



ombudscom

**Jahresbericht 2015
der Schlichtungsstelle
Telekommunikation**

9 783765 711115

+41-

Vorwort des Präsidenten	4
Vorwort des Ombudsmanns	5
Stiftung	6
Zusammensetzung des Stiftungsrates	6
Aufsichtsbehörden	6
Schlichtungsstelle	7
ombudscom-Team	7
Ombudsmann	7
Schlichtungsverfahren / Eintretensvoraussetzungen	8
Ablauf des Schlichtungsverfahrens	8
Schlichtungsvorschlag	10
Verfahrensgebühren	10
Voraus- und Fallzahler	10
Gerichtsurteile zu den Gebührenverfügungen	11
Auswertung der Schlichtungsverfahren 2015	11
Anfragen	11
Fälle	13
Pendente Fälle	14
Erfolgreiche Schlichtungsverfahren	14
Rückzüge der Schlichtungsbegehren	15
Streitwert	15
Sprache und Art der Beschwerdeführer	16
Beschwerdegründe	16
Unverlangte Dienstleistung (inkl. Haustürgeschäfte)	17
Telefonisch abgeschlossene Verträge	17
Telefonisch abgeschlossene Preselection-Verträge	18
Weitere telefonisch abgeschlossene Verträge	19
Widerrufsrecht für telefonisch abgeschlossene Verträge	20
An der Haustüre abgeschlossene Verträge	20
Rechnungstellung	21
Beschwerden über mobile Datenverbindungen	21
Beschwerden über Verrechnung von Diensten trotz Flatrate	22
Papierrechnungsgebühren	22
Mehrwertdienste	23
Verpflichtung der Fernmeldedienstanbieter	24
Arten von Mehrwertdiensten und gesetzliche Bestimmungen	24
Anrufe auf Premium-Rufnummern	29
Sperrung, Annullierung, Kündigung, Allg. Geschäftsbedingungen	30
Kündigungen während der Mindestvertragsdauer	31
Kündigungen während der automatischen Vertragsverlängerung	31
Dienstleistungsqualität und Kundendienst	32
Roaming	33
Medienkontakte	34
Fallbeispiele	35
Bilanz – Aktiven	44
Bilanz – Passiven	45
Erfolgsrechnung	46
Revisionsbericht	47



Vorwort des Stiftungsrats- präsidenten

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation ist gut auf Kurs! Erneut wird sie im Aufsichtsbericht des Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM) für die geleistete Arbeit gelobt. Der Bericht schliesst mit folgendem Fazit: «[Es] ... konnte zum wiederholten Male auch für das Berichtsjahr 2015 festgestellt werden, dass die Schlichtungsstelle die ihr übertragene Aufgabe effizient und korrekt erfüllt.» Der Begleitbrief des Vizedirektors, René Dönni, endet mit einem Dank für die angenehme Zusammenarbeit. Dieses Resultat ist ein Verdienst des Ombudsmanns, Dr. Oliver Sidler, und seines Teams, denen ich im Namen des Stiftungsrates für den Einsatz und die Professionalität herzlich danke.

Leider war das Jahr 2015 überschattet durch den Hinschied von Christiane Langenberger, der Vizepräsidentin des Stiftungsrates. Mit grosser Trauer mussten wir zur Kenntnis nehmen, dass sie am 16. August 2015 nach langer Krankheit im Alter von 74 Jahren verstorben ist. Seit den Anfängen der Stiftung ombudscom im Jahre 2008 war Christiane Langenberger ein wichtiges Mitglied des Stiftungsrates. Mit ihrem grossen Verhandlungsgeschick, das sie aus der Politik mitbrachte, und ihrem Sinn für das Machbare, den sie sich in unzähligen Sitzungen mit divergierenden Ansichten angeeignet hatte, trug sie wesentlich zum Aufbau von ombudscom bei. In der ersten Phase der Neuorganisation und -regelung der Schlichtungsverfahren sowie bei der Überführung der alten Vereinsstruktur in eine Stiftung, die mit einer staatlichen Aufgabe betraut wurde, wirkte sie mit grossem Elan mit. Ihre Stimme wurde gehört. Sie hatte Autorität. Gleichzeitig waren Christiane Langenberger die Bedürfnisse der Mitarbeitenden ein wichtiges Anliegen. Nicht zuletzt dank ihrer Herzlichkeit entstand im Stiftungsrat schnell eine sehr konstruktive Zusammenarbeit. Die Stiftung ombudscom verdankt ihrer Vizepräsidentin sehr viel. Wir werden Christiane Langenberger stets ein ehrendes Andenken bewahren.

Zuletzt möchte ich meinen Kolleginnen und Kollegen im Stiftungsrat für die erneut äusserst konstruktive Zusammenarbeit danken. Wir sind zuversichtlich, dass ombudscom die Schlichtungstätigkeit in dem sich rasant weiterentwickelnden Telekommunikationsmarkt weiterhin «effizient und korrekt» erfüllen kann.

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Stiftungsratspräsident



Vorwort des Ombudsmanns

Erstmals seit fünf Jahren stieg die Anzahl der von der Schlichtungsstelle Telekom-munikation behandelten Fälle bedeutend an und erreichte einen Rekordwert von 1'413 Fällen. Betrachtet man die Verteilung der Fälle auf die einzelnen Fernmelde- und Mehrwertdienstanbieter ist von dieser Entwicklung kein Trend abzuleiten.

Nach wie vor bilden die ungewollten Vertragsabschlüsse per Telefon den Hauptbeschwerdegrund bei der Schlichtungsstelle (1'724 Anfragen und Fälle). Ich bin bereits im Vorwort zum letzten Jahresbericht eingehender auf diese Problematik eingegangen.

An zweiter Stelle der „Beschwerdehitparade“ folgt der Beschwerdegrund „Rechnungsstellung“ (1'624 Anfragen und Fälle). Dabei geht es um Beanstandungen über Rechnungen, welche keinen Zusammenhang mit einer Kündigung, Anschluss Sperre, Mehrwertdienst- oder Roaminggebühren hatten. Dies waren namentlich Beanstandungen über im Abonnement enthaltene Vergünstigungen, welche auf der Rechnung nicht mitberücksichtigt wurden, Beanstandungen über die Zahlungsfrist, neu verrechnete Gebühren für die Rechnung in Papierform und weitere Unklarheiten hinsichtlich der Rechnung.

An dritter Stelle folgen die „Mehrwertdienste“ (1'573 Anfragen und Fälle). Die verschärften Vorschriften zur Preisbekanntgabe ab 1. Juli 2015 und insbesondere die Verpflichtung, dass ein Kauf/eine Aktivierung eines Abonnements zusätzlich auf einer Checkout-Seite des Fernmeldediensteanbieters bestätigt werden muss, haben nicht zu einem Beschwerderückgang geführt. Vielleicht wirken sich die strengerer Gesetzesbestimmungen auch erst im nächsten Jahr aus. Die Schlichtungsstelle insistiert weiterhin, dass die Anmeldung für Mehrwertdienstabonnements und der Kauf von Einzeldienstleistungen über Mehrwertdienste für die Konsumentenschaft gesetzeskonform und transparent abläuft. Sowohl die Mehrwertdiensteanbieter wie auch die Fernmeldediensteanbieter, welche das Inkasso für Mehrwertdiensteanbieter vornehmen, sind gefordert. Aber auch die Kundinnen und Kunden sind in der Verpflichtung, beim Kauf von Mehrwertdiensten oder der Aktivierung von Mehrwertdienstabonnements die Preisinformationen und Bedingungen genau zu studieren.

Mein Dank gilt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Schlichtungsstelle, die den Ansturm auch in diesem Jahr bewältigen konnten. Für das der Schlichtungsstelle erneut entgegengebrachte grosse Vertrauen während des Berichtsjahres und die gute Zusammenarbeit danke ich dem Stiftungsrat und den Aufsichtsbehörden.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsmann

Stiftung Die Stiftung hat den gemeinnützigen Zweck, Kundinnen und Kunden von Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbietern eine unabhängige, unparteiische, transparente und effiziente Schlichtungsstelle im Sinne des Fernmeldegesetzes vom 30. April 1997 (FMG, SR 784.10) und der Verordnung vom 9. März 2007 über Fernmeldedienste (FDV, SR 784.101.1) zur Verfügung zu stellen. Sie übt ihre Tätigkeit seit dem 1. Juli 2008 im Auftrag des BAKOM aus.

Als Stifter treten die folgenden Institutionen und Unternehmen auf:

- upc cablecom GmbH
- Salt Mobile 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 Der Stiftungsrat setzte sich im Berichtsjahr 2015 aus folgenden Personen zusammen:

Unabhängige Stiftungsräte:

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Präsident

Christiane Langenberger-Jaeger, Vizepräsidentin († 16.8.2015)

Dr. iur. Claudia Kaufmann

Prof. Dr. Sita Mazumder

Vertreter der Konsumentenorganisationen:

Mathieu Fleury (Fédération romande des Consommateurs, Generalsekretär)

Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)

Vertreter der Fernmeldediensteanbieter:

Frank Zelger (upc cablecom GmbH)

Pascal Jaggi (Swisscom (Schweiz) AG)

Vertreter der Mehrwertdiensteanbieter:

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

Dieses Mandat ist seit 25.11.2014 sistiert.

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 6. März 2015 und 18. September 2015 durch. Anlässlich der letzten Stiftungsratssitzung gedachten der Stiftungsrat und der Ombudsmann der verstorbenen Vizepräsidentin, Christiane Langenberger, und würdigten ihre herausragende Persönlichkeit und ihr Engagement.

Aufsichtsbehörden Gemäss Art. 12c FMG ist das Bundesamt für Kommunikation Auftraggeber und Aufsichtsbehörde. Das BAKOM übertrug der Stiftung ombudscm die Schlichtungsaufgabe auf Basis eines mit ihr abgeschlossenen verwaltungsrechtlichen Vertrags. Der verwaltungsrechtliche Vertrag zur

Übertragung der Schlichtungstätigkeit an die Stiftung ombudscom dauert von 2013 bis 2018.

Zusammen mit der Eidgenössischen Stiftungsaufsicht übt das BAKOM die Aufsicht über die Stiftung aus. Das BAKOM kam in seinem Aufsichtsbericht über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle im Jahre 2015 zum Schluss, dass die Tätigkeit wie in den Vorjahren nicht zu beanstanden war, die Schlichtungsstelle effizient und professionell arbeitete und die gesetzlichen und vertraglichen Bestimmungen einhielt. Die eidgenössische Stiftungsaufsicht konnte für das Jahr 2014 zur Geschäftsführung und zur Rechenschaftsablage keine Ungereimtheiten feststellen. Der Bericht für das Jahr 2015 liegt noch nicht vor.

Die Schlichtungsstelle führt die operationellen Tätigkeiten der Stiftung aus. Sie vermittelt bei zivilrechtlichen Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden von Fernmelde- sowie Mehrwertdiensteanbietern, welche miteinander nicht zufriedenstellend gelöst werden konnten. Die Schlichtungsstelle ist neutral und weder Interessensvertreterin jener Partei, die die Schlichtungsstelle anruft, noch der Gegenpartei. Sie nimmt weder von den Parteien noch von aussenstehenden Personen, Organen oder Institutionen Weisungen entgegen. Die Schlichtungsstelle hat keine Weisungsbefugnis (Art. 43 FDV). 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).

Schlichtungsstelle

Das Team der Schlichtungsstelle bestand 2015 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

Team

Valentina Bieri, Juristin (50%)

Beatrix Carelli, Sachbearbeiterin (100%)

Sabrina Carron-Roth, Juristin (40%)

Dominique Fischer, juristische Praktikantin (100% von 9.3.2015 bis 31.5.2015)

Christian Joss, Rechtsanwalt (80% im Juni 2015)

Stéphanie Perroud, juristische Praktikantin (50% seit 1.4.2015, 70% seit 1.6.2015)

Anouk Remund, Rechtsanwältin (80% seit 1.7.2015)

Eleonora Rhyn, Juristin (50%, stv. Ombudsmann)

Dr. Oliver Sidler, Rechtsanwalt (60%, Ombudsmann)

Coline Steullet-Scherrer, Juristin (80%, stv. Ombudsmann)

Sarah Streuli, Sachbearbeiterin (70% bis 31.7.2015)

Larissa Thoma, Juristin (100%)

Mara Vassella, Juristin (70%)

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 Interessensbindungen 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

Schlichtungs- verfahren

Eintretensvoraussetzungen

Das Schlichtungsverfahren wird grundsätzlich schriftlich durchgeführt. Hierfür steht ein Formular bereit, das sog. Schlichtungsbegehren, welches von den Kundinnen und Kunden ausgefüllt werden muss. Die Schlichtungsbegehren werden online, per Post oder Fax entgegengenommen. Das Schlichtungsverfahren wird gemäss Art. 8 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement eingeleitet, 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 erfüllt, leitet die Schlichtungsstelle das Schlichtungsverfahren ein und ersucht den oder die betroffenen Fernmelde- und/oder Mehrwertdienstanbieter um Stellungnahme zum vorliegenden Fall sowie Eingabe zusätzlicher Dokumente. Die betroffenen Anbieter sind gesetzlich verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen (Art. 47 FDV).

In der Praxis ist den Anbietern oftmals nicht klar, wann ein Schlichtungsbegehren offensichtlich missbräuchlich im Sinne des Verfahrens- und Gebührenreglements ist. Der mit einem Schlichtungsverfahren verfolgte Zweck oder Nutzen muss für die begehrende Partei durch die Durchführung des Schlichtungsverfahrens im Rahmen des Verfahrens- und Gebührenreglements erreicht werden können. Werden ausschliesslich Zwecke verfolgt, die in keinem Zusammenhang mit dem Schlichtungsverfahren gemäss Verfahrens- und Gebührenreglement stehen, ist das Schlichtungsbegehren missbräuchlich. Die Definition zur Missbräuchlichkeit findet sich gemeinsam mit der Übersicht zur Praxis der Schlichtungsstelle zu den Eintretensvoraussetzungen auf der Homepage der Schlichtungsstelle: https://www.ombudscom.ch/de/verfahren/praxis_eintretensvoraussetzungen.html. Das Dokument befindet sich auch im Anhang zu diesem Jahresbericht und soll den Kundinnen und Kunden sowie den Anbietern die notwendigen Informationen zur Praxis, insbesondere zum gescheiterten Einigungsversuch, liefern.

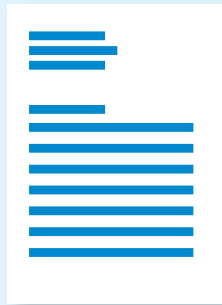
Ablauf des Schlichtungs- verfahrens

Sofern die Eintretensvoraussetzungen gemäss Art. 8 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement erfüllt sind, wird der betroffene Anbieter von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten zur Einreichung einer Stellungnahme und allfälliger weiterer Unterlagen innert 20 Tagen aufgefordert. Die Schlichtungsstelle arbeitet nach Erhalt der Stellungnahme einen Schlichtungsvorschlag aus. Wird keine Stellungnahme eingereicht, muss ein Schlichtungsvorschlag anhand der von der Kundschaft gemachten Ausführungen sowie der von ihr eingereichten Unterlagen ausgearbeitet werden. Die Parteien können den Schlichtungsvorschlag annehmen, ablehnen oder Gegenvorschläge einreichen, welche der anderen Partei zur Prüfung zugestellt werden (sog. Schlichtungsverhandlung). Im Rahmen dieser Schlichtungsverhandlung wird versucht, eine Einigung zwischen den Parteien herbeizuführen.

Wenn die Kundin oder der Kunde und der Fernmeldedienst- und/oder Mehrwertdienstanbieter mit dem Schlichtungsvorschlag einverstanden sind und dieser von den beteiligten Parteien unterzeichnet wird, wird das Schlichtungsverfahren erfolgreich beendet. Das Verfahren wird als gescheitert bzw. infolge Rückzug abgeschlossen, wenn eine oder beide Parteien dem Schlichtungsvorschlag nicht zustimmen bzw. die Kundin oder der Kunde das Schlichtungsbegehren zurückzieht.

1.

**Einreichung
des Schlichtungs-
begehrens**



Voraussetzungen:

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

2.

**Prüfen der
Eintretensvoraus-
setzungen durch
ombudscom**



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

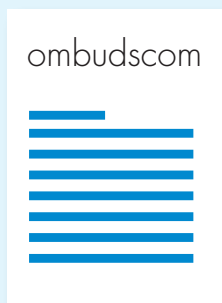
3.

**Stellungnahme
des Anbieters**



4.

**Ausarbeiten des
Schlichtungs-
vorschlags durch
ombudscom**



**Annahme = Abschluss
des Verfahrens**

**Ablehnung = Abschluss des
Verfahrens**

Schlichtungsvorschlag

Im Schlichtungsvorschlag werden die Argumente der begehrenden Partei und der Fernmelde- dienst- und/oder Mehrwertdiensteanbieter wiedergegeben oder zusammengefasst und die Eintretensvoraussetzungen dargestellt. Danach folgen die Ausführungen des Ombudsmanns zum Streitfall. Auf Basis der eingereichten Informationen der Parteien wird eine rechtliche Beurteilung des streitigen Sachverhalts abgegeben und den Parteien anschliessend ein Vorschlag zur Einigung unterbreitet. Die Schlichtungsstelle kann nicht wie eine Gerichtsstanz Beweise in einem formellen Verfahren erheben. Der Schlichtungsvorschlag 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, kommt die Schlichtung zustande.

Der von beiden Parteien und vom Ombudsmann unterzeichnete Schlichtungsvorschlag stellt einen privatrechtlichen Vertrag zwischen den Parteien dar. Hält sich eine Partei nicht an die Vereinbarung, kann diese beim zuständigen Zivilgericht eingeklagt werden. Die Schlichtungsstelle hat keine Massnahmenbefugnisse und kann zur Durchsetzung der Ansprüche aus dem Schlichtungsvorschlag nicht angerufen werden.

Verfahrensgebühren

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

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

Die Verfahrensgebühren bewegen sich gemäss Art. 14 Verfahrens- und Gebührenreglement zwischen CHF 200.-- und CHF 3'000.-- (exkl. MwSt.) für Vorauszahler bzw. zwischen CHF 240.-- und CHF 3'600.-- (exkl. MwSt.) für Fallzahler (siehe nachfolgend). 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.

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 Verfahrens- und Gebührenreglement.

Im Berichtsjahr wurden von der Schlichtungsstelle gesamthaft 1'293 Rechnungen für abgeschlossene Schlichtungsverfahren erstellt. 642 Rechnungen betrafen die Vorauszahler und 651 die Fallzahler.

Im Berichtsjahr ging eine Beschwerde eines Fernmeldediensteanbieters gegen die Gebührenverfügung der Schlichtungsstelle beim Bundesverwaltungsgericht ein.

Ausserdem erfolgten zwei Urteile des Bundesverwaltungsgerichts. Mit einem Urteil lehnte das Bundesverwaltungsgericht eine Beschwerde eines Mehrwertdiensteanbieters ab. Mit zweitem Urteil wurde eine weitere Beschwerde eines Anbieters gutgeheissen. Das Bundesverwaltungsgericht definierte darin den betroffenen Anbieter lediglich als technischen Anbieter und nicht als Mehrwertdiensteanbieter im Sinne des Gesetzes, weil die Dienstleistung nicht durch ihn erbracht wurde. Daher verneinte das Bundesverwaltungsgericht die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle und hob die Gebührenverfügung auf. Dieses Urteil zog eine Praxisänderung der Schlichtungsstelle nach sich (siehe Seite 28 f.).

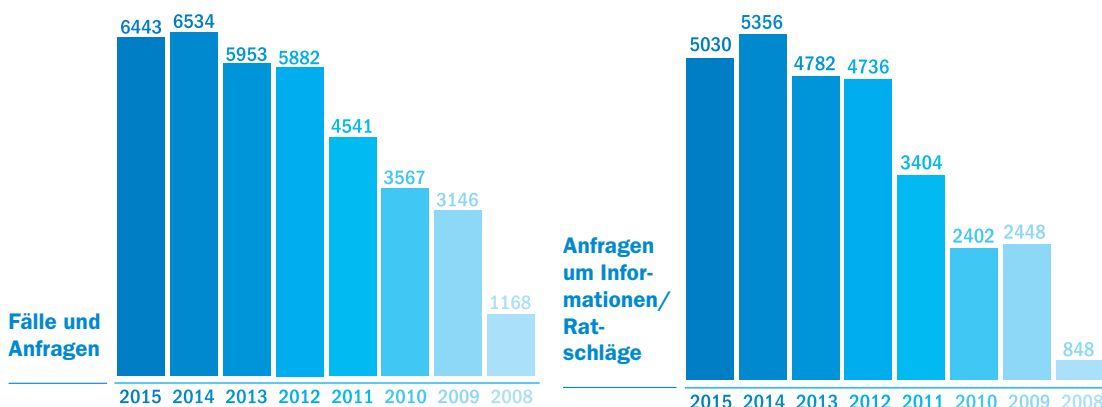
Gerichtsurteile zu den Gebührenverfügungen

Per 31. Dezember 2015 ist noch ein Verfahren beim Bundesverwaltungsgericht hängig, in welchem das Bundesverwaltungsgericht zuerst noch prüfen muss, ob die Beschwerde des Fernmeldediensteanbieters innert Frist eingegeben wurde. Dabei geht es insbesondere auch um die formelle Frage der fristgerechten Einreichung der Beschwerde an eine falsche Adresse.

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 6'443 Personen an die Schlichtungsstelle (2014: 6'534). Dies entspricht monatlich rund 537 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 1'413 Fälle (2014: 1'178) und 5'030 Anfragen (2014: 5'356). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer leichten Abnahme von knapp 1.5%.

Auswertung der Schlichtungsverfahren 2015

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



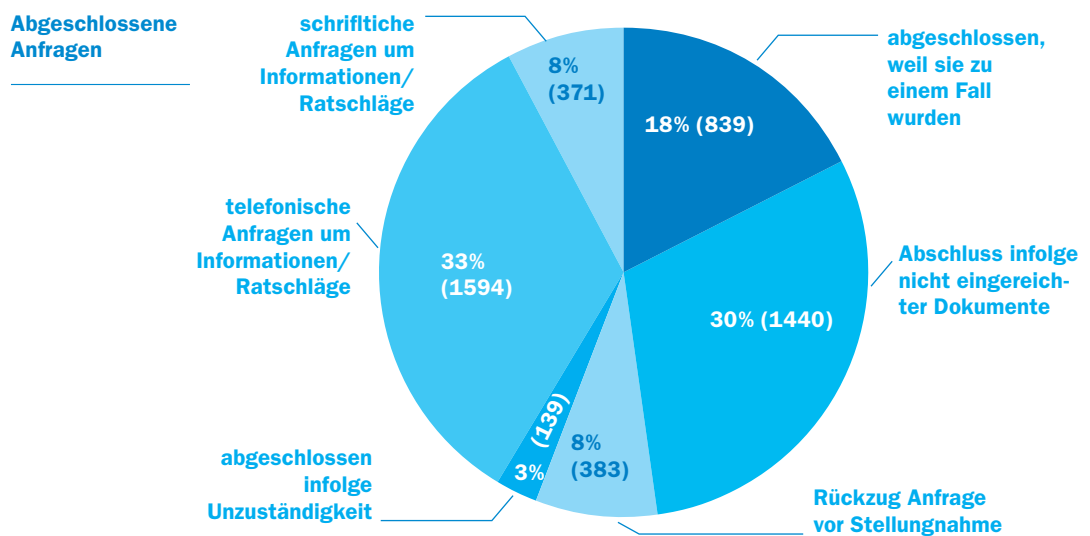
Eine Anfrage wird statistisch erfasst, wenn sich eine Person schriftlich oder telefonisch an die Schlichtungsstelle wendet und die Voraussetzungen zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens gemäss Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement noch nicht erfüllt sind. Von den insgesamt

Anfragen

Auswertung der Schlichtungsverfahren

6'443 Personen, welche sich im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle wandten, resultierten 5'030 Anfragen. Dies entspricht einem Anteil von 78% in Bezug auf die Gesamtzahl von Fällen und Anfragen. Die Anzahl der Anfragen sank im Vergleich zum Vorjahr um 6% (2014: 5'346).

Von den 5'030 Anfragen konnten bis zum 31. Dezember 2015 4'766 Anfragen, d.h. knapp 95%, abgeschlossen werden. Die Anfragen wurden infolge Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden, nicht eingereichter Unterlagen, Unzuständigkeit oder Einleitung des Schlichtungsverfahrens abgeschlossen. Rein telefonische Anfragen von Kundinnen und Kunden, welchen mit einer Auskunft zum Schlichtungsverfahren beantwortet werden konnten, wurden als telefonische Anfragen sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.



Die 1'594 Kundinnen und Kunden, welche sich bei der Schlichtungsstelle telefonisch meldeten, um Informationen und Auskünfte einzuholen, machten knapp 32% aller Anfragen aus.

Seit 1. Januar 2015 können mittels Formular auf der Homepage schriftliche Anfragen an die Schlichtungsstelle gestellt werden. Von dieser Möglichkeit machten seither 371 Personen Gebrauch. Diese schriftlichen Anfragen wurden nach Erteilung der Informationen und Auskünfte ebenfalls sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten. 1'440 abgeschlossene Anfragen sind auf nicht eingereichte Dokumente zurückzuführen. Diese machen knapp 29% aller Anfragen aus. Gegenüber dem Vorjahr ist eine Zunahme um knapp 4% 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 Aufgaben von der Schlichtungsstelle informiert. Die Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle klärten die Kundinnen und Kunden über die Tätigkeit auf und informierten sie über die Eintretensvoraussetzungen gemäss Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement. Bevor ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden kann, muss die begehrende Partei das Formular „Schlichtungsbegehren“ unter Angabe des Sachverhalts und Ziels ausfüllen sowie glaubhaft darlegen, dass sie sich innerhalb der letzten 12 Monate erfolglos um eine Lösung des Problems bemüht hatte. Ging aus der Anfrage nicht hervor, dass die Kundin/der Kunde bereits eine Lösung mit dem Fernmelde- oder Mehr-

wertdienstanbieter angestrebt hatte, empfahl die Schlichtungsstelle, sich schriftlich an den betroffenen Fernmelde- oder Mehrwertdienstanbieter 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 an und die Anfrage wurde infolge nicht eingereichter Dokumente abgeschlossen.

Knapp 70% der 3'469 schriftlichen Anfragen wurden abgeschlossen, ohne dass die Voraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren gegeben waren. Davon zogen 383 Personen 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 Mehrwertdienstanbieter und konnten so selbst eine Einigung erzielen, was ebenfalls zu den Rückzügen der Anfragen führte. Nur bei knapp 17% aller Anfragen waren die Eintretensvoraussetzungen erfüllt, sodass die Schlichtungsverfahren formell eingeleitet und verrechnet werden konnten.

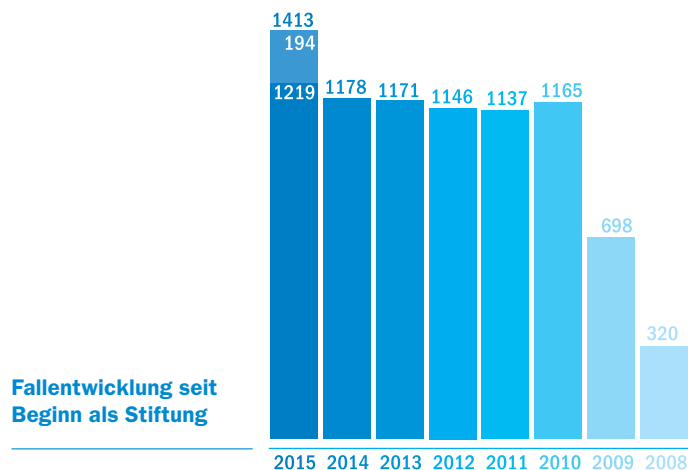
Die Netzanbieter bezahlen die Anfragen mittels Vorauszahlung. Die restlichen Anfragen können nicht separat verrechnet werden und müssen folglich durch die Verfahrensgebühren gedeckt werden. Die Anzahl offener Anfragen per 31. Dezember 2015 ist im Vergleich zum Vorjahr mit 264 Anfragen gesunken (2014: 327).

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 6'443 behandelten Fällen und Anfragen gingen 1'413 Fälle hervor. Dies stellt einem Anteil der Fälle von 22%. 839 Anfragen wurden als Fälle weitergeführt. Die restlichen 574 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 die Eintretensvoraussetzungen bereits mit Einreichen des Schlichtungsbegehrens erfüllt.

Im Vergleich zum Vorjahr mit 1'178 Fällen ist im Berichtsjahr eine bedeutende Zunahme um 235 Fälle zu verzeichnen. Erstmals seit fünf Jahren stieg die Anzahl Fälle bedeutend an.

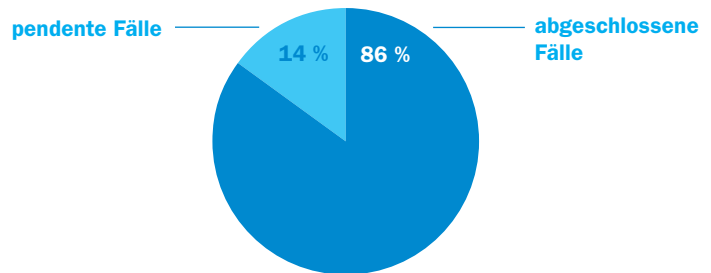
Fälle



Pendente Fälle

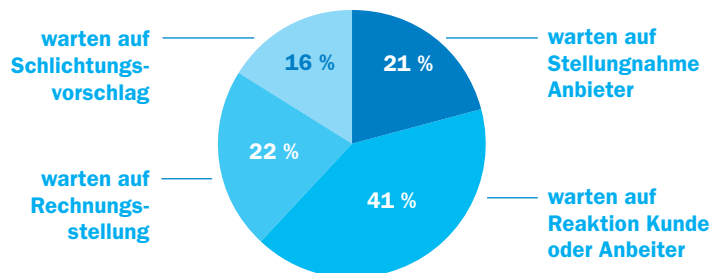
Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 194 der insgesamt 1'413 Fälle offen, was knapp 14% entspricht (2014: 483). Noch nicht abgeschlossene Fälle betrafen vor allem die im Dezember 2015 neu eingereichten Schlichtungsbegehren.

Abgeschlossene und pendente Fälle



Von den 194 pendenten Fällen warteten 40 Fälle auf eine Stellungnahme des Anbieters, 80 Fälle auf eine Reaktion des Anbieters oder der Kundin bzw. des Kunden, bei 43 Fällen waren die Verfahren abgeschlossen, die Rechnung an die Anbieter aber noch nicht versandt, und in 31 Fällen musste die Schlichtungsstelle den Schlichtungsvorschlag ausarbeiten.

Pendente Fälle

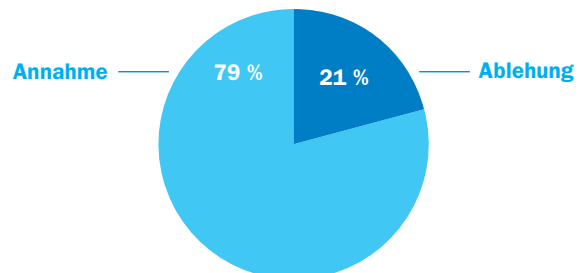


Erfolgreiche Schlichtungsverfahren

In 635 Fällen arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus, was im Vergleich zum Vorjahr einer Zunahme um 201 Fälle entspricht (2014: 434). Diese Zunahme kann u.a. darauf zurückgeführt werden, dass die Anbieter in den Stellungnahmen vermehrt für beide Parteien annehmbare Angebote an die Kundinnen und Kunden unterbreiteten. In solchen Fällen wurden Schlichtungsvorschläge mit kurzen oder keinen Überlegungen des Ombudsmanns ausgearbeitet, was wiederum zu einer höheren Anzahl ausgearbeiteter Schlichtungsvorschläge führte.

Von den 635 ausgearbeiteten Schlichtungsvorschlägen wurden 134 von einer oder beiden Parteien abgelehnt und das Schlichtungsverfahren als gescheitert abgeschlossen. In den restlichen 501 Fällen wurde der ausgearbeitete Schlichtungsvorschlag von beiden Parteien angenommen und das Schlichtungsverfahren konnte erfolgreich beendet werden. Dies entspricht einer Erfolgsquote von knapp 79%, welche im Vergleich zum Vorjahr etwa gleich geblieben ist (2014: 80%).

Abschlüsse 2015

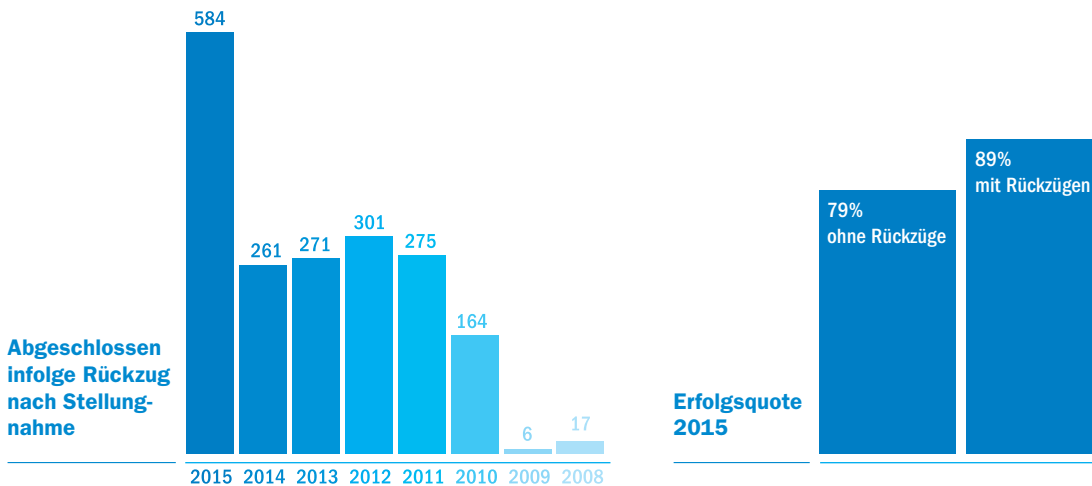


Die Gründe für eine Ablehnung des Schlichtungsvorschlags sind vielfältig: Die Schlichtungsstelle schlug in den Schlichtungsvorschlägen meistens kein Entgegenkommen vom Anbieter oder einen Kompromiss vor, wenn der Anbieter korrekt handelte. Eine Kundin oder ein Kunde sollte bei selbstverschuldetem Verhalten und korrektem Vorgehen des Anbieters nicht durch die Anrufung der Schlichtungsstelle belohnt werden. Ausserdem hielten die Fernmelde- und Mehrwertdien-

stanbieter 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.

Im Berichtsjahr stieg die Anzahl der Rückzüge der Schlichtungsbegehren durch die Kundinnen und Kunden im Vergleich zum Vorjahr von 261 auf 584 an. Die bereits in den Vorjahren festgestellte Tendenz der Kontaktaufnahmen durch die Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter mit den Kundinnen und Kunden, nachdem die Schlichtungsverfahren eingeleitet wurden, stieg im Berichtsjahr um mehr als das Doppelte.

Rückzüge der Schlichtungsbegehren

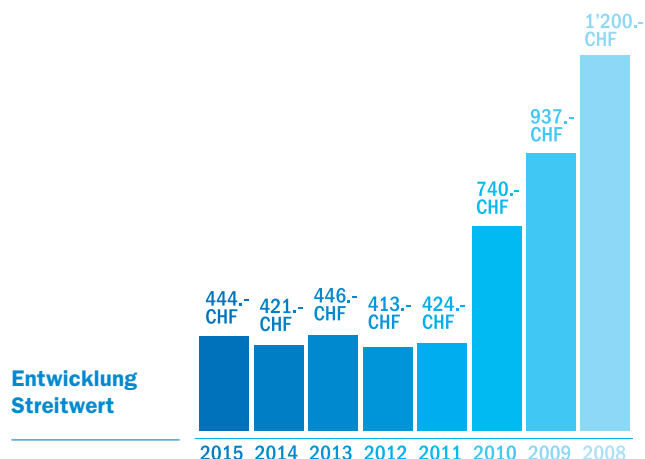


Dadurch strebten die Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter eine Einigung ausserhalb des Schlichtungsverfahrens an, was für sie zu geringeren Verfahrenskosten führte. Konnte eine Einigung erzielt werden, zogen die Kundinnen und Kunden das Schlichtungsbegehren meist zurück. Zogen sie das Schlichtungsbegehren nicht zurück, arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag mit sehr kurzen Überlegungen auf der Basis der von den Anbietern den Kundinnen und 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 89%.

Der Streitwert wird seit 2007 statistisch erfasst und erhöhte sich im Berichtsjahr gegenüber 2014 leicht auf CHF 444.--.

Streitwert



Auswertung der Schlichtungsverfahren

Es ist kein Trend zu erkennen, sondern von einer zufälligen Verteilung auf die verschiedenen Jahre auszugehen. Hohe Streitwerte sind bspw. bei bestrittenen Gebühren für Datenroaming oder bei bestrittenen Verträgen mit einer Mindestvertragsdauer von 24 Monaten und einer hohen monatlichen Abonnementsgebühr festzustellen. Durch den hohen Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle wandten sich aber auch oftmals Kundinnen und Kunden mit einem geringen Streitwert an die Schlichtungsstelle.

Sprache und Art der Beschwerdeführer

Die Verfahren werden in den drei Amtssprachen nach Eingabe der Kundin oder des Kunden durchgeführt. Von den 6'443 Anfragen und Fällen gingen 69.4% in deutscher, 26.6% in französischer, 3.3% in italienischer Sprache und 0,7% in anderen Sprachen bei der Schlichtungsstelle ein. Auffallend ist die Abnahme der deutsch sprachigen sowie die Zunahme französisch sprachigen Kundinnen um fast 10%. Lediglich 330 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (5%), alle anderen von Privatpersonen.



Beschwerdegründe

Jahr	Sperrung, Annullierung der Dienste, Vertragskündigung (Gebühren), AGB	Dienstleistungsqualität / Kundendienst	Rechnungsstellung	Belästigung / unerwünschte Werbung (ab 01.01.2009)
2015	684	469	1624	32
2014	817	671	1120	33
2013	1099	678	1225	49
2012	1344	643	1127	60
2011	1163	540	805	17
2010	957	594	514	12
2009	745	738	397	29
2008	344	338	200	–
Jahr	Unverlangte Dienstleistung (inkl. Haustürgeschäfte)	Antennen-Probleme	Diebstahl (ab 1.01.2009)	Mehrwertdienste
2015	1744	–	6	1573
2014	2435	–	6	968
2013	1605	4	11	911
2012	1805	–	13	568
2011	965	–	6	345
2010	442	–	6	554
2009	91	–	8	807
2008	53	4	–	143
Jahr	Nummernportierung (ab 01.01.2009)	Roaming (ab 01.01.2009)	Radio/Fernsehen (ab 01.01.2009)	Diverse
2015	55	83	11	162
2014	77	76	25	306
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

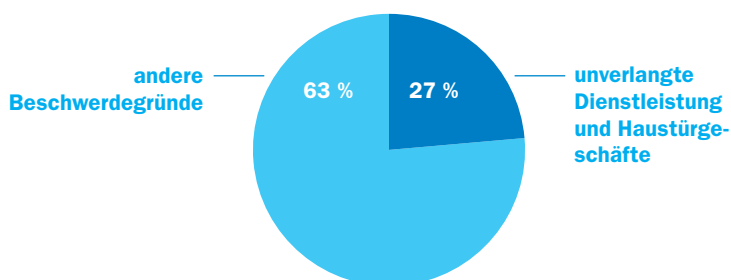
Unverlangte Dienstleistung (inkl. Haustürgeschäfte)

Im Vergleich zum Vorjahr stark gesunken ist die Anzahl an Beschwerden wegen unverlangter Dienstleistungen und Haustürgeschäften. Gegenüber 2014 (2'435) zählte die Schlichtungsstelle 1'744 Beschwerden im Berichtsjahr. Trotz des Rückgangs um knapp 30% wandten sich im Berichtsjahr am meisten Kundinnen und Kunden mit diesem Beschwerdegrund an die Schlichtungsstelle. „Unverlangte Dienstleistung und Haustürgeschäfte“ machen über ein Viertel aller Beschwerden aus (27%). Darunter fallen unerwünschte Verträge mit einem anderen Fernmeldedienstanbieter, welche mündlich am Telefon oder schriftlich, bspw. an der Haustür, abgeschlossen wurden. Ebenfalls unter diesen Beschwerdegrund fallen Widerrufe angeblich abgeschlossener Verträge, welche die Fernmeldedienstanbieter nicht akzeptierten.

Die meisten Personen hatten – insbesondere im Bereich der Festnetztelefonie – bereits Verträge mit anderen Fernmeldedienstanbietern. Daher kam eine Anwerbung durch einen neuen Fernmeldedienstanbieter einer Abwerbung beim bisherigen Fernmeldedienstanbieter gleich. Die Fernmeldedienstanbieter warben entweder an der Haustür oder vor allem telefonisch für Internet-, Fernseh-, Mobiltelefon- und Telefonabonnements.

Berücksichtigt man nur die Fälle (ohne Anfragen), so sind im Berichtsjahr am meisten Beschwerden (414) von Kundinnen und Kunden eingegangen, die mit den (angeblichen) Vertragsschlüssen nicht einverstanden waren (29%). Bei den Anfragen (ohne Fälle) entspricht der Anteil dieses Beschwerdegrundes gut 26%. Es gingen 1'330 diesbezügliche Anfragen ein.

Beschwerdegründe



Auffallend ist, dass vielfach ältere Personen von den Fernmeldedienstanbietern telefonisch in der Absicht kontaktiert wurden, dass diese den angestammten Fernmeldedienstanbieter wechseln. In den Beschwerden äusserten sie resp. ihre Vertreter sich befremdet über die Abwerbepraxis der Anbieter. Sie seien nicht umfassend über einen allfälligen Anbieterwechsel sowie die Vertragsdetails, wie bspw. die Vertragsdauer von zwei Jahren, informiert worden. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren wurden der Schlichtungsstelle jedoch nur wenige Tonbandaufnahmen der Vertragsgespräche zugestellt. Der Grund dafür liegt darin, dass die Anbieter in den Stellungnahmen oftmals auf sämtliche Forderungen verzichteten und den angeblichen Vertrag auflösten oder mit den begehrenden Parteien ausserhalb der Schlichtungsverfahren eine Einigung anstrebten, sodass diese das Schlichtungsbegehren zurückzogen.

Telefonisch abgeschlossene Verträge

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 hatten. Andere erwähnten, dass ihnen nicht bekannt gewesen sei, dass es sich um einen anderen Fernmeldedienstanbieter handelte. Die meisten Kundinnen und Kunden schlossen angeblich einen Preselection-Vertrag ab. Dabei werden die Gespräche zu den Tarifen des neuen Fernmeldedienstanbieters verrechnet, wobei sie nach wie vor eine Rechnung des Ursprungsanbieters für den Festnetzanschluss erhalten. Teilweise kamen Mobilfunk-, Internet- und/oder Fernseh-Abonnements hinzu.

Obwohl es vielen Kundinnen und Kunden nicht bewusst ist, können Verträge mündlich abgeschlossen werden. Gemäss Art. 11 des Schweizerischen 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 verliert seine Wirkung.

Telefonisch abgeschlossene Preselection- Verträge

Im Bereich der Preselection-Verträge stellt der Verordnungsgeber 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 (z.B. Mobilfunkvertrag), umfassen.

Alle Fernmeldedienstanbieter sind dazu verpflichtet, den mündlichen Preselection-Antrag aufzuzeichnen. Ein Preselection-Antrag besteht aus dem sog. 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 TPV von einer vom Fernmeldedienstanbieter 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 Fernmeldedienstanbieter 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 Fernmeldedienstanbieter der Kundin oder dem Kunden die gesamte Gesprächsaufzeichnung (Beratungs- und Vertragsgespräch) innerhalb von zehn Arbeitstagen zustellen. Andernfalls muss der Fernmeldedienstanbieter 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 Fernmeldedienstanbieter 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 Fernmeldedienstanbieter weder den Kundinnen und Kunden noch der Schlichtungsstelle die Beratungsgesprächsaufzeichnung, sondern – wenn überhaupt – lediglich die unvollständige TPV-Aufzeichnung zu. Hatten die Kundinnen und Kunden die Aufzeichnung verlangt und wurde diese ihnen nicht oder unvollständig zugestellt, hätte zur Folge, dass die Fernmeldedienstanbieter den ursprünglichen Zustand auf eigene Kosten wiederherstellen müssten. Dieser Verpflichtung kamen Fernmeldedienstanbieter allerdings nicht nach. Nach Ansicht des Ombudsmanns stellt Ziff. 4.5 Anhang 2 ComCom-Verordnung somit eine tote Ziffer dar. Eine ganzheitliche Einschätzung des Vertragsschlusses war unter diesen Umständen

nicht möglich, denn die Aufzeichnung über den Vertragsschluss (TPV) ist zwar nützlich für die Beurteilung, besitzt isoliert betrachtet aber zu wenig oder keine 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 überprüft werden, stellte der Ombudsmann 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 jetzigen Anbieter verbleiben und für die Kundinnen und Kunden „alles beim Alten bleiben würde“, wurden sie vom Fernmeldediensteanbieter im Glauben gelassen, dass es sich um ein Angebot ihres Anbieters handelte. Daran änderte auch die anschließende automatisierte Anmeldung, während der bestätigt wurde, dass ein Vertrag mit einem anderen Fernmeldediensteanbieter abgeschlossen worden war, nichts. Der Ombudsmann kam in solchen Fällen meistens zum Schluss, dass sich die Kundinnen und 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 mit umfassenden Informationen über den bevorstehenden Anbieterwechsel nahe.

Es lagen aber auch Gesprächsaufzeichnungen mit umfassenden und korrekten Informationen vor. Die Kundinnen und Kunden verpflichteten sich darin rechtsgültig. Die bloße Unkenntnis, dass auch ein mündlicher Vertrag Geltung erlangt, genügt nicht, damit ein Vertrag für nichtig erklärt wird.

Im Berichtsjahr häuften sich Beschwerden von Kundinnen und Kunden, welche sich nach erfolgter Kündigung des Preselection-Vertrags mit einem angeblichen neu abgeschlossenen Preselection- oder teilweise sogar Gesamtpaket-Vertrag (TV, Internet und Festnetztelefonie) konfrontiert sahen. Es stellte sich heraus, dass die Fernmeldediensteanbieter die Kundschaft nach erfolgter Kündigung telefonisch kontaktierten. Aus diesem Gespräch leiteten die Anbieter einen weiteren Vertragsschluss ab, welcher die Kündigung aufheben bzw. welcher an Stelle des gekündigten Vertrags treten sollte. Die Kundinnen und Kunden hingegen waren sich entweder keines Vertragsschlusses bewusst oder vertraten die Ansicht, dass der neue Tarif anstelle des alten Tarifs bis zum Kündigungstermin gelte. Von einer allfälligen Vertragsverlängerung wussten sie nichts. In den meisten Fällen kam der Ombudsmann mangels Nachweis über den angeblichen neuen Vertragsschluss zum Schluss, dass dieser wohl keine Wirkung entfalte. Ausserdem handelt es sich bei einer Kündigung um eine einseitige Willenserklärung, welche nicht widerrufbar ist, weshalb das Vorgehen der Anbieter rechtlich bedenklich erscheint. Zu beachten gibt es vorliegend, dass nicht klar ist, ob der Anbieter den mündlichen Vertragsschluss im Sinne von Anhang 2 ComCom-Verordnung aufzeichnen muss, denn die Umstellung wurde bereits nach dem ersten Vertragsschluss vorgenommen.

Die erwähnte Aufzeichnungspflicht umfasst – wie bereits erwähnt – lediglich die telefonisch abgeschlossenen Preselection-Verträge. Weitere telefonische Vertragsgespräche (Mobiltelefon, TV, Internet) müssen von Gesetzes wegen nicht aufgezeichnet werden.

**Weitere
telefonisch
abgeschlossene
Verträge**

Im Berichtsjahr war auffallend, dass einige Fernmeldediensteanbieter ihre Preselection-Kundschaft zwecks Abschluss eines Mobilfunk- oder eines Gesamtpaket-Vertrags (Festnetztelefonie,

TV und Internet) telefonisch kontaktierten. Aus den Gesprächen leiteten die Anbieter einen weiteren Vertrag ab, welchen die Kundinnen und Kunden bestritten. Die Kundschaft war sich keines weiteren Vertragsschlusses bewusst oder hätten die Information erhalten, dass z.B. der Mobilfunkvertrag jederzeit gekündigt werden könne bzw., dass es sich nur um ein Probeabonnement handelte. Zahlreiche Fälle wurden infolge Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundin oder den Kunden abgeschlossen, da der Anbieter nach der Einleitung des Schlichtungsverfahrens direkt auf die Kundschaft zuging und sich mit ihr einigen konnte. In den wenigen Fällen, bei welchen der Ombudsmann einen Schlichtungsvorschlag ausarbeiten musste, kam er meistens zum Schluss, dass der Vertrag wohl infolge Willensmangel anfechtbar sein dürfte oder, dass die vertragliche Grundlage, aus welcher die Forderungen abgeleitet werden, durch den Anbieter nicht nachgewiesen wurde.

Widerrufsrecht für telefonisch abgeschlossene Verträge

Für telefonisch abgeschlossene Verträge jeglicher Art bestand im Berichtsjahr noch kein gesetzlich vorgesehenes Widerrufsrecht wie beim Haustürgeschäft. Ein Widerrufsrecht von 14 Tagen tritt erst am 1. Januar 2016 in Kraft. Viele Fernmeldedienstanbieter räumten bei telefonischen Verträgen aber bereits im Berichtsjahr ein Widerrufsrecht von sieben Tagen ein. Daher ist der Ombudsmann der Ansicht, dass Art. 40a ff. OR (Widerrufsrecht bei Haustürgeschäften, siehe nachfolgend) analog angewendet werden konnte.

Vom Widerrufsrecht machten zahlreiche Kundinnen und Kunden allerdings keinen Gebrauch, weil ihnen nicht bewusst war, einen Vertrag abgeschlossen zu haben. Dies hatte zur Folge, dass sie die erhaltene Post teilweise ungeöffnet wegwarfen und die Widerrufsfrist unbenutzt verstreichen liessen. Der Ombudsmann empfiehlt daher, die erhaltene Post auch zu studieren, wenn sie die Kundinnen und Kunden für eine Werbesendung halten. Er begrüsst zudem die Gesetzesrevision, welche am 1. Januar 2016 in Kraft tritt und auch bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen ein Widerrufsrecht vorsieht (neu 14 Tage).

An der Haustüre abgeschlossene Verträge

Beschwerden über an der Haustür abgeschlossene Verträge wichen im Berichtsjahr fast gänzlich den Beschwerden über die telefonisch abgeschlossenen Verträge. Das Verkaufsmodell der Haustürgeschäfte scheint im Bereich der Telekommunikation gegenüber der telefonischen Anwerbung stark an Bedeutung verloren zu haben.

Art. 40a ff. OR sah im Berichtsjahr bei Haustürgeschäften ein Widerrufsrecht von sieben Tagen 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 bestrittenen Verträge beinhalteten meist eine schriftliche Widerrufsbelehrung. Die Umstände und allfällige von der Kundschaft bemängelte Fehlinformationen, welche zur Vertragsunterzeichnung führten, konnten bei Haustürgeschäften leider nicht wie bei telefonisch abgeschlossenen Preselection-Verträgen anhand einer allfälligen Gesprächsaufzeichnung überprüft werden. Rügten Kundinnen und Kunden eine Fehlinformation bei Vertragsschluss und erhielten ein Vertragsdoppel, welchem sämtliche relevanten Vertragsinformationen sowie das Widerrufsrecht gut ersichtlich zu entnehmen waren, appellierte der Ombudsmann an die Verantwortung der Kundschaft. Er vertrat aufgrund der transparenten schriftlichen Information die Auffassung, dass der Vertrag wohl zustande gekommen sein dürfte. Wenn Kundinnen und Kunden keine Vertragskopie erhielten, begann die siebentägige Widerrufsfrist erst ab Kenntnis über den Ver-

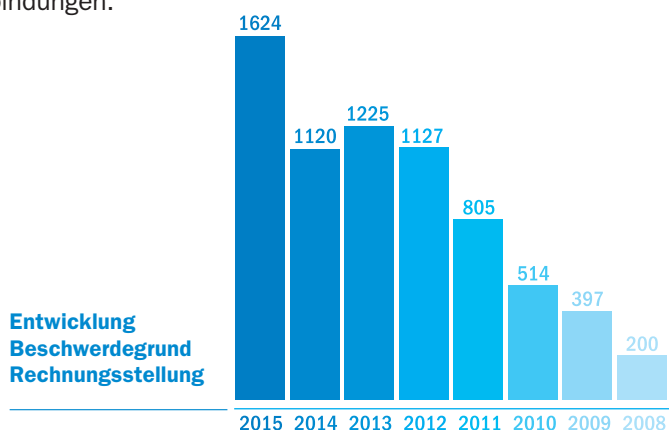
tragsschluss sowie das Widerrufsrecht zu laufen, sodass der Vertrag meistens widerrufen werden konnte. Die bereits angefallenen Gesprächsgebühren mussten die Kundinnen und Kunden bezahlen, weil sie die Dienstleistung benutzt hatten.

Unter den Beschwerdegrund „Rechnungsstellung“ fielen alle Beanstandungen über Rechnungen, welche keinen Zusammenhang mit einer Kündigung, Anschlussperre, Mehrwertdienst- oder Roaminggebühren hatten. Dies waren namentlich Beanstandungen über im Abonnement enthaltene Vergünstigungen, welche auf der Rechnung nicht mitberücksichtigt wurden, Beanstandungen über die Zahlungsfrist, neu verrechnete Gebühren für die Rechnung in Papierform und weitere Unklarheiten hinsichtlich der Rechnung.

Rechnungsstellung

Im Berichtsjahr stiegen die Beschwerden in Bereich „Rechnungsstellung“ um 45%, von 1'120 (2014) auf 1'624, an. Dieser Beschwerdegrund machte ein Viertel sämtlicher Beschwerden aus.

Die Zunahme ist unter anderem auf eine Systemumstellung eines Anbieters zurückzuführen, welche zu grossen Schwierigkeiten in der Rechnungsstellung führte. Viele Kundinnen und Kunden dieses Anbieters wandten sich in der ersten Hälfte des Berichtsjahres infolge nicht korrekter Rechnungen, Mahnungen trotz Bezahlung, etc. an die Schlichtungsstelle. Ein weiterer Grund erachtet der Ombudsmann in der Erhöhung der monatlichen Abonnementsgebühren oder erneuten Einführung der Papierrechnungsgebühr durch andere Anbieter, welche ebenfalls zu zahlreichen Beschwerden bezüglich der Rechnungsstellung führten. Ausserdem häuften sich Beschwerden über mobile Datenverbindungen.



Im Berichtsjahr häuften sich Beschwerden über bestrittene mobile Datenverbindungen. Den Kundinnen und Kunden wurden, trotz des im Abonnement enthaltenen Datenguthabens von bspw. 1 GB, zusätzliche Datenverbindungen verrechnet, weil sie unbemerkt das Datenguthaben aufgebraucht haben sollen. In vielen Beschwerden wurde ausgeführt, dass der zusätzliche Datenverbrauch nicht möglich sei, weil das Mobiltelefon mit dem WLAN verbunden gewesen sei. Daher verlangten viele Kundinnen und Kunden von den Anbietern den Nachweis des Datenverbrauchs bzw. die Bekanntgabe der angeblich von ihnen besuchten Internetseiten (IP-Adressen). Die Anbieter kamen dieser Aufforderung nicht nach, da gestützt auf die aktuelle Gesetzgebung keine Verpflichtung bestehe, IP-Adressen zu sammeln, aufzubewahren und Behörden herauszugeben. Die IP-Adressen würden nicht erfasst und nicht zur Rechnungsstellung verwendet. Daher müssten sie nicht herausgegeben werden. Sollten die IP-Adressen tatsächlich nicht erfasst und zur Rechnungsstellung verwendet werden, kann vermutlich keine Herausgabepflicht aus den fernmelderechtlichen Bestimmungen gemäss Art. 45 Abs. 1 FMG und Art. 81 Abs. 1 FDV abgeleitet werden. Die Rechtslage ist allerdings unklar, denn das Bundesgericht definiert

Beschwerden über mobile Datenverbindungen

IP-Adressen als Adressierungselemente. Weiter ist festzuhalten, dass der infolge rechtzeitiger Beanstandung von Gebühren für mobile Datenverbindungen offen gebliebenen Forderung buchhalterische Bedeutung zukommt und die zugrunde gelegten Daten vom Anbieter aufbewahrt werden müssten (Art. 957a OR), wobei eine Aufbewahrung eine vorgängige Erfassung der Daten erfordern würde. Weiter bestimmt die allgemeine Beweisregel, dass derjenige das Vorhandensein einer behaupteten Tatsache zu beweisen hat, der aus ihr Rechte ableitet. Die Anbieter, die Gebühren für bestrittene Datenverbindungen verrechnen, müssten den Nachweis für die Gebühren erbringen können. Für die zivilrechtliche Durchsetzung von bestrittenen Gebührenforderungen aus Datenverbindungen für Fernmeldediensteanbieter dürfte es unerlässlich sein, die den Verbindungen zugrundeliegenden IP-Adressen bis zur Bezahlung der Forderungen zu erfassen und aufzubewahren. Im Rahmen der Auseinandersetzung über strittige Datenverbindungen müssen Internetzugangsanbieter – die fristgerechte Beanstandung vorausgesetzt – IP-Adressen auch über sechs Monate hinaus aufbewahren. Somit ist eine Aufbewahrungs- und Herausgabepflicht der IP-Adressen bei einer rechtzeitigen Beanstandung durch die Kundschaft wohl zu bejahen.

Beschwerden über Verrechnung von Diensten trotz Flatrate

Unter diesen Beschwerdegrund fallen auch Beschwerden von Kundinnen und Kunden, welchen trotz eines Flatrate-Abonnements zusätzlich Dienstleistungen verrechnet wurden, obwohl diese von der Flatrate abgedeckt werden sollten. Diese Problematik hängt mit der sog. Fair-Use-Policy der Fernmeldediensteanbieter zusammen. Dabei handelt es sich um eine vertragliche Bestimmung, mit welcher sie sich vor übermässiger und gewerblicher Nutzung des privaten Flatrate-Angebots schützen wollen. Erfolgt eine, vom durchschnittlichen Privatgebrauch grob abweichende Nutzung des Flatrate-Abonnements verrechnen die Fernmeldediensteanbieter – meist nach einer oder mehreren Warnungen – die benutzten 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 Fernmeldediensteanbieter eine zu offene Formulierung vorsahen, welche den erwähnten Voraussetzungen zuwiderlaufen dürfte. 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 Kundschaft die Möglichkeit zustehen, den Vertrag vorzeitig zu beenden.

Papierrechnungs- gebühren

Im Berichtsjahr gingen auch wieder Beschwerden zur Verrechnung der sog. Papierrechnungsgebühr ein. Dabei handelt es sich um eine zusätzliche Gebühr für die Zustellung der Rechnung in Papierform. Die meisten Fernmeldediensteanbieter führten diese Gebühr bereits vor einiger Zeit ein, vorwiegend wegen des grossen administrativen sowie finanziellen Aufwands, aber auch der Umwelt zuliebe. Dadurch soll die elektronische Rechnungsstellung gefördert werden. Bereits damals erklärte sich eine grosse Anzahl von Kundinnen und Kunden nicht einverstanden und verlangte weiterhin eine kostenlose Zustellung der Rechnung in Papierform. Dieser Aufforderung kamen zahlreiche Anbieter nach und verzichteten für ein oder zwei Jahre auf die Verrechnung der Papierrechnungsgebühr bzw. erstellten eine entsprechende Gutschrift. Nach Ablauf dieser Zeitspanne verrechneten die Anbieter die Papierrechnungsgebühr wieder, was zu neuen Beschwerden bei der Schlichtungsstelle führte.

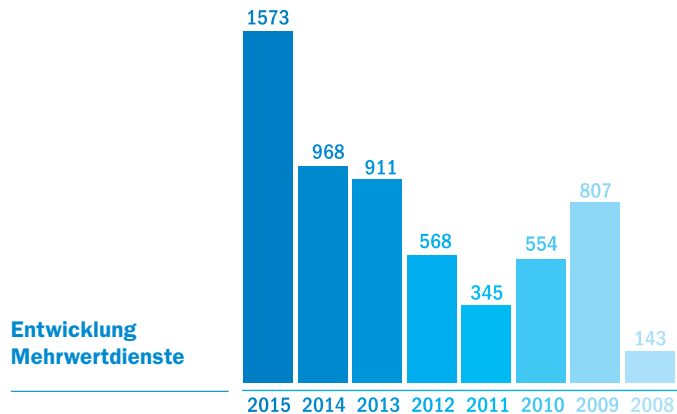
Grundsätzlich begrüsst der Ombudsmann die Bestrebungen der Fernmeldediensteanbieter, ihre

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 verfügt öfters nicht über einen Internetzugang und wird durch die Einführung der Papierrechnungsgebühr finanziell benachteiligt. Den Kundenbedürfnissen hätten die Fernmeldedienstanbieter besser Rechnung tragen können, indem sie für eine Umstellung auf die elektronische Rechnungsstellung eine Gutschrift vorgesehen und dadurch Anreize für den Wechsel geschaffen hätten.

Der Ombudsmann hielt in den Schlichtungsvorschlägen zu den Beschwerden über die Papierrechnungsgebühr im Allgemeinen fest, dass die Einführung dieser Gebühr, sofern sie nicht ausreichend voraussehbar war, eine einseitige, nicht unbedeutende Vertragsänderung darstellt, welche eine vorzeitige Kündigungsmöglichkeit nach sich ziehen sollte (BGE 135 III 1). Zur Voraussehbarkeit der Änderung mussten die AGB im Einzelfall geprüft werden. Kam der Ombudsmann zum Schluss, dass die Einführung der Papierrechnungsgebühr nicht vertragskonform erfolgte, schlug er in den Schlichtungsvorschlägen vor, dass der Anbieter der betroffenen Kundin oder dem betroffenen Kunden nachträglich eine angemessene Frist von zwei Monaten gewähren sollte, innert welcher der Vertrag vorzeitig ohne Kostenfolge gekündigt werden konnte. Sollte die Kundin oder der Kunde innert dieser Frist nicht kündigen, erachtete der Ombudsmann eine Verrechnung der fraglichen Gebühr zukünftig als gerechtfertigt.

Seit 2011 ist wieder eine steigende Anzahl an Beschwerden über Mehrwertdienste festzustellen. Von 345 Beschwerden im 2011, 568 Beschwerden im 2012, 911 Beschwerden im 2013 und 968 Beschwerden im Vorjahr erreichten die Beschwerden im Berichtsjahr einen Rekordwert von 1'573.

Mehrwertdienste



Unter diesen Beschwerdegrund fallen u.a. bestrittene kostenpflichtige (SMS/MMS-) Abonnements oder Gebühren für Anrufe auf eine 090x-Rufnummer, welche auf der Rechnung des Telefonanbieters verrechnet werden. Bei diesen Mehrwertdiensten handelt es sich um Mehrwertdienste im Sinne von Art. 1 lit. c FDV: Eine „Dienstleistung, die über einen Fernmeldedienst erbracht und von einer Anbieterin von Fernmeldediensten zusätzlich zu Fernmeldediensten in Rechnung gestellt wird.“ Kostenpflichtige SMS und/oder MMS, Anrufe auf 090x-Rufnummern (sog. Premium-Rufnummern) oder um sonstige Bezüge von Mehrwertdiensten, welche der Mehrwertdiensteanbieter über einen Fernmeldedienst (z.B. Mobilfunknetz oder Internetverbindung) erbringt und vom Fernmeldediensteanbieter in Rechnung gestellt werden, fallen unter den gesetzlichen Begriff der Mehrwertdienste.

Bestreiten Kundinnen und Kunden solche Mehrwertdienste, können sie sich an die Schlichtungsstelle wenden. Erfolgt die Verrechnung der bestrittenen Mehrwertdienste nicht über die Rechnung des Fernmeldediensteanbieters bzw. stellt der Mehrwertdiensteanbieter die Dienstleis-

tung selbst in Rechnung, entfällt die Möglichkeit für die Kundschaft, sich an die Schlichtungsstelle zu wenden.

Die Mehrwertdiensteanbieter sind für die Bereitstellung bzw. die Erbringung der kostenpflichtigen Inhalte von Mehrwertdiensten zuständig, welche über einen Fernmeldedienst erbracht werden. Die Fernmeldediensteanbieter sind für die Übermittlung der Mehrwertdienste, bspw. mittels SMS zuständig und verrechnen die Mehrwertdienstleistung auf den eigenen Rechnungen. Sie sind an den generierten Umsätzen durch die Mehrwertdienste beteiligt.

Verpflichtungen der Fernmeldediensteanbieter

Die Fernmeldediensteanbieter müssen ihrer Kundschaft gratis Sperrsets für jegliche Mehrwertdienste im Sinne des Gesetzes anbieten (Art. 40 FDV). Sie müssen die Möglichkeit zur Sperrung sämtlicher SMS- und MMS-Dienste oder sämtlicher abgehender Anrufe auf alle Rufnummern des Typs 090x oder nur zu denjenigen mit erotischen oder pornografischen Inhalten anbieten. Die anzubietenden Sperrmöglichkeiten umfassen auch Mehrwertdienste, die weder per Kurznummer noch Anwählen einer Premium-Rufnummer erbracht bzw. bezahlt werden. Dabei handelt es sich bspw. um den Erwerb eines Spiels (Mehrwertdienst), welches über das Internet gespielt wird (Erbringung über einen Fernmeldedienst) und auf der Rechnung des Fernmeldediensteanbieters verrechnet wird. Nicht erfasst sind Werbe-SMS oder -MMS, mit welchen kostenpflichtige Mehrwertdienste beworben werden.

Für die Kundinnen und Kunden unter 16 Jahren müssen die Anbieter die Sperrung für den Zugang zu sämtlichen erotischen Angeboten aktivieren, sofern deren Alter dem Anbieter bekannt ist (Art. 41 Abs. 1 FDV).

Arten von Mehrwertdiensten und gesetzliche Bestimmungen

Abonnementsdienste

Es gibt unterschiedliche Arten von Mehrwertdienstabonnements. Die nachfolgende Unterscheidung nach SMS/MMS-Abonnementsdienst und sonstiger Abonnementsdienst erfolgt nach der Art der Bezahlung des Dienstes. Der SMS/MMS-Dienst wird pro Einzelinformation (kostenpflichtige SMS/MMS) verrechnet. Die Verrechnung des anderen Abonnementsdienstes erfolgt über einen Abrechnungsdienstleister des Fernmeldediensteanbieters.

SMS/MMS-Abonnementsdienst (Push-Dienst)

Ein Abonnementsdienst kann einerseits eine Mehrzahl von SMS- oder MMS-Nachrichten zur Folge haben. Dabei handelt es sich um einen sog. Push-Dienst. Die Kundschaft meldet sich für den Abonnementsdienst an und erhält anschliessend ohne weiteres aktives Zutun kostenpflichtige SMS- oder MMS-Nachrichten einer Kurznummer auf das mobile Endgerät zugestellt. Der Mehrwertdienst wird z.B. in Form einer Chat-Nachricht oder einer Nachricht mit einer Bild- oder Videodatei auf dem Mobiltelefon erbracht. Der Mehrwertdienst kann auch im unbeschränkten Zugang zu einem Internetportal bestehen, auf welchem der Mehrwertdienst in Form von Spielen oder Videos zur Verfügung gestellt wird und konsumiert werden kann. Die Kosten werden der Kundschaft mittels kostenpflichtigen SMS/MMS, worin teilweise auf neue Videos und dergleichen hingewiesen wird, belastet.

Gesetzliche Bestimmungen

Die gesetzlichen Bestimmungen zu den Preisangaben für SMS/MMS-Abonnementsdienste finden sich in Art. 11b Preisbekanntgabeverordnung (PBV, SR 942.211). Absatz 1 sieht vor, dass der Mehrwertdiensteanbieter die Konsumentinnen und Konsumenten vor der Aktivierung eines Push-Dienstes am Ort der Bekanntgabe und auf dem mobilen Endgerät (z.B. Smartphone oder Tablet) kostenlos und unmissverständlich über die nachfolgenden Punkte informieren muss:

- eine allfällige Grundgebühr,
- den Preis pro Einzeleinheit,
- das Vorgehen zur Deaktivierung des Dienstes sowie
- die maximale Anzahl der Einzelinformationen pro Minute.

Erst, nachdem die Kundinnen und Kunden die entsprechende Information erhalten und die Annahme des Angebots ausdrücklich mit dem mobilen Endgerät bestätigt haben, darf der Mehrwertdienst verrechnet werden (Art. 11b Abs. 2 PBV). Jede der nach der Anmeldung zugestellten kostenpflichtigen Einzelinformation muss auf das Vorgehen der Deaktivierung des Dienstes hinweisen (Art. 11b Abs. 3 PBV). Ausserdem dürfen die kostenpflichtigen Einzelinformationen sowie die Summe der pro Minute zugestellten Einzelinformationen den Betrag von CHF 5.-- nicht übersteigen. Weiter vorgesehen ist, dass die Summe aller Einzelinformationen pro Anmeldung die Grenze von CHF 400.-- nicht überschreiten dürfen (Art. 39 Abs. 3 und 4 FDV). Wird die Grenze von CHF 400.-- erreicht, muss der Mehrwertdienstanbieter den Dienst automatisch beenden und die Kundinnen und Kunden zur erneuten Aktivierung auffordern.

Anmeldung und Abmeldung

Den kostenpflichtigen Push-Dienste müssen die Kundinnen und Kunden nach Erhalt der Informationen zum Dienst (Preis, Vorgehen zur Deaktivierung, etc.) am Ort der Bekanntgabe (z.B. Internetseite) sowie auf dem mobilen Endgerät aktivieren (doppelstufiges Anmeldeverfahren), indem sie das Angebot ausdrücklich annehmen. Diese Annahme erfolgt in der Regel, indem die Kundinnen und Kunden einen Code (bspw. „Start“) per SMS an die angegebene Kurznummer schicken.

Zur Deaktivierung eines Push-Dienstes müssen die Kundinnen und Kunden u.a. eine SMS mit dem entsprechenden Code (z.B. „Stop All“) an die angegebene Kurznummer schicken. Wie bereits erwähnt, muss der Mehrwertdienstanbieter in jeder erhaltenen Einzelnachricht über die Möglichkeit zur Deaktivierung des Dienstes informieren.

Verrechnung

Die aktivierten Push-Dienste werden – wie bereits erwähnt – auf der Rechnung des Fernmeldediensteanbieters verrechnet. Jede einzelne SMS/MMS, die die Kundinnen und Kunden nach der Aktivierung erhalten, ist kostenpflichtig. Die Verrechnung erfolgt nicht nur einmalig, sondern automatisch und in regelmässigen Abständen.

Sonstiger Abonnementsdienst

Eine andere Möglichkeit zur Verrechnung eines Abonnementsdienstes erfolgt mithilfe eines Abrechnungsdienstleisters (z.B. Easypay) des Fernmeldediensteanbieters. Die Kundinnen und Kunden erhalten keine kostenpflichtigen SMS. Das Abonnement wird ihnen bspw. einmal wöchentlich über diesen Abrechnungsdienstleister auf der Rechnung des Fernmeldediensteanbieters verrechnet.

Gesetzliche Bestimmungen

Die gesetzlichen Bestimmungen zu den Preisangaben für Abonnementsdienste, welche nicht per SMS/MMS verrechnet werden, finden sich seit 1. Juli 2015 in Art. 11abis PBV. Absatz 2 sieht vor, dass die Dienstleistung der Kundschaft nur in Rechnung gestellt werden darf, wenn

- der Preis gut sichtbar und deutlich lesbar auf der Schaltfläche zur Annahme des Angebots bekannt gegeben wird

oder

- der Preis in unmittelbarer Nähe der Schaltfläche zur Annahme des Angebots gut sichtbar und deutlich lesbar angezeigt wird und auf der Schaltfläche entweder der Hinweis «zahlungspflichtig bestellen» oder eine entsprechende eindeutige Formulierung gut sichtbar und deutlich lesbar angebracht worden ist.

Ausserdem ist vorgesehen, dass die Annahme des Angebots zusätzlich gegenüber dem Fernmeldedienstanbieter auf einer Checkout-Seite nochmals ausdrücklich bestätigt werden muss (Art. 11abis Abs. 3 PBV). Folglich müssen die Kundinnen und Kunden die Aktivierung des Abonnements seit 1. Juli 2015 doppelt bestätigen. Weiter muss der Mehrwertdienstanbieter auch diesen Abonnementsdienst von sich aus beenden, wenn die Summe aller Gebühren pro Anmeldung (Grundgebühr, Fixgebühren und zeitabhängige Gebühren) die Grenze von CHF 400.-- überschreitet (Art. 39 Abs. 4 FDV). Die Kundinnen und Kunden müssten sich nach Beendigung neu anmelden, wenn sie den Abonnementsdienst wieder aktivieren möchten.

Anmeldung und Abmeldung

Zur Anmeldung eines Abonnementsdienstes klicken die Kundinnen und Kunden auf der Angebotsseite auf das Angebot (z.B. Klick auf „Kaufen“ oder „OK“). Anschliessend folgt die Checkout-Seite, auf welcher die Kundinnen und Kunden die Aktivierung des Dienstes bzw. den Kauf nochmals ausdrücklich gegenüber ihrem Fernmeldedienstanbieter bestätigen müssen. Ist das Endgerät, von welchem der Dienst aktiviert wird, nicht mit dem WLAN verbunden, erfolgt die Verrechnung ohne Eingabe der Mobilrufnummer über die Rechnung des Fernmeldedienstanbieters. Wie funktioniert das?

Vor dem Kauf bzw. der Aktivierung des Dienstes wird ein Identifikations- und Bestätigungsprozess des Fernmeldedienstanbieters dazwischengeschaltet. In der Praxis kommen die Kundinnen und Kunden nach dem ersten Klick auf der Angebotsseite auf eine Bestätigungsseite (Checkout-Seite), welche die Übermittlung der Identifikationsmerkmale der Kundin oder des Kunden durch den Fernmeldedienstanbieter an den Mehrwertdienstanbieter zu Abrechnungszwecken sicherstellt. Dabei gibt der Fernmeldedienstanbieter die Identifikationsmerkmale der Kundinnen und Kunden, nachdem diese die Aktivierung des Dienstes ausdrücklich bestätigt haben, über sein Mobilfunknetz an den Mehrwertdienstanbieter weiter. Dadurch hat der Mehrwertdienstanbieter die Möglichkeit, die Gebühren für die Dienstleistung über die Rechnung des Fernmeldedienstanbieters zu verrechnen.

Diese Bezahlmethode kommt allerdings nur zur Anwendung, wenn der Anbieter der Mehrwertdienste mit dem Fernmeldedienstanbieter – direkt oder indirekt über einen Abrechnungsdienstleister – in einer Vertragsbeziehung steht. Weiter ist diese Abrechnungsmethode nur möglich, wenn das mobile Endgerät (z.B. Smartphone oder Tablet) eine Mobilfunkverbindung mit aktivierten Datendiensten hat. Bei einer Verbindung des Endgeräts über WLAN können die Identifikationsdaten der Kundinnen und Kunden nicht weitergeleitet werden, sodass – sofern der Abonnementsdienst überhaupt mit einer WLAN-Verbindung aktiviert werden kann – noch zusätzlich die Mobilrufnummer eingegeben werden muss.

Die Deaktivierung eines solchen Abonnementsdienstes kann über die Webseite des Mehrwertdienstanbieters mit einem Kontaktformular oder direkt beim Fernmeldedienstanbieter vorgenommen werden.

In der Praxis

Im Berichtsjahr bezog sich der grösste Teil der Beschwerden im Bereich der Mehrwertdienste auf unerwünschte kostenpflichtige Abonnementsdienste, die auf der Rechnung des Fernmeldedienstanbieters entweder mittels kostenpflichtiger SMS/MMS oder anderer Bezahlungsfunktion (Abrechnungsdienstleister des Anbieters, z.B. Easypay) verrechnet wurden. In solchen Fällen war in der Regel nicht der Fernmeldedienstanbieter, sondern der Mehrwertdienstanbieter, welcher die Dienstleistungen erbrachte, Verfahrenspartei im Schlichtungsverfahren. Dies führte bei den meisten Kundinnen und Kunden zu Unverständnis. Denn die Gebühren für die bestrittenen Mehrwertdienste wurden ihnen schliesslich mit Rechnung des Fernmeldedienstanbieters verrechnet. Der Ombudsmann kann dieses Unverständnis nachvollziehen und würde es im Sinne der Konsumentenfreundlichkeit begrüessen, Verfahren über bestrittenen Mehrwertdienstgebühren, welche mit der Rechnung des Fernmeldedienstanbieters verrechnet werden, direkt mit dem Fernmeldedienstanbieter führen zu können. Dieser könnte im Rahmen des zwischen ihm und dem Mehrwertdienstanbieter vorliegenden Vertragsverhältnisses Regress nehmen.

Bei den Abonnementsdiensten stellte der Ombudsmann in zahlreichen Fällen fest, dass die gesetzlichen Bestimmungen nicht eingehalten wurden. Bei der Aktivierung eines SMS/MMS-Abonnementsdienstes wurde nach einem Klick auf der Internetseite mit dem Smartphone teilweise die SMS zur Aktivierung des Abonnements bereits vorformuliert. Darin wurde nur sprachlich ungenügend über die anfallenden Gebühren informiert. Die nach der Aktivierung des Abonnementsdienstes eingegangenen kostenpflichtigen SMS mussten jeweils über die Möglichkeit zur Deaktivierung des Dienstes informieren. Die SMS enthielten teilweise nur einen Verweis auf die AGB des Mehrwertdienstanbieters, was ungenügend ist.

Der Ombudsmann stellte auch bei den Abonnementsdiensten, welche mithilfe des Abrechnungsdienstleisters auf der Rechnung des Fernmeldedienstanbieters verrechnet wurden, öfters einen ungenügenden Anmeldeprozess fest. Gesetzlich vorgesehen ist ein doppelter Anmeldeprozess. Die Kundinnen und Kunden müssen die Aktivierung einerseits auf der Angebotsseite dem Mehrwertdienstanbieter und andererseits auf der Checkout-Seite dem Fernmeldedienst-anbieter gegenüber bestätigen. Die Checkout-Seite war allerdings meistens im gleichen Design wie die Angebotsseite gestaltet, was der Ombudsmann als ungenügend erachtet. Für Kundinnen und Kunden war es meist nicht ersichtlich, dass sie die Aktivierung bzw. den Kauf nun dem Fernmeldedienstanbieter gegenüber bestätigen.

Weiter stellte der Ombudsmann fest, dass die Angebote der Abonnementsdienste sprachlich oftmals dürftig und ungenügend abgefasst waren. In einigen Fällen wurde nicht unmissverständlich darauf hingewiesen, dass sich die Kundschaft für ein Abonnement mit wiederkehrenden Kosten anmeldeten. Vielmehr wurde die einzelne Dienstleistung (z.B. ein Erotikvideo) in den Vordergrund gerückt und angepriesen. Insbesondere aufgrund der finanziellen Konsequenzen für die Kundinnen und Kunden spricht sich der Ombudsmann in den Schlichtungsvorschlägen jeweils für klare und transparente Informationen aus und erachtet es des Öfteren als fraglich, ob überhaupt ein Vertrag zustande kam.

Oftmals verfügten weder die Kundin oder der Kunde über genügend Dokumente noch dokumentierte der Mehrwertdienstanbieter den Anmeldevorgang ausreichend. In diesen Fällen erachtete es der Ombudsmann meist als nicht nachgewiesen, dass der Mehrwertdienstanbieter die gesetzlichen Vorschriften einhielt und die Kundschaft angemessen über die Kosten sowie die Deaktivierungsmöglichkeiten informierte. Denn der Nachweis für die vertragliche Grundlage,

aus welcher der Mehrwertdienstanbieter die Forderung ableitete, wurde nicht erbracht. In den Schlichtungsvorschlägen wurde der Vertragsschluss daher in Frage gestellt und vorgesehen, dass der Mehrwertdienstanbieter den Kundinnen und Kunden den vom Fernmeldedienstanbieter verrechneten Betrag für den Push-Dienst zurückerstattete, sodass diese die Rechnung des Fernmeldedienstanbieters vollständig begleichen konnten.

Es gab aber auch Fälle, bei welchen die gesetzlichen Vorschriften der zweistufigen Anmeldung eingehalten wurden und eine genügende Information gegenüber den Kundinnen und Kunden erfolgte. In solchen Fällen stellten sich die Ausführungen der Kunden als falsch heraus und in den Schlichtungsvorschlägen wurde keine Rückerstattung vorgeschlagen.

Beschwerden über Abonnementsdienste, welche nicht per SMS/MMS, sondern mittels zusätzlicher Bezahlmethode verrechnet wurden, explodierten im Vergleich zum Vorjahr richtiggehend und stellten die Schlichtungsstelle vor neue Herausforderungen. Dies zeugt von einer stark angestiegenen Verrechnung der Mehrwertdienste über diese Bezahlmethode im Berichtsjahr. Die Problematik dieser Verrechnungsmethode bestand darin, dass bis 1. Juli 2015 die Annahme eines Angebots auf der Angebotsseite ausreichte. Es war noch keine doppelte Bestätigung notwendig. Aufgrund der Schilderungen der Konsumentinnen und Konsumenten erachtete es der Ombudsmann ausserdem für fraglich, ob sie überhaupt einem Angebot zugestimmt hatten. Denn die Schilderungen lauteten dahingehend, dass ein Klick auf einer Webseite ausgereicht hatte, um einen ungewollten Kauf zu tätigen oder ein ungewolltes Abonnement zu aktivieren. Bereits durch den Klick wurde im Hintergrund das Identifikationsmerkmal der Kundin oder des Kunden an den Mehrwertdienstanbieter übermittelt. Die gesetzlichen Anforderungen an die Aktivierung eines Abonnementsdienstes, welcher nicht per SMS verrechnet wurde, wurden erst per 1. Juli 2015 verschärft. Art. 11abis PBV trat in Kraft und sieht eine doppelte Bestätigung (gegenüber dem Mehrwertdienstanbieter und gegenüber dem Fernmeldedienstanbieter) der Aktivierung bzw. des Kaufs der Dienstleistung sowie eine transparente Information über den Mehrwertdienst vor. Der Ombudsmann begrüsst die Pflicht für Fernmeldedienstanbieter, eine ausdrückliche Bestätigung des Kaufs durch ihre Kundschaft einholen zu müssen (Checkout-Seite) bevor die Identifikationsmerkmale der Kundschaft an den Mehrwertdienstanbieter weitergegeben werden und der Mehrwertdienst über die Rechnung des Fernmeldedienstanbieters verrechnet werden darf. Schliesslich sind auch die Fernmeldedienstanbieter an den dadurch erzielten Umsätzen beteiligt, selbst dann, wenn die Dienste von der Kundschaft nicht gewollt waren. Einen umfassenden Schutz vor Missbräuchen dieser Bezahlmethode gibt es allerdings nicht. Die Kontrolle der Praktiken der Anbieter der Mehrwertdienste hat letztendlich der Fernmeldedienstanbieter oder der Abrechnungsdienstleister. Wie bereits erwähnt, gestalten die Fernmeldedienstanbieter die Checkout-Seiten ausserdem meistens im gleichen Design wie die Angebotsseite. Das hat zur Folge, dass es für die Kundschaft schwer oder gar nicht ersichtlich ist, dass sie nun ihrem Fernmeldedienstanbieter gegenüber die Annahme des Angebots bestätigten. Der Ombudsmann würde die Gestaltung der Checkout-Seite in den Farben sowie mit dem Logo der jeweiligen Fernmeldedienstanbietern bevorzugen.

Im Berichtsjahr erging ein Urteil des Bundesverwaltungsgerichts, welches eine grosse Herausforderung darstellte. Darin wurde festgehalten, dass der Vertragspartner des Fernmeldedienstanbieters oder des Abrechnungsdienstleisters, welcher auf der Rechnung aufgelistet war, nicht zwingend auch der Anbieter der Mehrwertdienstleistung sei. Ein Kunde bestritt z.B. ein Abonnement (kein Push-Dienst). Der Rechnung des Fernmeldedienstanbieters konnten unter der

Rubrik „Sonstige Dienstleistungen/Services anderer Anbieter“ Folgendes entnommen werden:
vier Dienste zu je CHF 3.-- unter Angabe

- des Namens des Abrechnungsdienstleisters,
- des Namens eines Unternehmens sowie
- einer Homepage für erotische Dienste.

Da das angegebene Unternehmen auch als Mehrwertdienstanbieter im Sinne des Gesetzes tätig war (Versand von Mehrwertdienst-SMS mit einer Kurznummer), führte die Schlichtungsstelle solche Verfahren zu Beginn des Berichtsjahrs mit dem angegebenen Unternehmen. Nach dem erfolgten Urteil musste diese Praxis geändert werden. Denn das Bundesverwaltungsgericht stellte fest, dass das Unternehmen vorliegend keine Mehrwertdienste erbrachte, sondern lediglich technischer Dienstanbieter war. Das hatte zur Folge, dass bei bestrittenen Mehrwertdiensten, welche nicht per SMS verrechnet wurden, zuerst mit dem Fernmeldedienstanbieter abgeklärt werden musste, welches Unternehmen den Dienst tatsächlich erbrachte. Anschliessend wurden die Kundinnen und Kunden informiert, dass sie sich mit dem tatsächlichen Dienstanbieter um eine Einigung bemühen müssen. Konnten sie sich mit dem Anbieter der Mehrwertdienste nicht einigen, leitete die Schlichtungsstelle das Verfahren ein, sofern der betroffene Anbieter seine Mehrwertdienste von der Schweiz aus anbot. Wenn die Dienste von einem anderen Staat aus betrieben wurden und keine Einigung erzielt werden konnte, sah sich die Schlichtungsstelle gezwungen, das Verfahren mit dem Fernmeldedienstanbieter einzuleiten.

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 unter anderem Dienstleistungen im Erotikbereich oder Vorhersagen von Wahrsagern beziehen, welche anschliessend vom Fernmeldedienstanbieter über die Telefonrechnung verrechnet werden.

Anrufe auf
Premium-
Rufnummern

Gesetzliche Bestimmungen

Die gesetzlichen Bestimmungen sehen vor, dass die Kundinnen und Kunden in der Sprache des Dienstangebots unmissverständlich und kostenlos über die Gebühren des Anrufs informiert werden, sofern diese den Betrag von CHF 2.-- übersteigen. Ausserdem muss die Information erfolgen, dass sich die Gebühren auf Anrufe vom Festnetz beziehen. Zwischengeschaltete Fixgebühren sowie Kosten in der Warteschlange, unabhängig von der Höhe, sind anzukündigen. Während dieser Ansage dürfen nur die normalen Verbindungsgebühren verrechnet werden. Erst nach der erfolgten 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 dies von der Kundschaft ausdrücklich bestätigt werden, 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).

In der Praxis

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

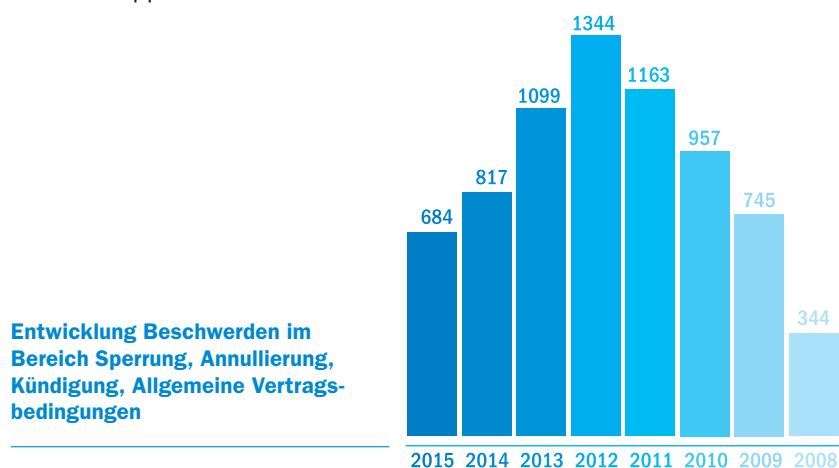
Öfteren heraus, dass diese von im gleichen Haushalt lebenden Personen oder Dritten getätigt wurden. In den meisten Fällen wurden sie korrekt über die erhöhten Kosten informiert. Dass die Dienstleistung aber auch kostenpflichtig ist, wenn die Kundinnen und Kunden warten mussten oder das versprochene Rendezvous nicht stattfand, waren sich viele nicht bewusst. Teilweise wurden die Kundinnen und Kunden vom jeweiligen Gesprächspartner auch informiert, dass die Wartezeit nicht verrechnet würde, was nicht zutraf. Einigen 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.

Sperrung, Annullierung, Kündigung, Allgemeine Geschäfts- bedingungen

Die Beschwerden in diesem Bereich umfassen vor allem Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Kündigung und den Kündigungsmodalitäten, wie z.B. die Kündigungsfrist und die Gebühren für eine vorzeitige Kündigung. Weiter fallen auch Streitigkeiten über die Anschluss-sperrung wegen Nichtbezahlung einer Rechnung unter diesen Beschwerdegrund.

Kündigungsgebühren werden von Fernmeldediensteanbietern verlangt, wenn die Verträge vor Ablauf 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 gemäss AGB meistens im Ermessen des Fernmeldediensteanbieters liegt. Erfolgt eine vorzeitige Kündigung ohne wichtigen Grund, sehen sich die Fernmeldediensteanbieter befugt, den Kundinnen und Kunden die vertraglich festgelegte Kündigungsgebühr und/oder die bis zum ordentlichen Vertragsende monatlich geschuldete Abonnementsgebühr aufzuerlegen. Der Ombudsmann erachtet die Auferlegung der Kündigungsgebühr und/oder der verbleibenden Abonnementsgebühren nicht in jedem Fall als gerechtfertigt.

Seit dem Jahr 2013 sind die Beschwerden in diesem Bereich rückläufig. Mit 684 Beschwerden ging die Anzahl auch im Berichtsjahr erneut zurück (2014: 817). Dieser Beschwerdegrund macht knapp 11% aller Beschwerden aus.



Den starken Rückgang dieses Beschwerdegrundes während der letzten drei Jahre sieht der Ombudsmann vor allem in der Abschaffung der Rollover-Verträge bei den grossen Anbietern, der beginnenden Trennung des Kauf- und Abonnementsvertrags (Trennung Kaufvertrag des Mobiltelefons und Vertrag über Mobilabonnement) und in der Einführung zahlreicher Telefonabonnements ohne Mindestvertragsdauer.

Kündigungen während der Mindestvertragsdauer

Obwohl im Berichtsjahr viele Abonnements ohne Mindestvertragsdauer durch die Anbieter eingeführt wurden, gibt es nach wie vor zahlreiche Verträge, die eine bestimmte Mindestvertragsdauer von bspw. 12 oder 24 Monaten vorsehen. Bei einer Kündigung durch die Kundin oder den Kunden ohne wichtigen Grund während der Mindestvertragslaufzeit 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 sollten. Denn sonst wäre eine Kundin oder ein Kunde, welche/r umgehend nach Vertragsschluss die Kündigung ausspricht besser gestellt, als diejenige oder derjenige, welche/r einen Teil der Vertragsdauer einhielt. Im Zusammenhang mit der Problematik der Kündigungen während der Mindestvertragsdauer begrüsst der Ombudsmann die Einführung zahlreicher Abonnements ohne Mindestvertragsdauer, welche jeweils unter Einhaltung der vereinbarten Frist gekündigt werden können.

Kündigt ein Fernmeldedienstanbieter den Vertrag während der Mindestvertragsdauer vorzeitig (z.B. infolge unbezahlter Rechnungen), muss zuerst geprüft werden, ob die Kündigung gemäss den AGB vorzeitig erfolgen durfte. Der Wortlaut der AGB der zahlreichen Fernmeldedienstanbieter 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 Fernmeldedienstanbieter 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 Vertragsverlängerung

Die grossen Fernmeldedienstanbieter wichen während der letzten Jahre von den sog. Roller-Verträgen ab. Dennoch gibt es heute noch zahlreiche Anbieter, deren Verträge sich ohne Kündigung während der Mindestvertragsdauer automatisch um eine bestimmte Zeit verlängern (z.B. um 12 oder 24 Monate). 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 der Vertrag abgeschlossen wurde. Folglich ist Ihnen weder der Kündigungstermin noch die Kündigungsfrist bekannt. Nehmen die Kundinnen und Kunden die Kündigung ausserhalb des Kündigungstermins vor, verrechnen die Fernmeldedienstanbieter in der Regel Gebühren für eine vorzeitige Kündigung. Diese Gebühr wird auch verrechnet, wenn die vorzeitige Kündigung durch den Fernmeldedienstanbieter erfolgt. Die Verrechnung dieser Gebühr erachtet der Ombudsmann als nicht gerechtfertigt. Denn der Zweck einer vorzeitigen Kündigungsgebühr besteht seiner Meinung nach darin, dass die Kundschaft, welche bei Vertragsschluss 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 oder der Kunde dennoch kündigt, dient die Gebühr, den Verlust auszugleichen. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit, ohne dass die Kundin oder 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.

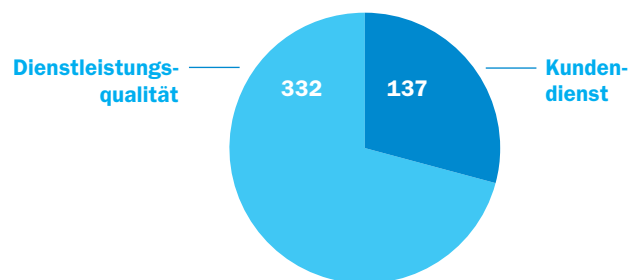
Der Ombudsmann erblickt das Problem nicht in den Rollover-Verträgen an und für sich, sondern in den restriktiven Kündigungsmodalitäten. Die Kündigungsmöglichkeiten nach der abgelaufenen Mindestvertragsdauer findet der Ombudsmann ungenügend und einseitig auf die Interessen der Fernmeldediensteanbieter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

Dienstleistungs- qualität und Kundendienst

Unter diesen Grund fallen unter anderem Beschwerden über die Qualität der Telefon- und Internetverbindungen. Beschwerdet sich eine Kundin oder /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.

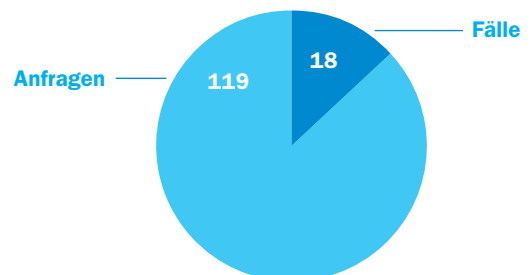
Die Beschwerden in diesem Bereich gingen im Vergleich zum Vorjahr um 30% zurück. Lagen im 2014 noch 671 Beschwerden zur Dienstleistungsqualität oder zum Kundendienst vor, betrug die Anzahl Beschwerden im Berichtsjahr nur noch 469. Dieser Rückgang kann sicherlich auf die allgemeinen Bemühungen der Anbieter zur stetigen Verbesserung der Netzabdeckung sowie des Kundendienstes zurückgeführt werden.

Beschwerden zu Dienstleistungsqualität und Kundendienst



Gesamthaft gingen 137 Beschwerden über den Kundendienst ein. Auffallend ist, dass daraus lediglich 18 Fälle zu diesem Beschwerdegrund hervorgingen. 119 waren Anfragen, welche noch offen waren und zu einem Fall werden konnten oder bereits abgeschlossen wurden, weil sich die Kundinnen und Kunden nach Erteilung der Information durch die Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle an die Anbieter wandten und ihre Unstimmigkeiten bereinigen konnten. Eine Verfahrenseinleitung erübrigte sich in diesen Fällen.

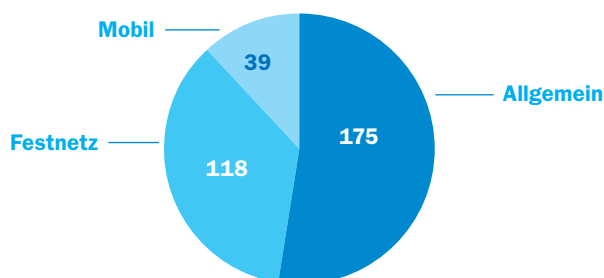
Beschwerden zu Kundendienst



Die übrigen 332 Beschwerden gingen zu mangelhafter Dienstleistungsqualität ein. Auffallend ist, dass bloss 59 Verfahren (Fälle) zu diesem Beschwerdegrund eingeleitet wurden. Die restlichen 273 waren Anfragen.

Die 332 Beschwerden zur Dienstleistungsqualität konnten im Berichtsjahr wie folgt aufgeteilt werden: 175 Dienstleistungsqualität diverse, 118 Dienstleistungsqualität Festnetz und 39 Dienstleistungsqualität Mobilfunk.

Beschwerden zu Dienstleistungsqualität

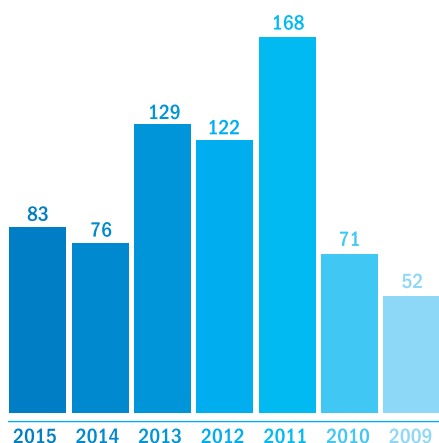


Es erstaunt, dass nur 39 Beschwerden zur mobilen Dienstleistungsqualität eingingen. Diese geringe Anzahl dürfte auf verbesserte Informationen zur Netzabdeckung bei Vertragsschluss oder auf der Internetseite der Anbieter sowie auf die kulantere Haltung der Anbieter bei schlechter Netzabdeckung zurückzuführen sein. Unter diverse Dienstleistungsqualitäten fielen bspw. Beschwerden über eine mangelhafte Internet- oder TV-Leistung.

Die Problematik der erhöhten Verbindungsgebühren im Ausland bewegt sich mit 83 Beschwerden auf gleichem Niveau wie im Vorjahr.

Roaming

Entwicklung Beschwerden im Bereich Roaming



Unter diesen Beschwerdegrund fallen im Ausland getätigte Mobilverbindungen (Gespräche, SMS, Daten, etc.). Die Fernmeldedienstanbieter 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.

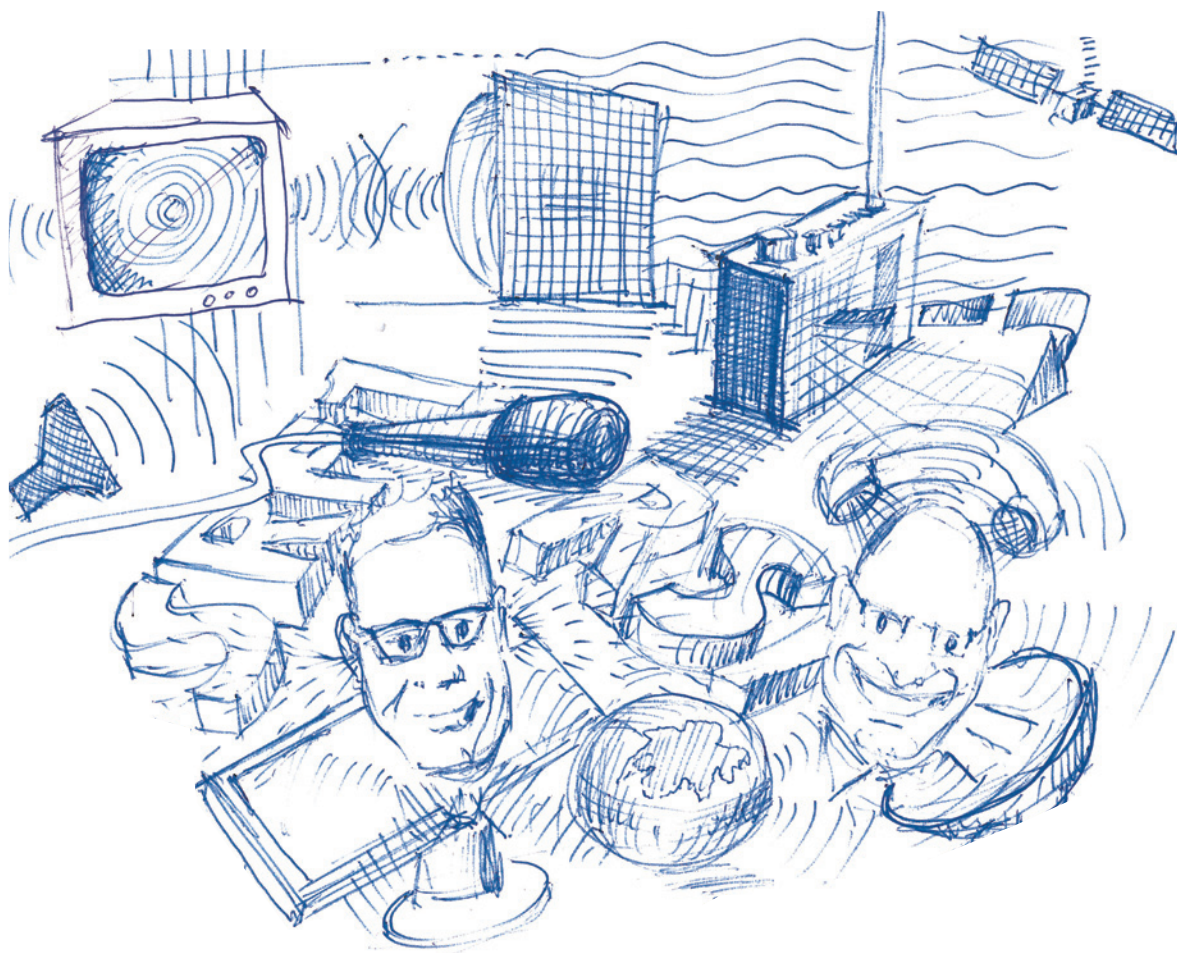
Diese Benachrichtigungen können die Kundinnen und Kunden auf Wunsch kostenlos deaktivieren (Art. 10a Abs. 3 FDV).

Die gesetzlichen Bestimmungen wurden im Berichtsjahr meist gut umgesetzt. Einige Fernmeldedienstanbieter 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 in der konstant gering gebliebenen Anzahl der Beschwerden wegen Roamings.

Im Berichtsjahr meldeten sich einige Kundinnen und Kunden, die in einem Grenzgebiet wohnen. Ihr Mobiltelefon wurde wiederholt mit den ausländischen Netzen verbunden, sodass die Verbindungen zu erhöhten Roamingtarifen verrechnet wurden. In diesen Fällen erinnerte der Ombudsmann die Kundschaft an die Verantwortlichkeit über die Mobiltelefoneinstellungen. In den Einstellungen sollten sie das Netz ihres Anbieters manuell auswählen und keine automatische Netzwahl vornehmen. Andererseits sollte der Fernmeldediensteanbieter sie jeweils über die erneute Verbindung mit dem ausländischen Netz informieren.

Bei einer Auslandsreise oder einer Reise in die Grenzregionen schlug der Ombudsmann zur Vermeidung von unerwünschten Roaminggebühren in den Schlichtungsvorschlägen Vorsichtsmassnahmen auf Kundenseiten vor. So kann bspw. die Funktion des Datenroamings ausgeschaltet werden. Sicherheitshalber können die Kundinnen und Kunden bei einer Reise ins Ausland sogar die Funktion der mobilen Daten ausschalten. Ebenfalls sollte die Combox ausgeschaltet werden, denn Sprachmitteilungen werden ebenfalls zum Auslandstarif verrechnet.



Medienkontakte Die Schlichtungsstelle wurde im Berichtsjahr von vielzähligen Medien kontaktiert und um Auskünfte sowie Interviews gebeten. Es erschienen zahlreiche Berichte in Zeitschriften und Zeitungen über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle. „Le Matin“ berichtete bspw. auf der Titelseite über die Problematik der bestrittenen Mehrwertdienste (kostenpflichtige SMS). Zu diesem Thema sowie zu den ungewollten Preselection-Vertragsschlüssen fragte weiter auch „Bon à Savoir“ nach Informationen für Berichterstattungen. In Radiosendungen wurden ebenfalls Interviews oder Zitate eingespielt sowie auf die Existenz der Schlichtungsstelle hingewiesen.

Irreführende Angaben führen zu telefonischem Preselection-Vertrag

Problem: Anbieter X ruft Frau X an und bewegt sie unter Angabe von irreführenden Aussagen zu einem mündlichen Vertragsschluss. Frau X denkt, dass Anbieter Y mit ihrem aktuellen Anbieter zusammenarbeite und lässt das Widerrufsrecht verstreichen. Frau X bestreitet den angeblichen Vertragsschluss; sie habe den Anbieter nicht wechseln wollen. Anbieter Y besteht auf eine Vertragsdauer von 24 Monaten sowie die Bezahlung der bis dahin anfallenden monatlichen Vertragsgebühren.

Tipp: Verträge können mündlich abgeschlossen werden. Lassen Sie sich am Telefon nicht auf Verträge ein, wenn Sie keine Änderungen Ihres Anschlusses wünschen. Stellen Sie im Nachhinein fest, dass der Anruf nicht von Ihrem Telefonanbieter stammte und Sie getäuscht wurden, ist in den Verträgen meist ein Widerrufsrecht von sieben Tagen enthalten. Seit 1. Januar 2016 ist bei telefonisch vereinbarten Verträgen gesetzlich ein Widerrufsrecht von 14 Tagen vorgesehen. Den Widerruf nehmen Sie am besten mittels eingeschriebener Post vor. Haben Sie die Widerrufsfrist verpasst, können Sie den Vertrag eventuell auch infolge absichtlicher Täuschung anfechten.

Im Juli 2015 erhielt Frau X einen Anruf von Anbieter Y. Mit darauffolgendem Brief bestätigte Y den Abschluss eines angeblichen neuen Vertrages. Frau X war überzeugt, dass Anbieter Y mit ihrem bisherigen Anbieter Z zusammenarbeitete, weil sie telefonisch entsprechend informiert wurde. Deshalb machte sie vom ihr eingeräumten Rücktrittsrecht von 7 Tagen keinen Gebrauch. Nachdem Frau X bemerkte, dass Anbieter Y nicht mit ihrem bisherigen Anbieter zusammenarbeitete, versuchte sie mehrmals mit Anbieter Y eine Lösung zu finden. Anbieter Y ging nicht auf ihre Anliegen ein. Deshalb wandte sich Frau X an die Schlichtungsstelle und wünschte die Aufhebung des angeblichen Vertrages über zwei Jahre.

Im vorliegenden Fall handelte es sich um einen sog. Preselection-Vertrag. Der Ombudsmann hielt im Schlichtungsvorschlag zunächst fest, dass Verträge über Preselection keiner bestimmten Form bedürfen und daher auch mündlich abgeschlossen werden können. Eine Preselection (Voreinstellung) zeichnet sich dadurch aus, dass die Gespräche nach erfolgter Preselection durch einen anderen Anbieter verrechnet werden. Bei Preselection-Verträgen sind die Vorschriften des Anhangs 2 der ComCom-Verordnung, insb. Ziffer 4.2 ff. zu den Anforderungen an einen Preselection-Antrag, zu beachten. Darin wird u.a. festgehalten, dass ein Preselection-Antrag aus einem sog. TPV (standardisierter mündlicher Vertragsschluss) und dem Geschäftsgespräch (Beratungsgespräch) besteht und, dass beide aufgezeichnet werden müssen. Bestreitet eine Konsumentin oder ein Konsument den angeblichen Preselection-Vertrag beim Anbieter und verlangt sie oder er die Aufzeichnung, muss der betroffene Anbieter innerhalb von zehn Tagen den Beweis für den Preselection-Antrag erbringen. Das heisst, der Anbieter muss der Konsumentin oder dem Konsumenten die Aufzeichnung des gesamten Gespräches, bestehend aus dem Beratungsgespräch und dem TPV, zustellen.

Vorliegend stellte Anbieter Y Frau X die Aufzeichnung des gesamten Gesprächs zu und kam somit den fernmelderechtlichen Bestimmungen nach. Nach der Auswertung des mündlichen Gesprächs kam der Ombudsmann zum Schluss, dass wohl eine absichtliche Täuschung gemäss Art. 28 OR vorlag. Deshalb konnte der Vertrag angefochten werden. Der Aufzeichnung war zu entnehmen, dass Frau X mehrmals ihre Absicht beteuerte, ihr Vertragsverhältnis mit Anbieter Z nicht ändern zu wollen. Die Mitarbeiterin von Anbieter Y antwortete daraufhin, dass der Vertrag mit dem bisherigen Anbieter Z nicht modifiziert, sondern der Grundvertrag bei Anbieter Z unverändert bestehen bleiben würde. Die Mitarbeiterin von Anbieter Y teilte Frau X nicht mit, dass ein

neuer Vertrag abgeschlossen würde. Der Ombudsmann kam daher zum Schluss, dass Frau X wohl durch irreführende Aussagen zum Abschluss eines unerwünschten Preselection-Vertrags bewegt wurde.

Erhöhung der Abonnementsgebühren und zusätzlich zum Abonnement verrechnete Kabelanschlussgebühren

Problem: Die Kundin X beanstandete die Erhöhung der Abonnementsgebühren, ohne darüber informiert worden zu sein. Der Anbieter Y hält mit Verweis auf die AGB fest, dass die Gebühren jederzeit erhöht werden können und die Kundin informiert worden sei. Die Kundin X wollte den Vertrag vorzeitig ohne Kostenfolge kündigen. Der Ombudsmann musste sich vorliegend mit der Frage auseinandersetzen, wann einseitige Vertragsanpassungen zum Nachteil der Kundschaft erfolgen dürfen und wann der Kundschaft ein vorzeitiges Kündigungsrecht per Eintritt der Vertragsanpassung eingeräumt werden muss. Weiter beanstandete die Kundin X die zu ihrem Abonnement zusätzlich erfolgte Verrechnung des Kabelanschlusses. Diesbezüglich prüfte der Ombudsmann, ob die Kundin X beim Abschluss ihres Abonnementsvertrags über die zusätzlich anfallenden Kabelanschlussgebühren informiert wurde.

Tipp: Wenn Sie mit einer Preiserhöhung nicht einverstanden sind, müssen Sie diese – am besten schriftlich – ablehnen und auf die Erfüllung des bisherigen Vertrages bestehen. Als Alternative muss Ihnen der Anbieter die Möglichkeit bieten, den Vertrag ausserordentlich auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der wesentlichen Vertragsänderung (Preiserhöhung) ohne Kostenfolgen aufzulösen. Prüfen Sie bei Vertragsschluss zudem sämtliche Vertragsdokumente (inkl. AGB) auf allfällige zusätzlich zu den Abonnementsgebühren anfallende weitere Gebühren, wie bspw. Gebühren für den Kabelanschluss.

Die Kundin X hatte einen Vertrag für (Telefon, Internet und TV) mit Anbieter Y für monatlich CHF 99.--. Diese Gebühren erhöhte der Anbieter auf CHF 102.--. Ausserdem wurde Frau X eine Rechnung mit Gebühren für den Kabelanschluss in der Höhe von CHF 166.75 zugestellt, welche sie bestritt. Frau X kündigte den Vertrag infolge der unangekündigten Gebührenerhöhung und der bestrittenen Kabelanschluss-Rechnung vorzeitig. Der Anbieter Y machte geltend, die Gebühren seien wegen der Verbesserung des Angebots angepasst worden. Ausserdem sei die Anpassung auf der entsprechenden Rechnung aufgeführt worden. Anbieter Y verwies zudem auf eine Bestimmung der AGB, gemäss welcher die Gebühren jederzeit abgeändert werden könnten. Frau X konnte mit Anbieter Y keine Einigung finden und wandte sie sich an die Schlichtungsstelle. Sie wollte den Vertrag wegen der Gebührenerhöhung sowie der bestrittenen Gebühren für den Kabelanschluss vorzeitig ohne Kostenfolge kündigen.

Im Schlichtungsvorschlag ging es einerseits um die Prüfung, ob die Bestimmung der AGB, welche die jederzeitige Anpassung der Gebühren vorsah, vereinbar mit dem geltenden Recht war und die einseitige Änderung durch den Anbieter vorgenommen werden durfte. Weiter ging es um die Frage, ob die Bestimmung gemäss AGB zu den Kabelanschlussgebühren, welche zusätzlich zum Abonnement verrechnet wurden, Bestandteil des Vertrags wurde und die Gebühren verrechnet werden durften.

1. Anpassungsklausel gemäss AGB

Massgebend zur Überprüfung der AGB ist Art. 8 UWG. Demzufolge handelt u.a. unlauter, wer AGB verwendet, „die in Treu und Glauben verletzender Weise zum Nachteil der Konsumentinnen und Konsumenten ein erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis zwischen den vertraglichen Rechten und den vertraglichen Pflichten vorsehen.“ Weiter äusserte sich das Bundesgericht in BGE 135 III 1 E. 2.5 zur Rechtmässigkeit von Anpassungsklauseln in den AGB. Demnach

müssen Anpassungsklauseln in den AGB genügend bestimmt formuliert sein, d.h. sie das erwartete Ereignis und den Umfang der Anpassung erwähnen. In diesem Fall könnte der Anbieter Y die Anpassung – notfalls auch gegen den Willen der Kundin X – durchsetzen. Bei nicht klar definierten bzw. dem Bestimmtheitsgrundsatz zuwiderlaufenden Anpassungsklauseln müsste der Anbieter Y der Kundin X ein ausserordentliches Kündigungsrecht gewähren.

Vorliegend behält sich der Anbieter gemäss AGB das Recht vor, die Preise und die Bestimmungen der AGB jederzeit anzupassen. Festgehalten wird des Weiteren, dass die Kundschaft über wesentlich nachteilige Anpassungen der Gebühren oder der AGB während der Vertragslaufzeit informiert werden muss. Bei Ablehnung der Änderung, kann der Vertrag per Änderungsdatum schriftlich gekündigt werden. Äussern sich die Kundinnen und Kunden nicht innerhalb von 14 Tagen schriftlich gegen die Änderung, geht der Anbieter davon aus, dass sie mit der angekündigten Änderung einverstanden sind.

Die Regelung gemäss AGB des Anbieters Y regelt weder das erwartete Ereignis, noch den Umfang der Anpassung und läuft daher dem Bestimmtheitsgrundsatz zuwider. Der Ombudsmann hielt vorliegend fest, dass der Vertrag durch Kundin X ausserordentlich und ohne Kostenfolge gekündigt werden konnte.

2. Kabelanschlussgebühren

Wer die Dienste über Kabelanschluss empfängt, muss dem Anbieter entsprechende Gebühren entrichten. Für weitere Dienstleistungen, wie bspw. digitales Fernsehen oder Internetzugang, sind zusätzliche Verträge abzuschliessen. Der Kabelanschlussvertrag kann mit der Eigentümerschaft oder der Verwaltung der Immobilie abgeschlossen und über die Nebenkosten der Haus- oder Wohnungsmiete an die Nutzenden übertragen werden. Dies ist den Mietenden nicht immer bewusst. Die Kabelanschlussgebühren können aber auch individuell an die einzelnen Kundinnen und Kunden des Anbieters verrechnet werden.

Gemäss AGB des Anbieters Y müssen sich die Kundinnen und Kunden der digitalen Produkte am Netzwerk des Fernsehkabels angeschlossen sein und sind verpflichtet, die Gesamtheit aller Abonnementskosten zu bezahlen, wenn sie die Dienste nutzen möchten.

Gemäss Art. 1 Abs. 1 OR ist zum Abschluss eines Vertrages die übereinstimmende gegenseitige Willensäusserung der Parteien erforderlich. Nach Art. 2 Abs.1 OR müssen sich die Parteien über alle wesentlichen Punkte des Vertrages geeinigt haben. Die wesentlichen Punkte (*essentialia negotii*) sind die Kernmerkmale des Vertrages und bestimmen die gegenseitigen Verpflichtungen der Parteien. Der Preis gilt unbestrittenermassen in den meisten gegenseitigen Rechtsgeschäften als Gegenleistung für die Vergütung der typischen Leistung des Vertrages. Vorliegend ist die Kabelanschlussgebühr die Gegenleistung für die erbrachte Dienstleistung. Zu dieser Gebühr konnte die Kundin keine Willenserklärung kundtun, obschon die Preise in den AGB erwähnt wurden. Ausserdem wurde Frau X in Anwendung von Art. 8 UWG als schwächere Vertragspartei nicht ausdrücklich auf diese Gebühr aufmerksam gemacht. Demzufolge stellte der Ombudsmann fest, dass der Kabelanschlussvertrag gemäss Art. 2 Abs. 1 OR nicht zustande gekommen ist. Der Abonnementsvertrag über die digitalen Produkte erwähnte die strittige Kabelanschlussgebühren nicht. Da sich die Kundin X gegen diese Gebühren allerdings erst acht Monate nach Vertragsschluss beschwerte, schlug der Ombudsmann vor, dass sie die Hälfte der Gebühren für den Kabelanschluss entrichten sollte.

Ungenügende Netzabdeckung kann eine vorzeitige Kündigung ohne Kostenfolge rechtfertigen

Problem: Die Firma X AG schloss mit Anbieter Y einen Vertrag für mehrere Anschlüsse für Mobil- und Festnetztelefonie ab. Die Mobilnetzabdeckung war derart ungenügend, dass sie die Mobilfunkverträge vorzeitig kündigte. Der Anbieter Y entsprach der vorzeitigen Kündigung und verrechnete die Kündigungsgebühren über CHF 13'000.-- nicht. Die Festnetztelefonverträge kündigte die Firma X AG später auch vorzeitig. Hierfür verrechnete Anbieter Y Kündigungsgebühren in Höhe von CHF 9'700.--. Der Ombudsmann musste prüfen, ob die Kündigungsgebühren durch die Kundin zu bezahlen waren.

Tipp: Stellen Sie sicher, dass die Netzabdeckung an Ihrem Wohn- oder Geschäftssitz ausreichend ist. Allenfalls können Sie bei einer dauerhaften und massiv reduzierten Leistung den Vertrag aus wichtigem Grund auflösen, da eine Weiterführung des Vertragsverhältnisses für Sie unzumutbar geworden ist. Achten Sie dabei auf die Höhe der allenfalls anfallenden Kündigungsgebühren.

Die Firma X AG hatte zahlreiche Mobilfunk- und Festnetztelefonverträge mit Anbieter Y abgeschlossen. Aufgrund der mangelhaften Netzabdeckung seit 2013 wurden 26 Mobilfunkverträge vorzeitig ohne Kostenfolge von CHF 13'000.-- per 11. Juni 2014 gekündigt. Die Firma X AG wollte per 24. September 2014 drei weitere und per 3. November 2014 nochmals 13 Festnetztelefonverträge vorzeitig kündigen. Der Anbieter Y verrechnete für die vorzeitigen Vertragskündigungen CHF 9'700.--. Mit diesem Betrag war die Firma X AG nicht einverstanden. Die Firma X AG konnte sich mit dem Anbieter Y nicht einigen und gelangte deshalb an die Schlichtungsstelle.

Grundsätzlich vertritt der Ombudsmann die Auffassung, dass sich Kundinnen und Kunden vor dem Vertragsschluss über die tatsächliche Netzabdeckung am Wohnort oder vorliegend am Sitz der Firma erkundigen sollten. Eine Überprüfung ergab, dass die Netzabdeckung am Sitz der Kundin gut war. Dennoch beklagte sich die Firma X AG, im Innern des Gebäudes nicht telefonieren zu können. Nach zahlreichen Beschwerden stellte der Anbieter Y die Einrichtung eines Routers im Gebäude der Firma X AG in Aussicht. Der Router wurde aber nicht geliefert. Dem Ombudsmann ist bewusst, dass eine ununterbrochene Netzabdeckung nicht durchgehend garantiert werden kann. Er erachtet es jedoch vertretbar, von den Anbietern das Bereitstellen einer genügenden 2G-Netzabdeckung in allen Standardgebäuden verlangen zu können.

Vorliegend kam der Anbieter Y der Firma X AG entgegen und löste sämtliche Mobilfunkverträge ohne Kostenfolge auf. Der Verzicht auf die Kündigungsgebühren von CHF 13'000.-- erachtete der Ombudsmann für korrekt, denn die Abonnements wurden einen Monat vor Vertragende vorzeitig beendet. Gestützt auf den Grundsatz der Verhältnismässigkeit hätte der Anbieter Y die gesamten Kosten erst gar nicht verlangen dürfen.

Hinsichtlich der Qualität der Festnetztelefonverbindungen wurden von der Firma X AG keine Mängel geltend gemacht. Daher verrechnete der Anbieter Y für die vorzeitige Kündigung gesamthaft CHF 9'700.--. Ausserdem verlängerte die Kundin in Kenntnis der mangelhaften Qualität der Mobilfunkverbindungen den Vertrag im Dezember 2013. In Anbetracht der grossen Anzahl an Mobilfunkanschlüssen, den intensiven Bemühungen der Firma X AG, das Problem zu beheben und des Routers, der offenbar nicht geliefert worden war, vertrat der Ombudsmann die Ansicht, dass der Anbieter Y eine vorzeitige Vertragsauflösung ohne Kostenfolge bereits vorher hätte in Betracht ziehen sollen. Im vorliegenden Fall wurde daher vorgeschlagen, dass die Firma X AG als auch der Anbieter Y einen Teil der Kündigungsgebühren von CHF 9'700.-- übernahmen.

Einführung einer Gebühr für Rechnungen in Papierform

Problem: Im Jahr 2013 wurde die Kundin X von Anbieter Y informiert, dass eine monatliche Gebühr für die Rechnung in Papierform verrechnet würde. Die Kundin X erklärte sich mit der Einführung der Papierrechnungsgebühr nicht einverstanden, woraufhin der Anbieter Y Frau X die Gebühr für zwei Jahre erlässt. Im Mai 2015 wurde der Kundin X die Gebühr durch Anbieter Y erneut in Rechnung gestellt. Frau X war nach wie vor nicht bereit, eine Gebühr für die Rechnung in Papierform zu bezahlen. Der Anbieter Y vertrat die Ansicht, dass die Gebühr infolge der Vertragsverlängerung fester Vertragsbestandteil und daher zu Recht verrechnet wurde.

Tipp: Widersprechen Sie bei der Einführung von neuen Bestimmungen der AGB, wenn Sie nicht einverstanden sind. Wenn Sie die neuen AGB nicht akzeptieren, werden sie nicht zum Bestandteil des Vertrags bzw. der Anbieter muss Ihnen per Eintritt der neuen Bestimmung ein vorzeitiges Kündigungsrecht ohne Kostenfolge einräumen (wenn es sich um eine wesentlich nachteilige Bestimmung für die Kundschaft handelt) oder den Vertrag selber auflösen.

Per Juni 2014 wurde in den AGB des Anbieters Y eine Bestimmung über eine Papierrechnungsgebühr eingeführt. Die AGB sind für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierte Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei der anderen bei Abschluss des Vertrages stellt. Damit AGB Vertragsbestandteil werden und Geltung erlangen, müssen folgende Voraussetzungen erfüllt sein: Der Anbieter muss die Gegenpartei darauf hinweisen, dass die AGB Vertragsinhalt werden. Die Gegenpartei muss die AGB in zumutbarer Weise zur Kenntnis nehmen können und im Rahmen des Vertragsschlusses das Einverständnis zur Geltung der AGB abgeben.

Gemäss Rechtsprechung des Bundesgerichts genügt ein Verweis auf der Internetseite den Anforderungen an die Pflicht des Zugänglichmachens der AGB nicht, ausser der Vertrag wurde online abgeschlossen oder die Parteien haben sich vor Vertragsschluss bereits per E-Mail ausgetauscht. So ist gemäss Bundesgericht die Verwendung unterschiedlicher Kommunikationsmittel, bspw. eine Vertragsverlängerung per Telefon mit dem Verweis auf die Homepage und die damit verbundene Möglichkeit des Abrufens der AGB nicht ausreichend. Nach Ansicht des Ombudsmanns kann einem Anbieter somit zugemutet werden, dass er Kundinnen oder Kunden die AGB mit dem Vertragsdokument zustellt, wenn er die AGB zum Vertragsbestandteil machen will. Allfällige Bestimmungen in den AGB, mit denen die Vertragspartnerin oder der Vertragspartner nach Treu und Glauben nicht zu rechnen braucht, werden ausserdem nicht Bestandteil des Vertrages. Mittels dieser sog. Ungewöhnlichkeitsklausel soll derjenige, der die AGB mehr oder weniger ungeschaut akzeptiert, vor überraschenden Klauseln geschützt werden.

Die geltenden AGB des Anbieters Y besagten, dass für Rechnungen, die per Briefpost zugestellt werden, eine geringe Gebühr erhoben wird. Um eine genügende Rechtsgrundlage für die Erhebung dieser Gebühr zu erlangen, musste die Kundin X über diese AGB in Kenntnis gesetzt werden und diese akzeptieren. Ob diese AGB der Kundin X zur Kenntnis gebracht worden waren, wurde durch die Kundin X nicht weiter erläutert. Der Ombudsmann konnte jedoch feststellen, dass die Umsetzung dieser AGB offenbar bis April 2015 nicht erfolgte, da die Papierrechnungsgebühr erlassen wurde.

Die Einführung der Papierrechnungsgebühr bei Frau X mit Rechnung vom 1. Mai 2015 sowie die Änderung der AGB stellt aus juristischer Sicht eine Vertragsänderung und Preiserhöhung im Sinne der AGB dar. Der Ombudsmann ist der Meinung, dass eine Rechnungsstellung keine Vorankündigung im Sinne der AGB darstellt. Der Anbieter Y hätte die Kundin X mittels Schreiben

informieren müssen, dass die Papierrechnungsgebühr ab April 2015 auch bei ihr eingeführt werde, mit dem Hinweis, dass diese Änderung ihr erlaube, sofort zu kündigen. Der Anbieter Y hätte der Kundin X die Gelegenheit geben müssen, die AGB zu akzeptieren resp. abzulehnen sowie den Vertrag vorzeitig ohne Kostenfolge zu kündigen. Dies wurde durch den Anbieter Y unterlassen. Der Ombudsmann kam aus den gegebenen Umständen zum Schluss, dass der Anbieter Y der Kundin X nachträglich eine angemessene Frist von zwei Monaten gewähren sollte. Sollte die Kundin X innert dieser Frist nicht kündigen, erachtete der Ombudsmann eine künftige Verrechnung der fraglichen Gebühr als gerechtfertigt.

Abonnementsrabatt wird bei automatischer Vertragsver- längerung gestrichen

Problem: Herr X hatte mit dem Anbieter Y mehrere Verträge für Mobilfunkdienstleistungen mit einer Promotion abgeschlossen. Bei dieser Promotion handelte es sich um einen monatlichen Rabatt in Höhe von CHF 10.--. Er wurde Kundinnen oder Kunden gewährt, wenn diese beim Vertragsschluss kein vergünstigtes Gerät bezogen. Nach Ablauf der regulären Vertragslaufzeit verlängerten sich die Verträge zwar automatisch, aber der Anbieter Y wollte Herrn X den monatlichen Rabatt nicht mehr entrichten. Der Kunde ist der Ansicht, dass sein Anspruch auf den Rabatt fortbesteht, da er die Verträge zu diesen Konditionen abschloss.

Tipp: Vergewissern Sie sich bei Vertragsabschluss, ob der vertraglich vereinbarte Rabatt zeitlich begrenzt und an eine allfällige Mindestvertragsdauer gekoppelt ist. Falls diesbezüglich keine schriftliche Abrede besteht, dürfen Sie bis zu einer ordentlichen Kündigung auf den ursprünglich abgeschlossenen Vertragsinhalt, namentlich auf einen allfälligen Rabatt beharren.

Zum umstrittenen Rabatt stellte Herr X dem Ombudsmann eine Vertragsübersicht vom 14. April 2011 vorgelegt. Das Dokument enthielt die Position »Option« mit der Bemerkung „SIM card without handset. Monthly discount“. Ob dieser Rabatt begrenzt oder unbegrenzt ausgerichtet wird, konnte dem Dokument nicht entnommen werden. Weder auf der Webseite noch in den AGB des Anbieters Y konnte der Ombudsmann weiterführende Informationen zu den Konditionen des Rabattes finden. Es liess sich festhalten, dass der Rabatt Teil des Vertrages war. Bei einer automatischen Vertragsverlängerung verlängert sich folglich auch der Rabatt. Ohne vorgängige Absprache oder Hinweise beim Vertragsschluss können einzelne Elemente – wie vorliegend der Rabatt – nicht ausgeschlossen werden. Da die Zeitlimitierung des Rabattes von zwölf Monaten von Anbieter Y nirgends publiziert und dem Kunden im Zeitpunkt des Vertragsschlusses nicht zur Kenntnis gebracht wurde, wurde die zeitliche Beschränkung nicht Vertragsbestandteil und Herrn X stand für jede Rufnummer weiterhin ein Rabatt in Höhe von monatlich CHF 10.-- zu.

Trotz Versprechen keine Treffen

Problem: Herr X führte mehrere Telefonate über verschiedene Mehrwertdienstnummern in der Annahme, dass die Frauen tatsächlich an einer Verabredung interessiert waren. Zu den vereinbarten Treffen erschienen die Frauen nicht und der Herr X konnte sie anschliessend telefonisch nicht mehr erreichen. Trotz der ausgebliebenen Treffen lehnte der Mehrwertdienstanbieter Y eine Rückerstattung der verrechneten Gebühren ab.

Tipp: Sofern Ihnen eine Dienstleistung versprochen wird, die welche nicht beinhaltet, was Ihnen anfänglich in Aussicht gestellt wurde, ist es möglich, dass die Gebühren infolge absichtlicher Täuschung angefochten werden können. Stellen Sie sicher, dass Sie nicht zu ungewollten Anrufen auf gebührenpflichtige Nummern verleitet werden.

Herr X tätigte zahlreiche Anrufe auf Premium-Rufnummern, in der Absicht, sich mit den Frauen

zu verabreden. Vorliegend bestritt Herr X nicht, die verschiedenen kostenpflichtigen Nummern angerufen zu haben. Er hatte diese Telefonate jedoch geführt, weil er überzeugt war, dass die betroffenen Damen tatsächlich an einer Verabredung interessiert waren. Zu den vereinbarten Treffen erschienen die Frauen allerdings nicht. In der Folge konnte Herr X die Frauen telefonisch nicht mehr erreichen. Herr X ging von einer bewussten und systematischen Täuschung seitens des Mehrwertdienstanbieters Y aus. Herr X war nicht bereit, die entstandenen Gebühren zu begleichen bzw. verlangte die Rückerstattung der verrechneten Gebühren vom Mehrwertdienstanbieter Y, da er der Meinung war, dass ihm etwas vorgegaukelt worden war.

Gemäss eigenen Angaben entnahm Herr X die Kontaktdaten mit der jeweiligen Telefonnummer der Frauen einer Homepage. Anhand des Verbindungsnachweises stellte der Ombudsmann fest, dass Herr X längere Gespräche mit Frauen aus diesen Kontaktanzeigen führte. Am 29. Juni 2015 fand bspw. zwei Gespräche mit einer Dauer von 10 Minuten bzw. 35 Minuten statt. Weiter entnahm der Ombudsmann den eingereichten Unterlagen, dass Herr X im ersten Gespräch ein provisorisches Treffen, sowie einen weiteren Termin für die definitive Bestätigung dieser Verabredung vereinbarte.

Der Ombudsmann vertrat nach Durchsicht der Homepage, der Inserate sowie der eingereichten Unterlagen die Ansicht, dass der Mehrwertdienstanbieter Y mit seinen Aussagen bei Herrn X die berechnete Erwartung eines tatsächlich stattfindenden Treffens hervorrief. Der Ombudsmann gelangte zum Schluss, dass Herr X die kostenpflichtigen Rufnummern nicht betätigt und eine erhöhte Rechnung nicht in Kauf genommen hätte, wenn ihm bewusst gewesen wäre, dass die Frauen nicht wirklich an einem Treffen interessiert waren. Somit wurde Herr X getäuscht und der Ombudsmann war der Meinung, dass die Gebühren nicht geschuldet waren bzw. diese Herrn X zurückerstattet werden mussten. Ob es sich hierbei um Betrug handelte, konnte der Ombudsmann nicht beurteilen. Dies wäre in einem allfälligen Strafverfahren zu untersuchen.

Problem: Herr X verlor seine Arbeitsstelle unerwartet und musste deshalb in sein Heimatland zurückkehren. Da er in seinem Heimatland die Dienste des Anbieters nicht mehr nutzen konnte, kündigte er den Vertrag für Mobilfunkdienstleistungen vorzeitig. Der Anbieter Y verrechnete hierfür Kündigungsgebühren in Höhe von CHF 800.--. Zusätzlich musste Herr X Raten für den Abzahlungsvertrag seines beim Vertragsschluss bezogenen Mobiltelefons entrichten. Herr X war mit der Bezahlung der Kündigungsgebühren nicht einverstanden. Es stellte sich die Frage, ob unter den gegebenen Umständen die Verrechnung der Kündigungsgebühren in Höhe von CHF 800.-- gerechtfertigt waren.

Auswanderung – ein Grund für eine vorzeitige Kündigung ohne Kostenfolge?

Tipp: Sofern Sie an einen Vertrag mit einer Mindestlaufzeit gebunden sind, ist es wichtig, vorgängig die geltenden AGB zu konsultieren und sich über mögliche Vertragsstrafen bei einer vorzeitigen Vertragsauflösung zu informieren. Allfällige Kündigungsgebühren sollten pro rata verrechnet werden.

Herr X schloss mit Anbieter Y einen Vertrag für Mobilfunkdienstleistungen mit einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten ab sowie einen Vertrag über den Kauf und die Abzahlung eines Mobiltelefongeräts. Infolge unerwarteter Kündigung seiner Arbeitsstelle musste Herr X die Schweiz verlassen und in sein Heimatland zurückkehren. Deshalb kündigte Herr X seinen Vertrag mit Anbieter Y vor Ablauf der vereinbarten Vertragsdauer von 24 Monaten. Aufgrund der vorzeitigen Kündigung verrechnete der Anbieter Y dem Kunden X eine Kündigungsgebühr in

Höhe von CHF 1'200.--, CHF 800.-- für die vorzeitige Kündigung und die verbleibenden CHF 400.-- für die Abzahlung des Mobiltelefongeräts. Diese Rechnung beanstandete der Kunde X. In der vorliegenden Streitigkeit waren zwei Punkte zu unterscheiden: Einerseits die Rechnung betreffend vorzeitiger Kündigung und andererseits die Restzahlung des Kaufpreises des bezogenen Mobiltelefons.

Verträge über Fernmeldedienste, wie hier vorliegend, fallen unter die Kategorie der sog. Dienstleistungsverträge. Das sind Verträge, welche die Erbringung einer Dienstleistung zum Gegenstand haben. In der Regel begründen sie ein Dauerschuldverhältnis: Gegen Entgelt wird z.B. die Benutzung eines Mobilfunkanschlusses zur Verfügung gestellt. Dauerschuldverhältnisse setzen einen gewissen Grad an Vertrauen zwischen den Vertragsparteien voraus, da deren Rechte und Pflichten nicht in einer einzigen Leistung erledigt wird. Unter gewissen Umständen soll es jedoch möglich sein, Dauerschuldverhältnisse vorzeitig aufzulösen. Die vorzeitige Vertragskündigung ist in den meisten Verträgen von Fernmeldediensteanbietern vorgesehen und hat in der Regel gewisse Kosten für die Kundschaft zur Folge. Vorliegend kündigte Herr X den Vertrag vorzeitig, da er gezwungen war, in sein Heimatland zurückzukehren und dort die Dienste des Anbieters Y nicht mehr nutzen konnte. Eine ausserordentliche Kündigung erscheint in einem solchen Fall als gerechtfertigt. Der Vertrag sah für eine vorzeitige Kündigung eine Gebühr in Höhe von CHF 800.-- vor. Der Ombudsmann schlug dem Anbieter Y vor, die vorzeitige Kündigungsgebühr aufgrund der unerwarteten Situation zu Gunsten des Kunden auf einen Betrag in Höhe von CHF 100.-- zu reduzieren.

In Bezug auf die Kosten des bezogenen Mobiltelefongeräts im Zeitpunkt des Vertragsschlusses hatten die Parteien vormals eine Ratenzahlung vereinbart. Vorliegend hatte Herr X dem Anbieter Y während 10 Monaten einen Betrag in Höhe von CHF 24.29 entrichtet. Demzufolge musste er weitere 14 Ratenzahlungen für die Begleichung des vereinbarten Kaufpreises in der Höhe von CHF 340.-- bezahlen.

Herausgabe von IP-Adressen zu Klärung strittiger Verbindungen

Problem: Herr X verlangte von Anbieter Y zur Klärung von bestrittenen Datenverbindungen, die Zustellung der entsprechenden IP-Adressen. Der Anbieter Y lehnte die Herausgabe ab, weil gestützt auf die aktuelle Gesetzgebung keine Verpflichtung bestehe, IP-Adressen zu erfassen, aufzubewahren und an Kundinnen und Kunden oder Behörden herauszugeben.

Tipp: Überprüfen Sie sicherheitshalber Ihren mobilen Datenverbrauch regelmässig. Notfalls können Sie die Funktion der mobilen Daten an Ihrem Mobiltelefongerät ausschalten. Bei Unregelmässigkeiten kontaktieren Sie umgehend Ihren Anbieter und verlangen Sie einen Nachweis über den Datenverbrauch.

Im Preis der monatlichen Abonnementgebühren von Herrn X war ein Datenvolumen von 500 MB inbegriffen. Am 1. Juli 2015 erhielt Herr X von Anbieter Y eine SMS mit der Information, dass sein Datenvolumen aufgebraucht sei und er über einen Link zusätzliches Datenvolumen kaufen könne. Herr X war nicht bereit, zusätzliches Datenvolumen entgeltlich zu beziehen – zumal er der Überzeugung war, die Verbindungen, welche zum Aufbrauchen des Datenvolumens führten, nicht betätigt zu haben. Zur Klärung der Sachlage forderte Herr X den Anbieter Y auf, ihm ein Protokoll des Datenverkehrs sowie die Aufzeichnung des angeblichen Datenverkehrs mit Nennung der Dienste oder IP-Adressen zuzustellen. Der Anbieter verweigerte die Herausgabe der angeforderten Daten, weil gestützt auf die aktuelle Gesetzgebung keine Verpflichtung bestehe,

IP-Adressen zu sammeln, aufzubewahren und an Kundinnen und Kunden oder Behörden herauszugeben.

Bei IP-Adressen handelt es sich nach bundesgerichtlicher Rechtsprechung um Adressierungselemente im Sinne des Fernmeldegesetzes. Aus der Botschaft zum FMG geht hervor, dass die Kundschaft aufgrund von Art. 45 Abs. 1 FMG das Recht haben „(...) sämtliche Daten zu erhalten, die sich auf die Rechnung auswirken, einschliesslich der angerufenen Nummer und der Adressierungselemente des angerufenen Computers bei Datenübertragungen.“ Es entspricht dem Willen des Gesetzgebers, dass Kundinnen und Kunden vom Anbieter Auskunft über die IP-Adressen der von ihm angerufenen Internetseiten erhalten sollen. Dieser muss deshalb die aufgerufenen Internetseiten so lange speichern, wie die Rechnung, mit welcher der entsprechende Datenverkehr verrechnet wird, angefochten werden kann (Art. 81 Abs. 1 FDV).

Die Bundesverfassung sowie das Datenschutzgesetz (DSG, SR 235.1) setzen den Anbietern bei der Datenbearbeitung Schranken. Das Verhältnismässigkeitsprinzip besagt, dass nur die Daten bearbeitet werden dürfen, die benötigt werden und geeignet sind, den vorgesehenen Zweck zu erfüllen. Personendaten dürfen nur so lange aufbewahrt werden, wie dies für den rechtmässigen Zweck geeignet und erforderlich ist. Folglich sollen nur die Personendaten gesammelt werden, die für den Verbindungsaufbau und die Rechnungsstellung benötigt werden und sie sollen nur so lange wie nötig aufbewahrt werden. Gestützt auf das Auskunftsrecht können Kundinnen und Kunden von Anbietern Einblick in die Daten verlangen, die der Anbieter für die Rechnungsstellung verwendet und zwar solange die Möglichkeit zur Anfechtung der Rechnung besteht.

Zusammenfassend lässt sich festhalten: Kundinnen und Kunden die Datenverbindungen anzweifeln, müssen diese innerhalb der eingeräumten Zahlungsfrist beanstanden. Dabei können IP-Adressen in ihrer Eigenschaft als Adressierungselemente als weiterer Nachweis zur Inanspruchnahme von Datenverbindungen verlangt werden. Reagieren Kundinnen und Kunden nicht innerhalb der Anfechtungsfrist, besteht kein Anspruch mehr auf Herausgabe der IP-Adressen. Im vorliegenden Fall setzte Herr X den Anbieter Y bereits am 8. Juli 2015, das heisst sieben Tage nach dem bestrittenen Datenverbrauch, über seine Beanstandung schriftlich in Kenntnis. Folglich erfüllte der Kunde die Voraussetzung der fristgerechten Beanstandung und der Ombudsmann gelangte zum Schluss, dass der Anspruch über die Herausgabe der IP-Adressen an Herrn X zur Klärung der strittigen Datenverbindungen bestand.

Bilanz – Aktiven		31.12.2015	31.12.2014
Bilanz auf den 31. Dezember 2015 mit Vorjahresvergleich	Umlaufvermögen		
	Flüssige Mittel		
	Kasse	CHF 193.95	CHF 160.90
	BEKB Kontokorrent 16 269.117.6.40	CHF 1'259'544.76	CHF 1'472'441.48
	Total flüssige Mittel	CHF 1'259'738.71	CHF 1'472'602.38
	 Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		
	Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	CHF 151'815.75	CHF 25'250.00
	Delkredere	CHF -14'593.00	CHF -25'250.00
	Total Forderungen aus Lieferungen u. Leistungen	CHF 137'222.75	CHF 0.00
	 Übrige kurzfristige Forderungen		
	Forderungen Verrechnungssteuer	CHF 46.65	CHF 46.65
	BEKB Mietkaution 42 4.243.170.34	CHF 25'698.85	CHF 25'687.40
	Total übrige kurzfristige Forderungen	CHF 25'745.50	CHF 25'734.05
	 Aktive Rechnungsabgrenzungen	CHF 107'794.90	CHF 109'316.80
	Total Umlaufvermögen	CHF 1'530'501.86	CHF 1'607'653.23
	 Anlagevermögen		
	Büromobilien	CHF 1.00	CHF 1.00
	Total Anlagevermögen	CHF 1.00	CHF 1.00
	 TOTAL AKTIVEN	CHF 1'530'502.86	CHF 1'607'653.23

		31.12.2015		31.12.2014	Bilanz – Passiven
Fremdkapital					Bilanz auf den 31. Dezember 2015 mit Vorjahresvergleich
Kurzfristiges Fremdkapital					
Verbindlichkeiten aus Lieferungen u. Leistungen	CHF	989.05	CHF	89'127.45	
Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	CHF	28'952.30	CHF	54'204.35	
Passive Rechnungsabgrenzungen	CHF	59'121.15	CHF	31'960.00	
Rücküberführung der kum. Ertragsüberschüsse	CHF	152'261.41	CHF	125'484.28	
Total kurzfristiges Fremdkapital	CHF	241'323.91	CHF	300'776.08	
Vorauszahlungen					
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	CHF	156'617.00	CHF	160'334.00	
Vorauszahlung upc cablecom GmbH	CHF	166'463.00	CHF	164'089.00	
Vorauszahlung Salt Mobile SA	CHF	422'662.00	CHF	349'882.00	
Vorauszahlung Sunrise Communications AG	CHF	240'203.00	CHF	286'603.00	
Vorauszahlung TelCommunication Services AG	CHF	5'443.00	CHF	18'893.20	
Vorauszahlung TalkTalk AG	CHF	27'790.95	CHF	57'076.95	
Total Vorauszahlungen	CHF	1'019'178.95	CHF	1'036'878.15	
Total Fremdkapital	CHF	1'260'502.86	CHF	1'337'654.23	
Stiftungskapital					
Stiftungskapital	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00	
Total Stiftungskapital	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00	
TOTAL PASSIVEN	CHF	1'530'502.86	CHF	1'607'654.23	

Erfolgsrechnung

2015

2014

Betriebsrechnung pro 2015
mit Vorjahresvergleich

Nettoerlös

Verfahrensgebühren Fallzahler	CHF	465'396.45	CHF	362'235.41
Verfahrensgebühren Vorauszahler	CHF	717'732.25	CHF	671'162.05
Veränderung Delkredere	CHF	10'657.00	CHF	4'517.60
Total Nettoerlös	CHF	1'193'785.70	CHF	1'037'915.06

Gehälter	CHF	-714'337.65	CHF	-616'982.05
Honorare Stiftungsrat	CHF	-29'500.00	CHF	-39'500.00
Sozialleistungen	CHF	-104'041.90	CHF	-95'813.50
Weiterbildung	CHF	-4'925.60	CHF	-2'000.00
Personalnebenkosten	CHF	-5'973.15	CHF	-6'096.75
DECKUNGSBEITRAG 1	CHF	335'007.40	CHF	277'522.76

Übriger Betriebsaufwand

Miete inkl. Nebenkosten	CHF	-60'933.20	CHF	-57'288.70
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	CHF	-3'715.95	CHF	-3'370.65
Sachversicherungen	CHF	-1'365.45	CHF	-1'365.45
Büromaterial	CHF	-2'761.20	CHF	-3'375.90
Telefon / Fax / Porti	CHF	-12'395.80	CHF	-13'363.65
IT-Kosten	CHF	-17'404.25	CHF	-25'041.90
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	CHF	-20'122.70	CHF	-18'717.80
Bücher / Zeitschriften	CHF	-5'063.95	CHF	-592.95
Werbedrucksachen / Werbematerial	CHF	-16'486.85	CHF	-9'113.00
Repräsentationsspesen	CHF	-8'577.80	CHF	-8'125.20
Repräsentationsspesen Stiftungsrat	CHF	-626.20	CHF	-1'056.50
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	CHF	-9'400.00	CHF	-3'300.00
Total übriger Betriebsaufwand	CHF	-158'853.35	CHF	-144'711.70

Abschreibungen	CHF	-13'055.75	CHF	-9'869.30
----------------	-----	------------	-----	-----------

Betriebsergebnis vor Finanzerfolg

Finanzaufwand	CHF	-276.99	CHF	-351.88
Finanzertrag	CHF	127.60	CHF	446.30

Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	CHF	0.00	CHF	2'448.10
--	-----	------	-----	----------

Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	CHF	-10'687.50	CHF	0.00
---	-----	------------	-----	------

Rückzahlung Ertragsüberschuss	CHF	-152'261.41	CHF	-125'484.28
-------------------------------	-----	-------------	-----	-------------

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

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

Gümligen, 14. Juni 2016

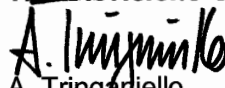
Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2015 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

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 von EXPERTsuisse
Bruno Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied von EXPERTsuisse
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



ombudscom

Schlichtungsstelle Telekommunikation

Organe de conciliation des télécommunications

Organo di conciliazione della telecomunicazione

Bundesgasse 26

3011 Bern

T 031 310 11 77

F 031 310 11 78

www.ombudscom.ch

Wir sind von Montag bis Freitag von 09.00 bis
13.00 Uhr telefonisch erreichbar.

© ombudscom, 2016