



# Handykosten

Unterrichtsmaterialien zum Thema  
Das Handy sicher und verantwortungsvoll nutzen

Wie funktioniert  
Mobilkommunikation?

Das Handy im Alltag

Handykosten

3

Gesundheit und Umwelt

Sicherheit bei Notfällen

Handyquote

Was man mit  
dem Handy alles  
machen kann

Glossar

# Kapitel 3

## Handykosten

### Lernziele

- » Bewusste und informierte Entscheidungen als Handy-KonsumentIn treffen können
- » Verstehen, was die Ursachen für unerwünscht hohe Handyrechnungen sein können
- » Möglichkeiten zum Kostensparen beim Telefonieren kennen lernen
- » Über Vor- und Nachteile von Wertkartenhandy, Vertragshandy und Vertragshandy mit Kostenkontrolle Bescheid wissen
- » Unerwünschte Kosten durch Mehrwertdienste verhindern können
- » Lernen, wie man für sich selbst einen geeigneten Tarif auswählen kann
- » Tipps zum Kostensparen beim Telefonieren im oder in das Ausland kennen lernen

### Inhalt

3.1	Einführung	S. 2
3.2	Die Auswahl eines geeigneten Mobilfunkanbieters und Tarifs	S. 3
3.3	Tipps gegen Kostenfallen	S. 6
3.4	Was tun bei Problemen?	S. 10
3.5	Weiterführende Links	S. 11
3.6	Übungen	S. 12

## 3.1 Einführung

In diesem Kapitel erfährst du, wie du am besten einen für dich geeigneten Mobilfunkanbieter und Tarif auswählst. Außerdem erhältst du Tipps, wie du mögliche Kostenfallen vermeidest, und wer dir hilft, wenn du Probleme mit der Handyrechnung hast.

### Jenny bekommt ihr erstes Handy

Die 10-jährige Jenny wechselt im nächsten Schuljahr von der Volksschule in die Hauptschule. Viele von Jennys Freundinnen haben bereits ein Handy. Nun hat sie auch ihre Mutter überredet, dass sie ein Handy braucht, um für ihre Freundinnen erreichbar zu sein. Für die Mutter ist es außerdem wichtig, dass ihre Tochter in Notfällen über das Handy Hilfe holen kann und erreichbar ist.

Jennys Mutter besteht darauf ein **Wertkartenhandy** zu kaufen, um die Kosten besser im Griff zu haben. Sie vereinbaren auch, dass Jenny von ihrer Mutter pro Monat eine Wertkarte im Wert von 20,- Euro bezahlt bekommt. Zusätzliche Gebühren muss Jenny mit ihrem Taschengeld bezahlen. Das ist einmal geklärt.

„Doch für welchen Anbieter soll ich mich entscheiden?“, fragt sich Jenny. Zuerst hört sie sich bei ihren besten Freundinnen und in der Familie um, wer bei welchem Anbieter ist. Dann steht Jennys älterer Bruder Wolfgang mit Rat und Tat zur Seite. Er schaut sich Seiten mit Tarifvergleichen im Internet und aktuelle Angebote aus der Werbung an. Nach einigem Herumsuchen finden sie ein Wertkartenhandy, mit dem auch Jennys Mutter einverstanden ist. Auf geht's in den nächsten Handyshop.

### Lukas hohe Handyrechnung – Was tun?

Lukas, 13 Jahre, hat bereits ein **Vertragshandy**. Seine Eltern haben den Vertrag unterschrieben, weil Lukas ja noch minderjährig ist. Als die Handyrechnung vom letzten Monat ins Haus flattert, gibt es Streit. Lukas Vater ist sehr empört, dass die Handyrechnung 72,- Euro ausmacht. Er weigert sich sogar die Rechnung wie üblich zu bezahlen und droht mit einer Taschengeldsperre.

Lukas ist verzweifelt, übersteigt seine Handyrechnung doch sonst selten 25,- Euro und eine Taschengeldsperre kann er jetzt wirklich nicht gebrauchen. Nachdem sich sein Vater wieder beruhigt hat, schauen sie sich noch einmal gemeinsam die Handyrechnung und den Einzelentgeltnachweis an. Langsam wird es klar, wie es zu der bösen Überraschung gekommen ist. „Mist!“, denkt sich Lukas, „in der Türkei hätte ich doch nur **SMS**en sollen“.

Tatsächlich hat er beim letzten Urlaub ein paar Mal von der Türkei nach Österreich telefoniert und **MMS** mit Urlaubsfotos verschickt. Außerdem sind ihm mehrere Klingeltöne verrechnet worden, obwohl Lukas sich sicher ist, dass er nur einmal seinen neuesten Lieblingssong als Klingelton bestellt hat. Lukas Vater lässt darauf hin sofort alle **Mehrwertdienste** sperren und die beiden vereinbaren, dass Lukas aus dem Ausland in Zukunft nur noch SMS verschicken wird. Am Ende ist Lukas ziemlich erleichtert, denn das mit der Taschengeldsperre ist noch einmal vom Tisch ;-).

## 3.2 Die Auswahl eines geeigneten Mobilfunkanbieters und Tarifs

In Österreich kannst du zwischen insgesamt 12 Mobilfunkanbietern<sup>1)</sup> auswählen. Der intensive Wettbewerb hat im internationalen Vergleich zu günstigen Handytarifen geführt. Durch die Vielzahl an Angeboten ist aber die Entscheidung, welcher Anbieter und Tarif jeweils der beste ist, gar nicht so einfach – nicht nur für Jenny aus dem voran gegangenen Beispiel.

### Die erste wichtige Entscheidung: Vertrags- oder Wertkartenhandy?

Mit einem **Vertragshandy** zahlst du ein fixes monatliches Grundentgelt und bist auf bestimmte Dauer (meistens 24 Monate) an einen Mobilfunkanbieter gebunden. Dafür sind die Gesprächstarife günstiger als bei Wertkartenhandys. Es gibt aber eine wichtige Einschränkung: Als Minderjährige/r (also bis zu deinem 18. Geburtstag) kannst du nur mit Zustimmung deiner Eltern einen Handyvertrag abschließen. Das heißt, deine Eltern müssen eine Haftungserklärung abgeben.

Manche Mobilfunkbetreiber bieten auch **Vertragshandys mit Kostenkontrolle** an. Wenn du eine bestimmte Grenze an monatlichen Kosten überschritten hast, kannst du dann auf deinem Handy nur mehr angerufen werden. Bei dieser Variante kannst du die Vorteile von Vertragshandys nutzen und hast eine bessere Kontrolle über deine Ausgaben. Du musst aber für das Service Kostenkontrolle eine bestimmte Gebühr zahlen.

Mit einem **Wertkartenhandy** (auch Prepaid-Handy genannt) kannst du nur soviel telefonieren, wie du vorher an Guthaben aufgeladen hast. Wenn das Guthaben der Wertkarte aufgebraucht ist, kannst du nur mehr angerufen werden - solange du kein neues Guthaben nachgeladen hast. Den aktuellen Stand des Guthabens kannst du in der Regel kostenlos telefonisch oder per SMS abfragen. Genau so wie Jenny aus dem voran gegangenen Beispiel, hast du damit eine gute Kontrolle über deine Handycosten.

	Vertragshandys	Wertkartenhandys
<b>Vorteile</b>		
	+ günstigere Gesprächstarife	+ volle Kontrolle über die Kosten
	+ mehr Services (z.B. Konzertkarten und Bahntickets per SMS kaufen)	+ kein monatliches Grundentgelt
		+ du bezahlst im Vorhinein
<b>Nachteile</b>		
	- monatliches Grundentgelt	- du kannst nur telefonieren bis die Karte leer ist (aber trotzdem noch angerufen werden)
	- du bezahlst im Nachhinein	
	- mit einem Vertragshandy musst du für eine bestimmte Zeit bei einem Mobilfunkanbieter bleiben (meistens 24 Monate)	- höhere Tarife
		- um Zusatzkosten zu vermeiden, musst du meist einen Mindestbetrag im Jahr aufladen

Tab. 3.1: Übersicht Vor- und Nachteile von Vertrags- und Wertkartenhandys<sup>2)</sup>

1) Stand: Mai 2007, es sind dabei auch so genannte virtuelle Mobilfunkbetreiber berücksichtigt – also Anbieter, die über kein eigenes Mobilfunknetz verfügen.

2) Quelle: Broschüre „Handy Guide“ von mobilkom austria, Kinder- und Jugendanwaltschaft Wien und Österreichisches Jugendrotkreuz, <http://www.mobilkomaustria.com/handyguide>

## Die zweite Entscheidung: Welcher Anbieter und welcher Tarif?

Du hast die Erfahrung vielleicht schon gemacht: Es ist schwer, eine wirklich optimale Entscheidung für den besten Tarif zu treffen. Erstens werden sehr viele verschiedene Tarife angeboten und zweitens müsstest du schon vorab genau wissen mit wem, wann und wie lange du telefonieren wirst.

### Folgende Fragen helfen dir aber bei deiner Entscheidung:

- Bei welchem Mobilfunkanbieter sind die meisten Mitglieder deiner Familie und FreundInnen?
- Wie sind die Kosten der zur Auswahl stehenden Tarife auf folgende Bereiche verteilt:
  - Einmalige Anmeldekosten
  - Monatliche Fixkosten
  - Gesprächsentgelte
  - Kosten für das Versenden von SMS/MMS
  - Kosten für Mobilboxabfragen
- Sind die Bedingungen im „Kleingedruckten“ für dich okay? (Mindestumsätze, Bedingungen für Gratis-SMS etc.)
- Unterstützt der Mobilfunkanbieter alle Dienste, die du nutzen möchtest?
- Welche aktuellen Angebote gibt es?



### Hilfen für den Tarifcheck

Diese Websites unterstützen dich beim Vergleichen von Handytarifen:

Arbeiterkammer Wien: Handy-Tarifrechner  
<http://www1.arbeiterkammer.at/Handytarif>

Arbeiterkammer Wien: Tarifwegweiser Mobiltelefonie  
<http://www.mobilfunkrechner.de/akwien/pdf/mobilfunknetz.pdf>

Tarifcheck  
<http://www.tarifcheck.at>

Handy-Tarife  
<http://www.handy-tarife.at>

Billiger telefonieren  
<http://www.billiger-telefonieren.at>

## Vertragsverlängerung

Bei einem Vertragshandy bist du, wie du schon oben erfahren hast, immer für eine bestimmte Dauer an einen Mobilfunkanbieter (in der Regel 24 Monate) gebunden. Danach verlängert sich der Vertrag automatisch. Willst du dann den Vertrag beenden, musst du die Kündigungsfrist beachten. Genaue Angaben dazu findest du in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen deines Vertrages.

## Tarifwechsel

Tarifwechsel sind in der Regel mit einer Gebühr verbunden. Außerdem bindest du dich erneut für die Mindestvertragsdauer an den Mobilfunkanbieter. Genaue Informationen zu den Kosten kannst du den Allgemeinen Geschäftsbedingungen deines Vertrags entnehmen.

## Einzelentgeltnachweis

Du hast das Recht pro Abrechnungszeitraum einen kostenlosen Einzelentgeltnachweis von deinem Mobilfunkanbieter zu erhalten. Ist der Einzelentgeltnachweis nicht der Rechnung beigelegt, muss auf der Rechnung angegeben sein, wie der Einzelentgeltnachweis dir bereitgestellt wird. Die Passivrufnummern – das sind die angerufenen TeilnehmerInnen-Nummern – werden um einige Stellen verkürzt wiedergegeben. Das ist aus Datenschutzgründen gesetzlich vorgeschrieben. Denn wohnen in einem Haushalt mehrere Personen, soll nicht ersichtlich sein, mit welchen Personen von diesem Anschluss telefoniert wurde. Unverkürzt sind die Rufnummern darzustellen, wenn

- es sich um **Mehrwertnummern** handelt oder
- die/der AnschlussinhaberIn schriftlich erklärt, dass sie/er alle MitbenutzerInnen des Anschlusses darüber informiert hat.

Auch wenn du ein Wertkartenhandy verwendest, hast du das Recht auf einen kostenlosen Einzelentgeltnachweis. Voraussetzung dafür ist eine **Authentifizierung** bei deinem Mobilfunkanbieter, denn du bist als Wertkartenhandy-Besitzer ja eigentlich anonym.

Der Einzelentgeltnachweis muss vom Mobilfunkbetreiber so zeitgerecht ausgestellt werden, dass du gegebenenfalls eine strittige Forderung auch beeinspruchen kannst.

## Anbieterwechsel mit Rufnummernmitnahme

Du hast auch das Recht, deine bestehende Handynummer zu einem anderen Mobilfunkanbieter mitzunehmen. Achte aber bei einem Anbieterwechsel immer auf deine Verpflichtungen gegenüber dem „alten“ Betreiber, z.B.: Wie lange läuft noch die Mindestvertragsdauer?

### Die Rufnummernmitnahme in drei Schritten:<sup>3)</sup>

1. Hole die so genannte **NÜV-Information** und **NÜV-Bestätigung** ein (NÜV steht für „Nummernübertragungsverordnung“). Die NÜV-Information gibt dir einen Überblick über die Kosten, die beim bestehenden Betreiber im Zuge der Rufnummernmitnahme anfallen. Du erhältst die NÜV-Information und NÜV-Bestätigung vom „neuen“ oder vom „alten“ Mobilfunkanbieter.
2. Kündige den Vertrag mit dem „alten“ Anbieter und beachte dabei die Kündigungsfrist! Schließe den Vertrag beim „neuen“ Mobilfunkbetreiber ab und erteile den Auftrag zur Rufnummernmitnahme.
3. Abschließend aktiviert der „neue“ Anbieter die Rufnummer innerhalb von drei Werktagen.

### Diese Kosten können bei der Rufnummernmitnahme entstehen:

- Grundgebühren bis zum Ende des alten Vertrages
- Allfällig vereinbarte Abschlagszahlungen für verbilligte Handys
- Wechselkosten gegenüber dem alten Betreiber (etwa 20,- Euro)
- Kosten für den neuen Vertrag (z.B. Freischaltungsentgelt)

<sup>3)</sup> Quelle: Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH (RTR): Informationsblatt zur mobilen Rufnummernmitnahme, <http://www.rtr.at/mnp>

Rufst du eine übertragene Rufnummer an, erhältst du eine Netzansage, also eine kostenlose Information, in welches Netz du telefonierst. Das ist eine hilfreiche Information, weil deine Gesprächskosten möglicherweise abhängig vom Zielnetz sind. Du kannst jedoch bei deinem eigenen Betreiber veranlassen, dass du diese Ansage nicht mehr erhältst. Diese Information entfällt generell bei SMS oder Anrufen aus dem Ausland.



### Der Takt macht die Musik

Telefonate mit dem Handy werden nicht sekundengenau abgerechnet. In vielen Fällen zahlst du gleich viel, egal ob du 10 Sekunden oder 50 Sekunden telefonierst. Grund dafür ist die „Taktung“ von Handytarifen. Demnach zahlst du für jedes begonnene Gesprächsintervall. Diese haben meistens eine Dauer von 30 oder 60 Sekunden. Oft dauert der erste Takt eines Gesprächs länger als die folgenden. D.h. es werden zum Beispiel die ersten 60 Gesprächssekunden und anschließend alle begonnenen 30 Sekunden voll verrechnet. In diesem Fall spricht man von einer 60/30 Taktung. Diese Taktung wird mittlerweile bei vielen angebotenen Tarifen angewendet, ansonsten 30/30.<sup>4)</sup> Eine Forderung des Konsumentenschutzes ist es, Handytelefonate sekundengenau abzurechnen. Dann ist nur soviel zu bezahlen, wie auch tatsächlich telefoniert wird.

## 3.3 Tipps gegen Kostenfallen

Hast du die Entscheidung für ein Wertkartenhandy oder ein Vertragshandy und für einen bestimmte Anbieter sowie Tarif einmal getroffen, steht der Handynutzung nichts mehr im Wege. Am Tag, an dem die Handyrechnung ins Haus flattert, gibt es aber immer wieder Überraschungen mit Kosten in unerwarteter Höhe. Im Gegensatz zu Lukas aus dem Beispiel in Abschnitt 3.1 kannst du aber rechtzeitig verhindern, in eine Falle zu tappen.

**Drei Tipps helfen dir unerwartete Handycosten zu vermeiden:**

1. Bewusstes Telefonieren mit dem Handy
2. Beachte die Zusatzkosten von Mehrwertdiensten
3. Berücksichtige die Mehrkosten beim Telefonieren im Ausland

### Bewusstes Telefonieren mit dem Handy

Das Tolle am Handy ist ja, dass du es immer dabei hast. Da ist es auch manchmal verlockend zum Zeitvertreib zu telefonieren oder wegen „Kleinigkeiten“ zum Handy zu greifen. Bis zum Ende eines Monats können dann ganz schön hohe Kosten zusammen kommen. Daher ist es hilfreich, sich bei jedem Anruf zu fragen, ob es billigere Alternativen gibt: Genügt ein SMS? In welche Netze ist das Telefonieren mit meinem Tarif teurer bzw. billiger? Ist der Tarif je nach Uhrzeit verschieden?

4) Quelle: Arbeiterkammer Wien: Ausmaß der Änderungen in der Abrechnungstaktung 2005 – 2006, [http://www.arbeiterkammer.at/pictures/d36/Taktung-Minutentarifierung\\_2006.pdf](http://www.arbeiterkammer.at/pictures/d36/Taktung-Minutentarifierung_2006.pdf)

## Zusatzkosten von Mehrwertdiensten

Mehrwertdienste sind Dienstleistungen, die über die reine Verbindungsleistung hinausgehen und auf der Handyrechnung zusätzlich verrechnet werden. Beispiele: Klingeltöne, Logos, Spiele, Horoskop, Wetter, TV-Votings und Erotikdienste. Bei Mehrwert-SMS handelt es sich um kostenpflichtige Kurznachrichten, die an eine 08xx oder 09xx Nummer gesendet werden. Gegen Gebühren werden Handylogos, Klingeltöne, Chats und ähnliche Dienste angeboten. Die Abrechnung erfolgt entweder pro gesendeter SMS, etwa bei Gewinnspielen, Flirtdiensten und Klingeltönen, oder pro empfangener Nachricht, z.B. bei Abonnements von Nachrichten. Aber auch durch den Anruf bei einer Mehrwertnummer können bestellpflichtige Dienste angefordert werden. Erkennen kannst du solche Mehrwertdienste an den Anfangsziffern ihrer Rufnummern: 0810, 0820, 0821, 0828, 0900, 0901, 0930, 0931, 0939 und 118. Nummern, die mit 0800 beginnen, sind jedoch immer kostenlos!

In Österreich sind die Mehrwertdienste gesetzlich mit der Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdienstverordnung geregelt.<sup>5)</sup>

### Bei Mehrwertdiensten gibt es immer wieder Fallen. Zwei Beispiele:

- Du erhältst ein „Flirt-SMS“, in dem von einer angeblichen „Verehrerin“ oder einem „Verehrer“ die Rede ist. Willst du wissen, wer dahinter steckt, sollst du zurückrufen oder ein SMS schicken. Hinter diesen Spam-SMS stecken Mehrwertnummern, die teuer sind! Falls du also ein SMS von einer fremden Nummer mit der Bitte um Rückruf bekommst: Nicht anrufen und kein SMS schicken!
- Du bestellst dir einen Klingelton und bekommst unbeabsichtigt – entweder weil du eine wichtige Information übersehen hast oder weil es dir der Anbieter der Klingeltöne verheimlicht hat – nicht einen einzigen Klingelton, sondern gleich ein Abonnement.

Wiederkehrende Abo-SMS müssen jederzeit kostenfrei abbestellt werden können. Das ist gesetzlich so vorgeschrieben. Sende dazu das Kennwort „Stopp“ (oder „Stop“) an den Serviceanbieter. Leider gibt es immer wieder „schwarze Schafe“, die sich nicht daran halten. Deshalb...



### Mehrwertdienste kostenlos sperren

Du hast das Recht, einmal pro Jahr kostenlos generell alle abgehenden und einlangenden SMS-Mehrwertdienste sperren zu lassen. Das gleiche gilt auch für Mehrwertdienst-Sprachverbindungen. Allerdings sollte man dem Betreiber gegenüber klar zum Ausdruck bringen, ob Sprach- und SMS-Mehrwertdienste gesperrt werden sollen oder nur eine der beiden Dienstleistungen.

Eine weitere Möglichkeit ist eine Sperre einzelner Mehrwertnummern über: <http://www.sms-sperre.at>. Das geht so: Gib auf <http://www.sms-sperre.at> einfach deine Rufnummer und die Nummer des jeweiligen Mehrwertdienstes ein. Im Anschluss erhältst du per SMS einen Code zugesandt. Wenn du diesen Code auf <http://www.sms-sperre.at> eingibst, wird die Mehrwertnummer für dein Handy gesperrt. Der Vorteil dieses Dienstes ist, dass du gezielt einzelne Mehrwertnummern sperren lassen kannst.

<sup>5)</sup> Weitere Informationen: Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH (RTR). <http://www.rtr.at/kem-v>

## Mehrkosten beim Telefonieren im Ausland

Beim Telefonieren im Ausland<sup>6)</sup> werden immer wieder die **Roaming**-Entgelte unterschätzt. Das gilt vor allem für Gespräche zwischen Österreich und Ländern außerhalb der EU. Unter „Roaming“ versteht man die Verwendung fremder, zumeist ausländischer Netze für die Nutzung von Mobilfunkdiensten. Das folgende Beispiel zeigt dir die unterschiedlichen Roaming-Gebühren, die davon abhängen wer wen anruft und wo sich die GesprächspartnerInnen aufhalten.

### Stelle dir vor, du machst Urlaub in der Türkei und hast dein Handy dabei:

- Ruft dich ein/e FreundIn im Ausland an, dann kommt es zur Kostenteilung. Sie/er zahlt die Gebühr im Inland, genauso, wie wenn du in Österreich wärst. Du hingegen musst für die Kosten für die Weiterleitung des Gesprächs von Österreich in die Türkei aufkommen. (**Passivgebühr**).
- Umgekehrt, wenn du eine/n FreundIn von der Türkei aus in Österreich anrufst, setzt sich der Tarif auch aus zwei Teilen zusammen: aus dem Tarif des ausländischen Netzbetreibers und aus einem Roaming-Aufschlag, weil du in einem fremden Netz bist. Dein/e FreundIn in Österreich muss nichts bezahlen.
- Einen solchen Aufschlag musst du auch zahlen, wenn du im Ausland mit deinem Handy einen Festnetzanschluss im selben Land anrufst („**Gastroamingpreis**“). Dieser Preis kann von den Inlandstarifen des Gastnetzbetreibers für eigene Kunden deutlich abweichen.
- Kommt dein/e FreundIn dich schließlich in der Türkei besuchen und du rufst sie mit deinem österreichischen Handy zu ihrem österreichischen Handy an, dann fallen Gebühren für die Vermittlung des Gesprächs von der Türkei nach Österreich und wieder zurück an. Du hast den Auslandstarif des ausländischen Netzbetreibers zu bezahlen und dein/e FreundIn Passivgebühren für das ankommende Gespräch.

Im Juni 2007 wurden in der EU Obergrenzen für Handygesprächsgebühren im Ausland beschlossen. Diese Regelung gilt für alle EU-Länder und sieht gestaffelte Obergrenzen über drei Jahre vor. Die mobile Breitbandnutzung mit Datenkarten ist davon nicht betroffen. Konkret heißt das, wenn du aus einem EU-Land nach Österreich telefonierst, musst du maximal 59 Cent pro Minute zahlen (inklusive Mehrwertsteuer). Für 2008 und 2009 sind weitere Preissenkungen auf 55 und 52 Cent vorgesehen. Auch die Passivgebühren werden billiger. Wenn du im Ausland angerufen wirst, kann dir dein Mobilfunkbetreiber maximal 29 Cent verrechnen. Im Jahr 2008 wird es dann eine Preissenkung der Passivgebühren auf 26 Cent und 2009 auf 23 Cent geben.

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Mappe waren viele Details zu diesen Vorschriften noch nicht geklärt. Laufend aktualisierte Informationen erhältst du daher auf der Website von Handywissen.at:

<http://www.handywissen.at> und der RTR [http://www.rtr.at/de/tk/Roaming\\_in\\_der\\_EU](http://www.rtr.at/de/tk/Roaming_in_der_EU).

Mehrkosten beim Telefonieren im Ausland sind vor allem zu beachten, wenn du in Ländern außerhalb der EU auf Urlaub bist. Aber auch in EU-Ländern sind die Tarife für dich meistens deutlich höher als in Österreich.

6) Quelle: RTR: Konsumentenservice Roaming und Eurotarif, <http://www.rtr.at/konsumentenservice>



### Handy im Ausland

Erkundige dich bei deinem Handynetzbetreiber, ob er z.B. Roaming-Ferienaktionen anbietet.

Netzwahl nicht dem Handy überlassen. Das Handy wählt automatisch den Mobilfunkbetreiber mit dem stärksten Netz. Der muss aber nicht der billigste sein. Deshalb: Recherchiere, welcher Anbieter im Ausland für dich der billigste ist (z.B. mit dem „Handys unter Palmen“-Rechner der Arbeiterkammer<sup>7)</sup>) und programmiere diesen schon zuhause ein. Wie das geht, steht in der Bedienungsanleitung deines Handys.

Urlaubsgrüße per SMS schicken! Auch für das Versenden von SMS vom Ausland oder ins Ausland werden unter Umständen erhöhte Tarife verrechnet. Aber die zusätzlichen Kosten sind geringer, als wenn du telefonierst.

Achtung: Kosten, die beim ausländischen Netzbetreiber anfallen, werden oft erst mit Verzögerung an dich weiterverrechnet. Bei Wertkartenhandys kann es also passieren, dass das Guthaben, das du abfragst, nicht aktuell ist.

### Kostenfalle Mailbox im Ausland

Bei Auslandsaufenthalten, vor allem in Ländern außerhalb der EU, kann die Rufumleitung zu deiner Mailbox sehr kostspielig sein. Denn bei einer „bedingten Umleitung“ werden die Anrufe, die du nicht entgegennimmst, nach mehrmaligem Läuten auf deine Mailbox nach Österreich zurückvermittelt. Diesen „doppelten Weg“ bezahlst du.

#### So kannst du die Kostenfalle Mailbox im Ausland verhindern:

- Du deaktivierst die Mailbox
- Du lässt bei deinem Mobilfunkanbieter eine „unbedingte Umleitung“ einrichten und alle AnruferInnen werden sofort zu deiner Mailbox weitergeleitet, ohne dass dein Handy klingelt. Um deine Mailbox abzuhören, kann es billiger sein, das von einem Festnetztelefon zu erledigen. Du brauchst dafür die Nummer deiner Mailbox und einen Zugangscode. Beide Informationen findest du in den Kaufunterlagen von deinem Handy.

7) „Handys unter Palmen“-Rechner der Arbeiterkammer: [http://www1.arbeiterkammer.at/handys\\_unter\\_palmen/handy-rechner-v3.php](http://www1.arbeiterkammer.at/handys_unter_palmen/handy-rechner-v3.php)

## 3.4 Was tun bei Problemen?

In vielen Fällen zahlt es sich aus, zunächst einmal bei den MitarbeiterInnen der Service-Hotline deines Anbieters nachzufragen. Viele Fragen klären sich so rasch auf. Jedoch gibt es immer wieder Streitfälle. Bei der Kontrolle deiner Handyrechnung und deines Einzelgesprächsnachweises entdeckst du z.B. einen Rechnungsposten, bei dem du dir sicher bist, dieses Telefonat nicht geführt zu haben oder diesen Mehrwertdienst keinesfalls in Anspruch genommen zu haben.

**Folgende Möglichkeiten hast du bei Streitfällen über die Handyrechnung:**

1. Beeinspruche die Rechnung schriftlich und eingeschrieben bei deinem Mobilfunkbetreiber. Wichtig ist, dass du dabei eine Frist einhalten musst. Wie lange du genau Zeit hast, kannst du in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen deines Mobilfunkanbieters nachlesen.
2. Wende dich anschließend gleich an die **Schlichtungsstelle der österreichischen Regulierungsbehörde (RTR-GmbH)**. Sie hilft dir bei Streitigkeiten mit deinem Betreiber:  
<http://www.rtr.at/Schlichtungsstelle>. Beachte allerdings, dass diese Schlichtungsstelle nur für Beträge ab 10,- Euro zuständig ist.

**Auskünfte bei Problemen mit der Handyrechnung geben dir auch verschiedene Konsumentenberatungsstellen:**

- **Arbeiterkammer:** <http://www.arbeiterkammer.at>  
(auf dem Portal der Arbeiterkammer findest du auch die Kontakte in den Bundesländern)
- **Verein für Konsumenteninformation:** <http://www.konsument.at> (kostenpflichtig)
- **Internet Ombudsmann:** <http://www.ombudsmann.at>

Eine Übersicht von Schuldnerberatungsstellen findest du unter: <http://jugendverschuldung.bmsg.gv.at>.

## 3.5 Weiterführende Links

Handywissen.at-Informationsportal mit häufigen Fragen und Antworten rund um das Thema Handykosten:  
<http://www.handywissen.at>

Tipps der Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH (RTR) zum Thema Handy:  
<http://www.rtr.at/konsumentenservice>

Tipps der Arbeiterkammer zum Thema Handy:  
<http://www.arbeiterkammer.at/www-1001.html>

Tipps der EU-Kommission zum Handytelefonieren im Ausland:  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/roaming/why/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/roaming/why/index_de.htm)

Sperrdienst des Internet Ombudsmann für den Empfang unerwünschter Mehrwert-SMS:  
<http://www.sms-sperre.at>

Tarifvergleiche:

- Arbeiterkammer Wien: Handy-Tarifrechner  
<http://www1.arbeiterkammer.at/Handytarif>
- Arbeiterkammer Wien: Tarifwegweiser Mobiltelefonie  
<http://www.mobilfunkrechner.de/akwien/pdf/mobilfunknetz.pdf>
- Arbeiterkammer Wien: „Handys unter Palmen“- Rechner zur Recherche der günstigsten Tarife in ausgewählten Urlaubsländern  
[http://www1.arbeiterkammer.at/handys\\_unter\\_palmen/handy-rechner-v3.php](http://www1.arbeiterkammer.at/handys_unter_palmen/handy-rechner-v3.php)
- Tarifecheck  
<http://www.tarifecheck.at>
- Handy-Tarife  
<http://www.handy-tarife.at>
- Billiger telefonieren  
<http://www.billiger-telefonieren.at>

Rechtliche Informationen der Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH (RTR)

- zur gesetzlichen Regelung der Mehrwertdienste in der „Kommunikationsparameter-, Entgelt- und Mehrwertdiensteverordnung (KEM-V)“:  
<http://www.rtr.at/kem-v>
- zur Einzelentgeltnachweisverordnung:  
<http://www.rtr.at/een-v>

Studie „Mobilfunk & Jugendschutz“ der Arbeiterkammer:

[http://www.handywissen.at/fileadmin/userordner/Download/Dateien/ak\\_mobilfunk\\_jugendschutz06.pdf](http://www.handywissen.at/fileadmin/userordner/Download/Dateien/ak_mobilfunk_jugendschutz06.pdf)

Broschüre „Der Handy-Guide“ vom Bundesministerium für Soziales und Konsumentenschutz:  
<https://broschuerenservice.bmsg.gv.at/PubAttachments/Handy-Guide.pdf>

Broschüre „Handy Guide – Alles rund ums Handy“ von mobilkom austria, Jugendrotkreuz Österreich und Kinder- und Jugendanwaltschaften:  
<http://www.mobilkomaustria.com/handyguide>

## 3.6 Übungen

### Übung 1: Persönliche Tarifwahl und Handykosten

#### Lernziele

- » Bewusste und informierte Entscheidungen als Handy-KonsumentIn treffen können
- » Möglichkeiten zum Kostensparen beim Telefonieren kennen lernen
- » Verstehen, was die Ursachen für unerwünscht hohe Handyrechnungen sein können
- » Tipps zum Kostensparen beim Telefonieren im oder in das Ausland kennen lernen

SchülerInnen ohne Handys können die Einzelarbeiten paarweise mit SchülerInnen, die bereits ein Handy besitzen, durchführen.

#### Lernaktivität 1: Meine Handykosten (Einzelarbeit)

SchülerInnen berechnen Handykosten für einen Tag anhand der vorgeschlagenen Beispiel-Nutzungsdaten von **Arbeitsblatt 1 Seite 14** oder mit Hilfe der protokollierten eigenen Nutzungsdaten im **Arbeitsblatt 3 aus Kapitel 2 Seite 15**. Zur Berechnung der Kosten wird der eigene Handytarif verwendet. Die Tarifinformationen nehmen die SchülerInnen von zu Hause mit oder recherchieren sie im Internet.

#### Reflexionsfragen:

- In welche Handynetze sind die Gespräche bei deinem Tarif mit den geringsten bzw. höchsten Kosten verbunden?
- Falls alle die Beispiel-Nutzungsdaten verwendet haben: Wie groß sind die Unterschiede in der Klasse?

#### Lernaktivität 2: Angebote checken (Gruppenarbeit)

Gruppen von ungefähr 4 SchülerInnen wählen jeweils Daten für die Handynutzung an einem bestimmten Tag aus (entweder Beispiel-Nutzungsdaten von **Arbeitsblatt 1 Seite 14** oder die protokollierten eigenen Nutzungsdaten im **Arbeitsblatt 3 aus Kapitel 2 Seite 15**) und recherchieren im Internet, ob sie einen Tarif finden, mit dem geringere Kosten, als in Lernaktivität 1 berechnet, anfallen. Empfehlenswert sind als Unterstützung Websites für Tarifvergleiche (siehe z.B. Kapitel 3 Seite 11).

#### Reflexionsfragen:

- Wie suchst du am besten nach einem für dich günstigen Handytarif?
- Warum ist ein Tarifvergleich oft schwierig?
- Was empfiehlt sich, bei einem Anbieter- oder Tarifwechsel zu beachten?

#### Lernaktivität 3: Meine Roamingtarife (Einzelarbeit)

SchülerInnen erkundigen sich beim eigenen Mobilfunkanbieter via Internet oder, wenn kostenlos, telefonisch beim Kundenservice nach dem billigsten Roaming-Partner und den Roaming-Tarifen (Gesprächsgebühren nach Österreich und im Ausland, Passivgebühren, Gebühren für SMS und MMS) für den kommenden Urlaub.

#### Reflexionsfragen:

- Wie groß ist der Unterschied zu den Gesprächsgebühren in Österreich?
- Welche Tipps kennst du für das Kostensparen beim Telefonieren im Ausland?

**Lernaktivität 4: Handykosten im Ausland** (Einzel- oder Gruppenarbeit)

SchülerInnen ermitteln die Handykosten im Ausland auf Basis von Beispieldaten zur Handynutzung. Dazu können entweder die vorgeschlagenen Beispiel-Nutzungsdaten von **Arbeitsblatt 1 Seite 14** oder die an einem bestimmten Tag protokollierte Handynutzung der SchülerInnen im **Arbeitsblatt 3 aus Kapitel 2 Seite 15** verwendet werden. Die Tarife haben die SchülerInnen entweder zuvor beim eigenen Anbieter recherchiert oder sie verwenden den Beispieltarif von **Arbeitsblatt 2 Seite 14**.

**Reflexionsfragen:**

- Wie groß ist der Kostenunterschied für den gewählten Beispieltag zwischen Österreich und Ausland?
- Welche Tipps kennst du für das Kostensparen beim Telefonieren im Ausland?

## Arbeitsblatt 1: Beispieldaten für Handynutzung

	Zielnetz	Dauer
<b>Handygespräch</b>		
1	0664	40 Sekunden
2	0676	10 Sekunden
3	Festnetz	5 Minuten 20 Sekunden
4	Festnetz	1 Minute 10 Sekunden
5	0664	40 Sekunden
6	Festnetz	2 Minuten 20 Sekunden
7	Mailboxabfrage	20 Sekunden
<b>SMS</b>		
1	0676	
2	0664	
3	0650	
4	0660	
5	0650	
<b>MMS</b>		
1	0699	

## Arbeitsblatt 2: Beispieltarife im Ausland (Kosten in Euro)

<b>Gesprächsgebühr im Inland (Tunesien)</b>	
Pro Minute	1,22
<b>Gesprächsgebühr von Tunesien nach Österreich</b>	
Pro Minute	1,99
<b>Passive Gesprächsgebühr in Tunesien</b>	
Pro Minute	0,89
<b>SMS</b>	
Pro SMS gesendet	0,25
Pro SMS empfangen	gebührenfrei
<b>MMS</b>	
Pro MMS (31 KB - 100 KB) gesendet	1,69
Pro MMS (31 KB - 100 KB) empfangen	1,69

## Übung 2: Mehrwertdienste

### Lernziel:

- » Unerwünschte Kosten durch Mehrwertdienste verhindern können

### Lernaktivität 1: Inserat für Mehrwert-SMS

Den SchülerInnen wird ein Inserat für Mehrwert-SMS, wie sie z.B. in Jugendzeitschriften vorkommen, präsentiert (**Arbeitsblatt 3 Seite 16**) und als Ausgangspunkt für eine Diskussion zum Thema Mehrwertdienste genutzt. Vorschläge für Diskussionsfragen:

- Welche Mehrwertdienste hast du schon bestellt oder würdest du gerne einmal bestellen?
- Sind schon einmal Probleme aufgetaucht? Welche?
- Welche Informationen über die Kosten des Dienstes sind im Inserat (**Arbeitsblatt 3 Seite 16**) angegeben und welche fehlen eventuell?
- Was kannst du unternehmen, um unerwünschte Kosten durch Mehrwertdienste zu verhindern?

### Lösungsinformation für Lernaktivität 1:

#### Mehrwertnummer erkennen:

Bei einer Nummer mit der Vorwahl „0900“ handelt es sich um eine Mehrwertnummer.

#### Kleingedrucktes lesen:

Bei Mehrwertdiensten ist es wichtig, vor einer Bestellung das Kleingedruckte zu lesen: Wie hoch sind insgesamt die Kosten? Handelt es sich um eine einmalige Leistung oder um ein Abo? Wie kann ich den Dienst wieder abbestellen, wenn es sich um ein Abo handelt? Ist das eigene Handy überhaupt geeignet für diesen Dienst? Beim vorliegenden Beispiel ist zwar angeführt, dass es sich um ein Abo handelt, allerdings ist nicht klar, welche Leistungen das Abo genau umfasst. Es ist auch keine Information angeführt, wie man das Abo wieder beenden kann.

#### Unerwünschte Kosten durch Mehrwertdienste verhindern:

Wiederkehrende Abo-SMS müssen jederzeit mit dem Kennwort „Stopp“ (oder „Stop“) kostenfrei abbestellt werden können. Leider gibt es immer wieder „schwarze Schafe“, die sich nicht daran halten. Deshalb hat jede/r HandybesitzerIn das Recht, einmal pro Jahr kostenlos generell alle abgehenden und einlangenden SMS-Mehrwertdienste sperren zu lassen. Das gleiche gilt auch für Mehrwertdienst-Sprachverbindungen. Allerdings sollte man dem Betreiber gegenüber klar zum Ausdruck bringen, ob Sprach- und SMS-Mehrwertdienste gesperrt werden sollen oder nur eine der beiden Dienstleistungen. Eine weitere Möglichkeit ist die Sperre einzelner Mehrwertnummern über <http://www.sms-sperre.at>.

### Lernaktivität 2: Spam-SMS

Den SchülerInnen wird ein Spam-SMS (**Arbeitsblatt 4 Seite 16**) präsentiert, in dem die/der EmpfängerIn aufgefordert wird, eine angegebene Nummer, bei der es sich um eine Mehrwertnummer handelt, anzurufen.

Vorschläge für Diskussionsfragen:

- Wer hat schon einmal Spam-SMS erhalten?
- Ist es empfehlenswert bei der angegebenen Nummer anzurufen? Warum bzw. warum nicht?
- Was kannst du unternehmen, um unerwünschte Kosten durch Mehrwertdienste zu verhindern?

### Lösungsinformation für Lernaktivität 2:

Bei der dargestellten SMS handelt es sich um eine Spam-SMS, die angegebene Nummer ist eine Mehrwertnummer. 0930er Nummern sind Erotikdiensten zugeteilt, es dürfen max. 3,64 Euro pro Minute verrechnet werden. Wichtig: Nicht anrufen, kein SMS schicken und gleich löschen!

### Arbeitsblatt 3: Inserat für Mehrwert-SMS

**REAL SOUNDS** als Klingelton

Sende z.B. REAL3215 an  0900-056866\*

**TOP 10 CHARTS**

Papa Pinguin - Pigloo	REAL3215
Träumst Du - Oomph! feat. Jandova	REAL3216
Behind the Cow - Scooter	REAL3217
Wir ernten was wir Säen - Fanta4	REAL3218
Alive - Kate Ryan	REAL3219

\* Guthaben für 2 Produkte zum Club-Abo: 1,99 Euro (Ö). Zzgl. Transport WAP/GPRS pro Download. Handtypen, AGB: [www.xydomain.at](http://www.xydomain.at)

### Arbeitsblatt 4: Spam-SMS



"Hallo! Hab´ dich letzten Samstag am Abend gesehen! Möchte dich unbedingt kennenlernen. Ruf mich bitte an: 0930 565603 Bis bald, Carol"