kurz – Gespräche per Handy sind im Ausland meist teuer oder weichen Sie auf günstigere Alternativen (z. B. SMS, Calling Cards) aus. Sollte es Probleme geben, wenden Sie sich an die Fachleute in der AK-Konsumentenberatung. Sie erreichen sie unter 050/258-3000 bzw. unter [konsumentenberatung@ak-vorarlberg.at](mailto:konsumentenberatung@ak-vorarlberg.at).

Wir wünschen Ihnen einen schönen und erholsamen Urlaub.

**Rainer Keckeis**  
*AK-Direktor*

**Hubert Hämmerle**  
*AK-Präsident*

## Handykosten im Urlaub

Roaming	5
Telefonieren im Ausland	6
Kostenfalle Mailbox	8
Spartipps und günstige Alternativen	9
Calling Cards (Telefonwertkarten)	10
Handydiebstahl	10
Internetnutzung im Ausland	12
Wer hilft weiter, wenn was schief geht?	12
Kontaktadressen	14

## HANDYKOSTEN IM URLAUB

### Alles, was Sie wissen müssen, um im Urlaub günstig zu telefonieren

Der **wichtigste Rat** für Telefonieren mit dem Handy im Ausland lautet: Fassen Sie sich kurz, denn es ist teuer. Informieren Sie sich über die Kostenfalle Mailbox.

### Roaming

Telefonieren mit dem Handy bedeutet Erreichbarkeit im Inland und im Ausland. Sie sind überall erreichbar und können überall telefonieren. Vergessen wird dabei häufig, dass der Gebrauch des Mobiltelefons im Ausland immer noch viel teurer ist, als im Inland.

Unter „Roaming“ versteht man die Verwendung ausländischer Netze bei der Nutzung von Mobilfunk. Verträge zwischen österreichischen und ausländischen Mobilfunkbetreibern machen es möglich, dass mit österreichischen Handys auch im Ausland telefoniert werden kann. Die Abrechnung der Telefonate im Ausland erfolgt über den österreichischen Betreiber. Hier werden Roaming-Entgelte für die Nutzung des Fremdnetzes fällig. Je nach Aufenthaltsort kann dies ein Mehrfaches der gewohnten inländischen Gesprächsgebühren ausmachen.

## Telefonieren im Ausland

Hinsichtlich der Kosten von Auslandstelefonaten müssen folgende Situationen unterschieden werden:

- ▶ **Sie telefonieren von Österreich ins Ausland:**  
Das Telefonat wird von Ihrem Handy aus über einen österreichischen Antennenmast über die Zentrale Ihres Mobiltelefonanbieters ins Ausland geleitet. Wie beim Festnetz zahlen Sie den jeweiligen Tarif Ihres Anbieters „von Österreich ins Ausland“. Roaming-Entgelte werden nicht verrechnet.
- ▶ **Sie telefonieren im Ausland:**  
Das Telefonat wird vom ausländischen Netzbetreiber aufgebaut und über Ihren österreichischen Mobilfunkbetreiber abgerechnet. Es fallen Roaming-Entgelte an.
- ▶ **Sie werden im Ausland angerufen:**  
Für den Anrufer kostet das Gespräch – da er ja nicht weiß, wo Sie sich gerade aufhalten – soviel, als ob Sie in Österreich wären. Die Zusatzkosten, die dadurch entstehen, dass Sie im Ausland sind, werden Ihnen mit Ihrer Mobiltelefonrechnung verrechnet. Sie zahlen also im Ausland auch dann, wenn Sie angerufen werden. (Passives Roaming)
- ▶ **Netzzinterne Gespräche/Freiminuten:**  
Die günstigen Tarife für netzzinterne Gespräche oder bestimmte Rufnummern gelten im Ausland nicht. Bei allen Telefonaten, die im Ausland geführt werden, fallen Roaming-Entgelte an. Ebenso können bei Anrufen im Ausland die in Österreich gültigen Freiminuten nicht genutzt werden.



## Kostenfalle Mailbox

Die Abfrage der hinterlassenen Nachrichten ist kein großer Kostenfaktor – zumindest solange Sie sich im Inland aufhalten. Zum Problem wird die Mailbox im Ausland, weil sie ja nicht ins Handy integriert ist, sondern lediglich als Sprachspeicher beim eigenen Provider existiert, dem eine bestimmte Rufnummer zugeordnet ist. Sobald Sie vom Ausland Ihre Mailbox abfragen, fallen für die Kommunikation zwischen Ihrem Handy und der Mailbox die vollen Roaming-Gebühren an.

Die gängigste Einstellung hinsichtlich der Mailbox ist die bedingte Rufumleitung (Umleitung bei „besetzt“, Nichtmelden und Unerreichbarkeit). Gerade diese Mailboxeinstellung ist im Ausland besonders kostspielig, denn sie kostet doppelt: ein eingehender Anruf wird zunächst an Ihr im ausländischen Netz befindliches Handy weitergeleitet. Kommt aus den genannten Gründen keine Gesprächsverbindung zustande, wird trotzdem die Passivgebühr fällig und gleichzeitig erfolgt die kostenpflichtige Rückleitung des Gesprächs zur Mailbox in Österreich. Dabei werden die Roaming-Gebühren für aktive Anrufe verrechnet. Falls Sie dann auch noch Ihre Mailbox abfragen, zahlen Sie die Roaming-Gebühren noch einmal.

Für den Anrufer daheim fallen hingegen immer nur die üblichen Inlandsgebühren für Telefonate ins Mobilnetz an – alles andere wäre ungerecht, schließlich kann er ja gar nicht wissen, in welcher Weltgend Sie sich gerade aufhalten.

Folgende alternative Mailboxeinstellungen für die Dauer des Auslandsaufenthaltes sind empfehlenswert:

1. **Mailbox abschalten.** Der Anrufer wird unter keinen Umständen auf die Mailbox umgeleitet. Da der Anrufer keine Nachricht hinterlassen kann, entstehen für beide Seiten keine Kosten. Sie können aber weiterhin aktiv telefonieren, sowie Anrufe entgegennehmen.

## 2. Unbedingte Rufumleitung:

Alle einlangenden Anrufe werden zur Mailbox weitergeleitet. Sie zahlen dafür nichts, sind aber nicht erreichbar. Für das Abrufen der Mailbox aus dem Ausland fallen Roaming-Entgelte an.

Einstellungsänderungen können Sie telefonisch bei Ihrem Anbieter veranlassen und müssen Sie vornehmen, solange Sie sich noch in Österreich befinden.

## Spartipps und günstige Alternativen:

### ► Vorinformation:

Erkundigen Sie sich vor Ihrem Auslandsaufenthalt bei Ihrem Betreiber über die Entgelte in Ihrem Urlaubsland. Beachten Sie, dass man im Ausland meist zwischen mehreren Netzbetreibern mit unterschiedlichen Tarifen wählen kann. Auf der Homepage Ihres Anbieters können Sie Roamingpartner länderspezifisch aufrufen. Vergleichen Sie deren Konditionen (Aktiv- und Passivgespräche, SMS, eventuelle fixe Gebühren für den Gesprächsaufbau, Tarifabstufung nach Tageszeiten) und notieren Sie die Providerdaten.

### ► Manuelle Netzauswahl

Standardmäßig sind Handys meist auf „automatische Netzauswahl“ gestellt. Dieses automatisch ausgewählte Netz muss aber im Ausland nicht immer das billigste Netz sein. Machen Sie sich daher schon vor dem Auslandsaufenthalt mit der „manuellen Netzauswahl“ Ihres Handys vertraut. Nur so können Sie das jeweils günstigste Netz auswählen. Wie eine manuelle Netzauswahl möglich ist, steht in der Bedienungsanleitung Ihres Handys. Am Besten nehmen Sie die Anleitung überhaupt in den Urlaub mit.

- ▶ Bei den meisten Anbietern ist das passive Roaming, also wenn man angerufen wird, billiger als das aktive Roaming.
- ▶ **SMS statt Reden**  
SMS sind eine weitere Alternative, um die Rechnung überschaubar zu halten und trotzdem mit den Daheimgebliebenen in Kontakt zu bleiben. Der Empfang der Kurznachrichten ist nämlich auch im Ausland bei vielen Providern kostenlos und der Versand vergleichsweise günstig.

## Calling Cards (Telefonwertkarten)

Calling Cards können im Ausland sinnvolle Alternativen für aktive Gespräche sein. Verwendet man eine Calling Card mit dem Mobiltelefon, ist besonders auf die zu verwendende Einwahlnummer zu achten. Oft sind diese nämlich nicht kostenfrei, obwohl es auf den ersten Blick so aussieht. Wollen Sie daher eine Calling Card im Ausland verwenden, erkundigen Sie sich vorab am besten schriftlich unter Angabe der konkreten Einwahlnummer. Ihr Handybetreiber kann Sie dann informieren, ob diese Einwahlnummer im jeweiligen Ausland kostenfrei ist, bzw. mit welchen Kosten zu rechnen ist.

## Handydiebstahl

Mitunter ist der Schaden höher als der Wert des Handys, nämlich dann, wenn der „Finder“ stundenlang damit telefoniert hat. Deshalb sollten Sie Ihre Rufnummer (und somit die SIM Karte) von Ihrem Anbieter umgehend sperren lassen und grundsätzlich die Funktion „Eingabe des PIN Codes bei Wiedereinschalten“ aktivieren. Bewahren Sie die Nummer der Kundenhotline Ihres Providers bei den wichtigen Dokumenten auf, damit Sie möglichst rasch die Sperre veranlassen können. Mit polizeilicher Diebstahlanzeige erhalten Sie von Ihrem Provider eine neue SIM Karte mit der alten Rufnummer.



## Internetnutzung im Ausland

Die Verwendung mobiler Datenkarten im Ausland wird immer beliebter. Dabei wird häufig übersehen, dass hohe zusätzliche Kosten für das Roaming anfallen. Gerade Datenroaming verursacht – verglichen mit dem Internetzugang aus dem Inland – extreme Kosten. Es ist daher ratsam, die Nutzung mobiler Datenkarten im Ausland zu vermeiden. Sollte die Verwendung für Sie aber unbedingt notwendig sein, sollten Sie sich vor dem Auslandsaufenthalt sehr genau über die Kosten informieren.

Eine Alternative zur Kontaktaufnahme mit der Heimat sind Internetcafés. Sie sind selbst in den entlegensten Gegenden anzutreffen. Dort können Sie zu moderaten Preisen über Ihren Webmailzugang E-Mails und Digitalfotos versenden oder chatten. In Internetcafés ist oft auch das Telefonieren möglich, ebenso in Callshops. Beides ist normalerweise deutlich günstiger, als die Verwendung des Telefons im Hotelzimmer.

## Wer hilft weiter, wenn etwas schief geht?

Wenn Sie eine ungewöhnlich hohe Handyabrechnung bekommen, dann sollten Sie der Sache rasch auf den Grund gehen. Überlegen Sie: Waren Sie in letzter Zeit im Ausland? Haben Sie vermehrt ins Ausland oder in fremde Netze angerufen? Vielleicht haben Sie auch Mehrwertdienste (Rufnummern, die mit 09 beginnen) genutzt? Hilfreich dabei ist ein Einzelverbindungs nachweis, auf dem sämtliche Gespräche der Abrechnungsperiode aufgelistet sind.

### Kostenloser Einzelverbindungs nachweis

Laut Telekommunikationsgesetz sind die Anbieter verpflichtet, einen solchen Einzelverbindungs nachweis auf Anforderung kostenlos zur Verfügung zu stellen. Als Vertragskunde können Sie diesen aber auch mit Ihren persönlichen Zugangsdaten über die Homepage des Providers aufrufen und selbst ausdrucken.

### Einspruch erheben

Können Sie die Ursache für die überhöhte Rechnung selber nicht feststellen, dann müssen Sie bei Ihrem Anbieter schriftlich Einspruch erheben. Beachten Sie dabei aber die vom Anbieter in der Rechnung angegebene Einspruchsfrist (häufig 4 Wochen). Verstreicht diese Frist ungenützt, gilt die Rechnung nämlich als von Ihnen anerkannt.

### Schlichtung durch die Behörde

Ihr Handyanbieter wird Ihren Einspruch prüfen und dazu schriftlich Stellung nehmen. Falls Sie mit dem Anbieter zu keiner Einigung kommen, können Sie sich innerhalb eines Monats nach Erhalt der Ablehnung Ihres Anbieters an die RTR wenden. Die RTR ist die vom Bund eingerichtete Rundfunk- und Telekom Regulierungs-GmbH. Sie überwacht den Wettbewerb auf dem Telekommunikationssektor, kann aber auch von Privatkunden als Schlichtungsstelle angerufen werden. Sie wird erst dann aktiv, wenn Sie zuvor alle vom Provider vorgesehenen Einspruchsmöglichkeiten ausgeschöpft haben. Die RTR bemüht sich um eine außergerichtliche Lösung.

### Information und Kontakt:

Telefon 0810 511 811, [schlichtungsstelle@rtr.at](mailto:schlichtungsstelle@rtr.at),  
[www.rtr.at/schlichtungsstelle](http://www.rtr.at/schlichtungsstelle).

## **AK Vorarlberg**

Widnau 2 – 4, 6800 Feldkirch,  
Telefon 050/258-0

## **Konsumentenberatung**

Telefon 050/258-3000  
Fax 050/258-3001  
konsumentenberatung@ak-vorarlberg.at

## **Bildungscenter**

Schießstätte 16, 6800 Feldkirch  
Telefon 050/258-4000  
bc@ak-vorarlberg.at  
www.bildungscenter.at

## **Geschäftsstelle Bregenz**

Reutegasse 11, 6900 Bregenz  
Telefon 050/258-5000  
bregenz@ak-vorarlberg.at

## **Geschäftsstelle Dornbirn**

Realschulstraße 6/2  
6850 Dornbirn  
Telefon 050/258-6000  
dornbirn@ak-vorarlberg.at

## **Geschäftsstelle Bludenz**

Bahnhofplatz 2, 6700 Bludenz  
Telefon 050/258-7000  
bludenz@ak-vorarlberg.at

## **Impressum**

Stand: März 2008  
Herausgeber: AK Vorarlberg, Widnau 2 – 4, 6800 Feldkirch  
Telefon 050 258-0, Fax 050 258-1001  
kontakt@ak-vorarlberg.at, www.ak-vorarlberg.at  
Autorin der Broschüre: Mag. Gabriele Bertsch  
Gestaltung: Baschnegger Ammann Partner, Dornbirn  
Druck: Wenin, Dornbirn

Die vorliegende Broschüre wurde nach bestem Wissen verfasst. Dennoch kann keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit sämtlicher Informationen übernommen werden. Die allgemeinen Informationen ersetzen im konkreten Einzelfall keine intensive rechtliche und persönliche Beratung.



**Konsumentenberatung**

Widnau 2 – 4, 6800 Feldkirch

Telefon 050/258-3000

Fax 050/258-3001

[konsumentenberatung@ak-vorarlberg.at](mailto:konsumentenberatung@ak-vorarlberg.at)

[www.ak-vorarlberg.at](http://www.ak-vorarlberg.at)