

---

ombudscom

## Jahresbericht 2008

der Schlichtungsstelle der Telekombranche

---



*Liebe Leserin, lieber Leser*

Am 3. Juli 2008 hat die Stiftung ombudscom ihre Tätigkeit als offizielle Schlichtungsstelle für die Telekommunikationsbranche aufgenommen. Ihr wurde vom Bundesamt für Kommunikation die gesetzlich vorgesehene Aufgabe übertragen, Kundinnen und Kunden von Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieterinnen eine unabhängige, unparteiische, transparente und effiziente Schlichtungsstelle zur Verfügung zu stellen.

Der Stiftungsrat hat seine Arbeit am 11. Juni 2008 begonnen. Er setzt sich aus drei Vertretern der Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieterinnen, zwei Vertreterinnen der Konsumentenschutzorganisationen und 4 unabhängigen Mitgliedern zusammen. Die Mitglieder bringen ein vielfältiges Fachwissen aus den Bereichen Streitschlichtung, Recht, Telekommunikation und Konsumentenschutz in das Gremium ein und gewährleisten dadurch eine problemorientierte Entwicklung der ombudscom.

Die ersten Monate standen im Zeichen der Konsolidierung der neuen Stiftungsorganisation und der Anpassungen an den weiteren Tätigkeitsbereich der ombudscom, der sich durch die Pflicht aller Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieterinnen zur Mitwir-

kung an einer Schlichtung ergab. Dennoch musste das Rad nicht neu erfunden werden. Der Stiftungsrat konnte sich auf ein eingespieltes Team unter der Leitung der Ombudsfrau Dr. Carol Franklin verlassen, das seit 2005 bei Streitigkeiten zwischen Kunden und vier grösseren Fernmeldediensteanbieterinnen schlichtend tätig war. Carol Franklin hat in der hektischen Phase des Übergangs von der alten in die neue Struktur immer wieder die Initiative ergriffen und war damit Garant für die kontinuierliche Entwicklung der ombudscom. Nach rund fünf Jahren im Dienste der Schlichtungsstelle wird sie sich im Verlaufe dieses Jahres von ihrer Aufgaben zurückziehen. Stiftungsrat und Ombudsfrau werden für einen harmonischen Wechsel besorgt sein. Wir bedanken uns schon an dieser Stelle für den unermüdlichen Einsatz!

Wir freuen uns, Sie im vorliegenden Jahresbericht über das erste Geschäftshalbjahr der Stiftung ombudscom informieren zu dürfen.

*Prof. Dr. Christian Schwarzenegger  
Stiftungsratspräsident*

**Inhaltsverzeichnis:**

Vorwort des Präsidenten .....	Seite 3	Bilanz .....	Seite 19
Vorwort der Ombudsfrau .....	Seite 4	Erfolgsrechnung .....	Seite 20
Rückblick und Zahlen .....	Seite 6	Team, Stiftung ombudscom, Stiftungsrat .....	Seite 21
Fallbeispiele und Tipps .....	Seite 10		

Liebe Leserin, lieber Leser

Wir freuen uns sehr, Ihnen den ersten Geschäftsbericht der Stiftung ombudscom vorzulegen. Er umfasst das erste Halbjahr der Stiftungstätigkeit, das heisst die letzten sechs Monate 2008<sup>1</sup>. Der grosse Sprung vom Verein zur Stiftung ist geglückt.

Was hat sich am 1. Juli 2008 geändert? Für die Konsumentinnen und Konsumenten vor allem, dass sich alle Fernmeldedienst- und Mehrwertdienstanbieter in die Schlichtung einlassen müssen. Diese wissen auch, dass ombudscom vom Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) beaufsichtigt wird, was eine zusätzliche Qualitätsgarantie darstellt.

Zu den Zahlen, die einerseits als Halbjahreszahlen und andererseits mit dem ersten Semester zusammen genommen und im Vergleich zu den Vorjahreszahlen ausgewiesen werden, finden Sie die Statistiken unter «Rückblick und Bericht zu den Zahlen». Kurz kann ich festhalten, dass die Anzahl Fälle 2008 um knapp 20% zurückgegangen ist im Vergleich zu 2007, aber dass uns vor allem im zweiten Halbjahr 2008 ein Viertel



mehr Anfragen erreicht haben. Wir führen diese Schere auf unseren steigenden Bekanntheitsgrad zurück, was die Anfragen betrifft, und auch auf die Kulturänderung gewisser Anbieter, die ihren Mitarbeitenden die Kulanzgrenzen erhöht haben, so dass die Kunden und Kundinnen besser zufrieden gestellt werden.

Die Kosten pro Fall konnten wir wie angestrebt wieder reduzieren und zwar von CHF 2000 im ersten Halbjahr 2008 auf knapp unter CHF 1800 im zweiten Halbjahr.

Bei den Beschwerdegründen haben die Klagen über die Dienstleistungsqualität und den Kundendienst um über 60% zugenommen, was sich vor allem auf die Bemühungen eines grösseren Anbieters, seinen Kundendienst neu zu organisieren, zurückführen lässt. Ausserdem stiegen die Reklamationen, die Rechnungen betrafen, um 40%. Dies lässt sich teilweise auf die sehr teuren Roamingkosten und das Surfen mit dem Handy ohne besondere Vorkehrungen zurückführen.

Immer wieder wird uns bewusst, dass das Wesen der Schlichtung schwierig zu verstehen ist. Nicht nur die Kunden und Kundinnen, die zu uns kommen, auch die neuen Mitarbeitenden der Anbieter und gewisse Konsumentenvertreter müssen sich bewusst werden, dass die Ombudsstelle kein Gericht ist. Die Schlichterinnen und Schlichter sind zwar mehrheitlich Juristinnen und Juristen, aber ein Fall wird nicht nur aufgrund der Gesetze beurteilt. Wie bei einer Mediation lassen sich der Kunde und die Kundin darauf ein, dass wir keine Beweise erheben können oder wollen und auch nicht juristische Argumente anschauen. Das Verfahrensreglement hält fest: «Der Schlichtungsvorschlag berücksichtigt die vertraglichen Vereinbarungen unter den beteiligten Parteien und das zwingende Recht, richtet sich aber nicht primär nach rechtlichen Gesichtspunkten, sondern sucht eine Einigung. Dabei kann die Schlichtungsstelle von den rechtlichen Grundlagen abweichen, wobei sie das im Vorschlag transparent ausweist.» Das Ziel ist eine einvernehmliche Lösung und nicht, Recht oder Schuld zuzuweisen. Der Schlichtungsvorschlag wird häufig ein Kompromiss sein, wobei wir unsere Aufgabe so verstehen, dass wir beiden Parteien gleich lange Spiesse in die Hand geben. Das kann sehr wohl heissen, dass wir manchmal den Spieß einer Kundin oder eines Kunden etwas verlängern.

ombudscom-intern hat sich ein neuer Stiftungsrat etabliert, deren Mitglieder sich im ersten Halbjahr in die Materie und die

Arbeitsweise der Schlichtungsstelle eingearbeitet haben. Die Arbeitsprozesse sind die gleichen geblieben und werden weiterhin laufend optimiert. Ich habe das Team in eine Stiftung überführt und werde mich im Laufe dieses Jahres anderen Aufgaben zuwenden, sobald eine Nachfolgerein / ein Nachfolger gefunden und eingearbeitet worden ist. Ich bin dankbar für die Erfahrungen, die ich bei ombudscom machen durfte, für die vielen Begegnungen mit interessanten Menschen und die Gelegenheit, mit einem motivierten und leistungswilligen und -fähigen Team vielen Kundinnen und Kunden zu helfen.

Ich wünsche Ihnen allen weiterhin viel Erfolg und der neuen Ombudsperson einen guten Einstieg in die spannende Schlichtungstätigkeit.

Dr. Carol Franklin Engler  
Ombudsfrau

<sup>1</sup> Die Zahlen sind unrevidiert und werden zusammen mit dem Abschluss 2009 zum 18-monatigen Langjahr 2008/2009 zusammengefasst und revidiert. Dieser Geschäftsbericht erscheint nur elektronisch, wird aber auf Wunsch gerne in Papierform verschickt.

**Rückblick und Bericht zu den Zahlen**

In der zweiten Hälfte von 2008 haben sich 720 Personen an uns gewandt (2008: 1254; 2007: 1149), woraus 210 Fälle hervor gingen (2008: 406; 2007: 477)<sup>2</sup>. Die Anzahl Fälle hat sich wiederum reduziert, aber die Fälle sind komplizierter und langwieriger geworden. Häufig müssen wir den Fall wieder aufgreifen, nachdem er erfolgreich abgeschlossen wurde, weil sich Anbieter oder Kunde/Kundin nicht an die Zahlungsabmachungen halten.

Wiederum konnten die meisten Fälle innerhalb von drei Monaten zu Ende geführt werden.

Während 2006 66% der Schlichtungsvorschläge von beiden Parteien angenommen wurden, stieg diese «Erfolgsrate» 2007 auf 80% auf und 90% in 2008. Dies ist sicher auf unsere grössere Erfahrung zurückzuführen, aber auch auf den grösseren Aufwand, den unsere Schlichterinnen und Schlichter für jeden Fall betreiben. Zehn, zwölf Telefonate mit dem Anbieter oder der Kundin/dem Kunden sind zwar nicht Alltag, aber wir verhandeln häufiger, um eine einvernehmliche Lösung zu finden. Die schöne Erfolgszahl von 90% täuscht aber auch, denn sie zeigt eine Momentaufnahme um Silvestermittnacht. In den folgenden Wochen werden Schlichtungsvorschläge angenommen oder abgelehnt, so dass der Prozentsatz schwankt. Dennoch: vier von fünf Schlichtungsvorschlägen werden von beiden Parteien angenommen, was uns immer wieder freut.

<sup>2</sup> Eine Anfrage oder ein Schlichtungsbegehren wird zu einem Fall, wenn die Ombudsfrau und ihre Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen feststellen, dass alle Eintrittsbedingungen erfüllt sind. Bei diesen Bedingungen geht es vor allem darum, dass der Konsument, die Konsumentin glaubwürdig darlegt, dass er oder sie versucht hat, mit dem Anbieter eine Lösung zu finden. Ausserdem darf kein Gerichtsfall in der Sache hängig sein und alle Dokumente müssen eingereicht werden.

**Anzahl Schlichtungen und Erfolg**

	2008 (total)	2008 (2. Semester)	2008 (1. Semester)	2007
<b>Eingegangene Schlichtungsbegehren und Anfragen</b>	1254	720	534	1149
<b>Schlichtungsbegehren</b>	406	210	196	477
<b>Anfragen um Informationen oder Ratschläge</b>	848	510	338	672
<b>Abgeschlossene Fälle, davon</b>	187	78	109	452
Schlichtung zustande gekommen	119	65	54	264
Schnellverfahren, Rückzug durch Kunden	17	6	11	33
Schlichtung nicht zustande gekommen	15	7	8	75
Nichtmitglieder (bis 30.6.2008)	36	0	36	80
<b>Erfolgreich abgeschlossen</b>	136 (90%)	71 (91%)	65 (89%)	297 (80%)
<b>Pendente Fälle per Ende der Periode</b>	133	133 <sup>3</sup>	88	25

Zu unserer grossen Überraschung haben wir in der Berichtsperiode, als sich zum ersten Mal alle Anbieter von Fernmelde- und Mehrwertdiensten in die Schlichtung einlassen mussten, nicht mehr Fälle gehabt. Zwar ist ein Viertel mehr Anfragen eingegangen, aber daraus haben sich nicht mehr Schlichtungsbegehren ergeben.

Die Kosten pro Fall konnten wir wie angestrebt wieder reduzieren und zwar von CHF 2000 im ersten Halbjahr 2008 auf knapp unter CHF 1800 im zweiten Halbjahr.

Der Streitwert pro Fall liegt im Gesamtjahr 2008 um die CHF 760, was etwa gleich

hoch ist wie 2007 (CHF 750), aber einiges tiefer als im ersten Halbjahr (CHF 1'200). Wir sehen keinen Trend, sondern eher eine zufällige Verteilung auf die verschiedenen Monate.

Bei den Beschwerdegründen haben die Klagen über die Dienstleistungsqualität und den Kundendienst um über 60% zugenommen, was sich vor allem auf die Bemühungen eines grösseren Anbieters, seinen Kunden-

<sup>3</sup> Die hohe Anzahl von 133 pendenten Fällen Ende Jahr ist auf den Zusatzaufwand für die Bearbeitung der Anfragen und für die Zusatzarbeiten bei der Umwandlung des Vereins in eine Stiftung zurückzuführen.

dienst neu zu organisieren, zurückführen lässt. Ausserdem stiegen die Reklamationen, die Rechnungen betrafen, um 40%. Dies lässt sich teilweise auf die sehr teuren Roamingkosten und das Surfen mit dem Handy ohne besondere Vorkehrungen zurückführen.

**Beschwerdegründe**

	2008 (total)	2008 (2. Semester)	2008 (1. Semester)	2007
<b>1. Sperrung, Annullierung der Dienste, Vertragskündigung (Gebühren), AGB</b>	366	196	170	404
<b>2. Dienstleistungsqualität / Kundendienst</b>	360	250	110	215
<b>3. Rechnungsstellung</b>	215	124	91	154
<b>4. Mehrwertdienste</b>	155	81	74	153
<b>5. Unverlangte Dienstleistung, Telefonmarketing, Haustürgeschäft</b>	58	25	30	71
<b>6. Antennenprobleme</b>	6	0	6	13
<b>7. Diverse</b>	94	41	53	139

Von den 1254 Fällen und Anfragen wandten sich 71% der Kunden in deutscher, 26% in französischer und 3% in italienischer Sprache an ombudscom. Dies entspricht ungefähr den demografischen Gegebenheiten der Schweiz und den Erfahrungen der Vorjahre mit Ausnahme der Fälle aus der Romandie, wo mehr Fälle und Anfragen als die statistisch zu erwartenden 21 % eingegangen sind. 40 Anfragen und Schlichtungsbegehren stammen im Berichtsjahr von Unternehmen, was zwar etwas mehr also in den Vorjahren ist,

aber immer nur gut 3% entspricht. Der überwiegende Anteil von knapp 97% kommt von Privatpersonen.

Die Kostenfrage stellt sich bei jedem Jahresbericht und dieses Mal ist er besonders interessant: Wie hat sich die Umstellung vom Verein zur Stiftung auf die Kosten ausgewirkt? In der ersten Hälfte 2008 – während der Vorbereitung zur Stiftungsgründung – schnellten die Kosten für einen Fall von CHF 1363 auf CHF 2000. Im zweiten

Semester 2008 bewegten sie sich wieder in die richtige Richtung und lagen bei CHF 1800. Diese Kosten, die gut das Doppelte des durchschnittlichen Streitwerts betragen, haben zwei Anbieter zu einem Rekurs beim Bundesverwaltungsgericht veranlasst. Diese Rekurse sind noch hängig.

Die Kosten werden zwar auf die einzelnen Fälle umgelegt, aber sie enthalten immer auch alle Kosten für die vielen Anfragen und alle anderen Aufwendungen. 80% der Ausgaben sind Personalkosten – das Team beantwortet Fragen, verhandelt mit Kunden/Kundinnen und Anbietern, verfasst Schlichtungsvorschläge, kümmert sich um die Website, schreibt Jahresberichte...

Haben wir viele oder wenige Fälle? Ein nicht wissenschaftlicher Vergleich mit der französischen Ombudsstelle, Médiateur des communications électroniques, zeigt, dass wir im Verhältnis zur Bevölkerung etwa 50% mehr Anfragen und Fälle verzeichnen.

Ausserdem sind wir schneller, denn das Ziel der französischen Ombudsstelle ist es, innerhalb von drei Monaten die Fälle abzuschliessen. 2007 war der Durchschnitt 92 Tage, 80% wurden unter 100 Tagen erledigt. Ombudscom schliesst über 90% der Fälle innerhalb von drei Monaten ab.

Basierend auf den Erfahrungen der ersten zwei Monate erwarten wir 2009 etwa doppelt so viele Anfragen wie im Berichtsjahr und ein Drittel mehr Fälle, was vermutlich auf die Informationspflicht der Anbieter zurückzuführen ist.

## Fallbeispiele und Tipps

### 1. Unerwünschte Benutzung des Mobiltelefons durch Dritte

Frau C. erhält eine ungewöhnlich hohe Mobiltelefon-Rechnung. Aus der Rechnung geht hervor, dass der Grossteil der Kosten aus kommerziellen SMS- und MMS-Diensten entstanden ist. Im vorliegenden Fall handelt es sich bei den erwähnten Diensten um SMS-Chats mit erotischem Inhalt. Frau C. hat zum Zeitpunkt der Aktivierung der Dienste das Mobiltelefon ihrer 12-jährigen Tochter überlassen und hält fest, dass ihre Tochter diese Dienste nicht aktiviert habe. Zum Zeitpunkt der Aktivierung der Dienste war das Mobiltelefon unbeaufsichtigt und Dritten zugänglich. Um die Flut der eingehenden SMS zu unterbrechen, entfernt Frau C. die SIM-Karte aus dem Mobiltelefon und ruft den Kundendienst an, um die Nummer sofort zu kündigen. Danach muss Frau C. aber erstaunt feststellen, dass ihre SIM-Karte, welche nicht mehr im Natel eingelegt ist, immer noch Kosten verursacht, da der Dienst weitere SMS auf ihre Rufnummer übermittelt. Sie weigert sich, die Rechnung zu bezahlen. Daraufhin mahnt der Anbieter Frau C., annulliert den Vertrag kostenpflichtig und leitet die Betreibung ein. Die Ombudsfrau hat keine Anhaltspunkte dafür, dass die bestrittenen SMS und MMS nicht korrekt verrechnet wurden. Frau C. ist für die Bezahlung der Kosten verantwortlich, auch wenn eine Drittperson die Dienste ohne ihr Wissen und Einverständnis ausgelöst hat. Die Ombudsfrau geht aber davon aus, dass

Frau C. über das Vorgehen der Deaktivierung dieser Dienste beim Telefongespräch mit dem Kundendienst nicht klar ins Bild gesetzt wurde. Im Schlichtungsverfahren wird erreicht, dass der Anbieter Frau C. die Kündigungsgeldgebühr und die Kosten der Betreibung erlässt. Frau C. muss hingegen für die entstandenen Telefonrechnungen aufkommen, wobei sie in sieben Raten zahlen kann.

**Problem:** Die Verantwortung für die Verbindungen und Kosten trägt der Vertragsinhaber. Somit muss der Vertragsinhaber auch Kosten tragen, welche ohne seine Zustimmung durch Drittpersonen ausgelöst werden.

**Tipp:** Lassen Sie Ihr eingeschaltetes Mobiltelefon nie unbeaufsichtigt liegen und machen Sie es Dritten nicht zugänglich. Versehen Sie Ihr Mobiltelefon mit einem PIN-Code. Wenn das Gerät mit dem Code verriegelt ist, können Drittpersonen das Mobiltelefon nicht benutzen.

### 2. Vertragsabschluss per Telefon

Dem Kunden wird am Telefon ein neues Abonnement vorgestellt. Der Verkäufer macht ihm das Abonnement schmackhaft und der Kunde findet das Angebot interessant. Er will am Telefon aber keinen Vertrag abschliessen. Dennoch macht er am Telefon einige Angaben zu seiner Person. Der Kunde ist davon überzeugt, dass für den Vertragsabschluss seine Unterschrift erforderlich sei. Wenige Tage später erhält er ein Paket mit dem für

den Anschluss benötigten Modem, welches er aber bei der Post nicht abholt. Der Kunde ist der Meinung, dass er den Vertragsabschluss verneinen kann, indem er den Empfang des Modems verweigert. Seither erhält er Rechnungen für die monatlichen Grundgebühren. Der Kunde schreibt dem Anbieter einen Brief, in dem er den Vertrag fristlos kündigen will. Der Anbieter bestätigt ihm die Kündigung jedoch erst auf Ende der Mindestvertragsdauer.

Der Ombudsfrau liegt die Tonbandaufnahme des Vertragsabschluss vor. Im Telefongespräch informiert der Mitarbeiter des Anbieters, dass die telefonische Anmeldung verbindlich sei und zu einem Vertragsabschluss führe. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden. Der Verkäufer weist auch auf die Mindestvertragsdauer von einem Jahr, die ordentlichen Kündigungsfristen und das siebentägige Rücktrittsrecht hin. Die Ombudsfrau hält folglich fest, dass der Vertrag zustande gekommen ist. Im Schlichtungsverfahren wird erfolgreich vorgeschlagen, dass beide Parteien zur Lösung des Problems einen Schritt aufeinander zugehen. Der Kunde übernimmt für die Hälfte der Mindestvertragsdauer die Abonnementkosten und der Anbieter verzichtet für die anderen sechs Monate auf die Abonnementgebühren.

**Problem:** Verträge können nach Schweizerischem Obligationenrecht auch mündlich abgeschlossen werden. Nach Art. 11 OR (Schweizerisches Obligationenrecht) bedürfen Verträge nur dann einer besonderen Form, wenn das Gesetz eine solche vorschreibt. Dies ist weder für den Verkauf einer Kuh noch für den Abschluss eines Telefonvertrages der Fall. Somit sind per Handschlag oder telefonisch abgeschlossene Verträge gültig.

**Tipp:** Hören Sie bei Angeboten per Telefon genau zu und erklären Sie ausdrücklich, dass Sie mit dem Angebot nicht einverstanden sind und keinen Vertrag abschliessen wollen, wenn Sie dies nicht beabsichtigen. Einige Anbieter gewähren bei Vertragsabschluss am Telefon ein siebentägiges Widerrufsrecht. Wollen Sie den Vertrag nicht halten, dann machen Sie sofort Ihr Rücktrittsrecht geltend. Nur die Verweigerung des Empfangs stellt kein Verneinen des Vertragsabschlusses dar.

### 3. TV-Gewinnspiele

Frau G. nimmt an einem TV-Gewinnspiel teil und ruft dabei von ihrem Mobiltelefon aus mehrere tausend Male eine 0900-er-Nummer an. Sie erhält eine Rechnung, die sprichwörtlich aus der Reihe tanzt. Frau G. bestreitet, die Gespräche geführt zu haben. ombudscom liegt der Verbindungsnachweis der Rufnummer von Frau G. vor. Daraus ist ersichtlich, dass die bestrittenen Anrufe von ihrer Nummer aus getätigt wurden. Die Ombudsfrau kann sich die grosse Anzahl der Anrufe innerhalb kürzester Zeit nur dadurch erklären, dass Frau G. mit der Wahlwiederholungstaste die Mehrwertdienstnummer immer und immer wieder gewählt hat. Es entsteht ein Kreislauf, indem die Anruferin die Nummer wählt, die Bandansage hört, sofort auflegt und die Wahlwiederholungstaste drückt, wodurch wiederum eine neue Verbindung aufgebaut wird. Die Ombudsfrau kommt zur Ansicht, dass die Verbindungen über die Rufnummer von Frau G. zustande gekommen sind und somit Frau G. verpflichtet ist, die Verbindungskosten zu bezahlen. Die Ombudsfrau schlägt vor, dass der Anbieter auf die Inkassokosten verzichtet und Frau G. die offen stehende Telefonrechnung in Mindestratenzahlung begleichen kann. Die Kundin lehnt den Vorschlag ab.

**Problem:** Oft sind sich die an einem TV-Gewinnspiel-Teilnehmenden nicht bewusst, dass nicht nur jeder Anruf, der ins Studio durchgestellt wird, sondern auch jeder Anrufversuch erhöht kostenpflichtig ist.

**Tipp:** Seien Sie sich bewusst, dass jeder Anrufversuch bei TV-Gewinnspielen Kosten verursacht und sich die Kosten bei wiederholtem Anrufen rasch in die Höhe schrauben. Vergewissern Sie sich stets, wie viel ein Anruf oder Anrufversuch kostet. Sie können die 0900-er-Nummern kostenlos sperren lassen, damit es nicht zu unkontrollierten Spielkosten kommt.

### 4. TV-Gewinnspiele

Frau K. erhält normalerweise Telefonrechnungen in der Höhe von CHF 50.– bis CHF 100.–. Eine Rechnung mit Anrufen auf eine 0901-er-Nummer überschreitet die durchschnittlichen Festnetzrechnungen jedoch weit aus. Frau K. bestreitet die Anrufe nicht, kann sich jedoch nicht erklären, dass in so kurzer Zeit so hohe Kosten entstehen konnten. Frau K. wendet sich per E-Mail, eingeschriebenem Brief und per Telefon an den Betreiber der 0901-er-Nummer, erhält aber keine Antwort. Gegen Frau K. wird eine Betreibung eingeleitet und der Festnetzanschluss wird gesperrt. Die Ombudsfrau hat im Schlichtungsverfahren keine Anhaltspunkte gefunden, dass die bestrittenen Verbindungen nicht korrekt verrechnet wurden. Sie muss davon ausgehen, dass die Anrufe tatsächlich über die Rufnummer der

Frau K. stattgefunden haben und diese deshalb für die Bezahlung der Verbindungskosten verantwortlich ist. Die Betreiberfirma der 0901-er-Nummer ist nie auf das Schreiben der Frau K. eingegangen, was die Ombudsfrau als gar nicht kundenfreundlich betrachtet. Aus diesem Grund schlägt die Ombudsfrau vor, dass die Firma als Entschuldigung für die unterlassene Rückmeldung einen kleinen Anteil des Rechnungsbetrags erlässt, die Betreuung zurückzieht und die geltend gemachten Inkassokosten vollumgänglich übernimmt. Der Vorschlag wird vom 0900-er-Nummernbetreiber abgelehnt.

**Problem:** Die Anrufer sind sich oft nicht bewusst, dass grundsätzlich jeder Anruf und auch Anrufversuch auf Mehrwertdienstnummern kostenpflichtig ist. Auch wenn der Anrufer nicht in die Sendung gelangt, sondern nur eine Tonbandstimme am Ende hört (z.B. «Leider hat es nicht geklappt. Bitte versuchen Sie es gleich noch einmal.»), werden die Gebühren für diesen Anruf verrechnet.

**Tipp:** Halten Sie sich vor Augen, dass jeder Anrufversuch auf eine 090x-er-Nummer Kosten verursacht. Sie können bei ihrem Fernmeldedienstanbieter unentgeltlich die Sperrung abgehender Verbindungen auf 090x-er-Nummern anfordern, um unangenehme Überraschungen zu vermeiden.

### 5. Einseitige Vertragsänderung

Herr M. stellt anfangs 2008 fest, dass die monatlichen Kosten für seinen Internetanschluss plötzlich CHF 49.– und nicht mehr CHF 29.– betragen. Die Erhöhung der Internetanschluss-Kosten ist darauf zurückzuführen, dass der Anbieter einen beim Vertragsabschluss gewährten Rabatt von CHF 20.– pro Monat aufgehoben hat. Herr M. ist der Ansicht, dass dies eine einseitige Vertragsänderung des Anbieters darstelle und ist mit der Streichung des Bonus nicht einverstanden. In der Folge bezahlt er die Rechnungen nicht mehr. Herr M. beschwert sich per E-Mail beim Anbieter und fordert eine korrigierte Rechnung. Der Anbieter antwortet ihm auf sein Schreiben in Form einer Combox-Nachricht. Zwei Monate später erhält er eine erste Zahlungserinnerung. Wiederum beschwert sich Herr M. per E-Mail, welches vom Anbieter unbeantwortet bleibt. Wenig später erfolgt die zweite Mahnung und wiederum einige Tage später folgt ein E-Mail mit dem Vermerk, dass der Anbieter die Preise auf Ende des vorhergehenden Jahres angepasst habe und er somit die Rechnung begleichen solle. Er wendet sich mit einem eingeschriebenen Brief an den Anbieter, welcher aber wiederum nicht auf das Schreiben eingeht. Herr M. wird vom Anbieter per Brief informiert, dass wegen der ausstehenden Rechnungen seine Telefonanschlüsse gesperrt werden, was tatsächlich wenig später geschieht. Herr M. ist der Ansicht, dass er gemäss Art. 23 FDV (Verordnung über Fernmeldedienste) die bestrittenen Rechnungen begründet beanstandet

hat und der Anbieter darum nicht das Recht gehabt habe, seinen Anschluss zu sperren. Der Anbieter hält fest, dass Herr M. laut Vertrag nur solange Anspruch auf die Reduktion von CHF 20.– hatte, wie er alle Telefongespräche über den Anbieter führte. Herr M. habe bereits zu Beginn des Jahres 2007 den Anbieter gewechselt und habe somit bereits während des ganzen Jahres keinen Anspruch auf die Reduktion gehabt. Der Anbieter hat ihm aber trotz Anbieterwechsel die Reduktion noch 12 Monate lang gewährt. Dies hält die Ombudsfrau dem Anbieter zu Gute. Die Ombudsfrau beanstandet aber, dass Herr M. über die Auflösung der Reduktion von CHF 20.– nicht schriftlich informiert wurde. Er erhielt lediglich eine Combox-Meldung, nachdem er sich schriftlich an den Anbieter gewendet hatte. Allerdings ist die Ombudsfrau der Meinung, Herr M. hätte den jeweils unbestrittenen Betrag der angefochtenen Rechnung begleichen sollen. Der Anbieter hätte in diesem Fall von einer Sperrung absehen können. Der Anbieter ist sich seiner ungenügenden Kommunikationsweise bewusst und schlägt vor, Herrn M. zwei Monatsrechnungen gut zu schreiben. Die Ombudsfrau möchte in Anbetracht der unverhältnismässigen Sperrung der Telefonanschlüsse den Anbieter zudem bewegen, noch einen Schritt auf Herrn M. zu zugehen und einen weiteren Teil der Rechnung zu erlassen. Der Schlichtungsvorschlag wird von beiden Parteien angenommen.

**Problem:** *Der Anbieter hat in gewissen Fällen das Recht, den Vertrag einseitig abzuändern. Oft fallen beim bisherigen Anbieter Kosten an, wenn die Vertragsdauer oder die Vertragsbedingungen nicht eingehalten werden.*

**Tipp:** *Prüfen Sie vor einem Anbieterwechsel jeweils, welche Konsequenzen dies für Sie haben kann. Zahlen Sie bei Streitigkeiten über die Telefonrechnung dem Anbieter jeweils den unbestrittenen Betrag der angefochtenen Rechnung, um so Zahlungswilligkeit zu zeigen. Das verhindert, dass der Anbieter bei offen stehenden Rechnungen Ihren Anschluss sperrt.*

#### 6. Mobiltelefon gestohlen

Frau R. wird in den Ferien das Mobiltelefon gestohlen. Sie ruft ihren Anbieter an, um die Rufnummer zu blockieren. Frau R. nimmt an, dass der Anbieter die Rufnummer erst wieder frei gibt, wenn sie den Auftrag dazu erteilt. Daraufhin erhält sie einen Brief des Anbieters, in dem sie informiert wird, dass die Rufnummer nach 30 Tagen wieder aufgeschaltet werde. Diesen Brief nimmt Frau R. aber erst nach zwei Monaten zur Kenntnis, da sie beruflich viel unterwegs ist. Weil Frau R. vor dem Diebstahl den PIN-Code nicht aktiviert hat, ist es Dritten möglich, nach der Aufhebung der Sperre das Mobiltelefon und damit die Rufnummer von Frau R. wieder zu benutzen. In der Folge erhält Frau R. zwei sehr hohe Telefonrechnungen. Der Anbieter erlässt

aus Kulanz Frau R. einen gewissen Anteil der Rechnung.

Die Ombudsfrau weist im Schlichtungsverfahren darauf hin, dass Frau R. für die Rechnungen einstehen muss, da sie durch das fehlende Aktivieren des PIN-Codes diese selber zu verantworten hat. Trotzdem schlägt die Ombudsfrau dem Anbieter vor, Frau R. einen zusätzlichen Teil der verursachten Kosten zu erlassen, was der Anbieter auch macht.

**Problem:** *Einige Anbieter aktivieren die Rufnummer 30 Tage nach der Sperrung wieder. Dies stellt kein Problem dar, wenn der PIN-Code des Mobiltelefons aktiviert ist, da dieser nach der Aufhebung der Sperre eingegeben werden muss. Wird dieser aufgehoben, ist das Mobiltelefon für Dritte nach der Reaktivierung der Rufnummer wieder zugänglich.*

**Tipp:** *Der PIN-Code schützt Sie davor, dass Dritte Ihr Mobiltelefon benutzen können. Aktivieren Sie deshalb zu Ihrem eigenen Schutz immer den PIN-Code. Wenn Sie dies jedoch trotzdem tun, dann informieren Sie Ihren Anbieter bei einem Diebstahl Ihres Mobiltelefons, dass dieses nicht durch einen PIN-Code geschützt ist und lassen Sie die Rufnummer ganz sperren.*

#### 7. Kündigung verloren gegangen

Der Kunde schliesst mit dem Anbieter einen mündlichen Vertrag über ein Internet-Abonnement ab. Einige Tage später werden ihm zusammen mit dem benötigten Modem die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugestellt. Der Kunde ist mit den AGBs nicht einverstanden und retourniert die Bestellung an den Anbieter. Da der Kunde den Vertrag nicht unterschrieben und die Lieferung unverseht zurück geschickt hat, storniert der Anbieter das Abonnement am selben Tag. Der Kunde wendet sich zudem mit einem Schreiben an den Anbieter und erklärt, dass er den Vertrag nicht halten werde. Im selben Schreiben kündigt er auch fristgerecht seinen ADSL-Vertrag auf Ende März. Der Anbieter reagiert nicht auf sein Einschreiben und schickt dem Kunden weiterhin Rechnungen für den Telefon- und den ADSL-Anschluss. Der Kunde bezahlt nach Ablauf des Monats März weiterhin die Gebühren für die Gespräche, aber nicht die ADSL-Kosten. Er wird von Anbieter gemahnt und erhält eine letzte Zahlungsaufforderung. Der Anbieter bestreitet, das Kündigungsschreiben des Kunden erhalten zu haben. Der Kunde tätigt Nachforschungen bei der Post und erhält eine Bestätigung, dass der Anbieter das Kündigungsschreiben erhalten habe. Aus unerklärlichen Gründen weigert sich der Kunde, diese Bestätigung dem Anbieter nochmals zuzustellen.

Der Kunde will bei der Schlichtungsstelle erreichen, dass die Forderungen des Anbieters in vollem Umfang abgewiesen werden und der Anbieter zu Schadenersatz verpflichtet werde.

Der Anbieter erklärt sich bereit, den Vertrag gegen Vorlage eines Beleges oder Bestätigung der Post über die erfolgte Zustellung des Schreibens per sofort aufzulösen und die angefallenen ADSL- sowie Zusatzgebühren zu stornieren.

ombudscom liegt die Bestätigung der Post betreffend der eingegangenen Kündigung des Kunden vor und deshalb schlägt die Ombudsfrau vor, dass der ADSL-Vertrag rückwirkend auf Ende März aufgelöst werde und der Anbieter die bereits in Rechnung gestellten Gebühren storniere. Die Schadenersatzforderungen werden gemäss Verfahrensreglement im Schlichtungsverfahren nicht behandelt; dafür steht der Gerichtsweg offen. Der Schlichtungsvorschlag ist erfolgreich.

**Problem:** Es kann vorkommen, dass in grossen Unternehmungen die Post falsch weitergeleitet wird oder sogar verloren geht.

**Tipp:** Schicken Sie Ihre Kündigung jeweils per eingeschriebenen Brief und bewahren Sie den Beleg gut auf. Zeigen Sie sich bei Streitigkeiten mit dem Anbieter kooperativ. Gute Kooperation vereinfacht die Problemlösung und mindert Ihren persönlichen Aufwand und Ärger.

#### 8. Nicht fristgerechte Kündigung

Herr W. kündigt im September 2007 seinen Kabelfernsehanschluss. Diese Kündigung erfolgt nicht fristgerecht, da sich der Vertrag sechs Monate vor Jahresende automatisch um ein weiteres Jahr verlängert. Somit hätte der Vertrag mindestens sechs Monate vor Ende des Jahres 2007 gekündigt werden müssen. Herr W. ist sich dessen nicht bewusst und geht davon aus, dass der Vertrag gekündigt ist. Er wird in seinem Glauben dadurch bestärkt, dass er bisher die Rechnung für das kommende Jahr jeweils im November erhalten hat, diese jedoch im Dezember noch nicht eingetroffen ist. Eine Kündigungsbestätigung hat er jedoch nicht erhalten. Herr W. schliesst einen Vertrag mit einem anderen Anbieter ab. In der Folge erhält Herr W. die Rechnung seines alten Kabelfernseh-Anbieters. Er macht gegenüber dem Anbieter geltend, den Vertrag auf Ende 2007 gekündigt zu haben. Dieser teilt Herrn W. mit, dass der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt wurde und damit erst auf Ende 2008 ablaufe.

Die Ombudsfrau kommt zum Schluss, dass die von Herrn W. gewünschte Vertragsauflösung auf Ende Jahr nicht fristgerecht eingeleitet wurde und darum Herr W. den Kabelfernsehanschluss für das laufende Jahr bezahlen muss. Allerdings findet die Ombudsfrau das Verhalten des Anbieters nicht sehr kundenfreundlich. Der Anbieter hätte Herr W. umgehend nach Eingang seines Kündigungsschreibens darauf aufmerksam machen müssen, dass die Kündigung per Ende 2007 nicht mehr möglich sei. Aus diesem Grund schlägt die Ombudsfrau

vor, dass der Anbieter seinem Kunden die Hälfte der Abbonementskosten erlässt, was beide Parteien auch annehmen.

**Problem:** Wird die Kündigungsfrist nicht eingehalten, läuft der Vertrag bis zum nächsten Kündigungstermin weiter.

**Tipp:** Klären Sie immer zuerst ab, auf welches Datum Sie Ihren laufenden Vertrag kündigen können, bevor Sie einen neuen Vertrag abschliessen. Damit vermeiden Sie, plötzlich doppelt bezahlen müssen.

#### 9. Bei fristgerechter Kündigung trotzdem Kündigungsgebühren

Frau T. kündigt fristgerecht ihren Vertrag für ihre mobile Rufnummer und bezahlt alle noch ausstehenden Rechnungen. Zwei Monate später flattert eine Rechnung des Anbieters ins Haus mit der Begründung, dies seien Gebühren für vorzeitige Kündigung. Frau T. bestreitet die Rechnung per Telefon und verlangt eine Erklärung. Der Anbieter stellt sich in der schriftlichen Erklärung auf den Standpunkt, dass Frau T. ihren Zahlungsverpflichtungen nicht nachgekommen sei und deshalb der Vertrag fristlos aufgelöst wurde. Unter der Lupe betrachtet, hat Frau T. den Vertrag zwar fristgerecht gekündigt, jedoch hat der Anbieter infolge einer nicht beglichenen Rechnung die Rufnummer in der Zwischenzeit blockiert und den Vertrag seinerseits gekündigt. Nun verlangt der Anbieter Kündigungsgebühren. Die Zahlung der ausstehenden Rechnung hat

sich mit der Ausschaltung der Dienstleistung gekreuzt. Die Ombudsfrau findet es stossend, dass der Anbieter Frau T. über die Ausschaltung ihres Anschlusses nicht informiert hat und dass der Anbieter zum Zeitpunkt der Ausstellung der Rechnung die ausstehenden Beträge der Frau T. bereits erhalten hatte. Zudem bemängelt die Ombudsfrau die Kommunikation des Anbieters. Die Ombudsfrau kommt zum Schluss, dass die Kündigungsgebühren nicht gerechtfertigt sind. Der Anbieter ist bereit, auf die Kündigungsgebühren zu verzichten, womit die Schlichtung erfolgreich abgeschlossen werden kann.

**Problem:** Werden Rechnungen zu spät bezahlt, hat der Anbieter nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Möglichkeit, den Vertrag vorzeitig zu kündigen und dafür Kündigungsgebühren zu erheben.

**Tipps:** Bezahlen Sie Ihre Rechnungen fristgerecht, um eine Kündigung durch den Anbieter und damit verbundene Kündigungsgebühren zu vermeiden.

10. *Vertragsabschluss über das Internet*  
 Herr W. schliesst via Internet ein Abonnement für einen Telefonanschluss und einen Internetanschluss ab. Auf der Bestellung hat er den Anbieter explizit aufgefordert, mit ihm Kontakt aufzunehmen, da er noch einige Unklarheiten zu besprechen habe. Daraufhin erhält er die Bestellbestätigung, welche aber nicht seiner Vorstellung entspricht. Zudem hat auch eine Gesprächsaufnahme mit ihm nicht stattgefunden. Herr W. schickt die Bestellbestätigung zurück und schreibt darauf, dass er die Bestellung stornieren wolle. Trotzdem erhält er einige Tage später die Mitteilung, dass er bei seiner Poststelle ein Paket des Anbieters abholen solle. Er vermutet, dass sich in diesem Paket der benötigte Adapter für den Telefonanschluss und das Modem befindet. Herr W. holt das Paket nicht ab, da er der Meinung ist, er habe nichts bestellt. Um Klarheit zu schaffen, telefoniert Herr W. dem Call-Center des Anbieters. Per Telefon wird ihm mitgeteilt, dass sein Anliegen weitergeleitet werde und ihm die gewünschte Stornobestätigung zugestellt werde. Trotzdem erhält er später ein Schreiben des Anbieters, dass der Vertrag nach den AGBs gültig sei und somit kein Rücktrittsrecht bestehe. Die Ombudsfrau ist der Ansicht, dass Herr W. tatsächlich einen Vertrag für den Telefon- und den Internetanschluss abgeschlossen hat, da er auf der Internetseite des Anbieters sämtliche relevanten Vertragselemente mit dem Setzen eines Häkchens akzeptiert hat. Der Anbieter hat offensichtlich von den Anmerkungen des Kunden keine Kenntnis genommen. Der

Vertrag ist somit gültig zustande gekommen. Dennoch erreicht die Ombudsfrau, dass der Vertrag rückwirkend aufgehoben wird und der Kunde nichts bezahlen muss.

**Problem:** Die Anmeldung über das Internet ist zwar praktisch, hat aber einige Fallen. Bei der Anmeldung via Internet können keine Fragen über das Produkt gestellt werden. Zudem wird man verleitet, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und andere Bedingungen nicht zu lesen, sondern mit einem Häkchen zu bestätigen.

**Tipp:** Schliessen Sie via Internet nur einen Vertrag ab, wenn Sie sich über das Produkt und die Bedingungen des Vertrags im Klaren sind. Haben Sie Fragen, empfiehlt es sich den Vertrag per Telefon oder vor Ort abzuschliessen.

## Bilanz

	Verein per 30.06.2008	Stiftung per 31.12.2008
<b>Aktiven</b>		
Kasse	4'313.65	4'350.85
Bank BEKB	391'590.72	693'982.85
Debitoren	113'244.03	15'172.20
Debitor Verrechnungssteuer	505.15	1'777.40
Vorausbezahlte Aufwendungen	24'456.18	17'722.60
Büromobilien	0.00	2'650.00
<b>Total Aktiven</b>	<b>534'109.73</b>	<b>735'655.90</b>
<b>Passiven</b>		
Kreditoren	0.00	15'813.00
Kreditor MwSt	0.00	32'628.15
Noch nicht bezahlte Aufwendungen	54'050.13	59'142.65
Vorauszahlungen	400'000.00	0.00
Vorauszahlungen Anbieter	0.00	372'083.55
Rückstellung für offene Fälle	80'000.00	0.00
Bank Verein ombudscom	0.00	2'988.68
Stiftungskapital	0.00	270'000.00
Gewinn/Verlust	59.60	-17'000.13
<b>Total Passiven</b>	<b>534'109.73</b>	<b>735'655.90</b>

Erfolgsrechnung

	<b>Verein Aufwand</b>	<b>Stiftung Aufwand</b>
	<b>01.01.07.–30.06.2008</b>	<b>01.07.08–31.12.08</b>
Personalkosten	841'735.83	306'623.28
Honorare Stiftungsrat	0.00	34'150.00
Miete, Unterhalt, Sachversicherungen	84'921.40	29'699.15
Bankzinsen, Bankspesen	636.65	86.00
Abschreibungen	15'480.00	2'649.25
Büromaterial, Telefon/Fax/Porti	29'123.10	9'497.15
Unterhalt/Ersatz Büromobilien	0.00	275.45
Informationsmaterial	2'524.55	3'037.90
IT-Kosten	42'313.15	15'835.80
Rechts- und Beratungskosten/Mediation	441.00	0.00
Buchhaltung/Revision	26'416.03	6'500.00
Bücher/Zeitschriften	173.00	0.00
Spesen/Vorstand Verein	7'297.25	0.00
Spesen Stiftungsrat	0.00	2'721.10
Abgaben/Gebühren/Bewilligungen	199.30	1'520.00
<b>Total Aufwand</b>	<b>1'051'261.26</b>	<b>412'595.08</b>
	<b>Ertrag</b>	<b>Ertrag</b>
	<b>01.01.07.–30.06.2008</b>	<b>01.07.08–31.12.08</b>
Mitgliederbeiträge	1'126'039.98	0.00
Rechnungsstellung an Anbieter/Dritte	0.00	298'055.70
Zinsertrag	1'015.60	5'091.30
Ausserordentlicher Erfolg	5'134.53	12'447.95
Übergabe pendente Fälle vom Verein	-80'000.00	80'000.00
<b>Total Ertrag</b>	<b>1'052'190.11</b>	<b>395'594.95</b>
<b>Total Ertrag</b>	<b>1'052'190.11</b>	<b>395'594.95</b>
<b>Total Aufwand</b>	<b>1'051'261.26</b>	<b>412'595.08</b>
<b>Gewinn-/Verlustvortrag Verein</b>	<b>59.60</b>	<b>0.00</b>
<b>Gewinn/Verlust</b>	<b>928.85</b>	<b>-17'000.13</b>

ombudscom-Team



von links nach rechts:  
 Brigitte Pérez, Juristin  
 Béatrix Carelli, Sekretariat  
 Dr. Carol Franklin, Ombudsfrau

Dr. Oliver Sidler, Rechtsanwalt  
 Susanna Eckert, Juristin  
 Lorena Rota, Juristin  
 Ruth Stuber, Fürsprecherin

Stiftung ombudscom – Schlichtungsstelle der Telekommunikation

Die Stifter sind

**Cablecom GmbH**  
**Orange Communications SA**  
**Sunrise Communications AG**  
**Swisscom (Schweiz) AG**  
**SAVASS**  
**(Swiss Association Value Added Service)**

**ACSI (Associazione Consumatrice della Svizzera italiana)**  
**FRC**  
**(Fédération romande des consommateurs)**  
**kf (Konsumentenforum)**

Stiftungsrat

**Prof. Dr. Christian Schwarzenegger**, Präsident  
**Christiane Langenberger-Jaeger**, Vize-Präsidentin  
**Monika Dusong**, Fédération romande des consommateurs  
**Franziska Troesch-Schnyder**, Konsumentenforum kf  
**Frank Boller**, Cablecom GmbH  
**Joachim Hofsähs**, Sunrise Communications AG  
**RA Hans-Ulrich Hunziker**, SAVASS; **Dr. Claudia Kaufmann**; **Prof. Dr. Sita Mazumder**

---

ombudscom

Office de conciliation des télécommunications  
Schlichtungsstelle der Telekombranche  
Ufficio di conciliazione della telecomunicazione  
Bundesgasse 26, 3011 Bern

T 031 310 11 77  
F 031 310 11 78  
info@ombudscom.ch  
www.ombudscom.ch

Wir sind von Montag bis Freitag von 10.00 bis 16.00 Uhr telefonisch erreichbar.

© ombudscom, 2009, Layout filmreif.ch

---