
ombudscom

Jahresbericht 2009

der Schlichtungsstelle Telekommunikation

Inhaltsverzeichnis:

Vorwort des Präsidenten	Seite 3	Fallbeispiele und Tipps	Seite 17
Vorwort des Ombudsmann	Seite 4	Bilanz – Aktiven	Seite 27
Die Schlichtungsstelle und der Ombudsmann	Seite 5	Bilanz – Passiven	Seite 28
Das Verfahren in Kürze.....	Seite 6	Erfolgsrechnung.....	Seite 29
Die Verfahrensgebühren	Seite 8	Revisionsbericht	Seite 30
Rückblick und Bericht zu den Zahlen	Seite 9	ombudscom-Team und Stiftung ombudscom	Seite 31
		Adressen.....	Seite 32

*Liebe Leserin,
lieber Leser*

Seit dem 1. Juli 2008 ist ombudscom als offizielle, vom Bund eingesetzte Schlichtungsstelle für die Telekombranche aktiv. Die Arbeit des neu eingesetzten Stiftungsrates stand in der ersten Phase ganz im Zeichen der Neuorganisation und Neuregelung der Schlichtungsverfahren. In dieser Übergangszeit konnte er auf die volle Unterstützung der ersten Ombudsfrau der ombudscom, Dr. Carol Franklin Engler, und des ombudscom-Teams zählen. Im Kontakt zu den Kunden und Fernmeldedienst- sowie Mehrwertdienstanbieterinnen war damit die Kontinuität gewährleistet.

Als Nachfolger von Dr. Franklin Engler ist seit 1. Juni 2009 Dr. Oliver Sidler als Ombudsmann und Geschäftsführer für die Geschicke der Schlichtungsstelle verantwortlich. Er war seit der Gründung des Vereins ombudscom im Jahre 2005 massgeblich am Aufbau und der Entwicklung dieser Institution beteiligt. Als Rechtsanwalt und Lehrbeauftragter für Medien- und Telekommunikationsrecht an der Universität Freiburg i.Ue. verfügt Dr. Sidler über ein Fachwissen, das bei der Lösung von Streitfällen in den sich ständig wandelnden Dienstleistungsangeboten der Telekombranche sehr wichtig ist. Dr. Sidler hat von Beginn weg innovative Ideen eingebracht und arbeitet mit viel Elan an der Konsolidierung und Professionalisierung der Schlichtungsstelle. Für seinen grossen Einsatz möchte ich ihm namens des Stiftungsrates herzlich danken. Der Dank gilt auch dem



Team von ombudscom, das seine Aufgaben bei teilweise starker Belastung im Berichtsjahr stets professionell ausgeführt hat.

Wie erwähnt ist die Anzahl der Anfragen und Schlichtungsfälle im letzten Jahr ständig gestiegen. Um individueller auf diese Anfragen reagieren zu können, haben Dr. Sidler und der Stiftungsrat ein neues Gebührenreglement entwickelt, das nach drei Fallkategorien unterscheidet. Das Ziel dabei bleibt nach wie vor: hohe Qualität der Beratung und Schlichtung bei niedrigem, falladäquatem Aufwand. Nach der Genehmigung durch die Aufsichtsbehörde (BAKOM) ist dieses Reglement seit dem 1. Januar 2010 in Kraft. Die ersten Erfahrungen stimmen uns sehr positiv.

An dieser Stelle möchte ich auch meinen Kolleginnen und Kollegen im Stiftungsrat für die äusserst konstruktive Zusammenarbeit und das gute Arbeitsklima in den Stiftungsrats- und Ausschusssitzungen danken.

*Prof. Dr. Christian Schwarzenegger
Stiftungsratspräsident*

Liebe Leserin,
lieber Leser

Die Finanzkrise mag eine Ursache sein, dass sich im Jahr 2009 mehr Kundinnen und Kunden als je zuvor an ombudscom wandten. 3'146 Personen gelangten an die Ombudsstelle (2008: 1'254), woraus 698 Fälle (2008: 406) und 2'448 Anfragen (2008: 848) hervorgingen. Die Berichterstattung in den Medien, Informationen von Konsumentenschutzorganisationen, Rechtsschutzversicherungen und nicht zuletzt von den Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern selber trugen wesentlich zum gestiegenen Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle bei.

Bei 433 der im Jahre 2009 erledigten Fällen verlief die Schlichtung erfolgreich. Lediglich bei 47 Fällen kam die Schlichtung nicht zustande. Mit einer Erfolgsquote von 91% der erledigten Fälle scheint ombudscom zu überzeugen. Das Vertrauen der Kundinnen und Kunden wie auch der Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter in unsere Arbeit kommt aber nicht von ungefähr, sondern wurde über Jahre hinweg auch unter der Leitung meiner Vorgängerin Dr. Carol Franklin aufgebaut. Das im Berichtsjahr aufgebaute Team von Juristinnen und Juristen geht der Schlichtungstätigkeit täglich mit viel Fach- und Sachwissen sowie grossem Elan nach. Ihnen sei an dieser Stelle ganz herzlich für Ihren Einsatz gedankt.

Die Schlichtungsstelle ist für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Kundinnen oder Kunden und

ihren Anbieterinnen von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten zuständig (Art. 43 Abs. 1 FDV). Am Auftrag hat sich nichts geändert und auch die Zielsetzung, einen fairen Vergleich im Streitfall herbeizuführen, ist gleich geblieben. Grösseres Augenmerk wird aber auf die juristische Beurteilung der Fälle gelegt. Beide Parteien können von ombudscom eine grobe Beurteilung der Rechtslage erhalten, wobei sich diese nur auf die Aussagen und Dokumente der Parteien stützen kann und es den Gerichten vorbehalten ist, weiterführende Beweise zu erheben. Ein fairer Vergleichsvorschlag kann nur dann vorgelegt werden, wenn vorgängig die Rechtslage grob umrissen wurde.

Im Berichtsjahr haben uns die Mehrwertdienste stark in Anspruch genommen. Diese werden uns auch künftig beschäftigen. Wir hoffen jedoch, dass die ab Januar 2010 geltenden verschärften Gesetzesnormen zu einer Beruhigung führen und das Vertrauen der Kundinnen und Kunden in ihre Anbieter von Fernmelde- und Mehrwertdiensten wieder herstellen. Trotzdem wird uns die Arbeit auch im neuen Jahr nicht ausgehen...

Dr. Oliver Sidler
Ombudsman



Die Schlichtungsstelle und der Ombudsman

Seit dem 1. Juli 2008 übt ombudscom, die Schlichtungsstelle für Telekommunikation, ihre Tätigkeit im Auftrag und auf der Basis des verwaltungsrechtlichen Vertrags mit dem Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) als Stiftung aus (Art. 12c Fernmeldegesetz vom 30. April 1997, FMG, SR 784.10). Sie vermittelt zwischen Kundinnen sowie Kunden und schweizerischen Fernmelde- sowie Mehrwertdiensteanbietern bei zivilrechtlichen Streitigkeiten, welche miteinander nicht zufriedenstellend gelöst werden können. Die Schlichtungsstelle ist zu absoluter Neutralität verpflichtet. Sie ist weder Interessenvertreterin jener Partei, die die Schlichtungsstelle anruft, noch der Gegenpartei. Entsprechend hat sie weder von den Parteien noch von aussenstehenden Personen, Organen oder Institutionen irgendwelche Weisungen entgegenzunehmen. Die Schlichtungsstelle hat keine Weisungsbefugnis (Art. 43 Verordnung über Fernmeldedienste, FDV, SR 784.101.1). Sie entscheidet unabhängig über ihre Zuständigkeit und die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens und erarbeitet Empfehlungen mit dem Ziel, dass diese von beiden Parteien akzeptiert werden und dadurch ein kostspieliges, gerichtliches Verfahren vermieden werden kann.

Der Schlichtungsstelle stand bis zum 31. Mai 2009 Dr. Carol Franklin als Ombudsfrau vor. Als ihr Nachfolger wählte der Stiftungsrat Dr. Oliver Sidler. Er untersteht bezüglich der

Schlichtung keinerlei Weisungen, ist frei von Interessenbindungen und übt seine Aufgabe unabhängig, unparteiisch, transparent und effizient aus. Er stellt insbesondere sicher, dass die mit der Streitbeilegung betrauten Personen über die erforderliche berufliche Qualifikation verfügen und das anwendbare Recht einhalten. Der Ombudsman ist promovierter Jurist und Rechtsanwalt mit eigenem Anwaltsbüro in Zug, hat einen Lehrauftrag für Medien- und Telekommunikationsrecht an der Universität Freiburg und publiziert auch in diesen Rechtsgebieten.

Das Verfahren in Kürze

Das Schlichtungsverfahren wird grundsätzlich schriftlich durchgeführt. Schlichtungsbegehren werden mit dem dafür vorgesehenen Formular (online oder per Post) entgegen genommen. Das Schlichtungsverfahren kann eingeleitet werden, wenn

- sich mit der gleichen Sache kein Gericht oder Schiedsgericht befasst;
- die begehrende Partei glaubhaft darlegt, vorher mit der anderen Partei eine Verhandlungslösung gesucht zu haben; und

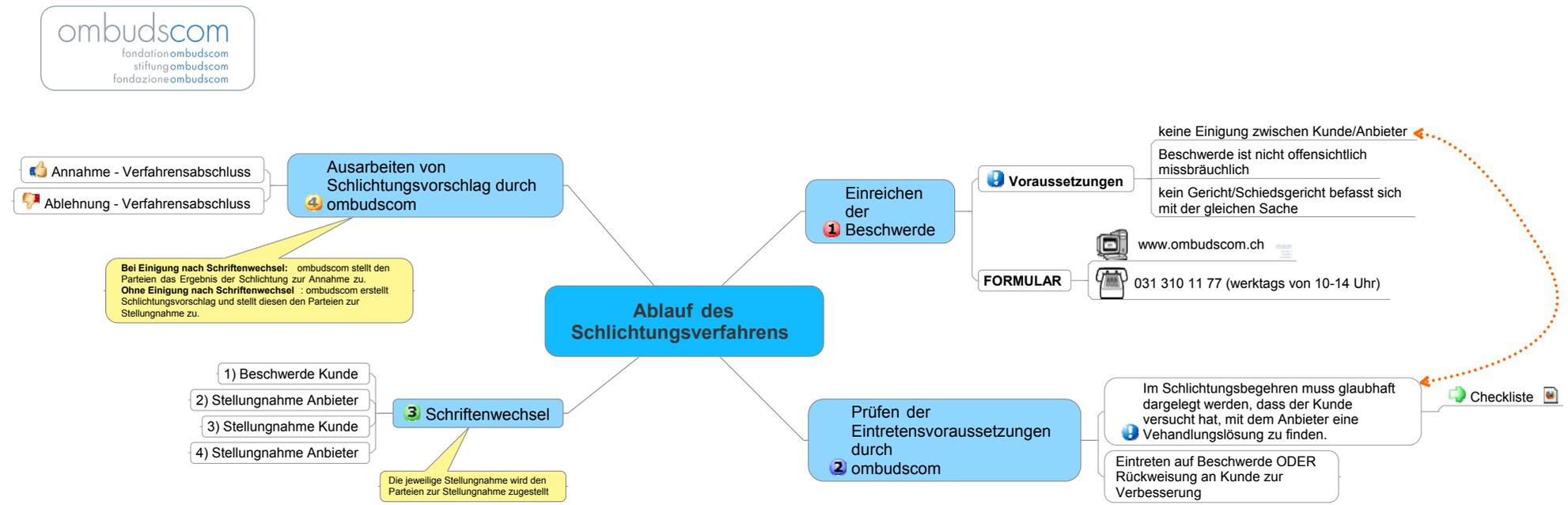
– das Schlichtungsbegehren nicht offensichtlich missbräuchlich ist.

Sind diese Voraussetzungen erfüllt, leitet ombudscom das Schlichtungsverfahren ein und ersucht den betroffenen Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieter um Stellungnahme sowie Eingabe zusätzlicher Dokumente. Die betroffenen Anbieter müssen am Schlichtungsverfahren teilnehmen (Art. 47 FDV). Nach Erhalt der Stellungnahme und allfälliger zusätzlicher Dokumente arbeitet ombudscom einen Schlichtungsvorschlag aus. Der Schlichtungsvorschlag

enthält Empfehlungen mit dem Ziel, dass diese von beiden Parteien akzeptiert werden.

Wenn der Kunde und der Fernmelde- und/oder Mehrwertdiensteanbieter mit dem Vorschlag einverstanden sind und beide die Vergleichslösung unterzeichnen, so ist die Schlichtung erfolgreich beendet. Das Verfahren wird auch beendet, wenn eine oder beide der Parteien dem Schlichtungsvorschlag nicht zustimmen. Das Schlichtungsverfahren kann ebenfalls durch einen Rückzug des Schlichtungsbegehrens beendet werden.

Den Parteien steht der ordentliche Rechtsweg grundsätzlich auch nach Beendigung des Schlichtungsverfahrens offen.



Die Verfahrensgebühren

Nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens, wenn die Eintretensvoraussetzungen erfüllt sind und der betroffene Anbieter zur Stellungnahme aufgefordert wird, wird der Fall dem Anbieter in Rechnung gestellt.

Für die Anbieter besteht die Möglichkeit zur Vorauszahlung (sog. Vorauszahler) oder die Gebühren einzeln pro Fall zu bezahlen (sog. Fallzahler). Die Vorauszahler zahlen die vom Stiftungsrat festgesetzten Fallpauschalen für ihre zu erwartenden künftigen Schlichtungsfälle jeweils halbjährlich im Voraus und übernehmen die Behandlungsgebühr der Endkundinnen und Endkunden bei ihren eigenen Fällen. Die einbezahlten Vorauszahlungen werden nicht verzinst. Die Anzahl der im Voraus zu bezahlenden Fallpauschalen werden von der Schlichtungsstelle aufgrund der Anzahl der tatsächlichen Schlichtungsfälle des vorangehenden Semesters festgesetzt. Bei Anbietern ohne Referenzgrösse entscheidet jeweils die Schlichtungsstelle über die Anzahl der im Voraus zu bezahlenden Fallpauschalen, wobei mindestens zwei Fallpauschalen geleistet werden müssen. Der Ombudsman stützt sich dabei auf vorhandene Erfahrungswerte und/oder auf den geschätzten Marktanteil des Anbieters (Art. 4 ff. Gebührenreglement vom 11. Juni 2008). Im Jahre 2009 betrug die ordentliche Pauschale der Vorauszahler, inkl. der Bearbeitungsgebühr von CHF 20.– der Kunden, CHF 1'430.– exkl. MwSt. pro Fall.

Alle übrigen Anbieter, welche sich nicht als Vorauszahler konstituieren, sind automatisch Fallzahler und zahlen pro Schlichtungsfall, an dem sie beteiligt sind. Sie bezahlen einen Zuschlag von 20% zur ordentlichen Fallpauschale. Diese wird den Fallzahlern nicht auferlegt, sondern von ombudscom übernommen (Art. 10 Gebührenreglement vom 11. Juni 2008). Dies entsprach im 2009 einer Fallpauschale von CHF 1'700.– exkl. MwSt., welche von ombudscom jeweils bei der Einleitung des Schlichtungsverfahrens mit Verfügung in Rechnung gestellt wurde.

Das Gebührenreglement wurde im Berichtsjahr überarbeitet und trat mit neuen Bestimmungen am 1. Januar 2010 in Kraft.

Rückblick und Bericht zu den Zahlen

Anzahl Schlichtungen und Erfolg

	2009	2008 (total)	2008 (2. Semester)	2008 (1. Semester)
Eingegangene Schlichtungsbegehren und Anfragen	3'146	1'254	720	534
Schlichtungsbegehren	698	406	210	196
Anfragen um Informationen oder Ratschläge	2'448	848	510	338
Abgeschlossene Fälle, davon	480	187	78	109
Schlichtung zustande gekommen	427	119	65	54
Schnellverfahren, Rückzug durch Kunden	6	17	6	11
Schlichtung nicht zustande gekommen	47	15	7	8
Nichtmitglieder (bis 30.6.2008)	–	36	–	36
Erfolgreich abgeschlossen	433 (91%)	136 (90%)	71 (91%)	65 (89%)
Pendente Fälle per Ende der Periode	218	133	133	88

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 3'146 Personen an uns (2008: 1'254), woraus 698 Fälle (2008: 406) und 2'448 Anfragen (2008: 848) hervorgingen. Im Vergleich zu 2008 war ombudscom im 2009 für über zweieinhalb Mal so viel Kunden Anlaufstelle. Vergleicht man die Anzahl Anfragen und Fälle mit den Vorjahren, als ombudscom noch als Verein mit den Anbietern Cablecom, Orange, Sunrise und Swisscom konstituiert war, so ist im Vergleich zu 2005 eine Steigerung von 585%, zu 2006

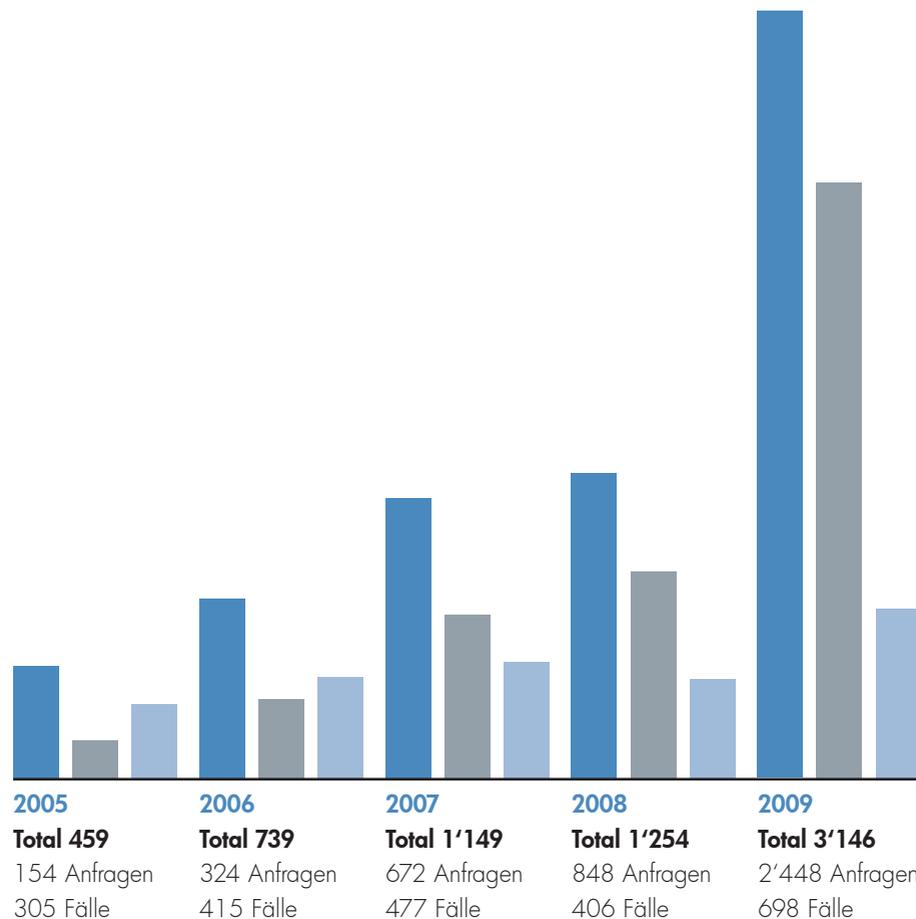
eine von 340%, zu 2007 eine von 183% und zu 2008 eine Steigerung von 152% zu verzeichnen.

Dieser starke Anstieg der Anfragen und Fälle lässt sich auf den steigenden Bekanntheitsgrad von ombudscom zurückführen. Diverse Berichterstattungen in den Medien, Informationen von Organisationen für Konsumentenschutz, Rechtsschutzversicherungen und Gewerkschaften trugen dazu bei, dass sich erheblich mehr Kunden an die Schlichtungsstelle wandten. Zudem wurden im 2009

auf einzelnen Rechnungen oder Flyern der Fernmeldedienstleister erste Hinweise auf die Existenz der Schlichtungsstelle gegeben. Ebenfalls verwiesen die Fernmeldedienstleister die Kunden – vor allem bei der be-standenen Nutzung von Mehrwertdiensten – vermehrt an ombudscom.

Aufwändige Anfragen

Eine Anfrage oder ein Schlichtungsbegehren wird zu einem Fall, wenn festgestellt wird, dass alle Eintrittsvoraussetzungen erfüllt sind und der betroffene Fernmelde- oder Mehrwertdienstleister zur Stellungnahme aufgefordert wird. Eine Anfrage wird statistisch erfasst, wenn ein Kunde sich schriftlich an die Schlichtungsstelle wendet oder telefonisch das Formular «Schlich-



tungsbegehren» bestellt. Die zahlreichen tele-phonischen Anfragen um Ratschläge, Tipps und Informationen bezüglich des Verfahrens sind in der Statistik nicht enthalten. Auffallend ist die im Vergleich zum 2008 fast verdreifachte Anzahl Anfragen (2'448). Dieser starke Anstieg ist wiederum Ausfluss der gestiegenen Bekanntheit der Schlichtungsstelle. Über zwei Drittel dieser Anfragen wurden 2009 infolge Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch den Kunden, Unzuständigkeit oder nicht eingerei-chter Dokumente abgeschlossen. Einerseits lässt sich die hohe Anzahl abgeschlossener Anfragen aufgrund nicht eingereichter Doku-mente oder Rückzug des Begehrens durch die Kunden auf die von ombudscom erteilten Informationen bezüglich der Eintretensvoraus- setzungen des Schlichtungsverfahrens zurück- führen. Indem sich die Kunden anschliessend schriftlich an den betroffenen Anbieter wand- ten, um sich um eine Lösung zu bemühen, fanden die Parteien oftmals eine Einigung. Andererseits war einem Teil der Kunden der noch bevorstehende Aufwand zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens, das heisst das Ausfüllen des Formulars oder das Verfassen eines Beschwerdeschreibens an den Anbie- ter, zu gross. Des Öfteren gehen die Kunden nämlich davon aus, dass ombudscom für sie – im Sinne einer Stelle für Konsumentenschutz oder einer Rechtsschutzversicherung – Kontakt mit dem Anbieter aufnimmt und sie sich nicht weiter um den Fall bemühen müssen.

Ende 2009 waren noch 274 Anfragen pen- dent. 437 der Anfragen wurden zu einem der 698 Fälle.

Hohe Erfolgsquote bei Schlichtungsfällen

Wie erwähnt, wurden 437 der Anfragen zu einem der 698 Fälle. Die restlichen 261 Fälle entstanden aus bereits komplett eingerei-chten Dossiers, so dass das Verfahren ohne Hinweis auf das Ausfüllen des Schlichtungs- formulars eingeleitet werden konnte. Wie- derum konnten die meisten Fälle innerhalb der in Ziff. 4.2 Verfahrensreglement vorge- sehenen Frist von drei Monaten zu Ende ge- führt werden.

Insgesamt wurden 480 der 698 Fälle bis zum Ende der Periode am 31. Dezember 2009 abgeschlossen, wobei die Schlichtung in 433 Fällen erfolgreich verlief. Lediglich bei 47 Fällen kam die Schlichtung nicht zustan- de. Dies entspricht einer im Vergleich zum Vorjahr 2008 ähnlich hohen Erfolgsquote von 91%. Die Schlichtungsstelle und die von ihr ausgearbeiteten Vorschläge werden von den Fernmeldedienstleistern, welche be- reits Mitglieder des Vereins waren, nach wie vor sehr gut akzeptiert. Diese grosse Akzep- tanz konnte bei den anderen Fernmelde- und Mehrwertdienstleistern meist nach einigen Erklärungen auch erreicht werden. Unsere Befürchtung, dass die Erfolgsquote im Zuge der Umwandlung vom Verein zur Stiftung ombudscom aufgrund mangelnder Kooperation der früheren Nicht-Mitglieder und Mehrwertdienstleister sinken würde, stellte sich grös- stenteils als unbegründet heraus.

Hohe Anzahl offener Fälle Ende Jahr

Per 31. Dezember 2009 blieben 218 Fäl- le offen. Im Vergleich zu den 133 offenen

Fällen im 2008 entspricht dies einer Zunahme von knapp zwei Drittel. Die hohe Anzahl penderter Fälle lässt sich auf die stark angestiegene Nachfrage nach der Dienstleistung von ombudscom zurückführen. Diese bringt einen erheblich grösseren administrativen und zeitlichen Aufwand mit sich, denn bei jeder Anfrage bzw. jedem Schlichtungsbegehren müssen die Eintretensvoraussetzungen geprüft, allfällige fehlende Dokumente oder Informationen verlangt und Ratschläge bezüglich des Vorgehens zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens erteilt werden. Ebenfalls nicht zu unterschätzen sind die zahlreichen telefonischen Anfragen, die uns täglich erreichen. Auf der Seite der Anbieter ist anzumerken, dass im 2009 zahlreiche neue Mehrwert- und auch einige neue Fernmeldediensteanbieter auf dem schweizerischen Markt aktiv wurden. Nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens meldeten sich dementsprechend viele Anbieter, um sich nach ombudscom und deren Tätigkeit zu erkundigen. Diese Erklärungen brachten ebenfalls einen zusätzlichen Aufwand mit sich. Im Durchschnitt musste ein ombudscom-Mitarbeiter gegen Ende 2009 täglich über fünf Stunden pro Tag für die Bewältigung des Posteingangs und der telefonischen Anfragen aufwenden, so dass lediglich ein kleiner Teil der verfügbaren Arbeitszeit zur Ausarbeitung von Schlichtungsvorschlägen verblieb.

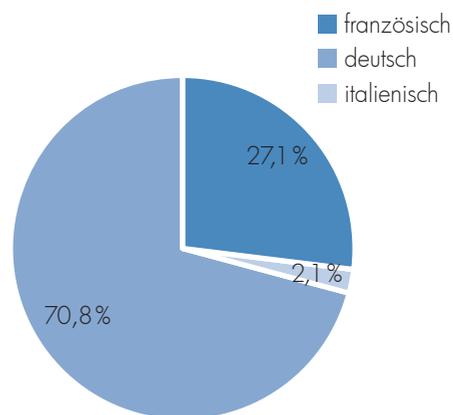
Sinkender Streitwert

Der seit 2007 statistisch erfasste, erhobene durchschnittliche Streitwert in den Schlichtungs-

begehren reduzierte sich im 2009 auf CHF 937.- (2008: CHF 1'200.-, 2007: CHF 750.-). Dies lässt sich darauf zurückführen, dass aufgrund der besseren Bekanntheit von ombudscom mehr Kunden mit einem niedrigeren Streitwert an die Schlichtungsstelle gelangten. Zudem informieren die Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter die Kunden besser über hohe laufende Gebühren. Wir sehen keinen Trend, sondern eher eine zufällige Verteilung auf die verschiedenen Monate.

Sprache und Art der Beschwerdeführer

Von den 3'146 Anfragen und Fällen wandten sich 71% in deutscher, 27% in französischer und 2% in italienischer Sprache an ombudscom. Lediglich 107 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (3.4%), alle anderen von Privatpersonen.



Sprache Beschwerdeführer
1.1.2009 bis 31.12.2009

Beschwerdegründe

	2009	2008 (total)	2008 (2. Semester)	2008 (1. Semester)
1. Sperrung, Annullierung der Dienste, Vertragskündigung (Gebühren), AGB	745	366	196	170
2. Dienstleistungsqualität / Kundendienst	738	360	250	110
3. Rechnungsstellung	397	215	124	91
4. Mehrwertdienste	807	155	81	74
5. Unverlangte Dienstleistung, Telefonmarketing, Haustürgeschäft	91	58	25	30
6. Antennenprobleme	–	6	0	6
7. Belästigung / Unerwünschte Werbung*	29	–	–	–
8. Diebstahl*	8	–	–	–
9. Nummernportierung*	7	–	–	–
10. Roaming*	52	–	–	–
11. Radio / Fernsehen*	26	–	–	–
12. Diverse	243	94	41	53

* ab 01.01.2009

Mehrwertdienste

Kostenpflichtige SMS/MMS

Bei den Beschwerdegründen fällt die Vervielfachung der Mehrwertdienste-Streitigkeiten auf. Waren es im Vorjahr noch 155, stieg die Anzahl Beschwerden im Bereich Mehrwertdienste im 2009 auf 807. Dies lässt sich vorwiegend auf die im 2009 gross aufgekommene Problematik der kostenpflichtigen SMS und MMS von gewissen Mehrwertdiensten zurückführen. SMS und MMS werden für

die Bereitstellung verschiedenster, im Allgemeinen kostenpflichtiger Dienste eingesetzt, insbesondere im Zusammenhang mit Logos oder Klingeltönen, Diensten mit erotischem Inhalt und Diskussionsforen (Chats). Es traten im 2009 vermehrt Kunden an uns, welche beispielsweise aufgrund einer Nachricht in einem sozialen Netzwerk an einem Wettbewerb oder IQ-Test teilnehmen, ihr Horoskop

einsehen, neue Leute kennenlernen oder einen neuen Klingelton herunterladen wollten. Zur Anmeldung gaben sie jeweils ihre Handynummer bekannt und erhielten anschliessend SMS, welche ihnen auf der Rechnung des Fernmeldediensteanbieters verrechnet wurden. Diese Mitteilungen wurden den Kunden zugestellt, da sie sich ohne es zu wissen für ein Abonnement angemeldet haben. Diese SMS enthielten meist Informationen bezüglich neuer Angebote, wie beispielsweise das Vorhandensein neuer Klingeltöne oder Wettbewerbe. Die Kunden gingen daher oftmals von einer Werbe-SMS aus und waren sich über deren Kostenpflicht nicht bewusst.

Um einen Dienst zu abonnieren, sendet der Teilnehmer in der Regel einen Code an eine bestimmte Nummer oder aktiviert diesen mit dem Start-Link auf einer Wapsite. Der Konsument muss vor der Aktivierung eines Dienstes, der den Empfang mehrerer SMS oder MMS zur Folge haben kann, kostenlos und unmissverständlich auf eine allfällige Grundgebühr, den Preis pro Einzelinformation, das Vorgehen zur Deaktivierung des Dienstes und die maximale Anzahl Einzelinformationen pro Minute hingewiesen werden. Nachdem der Konsument diese Informationen erhalten hat, muss er zusätzlich die Annahme des Angebots ausdrücklich bestätigen (Art. 11b PBV; Preisbekanntgabeverordnung, SR 942.211). Jedes Mal, wenn eine neue Information verfügbar ist, erhält er ein oder mehrere – in der Regel kostenpflichtige – SMS oder MMS. Um keine weiteren SMS oder MMS dieser Art zu erhalten, muss der Teilnehmer den

Dienst deaktivieren (beispielsweise indem er eine Mitteilung mit einem spezifischen Deaktivierungscode wie «stop» oder «stopp» schickt). Die Gesetzesbestimmungen legen den Höchstpreis für alle innerhalb einer Minute erhaltenen Mitteilungen auf CHF 5.– fest (Art. 39 Abs. 3 FDV). Zudem darf ein abonnierter SMS- oder MMS-Dienst nicht mehr als insgesamt CHF 400.– kosten (Art. 39 Abs. 4 FDV). Die Mehrwertdienst- oder Inthalteanbieter sind für die Bereitstellung der kostenpflichtigen Inhalte von SMS-/MMS-Mehrwertdiensten zuständig. Die Mobilfunkbetreiber hingegen sind für die Übermittlung der SMS/MMS über das Mobilfunknetz an die Endkunden und für die Rechnungsstellung zuständig. Die Mobilfunkbetreiber müssen ihren Kunden gratis Sperrsets für SMS- und MMS-Kurznummern anbieten (Art. 40 FDV). Die Sperrung kann alle Kurznummern betreffen oder nur diejenigen, die mit der Ziffer 6 beginnen und somit für erotische Angebote reserviert sind. Für die Kunden unter 16 Jahren müssen die Anbieter die Sperrung für den Zugang zu erotischen Angeboten aktivieren, sofern deren Alter dem Anbieter bekannt ist (Art. 41 lit. b FDV).

Anrufe auf Premium-Rufnummern

Ebenfalls unter die Rubrik «Mehrwertdienste» fallen Beschwerden, bei welchen der Kunde Anrufe auf Premium-Rufnummern (090x-Nummer) beanstandet. Im Berichtsjahr wurden wir ebenfalls häufiger mit Beschwerden konfrontiert, bei denen sich die Kundinnen und Kunden von Mehrwertdiensteanbietern übervorteilt

vorkamen. Die über die erhöht kostenpflichtige Rufnummer bezogene Dienstleistung wird über die Telefonrechnung bezahlt. Anrufe auf solche Mehrwertdienstnummern können mehrere Franken pro Minuten kosten, wobei die Limite von CHF 10.– pro Minute nicht überschritten werden darf (Art. 39 Abs. 2 FDV). Die Mehrwertdiensteanbieter sind verpflichtet, den Kunden in der Sprache des Dienstangebotes unmissverständlich und kostenlos über eine Grundgebühr oder einen Preis von über CHF 2.– pro Minute zu informieren (Art. 11a Abs. 1 PBV). Ab dem 1. Juli 2010 gilt zudem die Pflicht darauf hinzuweisen, dass die angegebenen Kosten lediglich für Anrufe vom Festnetzanschluss gelten. Übersteigen die fixen Gebühren zehn Franken oder der Preis pro Minute fünf Franken, so darf die Dienstleistung dem Konsumenten nur belastet werden, wenn dieser die Annahme des Angebots ausdrücklich bestätigt hat (Art. 11a Abs. 4 PBV).

Diese Nummern mit Preiszuschlag können die Telefonrechnung in die Höhe schnellen lassen. Wir reden hier zum Beispiel von der Telefonauskunft, aber auch von Partnervermittlungsangeboten per Telefon, von Erotik- und Horoskopangeboten, von Fernsehgewinnspielen und von virtuellen Dollars in einem Internetspiel. Fast immer haben die Kunden die Dienstleistung tatsächlich bezogen, das heisst, sie haben die Nummer angerufen, wessen sie sich meistens nicht bewusst sind. Denn gewisse Partnervermittlung geben in biedereren Zeitschriften und Zeitungen Inserate auf, worauf sich die Interessenten per Tele-

fon melden und häufig Stunden hingehalten werden, bis sie – falls überhaupt – mit dem potentiellen Partner verbunden werden. Auch Erotikangebote können Kunden stundenlang hinhalten. Bei TV-Gewinnspielen werden die Zuschauer durch einen Moderator animiert anzurufen und entweder direkt im Studio an einem Spiel teilzunehmen oder allein durch ihren Anruf einen Preis zu gewinnen. Dass der Anruf zum Beispiel «vier Franken pro Anruf und Minute» kostet, ist üblicherweise korrekt auf dem Bildschirm angegeben und wird auch am Telefon gesagt. Aber, dass das Geld auch dann geschuldet ist, wenn der Anrufer hört «Leider hat es dieses Mal nicht geklappt. Versuchen Sie es doch wieder!», ist den wenigsten Leuten bewusst. Ebenfalls ist den Kunden meist nicht bewusst, dass die Preisangabe für Anrufe vom Festnetz und nicht vom Mobiltelefon gilt. Folglich werden sie über den Zuschlag, welcher bei Anrufen vom Mobiltelefon verrechnet wird, überrascht.

Die Mehrwertdiensteanbieter sind für die Bereitstellung der kostenpflichtigen Angebote zuständig. Die Fernmeldediensteanbieter hingegen sind für die Rechnungsstellung zuständig. Die Fernmeldediensteanbieter müssen ihren Kunden gratis Sperrsets für abgehende Verbindungen zu allen über 090x-Nummern angebotenen Mehrwertdiensten oder nur zu den über 0906-Nummern angebotenen Mehrwertdiensten mit erotischen oder pornografischen Inhalten zur Verfügung stellen (Art. 40 FDV). Für die Kunden unter 16 Jahren müssen die Anbieter die Sperrung für den

Zugang zu erotischen Angeboten zwingend aktivieren, sofern deren Alter der Anbieterin bekannt ist (Art. 41 lit. a FDV).

Weitere markante Veränderungen der Beschwerdegründe

Der Statistik ist weiter zu entnehmen, dass sich im 2009 die Zahl der Beschwerdegründe «Sperrung, Annullierung der Dienste, Vertragskündigung (Gebühren), AGB» im Vergleich zu 2008 verdoppelte. Dabei handelt es sich unter anderem um Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Kündigung der Fernmeldedienste vom Kunden und der damit zusammenhängenden Kündigungsfrist bzw. Bearbeitungsgebühr bei vorzeitiger Kündigung. Bei den sogenannten Roll-Over-Verträgen ist den Kunden oftmals nicht klar, dass sich diese nach Ablauf der Kündigungsfrist automatisch um ein weiteres Jahr verlängern. Deshalb werden sie in solchen Fällen von der Erhebung der Bearbeitungsgebühr für die vorzeitige Kündigung überrascht. Sper-

rungen der Anschlüsse durch den Anbieter oder Kündigungen vom Anbieter aufgrund nicht bezahlter Rechnungen fallen auch unter diese Rubrik der Beschwerdegründe.

Ebenfalls traten im 2009 doppelt so viele Kunden mit dem Beschwerdegrund «Dienstleistungsqualität/Kundendienst» an ombudscom. Darunter sind zum Einen Beschwerden bezüglich der Qualität eines Internet-, Telefon- oder Fernsehanschlusses zu verstehen. Zum Anderen sind auch konkrete Beanstandungen bezüglich des Kundendienstes erfasst, seien dies unkorrekte Angaben des Kundendienstes oder das schlichte Ausbleiben einer Antwort auf mehrere Anfragen.

Diese Verdoppelung der Beschwerdegründe «Sperrung, Annullierung der Dienste, Vertragskündigung (Gebühren), AGB» und «Dienstleistungsqualität/Kundendienst» lässt sich vor allem durch die grössere Bekanntheit der Schlichtungsstelle begründen.

Fallbeispiele und Tipps

1. Kündigungsgebühren bei Mobilfunkverträgen

Herr A. kündigt vor Ablauf der Mindestvertragsdauer sein Mobilfunkabonnement. Der Kunde geht durch die vorzeitige Vertragsauflösung davon aus, dass ihm bis zum Ablauf der Vertragsdauer ausschliesslich die Abonnementsgebühren verrechnet werden. In der Folge erhält Herr A. von seinem Anbieter neben den Grundgebühren eine Rechnung mit einer Kündigungsgebühr von CHF 500.–, welche in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters festgehalten ist. Herr A. wendet sich schriftlich an den Anbieter und schlägt vor, zu ihm zurückzukehren, wenn dieser die Kündigungsgebühr fallen lässt. Weil Herr A. nichts von seinem Anbieter hört, löst er ein Prepay-Abo beim gleichen Anbieter und schreibt dem Unternehmen einen Brief, in welchem er den Tatbeweis erbringt wieder im Besitz einer Nummer des Anbieters zu sein. Weiter räumt Herr A. in diesem Schreiben ein, für die Umtriebe der Kündigung und der Rückportierung Kosten zu übernehmen, sofern sich diese in einem tragbaren Ausmass bewegen würden. Der Anbieter geht nicht auf Herrn A. ein, sondern beauftragt ein Inkassounternehmen, welches dem Kunden eine Betreibung für die Kündigungsgebühr von CHF 700.– zukommen lässt. Herr A. entschliesst sich nun die ursprüngliche Forderung von CHF 500.– dem Anbieter zu überweisen. Der enttäuschte Herr A. gelangt

an ombudscom und fordert vom Anbieter die Kündigungsgebühr zurück, erklärt sich aber bereit, einen Anteil der entstandenen Kosten zu übernehmen und beim Anbieter zu bleiben.

Der Ombudsman kann die Enttäuschung von Herrn A. nachvollziehen, da er Hand zu einer Lösung bieten wollte, der Anbieter sich aber nicht kompromissbereit zeigte. Weiter hält der Ombudsman fest, dass eine Kündigungsgebühr von CHF 500.– je nach Kündigungszeitpunkt und Vertragsabschluss eine hohe Summe darstellt und Kündigungsgebühren, welche nicht pro rata berechnet werden, unverhältnismässig sind. Beim Kauf eines vergünstigten Mobiltelefons sei aber eine pauschale Kündigungsgebühr innerhalb der ersten 12 beziehungsweise 24 Monate nach Vertragsabschluss vertretbar, da sich der Anbieter mit solchen Kündigungsgebühren vor einem Verlustgeschäft schützen kann. Weiter hält der Ombudsman fest, dass Herr A. bei seiner Rückkehr zu seinem Anbieter anstelle eines Abonnements ein Prepay-Produkt wählte, welches dem Anbieter keinen Mindestumsatz garantiert. Aus diesem Grund kann der Ombudsman die geforderten Kündigungsgebühren sachlich nachvollziehen. Die Art und Weise des Vorgehens des Anbieters erachtet der Ombudsman jedoch als keineswegs kundenfreundlich und darum möchte er im Sinne einer einvernehmlichen Lösung den Anbieter dazu bewegen Herrn A. entgegenzukommen und ihm eine Gutschrift von CHF 200.– auf sein Prepay-Konto auszurichten.

Problem: Mobilfunkanbieter halten als Schutz vor Verlustgeschäften in ihren AGB fest, dass bei vorzeitiger Kündigung eine Kündigungsgebühr entsteht.

Tipp: Lesen Sie den Inhalt des Vertrags und die AGB vor der Vertragsunterzeichnung genau durch. Zudem sollten Sie sich bewusst sein, dass bei einer vorzeitigen Vertragskündigung eventuell Kündigungsgebühren entstehen.

2. Abrechnung für Mehrwertdienste über Festnetzanschluss

Frau B. erhält von ihrem Anbieter zwei Rechnungen mit unerklärlich hohen Beträgen. Der Verbindungsnachweis des Anbieters zeigt auf, dass insgesamt CHF 650.– durch diverse Verbindungen auf 0901-Nummern zustande gekommen sind. Herr und Frau B. haben einen minderjährigen Sohn, welchen sie verdächtigen diese Kosten durch ein kostenpflichtiges Internetspiel verursacht zu haben. Der Sohn bestreitet jedoch diese Anrufe getätigt zu haben und seine Eltern glauben ihm. Darum erklärt sich Frau B. nicht bereit, die ausstehenden Kosten zu übernehmen und gelangt an ombudscom um die Angelegenheit zu klären. Der Anbieter kommt Frau B. entgegen und erklärt sich bereit, seiner langjährigen Kundin den Betrag von CHF 200.– auf die entstandenen Kosten zu erlassen.

Der Ombudsman überprüft den Verbindungsnachweis und kommt zum Schluss, dass die Kosten durch ein Online-Spiel entstanden

sind. Die Grundversion des Internetspiels ist gratis, erweiterte Spielversionen und Funktionen aber kostenpflichtig. Die Überprüfung ergab, dass ein Spieler, eingeloggt mit der Mail-Adresse des Sohnes der Familie B., solche kostenpflichtige Funktionen bezogen hat und die Kosten über den Festnetzanschluss abrechnen liess. Folglich geht der Ombudsman davon aus, dass die Verbindungen von einem Familienmitglied getätigt wurden. Als Inhaberin des Anschlusses ist Frau B. für die Verbindungen und Kosten verantwortlich, auch wenn sie ohne ihr Wissen von Drittpersonen verursacht werden. Der Ombudsman begrüsst das Entgegenkommen des Anbieters. Zudem möchte er den betroffenen Anbieter dazu anhalten, Frau B. die Möglichkeit zu geben, die noch ausstehenden CHF 450.– in zwei Monatsraten zu bezahlen.

Problem: Der Inhaber eines Festnetzanschlusses trägt neben der Verantwortung, auch die Kosten dafür. Somit muss der Inhaber eines Festnetzanschlusses auch Kosten übernehmen, welche von Familienmitgliedern oder Drittpersonen verursacht werden.

Tipp: Sie können die 0900-er Nummern kostenlos sperren lassen um böse Überraschungen zu vermeiden.

3. Vertragsabschluss am Telefon

Frau E. wird am Telefon ein Vertrag angeboten, wonach sie monatlich zu einem Fixpreis von CHF 20.– telefonieren kann. Während

des Gesprächs erkundigt sie sich mehrmals bezüglich allfälliger Mehrkosten. Ihr wird mitgeteilt, dass sie nur eine Pauschale von CHF 20.– für ihre drei Rufnummern, sowie für die Telefongespräche bezahlen müsse. Daraufhin entschliesst sich Frau E. dem Angebot zuzustimmen, wobei sie keinen schriftlichen Vertrag erhält. Im Folgenden sind die erhaltenen Rechnungen höher als CHF 20.–, da sich die Pauschale nur auf Anrufe ins Schweizer Festnetz bezieht. Frau E. ist nicht bereit, die ausstehenden Rechnungen zu bezahlen. Sie beauftragt ihre Rechtsschutzversicherung mit der Wahrung ihrer Interessen. Die Rechtsschutzversicherung kontaktiert den Anbieter per Einschreiben und ersucht um Zustellung der Tonbandaufnahme des mündlichen Vertragsabschlusses, da sie bezweifelt, dass ein Vertrag zustande gekommen ist. Diese Schreiben bleiben unbeantwortet.

Der Ombudsman macht darauf aufmerksam, dass ein rechtsgültiger Vertrag auch mündlich abgeschlossen werden kann und wie ein schriftlicher Vertrag gilt. Er ist aber der Ansicht, dass die Zustellung von schriftlichen Unterlagen zur Klärung der vorliegenden Unstimmigkeiten beigetragen hätte. Daher würde der Ombudsman begrüssen, wenn der Anbieter künftig die Kunden schriftlich über den telefonisch abgeschlossenen Vertrag informiert. Dem Ombudsman liegt die Tonbandaufnahme des Verkaufsgesprächs vor. Er streicht aus dem Gespräch heraus, dass die Kundin während der ganzen Unterhaltung nicht darauf hingewiesen wurde, dass die Pauschale lediglich für Anrufe auf

das Schweizer Festnetz gilt. Zudem geht aus dem Gespräch hervor, dass die Kundin hinsichtlich der Geltung des Angebots für alle Rufnummern falsch informiert wurde. Dieses Vorgehen ist nach Ansicht des Ombudsman weder korrekt noch kundenfreundlich. Der Ombudsman unterbreitet den betroffenen Parteien einen Schlichtungsvorschlag, bei dem der Anbieter den Vertrag ohne Kostenfolge rückwirkend auflöst, den ursprünglichen Rechnungsausstand von CHF 160.– auf CHF 100.– reduziert und Frau E. das erhaltene Telefongerät an den Anbieter retourniert.

Problem: Rechtsgültige Verträge können auch am Telefon abgeschlossen werden. Bei Vertragsabschlüssen am Telefon besteht die Gefahr, dass sich der Käufer ein falsches Bild über das zu kaufende Produkt macht oder wichtige Informationen untergehen.

Tipp: Schliessen Sie Verträge bevorzugterweise schriftlich ab, um Missverständnissen aus dem Weg zu gehen. Wird Ihnen ein Vertrag am Telefon angeboten, dann machen Sie klar, dass Sie ohne schriftliche Unterlagen keinen Vertrag abschliessen wollen. Studieren Sie die Ihnen zugesandten Unterlagen und entscheiden Sie erst dann in aller Ruhe, ob Sie den Kontrakt abschliessen wollen. Ist ein schriftlicher Vertragsabschluss nicht möglich, dann seien Sie auf der Hut, dass Sie das Angebot am Telefon richtig verstehen und haken Sie nach, wenn Sie sich bei einem Punkt nicht sicher fühlen.

4. *Roaming-Gebühren durch Combox*
 Herr M. erhält von seinem Mobiltelefonanbieter eine ungewöhnlich hohe Rechnung. Der Betrag von CHF 300.– ist auf hohe Roaming-Gebühren zurückzuführen, welche durch Anrufe auf die Combox von Herrn M. verursacht wurden. Herr M. wollte zum Zeitpunkt der entstandenen Kosten im Ausland und ist der Ansicht, dass ihm Anrufe auf die Combox nicht verrechnet werden dürfen. Er meldet sich schriftlich bei seinem Anbieter und erklärt, die Rechnungen nicht zu begleichen. Der Anbieter geht auf das Schreiben von Herrn M. ein und nimmt per Telefon Stellung zu den vorliegenden Rechnungen. In der Folge beantwortet der Anbieter weitere schriftliche Beanstandungen des Kunden nicht mehr. Im Schlichtungsverfahren zeigt sich der Anbieter kompromissbereit und schlägt vor, Herrn M. mit einer Gutschrift von CHF 80.– entgegen zu kommen.
 Der Ombudsman erkennt, dass der Anbieter Bemühungen zur Aufklärung der Kundenfragen unternommen hat, erachtet die Haltung des Anbieters aber als wenig kundenfreundlich. In Anbetracht der zahlreichen Schreiben des Kunden hätte eine schriftliche Stellungnahme des Anbieters der berechtigten Kundenerwartung entsprochen. Der Ombudsman hält fest, dass nach gut 15 Jahren des breiten Mobilfunkmarktes mittlerweile allgemein bekannt ist, dass Roaming-Gebühren anfallen, wenn sich der Telefoninhaber im Ausland befindet und Anrufe getätigt oder angenommen werden. Eine Annahme in diesem Sinne stellt auch die Umleitung auf die vorhandene Combox dar.

Dazu ist ein Anruf auf die Combox, um die Nachrichten abzuhören, nicht erforderlich. Der umgeleitete Anrufversuch wird ab der Schweizer Grenze dem sich im Ausland befindenden Telefoninhaber belastet, wie wenn er den Anruf entgegengenommen hätte. Herr M. erwartete aufgrund der erhöhten Rechnungen einen Warnhinweis des Anbieters. Nach Ansicht des Ombudsmans liegt die Kontrolle der Mobilfunknutzung jedoch in erster Linie in der Verantwortung des Kunden und darum besteht keine Pflicht des Anbieters den Kunden auf hohe Kosten hinzuweisen. Folglich muss Herr M. nach der Meinung des Ombudsmans für die entstandenen Gebühren aufkommen. Im Hinblick auf eine gütliche Einigung möchte der Ombudsman aber auf die wenig kundenfreundliche Haltung des Anbieters bei der Beantwortung der Kundenfragen hinweisen und den Anbieter dazu bewegen, die Gutschrift von CHF 80.– auf CHF 140.– zu erhöhen, womit auch die entstandenen Mahngebühren gutgeschrieben würden.

Problem: *Im Ausland können hohe Roaming-Gebühren entstehen, wenn ein Anruf getätigt oder entgegengenommen wird. Hinterlässt ein Anrufer eine Nachricht auf der Combox und wird die Umleitung auf die Combox nicht deaktiviert, entstehen beim Mobilgeräteinhaber dieselben Gebühren, wie wenn der Anruf entgegengenommen worden wäre.*

Tipp: *Deaktivieren Sie die Umleitung auf Ihre Combox, um Roaming-Gebühren zu verhin-*

dern. Seien Sie sich bewusst, dass jeder ein- oder ausgehende Anruf im Ausland zu erhöhten Gebühren führt.

5. *Hohe Kosten durch SMS-Dienst*

Herr G. bestreitet ein Abonnement für einen SMS-Dienst abgeschlossen zu haben. Er ist deshalb nicht damit einverstanden, dass er SMS im Betrag von CHF 170.– bezahlen soll. Beim fraglichen Abonnement handelt es sich um einen kommerziellen SMS-Dienst, wobei jedes Mal wenn eine neue Information verfügbar ist, eine kostenpflichtige SMS an den Benutzer geschickt wird. Der SMS-Service wird abonniert, indem der Teilnehmer einen Code an eine bestimmte Nummer sendet. Um keine weiteren SMS dieser Art zu erhalten, muss der Teilnehmer den Dienst deaktivieren. In der Regel variieren die Tarife zwischen CHF 0.10 und CHF 10.– pro Mitteilung.

Der Ombudsman versteht den Ärger von Herrn G. darüber, dass er für Kosten eines SMS-Dienstes aufkommen soll, den er nach seinen Angaben weder bestellt noch benutzt hat. Im Schlichtungsverfahren hat der Ombudsman in die registrierte An- und Abmeldung des SMS-Services Einsicht genommen und festgestellt, dass die Bestellung des Abonnements über das Mobiltelefon von Herrn G. erfolgt ist. Um sich ein Bild über den Dienst zu machen, hat der Ombudsman den Service selber ausprobiert. Dabei ist ihm aufgefallen, dass die Aktivierung des Abonnements sehr einfach passiert, da das Startsymbol der Aktivierung

sehr gross erscheint. Im Gegensatz dazu sind die Kosten, AGB, usw. nur schwer ersichtlich. Zudem hat der Ombudsman festgestellt, dass der Link auf die AGB nicht funktioniert. Der Ombudsman ist der Ansicht, dass die Hinweise auf die Folgen der Aktivierung überhaupt nicht kundenfreundlich gestaltet sind. Klar ist für den Ombudsman aber, dass Herr G. als Eigentümer des Mobiltelefons für die hergestellten Verbindungen und Kosten verantwortlich ist, auch wenn er diese nicht selber, sondern allenfalls eine Person in seiner Umgebung ausgelöst haben sollte. Aufgrund der nicht kundenfreundlichen Gestaltung der Aktivierungsseite, welche nur durch Scrollen überhaupt lesbar und unklar formuliert ist, hält der Ombudsman den Anbieter an, drei Viertel der Kosten fallen zu lassen.

Problem: *SMS-Dienste verursachen schnell hohe Kosten, da jede eingehende SMS kostenpflichtig ist und bis zur Deaktivierung des Services fortlaufend Kosten entstehen.*

Tipp: *Seien Sie sich bewusst, dass SMS-Dienste hohe Kosten verursachen können. Sollten Sie einen SMS-Dienst ungewollt aktivieren, dann verschwenden Sie keine Zeit, um den Service wieder zu stoppen. Zudem sollten Sie sicherstellen, dass keine Drittpersonen Zugang zu Ihrem Mobiltelefon haben. Sie haben die Möglichkeit, solche SMS-Dienste von Ihrem Anbieter sperren zu lassen.*

6. Mobiltelefon gestohlen

Herrn S. wird in den Ferien das Mobiltelefon gestohlen. Eineinhalb Tage später lässt er bei seinem Anbieter die SIM-Karte sperren. In der nächsten Rechnung werden Herrn S. Roaming-Gebühren verrechnet, welche nach dem Diebstahl angefallen sind. Zudem werden ihm trotz gesperrter SIM-Karte weiterhin CHF 75.– für die monatlichen Grundgebühren in Rechnung gestellt. Herr S. beanstandet diese Verrechnungen. Da Herr S. die Rechnungen nicht begleicht, schickt ihm der Anbieter eine letzte Zahlungsaufforderung und kündigt ihm wie vorher angedroht den Vertrag vorzeitig. Weiter erhebt der Anbieter eine Bearbeitungsgebühr von CHF 185.–. Summa summarum beläuft sich die ausstehende Forderung auf über CHF 1'000.–, für welche der Anbieter eine Betreuung gegen Herr S. einleitet.

Der Ombudsman stellt fest, dass die entstandenen Roaming-Gebühren innerhalb der Zeit nach dem Diebstahl, aber vor der Sperrung der SIM-Karte entstanden sind. Die Sperrung der SIM-Karte hätte nach Ansicht des Ombudsman sofort erfolgen müssen. Folglich ist Herr S. als Vertragsinhaber für die angefallenen Gebühren verantwortlich, auch wenn diese von Dritten ohne sein Wissen verursacht wurden. Punkto den weiterlaufend verlangten Grundgebühren von CHF 75.– hält der Ombudsman fest, dass eine Sperrung der SIM-Karte nicht einer Kündigung gleichzustellen ist. Zudem wird auf die Weiterverrechnung der Grundgebühren bei einer Sperrung in den AGB des Anbieters hingewiesen. Wei-

ter hat der Anbieter seinem Kunden S. vorgeschlagen, in einem seiner Shops kostenlos eine neue SIM-Karte zu beziehen, wobei es sich um das übliche Vorgehen nach einem Diebstahl des Mobiltelefons handelt. Herr S. hat diesem Vorschlag aber nicht Folge geleistet. Der Ombudsman kann den Unmut von Herrn S. verstehen, da dieser der Ansicht war, das Abonnement gekündigt zu haben. Um zu einer Einigung zu gelangen, schlägt der Ombudsman vor, dass der Anbieter das Inkassoverfahren zurückzieht, die Bearbeitungsgebühren von CHF 185.– erlässt und Herr S. den geschuldeten Betrag in drei Raten begleichen kann.

Problem: Wird bei einem Diebstahl des Mobiltelefons die SIM-Karte nicht umgehend gesperrt, können Dritte hohe Kosten verursachen. Die Sperrung der SIM-Karte kommt keiner Kündigung gleich, darum muss die Grundgebühr weiter bezahlt werden.

Tipp: Melden Sie einen Diebstahl Ihres Mobiltelefons umgehend Ihrem Anbieter, damit dieser die SIM-Karte sperren kann. Um wie im vorliegenden Fall die vorzeitige Vertragsauflösung seitens des Anbieters und eine allfällige Betreuung zu verhindern, ist es sinnvoll, die nichtstrittigen Kosten weiterhin zu begleichen.

7. Mündlicher Vertrag

Frau S. interessiert sich dafür, den Anbieter ihres Telefonanschlusses zu wechseln. Sie informiert sich beim potenziell neuen Anbieter, ob sie bei einem Wechsel ihre aktuelle Rufnummer behalten kann. Dieser bestätigt Frau S., dass dies möglich ist. Daraufhin erhält Frau S. vom Anbieter ein Formular mit einer neuen Nummer sowie ein Vollmachtsformular zur Übertragung der Rufnummer. Sie füllt das Formular allerdings nicht aus, sondern wirft es in den Papierkorb. Seither erhält Frau S. Rechnungen des potenziell neuen Anbieters, obwohl sie noch immer über ihren alten Anbieter telefoniert. Der neue Anbieter leitet gegen Frau S. eine Betreuung ein. Frau S. will mit dem Schlichtungsbegehren erreichen, dass sie nicht mehr mit Rechnungen des neuen Anbieters belästigt wird.

Dem Ombudsman liegen die Aufzeichnungen des Telefongesprächs zwischen Frau S. und dem neuen Anbieter vor. Aus dem Telefongespräch ergibt sich, dass Frau S. zur Kenntnis genommen hat, dass ihre telefonische Anmeldung zum Vertragsabschluss führt. Grundsätzlich hat sie somit dem Vertrag zugestimmt. Der Ombudsman weist darauf hin, dass ein Vertrag auch mündlich abgeschlossen werden kann. Jedoch geht der Ombudsman im vorliegenden Fall davon aus, dass der Vertrag nicht mündlich zustande gekommen ist. Der Ombudsman ist der Ansicht, dass ein Telefongespräch nicht zum Vertragsabschluss führt, wenn auf die AGB verwiesen wird, welche der Kunde erst nach dem Telefongespräch erhält. In casu ist der

Vertrag aber dadurch zustande gekommen, dass Frau S. die Anmeldebestätigung und die AGB per Post zugestellt erhalten und vom 7-tägigen Widerrufsrecht nicht Gebrauch gemacht hat. Auf dieses 7-tägige Widerrufsrecht wurde im Telefongespräch ausdrücklich hingewiesen.

Der Ombudsman kommt zum Schluss, dass Frau S. mit dem neuen Anbieter einen Vertrag abgeschlossen hat und folgerichtig die Kosten für den neuen Telefonanschluss übernehmen muss. Er schlägt aber vor, dass der Anbieter Frau S. als Zeichen des guten Willens mit der Übernahme der Betriebskosten entgegenkommt.

Problem: Verträge können auch mündlich am Telefon abgeschlossen werden. Das Ignorieren der anschliessend erhaltenen Unterlagen oder die Nichtannahme der vom Anbieter zugesandten Produkte führt nicht dazu, dass der Vertrag nicht zustande kommt.

Tipp: Lesen Sie alle erhaltenen Unterlagen des Anbieters gut durch. Im Allgemeinen ist es empfehlenswert einen Anbieterwechsel zusammen mit dem neuen Anbieter zu planen. Dies erspart Ihnen gleichzeitig für die Kosten zweier Telefonanschlüsse aufkommen zu müssen.

8. Unkenntnis über Roaming-Gebühren durch Internetnutzung

Herr B. kauft sich zum ersten Mal in seinem Leben ein internetfähiges Mobiltelefon. Wenig später fährt er ins Ausland und benutzt dort über sein Mobiltelefon das Internet. Zurück in der Schweiz erhält Herr B. eine Rechnung über CHF 300.–. Die überdurchschnittlich hohe Rechnung ist auf die Internetnutzung im Ausland zurückzuführen. Herr B. beklagt sich bei seinem Anbieter über die erhöhten Roaming-Gebühren im Ausland nicht aufgeklärt worden zu sein. Er teilt seinem Anbieter mit, dass er nicht bereit sei, mehr als CHF 10.– für die Nutzung des Internets im Ausland zu bezahlen.

Der Ombudsman versteht den Ärger von Herrn B. über die unerwartet hoch ausgefallene Rechnung nach seinem Auslandsaufenthalt. Die vorliegenden Differenzen sind entstanden, weil sich Herr B. bei der Benutzung seines neu erworbenen Mobiltelefons im Ausland in Unkenntnis befand, welche Gebühren hierbei verrechnet werden. Aus diesem Grund stellt sich der Ombudsman die Frage, welche Aufklärungspflicht dem Anbieter bei Verkauf eines Mobiltelefons untersteht. Der Ombudsman hebt hervor, dass in der schweizerischen Rechtsprechung unbestritten ist, dass Parteien bei Vertragsschluss einander aufzuklären haben. In welchem Masse die Parteien einander aufzuklären haben, hängt von den Umständen des Einzelfalls ab. Punkto Kaufverträge über Mobiltelefone gibt es keine allgemeinen Richtlinien oder konkrete Anforderungen an die Aufklä-

rungs- und Informationspflicht. Im Weiteren ist der Ombudsman der Ansicht, dass eine Aufklärungspflicht über Tatsachen, die ein Vertragspartner mit Leichtigkeit hätte feststellen können, nicht besteht. Der Ombudsman möchte hier an die Selbstverantwortung der Kunden erinnern, es aber nicht unterlassen zu erwähnen, dass er es sehr begrüssen würde, wenn gerade im Ausland neben den bekannten Willkommens-SMS der Roaming-Anbieter auch Mitteilungen des Schweizer Anbieters über die Gebühren automatisch erfolgen würden. Der Ombudsman bezieht in seinen Überlegungen auch mit ein, dass die Problematik der Roaming-Gebühren seit Jahren bekannt ist und diese Thematik in den Medien und Konsumentenmagazinen oft diskutiert wurde. Folglich kommt der Ombudsman zum Schluss, dass die Unkenntnis über Roaming-Gebühren nicht dazu führen kann, dass solche nicht bezahlt werden müssen. Im vorliegenden Fall hat sich der Anbieter bereit erklärt 50% der entstandenen Kosten fallen zu lassen. Der Ombudsman begrüsst das Entgegenkommen des Anbieters und erachtet den Vorschlag aufgrund der Vorkommnisse als faires und angemessenes Angebot.

Problem: Die Internetnutzung im Ausland führt zu hohen Roaming-Gebühren.

Tipp: Informieren Sie sich über die Roaming-Gebühren im Ausland und entscheiden Sie dann, ob Sie ausserhalb der Schweiz das Internet über Ihr Mobiltelefon nutzen wollen.

9. Anbieterwechsel

Frau H. kündigt Ende Januar bei ihrem Telefonanbieter den Festnetzvertrag fristgerecht auf Ende April. Wenige Tage später unterschreibt sie im Shop eines anderen Anbieters einen Kontrakt über ein neues Abonnement. Dabei erklärt sie ihre aktuelle Rufnummer behalten zu wollen. In der Folge erhält Frau H. die schriftliche Bestätigung, dass der alte Anbieter ihren Vertrag per 30. April auflösen wird. Der neue Anbieter versucht währenddessen ihre Rufnummer mehrmals zu portieren. Die Übertragung der Nummer auf den neuen Anbieter schlägt jedoch fehl, da bis zur Auflösung des Vertrags die Rufnummer vom alten Anbieter benutzt wird. Schlussendlich kann Frau H. ihr neues Abonnement erst ab Mitte Mai nutzen. Frau H. ist nicht bereit für die Zeitspanne von Februar bis April für die gleiche Rufnummer zwei Abonnement-Gebühren zu bezahlen. Der neue Anbieter, welcher den Kündigungstermin von Frau H. nicht gekannt hat, erklärt sich aufgrund der entstandenen Umstände bereit, seiner Kundin zwei Monatsgebühren zu offerieren.

Der Ombudsman ist der Ansicht, dass sich Frau H. viel Ärger erspart hätte, wenn sie den laufenden Vertrag nicht auf eigene Faust gekündigt, sondern die Kündigung mit ihrem neuen Anbieter geplant hätte. Im Weiteren begrüsst der Ombudsman das Entgegenkommen des neuen Anbieters, möchte diesen aber dazu bewegen Frau H. zusätzlich CHF 40.– gutzuschreiben.

Problem: Wird während eines noch laufenden Vertrags ein Kontrakt über ein neues Telefon-Abonnement abgeschlossen, fallen Kosten für zwei Telefonanschlüsse an.

Tipp: Planen Sie den Wechsel und die Vertragskündigung mit Ihrem neuen Anbieter.

10. Unklare AGB

Herr R. schliesst bei einem Anbieter einen Mobilfunkvertrag mit einer Mindestdauer von 12 Monaten ab. Im Laufe des Jahres entscheidet sich Herr R. den Vertrag fristgerecht auf den 15. August zu kündigen. Der Anbieter akzeptiert die Kündigung nicht. Herr R. hält daran fest, den Vertrag innerhalb der Frist gekündigt zu haben und fordert die vorausbezahlte Summe von CHF 900.– zurück. Zusätzlich will Herr R. mit einem Schlichtungsverfahren erreichen, dass der Anbieter ihm weitere CHF 300.– für ausgegebene Anwalts- und Portokosten zurückerstatten muss. Der Anbieter erklärt, dass in den AGB, welche beim Vertragsabschluss unterschrieben wurden, darauf hingewiesen wird, dass bei einer Kündigung auf ein im Vertrag nicht vereinbartes Datum, die Rückerstattung pro rata temporis ausgeschlossen ist. Aufgrund dieses Paragraphen in den AGB will der Anbieter die vorausbezahlten Gebühren des Herrn R. nicht zurückerstatten.

Der Ombudsman prüft die AGB des Anbieters und fasst den entscheidenden Paragraphen genauer ins Auge. Der Ombudsman ist der Meinung, dass der Paragraph unklar

ist. In den AGB hält der Anbieter fest, dass die Mindestdauer des Vertrags 12 Monate beträgt. Dabei präzisiert der Anbieter nicht, wann die 12 Monate zu laufen beginnen. Der Ombudsman ist der Ansicht, dass Herr R. somit davon ausgehen konnte, den Vertrag auf den Tag genau nach 12 Monaten kündigen zu dürfen. Weiter ist der Ombudsman der Meinung, dass das Ende der Mindestdauer implizit vereinbart wurde, da es sich aufgrund des Vertragsabschlussdatums bestimmen lässt. Der Ombudsman hält den Anbieter an, den Vertrag rückwirkend auf den 15. August aufzulösen und Herrn R. die vorausbezahlten CHF 900.– zu überweisen. Hinsichtlich der Anwalts- und Portokosten erinnert der Ombudsman daran, dass ombudscom als Schlichtungsstelle für Telekommunikation kein juristisches Verfahren, sondern ein Schlichtungsverfahren durchführt und keine Befugnis hat, Schadenersatz oder Abfindungen zuzusprechen.

Problem: Unklare AGB führen oft zu Verwirrungen und Missverständnissen. Grundsätzlich gilt, dass unklare AGB zugunsten der Kunden ausgelegt werden.

Tipp: Lesen Sie die AGB genau durch und nehmen Sie mit dem Anbieter Kontakt auf, wenn Sie der Meinung sind, dass einzelne Bestimmungen in den AGB für Sie unklar sind.

Bilanz – Aktiven

Aktiven	per 31.12.2009
Umlaufvermögen	
<i>Flüssige Mittel</i>	
Kasse	Fr. 127.90
BEKB Kontokorrent 16 269.117.6.40	Fr. 281'123.56
BEKB Sparkonto 42 4.244.637.80	Fr. 279'836.55
BEKB Fallkonto 42 4.254.535.96	Fr. 24'990.10
BEKB Mietkaution 42 4.243.170.34	Fr. 25'255.85
Total flüssige Mittel	Fr. 611'333.96
<i>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</i>	
Debitoren	Fr. 237'304.95
<i>Übrige Forderungen</i>	
Guthaben Verrechnungssteuer	Fr. 2'898.85
Total übrige Forderungen	Fr. 2'898.85
Aktive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 57'414.05
Total Umlaufvermögen	Fr. 908'951.81
Anlagevermögen	
Büromobilien	Fr. 1.00
Total Anlagevermögen	Fr. 1.00
Total Aktiven	Fr. 908'952.81
Passiven siehe nächste Seite	

Bilanz – Passiven

Passiven	per 31.12.2009	
Fremdkapital		
Kreditoren	Fr.	4'017.90
Kreditor MWST	Fr.	21'298.55
Vorauszahlung Swisscom	Fr.	56'572.45
Vorauszahlung Cablecom	Fr.	110'501.80
Vorauszahlung Orange	Fr.	92'797.15
Vorauszahlung Sunrise	Fr.	143'600.80
Vorauszahlung Mobilezone	Fr.	5'567.00
Passive Rechnungsabgrenzungen	Fr.	204'423.50
Total Fremdkapital	Fr.	638'779.15
Stiftungskapital		
Stiftungskapital	Fr.	270'000.00
Gewinn	Fr.	173.66
Total Stiftungskapital	Fr.	270'173.66
Total Passiven	Fr.	908'952.81

Erfolgsrechnung**1.7.2008 – 31.12.2009**

Erlöse		
Schlichtungsgebühren	Fr.	322'419.11
Beitragszahlungen Anbieter	Fr.	892'320.00
Total Erlöse	Fr.	1'214'739.11
Betriebsaufwand		
Gehälter	Fr.	-687'278.25
Honorare	Fr.	-1'33'761.65
Honorare Stiftungsrat	Fr.	-60'750.00
AHV-Beiträge	Fr.	-64'266.35
Personalversicherungen	Fr.	-32'778.13
Personalspesen	Fr.	-7'246.60
Inserate (Personalsuche)	Fr.	-5'323.05
Miete inkl. NK	Fr.	-85'125.20
Bankzinsen und -spesen	Fr.	-626.05
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	Fr.	-5'812.55
Abschreibungen	Fr.	-26'831.55
Sachversicherungen	Fr.	-1'789.00
Büromaterial	Fr.	-9'380.30
Telefon / Fax / Porti	Fr.	-20'212.90
IT-Kosten	Fr.	-23'372.60
Beratung und Entwicklung EDV	Fr.	-2'680.95
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	Fr.	-43'272.40
Bücher / Zeitschriften	Fr.	-3.40
Werbedrucksachen	Fr.	-9'944.75
Repräsentationsspesen / Stiftungsrat	Fr.	-8'349.35
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	Fr.	-8'420.00
Sonstiger Aufwand	Fr.	-140.60
Total Betriebsaufwand	Fr.	-1'237'365.63
Betriebsergebnis vor Zinsen und Steuern	Fr.	-22'626.52
Zinsertrag	Fr.	8'295.45
Ausserordentlicher Erfolg	Fr.	14'504.73
Gewinn	Fr.	173.66

Revisionsbericht

T B C Revisions GmbH

Bericht der Revisionsstelle zur Eingeschränkten Revision an den Stiftungsrat der Stiftung ombudscom, mit Sitz in Bern

Gümligen, 14. April 2010

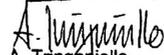
Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das den Zeitraum vom 1. Juli 2008 bis 31. Dezember 2009 umfassende Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Stiftungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine Eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung nicht Gesetz, Statuten (Urkunde) und Reglement entspricht.

TBC Revisions GmbH



A. Tringaniello
Leitender Revisor

Beilagen:

- Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang)

Angelo Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER
Bruno Tringaniello, dipl. Wirtschaftsprüfer, zugelassener Revisionsexperte, Mitglied der TREUHAND-KAMMER
Worbstrasse 201, Postfach 47, CH-3073 Gümligen/BE, Tel. +41 31 954 01 50, Fax +41 31 954 01 54, E-Mail t.b.c@bluewin.ch
Rathausstrasse 8, 6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, Fax +41 41 783 21 84, E-Mail TaxConsult@gmx.ch

ombudscom-Team

Dr. Oliver Sidler, Ombudsman
Dr. Carol Franklin, Ombudsfrau
(bis 31. Mai 2009)

Attila Akin, Jurist (bis 31. Dezember 2009)
Beatrix Carelli, Sekretariat
Susanna Eckert, Juristin (bis 31. Juli 2009)

Brigitte Pérez, Juristin
(bis 30. September 2009)

Eleonora Rhyn, Juristin
Annarita Rombini, juristische Mitarbeiterin
Lorena Rota, juristische Mitarbeiterin
Ruth Stuber-Simon, Fürsprecherin
Linard Vital, juristischer Mitarbeiter

Stiftung ombudscom – Schlichtungsstelle für 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)

Mitglieder des Stiftungsrats

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Präsident
Christiane Langenberger-Jaeger, Vize-Präsidentin
Monika Dusong (Fédération romande des consommateurs, Präsidentin)
Franziska Troesch-Schnyder (Konsumentenforum kf, Präsidentin)
Frank Zelger (Cablecom GmbH)
Joachim Hofsähs (Sunrise Communications AG)
Frspr. Dr. Prof. Hans-Ulrich Hunziker (SAVASS Swiss Association Value Added Service)
Dr. Claudia Kaufmann
Prof. Dr. Sita Mazumder

ombudscom

Office de conciliation des télécommunications
Schlichtungsstelle Telekommunikation
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 14.00 Uhr telefonisch erreichbar.

© ombudscom, 2010, Layout filmreif.ch
