
ombudscom

Jahresbericht 2010
der Schlichtungsstelle Telekommunikation

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Präsidenten	3	Streitwert.....	14
Vorwort des Ombudsmanns	4	Sprache und Art der	
Die Schlichtungsstelle und		Beschwerdeführer.....	15
der Ombudsmann.....	5	Beschwerdegründe	15
Das Schlichtungsverfahren in Kürze	6	Unverlangte Dienstleistung	15
Die Fallkategorien	6	Roaming.....	18
Kurzfall	6	Mehrwertdienste	19
Regelfall	7	Sperrung, Annullierung,	
Abschreiber	7	Kündigung, Allgemeine	
Die Verfahrensgebühren	8	Geschäftsbedingungen	23
Fallpauschalen	8	Dienstleistungsqualität,	
Individuelle Rechnungsstellung.....	8	Kundendienst	24
Voraus- und Fallzahler	9	Fallbeispiele und Tipps.....	25
Beschwerden ans		Bilanz Aktiven	38
Bundesverwaltungsgericht.....	9	Bilanz Passiven.....	39
Rückblick und Bericht zu den Zahlen ...	10	Erfolgsrechnung	40
Anzahl Schlichtungen und Erfolg	10	Revisionsbericht	41
Anfragen	12	ombudscom-Team und	
Fälle	12	Stiftung ombudscom	42
Erfolgreiche			
Schlichtungsverfahren	13		
Pendente Fälle	14		

Seit dem Vorjahr ist die Anzahl Anfragen und Fälle, welche sich an ombudscom wenden, um rund 13 Prozent gestiegen. Hinter diesen Anfragen und Fällen stehen Kundinnen und Kunden von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten, die ein Problem mit ihrem Anbieter haben und dieses nicht direkt mit ihm lösen konnten. Dabei handelt es sich am häufigsten um Probleme bei der Vertragsauflösung oder der Sperrung bzw. Annullierung von Dienstleistungen. Stark zugenommen haben aber auch Meldungen betreffend unverlangter Dienstleistungen und Telefonmarketing. Durchschnittlich geht es bei den Schlichtungsfällen um einen Streitwert von 740.– Franken. Die ombudscom konnte in knapp 86 Prozent der Fälle, die im Vorjahr erledigt wurden, eine von beiden Seiten akzeptierte Schlichtung erzielen. Diese Zahlen belegen einerseits, dass der ombudscom eine sehr wichtige Aufgabe im Verhältnis zwischen Kundinnen und Kunden und den Anbietern von Fernmelde- und Mehrwertdiensten zukommt. Andererseits dokumentieren sie, wie erfolgreich die Schlichtungstätigkeit der ombudscom ist. Fernmelde- und Mehrwertdienste sind Bestandteile einer schnelllebigen, technisch geprägten Welt, in der Verträge oft automatisiert, ohne persönlichen Kontakt und ohne Beratung abgeschlossen werden. Nicht selten führt der technologische Wandel zu Anpassungen im Angebot oder aber zur Entwicklung neuer Dienstleistungen, deren Rahmenbedingungen für die Kundinnen und Kunden nicht immer klar sind. Daher ist es für die Kundinnen und Kunden solcher Dienste

wichtig – nach dem Scheitern direkter Einigungsgespräche – an eine unabhängige Schlichtungsstelle gelangen zu können, die sich mit den genannten Problemen gut auskennt.

Dr. Oliver Sidler hat als Ombudsmann und Geschäftsführer von ombudscom die Verfahrensabläufe differenzierter und effizienter gestaltet. Trotz des Mehraufwandes ist es ihm und dem verjüngten, motivierten Team von ombudscom gelungen, die Fälle aufzuarbeiten und jeweils einen ausgewogenen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten. Die hohe Erfolgsrate ist Beleg dafür, dass qualitativ gute Arbeit geleistet wird. Die Zusammenarbeit mit Dr. Oliver Sidler und seinem Team ist auch aus der Sicht des Stiftungsrates ausgezeichnet. Auf die Herausforderungen, die sich im Zusammenhang mit der Anpassung des Gebührenreglements an die realen Kosten einer Schlichtung ergeben, arbeiten der Ombudsmann und Stiftungsrat an neuen Lösungen, damit neben der schon realisierten Verfahrenseffizienz auch die Kostenadäquanz immer besser gewährleistet werden kann. An dieser Stelle möchte ich es nicht versäumen, meinen Kolleginnen und Kollegen im Stiftungsrat für die äusserst konstruktive Zusammenarbeit und das gute Arbeitsklima in den Stiftungsratsitzungen zu danken.

*Prof. Dr. Christian Schwarzenegger
Stiftungsratspräsident*





Erneut war im Jahr 2010 eine Erhöhung der Fälle von rund zwei Drittel zu verzeichnen. Diese starke Zunahme spiegelt die Situation der gesteigerten Konkurrenz der Fernmeldedienstanbieter auf dem Markt wieder. Vor allem im Bereich des Festnetzanschlusses wurde viel Kundschaft angeworben. Kundinnen und Kunden schlossen am Telefon Verträge, die sie gar nicht wollten und die Schlichtungsstelle konnte in vielen Fällen den nicht zustande gekommenen Vertragsschluss nachweisen. Aber auch die Mehrwertdienstfälle nahmen nicht ab. Nicht eingehaltene Preisobergrenzen oder versprochene und nicht eingehaltene Dienstleistungen sind nur einige der Themen, mit denen ombudscom beschäftigt war. Etliche Anfragen erreichten die Schlichtungsstelle auch in Bezug auf Dienstleister, welche ihre Angebote unter Telefonnummern mit gewöhnlichen Vorwahlnummern anbieten und die Rechnung per Post versenden. Da solche Anbieter nicht als Mehrwertdienstleister gelten, fallen sie nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle. Dies führt zu einer unbefriedigenden Situation, denn es können sich nur Kundinnen und Kunden, welchen Mehrwertdienste auf der Rechnung des Fernmeldedienstansetzers verrechnet wurden, an die Schlichtungsstelle wenden. Immer wieder zu behandeln hatte die Schlichtungsstelle Vertragsverlängerungen mit restriktiven Kündigungsmodalitäten. Wir er-

achten bei den so genannten Roll-Over-Verträgen die Kündigungsmöglichkeiten nach der Mindestlaufzeit und einer einmaligen automatischen Verlängerung des jeweiligen Vertrages als ungenügend und zu einseitig auf die Interessen der Anbieter ausgerichtet. In den Schlichtungsvorschlägen wurde denn auch stets eine kürzere Kündigungsfrist vorgeschlagen. Es ist erfreulich, dass bereits einige der grossen Fernmeldedienstleisterinnen auf die fixen einjährigen Vertragsverlängerungen verzichtet haben.

Die Preistransparenz – nicht nur bei den Mehrwertdiensten – gab für verschiedene Reklamationen Anlass. Einige Inserate und Informationen auf den Webseiten der Anbieter enthalten Preisangaben, welche sich nicht mit denjenigen von anderen Anbietern vergleichen lassen. In vielen Fällen fehlen Informationen über die notwendige Anschlussgebühr beim Festnetzanschluss. Hier besteht Nachholbedarf und wir haben in unseren Schlichtungsvorschlägen darauf hingewiesen.

Auch wenn die erfolgreichen Schlichtungsverfahren mit knapp 86 Prozent im Vergleich zum Vorjahr etwas tiefer liegen, so ist die Qualität der Schlichtungsvorschläge und insbesondere deren rechtlichen Ausführungen noch besser geworden. Dafür habe ich dem ombudscom-Team zu danken, das auch in diesem Jahr hervorragende Arbeit geleistet hat. Der Stiftungsrat und die Aufsichtsbehörden bekräftigen uns in unserer Arbeit.

*Dr. Oliver Sidler
Ombudsman*

Die Schlichtungsstelle und der Ombudsman

Seit dem 1. Juli 2008 übt ombudscom, die Schlichtungsstelle 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 und Kunden von schweizerischen Fernmelde- sowie Mehrwertdienstleistern 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 aussen stehenden 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 (Art. 2 Abs. 2 Verfahrensreglement) und erarbeitet einen sachgerechten Schlichtungsvorschlag (Art. 45 Abs. 4 FDV).

Der Schlichtungsstelle steht Dr. Oliver Sidler als Ombudsman vor. 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.

Das Schlichtungsverfahren 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 Einigung gesucht zu haben, wobei der letzte nachweisliche Kontakt in der strittigen Angelegenheit in der Regel nicht länger als 12 Monate zurückliegen darf und
- das Schlichtungsbegehren nicht offensichtlich missbräuchlich ist.

Sind diese Voraussetzungen gemäss Art. 5 Abs. 1 Verfahrensreglement erfüllt, leitet ombudscom das Schlichtungsverfahren ein und ersucht den betroffenen Fernmelde- oder Mehrwertdienstanbieter um Stellungnahme sowie Eingabe zusätzlicher Dokumente. Die betroffenen Anbieter müssen am Schlichtungsverfahren teilnehmen (Art. 47 FDV).

Die Fallkategorien

Per 1. Januar 2010 wurde das Verfahren in verschiedene Fallkategorien – Kurzfall, Regelfall und Abschreiber – unterteilt:

Kurzfall

Enthält die Stellungnahme des betroffenen Fernmeldedienst- und/oder Mehrwertdienst-anbieters einen Vorschlag zur Beilegung der

streitigen Angelegenheit, so wird dieser der Kundin/dem Kunden zur Stellungnahme gestellt. Die Kundin/der Kunde kann den Vorschlag des betroffenen Fernmeldedienst- und/oder Mehrwertdienst-anbieters akzeptieren oder einen letzten Gegenvorschlag unterbreiten. Einigen sich die Parteien im – maximal zweifachen – Schriftenwechsel, so stellt ihnen der Ombudsmann das Ergebnis der Schlichtungsverhandlung zur Unterzeichnung zu.

Regelfall

Wird im Rahmen des Schriftenwechsels keine Einigung erzielt, wird ein Schlichtungsvorschlag auf Basis der Ausführungen der Parteien, der eingereichten Unterlagen sowie der rechtlichen Grundlagen ausge-

arbeitet. Wenn die Kundin/der Kunde und der Fernmeldedienst- und/oder Mehrwertdienst-anbieter mit dem Schlichtungsvorschlag einverstanden sind und dieser von beiden unterzeichnet wird, ist die Schlichtung erfolgreich beendet. Das Verfahren wird auch beendet, wenn eine oder beide Parteien dem Schlichtungsvorschlag nicht zustimmen.

Abschreiber

Das Schlichtungsverfahren kann ebenfalls durch einen Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundin/den Kunden 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, ist das Schlichtungsverfahren kostenpflichtig. Bei Abschluss des Schlichtungsverfahrens werden dem Anbieter die Verfahrensgebühren in Rechnung gestellt. Die Kunden zahlen eine Behandlungsgebühr von bis zu CHF 20.–.

Fallpauschalen

Das Gebührenreglement von 2009 sah eine generelle Fallpauschale von CHF 1'430.– exkl. MwSt. vor. Dieses Reglement wurde überarbeitet und es wurden per 1. Januar 2010 drei Fallkategorien mit unterschiedlichen Fallpauschalen eingeführt:

- Abschreiber CHF 283.– exkl. MwSt.:
Mit einem Abschreiber wird das Verfahren nach einem Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundin oder den Kunden abgeschlossen.
- Kurzfall CHF 802.– exkl. MwSt.:
Ein Kurzfall wird mit Einigung der Parteien im Rahmen des Schriftenwechsels abgeschlossen.
- Regelfall CHF 1'417.– exkl. MwSt.:
Der Regelfall wird ohne Einigung der Parteien im Rahmen des Schriftenwechsels mit einem Schlichtungsvorschlag abgeschlossen.

Mit diesen Änderungen wurde dem je nach Fallkategorie unterschiedlichen Aufwand Rechnung getragen.

Die Verrechnung der Fallgebühren mittels Fallpauschalen wurde von mehreren Fernmeldediensteanbietern mittels Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht angefochten. Mit Urteil vom 6. April 2010 begrüsst das Bundesverwaltungsgericht zwar die Überarbeitung des Gebührenreglements sowie die Unterteilung in verschiedene Fallkategorien bzw. Fallpauschalen. Das Bundesverwaltungsgericht bemängelte allerdings, dass die Verfahrensgebühr den Anbietern weiterhin als Pauschale auferlegt wird, denn so werde dem individuellen Fall zu wenig Rechnung getragen. Es sei pro Fallkategorie ein jeweiliger Minimal- und Maximalbetrag festzulegen. Innert diesem Rahmen solle die individuelle Verfahrensgebühr unter Berücksichtigung der Komplexität, des Streitwerts sowie des Aufwands im konkreten Fall festgelegt werden.

Individuelle Rechnungsstellung

Aufgrund dieser neuen Ausgangslage wurde das Gebührenreglement überarbeitet und per 25. Mai 2010 in Kraft gesetzt. Es sieht die folgenden Gebühren vor (Art. 2 Abs. 2 Gebührenreglement):

- Abschreiber CHF 250.– bis 800.– exkl. MwSt.
- Kurzfall CHF 500.– bis 1'500.– exkl. MwSt.
- Regelfall CHF 950.– bis 3'000.– exkl. MwSt.

Des Weiteren bestimmt das Gebührenreglement in Art. 2 Abs. 4, dass die Höhe der Gebühr auf Basis der Komplexität des Falles, des Arbeitsaufwands, des Streitwerts sowie des Ausgangs des Verfahrens festzulegen ist.

Voraus- und Fallzahler

Für die Anbieter besteht die Möglichkeit zur Vorauszahlung (sog. Vorauszahler, vgl. Art. 5 ff. Gebührenreglement) oder die Gebühren einzeln pro Fall zu bezahlen (sog. Fallzahler, vgl. Art. 10 Gebührenreglement). Die Vorauszahler zahlen die vom Stiftungsrat festgesetzten Fallgebühren für ihre zu erwartenden künftigen Schlichtungsfälle jeweils halbjährlich im Voraus. Die einbezahlten Vorauszahlungen werden nicht verzinst. Die Anzahl der im Voraus zu bezahlenden Fallgebühren 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 Fallgebühren, wobei mindestens Gebühren für zwei Fälle geleistet werden müssen.

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% zu den Fallgebühren gemäss Gebührenreglement.

Beschwerden ans Bundesverwaltungsgericht

Auch die individuelle Rechnungsstellung im Zusammenhang mit der Gebührenverfügung führte zu mehreren Beschwerden beim Bundesverwaltungsgericht. Im Berichtsjahr gingen beim Bundesverwaltungsgericht 81 Rekurse – mehrheitlich von einem Anbieter – gegen Gebührenverfügungen von ombudscom ein, welche im Berichtsjahr nicht abgeschlossen wurden. Im Wesentlichen werden die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle bestritten und die Höhe und Verhältnismässigkeit der Verfahrensgebühren gerügt.

Rückblick und Bericht zu den Zahlen

Anzahl Schlichtungen und Erfolg

	2010	2009	2008
Fälle und Anfragen	3567	3146	1168
Anfragen um Informationen/Ratschläge	2402	2448	848
Anfragen abgeschlossen	2171	2174	–
Anfrage wurde zu Fall	517	437	–
Dokumente nicht eingereicht	1339	1248	–
Rückzug Kunde vor Stellungnahme	223	325	–
Unzuständigkeit	92	164	–
Pendente Anfragen per Ende der Periode	231	274	–
Fälle	1165	698	320
Abgeschlossen Nichtmitglieder (bis 30.6.2008)	–	–	36
Abgeschlossen infolge Rückzug nach Stellungnahme	164	6	17
Abgeschlossen mit Schlichtungsvorschlag, davon	686	474	134
Schlichtung zustande gekommen (Regelfall)	234	427	119
Schlichtung nicht zustande gekommen (Regelfall)	98	47	15
Kurzfälle	354	–	–
Erfolgreich abgeschlossen	588 (86%)	427 (90%)	119 (89%)
Pendente Fälle per Ende der Periode	315	218	133

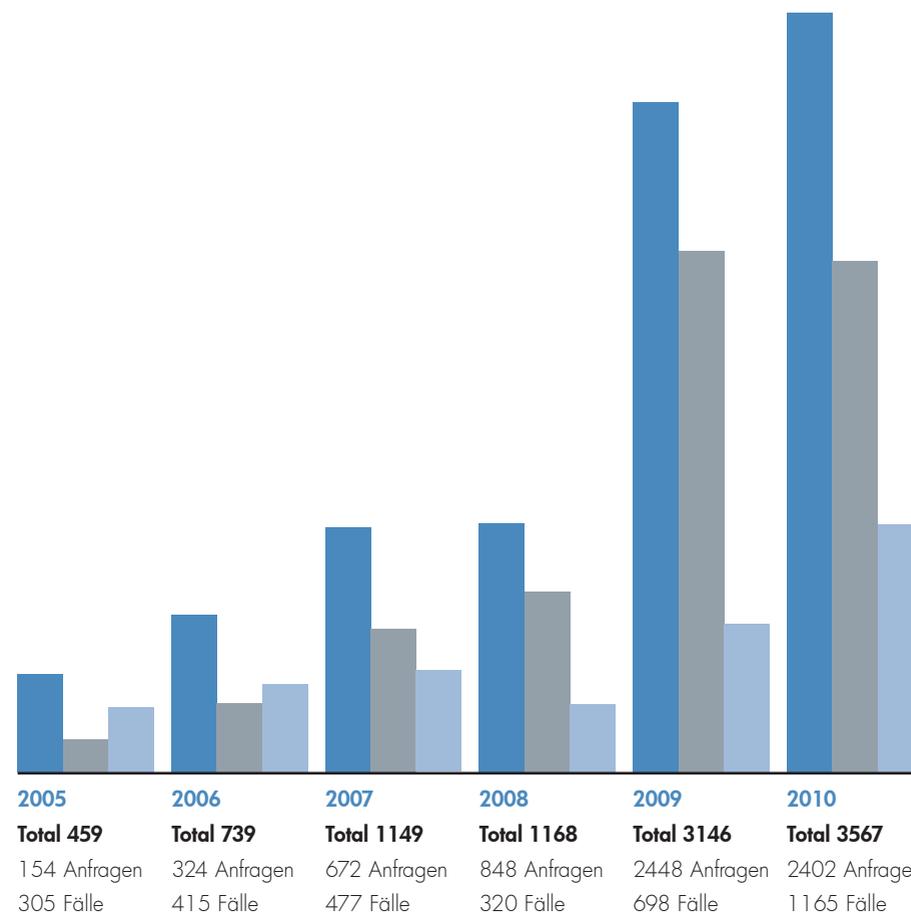
Es wandten sich im Berichtsjahr gesamthaft 3'050 Personen an ombudscom (2009: 2'709). Dies entspricht monatlich 254 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus gingen 1'165 Fälle (2009: 698) und 2'402 An-

fragen (2009: 2'448) hervor. Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Zunahme an Fällen und Anfragen von 13%. Die auf 3'050 gestiegene Anzahl von Personen, welche sich 2010 an die Schlichtungsstelle Telekommunikation wandten, ist

auf den hohen Bekanntheitsgrad von ombudscom zurückzuführen. Zum Einen obliegt den Anbietern von Fernmeldediensten seit dem 1. Januar 2010 die Pflicht, die Kundinnen und Kunden auf jeder Rechnung über die Existenz der Schlichtungsstelle zu informieren (Art. 47 Abs. 3 FDV). Zum Anderen trugen die Berichterstattung in den Medien, Informationen von Organisationen für Konsumentenschutz,

Rechtsschutzversicherungen und Gewerkschaften dazu bei, dass sich viele Kundinnen und Kunden an die Schlichtungsstelle wandten.

Das nachfolgende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der Anfragen und Fälle seit dem Jahr 2005, als ombudscom noch als Verein mit den Anbietern cablecom, Orange, Sunrise und Swisscom konstituiert war:



Anfragen

Eine Anfrage wird statistisch erfasst, wenn eine Kundin/ein Kunde sich schriftlich oder telefonisch an die Schlichtungsstelle wendet und die Voraussetzungen zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens noch nicht erfüllt sind. Von den insgesamt 3'050 Personen, welche sich im Berichtsjahr an ombudscom wandten, resultierten 2'402 Anfragen. Dies entspricht einem Anteil von zwei Drittel in Bezug auf die Gesamtanzahl Fälle und Anfragen von 3'567. Die Anzahl von Anfragen ist im Vergleich zum Vorjahr fast gleich hoch geblieben (2009: 2'448).

Ende des Berichtsjahres konnten 90% dieser Anfragen infolge Rückzug der Anfrage durch die Kundin/den Kunden, Unzuständigkeit, nicht eingereichter Dokumente oder Einleitung des Verfahrens abgeschlossen werden. Auffallend sind die 1'339 abgeschlossenen Anfragen infolge nicht eingereichter Dokumente. Dies bedeutet, dass über die Hälfte der Anfragen abgeschlossen werden mussten, weil die Kundinnen und Kunden die von ombudscom verlangten Informationen und Unterlagen nicht einreichten. Einerseits gelangten im Berichtsjahr oftmals Kundinnen und Kunden an ombudscom, welche nicht korrekt über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle informiert waren bzw. wurden und davon ausgingen, dass der Ombudsmann und die Schlichtungsstelle ihre Interessen gegen den Fernmelde- oder Mehrwertdienstleister vertreten. Die Schlichtungsstelle klärte über ihre Tätigkeit auf und wies die Kundinnen und Kunden auf die Eintretensvoraussetzungen gemäss Art.

5 Abs. 1 des Verfahrensreglements hin: Sie müssten das Formular «Schlichtungsbegehren» unter Angabe des Sachverhalts und ihres Ziels ausfüllen sowie glaubhaft darlegen, dass sie sich erfolglos um eine Lösung des Problems bemüht haben. Ging aus der Anfrage bzw. den eingereichten Unterlagen nicht hervor, dass die Kundin/der Kunde bereits eine Lösung mit dem Fernmelde- oder Mehrwertdienstleister angestrebt hatte, empfahl die Schlichtungsstelle, sich schriftlich – wenn möglich per Einschreiben – an den Fernmelde- oder Mehrwertdienstleister zu wenden. Im Schreiben sollte der Sachverhalt dargelegt werden und die Kundin/der Kunde sollte sich darin um eine Lösung bemühen. Offenbar war dieser Aufwand vielen Kundinnen und Kunden zu gross. Sie gingen – wie bereits erwähnt – davon aus, dass ombudscom ihre Interessen vertritt und sie in der Angelegenheit nichts mehr unternehmen müssten. Ein weiterer Grund für die nicht eingeleiteten Verfahren lag darin, dass die Parteien selber eine Einigung erzielten.

Ende 2010 waren noch 231 Anfragen pendent. 517 Anfragen wurden als Fälle weitergeführt.

Fälle

Eine Anfrage oder ein Schlichtungsbegehren wird zu einem Fall, wenn festgestellt wird, dass alle Eintretensvoraussetzungen gemäss Art. 5 Abs. 1 Verfahrensreglement erfüllt sind und der betroffene Fernmelde- oder Mehrwertdienstleister zur Stellungnahme aufgefordert wird.

Aus der Gesamtzahl der Personen von 3'050, welche sich im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle wandten, gingen 1'165 Fälle hervor. Dies entspricht einem Anteil von einem Drittel in Bezug auf die Gesamtanzahl Fälle und Anfragen (3'567). 517 Anfragen wurden als Fälle weitergeführt. Die restlichen 648 Fälle entstanden aus bereits komplett eingereichten Dossiers, so dass das Verfahren ohne Hinweis auf das Ausfüllen des Schlichtungsformulars oder das Verfassen eines allfälligen Reklamationsbriefs eingeleitet werden konnte. Im Vergleich zum Vorjahr mit 698 Fällen liegt im Berichtsjahr eine Fallzunahme von zwei Dritteln vor. Dies ist wiederum auf die gestiegene Bekanntheit der Schlichtungsstelle und deren Tätigkeit zurückzuführen. Zudem konsultieren die Kundinnen und Kunden vermehrt die Webseite von ombudscom (www.ombudscom.ch) mit Informationen zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens bzw. zum Beschwerdeschreiben an den Fernmelde- oder Mehrwertdienstleister und zum Formular «Schlichtungsbegehren». Insgesamt wurden mehr komplette Dossiers eingereicht. Per Ende der Berichtsperiode konnten 850 Fälle abgeschlossen werden, 315 Fälle waren per 31. Dezember 2010 noch pendent.

Erfolgreiche Schlichtungsverfahren

Insgesamt wurden 850 der 1'165 Fälle bis zum Ende des Berichtsjahrs abgeschlossen, wobei die Schlichtung in 98 Fällen scheiterte und in 588 Fällen erfolgreich verlief. Dies entspricht einer Erfolgsquote von knapp 86%, welche im Vergleich zum Vorjahr etwas tiefer

liegt (2009: 90%). Dies ist im Wesentlichen darauf zurückzuführen, dass die Schlichtungsstelle in den Fällen, in welchen sie zum Schluss kam, dass der Anbieter korrekt handelte, kein Entgegenkommen vom Anbieter mehr vorschlägt. Ein Kunde soll bei selbstverschuldetem Verhalten und korrektem Vorgehen des Anbieters nicht durch die Anrufung von ombudscom belohnt werden. Dies führte vermehrt zur Ablehnung des Schlichtungsvorschlags durch die Kundin/den Kunden. In diesem Zusammenhang ist ebenfalls zu erwähnen, dass einige Fernmelde- als auch Mehrwertdienstleister die Schlichtungsvorschläge konsequent ablehnten. Schliesslich ist darauf hinzuweisen, dass die Anzahl Rückzüge der Schlichtungsbegehren im Berichtsjahr auf 164 stieg (sog. Abschreiber; 2009: 6). Viele Fernmelde- oder Mehrwertdienstleister nahmen aufgrund des eingeleiteten Schlichtungsverfahrens nochmals Kontakt mit den Kundinnen und Kunden auf und einigten sich ausserhalb des Schlichtungsverfahrens.

In 234 der 588 erfolgreichen Schlichtungsverfahren arbeitete die Schlichtungsstelle Telekommunikation einen Schlichtungsvorschlag aus (Regelfälle), welcher von beiden Parteien unterzeichnet wurde. Auffallend ist, dass es sich bei knapp zwei Dritteln der erfolgreich abgeschlossenen Schlichtungsverfahren um Kurzfälle handelt. Denn in 354 der erfolgreich abgeschlossenen Schlichtungsverfahren fanden die Parteien während dem Schriftwechsel eine Einigung, welche ombudscom anschliessend schriftlich festhielt und ihnen zur Unterzeichnung zustellte. Die am 1. Januar

2010 neu eingeführten Fallkategorien haben sich im Berichtsjahr bewährt.

Aufgrund des starken Anstiegs der Anfragen und Fälle im Vor- und Berichtsjahr konnte die in Art. 6 des Verfahrensreglements vorgesehene Dauer des Schlichtungsverfahrens von drei Monaten während der Sommermonate 2010 nicht eingehalten werden. Aufgrund der hohen Anzahl Anfragen und Fälle entstand ein Rückstand in der Ausarbeitung der Schlichtungsvorschläge. Dieser Rückstand konnte mit einer personellen Aufstockung der Schlichtungsstelle bereits im Herbst 2010 wieder aufgeholt werden, so dass die vorgesehene Dauer von drei Monaten Ende 2010 in den meisten Fällen wieder eingehalten werden konnte.

Pendente Fälle

Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 315 der insgesamt 1'165 Fälle pendente. Dies entspricht einer Zunahme von knapp hundert Fällen (2009: 218). Die Anzahl pendenter Fälle am Ende der Berichtsperiode ist im Vergleich zur grossen Zunahme der gesamten Fälle (von 698 auf 1'165) aber weniger stark angestiegen. Dies ist zum Einen auf die Einführung der unterschiedlichen Fallkategorien (Abschreiber, Kurzfall und Regelfall) zurückzuführen, denn Kurzfälle sowie Abschreiber können in der Regel schneller behandelt werden. Zum Anderen fand – wie bereits erwähnt – eine personelle Aufstockung bei der Schlichtungsstelle statt, so dass mehr Fälle abgearbeitet und abgeschlossen werden konnten. In 80 der noch pendenden Fälle musste die Schlichtungsstelle noch tätig werden, sei dies

in Form der Ausarbeitung des Schlichtungsvorschläges in 73 Fällen, der Nachbearbeitung von einem Fall oder des Abschlusses von sechs Fällen. In den restlichen 235 pendenden Fällen wartete ombudscom entweder auf eine Reaktion des Anbieters oder der Kundin/des Kunden: In 107 Fällen stand die Stellungnahme des Anbieters aus, 49 Fälle warteten auf eine Reaktion des Anbieters oder der Kundin/des Kunden und in 79 Fällen stand die Reaktion des Anbieters oder der Kundin/des Kunden auf den Schlichtungsvorschlag aus. Auffallend ist die hohe Anzahl pendenter Fälle, in welchen die Stellungnahmen der Anbieter noch ausstanden. Dies ist darauf zurückzuführen, dass insbesondere die neuen Marktteilnehmer, sowohl Fernmelde- als auch Mehrwertdienstleister, mit der Tätigkeit von ombudscom noch nicht vertraut waren. Des Öfteren mussten diese Anbieter gemahnt werden, was die Schlichtungsverfahren als Ganzes verzögerte.

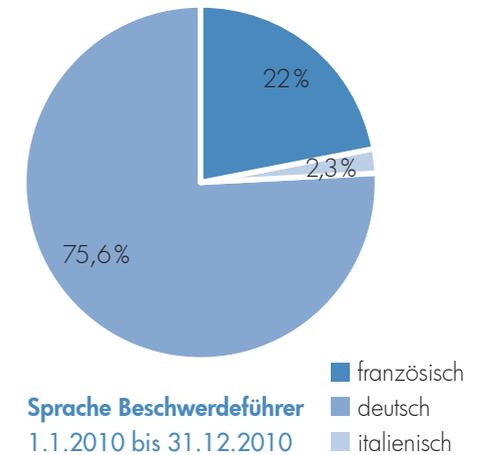
Streitwert

Der Streitwert wird seit 2007 statistisch erfasst und reduzierte sich im Berichtsjahr auf CHF 740.– (2009: CHF 937.–, 2008: 1'200.–, 2007: CHF 750.–). Dies ist unserer Ansicht nach ebenfalls auf den mittlerweile hohen Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle zurückzuführen. Insbesondere die Pflicht der Anbieter, auf jeder Rechnung auf die Schlichtungsstelle aufmerksam zu machen führt dazu, dass sich vermehrt Kundinnen und Kunden mit einem geringen oder teilweise keinem streitigen Wert an uns wandten. Wir

sehen keinen Trend, sondern eher eine zufällige Verteilung auf die verschiedenen Jahre.

Sprache und Art der Beschwerdeführer

Von den 3'567 Anfragen und Fällen wandten sich 75,6% in deutscher, 22% in französischer und 2,3% in italienischer Sprache an ombudscom. Lediglich 279 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (8%), alle anderen von Privatpersonen.



Beschwerdegründe

Unverlangte Dienstleistung

Bei den Beschwerdegründen fällt die Vervielfachung der Streitigkeiten aufgrund unverlangter Dienstleistungen auf. Waren es im Vorjahr noch 91, stieg die Anzahl Beschwerden im Bereich unverlangter Dienstleistung im 2010 um beinahe das Fünffache auf 442 an. Unter diesen Beschwerdegrund fällt insbesondere der unerwünschte Vertragsschluss mit einem anderen Fernmeldedienstleister bzw. der ungewollte Wechsel zu einem anderen Fernmeldedienstleister.

Diese starke Zunahme spiegelt die Situation der gesteigerten Konkurrenz der Fernmeldedienstleister auf dem Markt wieder. Im Berichtsjahr traten zahlreiche neue Fernmeldedienstleister in den Schweizer Markt, welche neue Kundinnen und Kunden vor allem im Bereich des Festnetzanschlusses anwarben. Diese Anwerbung erfolgte per Haustürgeschäft, auf der Strasse und meist per Telefon. Die Kundinnen und Kunden, welche sich im Berichtsjahr aufgrund einer

unverlangten Dienstleistung an die Schlichtungsstelle wandten, wurden mehrheitlich von einem der neuen Fernmeldedienstleister telefonisch kontaktiert. Als sie dann die erste Rechnung erhielten, weil ihr Anschluss umgeschaltet wurde (Preselection), waren sie erstaunt über diesen angeblichen Vertragsschluss. Einige rügten, dass sie keinen Vertrag unterzeichnet hätten, andere erwähnten, dass ihnen nicht bekannt gewesen sei, dass es sich um einen anderen Fernmeldedienstleister handelte. Dies hatte im Berichtsjahr zur Folge, dass die Anwerbung von Kundinnen und Kunden durch die neuen Fernmeldedienstleister im Festnetzbereich oftmals eine Abwerbung der Kundinnen und Kunden bei einem anderen Fernmeldedienstleister zur Folge hatte.

Verträge können mündlich geschlossen werden, was vielen – vor allem älteren Kundinnen

und Kunden – nicht bewusst ist. Dem Verordnungsgeber im Fernmeldebereich war daran gelegen, die Problematik der telefonischen Vertragsschlüsse über eine Preselection zu erfassen. Dadurch wird den Konsumentinnen und Konsumenten für solche Fälle eine Handhabe gegeben, um bei einem zweifelhaften Ablauf des mündlichen Vertragsschlusses auf unkomplizierte Weise die gegen ihren Willen vorgenommene Preselection wieder aufheben zu können. Bei der telefonischen Anwerbung müssen die Fernmeldedienstleister daher

sowohl das vorgängige Geschäftsgespräch (Anwerbung, Information, Beratung) sowie den Vertragsschluss (sogenanntes TPV – Third Party Verification) aufzeichnen (Ziff. 4.3 i.V.m. Ziff. 4.5 Anhang 2 der Verordnung der Eidgenössischen Kommunikationskommission vom 17. November 1997 betreffend das Fernmeldegesetz, SR 784.101.112/2). Diese Aufzeichnungen dienen als Beweis und zum Nachvollzug des Vertragsschlusses, sollte dieser später bestritten werden. Für den Abschluss eines gültigen Vertrages wird laut Schweizer

Beschwerdegründe

	2010	2009	2008
Sperrung, Annullierung der Dienste, Vertragskündigung (Gebühren), AGB	957	745	344
Dienstleistungsqualität/Kundendienst	594	738	338
Rechnungsstellung	514	397	200
Mehrwertdienste	554	807	143
Unverlangte Dienstleistung, Telefonmarketing, Haustürgeschäft	442	91	53
Antennenprobleme	–	–	4
Belästigung/Unerwünschte Werbung (ab 1.1.2009)	12	29	–
Diebstahl (ab 1.1.2009)	6	8	–
Nummernportierung (ab 1.1.2009)	28	7	–
Roaming (ab 1.1.2009)	71	52	–
Radio/Fernsehen (ab 1.1.2009)	27	26	–
Diverse	362	246	86

rischem Obligationenrecht eine Offerte bzw. ein Angebot und dessen Akzept bzw. Annahme verlangt. Die Vertragsparteien müssen hierfür die Möglichkeit haben, einen eigenen Geschäftswillen zu fassen und diesen in der Folge zu äussern. Fehlt ein entsprechender Wille zum Vertragsabschluss, sei dies, weil die eine Partei getäuscht wurde oder sich über den Vertragsinhalt in einem Irrtum befindet, so liegt ein Mangel vor und der Vertrag verliert seine Wirkung. Werden bei einem mündlichen Vertragsabschluss die Voraussetzungen gemäss fernmelderechtlichen Bestimmungen eingehalten (Aufzeichnung des Gesprächs inkl. Anwerbung und Beratung) gilt ein Vertrag als zustande gekommen. Damit Konsumentinnen und Konsumenten eine Preselection leichter anfechten können, sind alle Anbieter dazu verpflichtet, im Streitfall innerhalb von zehn Tagen den Beweis für den Preselection-Antrag einschliesslich der Aufzeichnung des geschäftlichen Gesprächs zur Kundenwerbung als Beweis zu erbringen und entsprechend aufzubewahren. Andernfalls muss der Anbieter alle nötigen Massnahmen ergreifen, um den ursprünglichen Preselection-Zustand des betreffenden Anschlusses innert fünf Tagen wiederherzustellen (vgl. Ziff. 4.5 Anhang 2 der Verordnung der Eidgenössischen Kommunikationskommission vom 17. November 1997 betreffend das Fernmeldegesetz). Die Aufnahme des Gesprächs ist eine Voraussetzung, dass der Fernmeldedienstleister dem Ursprungsdienstleister einen Preselection-Auftrag erteilen darf (Ziff. 4.1 Anhang 2 der Verordnung der Eidgenössischen Kommunika-

tionskommission vom 17. November 1997 betreffend das Fernmeldegesetz).

In den meisten Fällen konnten die Fernmeldedienstleister den Kundinnen und Kunden die gesamte Gesprächsaufnahme nicht zustellen, sondern stellten ihnen lediglich den aufgezeichneten Vertragsschluss zur Verfügung. Eine ganzheitliche Einschätzung des Vertragsschlusses war unter diesen Umständen nicht möglich. Nach Ansicht des Ombudsmanns ist die zur Verfügung gestellte Aufzeichnung über den Vertragsschluss zwar nützlich für die Beurteilung, besitzt isoliert betrachtet aber zu wenig Aussagekraft, dass ein wirksamer Vertragsschluss nachvollziehbar wäre und per se bejaht werden könnte. Zudem hätten die Fernmeldedienstleister die Umschaltung (Preselection), ohne dass sie das gesamte Gespräch aufgenommen haben, nicht vornehmen dürfen und müssten die Preselection innert fünf Tagen rückgängig machen.

In einigen Fällen wurde den Kundinnen und Kunden sowie der Schlichtungsstelle das gesamte Geschäftsgespräch zugestellt. Meist wurden die Konsumentinnen und Konsumenten während dem Gespräch mit Informationen überhäuft, ohne dass sie sich selbst gross ins Gespräch einbringen konnten. Es fand in der Regel weder eine Beratung statt noch wurde transparent über den bevorstehenden Vertragsschluss bzw. Anbieterwechsel informiert. Die Kundinnen und Kunden wurden oftmals im Glauben gelassen, dass es sich beim Angebot um ein Angebot des alten Fernmelde-

diensteanbieters handelt. Dies beispielsweise mit Ausdrücken wie: «Dieses Angebot ist für alle Kunden von Anbieter XY» oder «Es bleibt für Sie alles beim Alten, der Anschluss bleibt bei Anbieter XY und wird Ihnen auch weiterhin von ihm verrechnet.» Dadurch befanden sich viele Kundinnen und Kunden beim Vertragsabschluss in einem Irrtum oder wurden getäuscht.

Roaming

Im Berichtsjahr fand ebenfalls eine Zunahme der Beschwerden über hohe Roaming-Kosten, insbesondere Kosten im Zusammenhang mit der Datenübertragung, statt.

Im Zuge der Revision der Verordnung über Fernmeldedienste wurden Bestimmungen für die Tarife des internationalen Roaming eingeführt. Seit dem 1. Januar 2010 müssen Mobilfunkanbieter ihren Kundinnen und Kunden beim Vertragsabschluss leicht verständlich mitteilen, wie und wo die aktuell geltenden Tarife sowie Tarifoptionen für Preisreduktionen abgefragt werden können (Art. 10a Abs. 1 FDV). Seit dem 1. Juli 2010 müssen die Kundinnen und Kunden beim Wechsel auf ein ausländisches Mobilfunknetz ohne Verzögerung unentgeltlich und leicht verständlich über die maximal anfallenden Kosten der folgenden internationalen Roamingdienste informiert werden (Art. 10a Abs. 2 FDV):

- Anrufe in die Schweiz und vor Ort,
- ankommende Anrufe,
- Versand von SMS und
- Datenübertragung inkl. Versand von MMS.

Diese Benachrichtigungen können die Kundinnen und Kunden auf Wunsch kostenlos deaktivieren (Art. 10a Abs. 3 FDV). Die Umsetzung der Informationspflicht über die Tarife der internationalen Roamingdienste wurde von den meisten Anbietern zeitig vorgenommen, einige informierten ihre Kundinnen und Kunden bereits im Vorjahr per SMS über die Tarife im Ausland. Ob den Kundinnen und Kunden bei Vertragsabschluss mitgeteilt wird, wo sie sich über aktuellen Roamingtarife informieren können, kann ombudscom nicht beurteilen.

Trotz diesen Bestimmungen und der Information über die Roaming-Kosten kommt es nach einem Auslandsaufenthalt vermehrt zu Beschwerden über erhöhte Rechnungen. Diese Zunahme ist auf die hohe Beliebtheit von Smartphones zurückzuführen. Die Berechnung von Kosten für Gespräche und SMS im Ausland ist im Vergleich zum Datenvolumen relativ einfach. Denn die Kalkulation beim Datenroaming, welche die Basis der Abrechnung für Internet-Anwendungen darstellt, ist weit komplizierter. Damit etwas auf das Smartphone heruntergeladen wird, bedarf es nicht unbedingt einer aktiven Handlung im Zeitpunkt des Herunterladens durch die Kundin/den Kunden. Die Smartphones greifen bei Updates, vielen Funktionen und Applikationen auf das Internet zu, um sich dort aktuelle Daten zu holen. Diese Tatsache ist vielen Benutzerinnen und Benutzern nicht bewusst. So verfügen die meisten Smartphones zum Beispiel über einen automatischen E-

Mail-Abruf und eingehende E-Mails werden je nach Einstellung sofort auf das Gerät heruntergeladen. Vergisst man solche Funktionen im Ausland auszuschalten, werden jedes Mal Datenvolumen generiert. Wenn die E-Mails noch über Anhänge verfügen, treibt dies die Kosten enorm in die Höhe.

Das grösste Problem bei den Roaminggebühren ist, dass kaum eine Kundin oder ein Kunde mit der Masseinheit «Megabyte» etwas anfangen kann. Ein Abschätzen der Datenmenge ist für einen normalen Benutzer folglich sehr schwierig. Zur Hilfe können auf den Webseiten der Anbieter Vergleichstabellen eingesehen werden: 20 Webseiten oder 100 E-Mails ohne Anhang entsprechen in etwa 1 Megabyte, 10 min. auf Youtube entsprechen ungefähr 22.5 Megabytes und ein MP3 Song beläuft sich auf ca. 3,5 Megabytes. Dazu kommt, dass das Surfen im Ausland enorm teuer ist. Eine Datenmenge, die in der Schweiz rund CHF 10.– kostet, kann sich im Ausland ohne Weiteres auf über CHF 1'000.– belaufen. Deshalb empfiehlt es sich, das mobile Internet komplett zu deaktivieren und sich über ein günstiges – oder gar kostenloses – WLAN-Netz im Ausland einzuwählen.

Mehrwertdienste

Obwohl die Anzahl der Beschwerden im Bereich «Mehrwertdienste» im Berichtsjahr auf 554 zurückging (2009: 807), macht dieser Beschwerdegrund noch immer einen grossen Anteil aus.

Kostenpflichtige SMS/MMS

Nach wie vor werden SMS und MMS für die Bereitstellung verschiedenster, im Allgemeinen kostenpflichtiger Dienste eingesetzt, insbesondere im Zusammenhang mit Logos oder Klingeltönen, Diensten mit erotischem Inhalt und Diskussionsforen (Chats). Im Berichtsjahr traten viele – auch ältere – Kundinnen und Kunden an die Schlichtungsstelle, welche eine Einzeldienstleistung beziehen bzw. kaufen wollten und sich auf diese Art und Weise für ein kostenpflichtiges Abonnement anmeldeten. Zur Anmeldung gaben sie jeweils ihre Handynummer bekannt und erhielten anschliessend SMS, welche auf der Rechnung des Fernmeldediensteanbieters verrechnet wurden. Da diese SMS meist Informationen bezüglich neuer Angebote, wie beispielsweise das Vorhandensein neuer Klingeltöne oder Wettbewerbe, enthielten, gingen die Kundinnen und Kunden meist von einer Werbe-SMS aus und waren sich über deren Kostenpflicht nicht bewusst. Umso erstaunter waren sie über den Erhalt der erhöhten Rechnung des Fernmeldediensteanbieters.

Die Gesetzgebung sieht die nachfolgende Regelung für Mehrwertdienste vor:

Die Mehrwertdiensteanbieter, welche solche Abonnements anbieten, müssen gemäss Art. 11b der Verordnung über die Bekanntgabe von Preisen (Preisbekanntgabeverordnung, PBV, SR 942.211) die Konsumentinnen und Konsumenten vor der Aktivierung des Dienstes kostenlos über eine allfällige Grundgebühr, den Preis pro Einzelinformation, das

Vorgehen zur Deaktivierung des Dienstes sowie die maximale Anzahl der Einzelinformationen pro Minute informieren. Seit dem 1. Januar 2010 muss diese Information auf dem Endgerät der Kundin/des Kunden, von welchem der Dienst aktiviert wird, erfolgen (Art. 11b Abs. 1 PBV). Gebühren darf der Mehrwertdienstanbieter erst verrechnen, nachdem diese Information erfolgt ist und die Kundin/der Kunde das Angebot ausdrücklich auf dem mobilen Endgerät bestätigt hat (Art. 11b Abs. 2 PBV). Des Weiteren muss der Mehrwertdienstanbieter seit dem 1. Juli 2010 in jeder kostenpflichtigen Einzelinformation informieren, wie der Dienst deaktiviert werden kann (Art. 11b Abs. 3 PBV). Die kostenpflichtige Einzelinformation sowie die Summe der Einzelinformationen, welche in einer Minute zugestellt werden, dürfen den Betrag von CHF 5.– nicht übersteigen (Art. 39 Abs. 3 FDV). Wurde die Anmeldung vollzogen, darf die Summe aller Gebühren pro Anmeldung die Grenze von CHF 400.– nicht überschreiten (Art. 39 Abs. 4 FDV). Die Mehrwertdienstanbieter sind für die Bereitstellung der kostenpflichtigen Inhalte von SMS-/MMS-Mehrwertdiensten, die Mobilfunkbetreiber, welche an den generierten Umsätzen der Mehrwertdienste beteiligt sind, für die Übermittlung der SMS/MMS über das Mobilfunknetz an die Endkunden und für die Rechnungsstellung zuständig. Die Mobilfunkbetreiber müssen ihren Kundinnen und 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 Kundinnen und 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).

Soweit ombudscom dies in den Mehrwertdienstfällen beurteilen konnte, wurden die Vorschriften der zweistufigen Anmeldung meist eingehalten. Das heisst, die Kundin/der Kunde gab die mobile Rufnummer an und musste den Dienst mittels Start-Link auf der zugestellten WAP-Seite oder mittels Versand des erhaltenen Codes an eine Kurznummer aktivieren. Anschliessend ging die Information über die Grundgebühr, den Preis pro Einzelinformation, das Vorgehen zur Deaktivierung des Dienstes sowie die maximale Anzahl der Einzelinformationen pro Minute ein. Diese erfolgte meist per SMS, deren Inhalt öfters sprachlich dürftig und ungenügend abgefasst wurde. Hierzu folgendes Beispiel (die Kurznummer der SMS, der Name des Diensteanbieters sowie die Nummer der Hotline wurden mit X, Y bzw. Z anonymisiert):

«Dein Passwort: 5xxx für X 3 Gutscheine je 5SFR max. 1SMS/min, 15SFR/Wo+Datengeb. Abonnement beenden: Stop X, Keine Werbung: Out an Kurznummer Y, 3 Gutscheine 5SFR max. 1SMS/min, 15SFR/Wo+Datengeb. Hotl. Z»

Nach dem Erhalt dieser Informationen bestätigt die Kundin/der Kunde vom Mobiltelefon die Annahme. Solche Mitteilungen sind nicht sehr geeignet, um Klarheit über die Kostenfolgen zu verschaffen. Bei der Aktivierung der Dienstleistung und der Anpreisung des Angebotes wurde nicht klar auf ein Abonnement hingewiesen, sondern vordergründig eine Einzeldienstleistung – wie ein Klingelton oder ein Test – angepriesen. Dieser hätte im Endeffekt eine vertragliche und kostenpflichtige Bindung bedeuten sollen. Diese kritische Einschätzung ist umso mehr angebracht, wenn für Kundinnen und Kunden gewichtige finanzielle Konsequenzen auf dem Spiel stehen. Beim oben erwähnten Beispiel handelt es sich um ein Abonnement über CHF 15.– pro Woche. Es ist aus Sicht der Schlichtungsstelle somit oftmals fraglich, ob in diesen Fällen überhaupt ein Vertrag zustande kam.

Des Weiteren stellte sich in einigen Fällen heraus, dass die Preisobergrenze von CHF 400.– nicht eingehalten wurde, das heisst, der Dienst wurde vom Mehrwertdienstanbieter bei Erreichen der Obergrenze nicht deaktiviert, so dass sich der Kunde nochmals hätte anmelden müssen. Zudem erhielten einige Kundinnen und Kunden mehr Einzelmitteilungen pro Woche als in der Informations-SMS erwähnt wurde.

Diese Beispiele zeigen auf, dass die gesetzlichen Bestimmungen noch nicht von allen Mehrwertdienst Anbietern oder teilweise in minimaler Art und Weise umgesetzt werden.

Die Schlichtungsstelle begrüsst umfangreichere Informationen über die Mehrwertdienstleistungen zu Gunsten der Konsumentinnen und Konsumenten.

Des Weiteren stellte der Ombudsmann fest, dass vor allem ein Mehrwertdienstanbieter entgegen der detaillierten Analyse und der juristischen Würdigung des Sachverhalts die Schlichtungsvorschläge in der Regel ablehnt. Dies führt für die Kundinnen und Kunden zu einem sehr unbefriedigenden Ergebnis. Trotz Feststellung eines Verstosses gegen geltendes Recht konnte die Schlichtung nicht erfolgreich beendet werden.

Anrufe auf Premium-Rufnummern

Ebenfalls unter die Rubrik «Mehrwertdienste» fallen Beschwerden, bei welchen die Kundin/der Kunde Anrufe auf Premiumrufnummern (090x-Nummer) beanstandet. Im Berichtsjahr wurde ombudscom weniger oft mit Beschwerden konfrontiert, bei denen sich die Kundinnen und Kunden von Mehrwertdienst Anbietern übervorteilt vorkamen. Dies ist wohl darauf zurückzuführen, dass sich ein im Jahr 2009 gut vertretener Mehrwertdienstanbieter aus dem Schweizer Markt zurückzog.

Mittels Anruf auf eine erhöht kostenpflichtige Rufnummer beziehen die Kundinnen und Kunden eine Dienstleistung, welche über die Telefonrechnung verrechnet wird. Die Mehrwertdienstanbieter sind verpflichtet, der Kundin/dem Kunden in der Sprache des Dienstangebots unmissverständlich und kostenlos

die Gebühren des Anrufs mitzuteilen, sofern diese den Betrag von CHF 2.– übersteigen. Erst dann dürfen die Dienste zum erhöhten Preis verrechnet werden. Zudem müssen die Konsumentinnen und Konsumenten seit dem 1. Juli 2010 informiert werden, dass sich diese Gebühren auf Anrufe ab dem Festnetz beziehen. Zwischengeschaltete Fixgebühren sowie Kosten in der Warteschlange sind unabhängig von der Höhe anzukündigen. Während dieser Ansage dürfen der Kundin/dem Kunden nur die normalen Verbindungsgebühren verrechnet werden (Art. 11a Abs. 1 und 2 PBV). Übersteigen die fixen Gebühren den Betrag von CHF 10.– oder der Preis pro Minute den Betrag von CHF 5.– muss die Kundin/der Kunde dies ausdrücklich bestätigen, sonst dürfen die Gebühren nicht verrechnet werden (Art. 11a Abs. 4 PBV). Grund- und Fixgebühren der Mehrwertdienste dürfen die Grenze von CHF 100.– nicht überschreiten und Anrufe auf Mehrwertdienstnummern dürfen pro Minute mit maximal CHF 10.– verrechnet werden (Art. 39 Abs. 1 und 2 FDV).

Diese Nummern mit Preiszuschlag können die Telefonrechnung in die Höhe schnellen lassen. Es handelt sich um Dienstleistungen 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, denn sie haben die kostenpflichtige Rufnummer ange-

rufen und wurden meist auch korrekt über die Gebühren informiert. Dass die Dienstleistung aber auch kostenpflichtig ist, wenn den Kunden beispielsweise kein Rendezvous vermittelt wurde, sind sich viele nicht bewusst und ist für die meisten nicht nachvollziehbar. Ebenfalls war den Kundinnen und Kunden meist nicht bewusst, dass die Preisangabe für Anrufe vom Festnetz und nicht vom Mobiltelefon gilt. Dieser Problematik trägt die seit 1. Juli 2010 geltende Informationspflicht gemäss Art. 11a Abs. 1 PBV Rechnung.

Die Mehrwertdienstanbieter sind für die Bereitstellung der kostenpflichtigen Angebote, die Fernmeldedianbieter hingegen für die Rechnungsstellung zuständig. Die Fernmeldedianbieter müssen ihren Kundinnen und 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 Kundinnen und Kunden unter 16 Jahren müssen die Anbieter die Sperrung für den Zugang zu erotischen Angeboten aktivieren, sofern deren Alter der Anbieterin bekannt ist (Art. 41 lit. a FDV).

Weitere Dienstleistungen – Unzuständigkeit der Schlichtungsstelle

Im Berichtsjahr traten vermehrt Dienstanbieter auf den Markt, welche ihre Angebote unter Telefonnummern mit gewöhnlichen Vorwahlnummern anbieten. In den Inseraten wird auf

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) verwiesen. Bei einem allfälligen Anruf wird bezüglich den anfallenden Gebühren wiederum auf die AGB verwiesen. Mit einem Tastendruck auf dem Telefon geben die Kundinnen/die Kunden ihr Einverständnis zum Angebot. Wer die Taste drückt, schliesst ungewollt ein Abonnement ab, ohne zuvor in Kenntnis über den Abonnementspreis gesetzt worden zu sein. Die entsprechenden Gebührenrechnungen erhalten Kunden später per Post und nicht über die Rechnung des Fernmeldedianstalters. Bei solchen Anbietern handelt es sich weder um einen Fernmeldedianbieter im Sinne des Fernmeldegesetzes (Art. 3 i.V.m. Art. 12c FMG) noch um einen Mehrwertdienstleister gemäss Art. 1 lit. c FDV, dessen Dienstleistung über einen Fernmeldedienst erbracht und von einer Anbieterin von Fernmeldediensten zusätzlich zu Fernmeldediensten in Rechnung gestellt wird. Damit fallen solche Anbieter nicht in den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle.

Dies führt zu einer äusserst unbefriedigenden Situation, denn es können sich nur Kundinnen und Kunden, welchen Mehrwertdienste auf der Rechnung des Fernmeldedianstalters verrechnet wurden, an die Schlichtungsstelle wenden.

Sperrung, Annullierung, Kündigung, Allgemeine Geschäftsbedingungen

Die Beschwerden in diesem Bereich stiegen im Berichtsjahr von 745 auf 957 an. Dies

entspricht einer Zunahme von knapp 30% gegenüber 2009.

Bei diesem Beschwerdegrund handelt es sich unter anderem um Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Kündigung des Vertrags und der damit zusammenhängenden Kündigungsfrist bzw. Bearbeitungsgebühr bei vorzeitiger Kündigung. Diese Problematik tritt insbesondere bei den sogenannten Roll-Over-Verträgen auf. Bei diesem Vertragstypus verlängert sich das Dauerschuldverhältnis (= Vertrag mit wiederkehrendem Leistungsaustausch zwischen den Parteien) automatisch um eine vorgängig bestimmte Periode, sofern eine Partei von ihrem Kündigungsrecht nicht rechtzeitig Gebrauch macht. Daher sehen sich Kundinnen und Kunden regelmässig mit einer Gebühr für vorzeitige Kündigung oder einer automatischen Vertragsverlängerung konfrontiert, obschon sie die Vertragsverlängerung nicht gewünscht haben. Besonders nach einem mehrjährigen Vertragsverhältnis haben Kundinnen/Kunden in der Regel das Datum des Vertragsabschlusses vergessen. Die Problematik wird dadurch verschärft, dass Kunden auch nach Erfüllung der Mindestlaufzeit im x-beliebigen Stadium der automatischen Verlängerung in ihrer Dispositionsfreiheit eingeschränkt sind. Plausible Gründe für diese sehr eingeschränkten Kündigungsmöglichkeiten sind nicht ersichtlich. Diese geltenden Regelungen sind weiter geeignet, Kundinnen und Kunden den Wechsel zu anderen Anbietern und Produkten auf dem Markt zu er-

schweren, was letztlich auch dem wirksamen Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt zuwiderläuft. Der Ombudsmann erblickt das Problem nicht in den Roll-Over-Verträgen als solchen, sondern in den restriktiven Kündigungsmodalitäten. Es ist davon auszugehen, dass die überwiegende Zahl der Kundinnen und Kunden sich nicht an den automatischen Vertragsverlängerungen stört, als vielmehr an den auftretenden Problemen und Differenzen im Zusammenhang mit einem Kündigungsbedürfnis. Wenn Allgemeine Geschäftsbedingungen Kunden pro Jahr nur einen Kündigungszeitpunkt einräumen, wird die Flexibilität und Mobilität der Konsumentinnen und Konsumenten unnötig erschwert. Im Massenmarkt der Telekomindustrie müssen Privatkunden die AGB erfahrungsgemäss akzeptieren. Die Standardverträge sind für sie nicht verhandelbar. Daher möchte der Ombudsmann die Anbieter für wiederkehrende und problematische Sachverhalte sensibilisieren und dazu bewegen, bisherige Praktiken auf deren Kundenfreundlichkeit zu überprüfen und gegebenenfalls anzupassen. Im Bereich der Roll-Over-Verträge erachtet der Ombudsmann die Kündigungsmöglichkeiten nach der Mindestlaufzeit und einer

einmaligen automatischen Verlängerung des jeweiligen Vertrages als ungenügend und zu einseitig auf die Interessen der Anbieter ausgerichtet. Diesbezügliche Anpassungen würde der Ombudsmann daher sehr begrüssen.

Des Weiteren fallen Sperrungen der Anschlüsse oder vorzeitige, kostenpflichtige Kündigungen durch den Anbieter aufgrund nicht bezahlter Rechnungen unter diese Rubrik der Beschwerdegründe.

Dienstleistungsqualität, Kundendienst

Unter diesem Beschwerdegrund ist einerseits die Qualität eines Internet- oder Telefonanschlusses zu verstehen. Andererseits fallen darunter auch konkrete Beanstandungen bezüglich des Kundendienstes oder das schlechte Ausbleiben einer Antwort auf Anfragen der Kundinnen und Kunden.

Im Vergleich zum Vorjahr gingen die Beschwerden aufgrund mangelnder Dienstleistungsqualität oder mangelhaftem Kundendienst von 738 auf 594 zurück. Trotz dieses Rückgangs macht dieser Beschwerdegrund nach wie vor einen grossen Anteil aus.

Fallbeispiele und Tipps

1. Sofortige Kündigung des Mobilfunkvertrages durch den Anbieter aufgrund wichtiger Gründe

Frau X will ihre beiden bestehenden Handyabonnements vom Anbieter Y auslaufen lassen, da sie bereits ein Abonnement mit einem neuen Anbieter Z abgeschlossen hat. Aus diesem Grund entfernt sie aus ihren beiden Mobilfunkgeräten, welche über den ursprünglichen Anbieter laufen, die SIM-Karten. Die noch anfallenden Rechnungen gedenkt sie per E-Banking zu begleichen. Aufgrund ihres späteren Wohnortswechsels versäumt sie mehrere offene Rechnungen rechtzeitig zu begleichen, da sie diese angeblich nicht erhalten habe. Diese ausbleibenden Zahlungen veranlassen ihren Anbieter, die Konten zu sperren und ihr Dossier an ein Inkassobüro weiterzuleiten. Zudem werden ihre Konten vorzeitig gekündigt. Die damit verbundenen Kündigungskosten werden ihr zusätzlich in Rechnung gestellt. Da Frau X telefonisch mit Anbieter Y keine Lösung findet, gelangt sie mit dem Begehren an ombudscom, Klarheit in die Sache zu bringen. Der Ombudsmann versteht den Ärger von Frau X, welche sich, ohne Zahlungserinnerungen oder Mahnungen zu erhalten, plötzlich mit einem Zahlungsbefehl des Betreibungsamtes konfrontiert sieht. Bei der Prüfung der Kontoauszüge fällt ihm auf, dass Frau X in der Tat ihre Zahlungen nur unregelmässig getätigt hat. Mehrere Beträge wurden an-

statt auf das Kundenkonto A auf das Konto B einbezahlt und Rechnungsbeträge, wurden – aus für den Ombudsmann unerklärlichen Gründen – teilweise auf zwei Zahlungen aufgeteilt. Ausserdem wurden beinahe alle belasteten Rechnungsbeträge von der Kundin erst nach deren jeweiligem Fälligkeitsdatum beglichen und die angefallenen Mahnzinsen wurden nicht bezahlt. Dies sei gemäss Frau X darauf zurückzuführen, dass sie die Mahnungen nie erhalten habe. Der Ombudsmann kann den Unterlagen von Anbieter Y jedoch entnehmen, dass die Kundin drei Mal gemahnt worden ist. Zusätzlich wurde die Kundin gemäss Aussage von Anbieter Y vorgängig per Telefon oder SMS über den Zahlungsausstand informiert. Anbieter Y behält sich in Ziffer 10 Absatz 4 der AGB vor, bei einem allfälligen Ausbleiben von Zahlungen bis zum Ablauf der Zahlungsfrist dem Kunden Dienstleistungen sperren und ihm hierfür Gebühren auferlegen zu können. Weiter behält sich der Anbieter das Recht vor, beim Vorliegen wichtiger Gründe entsprechende Verträge fristlos zu kündigen. Eine entsprechende Bearbeitungsgebühr wird dem Kunden auferlegt. Diese ist im Vertrag festgehalten und wird für die verbleibende Zeit pro-rata abgerechnet. Im vorliegenden Fall erachtet der Ombudsmann die über Monate unregelmässig erfolgten Zahlungen bzw. Nicht- oder Falschzahlungen durch die Kundin als genügend wichtigen Grund für eine fristlose Kündigung durch den Anbieter. Zudem wurden der Kundin bereits früher zweimal die Verbindungen wegen Nichtbezahlung blockiert.

Weiter führt der Ombudsmann aus, dass Frau X ihren Wohnort mehrmals gewechselt hat und dies Anbieter Y nicht bekannt gewesen ist. Dies wird durch die Einsicht in die Kundendatenbank des Anbieters ersichtlich. Mit der Vertragsunterzeichnung durch Frau X hat sie auch die Konditionen gemäss AGB akzeptiert. In Ziffer 3 statuiert der Anbieter Y die Pflicht des Kunden, «Anbieter Y jederzeit seine aktuellen Daten wie Namens- und Adressdaten bekannt zu geben und entsprechende Änderungen unverzüglich online, schriftlich oder per Fax mitzuteilen». Dass die Rechnungen und Mahnungen Frau X angeblich nicht erreicht haben, ist somit ihr zuzuschreiben. Da Frau X sich bewusst war, dass ihr Abonnement weiter lief und sie zumindest eine der beiden Nummern weiterhin benutzte, wäre sie verpflichtet gewesen, sich um die nicht erhaltenen Rechnungen zu kümmern und bei Anbieter Y nachzufragen. Sie durfte jedenfalls nicht davon ausgehen, plötzlich für die von ihr beanspruchten Dienste keine Gebühren mehr bezahlen zu müssen.

Der Ombudsmann sieht im vorliegenden Fall somit keine andere Lösung, als die Bezahlung der Forderungen durch Frau X an das Inkassobüro. Sowohl die vorzeitige Kündigung als auch der Verkauf der Forderung an das Inkassobüro erscheint ihm aufgrund des säumigen Verhaltens von Frau X als gerechtfertigt. Eine allfällige Ratenzahlung müsste die Kundin beim Inkassobüro beantragen, welches im Schlichtungsverfahren nicht Partei ist.

Problem: Mobilfunkanbieter halten als Schutz vor Verlustgeschäften in ihren AGB

fest, dass bei ausbleibenden Zahlungen die Verträge sofort gekündigt werden können, was mit zusätzlichen Kündigungskosten verbunden sein kann. Zudem können sie ihre offenen Forderungen an Inkassofirmen abtreten.

Tipp: Lesen Sie den Inhalt des Vertrags und die AGB vor der Vertragsunterzeichnung genau durch. Zudem sollten Sie sich bewusst sein, dass Sie allfällige Adressänderungen ihrem Anbieter stets mitteilen müssen, damit die Korrespondenz reibungslos abläuft. Falls Probleme mit Zahlungen auftauchen oder sollten Sie Rechnungen nicht zum fristgerechten Datum bezahlen können, so nehmen Sie mit ihrem Anbieter Kontakt auf, um eine gemeinsame Lösung zu finden. Dadurch können Missverständnisse und hohe Kosten vermieden werden.

2. Zusätzliche Kabelanschlussgebühren durch Internetanschluss

Herr X kündigt auf Ende 2010 termingerecht einen seit 2007 bestehenden Internetanschluss beim Anbieter Y. Kurzfristig muss er im Juli 2010 seinen Wohnort von Zürich nach Berlin verschieben. Für seine Wohnung hat er einen Untermieter gefunden. Kurz vor seiner Abreise bekommt er eine rückwirkende Jahresrechnung 2010 für den Kabelnetzanschluss in seiner Wohnung zugestellt. Er ignoriert diese Rechnung und auch die darauf folgende Mahnung, da er noch nie

eine solche Kabelanschlussgebühr zu bezahlen hatte. Im Oktober 2010 meldet er sich bei Anbieter Y telefonisch um genauere Erklärungen über die Rechnung anzustellen. Es wird ihm mitgeteilt, dass der Kabelnetzanschluss die Grundvoraussetzung darstelle, welche es benötigt, um den Internetdienst in Anspruch nehmen zu können. Dies sei in den AGB, welche beim Abschluss des Internetnutzungsvertrags unterzeichnet worden sind, klar geregelt. Trotzdem ist Herr X nicht gewillt, diese Rechnung zu bezahlen, da er bis zu diesem Zeitpunkt noch nie für die Kabelanschlussgebühren aufzukommen hatte. Der Mitarbeiter von Anbieter Y teilt ihm mit, dass er sich glücklich schätzen könne, nie für diese Kosten belangt worden zu sein. Da er sich mit dem Anbieter Y nicht einigen kann, ersucht er Hilfe bei ombudscom, um Klarheit in den Fall zu bringen.

Der Ombudsmann versteht die Unzufriedenheit von Herrn X über die Forderung von Y. Obwohl Herr X keinen Vertrag für einen Kabelanschluss besitzt bzw. nie unterzeichnete, verlangt Anbieter Y rückwirkend entsprechende Gebühren vom Kunden. Obwohl die verwendeten AGB aus rechtlicher Sicht in der Frage nicht direkt zu beanstanden sind, möchte der Ombudsmann festhalten, dass deren Formulierung nur schwer verständlich und daher nicht mit Bedacht auf Kundentreue gewählt wurde. Es sind keine Gründe ersichtlich, weshalb nicht transparent und auf leicht verständliche Weise darauf hingewiesen wird, dass Kabelanschlussgebühren, sofern diese nicht bereits über

den Vermieter entrichtet werden, für Kunden des Anbieters Y zusätzlich zu den bestellten Produkten anfallen. Im Weiteren hat der Ombudsmann auf der Internetseite des Anbieters Y die Preisangaben zu den angebotenen Produkten geprüft. Dabei werden sämtliche Abonnementspreise ohne Kabelanschlussgebühren angegeben, was in vielen Fällen nicht den tatsächlichen monatlichen Gebühren entspricht. Dadurch ist es potentiellen Kunden verunmöglicht, bei der Wahl des Anbieters korrekte Preisvergleiche anzustellen. Eine irreführende Bekanntgabe von Preisen ist nicht erlaubt. Gilt der angegebene Preis nur unter bestimmten Voraussetzungen, z.B. dass der Kabelanschluss direkt bei der entsprechenden Liegenschaftsverwaltung abgerechnet wird, müssen diese Bedingungen aus der Preisbekanntgabe hervorgehen. Diese Angaben können im Rahmen eines Gespräches oder insbesondere auf der Auftragsbestätigung oder in den AGB deutlich gemacht werden.

Aus diesen Gründen kommt der Ombudsmann zum Schluss, dass der einfache Verweis von Anbieter Y auf die gültigen AGB insgesamt ungenügend ist und nicht zu überzeugen vermag. Die verwendete Formulierung in den AGB beziffert weder die Höhe der umschriebenen Gebühren, noch wird ein Gebührenrahmen genannt. In der Stellungnahme macht Anbieter Y zudem nicht geltend, dass Herr X bei Vertragsabschluss ausdrücklich auf die zusätzlich anfallenden Gebühren aufmerksam gemacht wurde. Dieses Versäumnis ist nach Ansicht des Om-

budsmanns dem Anbieter anzulasten. In der Konsequenz möchte der Ombudsmann den Anbieter Y dazu bewegen, im Fall von Herrn X auf die rückwirkende Verrechnung der Kabelanschlussgebühren für die Periode vom 1. Januar 2010 bis 30. Juni 2010 über CHF 188.55 zu verzichten.

Problem: Bei Internetangeboten von Kabelnetzanbietern wird ein Kabelnetzanschluss verlangt, der kostenpflichtig ist. Somit ist neben den Internetgebühren mit zusätzlichen monatlichen Kosten zu rechnen.

Tipp: Vergewissern Sie sich beim Abschluss eines solchen Vertrags genau, welche Kosten insgesamt auf Sie zukommen und lesen Sie die AGB genau durch. Fragen Sie bei Unklarheiten beim Anbieter nach. In vielen Fällen werden die Kabelanschlussgebühren vom Hauseigentümer oder dem Vermieter direkt übernommen. Sprechen Sie sich auch mit ihnen ab.

3. Mehrwertdienutzung eines 14-Jährigen per Mobiltelefon

Herr Z geht davon aus, dass sein 14-jähriger Sohn ungewollt ein Abonnement mit dem Mehrwertdiensteanbieter A abgeschlossen hat. Dies führt zu einer Handyrechnung von CHF 885.30. A bietet Mehrwertdienste mit erotischen und pornografischen Inhalten an. Herr Z ist der Ansicht, dass sein Sohn aufgrund seines Alters einen solchen Vertrag

nicht abschliessen darf. Aus diesem Grund nimmt er an, dass das Abonnement ungültig sei und sein Sohn nicht für die Kosten aufkommen müsse. Als er den Mehrwertdiensteanbieter A auf diese Sache anspricht, wird ihm mitgeteilt, dass er nichts machen könne, da aus den Unterlagen ersichtlich sei, dass der Nutzer des Handys dieses Abonnement bestellt habe und er jederzeit über die Höhe der Kosten der Dienstleistung informiert gewesen sei. Somit seien die Kosten gerechtfertigt und zu begleichen. Da Herr Z sich mit dem Mehrwertdiensteanbieter nicht einigen kann, bittet er ombudscom, Klarheit in die ganze Sache zu bringen.

Der Ombudsmann kann den Ärger von Herrn Z über die seiner Meinung nach zu Unrecht in Rechnung gestellten Gebühren verstehen. Um sich ein genaueres Bild machen zu können, hat er die verschiedenen Unterlagen geprüft und den Mehrwertdiensteanbieter A mit noch offen gebliebenen Fragen konfrontiert. Diese wurden ihm leider nicht beantwortet. Als Erstes möchte der Ombudsmann darauf hinweisen, dass gemäss Artikel 41 der Fernmeldedienstverordnung (FDV) die Anbieter von Fernmeldediensten für Kunden oder Benutzer unter 16 Jahren, soweit deren Alter dem Anbieter bekannt ist, den Zugang zu Mehrwertdiensten mit erotischen oder pornografischen Inhalten über 0906-Nummern und über Kurznummern (SMS- und MMS-Dienste) sperren. Gemäss den Ausführungen von Herrn Z hat er als gesetzlicher Vertreter das Handy-Abonnement für seinen Sohn abgeschlossen. Das Alter seines Sohnes habe

er dabei erwähnt. Daraufhin wurden solche Dienste vom Fernmeldediensteanbieter Y (nachfolgend Anbieter Y genannt) gesperrt. Als Herr Z später das Handy-Abonnement auf seinen Arbeitgeber überschreiben liess, entfiel diese Sperre aus ihm nicht bekannten Gründen und ohne sein Wissen. Damit wurde seinem Sohn der Zugang zu erotischen Mehrwertdiensten ermöglicht. Der Ombudsmann möchte festhalten, dass Herr Z mit dem Wegfall dieser Sperre nicht rechnen musste. Vielmehr konnte er davon ausgehen, dass auch mit der Übernahme seines Abonnements durch den Arbeitgeber alle vertraglichen Abmachungen gleich bleiben würden. Weiter möchte der Ombudsmann darauf hinweisen, dass in Anbetracht der hohen Kosten für die einzelnen SMS entscheidend ist, dass ein Kunde transparent und klar über die anfallenden Kosten sowie über die Art und Weise der Verrechnung informiert wird. Mit den zur Verfügung gestellten Informationen sind die genauen Umstände rund um die Aktivierung des Mehrwertdienstes nicht nachzuvollziehen. Für den Ombudsmann bleibt deshalb offen, ob das Angebot den gesetzlichen Bestimmungen entsprach und alle notwendigen Informationen zu den Kosten geliefert wurden. Weiter möchte er anfügen, dass Mehrwertdiensteanbieter von nicht jugendfreien Angeboten hohe Sicherheitsvorkehrungen treffen sollten, damit Jugendlichen der Zugang zu ihrem Angebot verwehrt bleibt. Zudem kann ein 14-Jähriger, dem nur ein gewisses Taschengeld zur Verfügung steht, keine Verträge wirksam

abschliessen, welche Kosten in der Höhe von CHF 885.30 verursachen. Somit kam zwischen dem Sohn von Herrn Z und dem Mehrwertdiensteanbieter A kein wirksamer Vertrag über die Dienstleistung zustande. Im Weiteren haften auch Eltern nur für die Verbindlichkeiten ihrer minderjährigen Kinder, wenn sie die Haftung anerkannt oder den Vertrag genehmigt haben. Dies ist vorliegend nicht der Fall.

Aus diesen Gründen kommt der Ombudsmann zum Schluss, dass der Mehrwertdiensteanbieter A Herrn Z den ihm durch Anbieter Y verrechneten Betrag der SMS vergütet, da Herr Z erstens auf die Sperrung des Dienstes vertrauen durfte und zweitens der Mehrwertdiensteanbieter A nicht die notwendigen Vorkehrungen betreffend dem Jugendschutz sowie der Altersverifizierung getroffen hat und die anfallenden Kosten des Angebots vorgängig nicht transparent kommuniziert worden sind.

Problem: Durch Mehrwertdienste, insbesondere in Form von Abonnements, können hohe Kosten entstehen.

Tipp: Vergewissern Sie sich, dass beim Abschluss eines Mobilfunkvertrages für Ihre Kinder kostenpflichtige Mehrwertdienste gesperrt werden und machen Sie zusätzlich Ihre Kinder auf die Problematik von Mehrwertdiensten aufmerksam.

4. Sofortige Kündigung des Mobilnetzvertrages aufgrund nicht funktionierendem Internet

Frau X hat seit mehreren Monaten einen Mobilfunkvertrag mit Anbieter Y. Dieser beinhaltet auch einen Internetnutzungsdienst. Leider funktioniert dieser nicht. Da sie auf den Zugang zum Internet angewiesen ist, kontaktiert sie Anbieter Y mehrere Male. Ihr wird mitgeteilt, dass wahrscheinlich ihr PC das Problem darstelle. Sie lässt diesen von einem Spezialisten untersuchen, der jedoch nichts finden kann. Frau X tritt wieder mit Anbieter Y in Verbindung um mitzuteilen, dass das Internet weiter nicht funktioniere, obwohl mit ihrem PC alles in Ordnung sei. Der Call-Center-Mitarbeiter teilt Frau X mit, dass ihr Internetdienst nicht an allen Standorten gleich gut laufe und die Daten nicht überall gleich gut übertragen werden können. Zur Enttäuschung von Frau X kann ihr jedoch nicht geholfen werden und weitere Schritte um das Problem zu lösen, bleiben aus. Auch im Verkaufsgeschäft von Anbieter Y, den Frau X aufsucht kann ihr nicht geholfen werden. Frau X kündigt daraufhin am 8. Juni 2010 ihren Mobiltelefonvertrag sofort und fristlos, da sie nicht weiter bereit ist für eine Leistung zu bezahlen, welche sie nicht in Anspruch nehmen kann. Die offenen Rechnungen begleicht sie aus diesem Grund nicht. Obwohl sie den Grund ihrer Nichtbezahlung Anbieter Y mitgeteilt hat und dieser keinen Anlass sieht, das Problem zu lösen, werden ihr weitere Rechnungen und Mahnungen geschickt.

Als Frau X auch diese nicht begleicht, wird ihr mit dem Inkassobüro gedroht. Die Zahlungen bleiben weiterhin aus und Anbieter Y kündigt den Vertrag am 8. Juli 2010 seinerseits vorzeitig und fristlos, stellt die Kündigungsgebühren in Rechnung und tritt die Forderung an ein Inkassobüro ab. Frau X kann die Vorgehensweise von Anbieter Y nicht nachvollziehen, da sie ihrer Meinung nach alles getan hat, um das Problem zu lösen. Der Ombudsmann kann den Ärger von Frau X gut nachvollziehen, hat sie doch während mehrerer Monate Gebühren bezahlt, ohne im Gegenzug vom vertraglich vereinbarten Internetzugang profitiert zu haben. Um die Sachlage genau nachvollziehen zu können, wirft der Ombudsmann zuerst einmal einen genaueren Blick ins Kundenverwaltungssystem von Anbieter Y. Diesem sind vereinzelte Einträge zu entnehmen, welche darauf hinweisen, dass Frau X mit Anbieter Y Kontakt aufgenommen hat. Jedoch scheinen mehrere Telefonate zwischen Frau X und Anbieter Y nicht erfasst worden zu sein. Zudem ist den vorhandenen Aufzeichnungen zu entnehmen, dass sich die Sache nicht so darstellt, wie Anbieter Y in seiner Stellungnahme darlegte. Da dem Ombudsmann die detaillierten Schilderungen von Frau X glaubhaft erscheinen, wundert er sich über die Aussage von Anbieter Y, die Kundin hätte sich bei ihnen vorgängig nie beschwert. Obwohl aufgrund des anscheinend nicht auf dem neusten Stand stehenden Kundenverwaltungssystems dem Ombudsmann keine Beweise vorliegen, geht er davon aus,

dass der Darstellung von Frau X über die Sachlage Glauben zu schenken ist. Zudem kann er nicht nachvollziehen, dass Anbieter Y die Kundin nicht darauf hingewiesen hat, dass bei einer vorzeitigen Kündigung Kündigungsgebühren anfallen werden. Damit hätte sich Frau X ihr Handeln noch einmal überdenken können.

Weiter kann der Ombudsmann nicht nachvollziehen, warum Frau X von Anbieter Y nicht genügend darauf hingewiesen worden ist, dass an ihrem Standort die Netzleistung eingeschränkt sein könnte. Das dazu in den AGB Ausgeführte weist nur auf mögliche kurze Einschränkungen der Internetleistung hin, jedoch wird nicht von tagelangen nicht funktionierenden Diensten gesprochen. Da Frau X auf einen reibungslosen Empfang angewiesen ist, hätte sie sich unter diesen Umständen sicherlich nicht auf dieses Angebot eingelassen.

Grundsätzlich sind Verträge einzuhalten. Durch die vorzeitige Kündigung von Frau X entstehen gemäss Vertrag Kündigungsgebühren, welche pro-rata abgerechnet werden. Der Ombudsmann möchte aber darauf hinweisen, dass Frau X ihre Rechnungen von Beginn weg nicht fristgerecht bezahlt hat. Dies führt er darauf zurück, dass sie nicht gewillt war, für eine nicht funktionierende Dienstleistung zu bezahlen.

Nach Ansicht des Ombudsmanns stellt der Umstand, dass die Kundin im vorliegenden Fall beim Abonnementsabschluss nicht genügend aufgeklärt wurde und das Produkt nicht im vereinbarten Umfang nutzen konnte, ei-

nen genügend wichtigen Grund dar, um das Abonnement fristlos und ohne Begleichung von Bearbeitungsgebühren kündigen zu können. Es kann von der Kundin nicht erwartet werden, für ein Produkt bezahlen zu müssen, welches sie infolge Nichtfunktionierens nicht nutzen kann. Deshalb schlägt der Ombudsmann den Parteien vor, dass Anbieter Y das Inkassoverfahren zu seinen Lasten zurückzieht und der Kundin die ihr auferlegten Gebühren für eine vorzeitige Kündigung erlässt.

Problem: An gewissen Standorten, meist in ländlichen Gebieten, kann eine Einschränkung der Internetleistung durch tieferen Datenfluss vorliegen.

Tipp: Jeder Anbieter kann genau abklären, welche seiner Dienstleistungen an Ihrem Standort in welchem Umfang erbracht werden kann. Vergewissern Sie sich vor dem Abschluss solcher Verträge, dass der Anbieter die Dienstleistungen an Ihrem Standort erbringen kann und lassen Sie sich von ihm beraten.

5. Hohe Roaming-Gebühren durch Internetnutzung im Ausland

Herr X wollte mit seiner Frau, seiner Tochter sowie mit einer Freundin der Tochter ab 26. Juni 2010 für zwei Wochen in einem Ferienhaus in Spanien. Das Haus war mit einem ADSL-Anschluss und einem WLAN ausgestattet. Dies ermöglichte ihnen, auch im Ausland

ein schnelles, unbegrenztes und kostenloses Surfen im Internet. Da Vater und Mutter aus beruflichen Gründen ihre beiden typengleichen Laptops mitgenommen hatten, konnten sie das Internet frei benutzen. Zudem konnten die Kinder weiterhin ihren gewohnten Tätigkeiten wie Surfen, Chatten und Filme Downloaden nachgehen. Vorgängig hatte der Vater die beiden darüber informiert, dass beim Gebrauch der Handys im Ausland hohe Roaming-Kosten entstehen. Aus diesem Grund bat er sie, sparsam mit dem Verschicken von SMS umzugehen, was die beiden auch befolgten. Die beiden Laptops wurden so eingestellt, dass sie beim Einwählen automatisch auf den WLAN zugriffen. Am 1. Juli 2010 liess der Vater den beiden Kindern einen der beiden Laptops für den Internetzugang. Leider war ihm nicht bewusst, dass sich in dem Laptop noch eine SIM-Karte des Anbieters Y befand. Diese wurde von der Familie praktisch nie gebraucht. Da sie die ordentliche Kündigungsfrist verpasst hatten, läuft das Abonnement jedoch erst im Januar 2011 aus. Aus ihm unerklärlichen Gründen aktivierten die beiden Kinder daraufhin ein Dienstprogramm, welches dazu führte, dass sie sich nicht mehr über den WLAN ins Internet einloggten, sondern über die SIM-Karte des Laptops. Die beiden Kinder surfen somit vom 1. bis zum 5. Juli 2010 über die SIM-Karte des Anbieters Y im Internet. Am 5. Juli bekam Herr X von Anbieter Y eine SMS, in welcher er darauf hingewiesen wurde, dass er sich umgehend melden solle, ansonsten werde die SIM-Karte gesperrt. Herr X kontak-

tierte daraufhin das Kundencenter von Anbieter Y. Dort teilte ihm ein Mitarbeiter mit, dass durch das Surfen im Internet bereits Kosten in der Höhe von CHF 8'000.– entstanden seien. Herr X findet es völlig unverständlich, dass Anbieter Y nicht bereits beim ersten Einwählen der Kinder ins Internet eine Warnung zukommen liess, die sie darauf aufmerksam gemacht hätte, dass das Nutzen des Internets zu hohen Roaming-Kosten führen würde. Somit wäre man auf die aktive SIM-Karte aufmerksam gemacht worden und man hätte die Einstellungen am Laptop verändern können. Die Kosten hätten dadurch vermieden werden können. Er sei aus diesem Grund nicht gewillt, die Kosten, die sich am Ende des Urlaubs auf CHF 13'623.35 belaufen, zu bezahlen. Anbieter Y teilt ihm daraufhin mit, dass er selbst im März 2009 die automatische Sperrung der SIM-Karte fürs Ausland, welche in den Grundeinstellungen beim Vertragsabschluss vorhanden ist, aufheben liess. Zudem könne man erst nach einer gewissen Zeit erkennen, wenn sich jemand im Ausland der SIM-Karte bedient, da der ausländische Mobilnetzanbieter die Daten zuerst an Anbieter Y weiterleiten muss. Dies könne einige Tage dauern. Zu diesem Zeitpunkt sind dem Kunden jedoch bereits hohe Kosten entstanden. Da die Dienste von Herrn X ungewollt in Anspruch genommen wurden, sei Anbieter Y jedoch bereit, einen Kostenerlass von CHF 12'261.– zu gewähren. Herr X ist für diese Kulanz dankbar, ist jedoch nicht gewillt, die noch ausstehenden CHF 1'362.35 zu bezahlen. Da er sich mit Anbieter Y nicht

einigen kann, bittet er ombudscom, Klarheit in die Angelegenheit zu bringen.

Der Ombudsmann versteht Herrn X Ärger darüber, dass ihm auch nach einer Reduktion noch immer Roaming-Gebühren in der Höhe von CHF 1'362.35 belastet werden. Erstens möchte der Ombudsmann darauf hinweisen, dass durch die Benutzung des Internets im Ausland stets sehr hohe Roaming-Kosten entstehen. Dies war Herrn X ja auch durchaus bewusst, wie durch die spärliche Benutzung des Handys in den Ferien ersichtlich wird. Dass er die Sperrung der SIM-Karte im März 2009 selber aufheben liess, muss er sich jedoch selbst anrechnen lassen. Anbieter Y hat nach der Auffassung des Ombudsmanns mit der automatischen Sperre der Dienste im Ausland genügend für den Schutz des Kunden getan. Betreffend des ausbleibenden Warnhinweises auf dem Laptop kommt der Ombudsmann nach längerer und intensiver Recherche zum Schluss, dass der Mobilnetzanbieter auch in solchen Fällen den Kunden per Nachricht auf den Laptop über die Gefahr von hohen Roaming-Gebühren hätte aufmerksam machen müssen. Im vorliegenden Fall hätte dies jedoch seine Wirkung verfehlt, da Herr X über die Roaming-Kosten im Ausland bestens informiert gewesen ist. Der Warnhinweis hätte mit grösster Wahrscheinlichkeit nicht dazu geführt, dass Herr X das Surfverhalten der beiden Kinder verändert hätte, da er schliesslich davon ausgegangen ist, dass sie sich über den WLAN eingeloggt hatten. Weiter möchte der Ombudsmann darauf hinweisen, dass der

Kundendienst von Anbieter Y tadellos funktioniert hat. Als der Anbieter Y durch den ausländischen Anbieter über die hohen Kosten informiert wurde, hat er sofort gehandelt und Herrn X gewarnt. Da die Datenübertragung vom spanischen Anbieter zu Anbieter Y meistens erst mit dreitägiger Verspätung erfolgt, konnte Anbieter Y den Kunden nicht früher informieren. Der Ombudsmann möchte festhalten, dass Anbieter Y insgesamt kein Vorwurf gemacht werden kann und er aus reiner Kulanz auf CHF 12'261.– verzichtet hat. Aus diesen Gründen kommt der Ombudsmann zum Schluss, dass Herr X dem Anbieter Y den ausstehenden Betrag in der Höhe von CHF 1'362.35 zu bezahlen hat.

Problem: *Im Ausland entstehen durch die Nutzung des mobilen Netzes hohe Roaming-Gebühren.*

Tipp: *Vergewissern Sie sich, dass Sie gewisse Dienste bei Auslandsaufenthalten sperren lassen. Zudem sollten Sie sich vergewissern, ob sich in Ihrem Laptop noch eine aktive SIM-Karte befindet. Auch diese sollten Sie für den Aufenthalt deaktivieren. Falls Sie trotzdem davon Gebrauch machen möchten, so informieren Sie sich bei Ihrem Anbieter über die genauen Verbindungskosten und lassen Sie sich über allfällige Zusatzleistungen informieren, welche speziell für Aufenthalte im Ausland konzipiert worden sind, damit die Kosten in einem annehmbaren Rahmen gehalten werden können.*

6. Hohe Kosten durch unerwünschten SMS-Mehrwertdienst

Frau X bekam eine Rechnung in der Höhe von CHF 225.– für eine Dienstleistung, die sie ihrer Meinung nach nie in Anspruch genommen hat. Nachdem sie sich mit ihrem Mobilfunkanbieter V in Verbindung gesetzt hatte, wurde eine Sperrung für diesen Dienst vorgenommen. Zudem teilte ihr V mit, dass hinter dieser Dienstleistung der Mehrwertdienstanbieter Y stehe. Gemäss den von V herausgegebenen Einzelnachweisen soll Frau X bereits im Dezember 2009 erstmals diesen Dienst in Anspruch genommen haben. Zuerst sei ihr dies gar nicht aufgefallen, da es sich um kleine Geldbeträge handelte, welche die Mobilnetzrechnung nicht grossartig erhöht hätten. Als die Rechnung im März 2010 jedoch einen Betrag von CHF 190.– für eine ihr unbekannte Dienstleistung beinhaltete, sei Frau X stutzig geworden. Aus diesem Grund versuchte sie sofort mit Y in Verbindung zu treten. Telefonisch konnte sie Y jedoch nur selten erreichen und wenn sie doch noch an einen Gesprächspartner gelangte, wurde ihr keine Hilfe angeboten und ihre Anliegen nicht ernst genommen. Auch mehrmalige Versuche durch E-Mails Klarheit in die Sache zu bringen, brachten keine Lösung. Als Frau X nähere Erkundigungen über Y einholt, fällt ihr auf, dass diese nur eine technische Plattform für andere Unternehmen bereit stellt, welche darüber ihre Dienstleistungen an den Mann bringen können. Für die von ihr angeblich bezogenen Dienste

scheint ein Unternehmen Z verantwortlich, wie ihr Y schlussendlich doch noch mitteilt. Auch die Durchsicht der Homepage von Z brachte keine brauchbaren Informationen, da diese erstens nur in fremder Sprache informiert und zweitens keine AGB beinhaltet. Eine E-Mail von Frau X wird von Z nicht beantwortet. Frau X geht davon aus, dass der Dienst durch das nicht Beantworten von ihr ungewollt zugestellten SMS aktiviert wurde. Da sie von Z keine Antwort bekommt, Y ihr nicht weiterhelfen will und sie die offene Rechnung nicht bezahlen möchte, gelangt sie an die ombudscom, um Klarheit in die Angelegenheit zu bringen.

Der Ombudsmann versteht den Unmut von Frau X über die ihr belasteten Beträge für ein angeblich abgeschlossenes, aber unerwünschtes Abonnement. Erstens möchte er darauf hinweisen, dass die spärliche und verspätet eingetroffene Stellungnahme von Y nicht weiter zur Klärung der Angelegenheit dient. Neben einem lapidaren Satz, die Kundin hätte das Abonnement selbst abgeschlossen, legt Y noch eine Excel-Tabelle bei, welche aufzeigen soll, wann und wie oft Frau X die Dienstleistung in Anspruch genommen haben soll. Diese Tabelle kann jedoch gemäss dem Ombudsmann auch nachträglich manuell erfasst worden sein. Zudem stimmt sie mit den Verbindungsnachweisen vom Mobilnetzanbieter V in keiner Weise überein. Des Weiteren kann Y keine Begründung liefern, inwiefern und durch welche Handlung sich Frau X zur Inanspruchnahme des Dienstes verpflichtet hat. Gemäss

dem Auszug von Anbieter V handelt es sich bei diesem Dienst um einen deutschen Flirt-SMS-Chat. Der Ombudsmann ist über diese Tatsache verwundert, da Frau X der deutschen Sprache noch nicht wirklich mächtig ist. Es erscheint ihm mehr als fraglich, warum sie einen solchen Dienst tatsächlich in Anspruch nehmen sollte. Zudem sind der Excel-Tabelle von Y zu entnehmen, dass Frau X insgesamt nur vier SMS für diesen Dienst verwendet haben soll. Dies ist gemäss dem Ombudsmann aus zwei Gründen interessant: Erstens würde wohl kaum jemand, der ein solches Chat-Abonnement löst, nur vier SMS verschicken und zweitens kann bei einer solchen Menge auch nicht ernsthaft von einer Inanspruchnahme eines solchen Dienstes gesprochen werden. Der Ombudsmann erachtet diese verschiedenen Tatsachen als klaren Widerspruch zu den Aussagen von Y. Der Betrag von CHF 225.– setzt sich aus zwei unterschiedlichen Rechnungen zusammen, welche über den Zeitraum von Dezember 2009 bis März 2010 entstanden sein sollen.

Der Ombudsmann stellt fest, dass im vorliegenden Fall keinerlei Transparenz bezüglich der Rechnungsdetails herrscht. Die Angaben von Y erfolgten ohne bzw. mit widersprüchlichen Begründungen. Frau X muss als Kundin eindeutige und klare Rechnungen erhalten, welche überprüfbar und in sich schlüssig sind. Die vorliegende Rechnung bezüglich des Dienste-Abonnements ist hingegen unübersichtlich und stimmt mit den Angaben von V nicht überein.

Aus all diesen Gründen schlägt der Ombudsmann vor, dass Y Frau X die Kosten von CHF 225.– erlässt.

Problem: Mehrwertdienstangebote mit unklaren und unklaren Angaben.

Tipp: Kontaktieren Sie ihren Mobilnetzanbieter umgehend, wenn Sie fragwürdige und unerwünschte SMS erhalten. Lassen Sie ihren Anbieter umgehend eine Sperre für diese SMS einrichten. Kontaktieren Sie den Mehrwertdienstanbieter, legen Sie den Sachverhalt dar und ersuchen um eine Rückerstattung der verrechneten Kosten. Passen Sie zudem auf, dass Sie im Internet oder bei Gewinnspielen niemals Ihre Handynummer angeben. Vielfach erlangen Unternehmen auf diese Weise Ihre Nummer, welche sie dann zum Missbrauch verwenden.

7. Mündlicher Abschluss eines Telekommunikationsvertrages per Telefon

Herr X wurde Anfang Januar 2010 vom Anbieter Z telefonisch kontaktiert. Ihm wurde angeboten, neu über ihr Produkt telefonieren zu können. Herr X war damit einverstanden, dass Z ihm die Unterlagen zu ihrem Produkt zukommen lässt. Da X in den folgenden Tagen keine Zeit hatte, die Unterlagen genauer durchzuschauen, blieben diese ungelesen liegen. Am 19. Januar 2010 erhielt er eine Rechnung von Z über die Zeitspanne vom 5. bis 18. Januar 2010.

Herr X ist darüber sichtlich erstaunt, da er der Meinung ist, dass er einer Nummernportierung zu Z nie zugestimmt hatte. Zudem ist er überzeugt, weder schriftlich noch mündlich mit Z einen Vertrag eingegangen zu sein. Vielmehr sei er davon ausgegangen, dass Z ihm vorerst die Unterlagen zukommen lassen würde, worauf er sich dann für oder gegen ihr Produkt entscheiden könne. Er fordert Z auf, ihm doch die vorhandene Tonbandaufnahme des Anwerbungsgesprächs zukommen zu lassen. Dieser Aufforderung kommt Z gemäss den Aussagen von Herrn X nicht nach. Aus diesem Grund möchte Herr X, dass die Nummernportierung sofort rückgängig gemacht wird, ihm bestätigt wird, dass kein Vertrag zustande gekommen ist, die bereits angefallene Rechnung storniert wird und er aus der Kundendatenbank von Z gelöscht wird. Z stellt sich jedoch auf den Standpunkt, dass Herr X mündlich einen Vertrag mit ihnen eingegangen sei und sie dies durch vorhandene Tonbandaufnahmen beweisen können. Sie hätten zudem Herrn X über ihr Produkt informiert, ihm die Kosten und die Vertragsdauer erläutert und ihn darauf hingewiesen, dass sie ihm eine Auftragsbestätigung zukommen lassen, welche er innerhalb von 10 Tagen widerrufen könne. Danach beginne der Vertrag zu laufen. Gemäss ihren Aussagen habe Herr X ihre Erläuterungen verstanden und den Vertrag mit den Worten «ich habe verstanden» angenommen. Somit habe er einen Vertrag über 24 Monate mit ihnen abgeschlossen. Gegen eine einmalige Kündigungsgebühr von

CHF 340.– wäre Z jedoch bereit, Herrn X aus dem Vertrag aussteigen zu lassen. Dies kommt für Herrn X jedoch nicht in Frage. Da Herr X sich mit Z nicht einigen kann, bittet er die ombudscom, Klarheit in die ganze Angelegenheit zu bringen.

Der Ombudsmann kann den Ärger und das Unverständnis über den auf dem Vertragschluss beharrenden Anbieter verstehen. Unter den vom Kunden geschilderten Umständen möchte niemand solch hohe Gebühren bezahlen müssen.

Der Ombudsmann möchte darauf hinweisen, dass ein Vertrag auch mündlich und somit am Telefon wirksam entstehen kann und Gültigkeit erlangt. Dass Herr X nicht davon ausgegangen ist, einen Vertrag eingegangen zu sein, mutet dem Ombudsmann etwas seltsam an, da Herr X in den zugestellten Unterlagen klar auf sein Widerrufsrecht aufmerksam gemacht worden ist. Herr X hätte sich bereits hier fragen sollen, warum er auf ein solches Recht hingewiesen wird, wenn noch gar kein Vertrag entstanden sein soll. Weiter möchte der Ombudsmann auf den Werbeanruf selbst eingehen. Werbeanrufe, wie ihn Herr X erhalten hat, unterliegen dem Fernmelderecht. Damit daraus entstehende Verträge Gültigkeit erlangen, müssen jedoch zusätzliche Anforderungen erfüllt sein. Erstens müssen die Verkaufsgespräche vollständig auf Band aufgenommen werden. Damit kann einerseits bewiesen werden, dass ein Vertrag zustande gekommen ist und andererseits können die Kunden vor Missbrauch geschützt werden. Zweitens sind die Anbie-

ter verpflichtet, ihre Aufnahmen im Streitfall zur Verfügung zu stellen und sie zu diesem Zweck aufzubewahren. Herr X hat in seinem Schlichtungsbegehren dargelegt, dass er die einschlägige Aufnahme seines Verkaufsgesprächs nicht ausgehändigt bekommen hat. Diese Aussage kann der Ombudsmann nicht nachvollziehen. Seiner Ansicht nach wird aus den ihm zugestellten Unterlagen und den Tonbandaufnahmen nicht ersichtlich, dass Herr X Z aufgefordert hat, ihm die Aufnahmen auszuhändigen. Auch die Aussage von Herrn X, er sei während des Verkaufsgesprächs absichtlich getäuscht worden, kann der Ombudsmann aufgrund der vorliegenden Aufnahmen nicht bestätigen. Vielmehr erhärtet sich das Bild, dass die Anwerbung und der Vertragsschluss mit Herrn X korrekt waren. Der Ombudsmann kommt zum Schluss, dass Herr X während des Gesprächs alles verstanden hat und sein Einverständnis für den Vertragsschluss gegeben hat. Z hat sich nichts zu schulden kommen lassen und sich korrekt verhalten.

Der Vertrag ist somit nicht zu beanstanden und ein gültiger Abschluss eines Vertrages liegt vor.

Der Ombudsmann schlägt aus diesem Grund vor, dass Herr X dem Anbieter Z CHF 340.– überweist und der Vertrag danach aufgehoben wird.

Problem: Auch per Telefon können gültige und verpflichtende Verträge abgeschlossen werden.

Tipp: In den meisten Fällen ist es sinnvoller, wenn Sie sich am Telefon nicht zu einem Vertragsschluss überreden lassen. Teilen Sie dem Anrufer mit, dass Sie sich lieber selber in Ruhe über das Produkt informieren möchten. Falls Ihnen das Produkt zusagt, können Sie jederzeit selbst den Anbieter kontaktieren und das Produkt bestellen. Falls Sie nach einem solchen Anruf trotzdem Unterlagen zugestellt bekommen, lesen Sie diese genau durch, damit Sie bei unerwünschtem Inhalt sofort intervenieren können.

Bilanz – Aktiven

Bilanz auf den 31. Dezember 2010
mit Vorjahresvergleich

Aktiven	31.12.2010	31.12.2009
Umlaufvermögen		
Flüssige Mittel		
Kasse	Fr. 212.85	Fr. 127.90
BEKB Kontokorrent 16 269.117.6.40	Fr. 476'044.08	Fr. 281'123.56
BEKB Sparkonto 42 4.244.637.80	Fr. 280'802.95	Fr. 279'836.55
BEKB Fallkonto 42 4.254.535.96	Fr. 288'060.59	Fr. 24'990.10
Total flüssige Mittel	Fr. 1'045'120.47	Fr. 586'078.11
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		
Debitoren (Fallzahler, Provider)	Fr. 173'991.90	Fr. 237'304.95
Übrige Forderungen		
Guthaben Verrechnungssteuer	Fr. 949.35	Fr. 2'898.85
BEKB Mietkaution 42 4.243.170.34	Fr. 25'424.60	Fr. 25'255.85
Total übrige Forderungen	Fr. 26'373.95	Fr. 28'154.70
Aktive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 100'175.70	Fr. 57'414.05
Total Umlaufvermögen	Fr. 1'345'662.02	Fr. 908'951.81
Anlagevermögen		
Büromobilien	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Total Anlagevermögen	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Total Aktiven	Fr. 1'345'663.02	Fr. 908'952.81

Bilanz – Passiven

Bilanz auf den 31. Dezember 2010
mit Vorjahresvergleich

Passiven	31.12.2010	31.12.2009
Fremdkapital		
Schulden aus Lieferungen und Leistungen		
Kreditoren	Fr. 9'801.90	Fr. 4'017.90
Kreditor MWST	Fr. 38'870.15	Fr. 21'298.55
Total Schulden aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 48'672.05	Fr. 25'316.45
Vorauszahlungen		
Vorauszahlung Swisscom	Fr. 46'535.35	Fr. 56'572.45
Vorauszahlung Cablecom	Fr. 256'067.80	Fr. 110'501.80
Vorauszahlung Orange	Fr. 133'768.40	Fr. 92'797.15
Vorauszahlung Sunrise	Fr. 375'961.15	Fr. 143'600.80
Vorauszahlung Mobilezone	Fr. 11'394.05	Fr. 5'567.00
Total Vorauszahlungen	Fr. 823'726.75	Fr. 409'039.20
Passive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 74'027.25	Fr. 204'423.50
Total Fremdkapital	Fr. 946'426.05	Fr. 638'779.15
Stiftungskapital		
Stiftungskapital	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
Bilanzgewinn	Fr. 129'236.97	Fr. 173.66
Total Stiftungskapital	Fr. 399'236.97	Fr. 270'173.66
Total Passiven	Fr. 1'345'663.02	Fr. 908'952.81

Erfolgsrechnung

pro 2010 mit Vorjahresvergleich

Erlöse		2010	1.7.08–31.12.09
Schlichtungsgebühren	Fr.	298'563.49	Fr. 322'419.11
Beitragszahlungen Provider	Fr.	622'120.00	Fr. 892'320.00
Total Erlöse	Fr.	920'683.49	Fr. 1'214'739.11
Betriebsaufwand			
Gehälter	Fr.	-591'341.05	Fr. -687'278.25
Honorare	Fr.	0.00	Fr. -133'761.65
Honorare Stiftungsrat	Fr.	-38'000.00	Fr. -60'750.00
AHV-Beiträge	Fr.	-50'938.70	Fr. -64'266.35
Personalversicherungen	Fr.	-37'913.40	Fr. -32'778.13
Personalspesen	Fr.	-5'894.70	Fr. -7'246.60
Inserate (Personalsuche)	Fr.	0.00	Fr. -5'323.05
Miete inkl. NK	Fr.	-57'476.95	Fr. -85'125.20
Bankzinsen und -spesen	Fr.	-179.43	Fr. -626.05
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	Fr.	-2'350.00	Fr. -5'812.55
Abschreibungen	Fr.	-8'637.20	Fr. -26'831.55
Sachversicherungen	Fr.	-1'259.90	Fr. -1'789.00
Büromaterial	Fr.	-3'772.60	Fr. -9'380.30
Telefon / Fax / Porti	Fr.	-23'166.30	Fr. -20'212.90
IT-Kosten	Fr.	-18'407.10	Fr. -23'372.60
Beratung und Entwicklung EDV	Fr.	0.00	Fr. -2'680.95
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	Fr.	-18'389.25	Fr. -43'272.40
Bücher / Zeitschriften	Fr.	0.00	Fr. -3.40
Werbedrucksachen	Fr.	-2'879.60	Fr. -9'944.75
Repräsentationsspesen	Fr.	-9'307.45	Fr. -8'349.35
Repräsentationsspesen Stiftungsrat	Fr.	-1'160.50	Fr. 0.00
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	Fr.	-9'450.00	Fr. -8'420.00
Sonstiger Aufwand	Fr.	0.00	Fr. -140.60
Total Betriebsaufwand	Fr.	-880'524.13	Fr. -1'237'365.63
Betriebsergebnis vor Zinsen und Steuern	Fr.	40'159.36	Fr. -22'626.52
Zinsertrag	Fr.	2'885.95	Fr. 8'295.45
Ausserordentlicher Erfolg	Fr.	6'018.00	Fr. 14'504.73
Auflösung Rückstellung «pendente Fälle Stiftung»	Fr.	80'000.00	Fr. 0.00
Gewinn	Fr.	129'063.31	Fr. 173.66

Hinweis: Der ausgewiesene Gewinn aus den Verfahrensgebühren wird vorschriftsgemäss den Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieterinnen zurückerstattet.

Revisionsbericht

T B C Revisions GmbH

Report of the Revision Office to the Restricted Revision of the Board of Trustees of ombudscom, with Sitz in Bern

Gümligen, 4. Mai 2011

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2010 abgeschlossene 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
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, Ombudsmann

Beatrix Carelli, Sekretariat

Christiane Bakajika, juristische Mitarbeiterin

Melanie Flury, Juristin

Eleonora Rhyn, Juristin

Annarita Rombini, juristische Mitarbeiterin

Lorena Rota, juristische Mitarbeiterin

(bis 30. April 2010)

Ruth Stuber-Simon, Fürsprecherin

Linard Vital, Jurist

Stiftung ombudscom – Schlichtungsstelle Telekommunikation

Die Stifter

cablcom GmbH

Orange Communications SA

Sunrise Communications AG

Swisscom (Schweiz) AG

SAVASS (Swiss Association

Value Added Service)

**ACSI (Associazione consumatrici e
consumatori 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)

Frank Zelger (cablcom GmbH)

Joachim Hofsähs (Sunrise Communications AG)

Frspr. Hans-Ulrich Hunziker (AVASS, Swiss Association Value Added Services)

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
www.ombudscom.ch

Wir sind von Montag bis Freitag von 10.00 bis 14.00 Uhr telefonisch erreichbar.

© ombudscom, 2011
