



ombudscom

**Jahresbericht 2013
der Schlichtungsstelle
Telekommunikation**

Inhalt		
	Vorwort des Präsidenten	3
	Vorwort des Ombudsmanns	4
	Ablauf des Schlichtungsverfahrens	5
	Stiftung	6
	Zusammensetzung des Stiftungsrates	6
	Aufsichtsbehörden	6
	Schlichtungsstelle	6
	ombudscom-Team	7
	Ombudsmann	7
	Schlichtungsverfahren / Eintretungsvorraussetzungen	7
	Ablauf des Schlichtungsverfahrens	8
	Schlichtungsvorschlag	8
	Verfahrensgebühren	8
	Vorraus- und Fallzahler	8
	Gerichtsurteile zu den Gebührenverfügungen	9
	Auswertung der Schlichtungsverfahren	9
	Anfragen	9
	Fälle	11
	Pendente Fälle	11
	Erfolgreiche Schlichtungsverfahren	11
	Rückzüge der Schlichtungsbegehren	12
	Streitwert	12
	Sprache und Art der Beschwerdeführer	12
	Beschwerdegründe	13
	Mehrwertdienste	13
	Kostenpflichtige SMS/MMS	14
	Anrufe auf Premium-Rufnummern	16
	Unverlangte Dienstleistung und Haustürgeschäfte	17
	Telefonisch abgeschlossene Verträge	17
	An der Haustüre abgeschlossene Verträge	19
	Sperrung, Annulierung, Kündigung, Allg. Geschäftsbedingungen ..	20
	Kündigung während der Mindestvertragsdauer	20
	Kündigung während der automatischen Vertragsverlängerung ...	20
	Rechnungsstellung	21
	Dienstleistungsqualität und Kundendienst	22
	Roaming	22
	Medienkontakte	23
	Fallbeispiele	24
	Bilanz, Erfolgsrechnung und Revisionsbericht	36



Vorwort des Stiftungsrats- präsidenten

Das Berichtsjahr 2013, das erste nach der Erneuerung des verwaltungsrechtlichen Vertrages mit dem Bundesamt für Kommunikation (BAKOM), verlief in geordneten Bahnen. In Zusammenarbeit mit dem Stiftungsratsmitglied Frank Zelger entwickelte der Ombudsmann eine standardisierte Kosten- und Arbeitserfassung, mit welcher es möglich ist, die vom Bundesverwaltungsgericht geforderte transparente und differenzierte Rechnungsstellung bei Schlichtungsfällen zu gewährleisten. Wir sind zuversichtlich, dass wir damit den gesetzlichen und vertraglichen Anforderungen immer besser gerecht werden können.

Die ombudscom ist in der Zwischenzeit durch Medienberichte und Hinweise auf den Telefonrechnungen in der Bevölkerung sehr bekannt geworden. Das führte vor allem zu einer Zunahme bei den telefonischen Anfragen. ombudscom versucht weiterhin, mit telefonischen Hinweisen Probleme auszuräumen, die sich ansonsten leicht zu kostenintensiven Streitfällen entwickeln könnten.

Einzelne Anbieter, die mit aggressiven Telefon-Marketing-Methoden den Kundenstamm erweitern wollen, lehnen die Schlichtungsvorschläge der ombudscom fast konsequent ab. Diese Entwicklung ist zu bedauern. Bei den etablierten Anbietern sind die Prozesse im Kundendienst optimiert worden, was zu weniger Schlichtungsfällen führt. Dies ist sicherlich ein mittelbarer Erfolg der Tätigkeit von ombudscom.

Ombudscom wird weiterhin vom Ombudsmann Dr. Oliver Sidler professionell und effizient geleitet. Er und sein motiviertes Team leisten ausgezeichnete Arbeit, für die ich ihnen im Namen des Stiftungsrates danken möchte. Ein grosser Dank gebührt auch meinen Kolleginnen und Kollegen im Stiftungsrat. Die Stiftungsratssitzungen finden in einer sehr konstruktiven Atmosphäre statt. Ihr sachlicher Input führt dazu, dass die Ombudsstelle nicht auf dem erreichten Niveau stehen bleibt, sondern ihre Tätigkeit im Dienste der Kunden von Fernmelde- und Mehrwertdiensten ständig verbessert.

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Stiftungsratspräsident



Vorwort des Ombudsmanns

Nach einer fast kontinuierlichen Steigerung der Anfragen und Fälle in den letzten Jahren scheint sich die Nachfrage nach unseren Schlichtungsdienstleistungen auf einem Niveau von knapp 6'000 Anfragen und Fällen zu stabilisieren. Für die Planbarkeit der benötigten Personalressourcen zur raschen und effizienten Durchführung der Verfahren ist diese Entwicklung nicht negativ zu bewerten. Ombudscom ist bestrebt, die Verfahrenskosten, welche die Anbieterinnen von Fernmelde- und Mehrwertdiensten übernehmen, gering zu halten. Die Qualität der Schlichtungsvorschläge und die Bereitschaft der Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle, für die Anliegen der Kundinnen und Kunden wie auch der Anbieter stets ein offenes Ohr zu haben, stehen aber im Vordergrund. Auch wenn ombudscom als unabhängige und neutrale Schlichtungsstelle nicht ein verlängerter Arm der Kundendienste der Anbieter oder von Beratungs- und Hilfsorganisationen darstellt, so sollen die vielen telefonischen und schriftlichen Anfragen von Kundinnen und Kunden kompetent und freundlich behandelt werden.

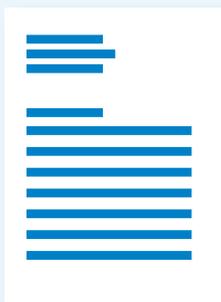
Die fast unveränderten Beschwerdezahlen dürfen nicht darüber hinwegtäuschen, dass sich nach wie vor viele Konsumentinnen und Konsumenten über Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter ärgern. Auch im Berichtsjahr verzeichneten wir am meisten Anfragen und Fälle zum Thema der ungewollten Vertragsschlüsse per Telefon (Preselectionwechsel). Die Schlichtungsverfahren konnten zum allergrössten Teil rasch und erfolgreich abgeschlossen werden. Die Kundenreaktionen waren positiv, auch wenn der Aufwand oft als hoch bezeichnet wurde. Auch die (ungewollten) Vertragsabschlüsse über Mehrwertdienste beschäftigten die Schlichtungsstelle. Die Mehrwertdiensteanbieter sind in der Pflicht, klar und transparent über ihre Dienstleistungen zu informieren und dem Kunden einfache Möglichkeiten zu bieten, die Dienstleistungen bei Bedarf zu beenden. Ich bin der Meinung, dass auch die Fernmeldediensteanbieter ihre Verantwortung wahrnehmen und die Kunden mittels dazwischengeschalteten Seiten klar auf mögliche Vertragsschlüsse aufmerksam machen sollten. So können Missverständnisse vermieden und im Schlichtungsverfahren Vertragsgrundlagen vorgelegt werden.

Zu danken gilt es dem Team von ombudscom für den unermüdlichen Einsatz im Dienste der unabhängigen und neutralen Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden mit ihren Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern. Dank gebührt natürlich auch dem Stiftungsrat wie auch der Aufsichtsbehörde für das Vertrauen in unsere Arbeit.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsmann

1.

Einreichung des Schlichtungsbegehrens



Voraussetzungen:

- keine Einigung zwischen Kunden/Anbieter
- Schlichtungsbegehren ist nicht offensichtlich missbräuchlich
- kein Gericht/Schiedsgericht befasst sich mit der gleichen Sache

2.

Prüfen der Eintretensvoraussetzungen durch ombudscom



Im Schlichtungsbegehren muss glaubhaft dargelegt werden, dass der Kunde versucht hat, mit dem Anbieter eine Einigung zu finden.

3.

Stellungnahme des Anbieters



4.

Ausarbeiten des Schlichtungsvorschlags durch ombudscom



Annahme = Abschluss des Verfahrens

Ablehnung = Abschluss des Verfahrens

Stiftung Die Stiftung hat den gemeinnützigen Zweck, Kunden von Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieterinnen eine unabhängige, unparteiische, transparente und effiziente Schlichtungsstelle im Sinne des Fernmeldegesetzes vom 30. April 1997 (FMG) und der Verordnung vom 9. März 2007 über Fernmeldedienste (FDV) zur Verfügung zu stellen. Sie übt ihre Tätigkeit seit dem 1. Juli 2008 im Auftrag des Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM) aus.

Als Stifter treten die folgenden Institutionen und Unternehmen auf: upc cablecom GmbH, Orange Communications SA, Sunrise Communications AG, Swisscom (Schweiz) AG, SAVASS (Swiss Association Value Added Service), ACSI (Associazione Consumatrice della Svizzera italiana), FRC (Fédération romande des consommateurs), kf (Konsumentenforum).

Zusammensetzung des Stiftungsrates

Unabhängige Stiftungsräte:

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Präsident
Christiane Langenberger-Jaeger, Vizepräsidentin
Dr. Claudia Kaufmann
Prof. Dr. Sita Mazumder

Vertreter der Konsumentenorganisationen

Mathieu Fleury (Fédération romande des consommateurs, Generalsekretär)
Franziska Troesch-Schnyder, bis 30.6.2013, Michel Rudin, ab 1.7.2013, (Konsumentenforum kf)

Vertreter der Fernmeldediensteanbieter

Frank Zelger (upc cablecom GmbH)
Tonio Meier (Orange Communications SA)

Vertreter der Mehrwertdiensteanbieter

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

Der Stiftungsrat als oberstes Organ leitet und vertritt die Stiftung in allen nicht delegierbaren Aufgaben nach außen. Er bestimmt die Gesamtstrategie und überwacht deren Umsetzung. Der Stiftungsrat führte seine ordentlichen Sitzungen im Berichtsjahr am 5. März und 17. September durch. Die Genehmigung des neuen verwaltungsrechtlichen Vertrags mit dem BAKOM wie auch das überarbeitete Verfahrens- und Gebührenreglement konnten nach Abschluss der umfangreichen Vorbereitungsarbeiten im Jahr 2012 mittels Zirkularbeschlüsse erledigt werden.

Aufsichtsbehörden

Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) ist Auftraggeber und Aufsichtsbehörde auf der Grundlage von Art. 12c Fernmeldegesetz vom 30. April 1997 (FMG, SR 784.10). Das BAKOM übertrug der Stiftung ombudscom die Schlichtungsaufgabe auf Basis eines verwaltungsrechtlichen Vertrags. Zusammen mit der Eidgenössischen Stiftungsaufsicht übt es die Aufsicht über die Stiftung aus. Aufgrund der erbrachten Dienste und der positiven Erfahrungen erneuerte das BAKOM den verwaltungsrechtlichen Vertrag mit der Stiftung im Berichtsjahr für weitere fünf Jahre (2013-2018).

Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle führt die operationellen Tätigkeiten der Stiftung aus. Sie vermittelt zwischen Kundinnen und Kunden von Fernmelde- sowie Mehrwertdiensteanbietern bei zivilrechtlichen Streitigkeiten, welche miteinander nicht zufriedenstellend gelöst werden können. Die Schlichtungsstelle ist neutral und weder Interessenvertreterin jener Partei, die die Schlichtungsstelle anruft, noch der Gegenpartei. Entsprechend nimmt sie weder von den Parteien noch von aussenstehenden

Personen, Organen oder Institutionen Weisungen entgegen. 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 Verfahrens- und Gebührenreglement) und erarbeitet einen sachgerechten Schlichtungsvorschlag (Art. 45 Abs. 4 FDV).

Das ombudscom-Team besteht aus folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern:

Beatrix Carelli, Sachbearbeiterin (100%)

Coline Scherrer, Juristin (80%)

Nadia Palombo, Juristin (80%; bis 30.11.2013)

Eleonora Rhyn, Juristin (70%; stv. Ombudsmann)

Annarita Rombini, Juristin (80%; bis 31.5.2013)

Oliver Sidler, Rechtsanwalt (60%; Ombudsmann)

Sarah Streuli, Sachbearbeiterin (80%; ab 1.8.2013)

Ruth Stuber-Simon, Fürsprecherin (40%; bis 30.9.2013)

Larissa Thoma, Juristin (100%)

Mara Vassella, Juristin (50%; ab 30.6.2013)

Linard Vital, Jurist (90%)

Ergänzt wird das Team jeweils mit juristischen Praktikantinnen und Praktikanten.

ombudscom- Team

Als Geschäftsführer der Stiftung ombudscom steht der Ombudsmann auch der Schlichtungsstelle vor. Dr. Oliver Sidler ist seit Juni 2009 Ombudsmann. Er ist promovierter Jurist und Rechtsanwalt mit eigenem Anwaltsbüro in Zug, hat einen Lehrauftrag für Medien- und Telekommunikationsrecht an der Universität Freiburg und publiziert auch in diesen Rechtsgebieten. Seit der Gründung von ombudscom ist Oliver Sidler als wissenschaftlicher Berater massgeblich für den Aufbau und die Entwicklung dieser Institution tätig. Bezüglich der Schlichtung untersteht er 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.

Ombudsmann

Eintretensvoraussetzungen

Das Schlichtungsverfahren wird grundsätzlich schriftlich durchgeführt. Schlichtungsbegehren werden mit dem dafür vorgesehenen Formular (online oder per Post) entgegengenommen. 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 Kontakt in der strittigen Angelegenheit in der Regel nicht mehr als 12 Monate zurückliegen darf und das Schlichtungsbegehren nicht offensichtlich missbräuchlich ist. Sind diese Voraussetzungen gemäss Art. 8 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement erfüllt, leitet ombudscom das Schlichtungsverfahren ein und ersucht den betroffenen Fernmelde- und/oder Mehrwertdiensteanbieter um Stellungnahme sowie Eingabe zusätzlicher Dokumente. Die betroffenen Anbieter sind gesetzlich verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen (Art. 47 FDV). In der Praxis ist sowohl für die Kunden als auch die Anbieter oft nicht klar, wann ein Schlichtungsbegehren offensichtlich missbräuchlich eingereicht oder der vorgängige Einigungsversuch gescheitert ist. Die Schlichtungsstelle veröffentlichte deshalb im Juli 2013 eine Übersicht zur Praxis der Schlichtungsstelle zu den Eintretensvoraussetzungen. Das Dokument, welches auf der Webseite und im Anhang zu diesem Jahresbericht aufgeführt ist, soll den Kundinnen und Kunden und den Anbieterinnen die notwendigen Informationen liefern.

Das Schlichtungs- verfahren

Ablauf des Schlichtungsverfahrens und Schlichtungsvorschlag

Erfüllt ein Schlichtungsbegehren die Eintretensvoraussetzungen, wird der betroffene Anbieter von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten zur Einreichung einer Stellungnahme innert 20 Tagen aufgefordert. Die Schlichtungsstelle arbeitet nach Erhalt der Stellungnahme einen Schlichtungsvorschlag aus. Die Parteien können den Schlichtungsvorschlag annehmen, ablehnen oder Gegenvorschläge einreichen. Im Rahmen von Schlichtungsverhandlungen wird versucht, eine Einigung zwischen den Parteien herbeizuführen.

Wenn die Kundin/der Kunde und der Fernmeldedienst- und/oder Mehrwertdiensteanbieter mit dem Schlichtungsvorschlag einverstanden sind und beide die Vergleichslösung unterzeichnen, so ist die Schlichtung erfolgreich beendet. Das Verfahren wird auch abgeschlossen, wenn eine oder beide Parteien dem Schlichtungsvorschlag nicht zustimmen oder der Kunde das Schlichtungsbegehren zurückzieht.

Schlichtungsvorschlag

Im Schlichtungsvorschlag werden die Argumente des Kunden/der Kundin und der Fernmelde- dienst- und/oder Mehrwertdiensteanbieter dargestellt oder zusammengefasst und die Eintretensvoraussetzungen dargestellt. Danach folgen die Ausführungen des Ombudsmanns zum Streitfall. Auf der Basis der eingereichten Informationen der Parteien (die Schlichtungsstelle kann nicht wie eine Gerichtsinstanz Beweise in einem formellen Verfahren erheben) wird eine rechtliche Beurteilung des streitigen Sachverhalts abgegeben und anschließend ein Vorschlag zur Einigung den Parteien unterbreitet. Dieser Vorschlag basiert auf der Einschätzung des Ombudsmanns und stellt nur in unklaren Fällen (z.B. »Aussage gegen Aussage«) einen eigentlichen Kompromissvorschlag dar. Die Parteien können zum Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns Stellung nehmen und Gegenvorschläge einreichen. Wird im Rahmen dieser Schlichtungsverhandlungen eine Einigung erzielt, so kommt die Schlichtung zustande.

Der von beiden Parteien und vom Ombudsmann unterzeichnete Schlichtungsvorschlag ist wie ein privatrechtlicher Vertrag zwischen den Parteien zu betrachten. Hält sich eine Partei nicht an die Vereinbarung, so kann diese beim zuständigen Zivilgericht eingeklagt werden. Die Schlichtungsstelle selber hat keine Massnahmenbefugnisse gegenüber den Parteien.

Verfahrensgebühren

»Die Anbieterin von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten trägt die Verfahrenskosten abzüglich der Behandlungsgebühr«, schreibt Art. 12c Abs. 2 FMG vor. Die Stiftung ombudscom finanziert sich ausschliesslich aus den Verfahrensgebühren der Anbieter, abzüglich der Behandlungsgebühren für Kundinnen und Kunden in der Höhe von CHF 20.-/Fall (Art. 12 Abs. 2 FMG i.V.m. Art. 49 FDV und Art. 12 ff. Verfahrens- und Gebührenreglement).

Für die Anbieter kostenpflichtig wird das Verfahren, wenn die Eintretensvoraussetzungen erfüllt sind und die Schlichtungsstelle die Anbieter auffordert, eine Stellungnahme zum Schlichtungsbegehren einzureichen. Die anfallenden Verfahrensgebühren werden nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens in Rechnung gestellt.

Die Verfahrensgebühren bewegen sich gemäss Art. 14 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement zwischen CHF 200.– und CHF 3'000.– exkl. MwSt. Die Verfahrensgebühr wird nach der Komplexität des Einzelfalls, dem Streitwert und dem Arbeitsaufwand des Schlichtungsverfahrens festgelegt (vgl. Art. 14 Abs. 2 Verfahrens- und Gebührenreglement).

Voraus- und Fallzahler

Für alle Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter besteht die Möglichkeit, die Bezahlung im Voraus zu tätigen (sog. Vorauszahler; vgl. Art. 16 Verfahrens- und Gebührenreglement) oder die Gebühren einzeln pro Fall zu bezahlen (sog. Fallzahler, vgl. Art. 17 Verfahrens- und Gebührenreglement). Die Vorauszahler begleichen die 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 resp. der entsprechenden Rechnungsbeträge 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 Verfahrensgebühren gemäss Art. 14 Abs. 3 Verfahrens- und Gebührenreglement.

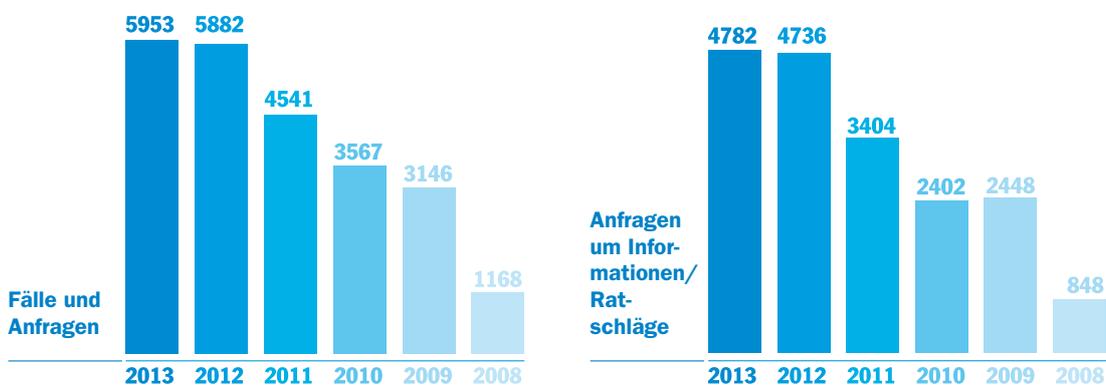
Im Berichtsjahr gingen zehn Beschwerden von zwei Fernmeldediensteanbietern und zwei Mehrwertdiensteanbietern gegen Gebührenverfügungen der Schlichtungsstelle vor Bundesverwaltungsgericht ein.

Ein Verfahren wurde wegen Nichtbezahlung des Gerichtskostenvorschusses durch den Mehrwertdiensteanbieter vom Bundesverwaltungsgericht eingestellt. Die restlichen Verfahren waren per 31. Dezember 2013 noch hängig.

Gerichtsurteile zu den Gebührenverfügungen

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 5'953 Personen an ombudscom (2012: 5'882). Dies entspricht monatlich 496 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 1'171 Fälle (2012: 1'146) und 4'782 Anfragen (2012: 4'736). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Zunahme von 1,2%.

Das nachfolgende Diagramm veranschaulicht die Entwicklung der Anfragen und Fälle seit dem Jahr 2005, als die Schlichtungsstelle noch als Verein mit den Anbietern upc cablecom GmbH, Orange Communications SA, Sunrise Communications AG und Swisscom (Schweiz) AG konstituiert war (bis Juni 2008):



Auswertung der Schlichtungsverfahren

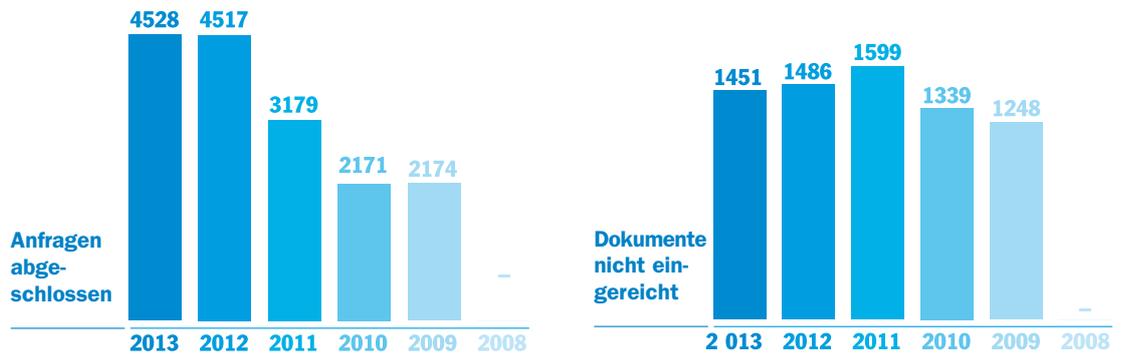
Eine Anfrage wird statistisch erfasst, wenn sich eine Kundin/ein Kunde schriftlich oder telefonisch an die Schlichtungsstelle wendet und die Voraussetzungen zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens gemäss Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement noch nicht erfüllt sind. Von den insgesamt 5'953 Personen, welche sich im Berichtsjahr an ombudscom wandten, resultierten 4'782 Anfragen. Dies entspricht einem Anteil von 80,33% in Bezug auf die Gesamtzahl von Fällen und Anfragen von 5'953. Die Anzahl von Anfragen ist im Vergleich zum Vorjahr lediglich um knapp 1% angestiegen (2012: 4'736).

Von den 4'782 Anfragen konnten bis zum 31. Dezember 2013 4'528 Anfragen, d.h. rund 95%, abgeschlossen werden. Die Anfragen wurden infolge Rückzug des Begehrens durch die Kundin/den Kunden, nicht eingereichter Unterlagen, Unzuständigkeit oder Einleitung des Schlichtungsverfahrens abgeschlossen. Reine telefonische Anfragen von Kundinnen und Kunden, welchen mit einer Auskunft zum Schlichtungsverfahren geantwortet werden konnte, wurden als Anfragen sogleich

Anfragen

Auswertung der Schlichtungsverfahren

abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten. Die 1'947 Kundinnen und Kunden, welche sich bei ombudscom telefonisch meldeten, um Informationen und Auskünfte einzuholen, machten rund 41% aller Anfragen aus.



1'451 abgeschlossene Anfragen sind auf nicht eingereichte Dokumente zurückzuführen. Diese machen rund 30 % aller Anfragen aus. Gegenüber dem Vorjahr ist bei etwa gleich bleibender Anzahl abgeschlossener Anfragen keine Veränderung bemerkbar. Oft sind den Kundinnen und Kunden die Hürden zur Einreichung respektive Durchführung eines Schlichtungsverfahrens zu hoch. Bereits das Ausfüllen eines speziell für das Schlichtungsverfahren vorgesehenen Formulars bereitete einigen Personen Mühe. Oftmals gingen sie fälschlicherweise auch davon aus, dass der Ombudsmann ihre Interessen gegenüber den Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern vertritt oder die streitige Angelegenheit umgehend (z.B. mit einem Telefonat mit dem betroffenen Anbieter) lösen kann. Auch wurden sie von auf die Schlichtungsstelle verweisenden Stellen falsch über die Funktion und die Aufgabe von ombudscom informiert. Die Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle klärten die Kundinnen und Kunden über die Tätigkeit von ombudscom auf und informierten sie über die Eintretensvoraussetzungen (Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement). Bevor ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden kann, müssen die Kundinnen und Kunden das Formular „Schlichtungsbegehren“ unter Angabe des Sachverhalts und ihres Ziels ausfüllen sowie glaubhaft darlegen, dass sie sich innerhalb der letzten 12 Monate erfolglos um eine Lösung des Problems bemüht hatten. Ging aus der Anfrage nicht hervor, dass die Kundin/der Kunde bereits eine Lösung mit dem Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieter angestrebt hatte, empfahl die Schlichtungsstelle, sich schriftlich an den betroffenen Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieter zu wenden. Im Schreiben sollte der Sachverhalt dargelegt werden und die Kundin/der Kunde sollte sich darin um eine Lösung bemühen. Dieser Aufwand war vielen Kundinnen und Kunden zu gross. Sie gingen – wie bereits erwähnt - davon aus, dass die Schlichtungsstelle ihre Interessen vertreten könne und sie in der Angelegenheit nichts weiter unternehmen müssen. Daher strebten sie kein Schlichtungsverfahren bei ombudscom an und die Anfrage wurde abgeschlossen.

Rund 74% aller schriftlichen Anfragen wurden abgeschlossen, ohne dass die Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren gegeben waren. 292 Personen zogen ihr Schlichtungsbegehren vor Einleitung des Schlichtungsverfahrens zurück. Neben den bereits erwähnten Gründen wandten sich einige Kundinnen und Kunden aufgrund der Empfehlung der Schlichtungsstelle (mangels Vorliegen der Eintretensvoraussetzungen) schriftlich an den betroffenen Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieter und konnten selber eine Einigung erzielen.

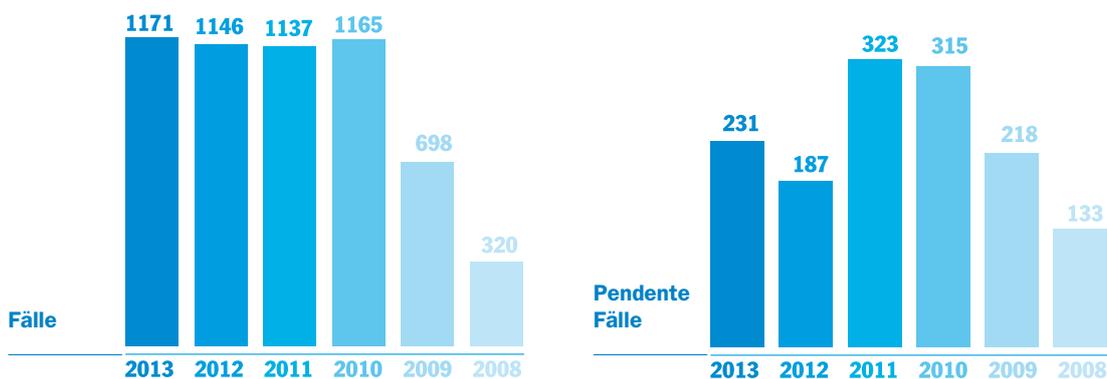
Nur bei 6% aller Anfragen waren die Eintretensvoraussetzungen erfüllt, sodass die Schlichtungsverfahren formell eingeleitet und verrechnet werden konnten.

Die zahlreichen abgeschlossenen Anfragen führen zu einem sehr hohen administrativen Aufwand, welcher nicht separat in Rechnung gestellt werden kann und folglich durch die Verfahrensgebühren gedeckt werden muss. Rund die Hälfte der Arbeitszeit der Mitarbeitenden vom ombudscom wird für die Behandlung von Anfragen eingesetzt. Die Anzahl offener Anfragen per 31. Dezember 2013 ist im Vergleich zum Vorjahr mit 254 Anfragen nicht markant gestiegen (2012: 219).

Eine Anfrage oder ein Schlichtungsbegehren wird statistisch als Fall erfasst, wenn alle Eintretensvoraussetzungen gemäss Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement erfüllt sind und der betroffene Fernmelde- oder Mehrwertdienstanbieter zur Stellungnahme aufgefordert wird.

Von den 5953 behandelten Fällen und Anfragen gingen 1171 Fälle hervor. Dies entspricht einem Anteil der Fälle von knapp 20%. 663 Anfragen wurden als Fälle weitergeführt. Die restlichen 508 Fälle gingen anhand von vollständigen Dossiers ein, bei welchen das Schlichtungsverfahren ohne Hinweis auf das Ausfüllen des Schlichtungsformulars oder das Verfassen eines Beanstandungsschreibens an den betroffenen Anbieter eingeleitet werden konnte. In diesen Fällen waren somit die Eintretensvoraussetzungen beim Einreichen des Schlichtungsbegehrens erfüllt.

Im Vergleich zum Vorjahr mit 1146 Fällen ist im Berichtsjahr eine leichte Zunahme von 25 Fällen zu verzeichnen. Seit rund vier Jahren bewegt sich die Anzahl der Fälle mit 1137 (2011), 1146 (2012), 1165 (2010) und heuer 1171 auf ähnlichem Niveau. Per Ende der Berichtsperiode konnten 940 Fälle abgeschlossen werden, 231 Fälle waren noch offen.



Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 231 der insgesamt 1'171 Fälle offen, was knapp 20% entspricht (2012: 187, 16%). Noch nicht abgeschlossene Fälle betreffen vor allem die im November und Dezember neu eingereichten Schlichtungsbegehren. Insgesamt kann die Schlichtungsstelle mit einer Abschlussquote von 80% im Berichtsjahr zufrieden sein. Dies insbesondere deshalb, weil die Schlichtungsstelle mit weniger Personal und optimierten Verfahrensabläufen die hohe Zahl von Anfragen und Fällen bewältigt. Ausserdem werden nach wie vor umfassende rechtliche Ausführungen in den Schlichtungsvorschlägen gemacht.

Von den 231 pendenten Fällen warteten 172 Fälle auf eine Reaktion des Anbieters oder des Kunden, in 61 Fällen muss die Schlichtungsstelle den Schlichtungsvorschlag ausarbeiten oder das Verfahren abschliessen.

In 669 Fällen arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus, was im Vergleich zum Vorjahr einer Zunahme von 26 Fällen entspricht (2012: 643).

Von den 669 ausgearbeiteten Schlichtungsvorschlägen wurden 139 von einer Partei oder beiden Parteien abgelehnt und das Schlichtungsverfahren als gescheitert abgeschlossen. In den restlichen 530 Fällen wurde der ausgearbeitete Schlichtungsvorschlag von beiden Parteien angenom-

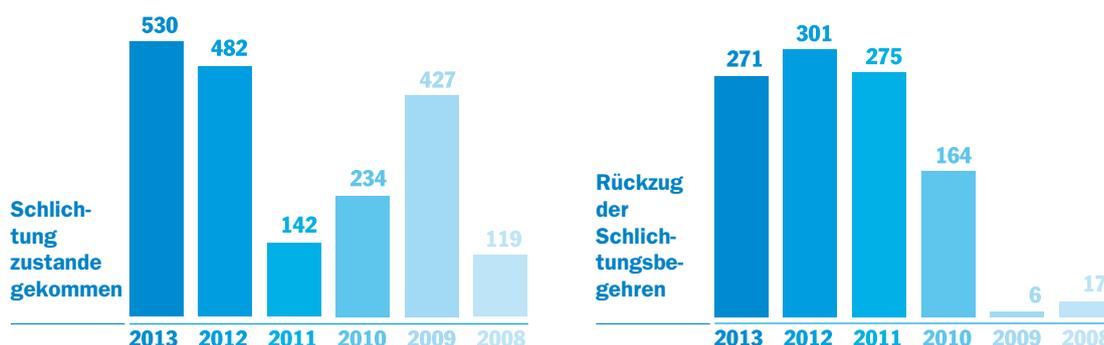
Fälle

Pendente Fälle

Erfolgreiche Schlichtungsverfahren

Auswertung der Schlichtungsverfahren

men und das Schlichtungsverfahren konnte erfolgreich beendet werden. Dies entspricht einer Erfolgsquote von 79%, welche im Vergleich zum Vorjahr gestiegen ist (2012: 75%). Die Gründe für eine Ablehnung des Schlichtungsvorschlags durch die Kunden oder die Anbieter sind vielfältig: Die Schlichtungsstelle schlägt in den Schlichtungsvorschlägen kein Entgegenkommen vom Anbieter oder einen Kompromiss vor, wenn der Anbieter korrekt handelte. Ein Kunde soll bei selbstverschuldetem Verhalten und korrektem Vorgehen des Anbieters nicht durch die Anrufung der Schlichtungsstelle belohnt werden. Ausserdem halten die Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter die gesetzlichen Vorschriften besser ein, was zu weniger Fehlverhalten auf Seiten der Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter führte. Zu Ablehnungen auf Anbieterseite führte das Verhalten einiger Fernmelde- und auch Mehrwertdiensteanbieter, die trotz der gesetzlichen Verpflichtung nicht am Schlichtungsverfahren teilnahmen oder sich weigerten, Schlichtungsvorschläge zu prüfen bzw. zu unterzeichnen.



Rückzüge der Schlichtungsbegehren

Im Berichtsjahr stieg die Anzahl der Rückzüge der Schlichtungsbegehren durch die Kundinnen und Kunden im Vergleich zum Vorjahr von 275 auf 301 leicht an. Die bereits im Vorjahr festgestellte Tendenz der Kontaktaufnahmen durch die Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter mit den Kundinnen und Kunden, nachdem die Schlichtungsverfahren eingeleitet wurden, bestätigte sich im Berichtsjahr. Dadurch strebten die Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter eine Einigung ausserhalb des Schlichtungsverfahrens an, was für sie zu geringeren Verfahrenskosten führte. Konnte eine Einigung erzielt werden, zogen die Kundinnen und Kunden das Schlichtungsbegehren meist zurück. Zogen sie das Schlichtungsbegehren nicht zurück, arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag mit sehr kurzen Überlegungen auf der Basis der von den Anbietern den Kunden zugestellten Einigungsvorschlägen aus.

Die Einleitung des Schlichtungsverfahrens veranlasste die Anbieter in diesen Fällen, die Kundinnen und Kunden zu kontaktieren und mit ihnen eine Einigung zu finden. Folglich wurde durch die Verfahrenseinleitung die Lösungsfindung begünstigt. Würde die Anzahl der infolge Rückzüge abgeschlossenen Schlichtungsverfahren zu den erfolgreich, mit Schlichtungsvorschlag abgeschlossenen Schlichtungsverfahren hinzugerechnet werden, beliefe sich die Erfolgsquote auf rund 85%.

Streitwert

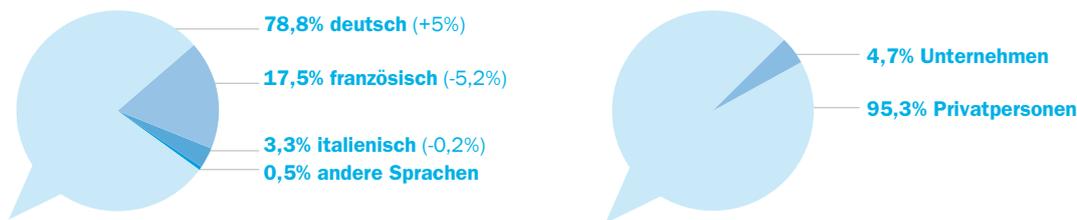
Der Streitwert wird seit 2007 statistisch erfasst und erhöhte sich im Berichtsjahr gegenüber 2012 leicht auf CHF 446.-- (2012: CHF 413.--; 2011: CHF 424.--; 2010: CHF 740.--; 2009: CHF 937.--, 2008: 1'200.--, 2007: CHF 750.--). Es ist kein Trend zu erkennen, sondern von einer zufälligen Verteilung auf die verschiedenen Jahre auszugehen. Hohe Streitwerte sind vor allem bei Roaming-Fällen festzustellen. Durch den immer höheren Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle wandten sich aber auch oftmals Kundinnen und Kunden mit einem geringen Streitwert an die Schlichtungsstelle.

Sprache und Art der Beschwerdeführer

Von den 5953 Anfragen und Fällen gingen 78.8% in deutscher, 17.5% in französischer, 3.3% in italienischer Sprache und 0,5% in anderen Sprachen bei ombudscom ein. Die Verfahren werden in den drei Amtssprachen nach Eingabe der Kundin/des Kunden durchgeführt. Im Vergleich zum

Auswertung der Schlichtungsverfahren

Vorjahr nahmen die deutschen Anfragen und Fälle um 5% zu. Die französischen und italienischen Anfragen und Fälle reduzierten sich um 5.2% bzw. 0.2%. Lediglich 280 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (4.7%), alle anderen von Privatpersonen.



Beschwerdegründe

2013	1099	678	1225	911
2012	1344	643	1127	568
2011	1163	540	805	345
2010	957	594	514	554
2009	745	738	397	807
2008	344	338	200	143

Sperrung, Annullierung der Dienste, Vertragskündigung (Gebühren), AGB

Dienstleistungsqualität / Kundendienst

Rechnungsstellung

Mehrwertdienste

2013	1605	4	49	11
2012	1805	-	60	13
2011	965	-	17	6
2010	442	-	12	6
2009	91	-	29	8
2008	53	4	-	-

Unverlangte Dienstleistung (inkl. Haustürgeschäfte)

Antennen-Probleme

Belästigung / unerwünschte Werbung (ab 01.01.2009)

Diebstahl (ab 01.01.2009)

2013	28	129	12	102
2012	30	122	9	161
2011	17	168	22	493
2010	28	71	27	362
2009	7	52	26	246
2008	-	-	-	86

Nummernportierung (ab 01.01.2009)

Roaming (ab 01.01.2009)

Radio/Fernsehen (ab 01.01.2009)

Diverse

Seit 2011 ist wieder eine steigende Anzahl an Beschwerden über Mehrwertdienste festzustellen. Von 345 Beschwerden im 2011 und 568 Beschwerden im Vorjahr erreichten die Beschwerden im Berichtsjahr einen Rekordwert von 911. Dieser stetige Anstieg zeugt von einer höheren Aktivität der Mehrwertdienstanbieter.

Mehrwertdienste

Unter diesen Beschwerdegrund fällt der Erhalt kostenpflichtiger SMS/MMS, Anrufe auf 090x-Rufnummern (sog. Premium-Rufnummern) sowie sonstige Bezüge von Mehrwertdiensten, welche auf der Rechnung des Fernmeldediensteanbieters verrechnet und über einen Fernmeldedienst erbracht werden. Stellt der Mehrwertdiensteanbieter die Dienstleistung selbst in Rechnung, ist die Schlichtungsstelle nicht zuständig bzw. handelt es sich nicht um einen Mehrwertdiensteanbieter im Sinne des Gesetzes (Art. 1c FDV i.V.m. Art. 12c FMG). Im Berichtsjahr gingen einige Mehrwertdiensteanbieter offenbar dazu über, ihre Dienstleistungen nicht mehr über die Fernmelderechnung, sondern selber den Konsumentinnen und Konsumenten in Rechnung zu stellen. Etliche Anfragen und Beschwerden gingen bei der Schlichtungsstelle ein. Mangels Zuständigkeit mussten die Beschwerde-

führerinnen und Beschwerdeführer an die zivil- und strafrechtlichen Instanzen verwiesen werden. Die Mehrwertdiensteanbieter sind für die Bereitstellung der kostenpflichtigen Inhalte von Mehrwertdiensten per SMS/MMS oder Premium-Rufnummern zuständig. Die Fernmeldediensteanbieter sind für die Übermittlung der SMS/MMS oder die Anrufe auf die 090x-Rufnummern zuständig und verrechnen die Mehrwertdienste. Sie sind an den generierten Umsätzen der Mehrwertdienste beteiligt. Die Fernmeldediensteanbieter müssen ihren Kundinnen und Kunden gratis Sperrsets für SMS/MMS-Kurznummern anbieten. Die Sperrung kann alle Kurznummern betreffen oder nur diejenigen, die mit der Ziffer 6 beginnen und somit für erotische Angebote reserviert sind. Ausserdem müssen die Fernmeldediensteanbieter den 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 dem Anbieter bekannt ist (Art. 41 lit. b FDV).

Die gesetzlichen Auflagen genügen nach Ansicht des Ombudsmanns nur zum Teil. Gerade im Bereich der unerwünschten Vertragsschlüsse ist es wünschenswert, dass auch die Fernmeldediensteanbieter ihre Verantwortung wahrnehmen und dem Kunden mittels dazwischengeschalteten Seiten klar auf mögliche Vertragsschlüsse aufmerksam machen.

Kostenpflichtige SMS/MMS

Mittels kostenpflichtiger SMS und MMS bieten Mehrwertdiensteanbieter verschiedene Dienstleistungen, insbesondere im Zusammenhang mit Erotik, Klingeltönen, Gewinnspielen, Chats und online Spielen, an. Die meisten Beschwerden bezogen sich auf die Kostenpflicht der SMS/MMS, welcher sich die Kundinnen und Kunden bzw. über deren Ausmass sie sich nicht bewusst waren. Nachfolgend werden drei von zahlreichen Beispielen von bestrittenen Mehrwertdiensten aufgelistet:

1. Kundinnen und Kunden erhielten Mitteilungen per SMS über neue Klingeltöne, welche sie herunterladen können. Sie hielten die SMS für Werbung. Der Erhalt dieser SMS ist aber kostenpflichtig und führt zu einer höheren Rechnung des Fernmeldediensteanbieters.

2. Einige Kundinnen und Kunden beschwerten sich darüber, dass sie eine Einzeldienstleistung beziehen bzw. kaufen wollten und sich auf diese Art und Weise für ein kostenpflichtiges Abonnement anmeldeten. Zur Anmeldung gaben sie ihre Mobiltelefonnummer bekannt und erhielten anschliessend kostenpflichtige SMS. Da diese SMS meist Informationen bezüglich neuer Angebote, wie beispielsweise das Vorhandensein neuer Klingeltöne oder Wettbewerbe, enthielten, gingen die Kundinnen/Kunden meist von einer Werbe-SMS aus, lasen den Inhalt nicht genau durch und waren sich über deren Kostenpflicht nicht bewusst.

3. Bei Online-Spielen, meldeten sich des Öfteren die Eltern bei der Schlichtungsstelle, welche die Verrechnung von Mehrwertdienst-SMS auf der Rechnung ihres Mobiltelefons bestritten. Nachdem Abklärungen erfolgten, stellte sich heraus, dass ihre meist noch minderjährigen Kinder die Mobiltelefonrufnummer bei einem Computerspiel im Internet angaben. Dadurch kauften sie zusätzliche Waffen oder Spielgeld, was zu einem rascheren Fortkommen im Spiel führte. Zuerst mussten sich die Spieler mit der E-Mail-Adresse registrieren und anschliessend die Bezahlungsmöglichkeit angeben. Wählten die Spieler die Bezahlung per Mobiltelefon aus, mussten sie die Rufnummer eingeben und den anschliessend zugestellten Code zur Bestätigung an eine Kurznummer schicken.

Die gesetzlichen Bestimmungen für Mehrwertdienste, welche auf einer Anmeldung beruhen und

eine Mehrzahl von kostenpflichtigen SMS/MMS auslösen können, werden in Art. 11b Verordnung über die Bekanntgabe von Preisen (Preisbekanntgabeverordnung, PBV, SR 942.211) festgehalten. Darunter fallen unter anderem sogenannte Mehrwertdienstabonnements oder Chats. Vor der Aktivierung des Mehrwertdienstes muss der Mehrwertdienstanbieter die Konsumentin/den Konsumenten kostenlos und unmissverständlich über eine allfällige Grundgebühr, den Preis pro SMS/MMS, das Vorgehen zur Deaktivierung des Diensts sowie die maximale Anzahl SMS/MMS pro Minute informieren. Diese Hinweise müssen sowohl am Ort der Bekanntgabe als auch auf dem mobilen Endgerät angegeben werden (Art. 11b Abs. 1 PBV). Erst nachdem die Kundin/der Kunde diese Information erhalten hat und die Annahme des Angebots ausdrücklich mit dem Mobiltelefon bestätigt, darf der Mehrwertdienst verrechnet werden (Art. 11b Abs. 2 PBV). Jede der nach der Anmeldung zugestellte kostenpflichtige SMS/MMS muss auf das Vorgehen der Deaktivierung hinweisen (Art. 11b PBV Abs. 3). Ausserdem dürfen die kostenpflichtigen SMS/MMS sowie die Summe der pro Minute zugestellten SMS/MMS den Betrag von CHF 5.– sowie die Summe aller SMS/MMS pro Anmeldung die Grenze von CHF 400.– nicht überschreiten (Art. 39 Abs. 3 und 4 FDV). Wird die Grenze von CHF 400.– erreicht, muss der Mehrwertdienstanbieter den Dienst automatisch beenden und die Kundin/den Kunden zur erneuten Aktivierung auffordern.

Zur Aktivierung eines Mehrwertdienstes, welcher eine Mehrzahl von SMS/MMS zur Folge hat, sendet eine Kundin/ein Kunde nach Erhalt der Information meist einen Code oder einen Begriff per SMS an eine bestimmte Kurznummer oder aktiviert diesen mit einem Start-Link über das mobile Internet. Anschliessend erhält sie/er jeweils eine kostenpflichtige SMS/MMS, wenn neue Informationen – wie Klingeltöne oder Erotikvideos – verfügbar sind. Zur Deaktivierung muss die Kundin/der Kunde eine SMS mit dem entsprechenden Code an die Kurznummer schicken („Stopp“, „Stopp All“, etc.).

Soweit die Schlichtungsstelle dies beurteilen konnte, wurden die gesetzlichen Vorschriften der zweistufigen Anmeldung meist eingehalten. Die Information über die Kosten der SMS/MMS sowie die Deaktivierungsmöglichkeit war allerdings oftmals sprachlich dürftig und ungenügend abgefasst. Hierzu folgendes Beispiel (die Kurznummer der SMS, der Name des Dienstanbieters sowie die Nummer der Hotline wurden mit X, Y bzw. Z anonymisiert): *„Dein Code: 9xxx fuer X 2 Videos je CHF 3.– max. 1SMS/min, 15CHF/Wo+Datengeb. Abonnement beenden: Stop X, Keine Werbung: Out an Kurznummer Y, 2 Videos 3CHF max. 1SMS/min, 15SFR/Wo+Datengeb Hotl. Z“*. Die Kundin/der Kunde sandte den erhaltenen Code nach Erhalt der SMS an die angegebene Kurznummer und aktivierte so das Mehrwertdienstabonnement. Solche Hinweise sind für eine klare und transparente Information über die Kostenfolge wenig geeignet. Denn es wurde nicht unmissverständlich darauf hingewiesen, dass die Anmeldung eine Mehrzahl von kostenpflichtigen SMS zur Folge hat. Vielmehr wird die einzelne Dienstleistung – wie ein Erotikvideo oder ein Klingelton – in den Vordergrund gerückt und angepriesen. Insbesondere aufgrund der finanziellen Konsequenzen für die Kundinnen und Kunden spricht sich der Ombudsmann in den Schlichtungsvorschlägen immer wieder für klare und transparente Informationen aus und erachtet es des Öfteren als fraglich, ob überhaupt ein Vertrag zustande kam.

Ein neues Phänomen stellte im Berichtsjahr das sog. WAP-Billing dar. Die Telefonrechnung der Kundinnen und Kunden kann auch ohne Bestätigungs-SMS oder sonstige Identifikation belastet werden: Nach einem Klick auf einer Webseite wird im Hintergrund die Identifikationsnummer der SIM-Karte samt Telefonnummer an den Mehrwertdienstanbieter übermittelt. Die Kundinnen und Kunden wissen oft gar nicht, dass auf diese Weise ein kostenpflichtiges Abonnement gelöst wurde. Teilweise genügte ein Klick auf ein Bild auf einer Webseite, um das kostenpflichtige Abonnement auszulösen. Der Ombudsmann verurteilt solche illegalen Praktiken und fordert, dass die Kundin-

Auswertung der Schlichtungsverfahren

nen und Kunden transparent und umfassend über einen möglichen Vertragsschluss informiert werden.

Es gab auch einige Fälle, bei welchen weder die Kundin/der Kunde über genügend Dokumente verfügte noch der Mehrwertdienstanbieter den Anmeldevorgang sowie den Versand der kostenpflichtigen SMS/MMS ausreichend dokumentierte. In diesen Fällen erachtete es der Ombudsmann meist als nicht erwiesen, dass der Mehrwertdienstanbieter die gesetzlichen Vorschriften einhielt und die Kundin/den Kunden angemessen über die Kosten der SMS/MMS sowie die Deaktivierungsmöglichkeiten informierte. In den Schlichtungsvorschlägen wurde der Vertragsschluss daher in Frage gestellt und vorgesehen, dass der Mehrwertdienstanbieter den Kundinnen/Kunden den vom Fernmeldedienstanbieter verrechneten Betrag für die SMS/MMS zurückerstattete, sodass diese die Rechnung des Fernmeldedienstanbieters vollständig begleichen konnten.

Anrufe auf Premium-Rufnummern

Unter den Beschwerdegrund „Mehrwertdienste“ fallen auch Beanstandungen wegen Anrufen auf Premium-Rufnummern (090x-Rufnummern). Wenn Kundinnen und Kunden auf erhöht kostenpflichtige Rufnummern anrufen, können sie Dienstleistungen (Horoskopangebote, Erotikdienste, Partnervermittlungen, Internetspiele, etc.) beziehen, welche anschliessend vom Fernmeldedienstanbieter über die Telefonrechnung verrechnet werden. In den Schlichtungsbegehren wurde erklärt, die Premium-Rufnummer nie gewählt zu haben oder nicht (genügend) über die Kostenpflicht informiert worden zu sein. Es gingen aber auch Beanstandungen bezüglich der Dienstleistung an und für sich oder der langen Wartezeiten ein.

Die gesetzlichen Bestimmungen verpflichten die Mehrwertdienstanbieter, 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. Ausserdem muss die Information erfolgen, dass sich die Gebühren auf Anrufe vom Festnetz beziehen und 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. Erst nach der Information können die Dienstleistungen zum erhöhten Preis 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 das die Kundin/der Kunde 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).

Anrufe auf Premium-Rufnummern können die Telefonrechnung in die Höhe schnellen lassen. In einigen Fällen wurden die Premium-Rufnummern gewählt und die Dienstleistungen bezogen, in anderen Fällen konnte der angebliche Bezug der Dienstleistungen nicht nachgewiesen werden. Bei Kundinnen und Kunden, welche die Rufnummern nicht gewählt haben, stellte sich des Öfteren heraus, dass diese von im gleichen Haushalt lebenden Personen oder Dritten getätigt wurden. In den meisten Fällen wurden sie korrekt über die erhöhten Kosten informiert. Dass die Dienstleistung aber auch kostenpflichtig ist, wenn die Kundinnen und Kunden warten mussten oder ihnen kein Rendezvous vermittelt wurde, sind sich viele nicht bewusst und ist für die meisten nicht nachvollziehbar. Teilweise wurden die Kundinnen und Kunden vom jeweiligen Gesprächspartner auch informiert, dass die Wartezeit nicht verrechnet würde, was nicht zutraf. Einige Fälle im Berichtsjahr betrafen urteilsunfähige oder vermindert urteilsfähige Personen, die Anrufe auf Mehrwertdienstnummern, meist aus dem Bereich der Erwachsenenunterhaltung, tätigten. Die Streitsummen er-

reichten jeweils mehrere Tausend Franken. Anderen Kundinnen und Kunden war trotz der entsprechenden Information nicht bewusst, dass die Preisangabe bei Premium-Rufnummern für Anrufe vom Festnetz und nicht vom Mobiltelefon gilt. Einige Fälle betrafen die undurchsichtigen Tarife bei Anrufen auf 0848-Nummern.

Im Vergleich zum Vorjahr nur leicht zurückgegangen ist die Anzahl an Beschwerden wegen un- verlangten Dienstleistungen und Haustürgeschäften. Gegenüber 2012 (1805) zählte die Schlichtungsstelle 1'605 Beschwerden im Berichtsjahr. Dieser Beschwerdegrund macht fast ein Drittel aller Beschwerden aus. Darunter fallen unerwünschte Verträge mit einem anderen Fernmelde- dienstanbieter, welche telefonisch (1'574 Beschwerden) oder an der Haustür (31 Beschwerden) abgeschlossen wurden. Ebenfalls unter diesen Beschwerdegrund fallen Widerrufe von an der Haustür abgeschlossenen Verträgen, welche die Fernmeldedienstanbieter nicht akzeptierten.

Der grösste Teil der Beschwerden ist auf die Aktivität eines Fernmeldedienstanbieters zurückzuführen. Da die meisten Personen – insbesondere im Bereich der Festnetztelefonie – bereits Verträge mit anderen Fernmeldedienst Anbietern hatten, kam die Anwerbung einer Abwerbung gleich.

Die Fernmeldedienstanbieter warben entweder an der Haustür oder telefonisch für Internet-, Fernseh-, Mobiltelefon- und Telefonabonnements.

Berücksichtigt man nur die Anfragen (also ohne Fälle), so sind im Berichtsjahr am meisten Beschwerden (1313) von Kundinnen und Kunden eingegangen, die mit den (angeblichen) Vertrags- schlüssen per Telefon nicht einverstanden waren. Die meisten telefonischen Anfragen bei der Schlichtungsstelle betrafen diesen Beschwerdegrund.

Ein Fernmeldedienstanbieter ging im vierten Quartal des Berichtsjahres dazu über, während laufenden Schlichtungsverfahren gerichtlich gegen die Kundinnen und Kunden vorzugehen. Die Schlichtungsstelle war gezwungen, das Schlichtungsverfahren zu beenden (Art. 11 Verfahrens- und Gebührenreglement). Die betroffenen Kundinnen und Kunden zeigten sich erstaunt über das Verhalten des Anbieters, was zu vielen Anfragen bei der Schlichtungsstelle führte. Das Verfahrens- und Gebührenreglement verbietet parallele Verfahren vor der Schlichtungsstelle und vor Zivil- oder Strafgerichten. Wurde jedoch im Rahmen eines Verfahrens vor dem Friedensrichter keine Einigung oder eine Einigung zwischen den Parteien ohne Einbezug des Friedensrichters erzielt und innert Frist von der Fernmeldedienstanbieterin oder dem Kunden keine Klage bei einem kantonalen Gericht erhoben, so ist die Zuständigkeit von ombudscm zur Behandlung des Falles wieder gegeben.

Auffallend ist, dass vielfach ältere Personen von den Fernmeldedienst Anbietern telefonisch kontaktiert wurden in der Absicht, dass diese den angestammten Fernmeldedienstanbieter wechseln. In den Beschwerden äusserten sie resp. ihre Vertreter sich befremdend über diese Abwerbepaxis der Anbieter. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren wurden der Schlichtungsstelle jedoch nur wenige Tonbandaufnahmen der Vertragsgespräche zugestellt. Der Grund dafür liegt darin, dass ein Anbieter in seinen Stellungnahmen in der Regel auf sämtliche Forderungen verzichtete und den Vertrag auflöste.

Kundinnen und Kunden, welche ungewollt telefonisch einen Vertrag abschlossen, bemerkten den Vertragsschluss meist erst nach Erhalt der ersten Rechnung. Sie waren erstaunt über den angeblichen Vertragsschluss. Einige rügten, dass sie keinen Vertrag unterzeichnet und lediglich Unterlagen bestellt hätten. Andere erwähnten, dass ihnen nicht bekannt gewesen sei, dass es sich um einen anderen Fernmeldedienstanbieter handelte. Die Kundinnen und Kunden schlossen in der Regel einen Preselection-Vertrag ab. Dabei werden die Gespräche zu den Tarifen des neuen

**Unverlangte
Dienstleistung und
Haustürgeschäfte**

**Telefonisch
abgeschlossene
Verträge**

Auswertung der Schlichtungsverfahren

Fernmeldediensteanbieters verrechnet, wobei sie nach wie vor eine Rechnung des Ursprungsanbieters für den Festnetzanschluss (Grundgebühren) erhalten. Teilweise kamen Mobiltelefon-, Internet- und/oder Fernseh-Abonnements hinzu.

Obwohl es vielen Kundinnen und Kunden nicht bewusst ist, können Verträge mündlich abgeschlossen werden. Gemäss Art. 11 schweizerisches Obligationenrecht (OR; SR 220) können Verträge in beliebiger Form abgeschlossen werden, sofern das Gesetz keine besonderen Formvorschriften vorschreibt. Das Gesetz sieht für Verträge über Dienstleistungen im Bereich der Telekommunikation keine besonderen Formvorschriften vor. Für das Zustandekommen eines gültigen Vertrags sind gegenseitige, übereinstimmende Willensäusserungen notwendig. Fehlt ein Wille zum Vertragsabschluss, sei es, weil eine Partei getäuscht wurde oder sich über den Vertragsinhalt in einem Irrtum befand, liegt ein Mangel vor und der Vertrag ist anfechtbar.

Im Bereich der Preselection-Verträge stellt der Ordnungsgeber im Fernmeldebereich Anforderungen an die telefonischen Vertragsschlüsse, damit Streitigkeiten vorgebeugt werden können (Ziff. 4.1 ff. Anhang 2 der Verordnung der Eidgenössischen Kommunikationskommission vom 17. November 1997 betreffend das Fernmeldegesetz; SR 784.101.112/2; nachfolgend ComCom-Verordnung genannt). Es ist darauf hinzuweisen, dass diese Bestimmungen lediglich die telefonisch abgeschlossenen Preselection-Verträge, nicht aber die weiteren telefonisch abgeschlossenen Verträge im Bereich der Telekommunikation, umfassen.

Alle Fernmeldediensteanbieter sind dazu verpflichtet, den mündlichen Preselection-Antrag aufzuzeichnen. Ein Preselection-Antrag besteht aus dem sogenannten TPV (standardisierter mündlicher Vertragsschluss) und dem vorangegangenen Geschäftsgespräch (Beratungsgespräch). Telefonische Preselection-Anträge müssen mit einem automatischen Aufzeichnungssystem aufgezeichnet werden. Zudem ist jede Beeinflussung durch Dritte während der Aufzeichnung untersagt. Im Weiteren muss das sogenannte TPV von einer vom Fernmeldediensteanbieter unabhängigen Stelle ("TPV-Stelle") überprüft werden. Die Aufzeichnung muss vollständig sein und vom Anbieter mindestens sechs Monate aufbewahrt werden (Ziff. 4.3 ComCom-Verordnung). Wird der Wechsel zum neuen Fernmeldediensteanbieter bestritten, vertritt der Ombudsmann die Ansicht, dass die Aufzeichnung aufbewahrt werden soll, bis die streitige Angelegenheit beigelegt werden konnte.

Im Streitfall und auf Anforderung muss der Fernmeldediensteanbieter der Kundin/dem Kunden die gesamte Gesprächsaufzeichnung, das heisst das Beratungs- und Vertragsgespräch, innerhalb von zehn Arbeitstagen zustellen. Andernfalls muss der Fernmeldediensteanbieter die Preselection innerhalb von fünf Arbeitstagen auf eigene Kosten aufheben und die Wiederherstellung des vorherigen Zustands veranlassen (Ziff. 4.5 Anhang 2 ComCom-Verordnung). Die Erbringlichkeit der Gesprächsaufnahme ist zudem eine Voraussetzung, damit der Fernmeldediensteanbieter dem Ursprungsanbieter einen Preselection-Auftrag erteilen darf und die Umstellung erfolgen kann (Ziff. 4.1 Anhang 2 ComCom-Verordnung).

In den meisten Fällen stellten die Fernmeldediensteanbieter weder den Kundinnen und Kunden noch der Schlichtungsstelle die Geschäftsgesprächsaufzeichnung oder lediglich die unvollständige Aufzeichnung zu. Dies hätte zur Folge, dass die Fernmeldediensteanbieter den ursprünglichen Zustand auf eigene Kosten wieder herstellen müssten. Dieser Verpflichtung kamen die meisten Fernmeldediensteanbieter allerdings nicht nach. Eine ganzheitliche Einschätzung des Vertragsschlusses war unter diesen Umständen nicht möglich. Nach Ansicht des Ombudsmanns ist die zur Verfügung gestellte Aufzeichnung über den Vertragsschluss (TPV) zwar nützlich für die Beurteilung, besitzt isoliert betrachtet aber zu wenig Aussagekraft, dass ein wirksamer Vertragsschluss nachvollziehbar

wäre und per se bejaht werden könnte. Daher wurde die nicht zugestellte (vollständige) Gesprächsaufzeichnung in den Schlichtungsvorschlägen zu Lasten des Fernmeldediensteanbieters ausgelegt. Konnte die vollständige Gesprächsaufnahme nicht überprüft werden, stellte er vermehrt fest, dass die Kundinnen und Kunden zuerst mit Informationen überhäuft wurden, ohne sich selbst ins Gespräch einbringen zu können. Mit Hinweisen, dass die Grundanschlussgebühren weiterhin beim alten Anbieter verbleiben und für die Kundinnen und Kunden alles beim Alten bleiben würde, liessen die Fernmeldediensteanbieter die Kundinnen und Kunden im Glauben, dass es sich um ein Angebot des Ursprungsanbieters handelte. Daran änderte auch die anschliessende automatisierte Anmeldung, während der bestätigt wird, dass ein Vertrag mit einem anderen Fernmeldediensteanbieter abgeschlossen worden sei, nichts. Der Ombudsmann kam in solchen Fällen meistens zum Schluss, dass sich die Kundinnen/Kunden vermutlich in einem Irrtum befanden und der Vertrag daher wohl anfechtbar sein dürfte. Zudem legte er den Fernmeldediensteanbietern die Führung einer klaren und transparenten Beratung nahe mit umfassenden Informationen über den Anbieterwechsel. Es lagen aber auch Gesprächsaufzeichnungen mit umfassenden Informationen vor. Die Kundinnen und Kunden verpflichteten sich rechtsgültig. Die blossen Unkenntnis, dass auch ein mündlicher Vertrag Geltung erlangt, genügt nicht, damit ein Vertrag für anfechtbar erklärt wird.

Die erwähnte Aufzeichnungspflicht umfasst – wie bereits erwähnt – lediglich die Preselection-Anträge. Weitere telefonische Vertragsgespräche (Mobiltelefon, TV, Internet) müssen von Gesetzes wegen nicht aufgezeichnet werden. Ausserdem besteht für telefonisch abgeschlossene Verträge jeglicher Art noch kein gesetzlich vorgesehenes Widerrufsrecht wie beim Haustürgeschäft. Im Rahmen der Änderung des Obligationenrechts ist aber eine Ausdehnung des Widerrufsrechts auf telefonische abgeschlossene Verträge geplant. Viele Fernmeldediensteanbieter räumen bei telefonischen Verträgen aber bereits heute ein Widerrufsrecht von sieben Tagen ein. Dieses nehmen zahlreiche Kundinnen und Kunden nicht wahr, weil ihnen nicht bewusst war, einen Vertrag abgeschlossen zu haben. Dies hat zur Folge, dass sie die erhaltene Post teilweise ungeöffnet wegwerfen und die Widerrufsfrist unbenutzt verstreichen lassen. Der Ombudsmann empfiehlt daher, die erhaltene Post auch zu studieren, wenn sie die Kundinnen und Kunden für eine Werbesendung halten. Er begrüsst zudem die vorgesehene Gesetzesrevision, welche auch bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen ein Widerrufsrecht vorsieht.

Die Zahl der Beschwerden wegen Haustürgeschäften liegt auch in diesem Jahr im zweistelligen Bereich (31). Dieses Verkaufsmodell hat gegenüber der telefonischen Anwerbung stark an Bedeutung verloren. Art. 40a ff. OR sieht bei Haustürgeschäften ein Widerrufsrecht vor. Der Widerruf muss innerhalb von sieben Tagen ab Vertragsschluss und Kenntnis über das Widerrufsrecht schriftlich erklärt werden. Die Kundinnen und Kunden müssen schriftlich über die Form und die Frist des Widerrufsrechts informiert werden. Bei einem widerrufenen Vertrag werden die bereits empfangenen Leistungen zurückgegeben bzw. bereits bezogene Leistungen entschädigt.

Die dem Ombudsmann zugestellten Verträge beinhalteten meist eine schriftliche Widerrufsbelehrung. Bei umstrittenen Haustürgeschäften konnten die Umstände und allfällige Fehlinformationen, welche zur Vertragsunterzeichnung führten, leider nicht wie bei telefonisch abgeschlossenen Preselection-Verträgen anhand einer Gesprächsaufzeichnung überprüft werden. Rügten Kundinnen und Kunden eine Fehlinformation bei Vertragsschluss und erhielten sie ein Vertragsdoppel mit einem Vermerk über das Widerrufsrecht, sah der Ombudsmann daher meist einen Mittelweg vor. Wenn Kundinnen und Kunden keine Vertragskopie erhielten, begann die siebentägige Widerrufsfrist erst ab Kenntnis über den Vertragsschluss sowie das Widerrufsrecht zu laufen, sodass der Vertrag meistens widerrufen werden konnte.

An der Haustüre abgeschlossene Verträge

Sperrung, Annullierung, Kündigung, Allgemeine Geschäfts- bedingungen

Die Beschwerden in diesem Bereich gingen im Berichtsjahr um rund 18% zurück (1099; 2012:1'344). Dieser Beschwerdegrund umfasst vor allem Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Kündigung und den Kündigungsmodalitäten und umfasst die Kündigungsfrist und die Bearbeitungsgebühr für eine vorzeitige Kündigung, aber auch den nicht aufgehobenen SIM-Lock nach einer fristgerechten Kündigung und die Anschlussperrung wegen Nichtbezahlung einer Rechnung. Kündigungsgebühren werden von Fernmeldediensteanbietern verlangt, wenn die Verträge vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit, aber während der automatischen Vertragsverlängerung (Rollover) von einer Partei gekündigt werden. Die Gründe, welche eine vorzeitige Kündigung ohne Kündigungsgebühren rechtfertigen, sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Fernmeldediensteanbieter festgehalten. Diese sehen für gewöhnlich einen wichtigen Grund vor, damit ein Vertrag fristlos ohne Kostenfolgen aufgelöst werden kann, wobei die Definition des wichtigen Grundes meistens im Ermessen des Fernmeldediensteanbieters liegt. In den Fällen ohne wichtigen Grund sehen sich die Fernmeldediensteanbieter befugt, den Kundinnen und Kunden die vertraglich festgelegte Kündigungsgebühr aufzuerlegen. Der Ombudsmann erachtet die Auferlegung der Kündigungsgebühr nicht in jedem Fall als gerechtfertigt.

Kündigungen während der Mindest- vertragsdauer

Bei einer Kündigung durch die Kundin/den Kunden während der Mindestvertragslaufzeit ohne wichtigen Grund ist die Verrechnung einer Kündigungsgebühr insbesondere dann berechtigt, wenn bei Vertragsschluss von einem verbilligten Mobiltelefon oder einem anderen Gerät profitiert werden konnte. Es gilt aber zu beachten, dass die Gebühren den Kundinnen und Kunden nur pro rata auferlegt werden. Denn sonst wäre ein/e Kundin/Kunde, welcher umgehend nach Vertragsschluss seine Kündigung ausspricht besser gestellt, als diejenige/derjenige, welche/r einen Teil der Vertragsdauer bereits eingehalten hat.

Kündigt ein Fernmeldediensteanbieter den Vertrag vorzeitig während der Mindestvertragsdauer, muss zuerst geprüft werden, ob die Kündigung gemäss AGB vorzeitig erfolgen durfte. Der Wortlaut der AGB der zahlreichen Fernmeldediensteanbieter ist unterschiedlich verfasst, sodass keine allgemeine Auflistung von Gründen erfolgen kann, welche eine vorzeitige Kündigung mit Kündigungsgebühren durch den Anbieter rechtfertigen. Der Ombudsmann stellte aber vermehrt fest, dass die Fernmeldediensteanbieter verfrüht und unberechtigt zum Instrument der vorzeitigen Kündigung unter Kostenfolge greifen, obwohl ihnen noch weitere Möglichkeiten zur Durchsetzung der Forderungen zur Verfügung gestanden hätten (Sperrung des Anschlusses, Mahnungen, Einleitung eines Inkasso- oder Betreibungsverfahrens, Verrechnung der Grundgebühren bis Vertragsende, etc.).

Kündigungen während der automatischen Vertragsver- längerung

Die meisten Verträge werden für eine bestimmte Dauer abgeschlossen. Erfolgt innerhalb der festgelegten Frist keine Kündigung, sehen die AGB von zahlreichen Fernmeldediensteanbietern vor, dass sich die Verträge automatisch, meistens um ein Jahr, verlängern. Diese Vertragsart nennt man Rollover-Vertrag. Ein solcher Vertrag ist nur unter Einhaltung der Kündigungsfrist auf das Ende der verlängerten Vertragslaufzeit kündbar. Gerade bei mehrjährigen Vertragsverhältnissen sind sich Kundinnen und Kunden oftmals nicht mehr bewusst, wann sie den Vertrag abgeschlossen haben. Folglich ist Ihnen weder der Kündigungstermin noch die -frist bekannt. Nehmen die Kundinnen und Kunden die Kündigung ausserhalb des Kündigungstermins vor, verrechnen die Fernmeldediensteanbieter in der Regel Gebühren für eine vorzeitige Kündigung. Diese Gebühr wird auch verrechnet, wenn die vorzeitige Kündigung durch den Fernmeldediensteanbieter erfolgt. Die Verrechnung dieser Gebühr erachtet der Ombudsmann als nicht gerechtfertigt. Denn der Zweck einer vorzeitigen Kündigungsgebühr besteht seiner Meinung nach darin, dass die Kundin/der Kunde, welcher beim Abschluss eines Vertrags vom Bezug eines vergünstigten Geräts profitieren konnte, nicht nach kurzer Zeit kündigt. Vielmehr sollte die Kundentreue belohnt und die Kosten

für das Mobiltelefon durch Zahlung der monatlichen Abonnementsgebühren amortisiert werden. Wenn die Kundin/der Kunde dennoch kündigt, dient die Gebühr, den Verlust auszugleichen. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit, ohne dass die Kundin/der Kunde den Vertrag verlängert und ein weiteres Gerät verbilligt bezieht, vertritt der Ombudsmann deshalb die Meinung, dass sich die Kündigungsgebühren im Sinne einer Finanzierung des bezogenen Geräts nicht gerechtfertigt sind. In den Schlichtungsvorschlägen wurde immer wieder auf dieses Problem hingewiesen.

Der Ombudsmann erblickt das Problem nicht in den Rollover-Verträgen an und für sich, sondern in den restriktiven Kündigungsmodalitäten. Die Kündigungsmöglichkeiten nach der abgelaufenen Mindestvertragsdauer findet der Ombudsmann ungenügend und einseitig auf die Interessen der Fernmeldedienstanbieter abgestützt. Auf diese Art und Weise wird den Kundinnen und Kunden der Wechsel zu anderen Fernmeldedienst Anbietern erschwert, was letztendlich einem wirksamen Wettbewerb zuwiderläuft. Erfreulich ist die Tendenz, dass immer mehr Fernmeldedienstanbieter dazu übergehen, den Kunden eine flexiblere Kündigungsmöglichkeit zu ermöglichen.

Unter den Beschwerdegrund „Rechnungsstellung“ fallen alle Beanstandungen über Rechnungen, welche keinen Zusammenhang mit einer Kündigung, Anschlussperre, einem Mehrwertdienst oder Roaminggebühren haben. Dies sind namentlich Beanstandungen über im Abonnement enthaltene Vergünstigungen, welche auf der Rechnung nicht mitberücksichtigt werden, Beanstandungen über die Zahlungsfrist und weitere Unklarheiten hinsichtlich der Rechnung.

Rechnungsstellung

Dies betrifft auch Beschwerden von Kundinnen und Kunden, welchen trotz eines Flatrate-Abonnements Dienstleistungen zusätzlich verrechnet wurden, obwohl diese von der Flatrate abgedeckt werden sollten. Diese Problematik hängt mit der sogenannten Fair-Use-Policy der Fernmeldedienstanbieter zusammen. Dabei handelt es sich um eine vertragliche Bestimmung, mit welcher sie sich vor übermässiger und gewerblicher Nutzung des privaten Pauschalangebots schützen wollen. Erfolgt eine, vom durchschnittlichen Privatgebrauch grob abweichende Nutzung des Flatrate-Abonnements, verrechnen die Fernmeldedienstanbieter – meist nach einer oder mehreren Warnungen – die Dienstleistungen zusätzlich oder nehmen einen Abonnementswechsel vor. Solche Anpassungsklauseln sind nur gültig, wenn das erwartete Ereignis sowie der Umfang der Anpassung im Vertrag erwähnt werden. Inwiefern die vertraglichen Bestimmungen diese Voraussetzungen erfüllen, musste der Ombudsmann im Einzelfall beurteilen. Deshalb kann er keine allgemeinen Ausführungen vornehmen. Er stellte allerdings fest, dass die AGB einiger Fernmeldedienstanbieter eine zu offene Formulierung vorsahen, welche den erwähnten Voraussetzungen zuwiderlaufen dürften. Die Geltung von vorformulierten AGB wird weiter durch die Ungewöhnlichkeitsregel eingeschränkt. Danach werden ungewöhnliche Klauseln ausgenommen, wenn die schwächere Partei nicht speziell darauf aufmerksam gemacht wurde. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass nicht klar bestimmte Vertragsänderungen wohl ungewöhnlich und von der Geltung der AGB ausgenommen sein dürften. In einem solchen Fall sollte der Kundin/dem Kunden die Möglichkeit zustehen, den Vertrag vorzeitig zu beenden. Im Berichtsjahr gingen auch wieder einige Beschwerden zur Einführung der Gebühr für die Zustellung der Rechnung in Papierform ein. Einige Fernmeldedienstanbieter führten vorwiegend wegen des grossen administrativen sowie finanziellen Aufwands, aber auch der Umwelt zuliebe, eine Gebühr für die Papierrechnung ein, wodurch die elektronische Rechnungsstellung gefördert werden soll. Damit erklärten sich zahlreiche Kundinnen und Kunden nicht einverstanden und verlangten weiterhin eine kostenlose Zustellung der Rechnung in Papierform. Grundsätzlich begrüsst der Ombudsmann die Bestrebungen der Fernmeldedienstanbieter, ihre Geschäftspraktiken mit der Umweltverträglichkeit in Einklang zu bringen. Trotzdem sollten generelle Praxisänderungen nicht dazu führen, dass Bedürfnisse einzelner Kundengruppen und damit die Kundenfreundlichkeit ausser Acht gelassen werden. Insbesondere die ältere Kundschaft

Auswertung der Schlichtungsverfahren

verfügt öfters nicht über einen Internetzugang und wird durch die Einführung der Papierrechnungsgebühr finanziell benachteiligt. Den Kundenbedürfnissen könnten die Fernmeldediensteanbieter besser Rechnung tragen, indem sie für eine Umstellung auf die elektronische Rechnungsstellung eine Gutschrift vorsehen würden und dadurch Anreize für den Wechsel schaffen würden. Des Weiteren ist der Ombudsmann der Ansicht, dass die Einführung dieser Gebühr nicht eine unbedeutende Vertragsänderung darstellt. Denn die Dienstleistungen bleiben bei erhöhten Gebühren gleich. Solche einseitige Vertragsänderungen können gemäss bundesgerichtlicher Rechtsprechung (BGE 84 II 266 E. 2 S. 272; BGE 135 III 1 E. 2.5) vorgenommen werden, wenn vertraglich umschrieben ist, wann und in welchem Umfang die Anpassung erfolgt. Das heisst, dass die Vertragsänderung im Vertrag bereits in den Grundzügen geregelt sein muss. Soweit diese Kriterien in den AGB erfüllt sind, kann eine Partei die Änderung durchsetzen - notfalls auch gegen den Willen der anderen Partei. Weder die Verträge noch die AGB der meisten Fernmeldediensteanbieter enthalten genügend bestimmte Anpassungsklauseln, sodass die Kundinnen und Kunden die Änderung in der Regel einfach hinnehmen müssen. Dies hat zur Folge, dass der Vertrag entweder bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer unter den alten Bedingungen weitergeführt wird oder vorzeitig ohne Erhebung der Kündigungsgebühr aufgelöst werden kann. Im Berichtsjahr stiegen die Beschwerden im Bereich „Rechnungsstellung“ nur leicht von 1127 (2012) auf 1225.

Dienstleistungsqualität und Kundendienst

Die Beschwerden in diesem Bereich stiegen nur leicht an von 643 (2012) auf 678 im Berichtsjahr. Unter diesen Grund fallen namentlich Beschwerden über die Qualität der Telefon- und Internetverbindungen. Beschwerdet sich eine Kundin/ein Kunde über eine schlechte Netzabdeckung, wird die Beschwerde diesem Grund zugeordnet. Auch konkrete Beanstandungen zum Kundendienst oder das schlichte Ausbleiben einer Antwort auf Anfragen der Kundinnen und Kunden werden diesem Beschwerdegrund zugeteilt.

Roaming

Unter diesen Beschwerdegrund fallen im Ausland getätigte Mobiltelefonverbindungen. Die Fernmeldediensteanbieter sind durch die gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet, die Kundinnen und Kunden bei Vertragsschluss leicht verständlich zu informieren, wo die geltenden Tarife und Tarifoptionen eingesehen werden können (Art. 10a Abs. 1 FDV). Ausserdem müssen die Kundinnen und Kunden bei einem Wechsel auf ein ausländisches Netz unverzüglich und kostenlos über die maximal anfallenden Kosten der nachfolgenden Roamingdienste informiert werden (Ar. 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 gesetzlichen Bestimmungen wurden im Berichtsjahr meist gut umgesetzt. Einige Fernmeldediensteanbieter zeigen sich über diese Bestimmungen hinaus bemüht und stellen den Kundinnen und Kunden bereits nach geringen Datenverbindungen eine Warnung per SMS zu oder sperren nach einer gewissen Limite den Mobiltelefonanschluss. Die gute Umsetzung und die weiteren Bemühungen der Fernmeldediensteanbieter zeigen sich auch im nur sehr geringen Anstieg der Beschwerden wegen Roamings auf 129 Fälle (2012: 122; 2011: 168). Die zahlreichen Medienberichte über die sehr hohen Auslandtarife führten wohl auch zu einer zunehmenden Sensibilisierung der Kundinnen und Kunden.

Im Berichtsjahr wurde die Schlichtungsstelle ombudscom von zahlreichen Medien kontaktiert und um Auskünfte und Interviews gebeten. Es erschienen viele Berichte in Zeitschriften und Zeitungen über die Tätigkeit von ombudscom. Es wurde auf Auskünfte des Ombudsmanns hingewiesen oder lediglich über die Existenz der Schlichtungsstelle informiert. Auch in zahlreichen Radiosendungen wurden wiederholt Interviews oder Zitate des Ombudsmanns eingespielt sowie auf die Existenz der Schlichtungsstelle ombudscom hingewiesen. So erfolgten beispielsweise in der Sendung «Espresso» von SRF 1 verschiedene Interviews mit dem Ombudsmann oder Hinweise auf die Schlichtungsstelle. Einmal trat der Ombudsmann in der Sendung «Patti Chiari» des Fernsehsenders RSI auf. Im »Kassensturz« von SRF wurde der Ombudsmann zum WAP-Billing befragt.



Sehr hohe Gebühren - trotz Sicherheitslimite

Problem: Aufgrund der Formulierungen der vom Anbieter verfassten Unterlagen können und dürfen Kunden davon ausgehen, dass keine Gebühren über der festgelegten Kontolimite anfallen. Der Umstand, dass das verwendete System des Anbieters die Limite überschreitende Telefonate nicht unterbricht, ist für Kunden weder vorsehbar, noch muss auf Basis der vom Anbieter zur Verfügung gestellten Informationen damit gerechnet werden.

Tipp: Nehmen Sie die vom Anbieter angegebenen Sicherheitsvorkehrungen unbedingt vor. Achten Sie zudem darauf, dass Ihre Passwörter den Sicherheitsstandards entsprechen, damit der Schutz vor Missbrauch gewährleistet werden kann. Vergewissern Sie sich bei Ihrem Anbieter, dass eine Sperrung nach Überschreitung der Sicherheitslimite absolut gilt und nicht vom Nutzungsverhalten abhängt. Sollten die Gebühren - trotz der Sicherheitslimite - höher ausfallen, wenden Sie sich umgehend an Ihren Anbieter.

Herr X interessierte sich für eine Telefonanlage für den Geschäftsgebrauch und wurde dabei auf eine Firma aufmerksam, welche Businesslösungen für VoIP (Internettelefonie) anbietet. Herr X schloss mit obengenannter Firma einen Vertrag ab und nahm die Dienstleistungen in Anspruch. Während des Wochenendes vom 9./10. September 2012 erhielt Herr X via E-Mail eine Warnmitteilung des Anbieters, wonach das Gebührenaufkommen die vom Kunden fixierte Limite von CHF 450.00 überschritten habe. Daraufhin prüfte Herr X den Verbindungsnachweis und stellte fest, dass ein Grossteil der Verbindungen nicht nachvollziehbar war. Der Kunde äusserte gegenüber dem Anbieter den Verdacht, dass Unbefugte in das Telefonsystem des Kunden eindrangen und es missbräuchlich nutzten.

Im darauffolgenden Kontakt stellte der Anbieter klar, dass für solche Vorfälle keine Verantwortung übernommen werden könne. Herr X zeigte dafür kein Verständnis. Er rügte den Umstand, dass im Kundenkonto eine Sicherheitslimite von CHF 500.00 eingerichtet worden sei, diese aber offensichtlich nicht funktioniere, wenn ein Rechnungsbetrag über CHF 1200.00 zustande kommen konnte. So werde bei der Sicherheitslimite auch darauf hingewiesen, dass bei Erreichen der festgelegten Limite das Konto für ein- und ausgehende Anrufe automatisch gesperrt werde, dies sei aber vorliegend nicht geschehen. Im Verlauf der Auseinandersetzung bot der Anbieter Herrn X an, einen Erlass von CHF 300.00 auf die strittige Forderung zu gewähren. Der Kunde lehnte das Angebot ab und stellte klar, dass er für die strittige Rechnungsperiode einen maximalen Gebührenbetrag von CHF 500.00 zu begleichen bereit sei. Da Herr X mit dem Anbieter keine Einigung finden konnte, wandte er sich an die Schlichtungsstelle.

In der vorliegenden Auseinandersetzung geht es im Wesentlichen um die Bedeutung und Tragweite der vom Anbieter zur Verfügung gestellten Sicherheitslimite. Herr X erwartete von diesem Instrument eine absolute Begrenzung der Gesprächsgebühren auf die festgelegte Limite. Der Anbieter hingegen sieht darin „eine prophylaktische Massnahme, um immense Schäden durch Hackangriffe zu unterbinden.“ Der Anbieter ist der Meinung, dass die Sicherheitslimite keine Gewährleistung für den maximalen Kontoverbrauch darstelle.

Auf der Website des Anbieters finden sich Hinweise vom Anbieter zur Konto-Limite. Aus Sicht des Ombudsmanns sind die Bestimmungen und Informationen des Anbieters zur Funktion und der Bedeutung der Sicherheitslimite verständlich und klar abgefasst. Es wird darauf hingewiesen, dass die im Kundenkonto integrierte Dienstleistung dazu dient, ungewolltes und explodierendes Gebührenaufkommen zu kontrollieren und auf einen maximalen Gebührenbetrag zu beschränken. Nach Auffassung des Ombudsmanns lassen diesen Informationen bei Kunden den Schluss zu, dass eine bestimmte Kreditlimite besteht und dessen Überschreiten die sofortige Sperrung der Dienstleistungen zur Folge hat. Der Hinweis darauf, dass die Informations- und Sicherheitslimite vom Anbieter unter bestimmten Umständen unwirksam sind, ist nirgends zu finden.

Nach Ansicht von Herrn X hat die Sperrung im vorliegenden Fall erst nach massiver Überschreitung der gesetzten Sicherheitslimite eingesetzt. Es fragt sich daher, ob diese überhaupt funktionierte. Vermutungsweise startete die missbräuchliche Nutzung auf einem Gebühreenniveau vor der Limite von CHF 500.00 und dauerte bis zur Endsumme von CHF 1100.00 an. Diese Annahme erscheint als einzige plausible Erklärungen zur Entstehung des strittigen Rechnungsbetrages. Die vom Anbieter angebotene Sperrung der Dienstleistung greift während eines aktiven Anrufvorgangs offensichtlich nicht, bzw. erst nach deren Beendigung. Der Anbieter gibt in seiner Produktbeschreibung an, das Kundenkonto werde für ein- und ausgehende Gespräche gesperrt wird, wenn das Gebührenaufkommen die Sicherheitslimite überschritten habe. Bei Kunden dürfte die gewählte Formulierung dahingehend verstanden werden, dass die Sperrung bei Überschreitung der Sicherheitslimite einsetzt und sofort wirksam wird. Aus Sicht des Ombudsmanns lässt die gewählte Formulierung

in den schriftlichen Unterlagen des Anbieters keinen Interpretationsspielraum zu. Es sind weder aus den allgemeinen Informationen des Anbieters, noch aus dem Wortlaut zur Informations- und Sicherheitslimite Hinweise ersichtlich, wonach eine Sperrung nach Überschreitung der Sicherheitslimite nicht absolut gilt, sondern vom Nutzungsverhalten abhängt.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Herr X auf die Produktangaben vertrauen konnte und durfte. Es bestehen keine gegenteiligen Hinweise, welche die Bedeutung der Sicherheitslimite und der damit gekoppelten Sperrung der Dienstleistungen infrage stellen könnte. Abgebene Informationen einer Vertragspartei sind rechtlich verbindlich und begründen einen Vertrauensschutz. Der Ombudsmann kommt zum Schluss, dass der Anbieter aufgrund des eindeutigen Wortlauts der Produktbeschreibung weiteres Gebührenaufkommen bei Überschreitung der festgelegten Sicherheitslimite von CHF 500.00 verhindern müssen. Der Ombudsmann ist der Meinung, dass der Anbieter als fairer Geschäftspartner, im Sinne der vertraglichen Vereinbarungen unter den Parteien, auf die Bezahlung der über der Sicherheitslimite entstandenen Kommunikationsgebühren verzichten sollte.

Herr X wurde mit Rechnung vom 7. August 2012 von seinem Anbieter darüber informiert, dass sich die Geschäftspraxis bei der Rechnungsstellung ab dem 1. September 2012 ändern wird und nur noch die Zustellung von E-Rechnungen (Zustellung per E-Mail) kostenlos erfolgen werde. Für Rechnungen per Post würden Kunden künftig CHF 2.00 pro Rechnung belastet. Wünschen Kunden zudem einen detaillierten Rechnungs- und Verbindungsauszug, fallen zusätzlich CHF 5.00 an.

Mit Schreiben vom 21. September 2012 beanstandete Herr X die Verrechnung von CHF 2.00 für die Papierrechnung. Dies sei eine Vertragsänderung, welche ihm nie auf ordentlichem Postweg kommuniziert worden sei. Am 2. Oktober 2012 antwortete der Anbieter und erklärte, dass es sich um eine zeitgemässe Änderung handle. Mit der neuen Verrechnung würden unnötige Kosten eingespart und die Umwelt entlastet. Zudem sei Herr X mit der Augustrechnung über die Änderung informiert worden. Mit Schreiben vom 2. Oktober 2012 erklärte Herr X, dass diese Umstellung für ihn nur eine Verschlechterung bedeute und er somit gezwungen sei, einen neuen Anbieter zu suchen. Aufgrund der Vertragsänderung verlangte Herr X eine vorzeitige Vertragsauflösung ohne Kostenfolge, was der Anbieter ablehnte. Da sich die Parteien nicht einigen konnten, wandte sich Herr X an die Schlichtungsstelle.

Es entspricht einem allgemeinen Grundsatz zum Vertragsschluss ("pacta sunt servanda"), dass Parteien an einen vereinbarten Vertragsinhalt gebunden sind, soweit sie nicht einvernehmlich eine neue Vertragsregelung vereinbaren. Nach Vertragsabschluss kann der Inhalt grundsätzlich nicht mehr einseitig durch eine Vertragspartei abgeändert werden. Rechnen die Parteien bei Vertragsabschluss mit künftigen Ereignissen oder Veränderungen, können sie dafür mit einer entsprechenden Klausel bereits eine Regelung, d.h. eine Anpassung des Vertrages vorsehen. Dadurch wird der einen Partei das Recht eingeräumt, vom erwähnten Prinzip der Vertragstreue abzuweichen und einseitig die Vertragsbedingungen zu ändern. Die bundesgerichtliche Rechtsprechung legt fest, dass die Voraussetzungen unter denen die Vertragsanpassung vorgenommen werden darf, bereits in den Grundzügen im Vertrag geregelt sein müssten. Soweit diese Kriterien in den AGB vollumfänglich erfüllt sind, könnte die eine Partei die Änderung durchsetzen - notfalls auch gegen den Willen der anderen Partei. Bei nicht klar definierten bzw. dem Bestimmtheitsgrundsatz zuwiderlaufenden Änderungsklauseln muss die eine Partei der anderen ein ausserordentliches Kündigungsrecht gewähren.

Nach Ziffer X der AGB behält sich der Anbieter die Abänderung von Produkteinformationen und andere Teile des Abonnementsvertrages einschliesslich der AGB jederzeit vor. Kunden und Kundin-

Verrechnung von Gebühren für Papierrechnung

Problem: Aufgrund des hohen administrativen und finanziellen Aufwands, der damit verbundenen Kosten und zum Schutz der Umwelt führen Anbieter Gebühren für die Rechnungsstellung in Papierform ein und berufen sich dabei auf die meist zu offen formulierten AGB.

Tipp: Wenden Sie sich umgehend nach Kenntnis über die Einführung der Gebühren für Papierrechnungen – am besten schriftlich – an den Fernmeldedienstleister und erklären sich damit nicht einverstanden. Bei zu offen formulierten Anpassungsklauseln in den AGB können Sie das Vertragsverhältnis vorzeitig beenden oder den Vertrag bis zum Vertragsende zu den alten Konditionen weiterführen.

nen können belastende Änderungen innert 30 Tagen seit Erhalt der schriftlichen Anzeige über die veränderten Dienstleistungen mit schriftlicher Mitteilung erklären auf diese verzichten zu wollen oder im Falle von wesentlichen Vertragsänderungen zu ihren Lasten den Abonnementsvertrag innert gleicher Frist schriftlich kündigen.

Die Gültigkeit der verwendeten Klausel zur Abänderung des Vertrages erscheint problematisch und dürfte der obengenannten Rechtsprechung entgegenstehen. Zum einen erachtet der Ombudsmann die Bestimmtheit der möglichen Änderungsvoraussetzungen als ungenügend und zu wenig konkret (nur generelle Umschreibung der möglichen Änderungen. Es wird weder ein bestimmtes Ereignis noch der mögliche Umfang der Änderungen genannt). Ziffer X der AGB dürfte daher nicht anwendbar sein. Daraus folgt, dass der Anbieter bei Vertragsänderungen mit Gebührenerhöhungen grundsätzlich ein vorbehaltloses Kündigungsrecht gewähren muss. Die besagten AGB halten betroffenen Kunden noch eine andere Möglichkeit offen, woraus sich aus Sicht des Ombudsmanns folgender Schluss ableiten lässt: Sofern Kunden die belastenden Vertragsänderungen ablehnen, behalten die bisherigen Konditionen bis zum Ablauf der vereinbarten Laufzeit ihre Gültigkeit.

Im vorliegenden Fall wurde die Vertragsänderung Herrn X erstmals mit Rechnung vom 7. August 2012 mitgeteilt. Mit Schreiben vom 21. September 2012 reagierte Herr X darauf und verzichtete ausdrücklich auf die Umstellung von Papierrechnungen auf E-Rechnungen. Gemäss dem Anbieter war jedoch die Frist von 30 Tagen am 7. September 2012 bereits abgelaufen. Der Ombudsmann ist hier der Meinung, dass die Ankündigung auf der Rechnung vom 7. August 2012 keine Frist auslöste. Der Ombudsmann versteht die 30 Tage zum Verzicht gemäss Ziffer X der AGB als eine Art Rechtsmittelfrist. Die Ankündigung enthält zwar die Information über den Wechsel und die damit verbundenen Kosten, es wird jedoch weder auf die Möglichkeit eines Verzichts oder auf die Frist hingewiesen, noch wird ein Verweis auf die AGB gemacht. Der Kunde muss von sich aus aktiv werden und als Laie einschätzen, ob es sich um eine Vertragsänderung handelt oder nicht, und muss auch noch rechtzeitig reagieren. Die Formulierung auf der Rechnung ist somit ungenügend. Daraus folgt, dass Herr X mit Schreiben vom 21. September 2012 frist- und formgerecht reagierte.

Vorzeitige Kündigung aufgrund fehlender Verfügbarkeit des Produkts nach Umzug

Problem: Bei einem Umzug tragen grundsätzlich Kunden das Risiko, wenn der neue Wohnort in einem vom betreffenden Telekom-Anbieter nicht erschlossenen Gebiet liegt. In der Regel sind die Voraussetzungen für eine vorzeitige Kündigung nicht erfüllt, weshalb die Gebühren bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer geschuldet werden.

Tipp: Sollten Sie umziehen, erkundigen Sie sich zuvor bei Ihrem Anbieter über die Verfügbarkeit des Produktes am neuen Wohnsitz. Sollte das gleiche Angebot nicht verfügbar sein, suchen Sie mit Ihrem Anbieter

Auf Bestellung (am 20. Februar 2012) von Herrn X wurde am 7. Dezember 2012 ein Glasfaseranschluss aufgeschaltet. Am 15. April 2013 kündigte Herr X seinen Vertrag mit dem Anbieter auf den 30. April 2013. Der Grund für die Kündigung war der Umzug an einen neuen Wohnort, an welchem die Glasfaserprodukte vom Anbieter nicht verfügbar waren. Daraufhin teilte der Anbieter dem Kunden telefonisch mit, dass eine vertragliche Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten vereinbart worden sei und somit erst auf den 30. Juni 2014 gekündigt werden könne. Herr X war damit nicht einverstanden, er möchte nicht für Dienstleistungen bezahlen, die er gar nicht erhalten kann. Zudem führte Herr X aus, der Kundendienst des Anbieters habe ihm telefonisch eine Kündigung per 30. Juni 2013 in Aussicht gestellt. Da die Parteien keine Einigung finden konnten, wandte sich Herr X an die Schlichtungsstelle.

Den Vertragskonditionen ist zu entnehmen, dass beim vorliegenden Produkt der Glasfaseranschluss von Kunden vorerst 30 Tage gratis getestet - und bei Unzufriedenheit während der Testphase schriftlich gekündigt werden kann. Ohne Kündigung wird das Abonnement fortgeführt mit einer Mindestvertragsdauer von 12 Monaten, berechnet ab dem ersten Tag der Fakturierung der Dienstleistungen durch den Anbieter. Der Anbieter gewährt den Kunden nach Ablauf der Testphase von 30 Tagen bzw. der Weiterführung des Abonnements eine Promotion. Diese besteht aus dem Erlass der ersten drei Monatsgebühren.

Die Regelung zur Vertragsdauer erachtet der Ombudsmann grundsätzlich als klar formuliert und ebenso zulässig. Fraglich hingegen ist, ob Herr X die Bestimmungen bei Vertragsabschluss zur

Kenntnis nehmen konnte. Andernfalls wären diese nicht Vertragsinhalt geworden. Es obliegt dem Verwender von AGB, die andere Vertragspartei auf die Bestimmungen aufmerksam zu machen und diese zur Verfügung zu stellen. Der Ombudsmann geht davon aus, dass Herr X den Antrag zum Vertragsabschluss via Webseite tätigte. Beim Anmeldeprozess werden Neukunden auf die geltenden AGB hingewiesen. Auf dem von Herrn X bestellten Produkt geltende Regelung zur Mindestvertragsdauer wird auf der Webseite des Anbieters gut sichtbar hingewiesen. Der Ombudsmann kommt zum Schluss, dass die massgebende Mindestvertragsdauer über 12 Monate ab dem 1. Mai 2013 (erstmalige Rechnungsstellung durch den Anbieter) gilt.

Herr X wechselte per Ende April 2013 seinen Wohnsitz. An der neuen Adresse waren die Dienstleistungen via Glasfaser mangels Erschliessung nicht verfügbar. Unbestrittenermassen konnte der Anbieter somit den ursprünglich abgeschlossenen Vertrag gegenüber dem Kunden nicht mehr erfüllen. Der fragliche Sachverhalt (Umzug während der Mindestvertragsdauer) ist in den AGB des Anbieters nicht geregelt.

Der Telekom-Vertrag gehört zur Kategorie der sogenannten Dauerschuldverhältnisse. Diese kennzeichnen sich durch einen stets wiederkehrenden Leistungsaustausch aus. Auch wenn bei Dauerschuldverhältnissen gewisse fixe Vertragslaufzeiten üblich sind, müssen die entsprechenden Verträge aus wichtigen Gründen zwingend von jeder Partei per sofort aufgelöst werden können. Ein wichtiger Grund zur Auflösung eines Dauerschuldverhältnisses liegt nach der Rechtsprechung vor, wenn das Gebundensein an den Vertrag für die Partei wegen veränderter Umstände ganz allgemein unzumutbar geworden ist, also auch nach Gesichtspunkten, welche die Persönlichkeit berühren. Ein solcher Grund ist vorliegend nicht ersichtlich. Der Kunde schreibt in seiner Kündigungserklärung selbst, dass er mit den Dienstleistungen sehr zufrieden war. Die Fortführung des Vertragsverhältnisses dürfte daher nicht als unzumutbare Einschränkung der Persönlichkeitsrechte angesehen werden. Einen Unterfall der Kündigung aus wichtigem Grund bildet der Rechtsbehelf "clausula rebus sic stantibus". Diese von der Lehre und Rechtsprechung entwickelte Rechtsfigur kann zur Anpassung von Verträgen an veränderte Verhältnisse herangezogen werden. Die clausula setzt unter anderem Veränderungen der äusseren Umstände voraus, von denen alle Vertragsparteien gleichermassen betroffen sind, und die zu einer gravierenden Äquivalenzstörung von Leistung und Gegenleistung bei langfristigen Verträgen führen würde. Die vorliegenden Verhältnisse dürften nicht ausreichen, damit eine Vertragsanpassung in Betracht zu ziehen wäre. Insbesondere die Vertragsdauer von lediglich 12 Monaten ist absehbar und kann nicht als langfristig qualifiziert werden.

Aus Sicht des Ombudsmanns tragen Kunden grundsätzlich das Risiko eines Wohnortwechsels in ein vom betreffenden Telekom-Anbieter nicht erschlossenes Gebiet. Abklärungen des Ombudsmanns ergaben jedoch, dass Breitbandinternetdienste vom Anbieter an der neuen Wohnadresse von Herrn X angeboten werden. Die Dienstleistungen des Anbieters sind am neuen Wohnort des Kunden erhältlich, wenn auch nicht über die Glasfasertechnologie. Sofern für die Erfüllung des Vertragsverhältnisses andere oder vergleichbare Dienstleistungen vom Anbieter angeboten werden (was vorliegend der Fall ist), erscheint der damit verbundene und zeitlich limitierte Produktwechsel für Kunden zumut- und vertretbar. Im Sinne der gegenseitigen Vertragstreue wäre es angemessen gewesen, wenn der Anbieter den bisherigen Tarif von CHF 29.- pro Monat beibehalten hätte - oder zumindest nur moderat erhöhte. Damit hätte auch der Anbieter seine Bemühungen zur Vertragserfüllung signalisiert.

Der Ombudsmann kommt zum Schluss, dass Herr X die Abonnementsgebühren für das Produkt grundsätzlich bis zum Ende der Mindestvertragsdauer schuldet. Nach Angaben des Anbieters be-

gann die Fakturierung am 1. Mai 2013. Nach den Vertragsbedingungen kalkuliert sich die Mindestvertragsdauer von 12 Monaten ab diesem Zeitpunkt. Der Anbieter verlangte Gebühren bis zum 30. Juni 2014. Dies scheint nicht korrekt. Der Vertrag endet nach 12 Monaten am 30. April 2014. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass der Anbieter im Sinne der Kundenfreundlichkeit der Gegenpartei entgegenkommen sollte, da der einzige Vorschlag - die Übertragung des Vertrages an einen Rechtsnachfolger - für den Kunden kaum annehmbar war und auch nicht sachgerecht erscheint. Zur Beendigung der Streitsache empfiehlt der Ombudsmann den Parteien daher die Monatsgebühren bis zum Vertragsende vom 30. April 2014 hälftig zu übernehmen.

Vorzeitige Kündigung wegen mangelhafter Netzabdeckung nach einem Umzug

Problem: Die Fernmeldediensteanbieter garantieren keine lückenlose Netzabdeckung und ermöglichen den Kunden bei schlechtem Empfang meist keine vorzeitige Vertragsauflösung ohne Kostenfolge.

Tipp: Vergewissern Sie sich bei Vertragsschluss über die Netzabdeckung an ihrem Wohnort. Sollten Sie umziehen, erkundigen Sie zuvor bei Ihrem Fernmeldediensteanbieter über die Empfangsqualität am neuen Wohnort und suchen mit ihm eine Lösung, falls der Empfang nicht gewährleistet ist.

Frau X verlängerte am 10. Oktober 2012 ihren bisherigen Mobilfunkvertrag um 24 Monate. Mit der Vertragsverlängerung erwarb die Kundin auch ein neues Mobilfunkgerät zu einem stark ermässigten Verkaufspreis. Später wechselte die Kundin ihren Wohnort. Frau X macht geltend, das Mobilfunknetz sei am neuen Wohnort schwächer und teils würden sogar Störungen auftreten. Der Anbieter konnte die geschilderten Netzprobleme nicht bestätigen. Nach ihren Abklärungen sei das Mobilfunknetz in der Region als gut einzustufen. Der Anbieter lehnt eine ausserordentliche Vertragskündigung mit Erlass der Kündigungsgebühren ab. Frau X war damit nicht einverstanden, konnte mit dem Fernmeldediensteanbieter keine Einigung finden und wandte sich an die Schlichtungsstelle.

Grundsätzlich kann der fehlende oder unzureichende Empfang des Mobilfunksignals nicht per se zu einer bedingungslosen und vorzeitigen Auflösung des Mobilfunkvertrages führen. Leitgedanke ist dabei der Umstand, dass das Mobilfunktelefon in erster Linie mobil und (vorerst noch) nicht verbreitet anstelle des Festnetztelefons eingesetzt wird. Sämtliche operierende Anbieter decken mindestens 90% des schweizerischen Siedlungsgebietes ab, wobei in jedem der drei Netze aus topografischen oder bautechnischen Gründen Funklöcher bestehen, welche aus ökonomischen oder baurechtlichen Gründen nicht beseitigt werden können. Kein Anbieter kann eine lückenlose Abdeckung garantieren.

Aus Sicht des Ombudsmanns ist der beim Vertragsabschluss angegebene Wohnsitz der einzige massgebende Ort, an dem Mobilfunkkunden eine gute Versorgung durch das Mobilfunknetz gewährleistet sollten. Anders ausgedrückt: Ohne vorhandene Mobilfunkabdeckung am Wohnort des Vertragsnehmers ist grundsätzlich anzunehmen, dass Kunden den Mobilfunkvertrag nicht so oder bei diesem Anbieter abschliessen würden. Der vorliegende Vertrag von Frau X lautet auf die »alte« Wohnadresse. Es ist unbestritten, dass an dieser Adresse das Mobilfunknetz vom Anbieter eine tadellose Versorgung bietet. Somit erfüllt der Anbieter nach Auffassung des Ombudsmanns den am 10. Oktober 2012 geschlossenen Abonnementsvertrag.

Ein Umzug an einen Ort oder eine Region mit schlechterer oder fehlender Mobilfunkversorgung ist für Kunden bei Vertragsabschluss in der Regel nicht vorhersehbar. Aus diesem Grund sollten Mobilfunkanbieter in solchen Fällen mit betroffenen Kunden eine Lösung mit Augenmass anstreben. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass Verträge bei fehlender oder unzureichender Netzabdeckung infolge Umzugs, auf Kundenwunsch per sofort und gebührenfrei aufgelöst werden sollten. Dieser Grundsatz kann aber nur gelten, wenn Kunden die Mindestvertragsdauer erfüllt - oder bei der Vertragsverlängerung keine vergünstigten Geräte bezogen haben.

Der Anbieter besteht auf die Bezahlung der Kündigungsgebühr in Höhe von CHF 500.00, da im Rahmen der Vertragsverlängerung ein Samsung Galaxy SIII zum Preis von CHF 1.00 bezogen wurde. Der damalige reguläre Neupreis ohne Vertragsbindung über 24 Monate betrug gemäss Quittungsbeleg CHF 798.00. In diesem Zusammenhang ist kurz auf den Sinn und Zweck der vorliegenden strittigen Kündigungsgebühr einzugehen. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass bei Verträgen mit Kauf eines Smartphones zu einem Sonderpreis das Einfordern einer Kündigungsgebühr vertretbar

ist. Dies gilt allerdings nur innerhalb der Mindestvertragsdauer. Danach muss die Vergünstigung des Smartphones als getilgt angesehen werden und Kündigungsgebühren wären - zumindest als Kompensation für die Verbilligung des Mobilfunkgeräts - nicht mehr statthaft. Frau X hat den Vertrag per 6. Mai 2013 gekündigt. Die Kundin erfüllte damit knapp sieben Monate der Vertragsmindestdauer. Es wurde festgehalten, dass die vorliegenden nachträglich veränderten Umstände des Vertrages (Umzug) in die Risikosphäre der Kundin fallen. Zudem ist nicht erstellt bzw. es fehlen stichhaltige Hinweise, dass die Mobilfunknetzabdeckung tatsächlich unzureichend und nicht mehr vertragsgemäss ist. In Anbetracht dessen, dass Frau X den Mobilfunkvertrag bereits nach knapp sieben Monaten während der Mindestlaufzeit vorzeitig kündigte, erachtet der Ombudsmann die Kündigungsgebühren des Anbieters als Ausgleich für das stark ermässigte Mobilfunkgerät als angemessenen.

Es bleibt die Kündigungsgebühr nach dem Grundsatz von pro rata temporis, d.h. unter Berücksichtigung der bereits erfüllten Vertragslaufzeit, zu prüfen. Dieser Grundsatz vertritt der Ombudsmann unter dem Gesichtspunkt des Gleichbehandlungsprinzips von Kunden und Kundinnen. Die Vertragslaufzeit dauerte vom 10. Oktober 2012 bis zum 6. Mai 2013. Das Abonnement wurde somit 17 Monate vor Ablauf des Vertrages aufgelöst. Daraus resultiert eine Kündigungsgebühr pro rata in Höhe von CHF 354.00 (CHF 500 / 24 Monate).

Herr und Frau X wechselten ihre Telefonie- und Internetnutzung am 8. September 2011 zu einem neuen Anbieter. Der Wechsel erfolgte aufgrund des Bündelrabatts, der bei einer Kombination des Telefon- und Internetanschlusses bei diesem Anbieter erteilt wurde. Nach der Übernahme der Produktlinie „Quickline“ passte der Anbieter am 1. Juni 2012 sein Angebot der steigenden Nachfrage an Flatrate Produkten an und nahm die Produkte mit beschränktem Datenvolumen aus dem Sortiment. Aus diesem Grund wurde auch das Abonnement von Herrn und Frau X angepasst und die Grundgebühr erhöhte sich. Herr und Frau X waren mit diesem Vorgehen nicht einverstanden, da sie der Meinung waren, es handle sich dabei um eine einseitige Vertragsänderung. Das Ehepaar X konnte mit dem Anbieter keine Einigung finden und wandte sich an die Schlichtungsstelle.

Es entspricht den allgemeinen Grundsätzen zum Vertragsschluss, dass Parteien an den vereinbarten Inhalt gebunden sind, soweit sie nicht einvernehmlich eine neue Vertragsregelung treffen. Nach Vertragsschluss kann der Inhalt grundsätzlich nicht mehr einseitig durch eine Vertragspartei abgeändert werden. Rechnen die Parteien bei Vertragsschluss mit künftigen Ereignissen oder Veränderungen, können sie dafür eine Anpassung vertraglich vorsehen. Das Bundesgericht hat in verschiedenen Entscheiden festgelegt, unter welchen Bedingungen sogenannte Anpassungsklauseln überhaupt gültig sind. Danach müssen diese sowohl das erwartete Ereignis als auch der Umfang der Anpassung im Vertrag erwähnen. Denn ein gültiger Vertrag kommt nur zustande, wenn Leistungsinhalt sowie -umfang mindestens bestimmbar sind und so auch erfüllt werden können.

Es ist grundsätzlich branchenüblich, dass Anbieter im Rahmen ihrer Geschäftspolitik regelmässig Produkt- und Preisänderungen oder Preisanpassungen vornehmen. Problematisch wird es, wenn solche Änderungen während eines laufenden Vertragsverhältnisses und ohne Einverständnis der Gegenpartei erfolgen. Vorliegend gilt zu beachten, dass gemäss Art. 3 AVB (Allgemeine Vertragsbedingungen) der ursprünglich abgeschlossene Vertrag auf unbestimmte Dauer mit einer Mindestvertragsdauer von drei Monaten abgeschlossen wurde. Herr und Frau X sind seit September 2011 Kunden des Anbieters, das heisst, dass die Mindestvertragsdauer längst abgelaufen ist. Somit galt gemäss Art. 3 AVG für beide Parteien eine Kündigungsfrist von einem Monat.

Für den Ombudsmann ist nicht ersichtlich, ob Herr und Frau X ein Ankündigungsschreiben zur Änderung des Angebots vonseiten des Anbieters erhalten haben. Die Frage, ob ein solches Schreiben

Vertragsänderung zu Lasten des Kunden während der Laufzeit

Problem: Der Spielraum eines Anbieters zur Änderung der Vertragskonditionen kann aufgrund seiner AGB gross sein.

Tipp: Sind Sie mit den vom Anbieter in Aussicht gestellten Änderungen der Leistungsinhalte nicht einverstanden und akzeptieren sie somit auch nicht die neuen AGB bzw. AVB nachträglich, können Sie vom Anbieter verlangen, dass Sie ab dem Zeitpunkt der definitiven Kenntnisnahme der Vertragsänderung bis zur erstmöglichen ordentlichen Kündigung »nur« die ursprünglich vereinbarten Gebühren zu bezahlen haben.

Fallbeispiele

an die Kunden gelangte, kann vorliegend offengelassen werden, denn der Anbieter kontaktierte Herr und Frau X telefonisch am 29. August 2012 und informierte sie über die bevorstehenden Änderungen. Aufgrund der Kündigungsfrist von einem Monat hätten die Kunden den Vertrag ordentlich kündigen können, sofern sie sich mit den geplanten Vertragsänderungen nicht einverstanden erklärt hätten. Herr und Frau X machten von diesem Recht nicht Gebrauch, was zur Folge hatte, dass der Vertrag unter den abgeänderten Bedingungen Gültigkeit erlangte.

Fraglich ist, ob mit der Produktpassung und der daraus folgenden Vertragsänderung auch eine entsprechende Änderung der AGB stattgefunden hat. Mit dem Informationsbrief, den der Anbieter den Kunden im August 2012 zukommen liess, teilte der Anbieter mit, dass die aktualisierten AVB auf der Internetseite zu finden seien. Es erscheint dem Ombudsmann problematisch, dass die Möglichkeit besteht, dass der Kunde kein Informationsschreiben erhalten hat, sondern telefonisch über die Vertragsänderung orientiert wurde. Entspräche dies der Tatsache, kann davon ausgegangen werden, dass ein eindeutiger Hinweis auf die neuen AGB bzw. AVB nicht erfolgt ist.

Des Weiteren hält der Ombudsmann fest, dass die AGB oder AVB nur dann als ausdrückliche Vereinbarung gelten, wenn im Vertrag explizit auf deren Existenz hingewiesen wird. Vorliegend versuchte der Ombudsmann, die aktuellen AGB durch Eingabe der Internetseite ausfindig zu machen. Er stellte fest, dass der Benutzer nicht automatisch zu den geltenden AGB geführt wird, sondern diese entsprechend suchen muss. Die Frage, ob vorliegend genügend und auf korrekte Weise auf die AGB bzw. AVB hingewiesen wurde, kann leider nicht beantwortet werden. Tatsache ist, dass die Kunden mit der ihnen in Aussicht gestellten Änderung nicht einverstanden waren und somit die aktuellen AGB bzw. AVB auch nicht nachträglich akzeptierten.

Der Ombudsmann kommt zum Schluss, dass der Anbieter Herrn und Frau X ab der definitiven Kenntnissnahme der Vertragsänderung bis zur erstmöglichen ordentlichen Kündigung (also bis Ende September 2012) die Bündelrabatte von CHF10.– gewähren sollte. Weiter ist der Ombudsmann der Meinung, dass der Anbieter den Kunden in Bezug auf die Hausverteileranlage entgegenkommen sollte. Der Wechsel zum neuen Anbieter erforderte die Installation einer Hausverteileranlage zum Preis von CHF 1566.95. Dass der Anbieter den ursprünglich abgeschlossenen Vertrag nach nicht einmal einem Jahr einseitig abändert, empfindet der Ombudsmann als unzumutbar, zumal diese Änderung bei Vertragsschluss für den Kunden nicht vorauszusehen war. Aufgrund der vorangehenden Ausführungen erachtet es der Ombudsmann angebracht, dass der Anbieter Herr und Frau X ein Viertel der Kosten für die Hausverteileranlage erstattet.

Falsch adressierte Rechnung führte zu einer (ungerechtfertigten) Betreibung

Problem: Es kann bei grossen Unternehmen vorkommen, dass eine Rechnung falsch adressiert wird.

Tipp: Wird von einem Inkassounternehmen eine ungerechtfertigte Forderung verlangt, setzen Sie sich unmittelbar mit ihrem Fernmeldedienstleister in Kontakt, damit eine Betreibung und die damit

Frau X beabsichtigte einen Anbieterwechsel, dabei stellte die Kundin dem Anbieter mit Datum vom 7. April 2010 eine Vollmacht aus, um den alten Anschluss beim bisherigen Anbieter zu kündigen und die Portierung der Rufnummer zu veranlassen. Am 4. Juli 2010 wurde Frau X eine Rechnung über CHF 300.00 zugestellt. Der Betrag wurde "wegen vorzeitiger Kündigung des 12-Monatsvertrages" verlangt. Seltsamerweise wurde die Rechnung an eine andere Adresse versandt, als die von Frau X auf den Anmeldeformularen vom 7. April 2010 angegebene. Frau X gibt an, die Rechnung vom 4. Juli 2010 für Kündigungsgebühren nie erhalten zu haben.

Anfangs 2011 zederte der Anbieter die an eine falsche Adresse zugestellte und daher unbeantwortete Forderung an eine Inkassostelle. Erst über ein Schreiben der Inkassostelle erlangte die Kundin Kenntnis über die vom Anbieter verlangten Kündigungsgebühren. Frau X wehrte sich vehement gegen die nun von der Inkassostelle geltend gemachte Forderung. Gegen den Zahlungsbefehl vom 22. Mai 2011 erhob die Kundin Rechtsvorschlag. Das Betreibungsbegehren wurde seither nicht fortgesetzt. Frau X musste in den nachfolgenden Monaten jedoch feststellen, dass ihr aus dem

verbunden unangenehmen Folgen, noch rechtzeitig verhindert werden können. Beanstanden Sie schriftlich – am besten eingeschrieben – beim Fernmeldedienstleister die verrechnete Forderung und verlangen Sie, dass der Anbieter die zedierte Forderung auf seine Kosten zurückkauft. Stellen Sie zudem sicher, dass der Anbieter das Inkassounternehmen dazu auffordert, einen allfälligen Eintrag in einer Bonitätsdatenbank im Inkassoverfahren löschen zu lassen und die Löschung schriftlich zu bestätigen. Bewahren Sie eine Kopie des Schreibens sowie die Postquittung zu Beweiszwecken unbedingt auf.

Eintrag ins Betreibungsregister und der negativ gehandelten Bonität im Geschäftsverkehr verschiedentlich Nachteile erwachsen, so u.a. vermutlich bei einer Wohnungsbewerbung und beim erneuten Wechsel des Telekom-Anbieters. Da die Parteien keine Einigung finden konnten, wandte sich Frau X an die Schlichtungsstelle.

Mit Schreiben vom 25. März 2013 kontaktierte der Anbieter die Kundin erstmals in der Streitsache und informierte darüber, dass das eingeleitete Inkassodossier zurückgezogen und das Kundenkonto saldiert worden sei. Zudem wurde erklärt, dass die Löschung sämtlicher Bonitätsdatenbankeinträge bei der Inkassostelle veranlasst worden sei. Frau X musste bei der Überprüfung des Inkassodossiers jedoch feststellen, dass beim zuständigen Betreibungsamt das Betreibungsbegehren noch nicht zurückgezogen wurde und der Eintrag im Betreibungsregister weiterhin besteht.

Aus der Chronologie des Sachverhalts erscheint das Vorgehen des Anbieters nicht schlüssig. Die Gebührenforderung vom 4. Juli 2010 wegen vorzeitiger Kündigung setzt zunächst ein gültiges Vertragsverhältnis voraus. Am 25. Oktober 2010 forderte der Anbieter Frau X jedoch zur Ergänzung unvollständiger Anmeldeunterlagen auf. Ein Vertragsabschluss vor einer formell vollständigen Anmeldung durch Kunden ist nicht denkbar. Im Weiteren erscheint dem Ombudsmann die Darstellung der Kundin glaubhaft, wonach der Anbieter die gewünschten Dienstleistungen im Frühjahr 2010 nicht zur Verfügung stellte bzw. nicht aufschaltete. Aus Sicht des Ombudsmanns kam zwischen den Parteien daher kein Vertragsverhältnis zustande.

Selbst wenn ein Vertrag angenommen würde, bestehen erhebliche Zweifel zur Wirksamkeit der vom Anbieter ausgesprochenen Kündigung. Per Definition ist diese eine einseitig empfangsbedürftige Willenserklärung. Rechtswirksam wird eine Kündigung erst dann, wenn sie der anderen Partei bekannt gegeben worden oder zumindest "in deren Machtbereich" gelangt ist. Bei einer per Post verschickten Kündigung ist dies der Zeitpunkt, an welchem der Empfänger davon Kenntnis erhält oder hätte erhalten können. Die Kündigungserklärung - sofern denn von einer solchen gesprochen werden kann, da es sich nur um eine Rechnung handelte - war falsch adressiert und gelangte nie in den Machtbereich, das heißt in den Briefkasten von Frau X. Damit wäre selbst beim Vorliegen eines gültigen Vertrages die Kündigung vom Anbieter als gegenstandslos zu betrachten.

Für Frau X entstanden beträchtliche Unannehmlichkeiten und viel Aufwand in einer Auseinandersetzung, welche massgeblich durch unbegründete Entscheide und Handlungen vom Anbieter ausgelöst wurde. Frau X geriet dadurch derart in Bedrängnis, dass sie sich juristisch beraten lassen musste. Es waren viele Telefonate und aufwendige Korrespondenz nötig, um gegen die ungerechtfertigten Forderungen anzukämpfen. Nicht zuletzt belasteten die Kundin die während rund zwei Jahren angedrohten (und teils vollzogenen) Nachteile des Inkassounternehmens. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass der Anbieter die Kundin im Sinne einer Wiedergutmachung angemessen dafür entschädigen sollte. Ein Selbstverschulden von Frau X ist in der angetragenen Streitsache nicht ersichtlich. Der Ombudsmann empfiehlt dem Anbieter, die der Kundin verbliebenen Nachteile aus dem Inkasso - bzw. Betreibungsverfahren zu beseitigen und Frau X mit einer pauschalen Zahlung über CHF 500.00 abzufinden.

Der zehnjährige Sohn von Herrn X hat über eine 090x-Nummer Guthaben für Dienste auf einer Online-Spielplattform gekauft. Diese Dienste werden via Telefonrechnung direkt verrechnet. Mit jedem Anruf über eine solche Nummer nimmt der Kunde das ihm offerierte Angebot an und tritt somit in eine vertragliche Beziehung mit dem Anbieter. Dieses Vertragsverhältnis entsteht für jeden Anruf neu. Der Gesamtbetrag belief sich vorliegend auf CHF 1'965.20. Herr X bestreitet die Rechnung. Er ist der Meinung, dass rechtlich kein Vertrag bestehe, da sein Sohn, zehn Jahre alt

Durch Minderjährige bestellte Mehrwertdienste

Problem: Durch Mehrwertdienste können horrenden Kosten entstehen, welche auch von Dritten, z.B.

von im gleichen Haushalt lebenden Minderjährigen, verursacht werden können. Folglich kann sich die Anschlussinhaberin/der Anschlussinhaber den hohen Rechnungsbetrag nicht erklären.

Tipp: Wenn Sie mit Minderjährigen in einem Haushalt wohnen, empfiehlt es sich, ein Sperrset für Mehrwertdienste zu aktivieren. Dies ist insbesondere notwendig, wenn entsprechende Vorkommnisse oder konkrete Befürchtungen für eine Sperrung sprechen. Sollten Sie mit den Mehrwertdienstgebühren nicht einverstanden sein, bestreiten Sie die Rechnung bei Ihrem Fernmeldedienstanbieter innerhalb der Zahlungsfrist und bezahlen Sie lediglich den unbestrittenen Betrag. Beanstanden Sie anschliessend schriftlich – am besten eingeschrieben – beim Mehrwertdienstanbieter die verrechneten Dienste und verlangen Sie eine Rückerstattung. Bewahren Sie eine Kopie des Schreibens sowie die Postquittung zu Beweis Zwecken auf.

sei und daher nicht imstande zu verstehen, dass er mit den Gesprächen ein Vertrag eingehe. Der Mehrwertdienstanbieter lehnt jedoch eine Gutschrift mit der Begründung ab, dass Herr X als Inhaber der Rufnummer verantwortlich sei. Somit konnte zwischen den Parteien keine Einigung erzielt werden und der Kunde wandte sich an die Schlichtungsstelle.

Grundsätzlich trägt der Anschlussinhaber stets die Verantwortung für die entsprechende Nutzung und die daraus entstandenen Gebühren. Vorliegend hat nach Angaben von Herrn X sein Sohn die Mehrwertdienstgebühren verursacht. Herr X bestreitet den Vertragsschluss, da sein Sohn minderjährig ist und er sein Einverständnis für den Erwerb des Spielguthabens weder im Voraus noch nachträglich gegeben hatte.

Nach der schweizerischen Zivilrechtsordnung sind Unmündige nur beschränkt geschäftsfähig. Das bedeutet, dass die von ihnen abgeschlossenen Verträge oder Rechtsgeschäfte im Allgemeinen nur dann wirksam sind, wenn die Eltern als gesetzliche Vertreter zuvor ihre Einwilligung erteilt haben oder das Geschäft nachträglich genehmigen. Wird die elterliche Zustimmung hingegen verweigert, ist der Vertrag unwirksam. Lediglich Geschäfte, in denen das unmündige Kind über sein Taschengeld oder sein Vermögen verfügt, sind ohne die Zustimmung der Eltern gültig.

Die vorliegende Summe über CHF 1'965.20 liegt weit höher als ein übliches Taschengeld eines Minderjährigen. Da Herr X, als Vater von seinem 10 Jahre alten Sohn, seine Zustimmung für den Kauf des Onlineguthabens weder im Voraus noch nachträglich gegeben hat, ist kein gültiger Vertrag zwischen den Parteien zustande gekommen. Der Anbieter wäre deshalb nicht berechtigt, im Zusammenhang mit der in Frage stehenden Mehrwertdienstleistung gegen Herrn X Forderungen geltend zu machen.

Es gilt zu beachten, dass der Anschlussinhaber alle ihm zumutbaren und geeigneten Vorkehrungen zu treffen hat, um eine nicht gebilligte und unerwünschte Nutzung des Telefons zu unterbinden. In Streitfällen stellt sich stets die Frage, ob dem Anschlussinhaber die fehlende Sperrung von Mehrwertdiensten beim Fernmeldedienstanbieter vorwerfbar ist oder nicht. Für den Ombudsmann lässt sich die Verantwortung im Zusammenhang mit dem Jugend- beziehungsweise Minderjährigenschutz nicht einseitig auf den Anschlussinhaber als Endkunde von Fernmeldediensten abwälzen. Allein aus der Tatsache der Sperrmöglichkeit kann nicht automatisch der Schluss gezogen werden, dass eine Pflichtwidrigkeit beigeht, wer diese nicht aktiviert hat. Hinsichtlich des Schutzes Minderjähriger gibt es nach Ansicht des Ombudsmanns ohne konkreten Anlass keine Pflicht zu einer vorbeugenden Nummernsperrung. Deshalb kann bei einem erstmaligen Vorfall dem Anschlussinhaber keine Pflichtverletzung wegen unterlassener Nummernsperrung vorgeworfen werden.

Hinzu kommt, dass praktische Erwägungen gegen eine generelle Pflicht zur Nummernsperrung sprechen. Werden nämlich Sperrsets eingerichtet, so ist Telefonanschlussinhabern die gesamte Nutzung von Mehrwertdiensten verunmöglicht. So ist auch die Nutzung üblicher und nützlicher Dienstleistungen (so z.B. Weckdienste, Ticket-Reservation, Auskunftsdienst u. Ä.) nicht mehr möglich, da Fernmeldedienstanbieter aktuell nur ganze Nummernblöcke von Mehrwertdienstnummern sperren können. Diese technische "Alles oder nichts"- Lösung kann aus Sicht der Anschlussinhaber und Anschlussinhaberinnen nicht befriedigen.

Im vorliegend Fall scheint dem Ombudsmann die Tatsache der Durchbrechung des zivilrechtlichen Minderjährigenschutzes zentral. Eltern können in rechtlicher Hinsicht allgemein davon ausgehen, dass auch die bei Laien allgemein bekannten Regeln über das Zustandekommen von Verträgen und insbesondere der Schutz von Minderjährigen nicht einfach ausser Kraft gesetzt werden, nur weil eine Bezahlung bzw. Abrechnung auch über eine Telefonrechnung möglich ist. Sofern Telefonanbieter keine zweckmässigeren Sicherungssysteme zur Einschränkung von Mehrwertdiensten

zur Verfügung stellen, obliegt es nach Ansicht des Ombudsmanns vorerst in erster Linie den betreffenden Mehrwertdiensteanbietern, sich vor unwirksamen Bestellungen Minderjähriger zu schützen. Solche Altersverifikationssysteme oder anderweitige Sicherheits-Softwares existieren und dürften ohne Weiteres in ein Spielangebot implementiert werden können. Mit solchen Massnahmen wäre eine Feststellung der Volljährigkeit gewährleistet. Es ist in diesem Zusammenhang nicht auszuschliessen, dass sich vorliegend der Anbieter in Bezug auf den Minderjährigenschutz nach Art. 19 Abs. 1 ZGB gar ein gewisses Selbstverschulden anrechnen lassen müsste.

Der Ombudsmann hält fest, dass es Sache der Anbieter ist, wie sie ihr Geschäft ausgestalten wollen. Die Schaffung des Zugangs bzw. die Bezahlmethode via Telefon wird trotz Alternativen zusätzlich angeboten, so dass dem Anbieter daraus ein gewisses Geschäftsrisiko erwächst. Daher erscheint es dem Ombudsmann als angemessen, den Mehrwertdiensteanbieter das Geschäftsrisiko mit Unmündigen tragen zu lassen. Die voranstehenden Überlegungen und Hinweise des Ombudsmanns sollten daher auch als Empfehlung an den Anbieter verstanden werden, dem Minderjährigenschutz angemessen Rechnung tragen und seine Anstrengungen diesbezüglich zu intensivieren. In einer Interessenabwägung verdient der Schutz des Unmündigen bzw. nur bedingt Geschäftsfähigen letztlich Vorrang vor dem Schutzbedürfnis des Verkehrs.

Die Ehegatten X wechselten Ende September 2011 ihren Wohnsitz und erhielten an der neuen Adresse Rechnungen für Kabelanschlussgebühren zugestellt. Die Kunden bezahlten die Gebührenrechnungen während rund 13 Monaten, bis sie erkannten, dass sie die Leistungen vom Kabelanbieter gar nicht beanspruchten. Daraufhin kündigten Herr und Frau X den Anschluss und verlangten eine Rückerstattung der irrtümlich bezahlten Gebühren. Das Ehepaar X erhielt keine Antwort vom Anbieter, weshalb sie an die Schlichtungsstelle gelangten.

Bei den meisten Liegenschaften ist der Empfang von Fernmeldedienstleistungen über einen Kabelanschluss gewährleistet. Dabei bezahlen Mieter und Mieterinnen die Kabelanschlussgebühren vielfach über die Nebenkosten der Miete. Ein Vertragsverhältnis mit dem Kabelanschlussanbieter besteht dabei nicht. Es kommt aber auch vor, dass zwischen Kabelnetzbetreiber und dem Mieter ein direktes Vertragsverhältnis über den Kabelanschluss besteht. In diesem Fall erhalten Kunden eine Gebührenrechnung. In Mietobjekten mit Kabelanschluss finden immer wieder Mieterwechsel statt. Der Anbieter erhält von den Liegenschaftseigentümern oder deren eingesetzten Verwaltungen häufig einen periodisch nachgeführten "Mieterspiegel" zugestellt, woraus die aktuellen Mietparteien ersichtlich sind. Sofern neu eingezogene Mieter nicht aktiv werden und gegenüber dem Kabelanbieter erklären, dass sie auf die Nutzung des vorhandenen Anschlusses verzichten, wird die Nutzung der Dienstleistungen angenommen. Spätestens mit Erhalt der Gebührenrechnung können Mieter und Mieterinnen erkennen, dass ein Kabelanschluss zur Verfügung steht und aktiv ist. Der Ombudsmann erachtet es in erster Linie als Pflicht des Vermieters oder dessen Verwaltung, die Mieter über das Vorhandensein des aktiven Kabelanschlusses zu informieren.

Der vorliegende Sachverhalt weist eher darauf hin, dass Herr und Frau X bei Antritt des Mietverhältnisses über den bestehenden und aktiven Kabelanschluss nicht ausdrücklich orientiert wurden. Dies bedeutet aber noch nicht, dass die Kunden darüber keine Kenntnis erlangen konnten. So sind in der Regel unter den Nebenkosten im Mietvertrag Hinweise zur Telekom-Erschliessung der Wohnung aufgeführt. Im Weiteren geben die Ehegatten X an, dass sie sämtliche Telekom-Dienstleistungen von einem anderen Anbieter beziehen. Somit erstaunt es umso mehr, dass Herr und Frau X die erhaltenen Gebührenrechnungen nicht früher infrage stellten und beim Vermieter oder beim Anbieter vorstellig wurden.

Kabelanschlussgebühren und Mieterwechsel

Problem: In der Schweiz wird bei den meisten Liegenschaften der Empfang von Fernmeldedienstleistungen über einen Kabelanschluss gewährleistet. Ohne diese Grunderschliessung können analoge oder digitale Telekomdienstleistungen nur via Satellit empfangen werden. Die Anbieter verlangen die monatlichen Gebühren für den Kabelanschluss entweder vom Hauseigentümer (der diese dann dem Mieter über die Nebenkosten verrechnet) oder direkt von den Mietern.

Tipp: Es ist wichtig, dass Sie sich bei einem Mietantritt im Klaren sind, wer die Gebühren übernimmt, damit Doppelverrechnungen von Kabelanschlussgebühren verhindert werden können. Zu beachten ist zudem, dass die Kabelanschlussgebühren auch verrechnet werden, wenn kein TV-, sondern nur ein Internet- oder Telefonabonnement beim Anbieter abgeschlossen wurde. Wird der Kabelanschluss nicht mehr gebraucht, sollte er plombiert werden.

Der Anbieter führt an, im Januar 2012 vom Vermieter eine Information über die neue Mietpartei erhalten zu haben. Daraufhin werde automatisch die erste Rechnung mit einem "Welcome-Package" versandt. Die Sendung habe auch die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sowie ein Willkommensschreiben enthalten. Herr und Frau X bestreiten, dass die Gebührenrechnung Beilagen enthalten habe. Der Ombudsmann hegt eher Zweifel darüber. Zum einen liegt kein entsprechender Eintrag im Kundenverwaltungssystem des Anbieters vor. Zum anderen werden dem Ombudsmann immer wieder vergleichbare Fälle gemeldet, in denen Kunden oder Kundinnen nur die Rechnungen für die Anschlussgebühren zugesandt werden. Der Ombudsmann möchte daher nicht ausschliessen, dass beim Anbieter Abweichungen von der dargestellten Praxis vorkommen beziehungsweise zum damaligen Zeitpunkt vorkamen.

Nichtsdestotrotz müssen Konsumenten und Konsumentinnen eingehende Rechnungen prüfen und bei deren Unbegründetheit umgehend bei der Rechnungsstellerin vorstellig werden. Dies gilt insbesondere bei unerwarteten Forderungen unbekannter Herkunft. Herr und Frau X hätten spätestens mit Erhalt der ersten Rechnung auf die Forderung reagieren können. Dass der Anbieter nicht früher über den Nichtbedarf des Kabelanschlusses informiert wurde, kann ihm nicht angelastet werden. Die Forderungen erscheinen unter diesen Umständen begründet. Es spielt dabei keine Rolle, ob Kunden die zur Verfügung gestellten Dienstleistungen effektiv beanspruchten oder nicht. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass im vorliegenden Fall die Kunden die Hauptverantwortung für die irrtümlich bezahlten Gebühren tragen müssen. Der Erhalt der Gebührenrechnung ab dem Jahr 2012 ist unstrittig. Da Herr und Frau X während dieser Zeit sämtliche Telekomdienstleistungen über einen anderen Anbieter bezogen, hätte sich bei Ihnen die Frage aufdrängen müssen, für welche Leistung sie die zusätzliche Gebührenrechnung bezahlen. Es sind jedoch während über 15 Monaten keine Bemühungen der Kunden ersichtlich, die Umstände der Rechnungen in Erfahrung zu bringen.

Telefonisch abgeschlossener Vertrag und Widerruf desselben

Problem: Rechtsgültige Verträge können auch telefonisch bzw. mündlich abgeschlossen werden. Einer Vielzahl von Kundinnen/Kunden ist während dieser Gespräche nicht klar, dass sie im Begriff sind, einen verbindlichen Vertrag zu schliessen bzw. dass sie den Fernmeldedienstleister wechseln.

Tipp: Seien Sie vorsichtig und lassen Sie sich am Telefon nicht zu einem Vertragsschluss überreden. Sollten Sie dennoch Fragen mit «ja» beantwortet haben, obwohl sie keinen neuen Vertrag gewünscht haben, kontaktieren Sie den Anbieter umgehend und verlangen Sie die Tonbandaufzeichnung des Gesprächs. Gemäß Verordnung der Eidgenössischen Kommunikationskommission vom 17. November 1997 betreffend das

Am 5. Juli 2013 erhält Frau X eine Auftragsbestätigung vom Anbieter Y für einen Auftrag, welchen sie erteilt haben soll. Am 11. Juli 2013 macht Herr Z (Sohn von Frau X) als Generalbevollmächtigter, den Widerruf des Auftrags geltend. Der Anbieter besteht weiterhin auf der Forderungen. Er reagiert weder auf die Bitte von Herrn Z, um Zusendung des Vertrages sowie der AGB noch auf den Widerruf von Herrn Z. Da die Parteien keine Einigung finden konnten, wandte sich Herr Z an die Schlichtungsstelle.

Mit dem vermeintlichen Vertragsverhältnis (vorliegend ein sogenannter Preselection-Vertrag) wie auch mit der Bezahlung der Kosten war und ist Frau X nicht einverstanden. Da der Anbieter die Sperrung des Anschlusses in Aussicht gestellt hatte, sah sich Frau X gezwungen, einen Teil der Rechnungen, namentlich total CHF 49.55, zu bezahlen.

Um Streitfällen wie dem vorliegenden vorzubeugen, hat der Gesetzgeber Anforderungen an einen Preselection-Antrag definiert. Damit Konsumenten einen umstrittenen Preselection-Wechsel leichter anfechten können, sind alle Anbieter verpflichtet, im Streitfall und auf Anforderung innerhalb von zehn Tagen den Beweis für den Preselection-Antrag, dem sogenannten TPV, einschliesslich der Aufzeichnung des geschäftlichen Gesprächs (Beratungsgespräch) zur Kundenanwerbung dem betroffenen Kunden als Beweis zu erbringen. Andernfalls muss der Anbieter innerhalb von fünf Arbeitstagen auf eigene Kosten die Preselection aufheben und die Wiederherstellung des vorherigen Zustands veranlassen.

Der Korrespondenz von Herrn Z entnimmt der Ombudsmann, dass die Tonbandaufzeichnung als Beweis für den Vertragsschluss nicht vorgebracht worden ist. Der Anbieter stellte auch dem Ombudsmann keine Gesprächsaufzeichnung zu und es ist davon auszugehen, dass gar keine solche

Aufnahme besteht. Dementsprechend ist der Nachweis für den Vertragsschluss durch den Anbieter nicht gelungen.

Selbst wenn ein gültig zustande gekommenes Vertragsverhältnis angenommen werden dürfte, hat Frau X mit Schreiben vom 11. Juli 2013 die vom Anbieter behauptete Auftragserteilung widerrufen. Herr Z erwähnt im Schreiben vom 8. Oktober 2013 an den Anbieter eine Auftragserteilung mit Widerrufsbelehrung vom 5. Juli 2013. Gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vom 1. November 2009 räumt der Anbieter deren Kunden ein Widerrufsrecht ein: »Widerrufserklärung; hiermit machen wir Sie auf Ihr Widerrufsrecht nach Art. 40b OR aufmerksam: Sie können Ihren Antrag zum Vertragsabschluss oder Ihre Annahmeerklärung innert sieben Tagen ohne Angaben von Gründen in Textform (z.B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Zur Wahrung genügt das rechtzeitige Absenden des Widerrufs (Datum des Poststempels). Der Widerruf ist zu richten an: X AG, Postfach Y« Gemäss Art. 40d OR werden folgende Anforderungen an eine Widerrufsbelehrung gestellt: Der Anbieter muss den Kunden schriftlich, über Form und Frist sowie über die Adresse, an welche der Widerruf zu richten ist, informieren. Diese Angaben müssen datiert sein, die Identifizierung des Vertrags ermöglichen sowie dem Kunden so übergeben worden sein, dass er die Angaben kennt, wenn er den Vertrag beantragt oder annimmt. Dem Anbieter kommt eine vorvertragliche Orientierungsobliegenheit zu. Der Kunde soll ohne weitere Nachforschungen sein Widerrufsrecht ausüben können. Zwar nicht ausdrücklich, aber implizit verlangt wird die optisch deutliche und inhaltlich unmissverständliche Gestaltung der Widerrufsbelehrung. Eine Urkunde, welche den Vertragstext und die Belehrung umfasst, reicht aus. Eine blosser Einbindung in beigelegte allgemeine Geschäftsbedingungen genügt hingegen nicht. Wird die Belehrungspflicht verletzt, beeinträchtigt dies die Gültigkeit bzw. die Verbindlichkeit des Vertrages nicht, sondern setzt den Fristenlauf für den Widerruf aus.

Vorliegend befindet sich die Widerrufsbelehrung auf dem Textblatt der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 1. November 2009). Eine solche Art der Belehrung reicht wie vorstehend ausgeführt nicht aus. Art. 40d Abs. 3 OR ist damit nicht erfüllt. Ausserdem ist die Widerrufsbelehrung weder datiert noch wird der Beginn oder das Ende der Widerrufsfrist deutlich gemacht. Damit muss der Kunde weitere Abklärungen treffen und befindet sich im Ungewissen, wann die Frist endet. Zudem verkennt der Anbieter, dass Frau X form- wie auch fristgerecht von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch gemacht hatte: Der Willkommensbrief trägt das Datum vom 5. Juli 2013. Dies ist ein Freitag. Frau X konnte den Brief somit frühestens am 6. Juli 2013 in Empfang nehmen. Die Frist von sieben Tagen (vgl. Art. 40e OR) begann frühestens am 7. Juli 2013 zu laufen. Folglich fällt das Ende der siebentägigen Frist auf den Samstag, den 13. Juli 2013. Im Sinne von Art. 1 des Bundesgesetzes über den Fristenlauf an Samstagen (SR 173.110.3) wird der Samstag mit einem Feiertag gleichgestellt. Damit endet die Frist am nächsten Werktag (vgl. dazu Art. 142 Abs. 3 ZPO) und damit am Montag, den 15. Juli 2013. Dem Ombudsmann liegt ein Schreiben vom 11. Juli 2013 vor, in welchem Frau X, mit Generalvollmacht vertreten durch ihren Sohn, Herrn Z, ihren Widerruf geltend macht. Somit kann die Behauptung vom Anbieter, es sei kein Widerruf erfolgt, widerlegt werden.

Fernmeldegesetz, sind Fernmeldedienstanbieter dazu verpflichtet, auf Anforderung innerhalb von zehn Tagen den Beweis für den Preselection-Antrag, einschliesslich der Aufzeichnung des geschäftlichen Gesprächs (Beratungsgespräch) zur Kundenanwerbung dem betroffenen Kunden als Beweis zu erbringen. Andernfalls muss der Anbieter innerhalb von fünf Arbeitstagen auf eigene Kosten die Preselection aufheben und die Wiederherstellung des vorherigen Zustands veranlassen. Beachten Sie zudem, dass die meisten Fernmeldedienstanbieter den Kundinnen/Kunden bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen analog den Haustürgeschäften ein Widerrufsrecht von sieben Tagen einräumen. Wenden Sie sich rasch möglichst per Einschreiben an den Fernmeldedienstanbieter und widerrufen Sie den Vertrag. Erstellen Sie eine Kopie des Widerrufs Schreibens und bewahren Sie die Postquittung des Einschreibens zu Beweis zwecken auf.

Bilanz – Aktiven

		31.12.2013		31.12.2012
Bilanz auf den 31. Dezember 2013 mit Vorjahresvergleich	Umlaufvermögen			
	Flüssige Mittel			
Kasse	CHF	71.35	CHF	74.25
BEKB Kontokorrent 16 269.117.6.40	CHF	443'654.75	CHF	626'999.73
BEKB Sparkonto 42 4.244.637.80	CHF	0.00	CHF	281'999.60
BEKB Fallkonto 42 4.254.535.96	CHF	185'694.56	CHF	125'213.49
Total flüssige Mittel	CHF	629'420.66	CHF	1'034'287.07
	Forderungen aus Lieferungen und Leistungen			
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	CHF	66'195.80	CHF	87'737.55
Delkredere	CHF	-29'767.60	CHF	-49'172.00
Total Forderungen aus Lieferungen u. Leistungen	CHF	36'428.20	CHF	38'565.55
	Übrige kurzfristige Forderungen			
Forderungen Verrechnungssteuer	CHF	325.65	CHF	654.25
BEKB Mietkaution 42 4.243.170.34	CHF	25'652.90	CHF	25'612.10
Total übrige kurzfristige Forderungen	CHF	25'978.55	CHF	26'266.35
	Abdeckung Verlust durch Vorauszahler (Swisscom (Schweiz) AG / Orange Communications SA / upc cablecom GmbH Sunrise Communications AG / anteilmässig)			
	CHF	220'785.64	CHF	0.00
Aktive Rechnungsabgrenzungen	CHF	106'089.05	CHF	95'091.10
Total Umlaufvermögen	CHF	1'018'702.10	CHF	1'194'210.07
	Anlagevermögen			
Büromobilien	CHF	1.00	CHF	1.00
Total Anlagevermögen	CHF	1.00	CHF	1.00
TOTAL AKTIVEN	CHF	1'018'703.10	CHF	1'194'211.07

Bilanz – PassivenBilanz auf den
31. Dezember 2013 mit
Vorjahresvergleich

		31.12.2013		31.12.2012
Fremdkapital				
Kurzfristiges Fremdkapital				
Verbindlichkeiten aus Lieferungen u. Leistungen	CHF	2'068.15	CHF	9'240.20
Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	CHF	27'531.30	CHF	6'857.55
Verbindlichkeiten Pensionskasse Winterthur Columna	CHF	3'865.20	CHF	1'326.05
Passive Rechnungsabgrenzungen	CHF	38'730.00	CHF	52'323.15
Rücküberführung der kum. Ertragsüberschüsse	CHF	0.00	CHF	189'384.12
Total kurzfristiges Fremdkapital	CHF	72'194.65	CHF	259'131.07
Vorauszahlungen				
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	CHF	113'113.00	CHF	116'628.00
Vorauszahlung upc cablecom GmbH	CHF	126'643.00	CHF	141'069.00
Vorauszahlung Orange Communications SA	CHF	190'460.00	CHF	158'920.00
Vorauszahlung Sunrise Communications AG	CHF	218'548.00	CHF	228'395.00
Vorauszahlung mobilezone com ag	CHF	0.00	CHF	5'259.00
Vorauszahlung TelCommunication Services AG	CHF	27'744.45	CHF	10'345.00
Vorauszahlung TalkTalk AG	CHF	0.00	CHF	4'464.00
Total Vorauszahlungen	CHF	676'508.45	CHF	665'080.00
Total Fremdkapital	CHF	748'703.10	CHF	924'211.07
Stiftungskapital				
Stiftungskapital	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
Total Stiftungskapital	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
TOTAL PASSIVEN	CHF	1'018'703.10	CHF	1'194'211.07

Erfolgsrechnung

2013

2012

Betriebsrechnung pro 2013
mit Vorjahresvergleich

Nettoerlös

Verfahrensgebühren Fallzahler	CHF	351'472.08	CHF	406'870.21
Verfahrensgebühren Vorauszahler	CHF	377'250.65	CHF	710'808.00
Veränderung Delkredere	CHF	19'404.40	CHF	-2'172.00
Total Nettoerlös	CHF	748'127.13	CHF	1'115'506.21

Gehälter	CHF	-694'961.90	CHF	-745'840.30
Honorare Stiftungsrat	CHF	-35'500.00	CHF	-41'500.00
Sozialleistungen	CHF	-103'080.50	CHF	-114'936.90
Personalnebenkosten	CHF	-7'982.80	CHF	-5'377.20
DECKUNGSBEITRAG 1	CHF	-93'398.07	CHF	207'851.81

Übriger Betriebsaufwand

Miete inkl. Nebenkosten	CHF	-55'046.90	CHF	-55'677.20
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	CHF	-3'836.10	CHF	-4'193.40
Sachversicherungen	CHF	-1'365.45	CHF	-1'365.45
Büromaterial	CHF	-3'013.20	CHF	-3'948.35
Telefon / Fax / Porti	CHF	-13'153.95	CHF	-15'489.45
IT-Kosten	CHF	-19'235.85	CHF	-18'180.55
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	CHF	-17'985.50	CHF	-16'913.55
Bücher / Zeitschriften	CHF	-2'728.55	CHF	-1'864.15
Werbedrucksachen	CHF	-1'038.40	CHF	-7'359.65
Repräsentationsspesen	CHF	-8'099.55	CHF	-7'913.95
Repräsentationsspesen Stiftungsrat	CHF	-686.70	CHF	-1'277.00
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	CHF	-2'800.00	CHF	-5'400.00
Total übriger Betriebsaufwand	CHF	-128'990.15	CHF	-139'582.70

Abschreibungen	CHF	-6'478.05	CHF	-3'425.65
----------------	-----	-----------	-----	-----------

Betriebsergebnis vor Zinsen	CHF	-228'866.27	CHF	64'843.46
------------------------------------	------------	--------------------	------------	------------------

Zinsaufwand	CHF	-542.09	CHF	-321.97
Zinsertrag	CHF	2'222.80	CHF	2'558.35

Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	CHF	0.00	CHF	-167.65
---	-----	------	-----	---------

Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	CHF	2'379.10	CHF	0.00
--	-----	----------	-----	------

Rückzahlung Ertragsüberschuss	CHF	4'020.82	CHF	-66'912.19
-------------------------------	-----	----------	-----	------------

Abdeckung Verlust durch Vorauszahler (Swisscom (Schweiz) AG / Orange Communications SA / upc cablecom GmbH Sunrise Communications AG / anteilmässig)	CHF	220'785.64	CHF	0.00
--	-----	------------	-----	------

GEWINN	CHF	0.00	CHF	0.00
---------------	------------	-------------	------------	-------------

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

Gümligen, 17. April 2014

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2013 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

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

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

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

TBC Revisions GmbH


A. Tringaniello
Leitender Revisor

Beilagen:

- Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang)

Angelo Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied der TREUHAND-KAMMER

Bruno Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, 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, CH-6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, Fax +41 41 783 21 84, E-Mail info@tbcgmbh.ch

