



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

05.01.2017

Geisterroaming: Das steckt dahinter

Nutzer klagen über Abrechnungsprobleme bei LTE-Roaming im Ausland

Berlin/Göttingen - Seitdem es die Möglichkeit des LTE-Roamings im EU-Ausland für deutsche Mobilfunkkunden gibt, erscheinen immer wieder Berichte über falsche Mobilfunk-Rechnungen nach Beendigung der Reise. Hierbei handelt es sich oft um das sogenannte Geisterroaming. Alexander Kuch vom Onlinemagazin teltarif.de führt aus: "Beim Geisterroaming fährt der Kunde ins Ausland und nutzt dort das Handy ausschließlich für Telefonate, SMS sowie in öffentlichen WLAN-Netzen. Daten-Roaming und die mobile Internetverbindung sind abgestellt. Trotzdem tauchen nach der Rückkehr Rechnungsposten zu Daten-Roaming auf der Mobilfunk-Rechnung auf." Meistens ist auf der Handy-Rechnung der Datenverbrauch mit 1kB angegeben. Bei manchen Smartphone-Tarifen reicht dieser geringe Datenverbrauch schon aus und es wird automatisch eine Tagesflat für das Daten-Roaming hinzugebucht. Diese hat der Kunde aber gar nicht bestellt und er möchte sie auch nicht nutzen. Zudem entstehen zusätzliche Kosten.

Im ersten teltarif.de-Bericht vom April 2016 trat das Geisterroaming überwiegend bei Drillisch-Kunden auf, die das o2-Netz nutzen. Kuch sagt: "Drillisch versicherte uns: Wer sich mit seiner falschen Rechnung an die Kundenbetreuung seiner Mobilfunk-Marke wendet, bekommt den betreffenden Betrag erstattet." Es gibt inzwischen aber noch weitere Fälle. So berichtet ein teltarif.de-Leser, dass er seit Jahren kein Daten-Roaming im Ausland nutzt. Trotzdem sind nach der Reise mehrmals Tagespässe auf seiner Telekom-Rechnung aufgetaucht, obwohl das Roaming und sogar die mobile Datenverbindung deaktiviert waren. Die Telekom reagierte kundenfreundlich, weiß Kuch: "Sind trotz ausgeschaltetem Datenroaming zusätzliche Roamingkosten entstanden, werden diese laut der Telekom nach individueller Prüfung erstattet. Hierfür müssen sich die Verbraucher bei der kostenlosen Telekom-Hotline melden."

Bereits seit dem ersten Vorfall stand die Vermutung im Raum, dass es sich nicht um ein Abrechnungsproblem handelt, sondern um ein Netzproblem. Dies erhärtet sich durch den ähnlichen Vorfall im Telekom-Netz. Das Problem kann also bei allen Netzbetreibern auftreten. "Bisher sieht es so aus, dass das Geisterroaming nur bei der Nutzung von LTE mit LTE-fähigen Endgeräten im Ausland auftritt - dies teilte uns auch die Telekom mit." Das Problem sei ein technisches, da – obwohl 'Datennutzung aus' oder 'Datenroaming aus' ausgewählt wurde – das Endgerät trotzdem geringe Datenmengen, beispielsweise beim Einschalten, in das Internet sendet. Kuch sagt abschließend: "Kunden haben momentan keine Möglichkeit, dem Geisterroaming zu entgehen - außer sie lassen das Endgerät komplett zuhause oder sie nehmen die SIM-Karte vor dem Einschalten im Ausland heraus, um das Gerät nur fürs Surfen in WLAN-Netzen zu verwenden. Nutzer aller Mobilfunknetze und Provider sollten daher die Rechnungen nach dem Urlaub genau kontrollieren und falsche Posten sofort bei der Kundenbetreuung reklamieren."

Weitere Einzelheiten erfahren Sie unter: <http://www.teltarif.de/s/s66742.html>

Download unter: <https://www.teltarif.de/presse/2017.html>



teltarif.de Onlineverlag GmbH

Brauweg 40, 37073 Göttingen,
Tel.: +49 (0)551-51 757-0, Fax: +49 (0)551-51757-11,
<https://www.teltarif.de/presse/>, presse@teltarif.de

05.01.2017

Über teltarif.de Onlineverlag GmbH

teltarif.de ist bereits seit Beginn der Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes 1998 einer der führenden unabhängigen Informationsdienstleister und Vergleicher (Quelle: IVW, November 2016). Neben tagesaktuellen News und zahlreichen Ratgebern informiert zudem ein wöchentlicher, kostenloser E-Mail-Newsletter über das Geschehen auf dem Telekommunikationsmarkt.

Informationen für Journalisten

Gerne können Journalistenkollegen bei Telekommunikationsthemen auf das Expertenwissen von teltarif.de zurückgreifen, zum Beispiel um ihre Artikel mit Tariftabellen oder Ratgeberinhalten zu untermauern. Hierfür stehen die Experten von teltarif.de interessierten Medien sowohl bei der inhaltlichen Gestaltung von Berichten als auch als Interviewpartner zur Verfügung. Darüber hinaus bietet teltarif.de Medienpartnern kostenlose Tariftabellen und weitere Informationen zum Download und Abdruck in Zeitungen oder Zeitschriften:

<https://www.teltarif.de/presse/> bzw. <https://www.teltarif.de/intern/printpartner.html>

Rückfragen und Interviewwünsche richten Sie bitte an:

teltarif.de Onlineverlag GmbH,
Brauweg 40, 37073 Göttingen
Jasmin Keye
Tel: 0551 / 517 57-23, Fax: 0551 / 517 57-11
E-Mail: presse@teltarif.de