



ombudscom

**Jahresbericht 2017
der Schlichtungsstelle
Telekommunikation**

Vorwort des Präsidenten	4
Vorwort des Ombudsmanns	5
Schlichtungsverfahren / Eintretensvoraussetzungen	6
Ablauf des Schlichtungsverfahrens	7
Schlichtungsvorschlag	8
Verfahrensgebühren	8
Voraus- und Fallzahler	8
Gerichtsurteile zu den Gebührenverfügungen	9
Auswertung der Schlichtungsverfahren 2017	9
Anfragen	9
Fälle	11
Pendente Fälle	11
Erfolgreiche Schlichtungsverfahren	12
Rückzüge der Schlichtungsbegehren	12
Streitwert	13
Sprache und Art der Kundinnen und Kunden	14
Beschwerdegründe	15
Mehrwertdienste	15
Anrufe auf Premium-Rufnummern	18
Rechnungstellung	18
Papierrechnungs- und Postschaltergebühren	19
Technologiewechsel	19
Anbieterwechsel	21
Preselection	21
Ungewollter Preselection-Vertrag führt zu Anbieterwechsel	22
Ungewollte Verlängerung der Preselection-Verträge	23
Widerrufsrecht	23
Unverlangte Dienstleistung	23
Sperrung, Annullierung, Kündigung, Allg. Geschäftsbedingungen	24
Kündigungen während der Mindestvertragsdauer	25
Kündigungen während der automatischen Vertragsverlängerung	26
Dienstleistungsqualität inkl. Kundendienst	26
Sprach- und Datenkommunikation	27
Beschwerden über Roaming	28
Beschwerden über Sprach- und Datenkommunikation im Inland	29
Diverses	30
Medienkontakte	30
Fallbeispiele	31
Bilanz – Aktiven	37
Bilanz – Passiven	38
Erfolgsrechnung	39
Revisionsbericht	40
Stiftung	41
Schlichtungsstelle	41
Team	42
Ombudsmann	42
Aufsichtsbehörden	42
Rechtliche Grundlagen zu den einzelnen Themen	43
Praxis der Schlichtungsstelle zu den Eintretensvoraussetzungen	48



Vorwort des Stiftungsrats- präsidenten

Mit Abschluss der zweiten Laufdauer des verwaltungsrechtlichen Vertrages mit dem BAKOM endet auch die Amtszeit der beiden letzten unabhängigen Mitglieder des Stiftungsrates. Seit der ersten Stunde am 1. Juli 2008 war Claudia Kaufmann, Ombudsfrau der Stadt Zürich, im Stiftungsrat eine aktive Stimme, die wesentlich zur Entwicklung und zum Erfolg von ombudscom beigetragen hat. Ihre grosse Erfahrung in rechtlichen Fragen sowie in der Mediation und Beratung von Ratsuchenden stellte sie in den Dienst unserer Schlichtungsstelle. Mit ihr zu diskutieren und nach Lösungen zu suchen, war immer eine bereichernde Erfahrung. Im Namen des Stiftungsrates möchte ich ihr an dieser Stelle herzlich danken. Neben Claudia Kaufmann werde auch ich nach 10 Jahren das Amt des Präsidenten des Stiftungsrates ablegen. Schon vor der Gründung der Stiftung wurde ich angefragt, ob ich mich für dieses Amt zur Verfügung stellen würde. Wissenschaftlich hatte ich mich sowohl mit Themen der Mediation wie auch mit der rechtlichen Verantwortlichkeit von Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern befasst, so dass eine fachliche Nähe zu den Prozessen und zur Telekombranche gegeben war. Die Arbeit mit den Stiftungsratsmitgliedern, Carol Franklin Engler und Oliver Sidler, den beiden Ombudspersonen von ombudscom, und dem Team der Schlichtungsstelle werde ich sehr positiv in Erinnerung behalten. Neben diesen beiden unabhängigen Mitgliedern tritt auch der Vertreter der Mehrwertdiensteanbieter, Fürsprecher Hans-Ulrich Hunziker, aus dem Stiftungsrat zurück. Der Stiftungsrat dankt Hans-Ulrich Hunziker für seinen Beitrag für ombudscom. Im Verlaufe des Berichtsjahres wurde Michele Lanza, Professor für Informatik an der Università della Svizzera Italiana, auf den vakanten Sitz eines unabhängigen Stiftungsrats gewählt. Er bringt Fachwissen in die Stiftung mit, welches für das Verständnis der verschiedenen Telekomdienste immer bedeutsamer wird.

Seit der Gründung der Stiftung ombudscom stand immer das Ziel im Vordergrund, eine effiziente, für die Konsumentinnen und Konsumenten hilfreiche Streitschlichtungsstelle zu etablieren, die in einem konstruktiven Dialog mit den Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern Lösungen entwickelt. Der vom BAKOM gewählte Ansatz, die gesetzlich vorgesehene Aufgabe einer externen Schlichtungsstelle zu übertragen, hat sich bewährt. ombudscom ist in den letzten 10 Jahren zu einer anerkannten Institution geworden. Ich wünsche ihr auch für die Zukunft gutes Gelingen!

Für die stets vorzügliche Arbeit möchte ich namens des Stiftungsrates Ombudsman Oliver Sidler und seinem Team herzlich danken.

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Stiftungsratspräsident



Vorwort des Ombudsmanns

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 5'475 Personen an die Schlichtungsstelle (2016: 6'603). Dies entspricht monatlich 456 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 1'112 Fälle (2016: 1'330) und 4'353 Anfragen (2016: 5'273). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einem Rückgang der Anfragen und Fälle von rund 17%. Diese Entwicklung ist erfreulich. Die Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden zeigen, dass einige Anbieter vermehrt selber eine für beide Seiten akzeptable Lösung von Streitigkeiten vorschlagen. Andere Anbieter entsprechen den Kundenanliegen vollständig, sodass die Kundinnen und Kunden die Schlichtungsbegehren zurückziehen und das Verfahren ohne Ausarbeitung eines Schlichtungsvorschlags abgeschlossen werden kann. Die Schlichtungsstelle erfüllt somit - sei es direkt oder indirekt - einen Zweck: Die Vermeidung von teuren und aufwändigen Gerichtsverfahren.

Insbesondere die Beanstandungen über unerwünschte Mehrwertdienste (kostenpflichtige SMS, ungewollte Einkäufe, etc.) waren 2017 erstmals rückläufig. Nach wie vor mussten wir bei den behandelten Fällen feststellen, dass die gesetzlichen Bestimmungen nicht eingehalten wurden: Sowohl die Angebote auf den Webseiten wie auch die zugesandten SMS waren sprachlich oftmals dürftig und unklar abgefasst. Die SMS enthielten nur einen Verweis auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Mehrwertdiensteanbieters, ohne die gesetzlich vorgeschriebenen Informationen mitzuliefern. Einige Fernmeldediensteanbieter verzichteten nach Kundenreklamationen auf das Inkasso der Forderungen und überliessen es den Mehrwertdiensteanbietern, die fraglichen Forderungen direkt bei den Kundinnen und Kunden einzuholen. Ob diese Massnahme die Kundenzufriedenheit erhöht, wird sich in Zukunft zeigen.

Zum Schluss bleibt noch der Dank! Im Besonderen gilt der Dank dem Team der Schlichtungsstelle, das auch dieses Jahr wieder hervorragende Arbeit leistete. Für das uns entgegengebrachte Vertrauen gilt der Dank dem Stiftungsrat und den Aufsichtsbehörden.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsmann

Das Schlichtungsverfahren

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 Mehrwertdiensteanbieter 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://de.ombudscom.ch/praxis-zu-den-eintretensvoraussetzungen/>. Das Dokument befindet sich auch in diesem Jahresbericht und soll den Kundinnen und Kunden sowie den Anbietern die notwendigen Informationen zur Praxis, insbesondere zum gescheiterten Einigungsversuch, liefern.

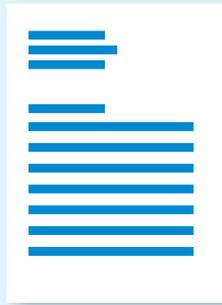
Ablauf des Schlichtungsverfahrens

Sobald 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 Anbieter mit dem Schlichtungsvorschlag einverstanden sind und dieser von den beteiligten Parteien unterzeichnet wird, wird das Schlichtungsverfahren erfolgreich beendet. Das Verfahren wird als gescheitert abgeschlossen, wenn eine oder beide Parteien dem Schlichtungsvorschlag nicht zustimmen. Das Verfahren kann auch mit dem Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundin oder den Kunden abgeschlossen werden.

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
die Schlichtungs-
stelle**



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
die Schlichtungs-
stelle**



**Annahme = Abschluss
des Verfahrens**

**Ablehnung = Abschluss des
Verfahrens**

Schlichtungsvorschlag

Im Schlichtungsvorschlag werden die Argumente der begehrenden Partei und des Anbieters 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 Gerichtsinstanz 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 den Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns annehmen oder 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.

Die 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 Verfahrensgebühr wird nach der Komplexität des Einzelfalls, dem Streitwert und dem Arbeitsaufwand des Schlichtungsverfahrens festgelegt (vgl. Art. 14 Abs. 2 Verfahrens- und Gebührenreglement) und bewegt sich gemäss Art. 14 Verfahrens- und Gebührenreglement zwischen CHF 200.-- und CHF 3000.-- (exkl. MwSt.) für Vorauszahler bzw. zwischen CHF 240.-- und CHF 3600.-- (exkl. MwSt) für Fallzahler.

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 Schlichtungsverfahren jeweils halbjährlich im Voraus. Die einbezahlten Vorauszahlungen werden nicht verzinst. Die Anzahl der im Voraus zu bezahlenden Verfahrensgebühren werden von der Schlichtungsstelle aufgrund der Anzahl der tatsächlichen Schlichtungsverfahren resp. der entsprechenden Rechnungsbeträge des vorangehenden Semesters festgesetzt.

Alle übrigen Anbieter, welche sich nicht als Vorauszahler konstituieren, sind automatisch Fallzahler und zahlen pro Schlichtungsverfahren, 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 1144 Rechnungen für abgeschlossene Schlichtungsverfahren erstellt. 726 Rechnungen betrafen die Vorauszahler und 418 die Fallzahler.

Gerichtsurteile zu den Gebührenverfügungen

Im Berichtsjahr gingen zwei Beschwerden gegen Gebührenverfügungen der Schlichtungsstelle beim Bundesverwaltungsgericht ein. Eine Beschwerde wurde von einem Mehrwertdienstleister, die andere Beschwerde von einem Fernmeldedienstleister erhoben. Die Beschwerde des Fernmeldedienstleisters wurde von diesem zurückgezogen.

Zwei Urteile des Bundesverwaltungsgerichts stützten – ein weiteres Mal – die Gebührenpraxis der Schlichtungsstelle (Urteile des Bundesverwaltungsgerichts vom 14. Dezember 2017; A-4132/2016 und A-4129/2016). Beschwerde führte ein Fernmeldedienstleister gegen vier Gebührenverfügungen der Schlichtungsstelle.

Per 31. Dezember 2017 war noch ein Verfahren beim Bundesverwaltungsgericht hängig.

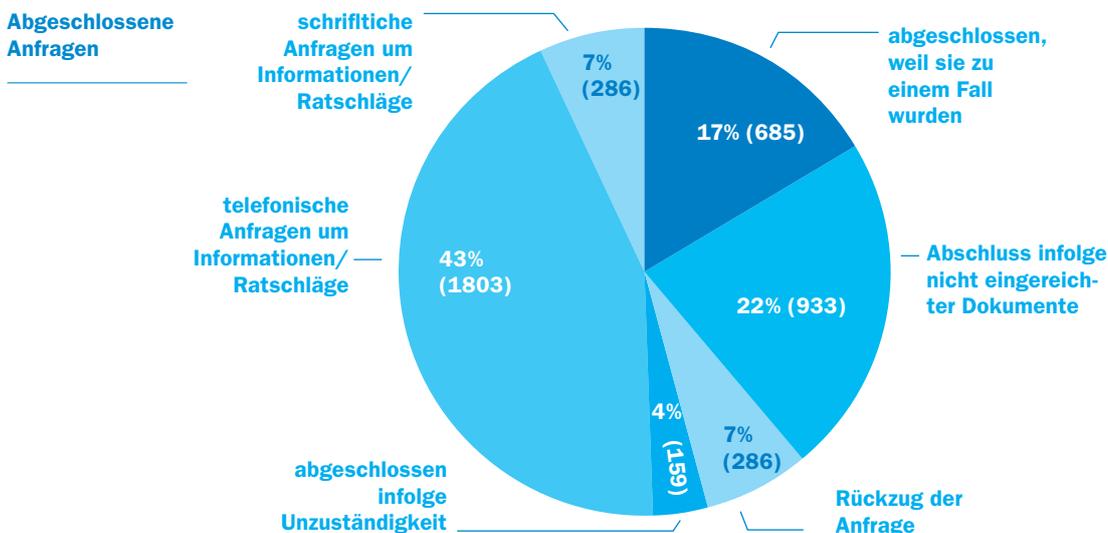
Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 5'475 Personen an die Schlichtungsstelle (2016: 6'603). Dies entspricht monatlich 456 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 1'112 Fälle (2016: 1'330) und 4'353 Anfragen (2016: 5'273). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einem Rückgang der Anfragen und Fälle von 17%.

Auswertung der Schlichtungsverfahren

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 5'475 Personen, welche sich im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle wandten, resultierten 4'353 Anfragen. Dies entspricht einem Anteil von knapp 80% in Bezug auf die Gesamtzahl von Fällen und Anfragen. Die Anzahl der Anfragen ging im Vergleich zum Vorjahr um 17% zurück (2016: 5'273).

Anfragen

Von den 4'353 Anfragen konnten bis zum 31. Dezember 2017 4'152 Anfragen, d.h. gut 95%, abgeschlossen werden. Die Anfragen wurden infolge Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden, nicht eingereichter Unterlagen, Unzuständigkeit oder Einleitung des Schlichtungsverfahrens abgeschlossen.



Auswertung der Schlichtungsverfahren

Die rein telefonischen Anfragen machten im Berichtsjahr 43% aller abgeschlossenen und 41% aller Anfragen aus. Diese 1'803 Anfragen, welche mit einer Auskunft zum Schlichtungsverfahren beantwortet werden konnten, wurden als telefonische Anfragen sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

Mittels schriftlichen Anfragen – brieflich oder über das Kontaktformular auf der Homepage – wandten sich 286 Personen an die Schlichtungsstelle. Diese schriftlichen Anfragen wurden nach Erteilung der Informationen und Auskünfte ebenfalls sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

933 abgeschlossene Anfragen sind auf nicht eingereichte Dokumente zurückzuführen. Diese machten gut 21% aller Anfragen aus. Gegenüber dem Vorjahr blieb dieser Wert in etwa gleich. Oft sind den Kundinnen und Kunden die Hürden zur 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 Anbietern 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 der Schlichtungsstelle informiert. Die Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle klärten die Kundinnen und Kunden über die Tätigkeit auf und informierten sie über die Eintretensvoraussetzungen: 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 Anbieter angestrebt hatte, empfahl die Schlichtungsstelle, sich schriftlich mit einer Beschwerde an den betroffenen Anbieter zu wenden. 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 Anfragen wurden infolge nicht eingereicherter Dokumente abgeschlossen.

Bei 685 der 2'349 abgeschlossenen schriftlichen Anfragen waren die Eintretensvoraussetzungen erfüllt, sodass die Schlichtungsverfahren formell eingeleitet und in Rechnung gestellt werden konnten.

Die übrigen Anfragen wurden als erledigt abgeschlossen, einerseits wegen Unzuständigkeit (159) oder infolge Rückzug der Anfrage durch die begehrende Partei, weil sie sich mit dem Anbieter einigen konnten (286). Diese Einigung kam aufgrund der Empfehlung der Schlichtungsstelle (mangels Vorliegen der Eintretensvoraussetzungen), sich schriftlich an den betroffenen Anbieter zu wenden, zustande.

Die Netzanbieter bezahlen ihre Anfragen mittels Vorauszahlung. Die restlichen Anfragen können nicht separat in Rechnung gestellt werden und werden durch die Verfahrensgebühren gedeckt.

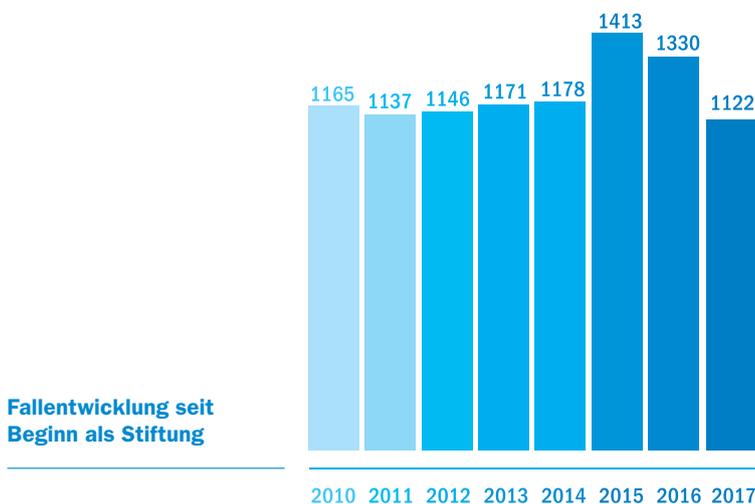
Die Anzahl offener Anfragen per 31. Dezember 2017 stieg im Vergleich zum Vorjahr mit 201 Anfragen um 21% an (2016: 166).

Fälle

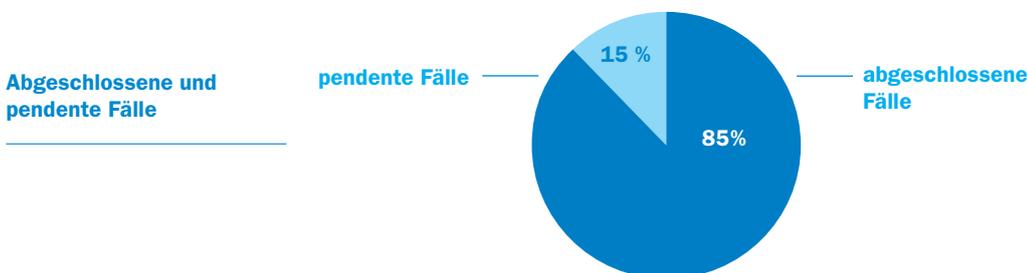
Der Kontakt einer Kundin/eines Kunden mit der Schlichtungsstelle wird statistisch als Fall erfasst, wenn die Eintretensvoraussetzungen gemäss Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement erfüllt sind, das Schlichtungsverfahren eingeleitet und der betroffene Anbieter zur Stellungnahme aufgefordert wird.

Von den 5'475 behandelten Fällen und Anfragen gingen 1'122 Schlichtungsverfahren (sog. Fälle) hervor, was einen Anteil von gut 20% darstellt. 685 Anfragen führten zu Schlichtungsverfahren. Die restlichen 437 Schlichtungsverfahren 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 1'330 Fällen ist im Berichtsjahr erneut eine Abnahme von 208 Fällen zu verzeichnen. Das entspricht einem Rückgang von 16% und bewegt sich im Rahmen des allgemeinen Rückgangs der Fälle und Anfragen um 17%.



Per Ende der Berichtsperiode konnten 955 Fälle abgeschlossen werden, 167 Fälle waren noch offen.



Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 167 der insgesamt 1'122 Schlichtungsverfahren offen, was 15% entspricht (2016: 146 bzw. 11%). Noch nicht abgeschlossene Fälle betrafen vor allem Schlichtungsverfahren, bei welchen im Dezember 2017 die Schlichtungsvorschläge ausgearbeitet und den Parteien zur Prüfung zugestellt wurden oder Schlichtungsverfahren, bei welchen nach Versand der Schlichtungsvorschläge von den Parteien Gegenvorschläge unterbreitet wurden und die sog. Schlichtungsverhandlungen im Gange waren.

Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)

Auswertung der Schlichtungsverfahren

Von den 167 pendente Schlichtungsverfahren warteten 85 auf eine Reaktion der Kundschaft und/oder des Anbieters (auf den von der Schlichtungsstelle ausgearbeiteten Schlichtungsvorschlag oder auf einen Gegenvorschlag der anderen Partei im Rahmen der Schlichtungsverhandlungen). In 41 Fällen mussten die Anbieter die Stellungnahmen zu den Schlichtungsbegehren der Kundinnen und Kunden einreichen und in 41 Fällen musste die Schlichtungsstelle die Schlichtungsvorschläge ausarbeiten.



Erfolgreiche Schlichtungsverfahren

In 502 Fällen arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus, was im Vergleich zum Vorjahr einem Rückgang um 18% entspricht (2016: 615). Dieser ist verhältnismässig zum Rückgang aller Anfragen und Fälle um 17%.

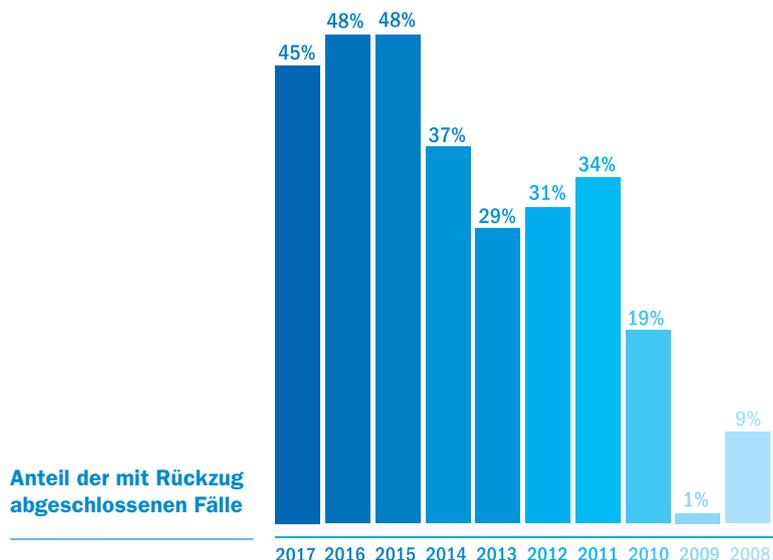
Von den 502 ausgearbeiteten Schlichtungsvorschlägen wurden 358 von beiden Parteien angenommen und die Schlichtungsverfahren konnten erfolgreich beendet werden. Dies entspricht einer Erfolgsquote von rund 71%, welche im Vergleich zum Vorjahr über 10% angestiegen ist (2016: 60%).

Die übrigen 144 Schlichtungsvorschläge wurden von einer oder beiden Parteien abgelehnt und das Schlichtungsverfahren musste als gescheitert abgeschlossen werden.

Die Gründe für eine Ablehnung des Schlichtungsvorschlags sind vielfältig: Die Schlichtungsstelle schlug in den Schlichtungsvorschlägen bei einem korrekten Verhalten des Anbieters meist keinen Kompromiss vor. Eine Kundin oder ein Kunde sollte bei einem selbstverschuldeten Verhalten durch die Anrufung der Schlichtungsstelle nicht belohnt werden. Zu Ablehnungen auf Anbieterseite führte das Verhalten einiger Fernmelde- und auch Mehrwertdiensteanbieter, die trotz der gesetzlichen Verpflichtung nicht am Schlichtungsverfahren teilnahmen oder sich weigerten, Schlichtungsvorschläge zu prüfen bzw. zu unterzeichnen.

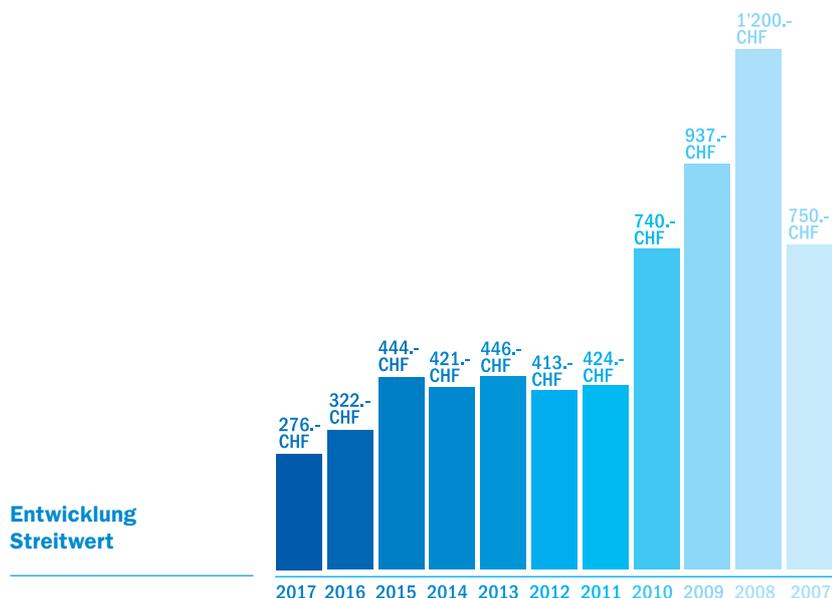
Rückzüge der Schlichtungsbegehren

Im Berichtsjahr ging die Anzahl der Rückzüge der Schlichtungsbegehren durch die Kundinnen und Kunden im Vergleich zum Vorjahr von 569 auf 430 zurück. 45% der per Ende des Berichtsjahres abgeschlossenen Fälle wurden mittels Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden abgeschlossen (2016: 48%)



Die bereits in den Vorjahren festgestellte Tendenz der Kontaktaufnahmen durch die Fernmelde- und Mehrwertdienstanbieter mit den Kundinnen und Kunden, nachdem die Schlichtungsverfahren eingeleitet wurden, blieb im Berichtsjahr in etwa gleich hoch. Dadurch strebten die Anbieter 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. In diesen Fällen veranlasste oftmals die Einleitung des Schlichtungsverfahrens die Anbieter, 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 nicht auf 71%, sondern auf rund 83%.

Der Streitwert wird seit 2007 statistisch erfasst und sank im Berichtsjahr gegenüber 2016 **Streitwert** erneut leicht von CHF 322.-- auf CHF 276.--.



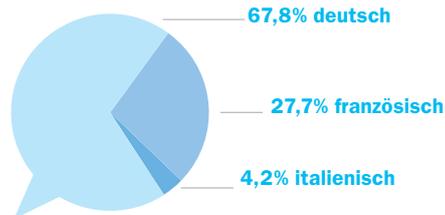
Auswertung der Schlichtungsverfahren

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 der Kundinnen und Kunden

Die Verfahren werden in den drei Amtssprachen nach Eingabe der Kundin oder des Kunden durchgeführt.

Verteilung der Sprachen der Kundinnen und Kunden

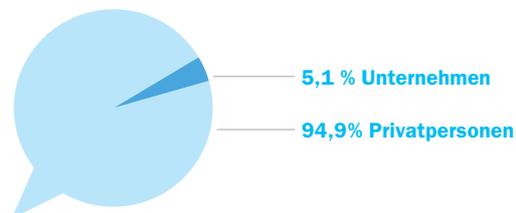


Von den 5'475 Anfragen und Fällen gingen 69.2% in deutscher, 27.2% in französischer und 3.6% in italienischer Sprache bei der Schlichtungsstelle ein.

Art der Kundinnen und Kunden

279 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (5.1%), alle anderen von Privatpersonen.

Art der Kundinnen und Kunden



Beschwerdegründe

Jahr	Sperrung, Annullierung der Dienste, Vertragskündigung (Gebühren), AGB	Dienstleistungsqualität / Kundendienst	Rechnungsstellung	Belästigung / unerwünschte Werbung (ab 01.01.2009)
2017	825	542	1258	–
2016	646	542	1548	26
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	–

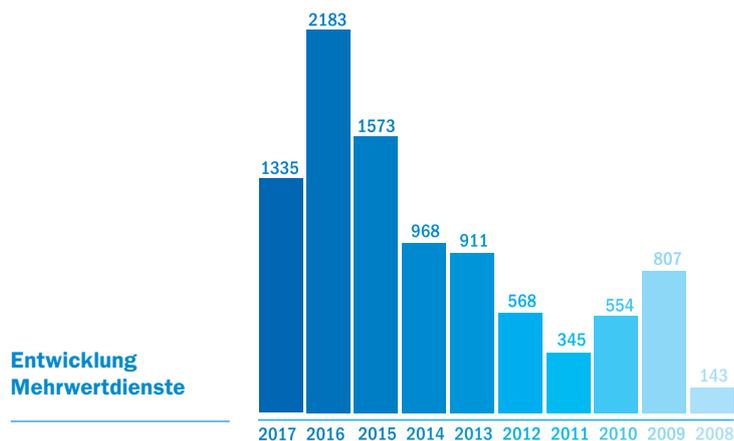
Jahr	Unverlangte Dienstleistung (inkl. Haustürgeschäfte)	Technologie-Wechsel	Diebstahl (ab 1.1.2009)	Mehrwertdienste
2017	161	61	–	1335
2016	1288	–	2	2183
2015	1744	–	6	1573
2014	2435	–	6	968
2013	1605	–	11	911
2012	1805	–	13	568
2011	965	–	6	345
2010	442	–	6	554
2009	91	–	8	807
2008	53	–	–	143

Jahr	Nummernportierung (ab 01.01.2009)	Roaming (ab 01.01.2009)	Radio/Fernsehen (ab 01.01.2009)	Diverse
2017	85	251	–	107
2016	79	175	22	92
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

Im Vergleich zum Vorjahr ist ein markanter Rückgang der Beschwerden über Mehrwertdienste um rund 40% festzustellen. Im Jahr 2016 gingen 2'183 Beschwerden über Mehrwertdienste ein, was einen Drittel aller Beschwerdegründe ausmachte. Im Berichtsjahr reduzierte sich die Anzahl Beschwerden über Mehrwertdienste auf 1'335 und machte noch ein Viertel aller Beschwerden aus. Der Ombudsmann sieht den Grund für den Rückgang einerseits im kulanteren Verhalten vieler Mehrwertdienstanbieter. Andererseits dürfte die Kundschaft während der letzten Jahre zum Thema der Mehrwertdienste sensibilisiert worden sein, sodass weniger Beschwerden bei der Schlichtungsstelle eingehen.

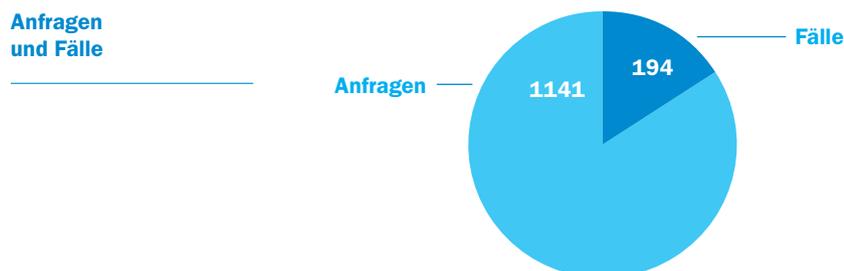
Mehrwertdienste

Auswertung der Schlichtungsverfahren



Von diesen 1'335 Anfragen und Fällen wurden von der Schlichtungsstelle lediglich 194 eigentliche Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die restlichen Anfragen der Kundinnen und Kunden, die sich an die Schlichtungsstelle wandten, wurden von den Mehrwertdiensteanbietern und Fernmeldediensteanbietern selber behandelt oder der Kundschaft war der Aufwand zur Verfahrenseinleitung zu gross.

Ein Fernmeldediensteanbieter verzichtete auf das Inkasso von Mehrwertdienstgebühren, sobald sich die Kundinnen und Kunden bei ihm über die Mehrwertdienste beschwerten. Auf den ersten Blick erscheint dieses Vorgehen als äusserst kundenfreundlich. Der Kundschaft wurde im Nachgang zu diesem Verzicht allerdings vermehrt von den Mehrwertdiensteanbietern direkt eine Rechnung zugestellt. Oftmals beauftragten die Mehrwertdiensteanbieter sogleich ein Inkassobüro mit der Einforderung der Mehrwertdienstgebühren, ohne zuvor eine Rechnung oder Mahnung zugestellt zu haben. Dadurch verdoppelte sich der Betrag teilweise. Die Kundinnen und Kunden konnten nicht nachvollziehen, weshalb ihnen nach dem Verzicht auf das Inkasso durch den Fernmeldediensteanbieter eine Rechnung oder gar eine überhöhte Zahlungsaufforderung des Inkassobüros für eine bestrittene Dienstleistung zugestellt wurde. Sie wandten sich in der Folge an den Fernmeldediensteanbieter, welcher ihnen nicht mehr behilflich sein konnte oder wollte. Der Ombudsmann kann das Unverständnis der Kundschaft gut nachvollziehen. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass sich der Fernmeldediensteanbieter durch den Verzicht auf das Inkasso der Mehrwertdienstgebühren auf den zweiten Blick seiner Verantwortung gegenüber den Kundinnen und Kunden entzieht. Es wäre zu begrüssen, wenn diese Problematik kundenfreundlicher, bspw. im Rahmen der vertraglichen Beziehungen zwischen den Fernmeldediensteanbietern und Mehrwertdiensteanbietern, geregelt werden könnten.



Im Berichtsjahr bezog sich der grösste Teil der Beschwerden im Bereich der Mehrwertdienste auf unerwünschte kostenpflichtige Abonnementsdienste, die auf der Rechnung des Fernmeldediensteanbieters – meistens mittels kostenpflichtiger SMS/MMS, manchmal auch mittels anderer Bezahlungsfunktion (Abrechnungsdienstleister des Anbieters, z.B. Easypay) – in Rechnung gestellt wurden. In solchen Fällen war in der Regel nicht der Fernmeldediensteanbieter, sondern der Mehrwertdiensteanbieter, welcher die Dienstleistungen erbrachte, Verfahrenspartei im Schlichtungsverfahren. Dieses Vorgehen konnten die meisten Kundinnen und Kunden nicht nachvollziehen. Denn die Gebühren für die bestrittenen Mehrwertdienste stellte ihnen schliesslich der Fernmeldediensteanbieter in Rechnung. Auch der Ombudsmann würde es im Sinne der Konsumentenfreundlichkeit begrüessen, die Verfahren über bestrittene Mehrwertdienstgebühren, welche mit der Rechnung des Fernmeldediensteanbieters in Rechnung gestellt werden, direkt mit dem Fernmeldediensteanbieter führen zu können. Dieser könnte im Rahmen des zwischen ihm und dem Mehrwertdiensteanbieter 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 oftmals die SMS zur Aktivierung des Abonnements bereits vorformuliert. Darin wurde (wenn überhaupt) sprachlich ungenügend über die anfallenden Gebühren informiert. Die nach der Aktivierung des Abonnementsdienstes eingegangenen kostenpflichtigen SMS müssten jeweils über die Möglichkeit zur Deaktivierung des Dienstes informieren. Die SMS enthielten oftmals nur einen Verweis auf die AGB des Mehrwertdiensteanbieters, was ungenügend ist.

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 anmeldete. Vielmehr wurde die einzelne Dienstleistung (z.B. ein Erotikvideo oder der Zugang zu einem Portal mit Erotikvideos) 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 Unterlagen noch dokumentierte der Mehrwertdiensteanbieter den Anmeldevorgang ausreichend. In diesen Fällen erachtete es der Ombudsmann meist als nicht nachgewiesen, dass der Mehrwertdiensteanbieter 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 Mehrwertdiensteanbieter die Forderung ableitete, wurde nicht erbracht. In den Schlichtungsvorschlägen wurde der Vertragsschluss daher in Frage gestellt und vorgesehen, dass der Mehrwertdiensteanbieter den Kundinnen und Kunden den vom Fernmeldediensteanbieter in Rechnung gestellten Betrag für die Mehrwertdienste zurückerstattete, sodass diese die Rechnung des Fernmeldediensteanbieters 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.

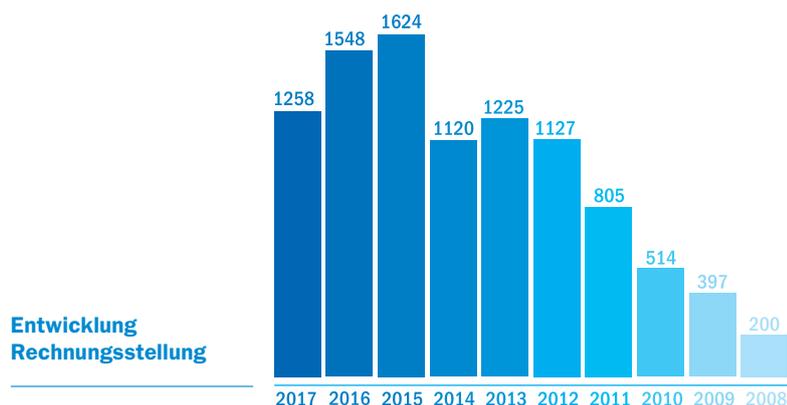
Anrufe auf Premium-Rufnummern

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 in Rechnung gestellt würde, was nicht zutraf. Die Kundinnen und Kunden wurden auch mit einer Lüge dazu bewegt, den Anruf nicht zu beenden. Es wurde ihnen vorgespielt, einen Wettbewerb gewonnen zu haben. Sie sollten nicht auflegen, die während der automatischen Ansage mitgeteilten Tarife würden nicht zutreffen, der Anruf sei kostenlos. Weiter meldeten sich Kundinnen und Kunden auf Kontaktanzeigen bspw. in Kirchen- oder Gemeindezeitschriften. Darin wurden einsame Single-Personen angesprochen. Sie sollten auf eine nicht kostenpflichtige Rufnummer anrufen. Nachdem die Kundinnen und Kunden sich bei dieser Rufnummer meldeten, wurden Sie an eine kostenpflichtige Premium-Rufnummer verwiesen. Während des Anrufs auf die Premium-Rufnummer wurde die Kundschaft teilweise informiert, dass der Anruf trotz der zuvor erfolgten Ansage über die Tarife gratis sei. Des Weiteren wurden die Kundinnen und Kunden hingehalten, indem man ihnen Fragen über Fragen zur Partnerwahl stellte, ohne den versprochenen Kontakt zu einer weiteren Single-Person herzustellen. Ausserdem war einigen Kundinnen und Kunden trotz der entsprechenden Information nicht bewusst, dass die Preisangabe bei Premium-Rufnummern für Anrufe vom Festnetz und nicht vom Mobiltelefon gilt.

Rechnungsstellung

Unter den Beschwerdegrund „Rechnungsstellung“ fielen alle Beanstandungen über Rechnungen, welche keinen Zusammenhang mit einem Anbieterwechsel, einer Kündigung, Anschlussperre, Sprach- und Datenkommunikation, 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 in Rechnung gestellte Gebühren für die Rechnung in Papierform oder die Bezahlung der Rechnung am Postschalter sowie weitere Unklarheiten hinsichtlich der Rechnung.

Im Berichtsjahr machten die Beschwerden im Bereich „Rechnungsstellung“ wie im Vorjahr knapp ein Viertel aller Beschwerden aus. Da die Gesamtzahl der Anfragen und Fälle im Vergleich zum Vorjahr um 17% zurückging, resultierten im Berichtsjahr noch 1'258 Beschwerden zur Rechnungsstellung (2016: 1'548).



Im Berichtsjahr gingen auch wieder Beschwerden über die sog. Papierrechnungs- und Postschaltergebühr ein. Dabei handelt es sich um eine zusätzliche Gebühr für die Zustellung der Rechnung in Papierform bzw. der Bezahlung der Rechnung am Postschalter.

Die meisten Fernmeldedienstanbieter führten die Papierrechnungsgebühr bereits vor einiger Zeit ein, vorwiegend wegen des grossen administrativen sowie finanziellen Aufwands, aber auch der Umwelt zuliebe. Die Postschaltergebühr wurde ebenfalls bereits vor geraumer Zeit eingeführt bzw. im Sinne des Verursacherprinzips der Kundschaft auferlegt, denn für die Bezahlung am Postschalter erhebt die Post Gebühren.

Durch die Einführung der Papierrechnungsgebühren 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 darauf, die Papierrechnungsgebühr in Rechnung zu stellen bzw. erstellten eine entsprechende Gutschrift. Nach Ablauf dieser Zeitspanne stellten die Anbieter die Papierrechnungsgebühr wieder in Rechnung, was zu neuen Beschwerden bei der Schlichtungsstelle führte.

Grundsätzlich begrüsst der Ombudsmann die Bestrebungen der Fernmeldedienstanbieter, ihre Geschäftspraktiken mit der Umweltverträglichkeit in Einklang zu bringen. Trotzdem sollten generelle Praxisänderungen nicht dazu führen, dass Bedürfnisse einzelner Kundengruppen und damit die Kundenfreundlichkeit ausser Acht gelassen werden. Insbesondere die ältere Kundschaft 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, Erw. 2.5). 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 es der Ombudsmann als gerechtfertigt, die fragliche Gebühr zukünftig in Rechnung zu stellen.

In den Schlichtungsvorschlägen zu Beschwerden über die Postschaltergebühren wurde analog der Beschwerden über Papierrechnungsgebühren vorgegangen.

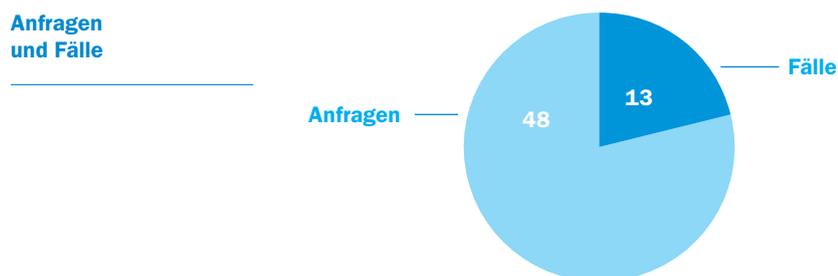
Dieser Beschwerdegrund umfasst reine Beschwerden über die Umstellung der analogen Anschlüsse auf die Technologie All-IP. Ein Anbieter, welcher seit dem 21. Juni 2007 von der eidgenössischen Kommunikationskommission (ComCom) zur Grundversorgungskonzessionärin bestimmt wurde, hatte vor, all ihre Anschlüsse bis 2018 auf die Technologie All-IP umzustellen. Im Berichtsjahr gingen rein zu dieser Umstellung 61 Beschwerden ein. Die Kundinnen und Kunden

Auswertung der Schlichtungsverfahren

sind über die Qualität der neuen Technologie besorgt, weil diese nur über Internet funktionieren soll und das Risiko von Unterbrüchen grösser erscheint als beim analogen System, bei welchem der Dienst über eine eigene Stromversorgung verfügte. Das Problem ist nicht zu unterschätzen. Allerdings bestehen verschiedene Möglichkeiten, um Ausfälle zu verhindern, wie zum Beispiel die Umleitung des Fixanschlusses auf einen mobilen Anschluss bei Nichterreichbarkeit des Fixanschlusses. Der Anbieter versichert auch, dass der All IP-Router für den Fixanschluss durch eine Batterie gesichert sein wird.

Einige Kundinnen und Kunden störten sich ab der Vorgehensweise des Anbieters, welcher ihnen mitteilte, dass ihr Telefonanschluss per Ende des Berichtsjahres nicht mehr funktionieren werde, wenn sie bspw. bei ihrem Preselection-Anbieter bleiben würden. Die Kundinnen und Kunden nahmen den empfohlenen Wechsel zurück zu diesem Anbieter vor und sahen sich in der Folge mit Rechnungen von zwei Anbietern konfrontiert: eine Rechnung des neuen Anbieters und wegen der Mindestvertragsdauer eine Rechnung des vorherigen Anbieters. Daher schlugen sich zahlreiche Beschwerden, welche mit dem Technologiewechseln zusammenhängten, auch in Beschwerden über Preselection, unverlangte Dienstleistungen sowie Vertragskündigung nieder (siehe unter Beschwerdegrund „Anbieterwechsel/Preselection“, „unverlangte Dienstleistung“ und „Sperrung, Annullierung, Kündigung, Allgemeine Geschäftsbedingungen“).

Bei Problemen im Zusammenhang mit der Umstellung auf die IP-Technologie hat die Kundin oder der Kunde die Möglichkeit, beim Anbieter eine Beanstandung einzureichen. Falls die Streitigkeit nicht gelöst werden kann, versucht der Ombudsmann im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens eine für beide Parteien akzeptable Lösung zu unterbreiten. Von den 61 Anfragen und Fällen wurden von der Schlichtungsstelle 13 eigentliche Schlichtungsverfahren durchgeführt. In den Schlichtungsvorschlägen wurde in erster Linie dargelegt, was der Technologiewechsel mit sich bringen wird und ob der Anbieter überhaupt berechtigt ist, die Technologie umzustellen.



Durch den Technologiewechsel können die Telefone nicht mehr direkt an die Telefonbuchse angeschlossen werden, sondern müssen neu mit einem All IP-Router, welcher den Weiterbetrieb der Dienstleistungen, namentlich der Sprachtelefonie, des Internets und des Fernsehens, gewährleisten wird, verbunden werden. Von der Umschaltung werden die meisten Anlagen, die bereits über das Mobilfunknetz übermitteln oder IP-fähig sind, nicht weiter betroffen sein. Die anderen Anlagen, welche die Signale direkt am Anschluss oder über ein Modem über das herkömmliche Festnetz übermitteln (analog oder ISDN) können an den IP-Router angeschlossen werden. Entweder braucht es einen Konverter oder die veraltete Anlage (z.B. Telefon mit Wählscheibe) muss gegen eine neuwertige ausgewechselt werden.

Gemäss dem Fernmeldegesetz wählt die Grundversorgungskonzessionärin die von ihr verwendete Technik zur Sprach- und Datenübertragung frei. Es gibt keine Verpflichtung zur Verwendung

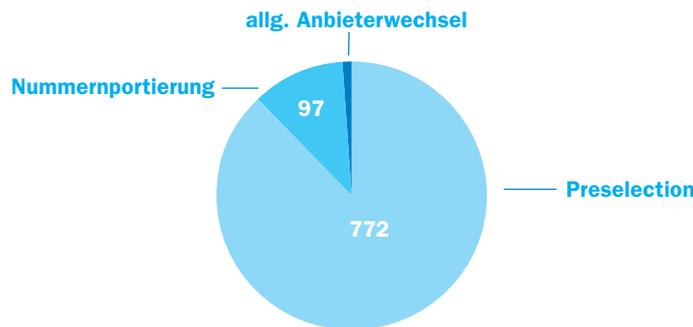
bestimmter Technologien im Bereich der Grundversorgung. Die Grundversorgungskonzessionärin ist berechtigt, auf All IP umzustellen.

In ihren allgemeinen Geschäftsbedingungen behält sich die Grundversorgungskonzessionärin vor, ihre Dienstleistungen jederzeit anzupassen, und der Kundschaft in geeigneter Weise bekannt zu geben. Sie ist berechtigt, ihren vertraglich festgelegten Dienstleistungsumfang (und somit auch die Übertragungstechnologie) zu ändern, unter der Voraussetzung, dass sie die Kundinnen und Kunden entsprechend informiert. Ausserdem muss sie den Kundinnen und Kunden die Möglichkeit gewähren, vorzeitig und ohne finanzielle Kosten zu kündigen, falls sie die Änderungen nicht akzeptieren. Allfällige Zusatzkosten betreffend Endgeräte (Telefonapparat, Fax, Alarmsysteme oder Lifttelefone) im Zusammenhang mit der Umschaltung auf die neue Technologie sind grundsätzlich von der Kundschaft zu tragen. Einige Anpassungen der Hausinstallation (Installation eines IP-Routers oder Anpassung des Zugangspunkts) gehen zu Lasten der Fernmeldedienstanbieterin.

Im Berichtsjahr gingen 878 Beschwerden über den Wechsel eines Anbieters ein. Davon betrafen 88% der Beschwerden Probleme mit Preselection-Verträgen, 11% Probleme bei der Mitnahme der Rufnummer zum neuen Anbieter (sog. Rufnummernportierung) und 1% allgemeine Probleme beim Anbieterwechsel.

Anbieterwechsel

Probleme beim Anbieterwechsel



Bei 772 der Beschwerden im Bereich „Anbieterwechsel“ handelte es sich um Beschwerden über Preselection-Verträge. Bei einer Preselection werden die Gespräche zu den Tarifen des Preselection-Anbieters in Rechnung gestellt, wobei die Kundschaft nach wie vor eine Rechnung des Ursprungsanbieters für den Festnetzanschluss erhält.

Preselection

Wiederum wurden vielfach ältere Personen von den Fernmeldedienst Anbietern telefonisch in der Absicht kontaktiert, dass diese den angestammten Fernmeldedienstanbieter wechseln oder den bestehenden, teilweise bereits gekündigten Preselection-Vertrag verlängern. Der vom Grundversorgungsanbieter für 2018 angekündigte Technologiewechsel trug ebenfalls zu zahlreichen Beschwerden in diesem Bereich bei, denn die herkömmlichen Preselection-Schaltungen werden mit der neuen Technologie des Grundversorgungsanbieters nicht mehr möglich sein. Einige Preselection-Anbieter gingen daher im Berichtsjahr noch rege auf „Kundenfang“, warben zahlreiche Kundinnen und Kunden von ihren bisherigen Anbietern ab und schlossen mit ihnen Preselection-Verträge, meist mit einer Dauer von zwei Jahren, ab. Mit der bereits bestehenden Kundschaft wurden neue Verträge, ebenfalls meist mit einer Vertragsdauer von zwei Jahren, abgeschlossen. Bereits gekündigte Vertragsverhältnisse wurden mittels telefonischer Kontaktaufnahme ebenfalls durch den Abschluss von neuen Verträgen um zwei Jahre verlängert. Dies

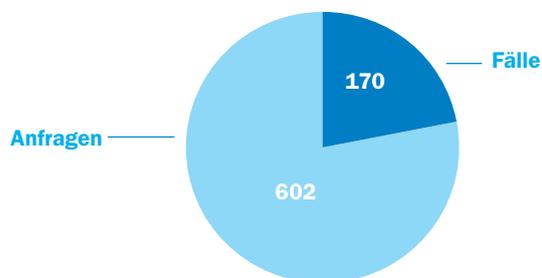
Auswertung der Schlichtungsverfahren

obwohl viele Preselection-Anbieter per Ende des Berichtsjahrs noch nicht wussten, wie sie ihre Dienstleistungen nach dem erfolgten Technologiewechsel erbringen werden.

In den Beschwerden äusserten sie resp. ihre Vertreter sich befremdet über die Abwerbpraxis sowie die Überredepraxis zur Vertragsverlängerung der Anbieter. Sie seien nicht umfassend über einen allfälligen Anbieterwechsel, die Vertragsdetails, wie bspw. die Vertragsdauer von (weiteren) zwei Jahren, informiert worden. Zudem sei ihnen mitgeteilt worden, dass sie ihre Rufnummern im Zuge des Technologiewechsels verlieren würden, wenn sie dem Vertragsschluss nicht zustimmten.

Von den 772 Anfragen und Fällen wurden von der Schlichtungsstelle 170 eigentliche Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die restlichen Beschwerden konnten die Parteien vor Verfahrenseinleitung miteinander bereinigen oder der Aufwand zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens war den begehrenden Parteien zu gross.

Preselection: Anfragen und Fälle



Ungewollter Preselection-Vertrag führt zu Anbieterwechsel

Schliesst ein Anbieter mit einer Kundin oder einem Kunden telefonisch einen Preselection-Vertrag ab, ist er gesetzlich verpflichtet, das Gespräch zum Vertragsschluss aufzuzeichnen. Im Rahmen der Schlichtungsverfahren wurden der Schlichtungsstelle jedoch nur wenige Tonbandaufnahmen der Vertragsgespräche zugestellt.

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.

Wo vollständige Gesprächsaufnahmen überprüft werden konnten, 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 Anbieter im Glauben gelassen, dass es sich um ein Angebot ihres bisherigen Anbieters handelte. Daran änderte auch die anschliessende automatisierte Anmeldung, während der bestätigt wurde, dass ein Vertrag mit einem anderen Fernmeldedienstanbieter 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 Anbietern 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 blossen Unkenntnis,

dass auch ein mündlicher Vertrag Geltung erlangt, genügt nicht, damit ein Vertrag für nichtig erklärt werden kann. In solchen Fällen sind die Kundinnen und Kunden vertraglich gebunden, bis an ihrem Anschluss effektiv der Technologiewechsel vorgenommen wird und der Preselection-Anbieter die vertraglich vereinbarte Dienstleistung nicht mehr anbieten kann.

Im Berichtsjahr gab es weiterhin 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 Anbieter die Kundschaft nach erfolgter Kündigung telefonisch kontaktierten. Teilweise kontaktierten die Fernmeldedienstleister die Kundinnen und Kunden auch ohne Kündigung des Vertrags zwecks Abschluss eines neuen Vertrags. Aus diesen Gesprächen leiteten die Anbieter einen weiteren Vertragsschluss ab, welcher die Kündigung aufheben bzw. welcher an Stelle des gekündigten oder an Stelle des noch laufenden 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.

Ungewollte Verlängerung der Preselection-Verträge

Eine gesetzliche Pflicht zur Aufzeichnung solcher Vertragsgespräche gibt es nicht. Dennoch empfiehlt es sich, Vertragsgespräche aufzuzeichnen. Liegt keine Aufnahme vor, so kann der Anbieter den Vertragsschluss auch nicht beweisen (Art. 8 ZGB).

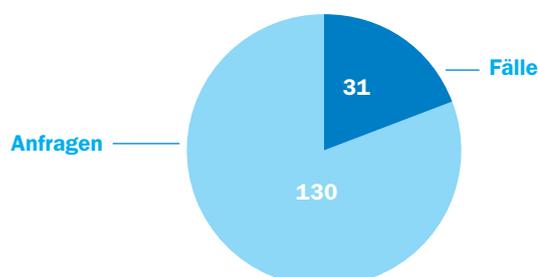
Werden die Kundinnen und Kunden vom Anbieter telefonisch kontaktiert und schliessen sie auf diese Art und Weise einen Vertrag ab, steht der Kundschaft ein Widerrufsrecht von 14 Tagen zu. Allerdings wurde bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen oft keinen Gebrauch von ihrem Widerrufsrecht gemacht, weil der Kundschaft 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. Wurde der Vertrag von der Kundschaft widerrufen, beharrten die Anbieter oftmals darauf, dass die Widerrufsfrist bereits verstrichen sei, obwohl die Frist erst ab Erhalt der schriftlichen Widerrufsbelehrung und nicht ab dem Zeitpunkt des angeblichen Vertragsschlusses zu laufen beginnt.

Widerrufsrecht

Im Berichtsjahr gingen insgesamt 161 Beschwerden zu unverlangten Dienstleistungen, welche keine Mehrwertdienste oder Preselection betrafen, ein. Unter diesen Beschwerdegrund fielen im Berichtsjahr hauptsächlich Beschwerden über unerwünschte Verträge mit einem anderen Anbieter, welche schriftlich, bspw. an der Haustüre, abgeschlossen wurden. Es wurden 31 Schlichtungsverfahren durchgeführt. Die restlichen Beschwerden konnten die Parteien vor Verfahrenseinleitung miteinander bereinigen oder der Aufwand zur Einleitung des Schlichtungsverfahrens war den begehrenden Parteien zu gross.

Unverlangte Dienstleistung

Unverlangte Dienstleistung Anfragen und Fälle



Auswertung der Schlichtungsverfahren

Die meisten Personen hatten – insbesondere im Bereich der Festnetztelefonie – bereits Verträge mit anderen Anbietern. Daher kam eine Anwerbung durch einen neuen Fernmeldediensteanbieter einer Abwerbung beim bisherigen Fernmeldediensteanbieter gleich. Im Berichtsjahr häuften sich Beschwerden über Anbieter, deren Mitarbeiter sich an der Haustüre als Mitarbeiter des bisherigen Anbieters ausgaben. Mit dem Vorwand, man müsse im Zuge des Technologiewechsels den Anschluss überprüfen oder den Router auswechseln, verschafften sie sich Zutritt zur Wohnung. Nach Vornahme der Änderungen an der Hauseinstellung wurden die Kundinnen und Kunden gebeten, mit einer Unterschrift zu bestätigen, dass die Änderungen vorgenommen wurden. Tatsächlich unterzeichneten die Kundinnen und Kunden aber einen Vertrag, wobei ihnen oftmals kein Doppel ausgehändigt wurde. Der dadurch erfolgte ungewollte Anbieterwechsel wurde meistens erst nach Erhalt der ersten Rechnung bemerkt. In diesen Fällen kam der Ombudsmann zum Schluss, dass sich die Kundschaft in einem Irrtum befand und der Vertrag für sie daher unverbindlich war. Erhielten die Kundinnen und Kunden aber ein Vertragsdoppel, welchem sämtliche relevanten Vertragsinformationen sowie das Widerrufsrecht gut ersichtlich zu entnehmen waren, appellierte der Ombudsmann auch an die Verantwortung der Kundschaft. Er vertrat aufgrund der transparenten schriftlichen Information die Auffassung, dass der Vertrag wohl zustande gekommen sein dürfte. Für an der Haustür abgeschlossene Verträge gilt auch ein Widerrufsrecht von 14 Tagen.

Unter diesen Beschwerdegrund fallen ausserdem sämtliche weiteren unverlangten Dienstleistungen, wie z.B. eine unerwünschte Travel-Option.

Sperrung, Annullierung, Kündigung, Allgemeine Geschäftsbedingungen

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 Anschlusssperrung wegen Nichtbezahlung einer Rechnung unter diesen Beschwerdegrund.

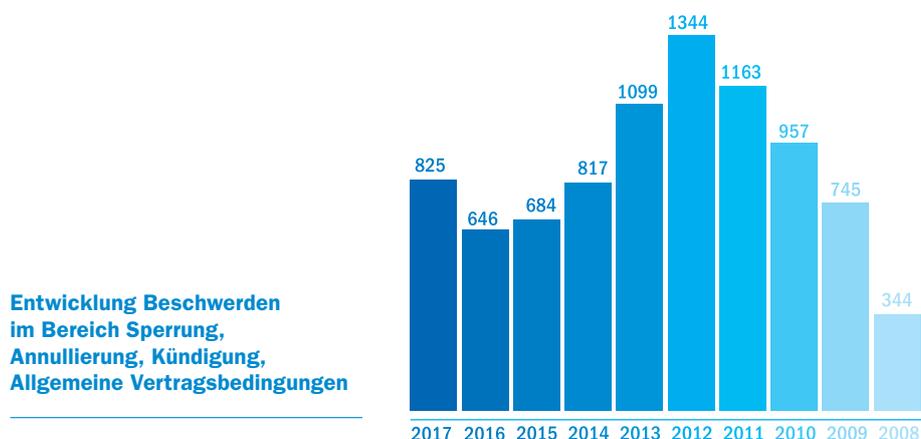
Kündigungsgebühren werden von Anbietern verlangt, wenn die Verträge vor Ablauf oder nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit, aber während der automatischen Vertragsverlängerung (Rollover) von einer Partei gekündigt werden. Die Anbieter verlangen auch bei Verträgen ohne Mindestvertragsdauer Kündigungsgebühren, wenn die Verträge ohne Einhaltung der vereinbarten Frist (meistens 60 Tage) gekündigt werden. Die Gründe, welche eine vorzeitige Kündigung rechtfertigen, sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Anbieter festgehalten. Die Definition des wichtigen Grundes gemäss den AGB liegt hier jedoch regelmässig im Ermessen der Fernmeldediensteanbieter. Erfolgt eine solche ausserordentliche Kündigung, sehen sich die Fernmeldediensteanbieter befugt, den Kundinnen und Kunden die vertraglich festgelegte Kündigungsgebühr und/oder die bis zum ordentlichen Vertragsende monatlich geschuldeten Abonnementsgebühren aufzuerlegen. Der Ombudsmann erachtet die Rechnungsstellung der Kündigungsgebühr und/oder der verbleibenden Abonnementsgebühren nicht in jedem Fall als gerechtfertigt und angemessen.

Erstmals seit 2012 sind die Beschwerden in diesem Bereich wieder angestiegen. Mit 825 Beschwerden stieg die Anzahl im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr um gut ein Viertel an (2016: 646). Den Hauptgrund des Anstiegs sieht der Ombudsmann im angekündigten Technologiewechsel und Bestreben der Swisscom (Schweiz) AG, die Kundschaft möglichst per Ende des Berichtsjahrs für die eigenen Dienstleistungen zu gewinnen. Nachdem die Kundschaft mit Swisscom (Schweiz) AG einen Vertrag schlossen und ihre Rufnummer portieren liessen, stellten

ihnen ihre bisherigen Anbieter Kündigungsgebühren für den Anbieterwechsel bzw. die durch den Anbieterwechsel erfolgte vorzeitige Kündigung des Vertrags in Rechnung.

Weiter häuften sich Beschwerden über Kündigungsgebühren infolge Wegzug ins Ausland.

Dieser Beschwerdegrund machte knapp 15% aller Beschwerden aus (2016: 9.8%).



Obwohl viele Fernmeldediensteanbieter auf Abonnements mit Mindestvertragsdauer verzichten, 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 Auferlegung 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 – meistens 60 Tage – gekündigt werden können.

Kündigungen während der Mindestvertragsdauer

Kündigt ein Anbieter 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 Fernmeldediensteanbieter ist unterschiedlich verfasst, sodass keine allgemeine Auflistung von Gründen erfolgen kann, welche eine vorzeitige Kündigung mit Kündigungsgebühren durch den Anbieter rechtfertigen. Der Ombudsmann stellte aber vermehrt fest, dass die Fernmeldediensteanbieter verfrüht und unberechtigt zum Instrument der vorzeitigen Kündigung unter Kostenfolge greifen, obwohl ihnen noch weitere Möglichkeiten zur Durchsetzung der Forderungen zur Verfügung gestanden hätten (Sperrung des Anschlusses, Mahnungen, Einleitung eines Inkasso- oder Betreibungsverfahrens, etc.).

Viele Fernmeldediensteanbieter gingen dazu über, den Gerätekauf nicht mehr direkt an das Telefonabonnement zu koppeln und separate Abzahlungsverträge zu vereinbaren. Das vereinfacht die Lösungsfindung im Konfliktfall. Einige Anbieter gaben verbilligte Geräte mit Ratenzahlung an die Kundinnen und Kunden ab und verlangen bei einer vorzeitigen Kündigung trotzdem eine Kündigungsgebühr. Solange diese Gebühr unter Berücksichtigung der Ratenzahlungen der Kundin oder des Kunden für das Gerät den Gerätepreis nicht übersteigen, ist diese Praxis grundsätzlich nicht zu beanstanden.

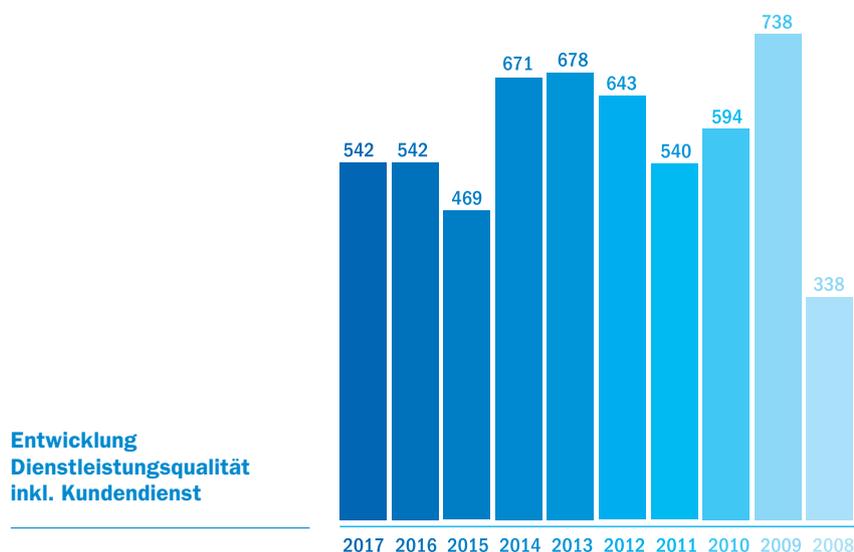
Kündigungen während der automatischen Vertragsverlängerung

Die grossen Fernmeldediensteanbieter wichen während der letzten Jahre von den sog. Rollover-Verträgen ab. Dennoch gibt es heute noch Anbieter (v.a. Preselection-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, stellen die Fernmeldediensteanbieter in der Regel Gebühren für eine vorzeitige Kündigung in Rechnung. Diese Gebühr wird den Kundinnen und Kunden auch auferlegt, wenn die vorzeitige Kündigung durch den Fernmeldediensteanbieter erfolgt. Die Rechnungstellung 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 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 einer Mindestvertragsdauer ganz abzusehen.

Dienstleistungsqualität inkl. Kundendienst

Unter diesen Grund fallen unter anderem Beschwerden über die Qualität der Telefon-, Internet- und TV-Verbindungen. Beschwerdet sich eine Kundin oder ein Kunde über eine schlechte Netzabdeckung oder ein flimmerndes TV-Bild, wird die Beschwerde diesem Grund zugeordnet. Auch



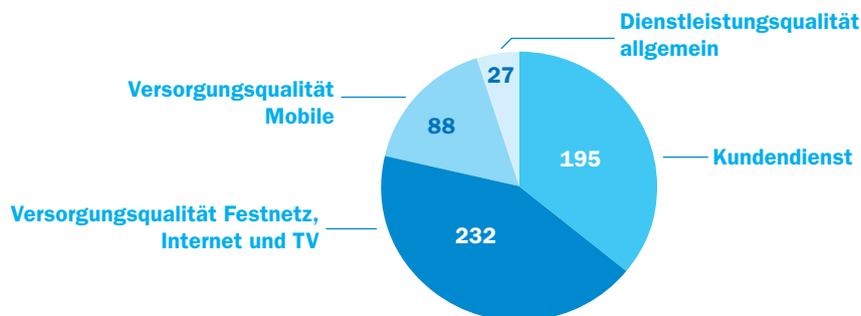
konkrete Beanstandungen zum Kundendienst oder das schlichte Ausbleiben einer Antwort auf Anfragen der Kundinnen und Kunden werden diesem Beschwerdegrund zugeteilt.

Im Berichtsjahr gingen wie im Vorjahr 542 Beschwerden in diesem Bereich ein, was knapp 10% aller Beschwerden ausmachte.

Gesamthaft gingen 347 Beschwerden zum Thema der mangelhaften Dienstleistungsqualität ein. Es wurden 55 Schlichtungsverfahren (Fälle) zu diesem Beschwerdegrund eingeleitet. Die restlichen 292 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.

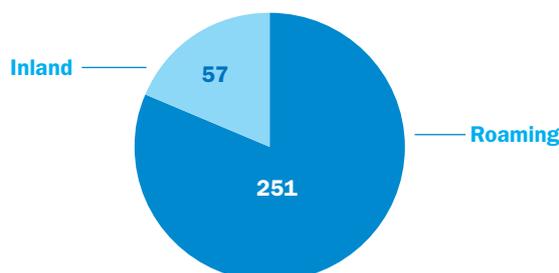
Die 347 Beschwerden zur Dienstleistungsqualität konnten im Berichtsjahr wie folgt aufgeteilt werden: 232 Versorgungsqualität Festnetz, Internet und TV, 88 Versorgungsqualität Mobile und 27 Dienstleistungsqualität allgemein. Es erstaunt, dass nur 88 Beschwerden zur mobilen Dienstleistungsqualität eingingen. 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.

Bei den übrigen 195 Beschwerden handelte es sich um Beschwerden über den Kundendienst. Auch hier wurden lediglich 17 Schlichtungsverfahren zu diesem Beschwerdegrund eingeleitet.



Im Berichtsjahr gingen 308 Beschwerden über Sprach- und Datenkommunikation ein. Dieser Beschwerdegrund enthält einerseits Beschwerden über Sprach- und Datenkommunikation mit dem Mobiltelefon im Ausland (sog. Roaming; 251 Beschwerden). Andererseits fallen Beschwerden über die mobile Daten- und Sprachkommunikation im Inland unter diesen Beschwerdegrund (57 Beschwerden).

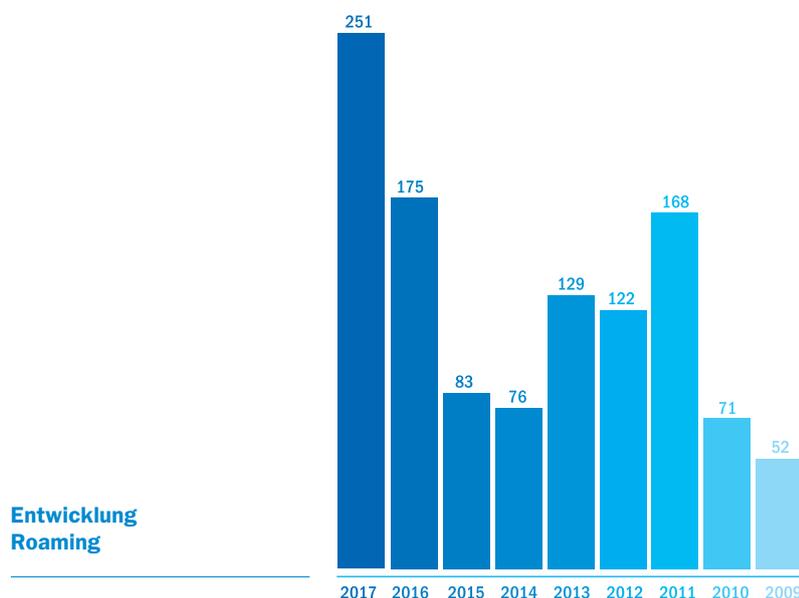
Sprach- und Datenkommunikation



Beschwerden über Roaming

Unter diesen Beschwerdegrund fallen im Ausland getätigte Sprach- und Datenverbindungen mit dem Mobiltelefon (Gespräche, SMS, Daten, etc.). Mit 251 Beschwerden über die Problematik der erhöhten Verbindungsgebühren im Ausland erreichte dieser Beschwerdegrund einen Rekordwert. Verglichen mit dem Vorjahr ist das eine Steigerung von 43%.

Die stetige Steigerung kann sich unter anderem dadurch erklären lassen, dass es bei manchen Mobilgeräten nicht reichte, lediglich die mobilen Daten auszuschalten. Zusätzlich musste man auch manuell verhindern, dass sich das Gerät bei schwacher WLAN-Verbindung automatisch mit einem stärkeren Mobilnetz verband. Dieser Umstand war vielen Kundinnen und Kunden nicht bewusst. Deshalb generierten sie im Ausland hohe Kosten, obwohl sie eigentlich korrekt vorgehen und ihr Mobiltelefon mit dem WLAN verbinden. Weiter beschwerten sich Kundinnen und Kunden im Berichtsjahr vermehrt über in Rechnung gestellte Gespräche im Ausland, obwohl diese in einer aktivierten Auslandsoption oder sogar im Abonnement hätten enthalten sein sollen. Es häuften sich auch Beschwerden über Roaming-Gebühren, welche infolge nicht ausgeschalteter Combox in Rechnung gestellt wurden.



Die Fernmeldediensteanbieter sind verpflichtet, die Kundinnen und Kunden bei Vertragsschluss leicht verständlich zu informieren, wo die geltenden Auslandstarife und Tarifoptionen eingesehen werden können (Art. 10a Abs. 1 FDV). Ausserdem müssen die Kundinnen und Kunden bei einem Wechsel auf ein ausländisches Netz unverzüglich und kostenlos über die maximal anfallenden Kosten der nachfolgenden Roamingdienste informiert werden (Ar. 10a Abs. 2 FDV):

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

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

Die gesetzlichen Bestimmungen wurden im Berichtsjahr meist gut umgesetzt. Einige Fernmeldediensteanbieter zeigen sich über diese Bestimmungen hinaus bemüht und stellen den Kundinnen und Kunden bereits nach geringen Datenverbindungen eine Warnung per SMS zu oder sperren nach einer gewissen Limite, nicht immer zur Freude der Kundschaft, den Mobiltelefonanschluss.

Im Berichtsjahr meldeten sich einige Kundinnen und Kunden, die in einem Grenzgebiet wohnten. Ihr Mobiltelefon wurde wiederholt mit den ausländischen Netzen verbunden, sodass die Verbindungen zu erhöhten Roamingtarifen in Rechnung gestellt wurden. In diesen Fällen erinnerte der Ombudsmann die Kundschaft an die Selbstverantwortlichkeit zu den Mobiltelefoneinstellungen. In den Einstellungen sollten sie das Netz ihres Anbieters manuell auswählen und keine automatische Netzwahl vornehmen. Andererseits sollte der Fernmeldedienstanbieter 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 in Rechnung gestellt.

Die meisten der 57 Beschwerden im Bereich der inländischen Sprach- und Datenkommunikation betrafen Gebühren für mobile Datenverbindungen. Den Kundinnen und Kunden wurden, trotz des im Abonnement enthaltenen Datenguthabens von bspw. 1 GB, zusätzliche Datenverbindungen in Rechnung gestellt, 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 die 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 Anforderung 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 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 Fernmeldedienstanbieter 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 Sprach- und Datenkommunikation im Inland

Vereinzelt beschwerten sich Kundinnen und Kunden über in Rechnung gestellte inländische Gespräche oder Gespräche von der Schweiz ins Ausland, obwohl diese im Abonnement hätten

Auswertung der Schlichtungsverfahren

enthalten sein sollen. Diese Beschwerden fallen auch unter den Beschwerdegund der inländischen Sprach- und Datenkommunikation

Diverses Hatte eine Streitigkeit mehrere Gründe als Ursache, so wurde die Beschwerde unter dem Beschwerdegund „Diverses“ erfasst. Im Berichtsjahr gingen 107 Beschwerden zu diesem Grund ein.

Medienkontakte Die Schlichtungsstelle wurde im Berichtsjahr von vielen Medien kontaktiert und um Auskünfte sowie Interviews gebeten. Es erschienen zahlreiche Berichte in Zeitschriften und Zeitungen über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle. In Radiosendungen wurden ebenfalls Interviews oder Zitate eingespielt sowie auf die Existenz der Schlichtungsstelle hingewiesen.



Problem: Der Kunde verlängerte sein bestehendes Abonnement und erfuhr vier Monate später aus den Medien, dass der Anbieter die Roaming-Tarife und die Tarife für Gespräche ins Ausland erhöht hatte. Infolge nachteiliger Änderungen des Vertrags kündigte der Kunde vorzeitig. Der Anbieter wies die vorzeitige Kündigung zurück. Die Roaming-Tarife und Tarife für Gespräche ins Ausland seien kein Vertragsbestandteil und daher liege keine Vertragsänderung vor, die eine vorzeitige Kündigung ohne Kostenfolge rechtfertigen würde. Der Ombudsmann musste sich mit der Frage auseinandersetzen, ob die Roaming-Tarife und Tarife für Gespräche ins Ausland Vertragsbestandteil bildeten und deren Änderung den Kunden zur vorzeitigen Kündigung ohne Kostenfolge legitimierten.

Tipp: Grundsätzlich ist der vereinbarte Vertragsinhalt für die Parteien bindend. Wird eine mögliche Änderung im Vertrag oder den AGB klar genug definiert, kann eine einseitige Vertragsänderung erfolgen. Ansonsten steht Ihnen ein vorzeitiges Kündigungsrecht ab Eintritt der wesentlichen Änderung zu. Prüfen Sie bei Vertragsabschluss den Vertrag, die AGB und die weiteren Vertragsbestandteile. Nimmt der Anbieter eine wesentliche Tarifierhöhung ohne entsprechende Regelung vor, machen Sie von Ihrem vorzeitigen Kündigungsrecht Gebrauch.

Die Roaming-Tarife und Tarife für Anrufe ins Ausland waren im Vertrag selbst tatsächlich nicht geregelt. Im Vertrag wurde unter der Rubrik „Tarife“ auf das Abonnement hingewiesen. Im Abonnement fand sich keine Regelung zu den Tarifen. Das Fehlen einer Tarifregelung im eigentlichen Vertrag lässt sich allerdings nicht damit begründen, dass es sich nicht um einen Vertragsbestandteil handelt. Denn Mobilfunkverträge sind modular aufgebaut. Sie setzen sich aus der Vertragsurkunde und den AGB zusammen. Darüber hinaus finden sich weitere Anhänge wie Preislisten oder technische Spezifikationen. Der Grund für diesen zusammengesetzten Vertragsaufbau liegt in der Komplexität der zu regelnden Vertragsinhalte sowie der grossen Dynamik im Telekommunikationsumfeld, welche eine Anpassung der Vertragsbedingungen in vergleichsweise kurzen Zeitabschnitten erfordern. Aufgrund dieser Überlegungen kam der Ombudsmann zum Schluss, dass die Roaming-Tarife und Tarife für Anrufe ins Ausland Vertragsbestandteil bildeten.

Grundsätzlich kann der vereinbarte Vertragsinhalt nur im gegenseitigen Einverständnis abgeändert werden. Rechnen die Parteien bei Vertragsschluss mit künftigen Ereignissen oder Änderungen können sie diese bereits in sog. Anpassungsklauseln vertraglich regeln. Solche Anpassungsklauseln finden sich in der Regel in den AGB, welche ebenfalls Vertragsbestandteil sind, weil sie von der Kundschaft meistens beim Vertragsschluss akzeptiert werden. Gemäss bundesgerichtlicher Rechtsprechung müssen solche Klauseln sowohl das erwartete Ereignis als auch den Umfang der Anpassung erwähnen. Das heisst, dass die Voraussetzung, unter welcher die einseitige Vertragsänderung vorgenommen werden darf, bereits in den Grundzügen im Vertrag geregelt sein muss. Bei nicht klar definierten bzw. dem Bestimmtheitsgrundsatz zuwiderlaufenden Änderungsklauseln muss die Partei, welche den Vertrag einseitig abändern will der anderen Partei, die mit der Änderung nicht einverstanden ist, ein ausserordentliches Kündigungsrecht gewähren, sofern die Änderung wesentlich ist.

Im vorliegenden Fall war die Änderungsklausel in den AGB nicht klar genug definiert. Sie gab keinen Aufschluss über den massgebenden Sachverhalt und den Umfang der einseitigen Änderungen. Ausserdem fehlte eine Regelung, nach welcher der Anbieter jederzeit die Tarife anpassen konnte. Dem Ombudsmann ist bewusst, dass die Tarifänderungen von verschiedenen Faktoren, die vorwiegend vom Markt vorgegeben werden, abhängen. Dennoch ist es für den Anbieter zumutbar, eine klare und unmissverständliche Regelung eines Vorbehalts von Tarifierhöhungen in den AGB

festzuhalten. Ausserdem sollte die Kundschaft durch den Anbieter direkt über Tarifierpassungen informiert werden. Als Abonnent des Anbieters durfte sich der Kunde darauf verlassen, dass ihm die Tarifierpassungen mitgeteilt werden. Aus diesen Gründen wurde im Schlichtungsvorschlag vorgeschlagen, dass der Anbieter dem Kunden ein vorzeitiges Kündigungsrecht gewährt, obwohl der Kunde nur abstrakt (nach Verbrauch seiner 60 Gratisminuten oder bei einer Reise eines Landes, welches nicht im Abonnement inbegriffen ist) von den Änderungen betroffen war.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass Roaming-Tarife und Tarife für Gespräche ins Ausland Vertragsbestandteil bilden. Der Anbieter sollte seine Kundschaft über Tarifieränderungen klar und direkt informieren. Inwiefern die Abänderung von Tarifen zur vorzeitigen Kündigung ohne Kostenfolge rechtfertigen, hängt von den jeweiligen vertraglichen Regelungen und somit vom Einzelfall ab

Zankapfel Portierung- zeitpunkt

Problem: Mit Schreiben vom 8. Oktober 2016 kündigte der gesetzliche Vertreter des Kunden das Vertragsverhältnis per 13. Dezember 2016. Der Anbieter wurde gleichzeitig informiert, dass für die Rufnummer 07x xxx xx xx eine Portierung vorgenommen werden soll. Die Portierung der Rufnummer wurde später mittels Formular auf den 13. Dezember 2016 festgelegt. Der Portierungsantrag ging am 29. Oktober 2016 beim Anbieter ein. Der Anbieter verweigerte die Portierung auf den 13. Dezember 2016. Der früheste mögliche Zeitpunkt sei der 28. Dezember 2016.

Tipp: Beachten Sie die Kündigungsfrist in Ihrem Vertrag und kalkulieren Sie die Versanddauer des Kündigungsschreibens mit ein. Verlangen Sie die Portierung Ihrer Rufnummer möglichst frühzeitig, um mögliche Probleme zu vermeiden oder vorgängig noch beheben zu können.

Der Kunde schloss am 3. Dezember 2010 einen Vertrag mit einer Mindestdauer von 24 Monaten ab. Unter Einhaltung der 60-tägigen Frist konnte der Vertrag erstmals auf Ende der Mindestvertragsdauer gekündigt werden. Vorliegend kündigte der Kunde bzw. sein Vertreter den Vertrag am 8. Oktober 2016 per 13. Dezember 2016. Die Frist von 60 Tagen wurde eingehalten und die Kündigung wurde demnach vertragskonform vorgenommen.

Gemäss Art. 28 Abs. 4 FMG stellen die Anbieter die Nummerportabilität sicher. Im Anhang 1 der FDV werden die Anforderungen an eine Nummerportierung konkretisiert. Im vorliegenden Fall wünschte der Kunde eine Portierung der Rufnummer auf den 13. Dezember 2016. Der Anbieter stellt sich auf den Standpunkt, eine Portierung der Rufnummer sei erst auf den 28. Dezember 2016 möglich, da der Portierungsantrag erst am 29. Oktober 2016 eingegangen sei.

Der Ombudsman erachtete die Ausführungen des Anbieters für nicht korrekt. Die Kündigung des Vertrages und die Portierung der Rufnummer sind zu unterscheiden. Der Kunde kündigte am 8. Oktober 2016 den Vertrag und stellte dem Anbieter am 29. Oktober 2016 den Portierungsantrag zu. Offenbar nahm der Anbieter den Portierungsantrag fälschlicherweise als Kündigung entgegen und berechnete die Frist von 60 Tagen ab dem 29. Oktober 2016. Es ist möglich, dass die Kündigung und die Portierungsanfrage zusammenfallen. Das ist aber nicht zwingend. Nach einer Kündigung kann eine Portierung grundsätzlich bis spätestens am letzten Tag der Kündigungsfrist verlangt werden (Ziff. 5.1 Anforderung 2b FDV).

Es gilt zu beachten, dass gemäss Ziff. 5.1, Anforderung 4 FDV der aufnehmende Anbieter verlangen kann, dass die Nummerportierung am ersten Tag nach Ablauf der Kündigungsfrist ausgeführt wird.

Der ursprüngliche Anbieter muss dem nachkommen. Der neue Anbieter hatte vorliegend die Portierung der Rufnummer korrekt auf den 13. Dezember 2016 festgelegt.

Der ursprüngliche Anbieter muss den Portierungsantrag spätestens nach einem Arbeitstag bei Mobiliennummern bzw. spätestens nach zwei Arbeitstagen bei allen anderen Nummern bestätigen oder mit einer Begründung zurückweisen. Hier wurde dem Kunden die Portierung per 28. Dezember 2016 erst am 13. November 2016 bestätigt. Die Bestätigung erfolgte folglich verspätet.

Abschliessend lässt sich festhalten, dass die Portierung der Rufnummer bereits per 13. Dezember 2016 hätte stattfinden müssen und die Bestätigung des Portierungsantrages durch den ursprüngliche Anbieter zu spät erfolgte.

Problem: Der Kunde X beanstandete die verspätete Zustellung der Rechnungen und somit die Verkürzung der Zahlungsfristen. Er verlangte die fristgerechte Zustellung der Rechnungen per Post, ohne dass dabei die Zahlungsfristen um 10- 14 Tagen vermindert werden. Der Ombudsmann musste sich mit der Frage auseinandersetzen, wann und mit welcher Frist ein Anbieter den Kunden die Rechnungen zustellen muss.

Verspätete Zustellung von Rechnungen

Tipp: Grundsätzlich wird eine Forderung sofort fällig. Dementsprechend kann es, wenn der Anbieter dem Kunden die Rechnungen nicht zeitnah nach der Datierung zukommen lässt, zu Unstimmigkeiten kommen. Fragen Sie bei Ihrem Anbieter nach, ob die Möglichkeit besteht, die Rechnung per E-Mail zu erhalten. Die Zustellung der Rechnung per E-Mail erfolgt in den meisten Fällen früher als die Zustellung der Rechnung per Post.

Viele Konsumentinnen und Konsumenten gehen davon aus, dass Zahlungsfristen und Modalitäten gesetzlich geregelt sind. Das ist nicht der Fall. Auch wenn eine Zahlungsfrist von 30 Tagen vielerorts üblich ist, kennt das Gesetz keine Zahlungsfristen. Das schweizerische Obligationenrecht sieht in Art. 75 vor, dass die Forderung sogleich geleistet und gefordert werden kann, sollte die Zeit der Erfüllung weder durch Vertrag noch durch die Natur des Rechtsverhältnisses bestimmt sein.

Grundsätzlich gilt daher: Dienstleistung gegen Geld. Bei Rechnungen verbreitet sind Fristen von 10 oder 30 Tagen. Möglich sind aber auch kürzere oder längere Fristen. Auch in der Telekommunikations-Branche unterscheiden sich die Zahlungsfristen je nach Telefonanbieter und den AGB. In der Regel liegt die Zahlungsfrist bei einem Telefon-Anbieter zwischen 10 und 30 Tagen. Die Zahlungsforderung des Telefonanbieters erfolgt per Rechnung. Das Geld muss am letzten Tag der Zahlungsfrist auf dem Konto des Empfängers eingegangen sein.

Das Fälligkeitsdatum ist nicht der letzte Tag der Zahlungsfrist. Mit Erreichen des Fälligkeitsdatums wird eine Forderung rechtlich erst durchsetzbar. Räumt ein Anbieter seinem Kunden eine Zahlungsfrist von zehn Tagen ein, so hat der Kunde ab dem Fälligkeitsdatum zehn Tage Zeit, die Rechnung einzuzahlen. Steht jedoch auf der Rechnung „zahlbar bis am...“ so ist dieses Datum massgebend.

Vorliegend wiesen die Rechnungen des Anbieters eine Zahlungsfrist auf. Wäre keine Zahlungsfrist aufgeführt, dann wäre eine 30-tägige Zahlungsfrist (welche in den allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters festgehalten ist) anwendbar.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass der Kunde keinen Anspruch auf eine 30-tägige Zahlungsfrist hat. Der Anbieter offerierte dem Kunden X, diesen in eine frühere Tranche des Rechnungsversands aufzunehmen.

Hartnäckige Besuche des Anbieters führen zu unerwünschtem Haustürgeschäft

Problem: Der Kunde wurde mehrfach vom Anbieter angeworben, ohne jedoch seine Angebote anzunehmen. Im Jahr 2017 kam der Anbieter erneut mit einem Angebot zum Kunden und führte ihn dazu, einen Vertrag, welcher eine Internetverbindung beinhaltete, zu unterzeichnen. Dieser Vertrag war vom Kunden nicht erwünscht, denn er war ein älterer Herr, der keinen Computer besass. Er erwähnte, dass er den neuen Anbieter mit seinem bisherigen Anbieter, welcher über einen ähnlich lautenden Namen verfügt, verwechselt habe. Ausserdem stellte sich heraus, dass der Name des Kunden auf dem Vertrag falsch geschrieben war. Der Ombudsmann überprüfte die Gültigkeit des Vertrages, u.a. die wesentlichen Vertragsbestandteile. Angesichts der unvollständigen Aufklärung durch den Anbieter wurde zusätzlich die Frage der vorvertraglichen Informationspflicht des Anbieters behandelt.

Tipp: Unterschreiben Sie einen Vertrag erst, wenn Sie den Inhalt sorgfältig gelesen haben. Lassen Sie sich bei Besuchen an der Haustüre nicht unter Druck setzen. Überprüfen Sie die Rechnungen von älteren Familienmitgliedern, die sich möglicherweise nicht wagen, ein Vertragsangebot abzulehnen. Wenn Sie an der Haustüre irreführende Informationen erhalten und einen ungewollten Vertrag abgeschlossen haben, verfügen Sie über ein Widerrufsrecht von 14 Tagen. Wenn der Anbieter Sie über Ihr Widerrufsrecht nicht informiert hat, können Sie den Vertrag jederzeit widerrufen. Sollte die Widerrufsfrist verstrichen sein, fechten Sie den Vertragsschluss infolge Willensmangel an.

Der Kunde wurde mehrfach von Anbieter angeworben, ohne aber seine Angebote anzunehmen. Beim x-ten Besuch vom Anbieter unterzeichnete der Kunde jedoch einen Vertrag, der eine Internetverbindung beinhaltete. Sein rechtlicher Vertreter stellte den Willen des Kunden, einen solchen Vertrag eingehen zu wollen, in Frage, da letzterer ein älterer Herr sei, der gar keinen Computer besitze. Ausserdem sei der Name des Kunden auf dem Vertrag falsch geschrieben.

Gemäss Art. 1 Abs. 1 OR entsteht ein Vertrag durch „übereinstimmende gegenseitige Willensäusserung der Parteien“ über die nachfolgenden wesentlichen Punkte: Identität der Parteien, Inhalt des Vertrages, z.B. die Art des Abonnements, der Preis, der bestimmt oder zumindest bestimmbar sein muss, z.B. der monatliche Abonnementpreis.

Vorliegend stimmte der auf dem Vertrag vermerkte Nachname des Kunden nicht mit seinem tatsächlichen Nachnamen überein.

Gegenüber dem Kunden (als Laie) trägt der Anbieter (als Fachperson) eine Informationspflicht, vorausgesetzt, die vier folgenden Bedingungen sind erfüllt:

- Der Anbieter verfügt oder sollte über die betreffende Information verfügen;
- Die Tatsache ist dem Kunden unbekannt, respektive er ist nicht in der Lage sie zu kennen. Der Anbieter als Fachperson muss auch in der Lage sein, das Informationsdefizit des Kunden zu erkennen;
- Der Anbieter ist sich bewusst oder sollte es zumindest erkennen können, dass die Information für den Konsumenten wichtig ist;
- Der Anbieter als Fachperson kann kein Interesse geltend machen, dass das Interesse des Kunden übertrifft und ihm daher erlauben würde, diese Information nicht weiterzugeben.

Der Ombudsmann war der Ansicht, dass der Anbieter dem Kunden verständliche Informationen über den Inhalt des Vertrages hätte geben sollen. Die dem Kunden erteilten Informationen konnten nicht rekonstruiert werden. Der Ombudsmann konnte lediglich feststellen, dass sich der Anbieter des fortgeschrittenen Alters des Kunden bewusst gewesen war. Folglich war er sich auch der Tatsache bewusst gewesen, dass der Kunde keine Internetverbindung benötigte und mit neuen Technologien nicht vertraut war. Da der Anbieter keine Stellungnahme zum Streitfall eingab, musste sich der Ombudsmann bei seiner Prüfung ausschliesslich auf die Aussagen des Vertreters des Kunden stützen und kam zum Schluss, dass der Kunde in den vorvertraglichen Verhandlungen seitens des Anbieters wohl nicht korrekt informiert wurde.

Die neuere Lehre verbindet grundsätzlich einen solchen Informationsmangel mit einem Irrtum im Sinne von Art. 23 ff. OR, der die Gültigkeit des Vertrages in Frage stellt. Aufgrund der mangelnden Informationen seitens des Anbieters über das Internetabonnement und den Vertragsschluss selber, kam der Ombudsmann somit zum Schluss, dass sich der Kunde bei Vertragsabschluss im Irrtum befand. In der Tat war der Kunde bereits bei einem anderen Anbieter vertraglich gebunden und hatte auch explizit geäussert, dass er keinen neuen Vertrag wünsche. Der Ombudsmann vertrat daher die Meinung, dass der Kunde an den irrtümlich abgeschlossenen Vertrag nicht gebunden sei und schlug vor, den Vertrag mit dem Anbieter kostenlos und unverzüglich zu kündigen. Zudem wurde der Anbieter aufgefordert, alle offenen Rechnungen zu stornieren.

Problem: Der Kunde X bestritt die Roaming-Gebühren des Anbieters. Er erklärte, dass sein Sohn, der Benutzer der betroffenen Nummer, zum Zeitpunkt der entstandenen Gebühren, nicht in der Schweiz gewesen sei. Zusätzlich bestritt der Kunde X eine ihm in Rechnung gestellte Roaming-Option mit der Begründung, dass diese nicht aktiviert worden sei.

In Rechnung gestellte Geisterdaten

Tipp: Stellen Sie sicher, dass Ihr Smartphone richtig eingestellt ist, besonders wenn Sie sich in den Bergen oder Grenzgebieten befinden. Zögern Sie nicht, bei Vertragsabschluss mit einem Gerät die notwendigen Informationen über die Geräteeinstellungen und die verfügbaren Roaming-Optionen beim Anbieter einzuholen. Falls Sie einen Vertrag für einen Minderjährigen abschliessen, fragen Sie den Anbieter nach möglichen Schutzmassnahmen.

Der Kunde X weigerte sich, den zur Aktivierung der Roaming-Option in Rechnung gestellten Betrag von CHF 50.- zu bezahlen. Er rügte, dass sein Sohn keine SMS an die Aktivierungs-Nummer 5522 gesendet hatte.

Gemäss den Informationen des Anbieters wurde am 27. Januar 2018 eine SMS mit dem erforderlichen Schlüsselwort an die Nummer 5522 verschickt, und somit die Option aktiviert.

Der Ombudsmann analysierte die AGB sowie die Informationen zur Roaming-Option des Anbieters und stellte fest, dass die Option für einen vollen Monat in Rechnung gestellt wurde, obwohl sie erst Mitte Monat aktiviert wurde. Des Weiteren stellte sich heraus, dass eine solche Option auf unbestimmte Zeit aktiviert wird und erst auf Ende eines Monats gekündigt werden kann. Die auf der Rechnung vom 1. Februar 2017 doppelt in Rechnung gestellte Option von CHF 25.- lässt sich dadurch erklären, dass der Kunde die Option am 27. Januar 2017 aktivierte und diese für den Monat Februar 2017 automatisch verlängert wurde. Der Ombudsmann ist daher der Ansicht, dass der Anbieter die Option korrekt in Rechnung stellte. Da dem Kunden jedoch nicht bewusst war, dass sein minderjähriger Sohn die Option aktivierte und er die Option nicht deaktivieren konnte, solange er die

Fallbeispiele

Monatsrechnung vom Februar 2017 nicht erhalten hatte, schlug der Ombudsmann den Parteien vor, dass der Kunde nur die Hälfte des beanstandeten Betrages bezahlen musste.

Hinsichtlich der angefochtenen Roaming-Gebühren wies der Anbieter darauf hin, dass Verbindungen möglich waren, wenn der Kunde sein Gerät nicht korrekt konfigurierte hatte. Der Ombudsmann teilte diese Ansicht und vertrat die Meinung, dass der Kunde die Verantwortung über die Verwendung seines Geräts trug und dass es seine Pflicht war, sich über die technischen Funktionen seines Geräts zu informieren.

Gemäss Art. 10a Abs. 2 FDV sind die Anbieter verpflichtet, beim Wechsel auf ein ausländisches Mobilfunknetz ihre Kundinnen und Kunden ohne Verzögerung, unentgeltlich und leicht verständlich über die maximal anfallenden Kosten der folgenden Verbindungen im Ausland zu informieren: Anrufe in die Schweiz (lit. a), ankommende Anrufe (lit. b), Anrufe vor Ort (lit. c), Versand von SMS (lit. d) und Datenübertragung, inkl. Versenden von MMS (lit. e).

Der minderjährige Sohn des Kunden war zur Zeit der bestrittenen Verbindungen in den Bergen. Sowohl Grenz- als auch Berggebiete sind dem Problem der unerwünschten Verbindung an ein fremdes Netz besonders ausgesetzt. Der Ombudsmann weist darauf hin, dass ein Mobiltelefon auch in der Schweiz eine Verbindung zu einem ausländischen Netz herstellen kann, sofern das Signal stärker als das Schweizer Netz ist oder wenn das Gerät falsch konfiguriert ist.

Vom Anbieter wird grundsätzlich erwartet, dass er die Kundschaft den bei Vertragsschluss angegebenen Bedürfnissen entsprechend berät. Der Ombudsmann stellte fest, dass der Kunde bereits im Sommer 2016 auf ähnliche Probleme gestossen war und dass der Anbieter ihm bereits damals erklärt hatte, wie er unerwünschte Verbindungen zu ausländischen Netzen vermeiden könne.

Der Ombudsmann verfügte über zu wenig Informationen, um festzustellen, ob der Sohn des Kunden die Informations-SMS über die Auslandtarife erhalten hatte, als die Verbindungen über das französische Netz erbracht wurden. Daher konnte auch nicht festgehalten werden, ob der Anbieter seine Informationspflicht verletzt hatte. Der Ombudsmann forderte die Parteien somit auf, sich den Streitwert zur Hälfte aufzuteilen.

Bilanz – AktivenBilanz auf den
31. Dezember 2017 mit
Vorjahresvergleich

	31.12.2017	31.12.2016
Umlaufvermögen		
Flüssige Mittel		
Kasse	CHF 59.30	CHF 174.40
Postfinance 89-784503-6	CHF 405'438.65	CHF 0.00
BEKB Kontokorrent 16 269.117.6.40	CHF 473'099.81	CHF 945'281.73
Total flüssige Mittel	CHF 878'597.76	CHF 945'456.13
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	CHF 410'718.90	CHF 309'001.70
Delkredere	CHF -78'014.15	CHF -62'728.40
Total Forderungen aus Lieferungen u. Leistungen	CHF 332'704.75	CHF 246'273.30
Übrige kurzfristige Forderungen		
BEKB Mietkaution 42 4.243.170.34	CHF 25'716.55	CHF 25'707.70
Aktive Rechnungsabgrenzungen	CHF 133'285.65	CHF 115'225.57
Total Umlaufvermögen	CHF 1'370'304.71	CHF 1'332'662.70
Anlagevermögen		
Mobiles Anlagevermögen		
Büromobilien	CHF 1.00	CHF 1.00
Total Anlagevermögen	CHF 1.00	CHF 1.00
TOTAL AKTIVEN	CHF 1'370'305.71	CHF 1'332'663.70

Bilanz – Passiven

		31.12.2017		31.12.2016
Bilanz auf den 31. Dezember 2017 mit Vorjahresvergleich	Fremdkapital			
	Kurzfristiges Fremdkapital			
Verbindlichkeiten aus Lieferungen u. Leistungen	CHF	792.00	CHF	2'501.80
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten				
Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	CHF	5'921.75	CHF	8'836.00
Passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen				
Passive Rechnungsabgrenzungen	CHF	45'515.00	CHF	54'258.95
Rücküberführung der kum. Ertragsüberschüsse	CHF	85'203.86	CHF	0.00
	Vorauszahlungen			
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	CHF	176'623.80	CHF	252'277.80
Vorauszahlung upc Schweiz GmbH	CHF	180'404.15	CHF	194'640.00
Vorauszahlung Salt Mobile SA	CHF	383'692.30	CHF	264'271.10
Vorauszahlung Sunrise Communications AG	CHF	162'119.05	CHF	218'667.35
Vorauszahlung TelCommunication Services AG	CHF	6'880.15	CHF	11'609.00
Vorauszahlung TalkTalk AG	CHF	43'520.65	CHF	22'347.70
Vorauszahlung Echovox SA	CHF	9'633.00	CHF	33'254.00
Total passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen	CHF	1'093'591.96	CHF	1'051'325.90
	Total kurzfristiges Fremdkapital	CHF 1'100'305.71	CHF 1'062'663.70	
	Stiftungskapital			
Stiftungskapital	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
Total Stiftungskapital	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
	TOTAL PASSIVEN	CHF 1'370 305'71	CHF 1'332'663.70	

2017

2016

ErfolgsrechnungBetriebsrechnung pro 2017
mit Vorjahresvergleich**Nettoerlös**

Verfahrensgebühren Fallzahler	CHF	277'821.54	CHF	449'229.26
Verfahrensgebühren Vorauszahler	CHF	756'636.45	CHF	621'318.95
Veränderung Delkredere	CHF	-15'285.75	CHF	-48'135.40
Total Nettoerlös		CHF 1'019'172.24		CHF 1'022'412.81

Gehälter	CHF	-641'208.05	CHF	-722'418.55
Honorare Stiftungsrat	CHF	-28'000.00	CHF	-26'000.00
Sozialleistungen	CHF	-98'972.60	CHF	-108'288.60
Weiterbildung	CHF	-285.00	CHF	-747.00
Personalnebenkosten	CHF	-6'272.94	CHF	-5'138.95
DECKUNGSBEITRAG 1		CHF 244'433.65		CHF 159'819.71

Übriger Betriebsaufwand

Miete inkl. Nebenkosten	CHF	-59'834.20	CHF	-59'773.20
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	CHF	-4'718.35	CHF	-5'877.75
Sachversicherungen	CHF	-1'365.45	CHF	-1'365.45
Büromaterial	CHF	-3'681.35	CHF	-3'692.35
Telefon / Fax / Porti	CHF	-11'472.70	CHF	-16'778.30
IT-Kosten	CHF	-23'120.55	CHF	-21'876.00
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	CHF	-29'426.80	CHF	-24'932.95
Bücher / Zeitschriften	CHF	-1'345.25	CHF	-1'341.95
Werbedrucksachen / Werbematerial	CHF	-7'418.25	CHF	-5'440.45
Repräsentationsspesen	CHF	-10'353.25	CHF	-10'327.80
Repräsentationsspesen Stiftungsrat	CHF	-817.15	CHF	-561.35
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	CHF	-9'450.00	CHF	-9'840.00
Total übriger Betriebsaufwand		CHF -163'003.30		CHF -161'807.55

Abschreibungen	CHF	-2'313.60	CHF	-4'500.00
----------------	-----	-----------	-----	-----------

Betriebsergebnis vor Finanzerfolg

Finanzaufwand	CHF	-393.07	CHF	-342.34
Finanzertrag	CHF	12.85	CHF	272.35

Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	CHF	6'821.75	CHF	6'557.83
---	-----	----------	-----	----------

Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	CHF	-354.42	CHF	0.00
--	-----	---------	-----	------

Rückzahlung Ertragsüberschuss	CHF	-85'203.86	CHF	0.00
-------------------------------	-----	------------	-----	------

JAHRESERGEBNIS

	CHF	0.00	CHF	0.00
--	-----	-------------	-----	-------------

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

Gümligen, 8. Mai 2018

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2017 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

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 Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM) aus.

Als Stifter treten die folgenden Institutionen und Unternehmen auf:

- ACSI (Associazione consumatrice e consumatori della Svizzera italiana)
- FRC (Fédération romande des Consommateurs)
- kf (Konsumentenforum)
- Salt Mobile AG
- SAVASS (Swiss Association Value Added Services)
- Sunrise Communications AG
- Swisscom (Schweiz) AG
- UPC Schweiz GmbH

Der Stiftungsrat setzte sich im Berichtsjahr 2017 aus den folgenden Personen zusammen:

Unabhängige Stiftungsräte:

Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Präsident

Dr. Claudia Kaufmann

Prof. Dr. Sita Mazumder (bis 31.8.2017)

Prof. Anne Christine Fornage (ab 1.9.2017)

Corina Casanova (ab 1.9.2017)

Vertreter der Konsumentenorganisationen:

Mathieu Fleury (Fédération romande des Consommateurs, Generalsekretär; bis 31.8.2017)

Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)

Sophie Michaud Gigon (Fédération romande des Consommateurs, Generalsekretärin; ab 1.9. 2017)

Vertreter der Fernmeldediensteanbieter:

Frank Zelger (UPC Schweiz 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 24. Februar 2017 und 1. September 2017 durch.

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).

Das Team Das Team der Schlichtungsstelle bestand 2017 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

- Emiliano Bello, Jurist (80%)
- Beatrix Carelli, Sachbearbeiterin (100%)
- Sabrina Carron-Roth, Juristin (40%)
- Noemi Fedier, Juristin (80% bis 31.5.2017)
- Michèle Lenz, Juristin (50%)
- Michaela Lewandowski, Juristin (50% ab 4.10.2017)
- Stéphanie Perroud, Juristin (80%)
- Eleonora Rhy, Juristin (50%; Stellvertretung Ombudsmann)
- Marina Rickenbacher, juristische Praktikantin (50% ab 18.9.2017)
- Dr. Oliver Sidler, Rechtsanwalt (60%; Ombudsmann)
- Coline Steullet-Scherrer, Juristin (50%; Stellvertretung Ombudsmann)
- Mara Vassella, Juristin (20% ab 1.9.2017)

Der Ombudsmann 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.

Die Aufsichtsbehörden Gemäss Art. 12c FMG ist das Bundesamt für Kommunikation Auftraggeber und Aufsichtsbehörde. Das BAKOM übertrug der Stiftung ombudscom 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 2016 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 2016 zur Geschäftsführung und zur Rechenschaftsablage keine Ungereimtheiten feststellen. Der Bericht für das Jahr 2017 liegt noch nicht vor.

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.

Preselection und Unverlangte Dienstleistung (inkl. Haustürgeschäfte) Telefonisch abgeschlossene Verträge

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

Telefonisch abgeschlossene Preselection-Verträge

Alle Fernmeldedienstleister 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 Fernmeldedienstleister 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 Fernmeldedienstleister 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 Fernmeldedienstleister der Kundin oder dem Kunden die gesamte Gesprächsaufzeichnung (Beratungs- und Vertragsgespräch) innerhalb von zehn Arbeitstagen zustellen. Andernfalls muss der Fernmeldedienstleister 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 Fernmeldedienstleister dem Ursprungsanbieter einen Preselection-Auftrag erteilen darf und die Umstellung erfolgen kann (Ziff. 4.1 Anhang 2 ComCom-Verordnung).

Seit dem 1. Januar 2016 kann man Haustürgeschäfte sowie auch telefonisch abgeschlossene Verträge während 14 Tagen widerrufen. Bis anhin war dies nur während 7 Tagen und auch lediglich für Haustürgeschäfte möglich. Voraussetzung für dieses Rücktrittsrecht ist, dass es sich um Verträge über Dienstleistungen handelt, welche für den persönlichen oder familiären Gebrauch des Kunden bestimmt sind und dass der Dienstleistungsanbieter im Rahmen einer beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit gehandelt hat. Zudem muss die Leistung des Kunden CHF 100.00 übersteigen (Art. 40a Abs. 1 lit. a und b OR).

Widerrufsrecht

Der Widerruf muss innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsschluss und Kenntnis über das Widerrufsrecht erklärt werden (Art. 40e Abs. 1 und 2 OR). Die Kundinnen und Kunden müssen

vorgängig schriftlich über die Form und die Frist des Widerrufsrechts informiert werden (Art. 40d Abs. 1 OR). Bei einem widerrufenen Vertrag werden die bereits empfangenen Leistungen zurückgegeben bzw. bereits bezogene Leistungen entschädigt (Art 40f OR).

Mehrwertdienste Allgemeines

Mehrwertdienste können durch kostenpflichtige (SMS/MMS-) Abonnements oder durch gebührenpflichtige Anrufe auf eine 090x-Rufnummer genutzt werden. Die Gebühren werden auf der Rechnung des Telefonanbieters verrechnet. Bei solchen 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 sonstige Bezüge von Mehrwertdiensten, welche der Mehrwertdienstanbieter über einen Fernmeldedienst (z.B. Mobilfunknetz oder Internetverbindung) erbringt und vom Fernmeldedienstanbieter in Rechnung gestellt werden, fallen unter den gesetzlichen Begriff der Mehrwertdienste.

Die Mehrwertdienstanbieter sind für die Bereitstellung bzw. die Erbringung der kostenpflichtigen Inhalte von Mehrwertdiensten zuständig, welche über einen Fernmeldedienst erbracht werden. Die Fernmeldedienstanbieter 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.

Werden solche Mehrwertdienstkosten bestritten, können sich Kundinnen und Kunden an die Schlichtungsstelle wenden. Erfolgt die Rechnungsstellung der bestrittenen Mehrwertdienste nicht über die Rechnung des Fernmeldedienstanbieters bzw. stellt der Mehrwertdienstanbieter von Anfang an die Dienstleistung selbst in Rechnung, entfällt die Möglichkeit für die Kundschaft, sich an die Schlichtungsstelle zu wenden.

Verpflichtungen der Fernmeldedienst- anbieter

Die Fernmeldedienstanbieter 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 Fernmeldedienstanbieters 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 Mehr- wertdiensten und gesetzliche Bestimmungen Abonnements- dienste

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 Fernmeldedienstanbieters.

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 Mehrwertdienstanbieter 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 in Rechnung gestellt 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 5.00 nicht übersteigen. Weiter vorgesehen ist, dass die Summe aller Einzelinformationen pro Anmeldung die Grenze von CHF 400.00 nicht überschreiten dürfen (Art. 39 Abs. 3 und 4 FDV). Wird die Grenze von CHF 400.00 erreicht, muss der Mehrwertdienstanbieter den Dienst automatisch beenden und die Kundinnen und Kunden zur erneuten Aktivierung auffordern.

Anmeldung und Abmeldung

Die 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.

Rechnungsstellung

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

Sonstiger Abonnementsdienst

Eine andere Möglichkeit, den Abonnementsdienst in Rechnung zu stellen, erfolgt mithilfe eines Abrechnungsdienstleisters (z.B. Easy pay) 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 in Rechnung gestellt.

Gesetzliche Bestimmungen

Die gesetzlichen Bestimmungen zu den Preisangaben für Abonnementsdienste, welche nicht per SMS/MMS in Rechnung gestellt werden, finden sich seit 1. Juli 2015 in Art. 11a bis 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 Fernmeldediensteanbieter auf einer Checkout-Seite nochmals ausdrücklich bestätigt werden muss (Art. 11a bis Abs. 3 PBV). Folglich müssen die Kundinnen und Kunden die Aktivierung des Abonnements seit 1. Juli 2015 doppelt bestätigen. Weiter muss der Mehrwertdiensteanbieter auch diesen Abonnementsdienst von sich aus beenden, wenn die Summe aller Gebühren pro Anmeldung (Grundgebühr, Fixgebühren und zeitabhängige Gebühren) die Grenze von CHF 400.00 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 Fernmeldediensteanbieter bestätigen müssen.

Vor dem Kauf bzw. der Aktivierung des Dienstes wird ein Identifikations- und Bestätigungsprozess des Fernmeldediensteanbieters 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 Fernmeldediensteanbieter an den Mehrwertdiensteanbieter zu Abrechnungszwecken sicherstellt. Dabei gibt der Fernmeldediensteanbieter die Identifikationsmerkmale der Kundinnen und Kunden, nachdem diese die Aktivierung des Dienstes ausdrücklich bestätigt haben, über sein Mobilfunknetz an den Mehrwertdiensteanbieter weiter. Dadurch hat der Mehrwertdiensteanbieter die Möglichkeit, die Gebühren für die Dienstleistung über die Rechnung des Fernmeldediensteanbieters zu verrechnen.

Diese Bezahlmethode kommt allerdings nur zur Anwendung, wenn der Anbieter der Mehrwertdienste mit dem Fernmeldediensteanbieter – 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 Mehrwertdiensteanbieters mit einem Kontaktformular oder direkt beim Fernmeldediensteanbieter vorgenommen werden.

Auch Anrufe auf Premium-Rufnummern (090x-Rufnummern) gehören zu den Mehrwertdiensten. Wenn Kundinnen und Kunden auf erhöht kostenpflichtige Rufnummern anrufen, können sie unter anderem Dienstleistungen im Erotikbereich oder Vorhersagen von Wahrsagern beziehen, welche anschliessend vom Fernmeldediensteanbieter über die Telefonrechnung in Rechnung gestellt werden.

**Anrufe auf
Premium-
Rufnummern**

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 2.00 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 in Rechnung gestellt werden. Erst nach der erfolgten Information können die Dienstleistungen zum erhöhten Preis in Rechnung gestellt werden (Art. 11a Abs. 1 und 2 PBV). Übersteigen die fixen Gebühren den Betrag von CHF 10.00 oder der Preis pro Minute den Betrag von CHF 5.00 ist dies von der Kundschaft ausdrücklich zu bestätigen, ansonsten die Gebühren nicht in Rechnung gestellt werden dürfen (Art. 11a Abs. 4 PBV). Die Grund- und Fixgebühren der Mehrwertdienste dürfen die Grenze von CHF 100.00 nicht überschreiten. Die Anrufe auf Mehrwertdienstnummern dürfen pro Minute mit maximal CHF 10.00 in Rechnung gestellt werden (Art. 39 Abs. 1 und 2 FDV).

**Gesetzliche
Bestimmungen**

Praxis zu den Eintretensvoraussetzungen (Stand 05/17)

Gemäss Art. 8 des Verfahrens- und Gebührenreglements wird ein Schlichtungsverfahren eingeleitet, wenn:

- ein Begehren um Durchführung eines Schlichtungsverfahrens eingereicht worden ist. Das Begehren muss mit dem vorgesehenen Formular elektronisch, per Fax oder per Post eingereicht werden;
- im Schlichtungsbegehren glaubhaft dargelegt wird, dass die begehrende Partei vorher versucht hat, mit der anderen Partei eine Einigung zu finden, wobei der letzte Kontakt in der strittigen Angelegenheit in der Regel nicht länger als zwölf Monate zurückliegen darf;
- das Schlichtungsbegehren nicht offensichtlich missbräuchlich ist;
- nicht in der gleichen Sache bereits ein Schlichtungsverfahren abgeschlossen wurde und
- sich mit der gleichen Sache kein Gericht oder Schiedsgericht befasst oder befasst hat.

In der Praxis ist sowohl für die Kunden als auch die Anbieter oft nicht klar, wann ein Schlichtungsbegehren offensichtlich missbräuchlich eingereicht oder der vorgängige Einigungsversuch gescheitert ist. Die nachfolgende Übersicht stellt eine Zusammenfassung der bisherigen Praxis der Schlichtungsstelle Telekommunikation zu den Eintretensvoraussetzungen dar. Im Einzelfall kann oder muss die Schlichtungsstelle begründet von dieser Praxis abweichen oder neue/geänderte Eintretensvoraussetzungen festlegen. Im Zweifelsfall entscheidet die Schlichtungsstelle unabhängig und abschliessend, ob die Eintretensvoraussetzungen erfüllt sind (Art. 8 Abs. 2 des Verfahrens- und Gebührenreglements).

1. Form und Fristen des Einigungsversuchs

Schriftliche Form

Per Brief: (A oder B Post / Einschreiben empfohlen, aber nicht unbedingt nötig)

Antwortfrist für ein Kundensreiben

Brief: In der Regel 20 Tage ab Versand

Mail: In der Regel 10 Tage ab Versand

Fax: In der Regel 10 Tage ab Versand

Keine Antwort des Anbieters auf ein Kundensreiben

Brief: Kein weiteres Schreiben notwendig, wenn erstes Schreiben inhaltlich als Beanstandungsschreiben/Einigungsversuch genügt.

Mail: Zweite E-Mail nötig, mit Antwortfrist von 10 Tagen, wenn keine Eingangsbestätigung erhalten.

Fax: Zweiter Fax nötig mit Antwortfrist von 10 Tagen, wenn kein Faxprotokoll vorliegt.

Antwortfrist, wenn sich Kunde mehrmals in kurzen Abständen an Anbieter wendet ohne neue Vorbringen

Brief: In der Regel 20 Tage ab Versand des ersten Schreibens

Mail: In der Regel 10 Tage ab Versand der ersten Mail

Fax: In der Regel 10 Tage ab Versand des ersten Faxes

Antwortfrist, wenn sich Kunde mehrmals in kurzen Abständen an Anbieter wendet mit neuem Vorbringen

Brief: In der Regel 20 Tage ab Versand des letzten Schreibens mit neuen Vorbringen

Mail: In der Regel 10 Tage ab Versand der letzten E-Mail mit neuen Vorbringen

Fax: In der Regel 10 Tage ab Versand des letzten Faxes mit neuen Vorbringen

Mündliche Form

Der Kunde sollte der Schlichtungsstelle in der Regel eine schriftliche Zusammenfassung des Gesprächsinhalts zustellen und den ungefähren Zeitraum festhalten, wann das Gespräch stattgefunden hat.

Der mit einem Schlichtungsverfahren verfolgte Zweck oder Nutzen für die begehrende Partei muss 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.

2. Offensichtliche Missbräuchlichkeit

3.1.1. Klares und einigermaßen plausibles Beanstandungsschreiben des Kunden¹

Einigungsversuch ist gescheitert, wenn:

- der Anbieter mit Standardschreiben antwortet und nicht auf Beanstandung eingeht;
- der Anbieter die Beanstandung ausdrücklich ablehnt;
- der Anbieter die Beanstandung des Kunden ignoriert (nicht darauf eingeht und kein Interesse an der Lösung zeigt);
- der Anbieter auf die Beanstandung nicht antwortet;
- der Anbieter neue Fakten oder Erklärungen vorbringt und eine Einigung ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt.

Einigungsversuch ist noch nicht gescheitert¹, wenn:

- der Anbieter dem Kunden ein Angebot unterbreitet;
- für den Anbieter noch Fragen offen sind und er eine Einigung nicht ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt;
- der Anbieter neue Fakten vorbringt und eine Einigung nicht ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt;
- der Anbieter auf Fragen, die der Kunde in seiner Beanstandung vorbringt, antwortet und eine Einigung nicht ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt.

3. Inhalt des Einigungsversuchs 3.1 Im Allgemeinen¹

3.2.1. Ein Kündigungsschreiben ohne Begründung ist als Beanstandung nicht ausreichend

Der Einigungsversuch ist gescheitert, wenn:

- der Anbieter die Kündigung auf das ordentliche Vertragsende bestätigt, ohne weitere Erklärung;
- der Anbieter mit der Auferlegung der Kündigungsgebühren antwortet und aus dem Schreiben des Kunden hervorgeht, dass er die vorzeitige Kündigung ohne Kostenfolge will;
- der Anbieter nicht antwortet.

Der Einigungsversuch ist noch nicht gescheitert¹, wenn:

- Der Anbieter die Kündigung auf Vertragsende bestätigt und Erklärungen dazu abgibt, eine Einigung aber nicht ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt;
- der Anbieter mit der Auferlegung der Kündigungsgebühr antwortet und der Kunde nicht ausdrücklich ohne Kostenfolge vorzeitig kündigen wollte;
- der Anbieter dem Kunden ein Angebot unterbreitet.

3.2 Kündigungsschreiben 3.2.2 Kündigungsschreiben mit Begründung

3.3.1. Beanstandung der Kosten/Dienstleistung ohne Angabe der betroffenen Rufnummer

Der Einigungsversuch ist gescheitert, wenn der Anbieter nicht antwortet.

Begründung: Um weitere Abklärungen zu machen, könnte der Anbieter beim Kunden die betroffene Rufnummer erfragen. Ohne Rückfrage zeigt er kein Interesse an einer Lösung. Im Übrigen

3.3. Mehrwertdienstfälle

gelten die Regeln unter Ziff. 3.1.

3.3.2. Beanstandung der Kosten/Dienstleistung und Antwort des Mehrwertdiensteanbieters mit Erklärungen, wie und wann die Aktivierung des Dienstes erfolgte

Einigungsversuch ist gescheitert, wenn:

- der Anbieter Erklärungen und/oder einen Auszug aus der Datenbank zur Aktivierung des Dienstes dem Kunden zustellt, die Beanstandung jedoch ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt und ausdrücklich oder sinngemäss keine Einigungsabsicht zeigt;
- der Anbieter auf die Beanstandung des Kunden nicht antwortet.

Einigungsversuch ist nicht gescheitert, wenn:

- der Anbieter Erklärungen und/oder einen Auszug aus der Datenbank zur Aktivierung des Dienstes dem Kunden zustellt und eine Einigung nicht ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt.

In diesem Fall muss der Kunde nochmals reklamieren, weil eine mögliche Einigungsabsicht des Anbieters nicht auszuschliessen ist. Im Übrigen gelten die Regeln unter Ziff. 3.1.

3.4. Zusendung der Gesprächsaufnahme beim mündlichen Vertrag

3.4.1. Beanstandung, dass am Telefon kein Vertrag zustande gekommen ist und Bitte um Zustellung der Gesprächsaufnahme

Einigungsversuch ist gescheitert, wenn:

- der Anbieter mit Standardschreiben antwortet, nicht auf Wunsch des Kunden eingeht und Verkaufsgespräch nicht zusendet;
- der Anbieter auf den Brief des Kunden nicht antwortet;
- der Anbieter die Gesprächsaufnahme zusendet, aber die Beanstandung ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt und keine Einigungsabsicht zeigt.

Einigungsversuch ist nicht gescheitert, wenn:

- der Anbieter dem Kunden die Gesprächsaufnahme zusendet und eine Einigung nicht ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt.

In diesem Fall muss der Kunde nochmals reklamieren, weil der Anbieter seiner Aufforderung nachgekommen und eine mögliche Einigungsabsicht des Anbieters nicht auszuschliessen ist. Im Übrigen gelten die Regeln unter Ziff. 3.1.

3.4.2. Schreiben mit Bitte um Zustellung der Gesprächsaufnahme (ohne weitere Beanstandung)

Der Einigungsversuch ist nicht gescheitert.

Begründung: Der Kunde muss auf die Zusendung der Gesprächsaufnahme beim Anbieter reagieren und den Inhalt der Gesprächsaufnahme beanstanden.

3.5. Kaufrechtliche Ansprüche und Garantiefälle

Kaufrechtliche Ansprüche und Garantiefälle bei defekten Telefongeräten (meist Mobiltelefongeräte) oder anderen Geräten im Telekommunikationsbereich können von der Schlichtungsstelle nicht behandelt werden. Es handelt sich bei diesen Fällen nicht um zivilrechtliche Streitigkeiten um die Bereitstellung von Fernmelde- und Mehrwertdiensten im engeren Sinne.

Bei Garantiefällen oder kaufrechtlichen Ansprüchen, bei denen das Endgerät eine technische oder wirtschaftliche Verbindung zu den angebotenen Fernmeldediensten aufweist, behandelt die Schlichtungsstelle nur Beanstandungen zum Vertrag über die Bereitstellung von Fernmeldediensten (Abonnementsvertrag oder Prepaid-Vertrag).

3.6. SIM-Lock-Fälle

Die Schlichtungsstelle ist zur Behandlung von Fällen über die Entfernung von SIM-Lock bei Mobilfunkgeräten zuständig. Vorausgesetzt wird jedoch, dass zwischen den Parteien ein Kun-

denverhältnis besteht oder bestand, sei es indem z.B. ein Gerät mit dem Abschluss eines Abonnementsvertrags oder mit dem Kauf einer Prepaid-Karte erworben wurde. Kein Kunde- verhältnis besteht bei einem reinen Hardware-Kauf bzw. bei einem Privatverkauf (über Ricardo, ebay, etc.). Im letzteren Fall kann allerdings der Käufer vom (ursprünglichen) Kunden eine Voll- macht einholen und dadurch ein Kundenverhältnis begründen.

¹ Auch wenn das Schreiben des Kunden unklar ist, d.h. die Beanstandung daraus nicht klar hervorgeht, reicht es als Einigungsversuch, wenn der Kunde keine Antwort erhält. Hätte der Anbieter Interesse an einer Einigung, könnte er weitere Erklärungen beim Kunden verlangen.

² In diesen Fällen muss sich der Kunde - soweit zumutbar - nochmals an den Anbieter wenden und auf dessen Schreiben antworten.

³ In diesen Fällen muss sich der Kunde nochmals an den Anbieter wenden und auf dessen Schreiben antworten.



ombudscom

Schlichtungsstelle Telekommunikation
Organe de conciliation des télécommunications
Organo di conciliazione delle telecomunicazioni

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, 2018