

# Informationen zur Nutzung im Ausland und zur EU-Roaming-Verordnung



Bei den freenet FLEX-Tarifen der klarmobil GmbH (im Folgenden: klarmobil) ist Roaming beschränkt auf die Nutzung innerhalb des EU-Aufenthaltslandes der Zone 1 sowie auf den Aufbau von Gesprächen und den Versand von SMS nach Deutschland. Telefonie und SMS-Versand in andere EU-Staaten als Deutschland und das EU-Aufenthaltsland ist ausgeschlossen.

EU-Länder (Zone 1): Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich (einschl. Französisch-Guayana, Guadeloupe, La Réunion, Martinique und Mayotte), Gibraltar, Griechenland, Großbritannien, Irland, Island, Italien, Kroatien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Moldavien (ab 01.01.2026), Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal (einschl. Madeira und Azoren), Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ukraine (ab 01.01.2026), Ungarn, Zypern (griechischer Teil).

Im sonstigen Ausland ist kein Roaming möglich. Verbindungen mit sowie der Empfang und Versand von SMS per maritimer sowie Satelliten-gestützter Netze ist nicht möglich.

EU-Regulierung: Sie können auf Ihren vorübergehenden Reisen innerhalb der EU (Zone 1) die Mobilfunkdienste zu den inländischen Tarifkonditionen (Roam like at home) nutzen, wenn und soweit Sie keine abweichende EU-Roaming-Option gebucht oder Roaming gesperrt haben.

Grundsätzlich können Sie die Dienste zur selben Qualität und mit derselben Technologie wie zu Hause nutzen. Dies gilt jedoch nur, wenn und soweit dieselben Technologien im besuchten Mitgliedstaat auch verfügbar sind.

Die im jeweiligen Mitgliedstaat verfügbare Technologie, Partnernetze und Qualitätsparameter finden Sie unter <https://www.klarmobil.de/service/preislisten/>.

Zudem kann die Dienstqualität von der im Inland aufgrund unterschiedlichen Netzausbaus, länderspezifischer Topographien, Anzahl der Nutzer in einer Zelle, der Entfernung zur nächsten Antenne, der Bewegung des Nutzers und dem eingesetzten Endgerät abweichen. Diese Abweichungen äußern sich beispielsweise in Form verringerter Datenübertragungsgeschwindigkeit, erhöhter Latenz und Verzögerung im Gesprächsaufbau. Verringerte Übertragungsgeschwindigkeiten können zudem dazu führen, dass Dienste mit hohem Bandbreitenbedarf (Musik-Streaming, Video-Streaming, Gaming, große E-Mail-Anhänge, große Downloads) in diesem Fall nicht mehr nutzbar sind.

## A. Informationen zur Fair Use Policy

Die Mobilfunk-Nutzung innerhalb der EU unterliegt einer Fair Use Policy gemäß der europa-rechtlichen Vorgaben. Bei Missachtung der Fair Use Policy können regulierte Aufschläge erhoben werden.

Kunden, die ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort in der Bundesrepublik Deutschland oder eine stabile Bindung an die Bundesrepublik Deutschland haben und die sich hauptsächlich und häufig in der Bundesrepublik Deutschland aufhalten, dürfen auf ihren vorübergehenden Reisen innerhalb der EU Datenroamingdienste zu den inländischen Tarifkonditionen (RLAH) unter Berücksichtigung der nachfolgenden Fair Use Policy (im Folgenden FUP genannt) nutzen.

### 1) Nutzung auf vorübergehenden Reisen innerhalb der EU

Um eine zweckwidrige Nutzung regulierter Roamingdienste durch Kunden zu anderen Zwecken als vorübergehenden Reisen zu vermeiden, ist die vorgenannte Nutzung nur möglich, wenn und soweit der Kunde auf Anforderung einen Nachweis erbringt, dass er seinen gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland hat, oder dass der Kunde eine stabile Bindung zur Bundesrepublik Deutschland unterhält.

Der Nachweis des gewöhnlichen Aufenthalts kann insbesondere wie folgt indiziert werden:

- Gültiger Personalausweis der Bundesrepublik Deutschland oder
- aktuelle Meldebestätigung eines deutschen Einwohnermeldeamtes oder
- Nachweis über ein dauerhaftes Vollzeitbeschäftigungsverhältnis oder
- Gemeinderegistrierung oder
- andere zum Nachweis geeignete Unterlagen

Der Nachweis über eine stabile Bindung kann insbesondere wie folgt indiziert werden:

- gültige Studentenbescheinigung einer in Deutschland ansässigen (Fach)Hochschule oder

- gültiger Arbeitsvertrag eines in Deutschland ansässigen Arbeitgebers oder
- andere zum Nachweis geeignete Unterlagen

Im Falle der Nichterbringung eines Nachweises bei Vertragsschluss oder nach Anforderung oder soweit Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass die stabile Bindung nicht besteht oder der gewöhnliche Aufenthalt entgegen den Nachweisen nicht in der Bundesrepublik Deutschland ist, können im Roamingfall Aufschläge gemäß Ziffer 4) erhoben werden.

Sobald der Kunde einen gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland oder eine stabile Bindung zu der Bundesrepublik Deutschland nachweist, beendet klarmobil die Erhebung des Aufschlags nach dieser Ziffer 1).

## 2) Ordnungsgemäße Nutzung

- a. Der Kunde darf Roaming nicht missbräuchlich oder zweckwidrig nutzen. Eine missbräuchliche oder zweckwidrige Nutzung liegt in jedem Fall dann vor, wenn sich der Kunde innerhalb von vier Monaten (Beobachtungszeitraum) nicht überwiegend in der Bundesrepublik Deutschland aufhält oder die Roamingnutzung des Kunden seine Inlandsnutzung in dem Beobachtungszeitraum überwiegt. Dazu ist klarmobil berechtigt, die Bewegungs- und Nutzungsdaten für mindestens 4 Monate zu speichern.
- b. Zudem liegt eine missbräuchliche oder zweckwidrige Nutzung vor bei:
  - i. langer Inaktivität einer bestimmten SIM-Karte in Verbindung mit einer hauptsächlichen oder sogar ausschließlichen Nutzung zum Roaming;
  - ii. Abschluss mehrerer Verträge für mehrere SIM-Karten und deren aufeinanderfolgende Nutzung durch denselben Kunden zum Roaming.
- c. Wenn klarmobil feststellt, dass der Kunde Roaming nicht ordnungsgemäß nutzt, wird klarmobil dem Kunden einen entsprechenden Hinweis geben. Falls der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach Hinweiserteilung seine missbräuchliche oder zweckwidrige Nutzung nicht einstellt, kann klarmobil ab dem Tag nach der Hinweiserteilung Aufschläge in Bezug auf den missbräuchlich genutzten Dienst gemäß Ziffer 4) erheben. klarmobil beendet die Erhebung von Aufschlägen, wenn der Kunde kein Risiko der zweckwidrigen oder missbräuchlichen Nutzung mehr erkennen lässt.
- d. klarmobil kann anhand objektiver und fundierter Nachweise feststellen, dass eine bestimmte Anzahl von SIM-Karten Gegenstand eines organisierten Weiterverkaufs an Personen war, die weder tatsächlich ihren gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland noch stabile Bindungen zu der Bundesrepublik Deutschland haben, und dass dieser Weiterverkauf dazu diente, die Nutzung regulierter und zu geltenden inländischen Endkundenpreisen bereitgestellter Endkundenroamingdienste zu anderen Zwecken als auf vorübergehenden Reisen zu ermöglichen. In diesen Fällen kann klarmobil verhältnismäßige Sofortmaßnahmen ergreifen, um die Einhaltung aller Bedingungen des zugrunde liegenden Vertrags zu gewährleisten.

## 3) Nutzung von offenen Daten-Tarifen

Der Kunde kann bei einem offenen Datenpaket\* auf vorübergehenden Reisen in der EU lediglich ein Roamingdatenvolumen nutzen, welches dem doppelten Volumen entspricht, das sich aus der Division des inländischen Endkundengesamtpreises (ohne MwSt.) dieses Datenpakets durch das regulierte maximale Roamingvorleistungsentgelt nach Artikel 11 der Verordnung (EU) Nr. 2022/612 bezogen auf den jeweiligen Abrechnungszeitraum ergibt.

- a. Wenn der Kunde einen Tarif nutzt, der Mobilfunk-Endkundendienste und andere Dienste und/oder Endgeräte beinhaltet, wird der inländische Endkundengesamtpreis eines Datenpakets zur Berechnung des Roamingdatenvolumens unter Zugrundelegung des Preises (ohne MwSt.) bestimmt, der beim separaten Verkauf des auf die Mobilfunk-Endkundendienste entfallenen Paketteils verlangt würde oder des Verkaufspreises solcher Dienste mit den gleichen Merkmalen als Einzelprodukt.
- b. Bei vorausbezahlten Tarifen, auf die diese FUP angewandt wird, kann klarmobil alternativ zur Anwendung der unter Ziffer 2) genannten Regelung der angemessenen Nutzung den Verbrauch von Endkundenroamingdiensten zum inländischen Endkundenpreis in der EU auf ein Volumen begrenzen, das zumindest dem Volumen entspricht, das sich aus der Division des Gesamtbetrags (ohne Mehrwertsteuer) des vom Kunden an den Betreiber zu Beginn der Roamingnutzung bereits bezahlten, verfügbaren Restguthabens durch das regulierte maximale Roamingvorleistungsentgelt nach Artikel 11 der Verordnung (EU) Nr. 2022/612 ergibt.
- c. Ab Erreichen der vorbenannten Roamingvolumen können Aufschläge gemäß Ziffer 4) in Bezug auf die

---

\* „offenes Datenpaket“ ist ein Tarif für die Bereitstellung eines oder mehrerer Mobilfunk-Endkundendienste, der ein unbegrenztes Volumen von Mobilfunk-Endkundendatendiensten gegen Zahlung eines regelmäßig wiederkehrenden festen Entgelts enthält oder bei dem der Inlandspreis pro Einheit der Mobilfunk-Endkundendatendienste, der sich aus der Division des gesamten inländischen Endkundenpreises (ohne Mehrwertsteuer) für Mobilfunkdienste durch das gesamte Volumen der im Inland verfügbaren Mobilfunk-Endkundendatendienste bezogen auf den gesamten Abrechnungszeitraum ergibt, niedriger ist als das regulierte maximale Roamingvorleistungsentgelt nach Artikel 11 der Verordnung (EU) Nr. 2022/612.

Datennutzung erhoben werden. Die inländischen Regularien für die Datennutzung (Drosselung etc.) finden weiterhin Anwendung.

#### 4) Aufschläge

klarmobil ist in den vorgenannten Fällen berechtigt, höchstens folgenden Aufschläge (inkl. MwSt) zu erheben, orientiert an den maximalen Vorleistungsentgelten:

- Aufschlag pro versendete regulierte SMS-Roamingnachrichten: 0,36 ct./SMS (ab 1. Januar 2025)
- Aufschlag für abgehende regulierte Roaminganrufe: 2,26 ct./Min. (ab 1. Januar 2025)
- Aufschlag für eingehende regulierte Roaminganrufe: 0,24 ct./Min (ab 01.01.2024)
- Aufschlag für regulierte Datenroamingdienste: 1,55 €/GB (ab 1. Januar 2025), 1,31 €/GB (ab 1. Januar 2026), 1,19 €/GB (ab 1. Januar 2027)

#### 5) Beschwerdeverfahren

klarmobil stellt dem Kunden ein Beschwerdeverfahren zur Verfügung, in welchem es dem Kunden erlaubt ist, Nachweise dafür zu erbringen, dass er die regulierten Endkundenroamingdienste nicht zu anderen Zwecken als auf vorübergehenden Reisen nutzt, nachdem er einen Warnhinweis gemäß Ziffer 2) lit c erhalten hat.

Zur Beilegung eines Streits mit der klarmobil über die in § 68 TKG in Verbindung mit Art. 18 Abs. 2 der Verordnung (EU) Nr. 2022/612 genannten Fälle kann der Kunde bei der Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation der Bundesnetzagentur in Bonn (Verbraucherschlichtungsstelle) durch einen Antrag ein Schlichtungsverfahren einleiten. Die klarmobil ist in diesen Fällen bereit, an Schlichtungsverfahren der Bundesnetzagentur teilzunehmen.

Die Kontaktdaten der Verbraucherschlichtungsstelle lauten:

Bundesnetzagentur

Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation (Referat. 216)

Postfach 80 01

53105 Bonn

Webseite: [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de)

## B. Unbeabsichtigtes Roaming in Grenznähe

Wenn Sie sich in der Nähe einer Grenze aufhalten, kann es vorkommen, dass sich der Mobilfunk-Anschluss dann schon in das Netz des Nachbarlandes eingebucht hat. Dann gelten die Konditionen wie für eine Auslands-Nutzung (Roaming). In welches Netz Sie gerade eingebucht sind, erkennen Sie am Logo und Namen im Display Ihres Handys. Um Auslandskonditionen in Deutschland zu vermeiden, schalten Sie einfach die automatische Wahl des Netzes ab und wählen Sie das Mobilfunknetz manuell aus.

## C. Aktivieren/Deaktivieren von Datenroaming

Bei aktivem Datenroaming besteht das Risiko, dass es automatisch und unbemerkt zu einem Aufbau einer Datenroaming-Verbindung und zum Herunterladen von Daten kommt. Um dies zu vermeiden, empfehlen wir Ihnen Datenroaming zu deaktivieren. Sie können es jederzeit kostenlos wieder aktivieren.

Android: Wählen Sie Einstellungen, wählen Sie dort den Menüpunkt "Verbindungen", dann den Menüpunkt "Mobile Netzwerke". Mit dem Betätigen des digitalen Schiebers "Daten-Roaming" können Sie Datenroaming deaktivieren oder aktivieren.

iOS: Wählen Sie unter "Einstellungen" zunächst den Menüpunkt "Datenoptionen". Unter dem folgenden Menüpunkt "Daten-Roaming" können Sie mit dem Betätigen des digitalen Schiebers Datenroaming deaktivieren oder aktivieren.

## D. EU-weiter kostenfreier Notruf und alternative Notrufzugangsarten

Die einheitliche europäische Notrufnummer 112 kann innerhalb der europäischen Union stets kostenfrei genutzt werden. Informationen zu weiteren Notrufzugangsarten in Ihrem jeweiligen EU-Aufenthaltsland sowie zu öffentlichen Warnsystemen erhalten sie unter [www.klarmobil.de/notrufdienste/](http://www.klarmobil.de/notrufdienste/).