

AK: Gespenstisch – hohe Handyrechnung nach Urlaub, obwohl es nicht benutzt wurde!

Utl.: Hilfe durch AK Konsumentenberatung – Konsument bekam Geld zurück =

Wien (OTS) – Herr S. fiel aus allen Wolken, als er seine Handyrechnung bekam und fast 500 Euro Roamingkosten zahlen sollte. Er war in Ägypten auf Urlaub und hatte sein Handy abgeschaltet und Roaming deaktiviert. Bob bestand aber auf die Zahlung. Er wandte sich an die AK Konsumentenberatung – sie riet ihm einen Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle RTR einzubringen – mit Erfolg. Herr S. bekam einen Großteil der Kosten zurück. Es handelte sich um das sogenannte „Geisterroaming“.

Herr S. verbrachte seinen Urlaub in Ägypten. Er traute seinen Augen nicht, als er seine Handyrechnung sah: Alleine die Roamingkosten machten 462 Euro aus. Er konnte sich das nicht erklären. Er hatte während seine Urlaubs das Handy im Koffer liegen. Seine Datenroaming-Funktion war deaktiviert, er benutzte sein Handy kein einziges Mal. Immerhin gibt es auch eine Kostengrenze fürs Roamen, die weltweit gilt. So dürfen nicht mehr als die vom Betreiber festgelegten 60 Euro verrechnet werden oder das individuell vereinbarte Limit. Herr S. wandte sich an seinen Betreiber Bob. Der Anbieter bestand jedoch auf Zahlung der 462 Euro.

Herr S. suchte daher Hilfe in der Konsumentenberatung der Arbeiterkammer Wien. Die Expertin riet ihm, einen Schlichtungsantrag bei der Schlichtungsstelle RTR einzubringen. Es handelte sich um das sogenannte „Geisterroaming“. Demnach werden trotz deaktivierten Datenroamings Datentransfers verrechnet – das tritt bei LTE-fähigen Smartphones auf. Bob lenkte letztlich ein – Herrn S. wurden 370 Euro erlassen.

Tipp der AK:

+ Kontrollieren Sie Ihre Handy-Abrechnungen nach einem Urlaub in einem Nicht-EU-Land genau. Finden Sie viele verdächtig kleine Roamingbeträge auf der Rechnung, beeinspruchen Sie sie beim Mobilfunker. KonsumentInnen können sich auch jederzeit an die AK Konsumentenberatung wenden: Tel. 01 501 65 1209, Mo bis Freitag 8.00 bis 12.00 Uhr oder per E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at.

~

Rückfragehinweis:

Arbeiterkammer Wien

Doris Strecker

(+43-1) 501 65-12677, mobil: (+43) 664 845 41 52

doris.strecker@akwien.at

<http://wien.arbeiterkammer.at>

~

Digitale Pressemappe: <http://www.ots.at/pressemappe/26/aom>

*** OTS-ORIGINALTEXT PRESSEAUSSENDUNG UNTER AUSSCHLIESSLICHER
INHALTLICHER VERANTWORTUNG DES AUSENDERS - WWW.OTS.AT ***

OTS0025 2019-08-13/09:25

130925 Aug 19

Link zur Aussendung:

https://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20190813_OTS0025