

ombudscom

Jahresbericht 2018 der Schlichtungsstelle Telekommunikation

Organe de conciliation des télécommunications
Schlichtungsstelle der Telekommunikation
Organo di conciliazione della telecomunicazione

Bundesgasse 26
3011 Bern

T 031 310 11 77
F 031 310 11 78

www.ombudscom.ch

INHALTVERZEICHNIS

VORWORT DER STIFTUNGSRATSPRÄSIDENTIN	2
JAHRESBERICHT DES OMBUDSMANNS.....	3
1. Problemschwerpunkte 2018	3
2. Zahlen und Fakten	8
2.1 Anfragen und Fälle	8
2.2 Anfragen	8
2.3 Fälle (eigentliche Schlichtungsverfahren).....	10
2.3.1 Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle).....	11
2.3.2 Erfolgreiche Schlichtungsverfahren	11
2.3.3 Rückzüge der Schlichtungsbegehren	12
2.4 Streitwert.....	13
2.5 Sprache der Kundinnen und Kunden.....	13
2.6 Art der Kundinnen und Kunden	14
3. Verfahrens- und Behandlungsgebühren	14
4. Verfahren nach Öffentlichkeitsgesetz.....	14
5. Medienkontakte	15
6. Das Team der Schlichtungsstelle.....	15
DIE SCHLICHTUNGSSTELLE	16
STIFTUNG OMBUDSCOSM.....	16
DIE AUFSICHTSBEHÖRDEN	17
JAHRESRECHNUNG MIT REVISIONSBERICHT.....	18

Vorwort der Stiftungsratspräsidentin

Das Onlineangebot wächst und wächst. Immer schneller sollen Daten überall, jederzeit und auf allen möglichen Datenträgern abrufbar sein. Ein kurzer Blick auf die Uhr, die jetzt nicht nur die Zeit anzeigt, sondern auch andere Informationen vermittelt, das Smartphone als ständiger Begleiter oder der Laptop als ambulantes Büro oder Kinosaal: immer schneller müssen möglichst viele Daten auf allen Rechnern verfügbar sein. Selbst in abgelegenen Orten möchte man spätestens abends nach der Rückkehr von einem Tag in der Natur surfen, mitteilen, austauschen - und zwar überall, sofort und schnell.

Die veränderte Lebensweise führt dazu, dass das aus dem Jahr 1997 stammende Fernmeldegesetz revidiert wird. Man darf gespannt sein darauf, wie das Parlament die neuen Gegebenheiten gewichtet. Letztlich geht es darum, die Dienstleistungen zu sichern, den Wettbewerb zu fördern und die Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten ernst zu nehmen. Und dazu gehören rund 90% der Internet nutzenden Bevölkerung, die dafür viel bezahlen.

Weiter zeichnet sich eine Konsolidierung der Fernmeldedienstleister ab. Ob sich dabei ein innerstaatlicher oder ein Zusammenschluss mit internationalem Kontext abzeichnet, werden die kommenden Monate zeigen.

Der verwaltungsrechtliche Vertrag mit dem Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) konnte erneuert werden, der die Stiftung ombudscom mit der Schlichtungstätigkeit für die nächsten fünf Jahre bis im Jahr 2023 beauftragt. Ziel ist die Schlichtung von zivilrechtlichen Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden sowie Fernmelde- und Mehrwertdienstleistern.

Zu verzeichnen ist ein Rückgang der Fälle und Anfragen gegenüber dem Vorjahr. Erstmals wurde die Verfahrens- und Behandlungsgebühr von CHF 20.-- eingeführt, welche neu von den Kundinnen und Kunden bezahlt werden muss.

Kontaktiert wurde die Schlichtungsstelle von zahlreichen Medien. Vor dem Bundesverwaltungsgericht war noch ein Verfahren betreffend das Öffentlichkeitsgesetz hängig. Dabei geht es um die Frage, ob die Schlichtungsstelle dem BGÖ unterstellt ist oder nicht, und ob in den Statistiken die Namen der Fernmeldedienstleister zu veröffentlichen sind oder nicht.

Änderungen sind auch im Stiftungsrat zu verzeichnen. Nach zehnjähriger Tätigkeit und von Anfang an dabei sind die beiden unabhängigen Vertreter, Herr Christian Schwarzenegger und Frau Claudia Kaufmann aus dem Stiftungsrat ausgeschieden. Herr Christian Schwarzenegger hat die Stiftung während zehn Jahren präsiert. Mit seinem ausgewiesenen Wissen hat er die Stiftung ombudscom massgebend geprägt und dafür gesorgt, dass sie sowohl juristisch als auch organisatorisch gut aufgestellt ist. Dank ihrer langjährigen Erfahrung als Ombudsfrau der Stadt Zürich und Generalsekretärin des EDI brachte sich Frau Claudia Kaufmann sowohl in der Aufbauphase als auch während ihrer zehnjährigen Mitgliedschaft umfassend in die Aktivitäten der Stiftung ein.

Per Ende Jahr sind auch die beiden Vertreter der Fernmeldediensteanbieter, Herr Frank Zelger von upc cablecom und Herr Pascal Jaggi von Swisscom aus dem Stiftungsrat ausgeschieden. Frank Zelger war während neun Jahren Mitglied des Stiftungsrates und hat sich namentlich im Bereich der Tarifmodelle eingebracht. Pascal Jaggi gehörte dem Stiftungsrat während drei Jahren an und vertrat u.a. die Anliegen der Fernmeldediensteanbieter. Der Stiftungsrat dankt seinen ehemaligen Mitgliedern für ihr grosses Engagement.

Zusammen mit dem Ombudsmann, Herrn Oliver Sidler, hat die Unterzeichnete nach Amtsantritt einen Antrittsbesuch bei den CEOs der Fernmeldediensteanbieter und dem Direktor des BAKOM abgestattet.

Jahresbericht des Ombudsmanns

1. Problemschwerpunkte 2018

Drei Themenbereiche beschäftigten die Kundinnen und Kunden von Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern im 2018 am meisten: die Sperrung und Annullierung von Dienstleistungen wie auch die Vertragskündigungen, allgemeine Probleme in der Rechnungsstellung und die Mehrwertdienste. Auffallend ist dabei, dass die Beanstandungen beim Thema Sperrung, Annullierung der Dienste sowie Vertragskündigungen leicht zunahmen, bei Thema Rechnungsstellung eine Abnahme zu verzeichnen und vor allem im Bereich der Mehrwertdienste nur noch knapp die Hälfte der Beanstandungen von 2017 zu verzeichnen war.

Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung

Bei den Beschwerden im Themenbereich Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung geht es vor allem um Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Kündigung und deren Kündigungsmodalitäten, wie zum Beispiel die Kündigungsfrist und die Gebühren für eine vorzeitige Kündigung. Weiter fallen auch Streitigkeiten über die Anschluss-sperrung wegen Nichtbezahlung einer Rechnung unter diesen Beschwerdegrund. Mit 974 Beschwerden stieg die Anzahl im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr um 149 Beschwerden an (2017: 825). In vielen Fällen führte der Wegzug ins Ausland zu einer vorzeitigen Kündigung des bestehenden Abonnementsvertrages und damit verbundenen Kündigungsgebühren. Die Anbieter erachteten den Wegzug ins Ausland nicht als wichtigen Grund zur vorzeitigen Beendigung des Vertrages und auferlegten den Kundinnen und Kunden entsprechende Strafgebühren oder verlangten die Abonnementsgebühren bis zum ordentlichen Vertragsende. Der Ombudsmann jedoch erachtet die Rechnungsstellung der Kündigungsgebühr und/oder der verbleibenden Abonnementgebühren nicht in jedem Fall als gerechtfertigt und angemessen. Weiter führte auch der

Technologiewechsel ("All-IP") dazu, dass nach einem Vertragsschluss die Rufnummer vom alten Dienstleister (Preselection-Dienstleister) portiert wurde und deshalb der bisherige Anbieter Kündigungsgebühren für den Anbieterwechsel bzw. die durch den Anbieterwechsel erfolgte vorzeitige Kündigung des Vertrags in Rechnung stellt. Insgesamt jedoch waren die Gründe für eine vorzeitige Kündigung des Vertrages mannigfaltig: Mal kündigte der Anbieter wegen Nichtbezahlung von Rechnungen, mal der Kunde oder die Kundin, weil er bei einem anderen Anbieter ein günstigeres Angebot erblickte.

In der Folge der Entkoppelung der Geräte-Miete vom Abonnement sowie der Tendenz, dass immer mehr Fernmeldedienstleister dazu übergehen, flexiblere Kündigungsmöglichkeiten zu ermöglichen respektive von Verträgen mit einer Mindestvertragsdauer ganz abzusehen, ist davon auszugehen, dass die Beanstandungen wegen vorzeitiger Kündigung künftig eher rückläufig sein werden.

Rechnungsstellung

Im Bereich „Rechnungsstellung“ gingen die Beschwerden im Berichtsjahr von 1258 (2017) auf 971 zurück. Unter diesen Beschwerdegrund fallen Beanstandungen über Rechnungen, welche keinen Zusammenhang mit einem Anbieterwechsel, einer Kündigung, Anschlusssperre, Sprach-, und Datenkommunikation, Mehrwertdienste oder Roamingsgebühren hatten. Somit umfasste der Beschwerdegrund „Rechnungsstellung“, namentlich Beanstandungen über im Abonnement enthaltenen Vergünstigungen, welche auf der Rechnung nicht mit berücksichtigt 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. Die Postschalter-und/oder Papierrechnungsgebühren der Anbieter haben sich im Markt offenbar etabliert. Nur noch vereinzelt gingen diesbezügliche Beanstandungen beim Ombudsmann ein. Der Ombudsmann hielt in den Schlichtungsvorschlägen zu den Beschwerden über die Papierrechnungsgebühr oder die Postschaltergebühr im Allgemeinen fest, dass die Einführung dieser Gebühr, sofern sie nicht ausreichend voraussehbar war, eine einseitige, nicht unbedeutende Vertragsänderung darstellt, welche eine vorzeitige Kündigungsmöglichkeit ohne Kostenfolge nach sich ziehen sollte. So erachtete es der Ombudsmann in den Schlichtungsvorschlägen als gerechtfertigt, die fragliche Gebühr künftig in Rechnung zu stellen, sofern die Kundin oder der Kunde den Vertrag nach Vorliegen des ausserordentlichen Kündigungsrechts nicht innert einer entsprechenden Frist auflöst.

Mehrwertdienste

Im Vergleich zum Vorjahr ist ein Rückgang der Beschwerden über Mehrwertdienste um fast 50 % festzustellen. Bereits im Vorjahr betrug der Rückgang rund 40 % gingen im Jahr 2016,

2183 Beschwerden über Mehrwertdienste ein, reduzierte sich die Anzahl der Beschwerden auf 1335 im 2017 und im Berichtsjahr 2018 war auf 698. Diese Zahl der Beanstandungen entspricht etwa dem Niveau der Jahre 2010 und 2011. Ein Grund für den Rückgang dürfte die Tatsache darstellen, dass die Kundschaft während der letzten Jahre zum Thema der Mehrwertdienste sowohl von der Schlichtungsstelle, dem Regulator wie auch den Medien sensibilisiert worden ist. Ein weiterer Grund sieht der Ombudsmann im kulanten Verhalten vieler Mehrwertdiensteanbieter und vor allem bei einem Fernmeldediensteanbieter, der gänzlich auf das Inkasso von Mehrwertdienstgebühren verzichtet, sobald sich die Kundinnen und Kunden bei ihm über die Mehrwertdienste beschwerten. Dieser einmalige Verzicht auf das Inkasso hatte für die Kundinnen und Kunden aber dann zur Folge, dass sämtliche Mehrwertdienstleistungen für diese gesperrt werden und eine Entsperrung nur dann möglich war, wenn der einmal erlassene Betrag doch noch bezahlt wurde. Auf den ersten Blick erscheint dieses Vorgehen als recht kundenfreundlich. Zu beachten ist jedoch, dass der Verzicht des Inkassos durch den Fernmeldediensteanbieter häufig zur direkten Rechnungsstellung durch den Mehrwertdiensteanbieter führte. 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 in der Regel mindestens. 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, welche ihnen nicht mehr behilflich sein konnte oder wollte.

Der Ombudsmann kann das Unverständnis der Kundschaft gut nachvollziehen. Er ist der Ansicht, dass sich der Fernmeldediensteanbieter durch den Verzicht auf das Inkasso der Mehrwertdienstgebühren seiner Verantwortung gegenüber den Kundinnen und Kunden entzieht. Es wäre zu begrüßen, wenn diese Problematik kundenfreundlicher, bzw. im Rahmen der vertraglichen Beziehungen zwischen den Fernmeldediensteanbietern und Mehrwertdiensteanbietern, geregelt werden könnte.

Ein Grossteil der Beschwerden im Bereich der Mehrwertdienste bezog sich auf unerwünschte kostenpflichtige, Abonnementsdienste, die auf der Rechnung des Fernmeldediensteanbieter – meistens mittels kostenpflichtiger SMS/MMS, manchmal auch mittels anderer Bezahlfunktionen – in Rechnung gestellt wurden. Bei den SMS-Abonnementdiensten stellte der Ombudsmann in zahlreichen Fällen fest, dass die gesetzlichen Bestimmungen nicht eingehalten wurden. Auch wurden Dienstleistungen nicht oder schlecht erbracht. Verschiedentlich wurde auch festgestellt, dass der geforderte Preis im Verhältnis zur angebotenen Dienstleistung unverhältnismässig war. So bezahlte zum Beispiel eine Kundin für den Erhalt eines "göttlichen Segens" CHF 80.-. Dafür musste sie eine kostenpflichtige Telefonnummer wählen und konnte eine mehrsekündige Ansage auf einem Telefonbeantworter wird mit dem Segenspruch in lateinisch in schlechter Qualität abhören. Vereinzelt beanstandet wurden auch sogenannte

Premium-Rufnummern zur Partnerwahl. Oft wurden die Kundinnen und Kunden lange hingehalten, indem man ihnen Fragen über Fragen zur Partnerwahl stellte, ohne den versprochenen Kontakt zu einer weiteren Single-Person herzustellen, oder einfach einen Gewinn in Aussicht stellte.

Roaming

Zu bemerken ist schliesslich, dass der Themenbereich Roaming – im Gegensatz zum Jahr 2017 – zu leicht weniger Beschwerden führte. Bei der Schlichtungsstelle gingen 235 (2017:251) Beschwerden zu diesem Thema ein. Bei fast allen Beschwerden ging es nicht um Sprachanrufe im Ausland, sondern um Datenverbindungen im Ausland und/oder die Nichtaktivierung von Datenpaketen. Problematisch waren insbesondere Verbindungen zu Satelliten, etwa bei der Verwendung von Datendiensten auf hoher See oder im Flugzeug. In den der Schlichtungsstelle vorgelegten Fällen waren die Kundinnen und Kunden der Meinung, die Datendienste auf dem Telefon ausgeschaltet oder eine Roamingoption vereinbart zu haben. Die Anbieter kamen den Kundinnen und Kunden mit einer meist recht grosszügigen Gutschrift entgegen und der Ombudsmann war oftmals der Meinung, dass dies ausreichend war, zumal die Warn-SMS mit den Tarifinformationen zu den speziellen Bedingungen für Satelliten-, Meeres- oder Luftverkehrsnetzen korrekt zugesandt wurden.

Anbieterwechsel

Ein markanter Rückgang ist auch beim Thema „Anbieterwechsel“ zu verzeichnen. Gingen im 2017 zu diesem Thema noch 878 Beschwerden ein, waren es im Berichtsjahr 2018 lediglich 295 Beschwerden. Der enorme Rückgang hat vor allem mit dem Bereich der „Preselection-Verträge“ zu tun. 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. Die Technologie der Preselection basiert auf der Analog-Telefonie und wird mit der Umstellung auf die neue IP-Technologie obsolet.

Ping-Call

Vereinzelte erhielt die Schlichtungsstelle auch Begehren um Durchführung von Schlichtungsverfahren zu einem Betrugsversuchsphänomen, welches „Ping-Call“ genannt: Das Opfer erhält einen Anruf auf seinem Telefon, der nur wenige Sekunden dauert. Die Nummer wird dann als verpasster Anruf auf dem Bildschirm des Mobil- oder Festnetztelefons des potenziellen Opfers angezeigt. Neugierig auf die Identität der Person, die sie angerufen hat, ruft das Opfer zurück.

Diese oft ausländischen Nummern können teilweise eine Dienstleistung mit Mehrwert darstellen und eine kostenintensive Abrechnung für das Opfer zur Folge haben. Manchmal hinterlässt der Anrufer eine Nachricht auf der Voicemail des Opfers und wähnt dieses im Glauben, dass es einen Wettbewerb gewonnen oder ein Paket erhalten hat, damit es einen kostenpflichtigen Rückruf tätigt. Nach Ansicht des Ombudsmanns liegt es grundsätzlich in der Verantwortung der Kundin oder des Kunden, keine unerwünschten Anrufe ins Ausland zu führen oder anzunehmen. Den Anbieter trifft allerdings ebenfalls eine Verantwortung, seine Kundinnen und Kunden vor ungerechtfertigten Kosten zu schützen, welche durch betrügerische Ping-Calls entstehen. Die Verantwortung mittels – meist global übernommenen – AGB gänzlich der Kundschaft zu überbürden, erachtet der Ombudsmann als stossend. Es gäbe verschiedene Möglichkeiten, Ping-Calls entgegenzuwirken, so zum Beispiel durch Information und Erklärungen, dass unbekannte, ausländische Anrufe weder entgegengenommen noch Rückrufe erfolgen sollen. Andererseits gäbe es die Möglichkeit einen sogenannten „Call-Filter“ einzurichten, der automatisierte Anrufe erkennt und blockiert. Einige Fernmeldedienstleister nutzen diese Möglichkeit bereits.

Beschwerdegründe 2018

Total	4494
Rechnungsstellung allg.	971
Dienstleistungsqualität allg.	45
Versorgungsqualität Mobile	70
Versorgungsqualität Festnetz	301
Kundendienst	138
Unverlangte Dienstleistung	283
Anbieterwechsel allg.	18
Preselection	212
Nummernportierung	65
Sprach- und Datenkommunikation allg.	26
Roaming	235
Mehrwertdienste	1061
Sperrung/Annulation Dienstleistung, Vertragskündigung	974
Technologiewechsel	29
Diverses	66

2. Zahlen und Fakten

2.1 Anfragen und Fälle

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 4'494 Personen an die Schlichtungsstelle (2017: 5'475). Dies entspricht monatlich rund 375 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 1'078 Fälle (2017: 1'112) und 3'416 Anfragen (2017: 4'353). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einem Rückgang der Anfragen und Fälle von 22%.

Anfragen und Fälleentwicklung

	Anfragen	Fälle	Total
2014	5356	1178	6534
2015	5030	1413	6443
2016	5273	1330	6603
2017	4353	1112	5475
2018	3416	1078	4494

2.2 Anfragen

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 4'494 Personen, welche sich im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle wandten, resultierten 3'416 Anfragen. Dies entspricht einem Anteil von rund 76% in Bezug auf die Gesamtzahl von Fällen und Anfragen. Die Anzahl der Anfragen ging im Vergleich zum Vorjahr um rund 22% zurück (2017: 4'353).

Von den 3'416 Anfragen konnten bis zum 31. Dezember 2018 3'303 Anfragen, d.h. knapp 97%, abgeschlossen werden. Die Anfragen wurden infolge Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden vor Einleitung des Verfahrens, nicht eingereichter Unterlagen, Unzuständigkeit oder Einleitung des Schlichtungsverfahrens abgeschlossen.

Abgeschlossene Anfragen

abgeschlossen, weil sie zu einem Fall wurden	564
Abschluss infolge nicht eingereichter Dokumente	872
Rückzug der Anfrage	238
Rückzug der Anfrage	101
telefonische Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	1344
schriftliche Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	184

Von den 3'303 abgeschlossenen Anfragen wurden: 17% abgeschlossen, weil sie zu einem Fall wurden (564); 26% Abschluss infolge nicht eingereichter Dokumente (872); 7% Rückzug der Anfrage (238); 3% abgeschlossen infolge Unzuständigkeit (101); 41% telefonische Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge (1'344); 6% schriftliche Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge (184).

Die rein telefonischen Anfragen machten im Berichtsjahr 41% aller abgeschlossenen und 39% aller Anfragen aus. Diese 1'344 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 184 Personen an die Schlichtungsstelle. Diese schriftlichen Anfragen wurden nach Erteilung der Informationen und Auskünfte ebenfalls sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

872 abgeschlossene Anfragen sind auf nicht eingereichte Dokumente zurückzuführen. Diese machten knapp 26% aller Anfragen aus. Gegenüber dem Vorjahr stieg dieser Wert leicht. 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 oder 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 eingereichter Dokumente abgeschlossen.

Bei 564 der 1'959 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 (101) oder infolge Rückzug der Anfrage durch die begehrende Partei, weil sie sich mit dem Anbieter einigen konnten (238). Diese Einigung kam aufgrund der Empfehlung der Schlichtungsstelle (mangels Vorliegen der Eintretensvoraussetzungen), sich mit einer Beanstandung an den betroffenen Anbieter zu wenden, zustande.

Die Anzahl offener Anfragen per 31. Dezember 2018 sank im Vergleich zum Vorjahr mit 113 Anfragen um 44% (2017: 201).

2.3 Fälle (eigentliche Schlichtungsverfahren)

Der Kontakt einer Kundin oder 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 4'494 behandelten Fällen und Anfragen gingen 1'078 Schlichtungsverfahren (sog. Fälle) hervor, was einen Anteil von 24% darstellt. 564 Anfragen führten zu Schlichtungsverfahren. Die restlichen 514 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 1'122 Fällen ist im Berichtsjahr eine Abnahme von 44 Fällen zu verzeichnen. Das entspricht einem Rückgang von 4% und liegt deutlich unter dem Rückgang aller Fälle und Anfragen um fast 22%.

Fallentwicklung seit Beginn als Stiftung

2014	1178
2015	1413
2016	1330
2017	1122
2018	1078

Per Ende der Berichtsperiode konnten 959 Fälle abgeschlossen werden, 119 Fälle waren noch offen.

Abgeschlossene und Pendente Fälle

pendente Fälle	119
abgeschlossene Fälle	959

2.3.1 Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)

Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 119 der insgesamt 1'078 Schlichtungsverfahren offen, was 11% entspricht (2017: 167 bzw. 15%). Noch nicht abgeschlossene Fälle betrafen vor allem Schlichtungsverfahren, bei welchen im Dezember 2018 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.

Von den 119 pendenten Schlichtungsverfahren warteten 41 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 26 Fällen mussten die Anbieter die Stellungnahmen zu den Schlichtungsbegehren der Kundinnen und Kunden einreichen und in 52 Fällen musste die Schlichtungsstelle die Schlichtungsvorschläge ausarbeiten.

2.3.2 Erfolgreiche Schlichtungsverfahren

In 510 Fällen arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus, was im Vergleich zum Vorjahr (2017: 525) einem nur geringfügigen Rückgang entspricht.

Von den 510 ausgearbeiteten Schlichtungsvorschlägen wurden 350 von beiden Parteien angenommen und die Schlichtungsverfahren konnten erfolgreich beendet werden. Dies entspricht einer Erfolgsquote von rund 69%, welche im Vergleich zum Vorjahr leicht gesunken ist (2017: 71%).

Die übrigen 160 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 Mehrwertdienstanbieter, die trotz der gesetzlichen Verpflichtung nicht am Schlichtungsverfahren teilnahmen oder sich weigerten, Schlichtungsvorschläge zu prüfen bzw. zu unterzeichnen.

2.3.3 Rückzüge der Schlichtungsbegehren

Im Berichtsjahr stieg die Anzahl der Rückzüge der Schlichtungsbegehren durch die Kundinnen und Kunden im Vergleich zum Vorjahr leicht von 430 auf 449. 47% der per Ende des Berichtsjahres abgeschlossenen Fälle wurden mittels Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden abgeschlossen (2017: 45%).

Anteil der mit Rückzug abgeschlossenen Fälle

2018	47%
2017	45%
2016	48%
2015	48%
2014	37%

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 somit 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 zwischen den Parteien begünstigt.

Allgemein ist ein Trend zu beobachten, dass sowohl die Fernmeldedienstleister wie auch die Mehrwertdienstleister vor Einleitung eines Schlichtungsverfahrens versuchen, mit den Kundinnen und Kunden selber eine Lösung zu finden. Aber auch nach der Einleitung der Verfahren bei der Schlichtungsstelle wird versucht, ein Schlichtungsvorschlag des Ombudsmann

zu vermeiden, damit die Kosten für das Verfahren nicht übernommen werden müssen. Oft geht es auch einfach darum, das Gesicht wahren zu können, indem Anbieter den Vorschlag des Ombudsmannes ablehnen, nach Abschluss des Verfahrens jedoch mit den Kundinnen und Kunden eine Lösung erzielen, die dem damaligen Vorschlag des Ombudsmannes entsprach. Diese Entwicklung ist nicht negativ zu bewerten, solange für die Kundinnen und Kunden wie auch für die Fernmeldediensteanbieter und Mehrwertdiensteanbieter befriedigende Lösungen in den zivilrechtlichen Streitigkeiten gefunden werden konnten.

2.4 Streitwert

Der Streitwert wird seit 2007 statistisch erfasst und stieg im Berichtsjahr gegenüber 2017 von CHF 276.-- auf CHF 352.--.

Entwicklung Streitwert

2018	352 CHF
2017	276 CHF
2016	322 CHF
2015	444 CHF
2014	421 CHF

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 Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle wandten sich aber auch oftmals Kundinnen und Kunden mit einem geringen Streitwert an die Schlichtungsstelle.

2.5 Sprache der Kundinnen und Kunden

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

Von den 4'494 Anfragen und Fällen gingen 72% in deutscher, 24.7% in französischer und 3.3% in italienischer Sprache bei der Schlichtungsstelle ein.

Verteilung der Sprachen der Kunden

Deutsch	72,0%
Französisch	24,7%
Italienisch	3,3%

2.6 Art der Kundinnen und Kunden

267 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (5.9%), alle anderen von Privatpersonen.

Art der Kundinnen und Kunden

Unternehmen	5,90%
Privatpersonen	94,10%

3. Verfahrens- und Behandlungsgebühren

Im Berichtsjahr wurden von der Schlichtungsstelle gesamthaft 1'266 Rechnungen für Verfahrensgebühren abgeschlossener Schlichtungsverfahren erstellt. 767 Rechnungen betrafen die Vorkassenzahler und 499 die Fallzahler.

Seit Juli 2018 wird die Behandlungsgebühr von CHF 20.- nicht mehr von den an Schlichtungsverfahren beteiligten Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter übernommen, sondern muss von den Kundinnen und Kunden beglichen werden. Die Behandlungsgebühr, die sich auf Art. 12c Abs. 2 FMG stützt, wurde jeweils mit dem Abschluss der Verfahren von den Kundinnen und Kunden einverlangt.

Im Berichtsjahr gingen vier Beschwerden eines Fernmeldediensteanbieters gegen Gebührenverfügungen der Schlichtungsstelle beim Bundesverwaltungsgericht ein. Eine Beschwerde wurde infolge Annullierung der Gebührenverfügung durch die Schlichtungsstelle abgeschrieben. Die drei übrig gebliebenen Beschwerden waren per 31. Dezember 2018 beim Bundesverwaltungsgericht zum Entscheid hängig.

4. Verfahren nach Öffentlichkeitsgesetz

Per 31. Dezember 2018 hängig ist ein Verfahren vor Bundesverwaltungsgericht, bei dem es um den Zugang zu weiteren statistischen Daten und Informationen der Schlichtungsstelle geht.

Ein Journalist stellte auf der Basis des Bundesgesetzes über das Öffentlichkeitsprinzip in der Verwaltung (BGÖ) ein Zugangsgesuch, in welchem er den Zugang zu statistischen Daten betreffend die Schlichtungstätigkeit der Schlichtungsstelle von 2012 - 2016, aufgeschlüsselt nach Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern (einzeln mit Namen), verlangte. Mit Empfehlung vom 2. Februar 2018 ging der Eidgenössische Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte

davon aus, dass die Stiftung ombudscom dem Anwendungsbereich des Öffentlichkeitsgesetzes unterliege und deshalb die verlangten Daten herausgeben müsse. Die Stiftung ombudscom teilte die Meinung des Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten nicht und verweigerte dem Journalisten in der Folge die Herausgabe der Daten mit der hauptsächlichen Begründung, dass das Öffentlichkeitsgesetz auf die Stiftung ombudscom nicht anwendbar sei und die fernmelderechtlichen Vorschriften die Veröffentlichung der Statistik mit Namen der Anbieter verbiete. Der Journalist gelangte daraufhin an das Bundesverwaltungsgericht. Der Schriftenwechsel wurde im Berichtsjahr abgeschlossen und das Urteil des Bundesverwaltungsgerichts stand per 31. Dezember 2018 noch aus.

5. 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.

6. Das Team der Schlichtungsstelle

Das Team der Schlichtungsstelle bestand 2018 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

- Beatrix Carelli, Sachbearbeiterin (80%)
- Sabrina Carron-Roth, Juristin (40%), bis 31. Juli 2018
- Sophie Gerber, Rechtsanwältin (80%, 3.4.2018 - 31.7.2018)
- Rolf Guggenbühl, Jurist (50% ab 1.11.2018)
- Ariane Kammer, Juristin (60%, 23.7.2018 - 31.10.2018)
- Michèle Lenz, Juristin (50%)
- Stéphanie Perroud, Juristin (80%)
- Eleonora Rhyn, Juristin (50%; Stellvertretung Ombudsmann)
- Marina Rickenbacher, Juristin (50% bis 31.7.2018 und 20% ab 1.8.2018)
- Oliver Sidler, Dr. iur., Rechtsanwalt (60% ; Ombudsmann)
- Coline Steullet-Scherrer, Juristin (50%; Stellvertretung Ombudsmann)
- Isabelle Thürlemann, Juristin (80%, 8.1.2018 - 31.3.2018)
- Mara Vassella, Juristin (50%)

Die Schlichtungsstelle

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).

Es ist mir ein Anliegen, dem Team der Schlichtungsstelle für die hervorragende Arbeit im Berichtsjahr zu danken. Ohne die motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hätte die grosse Arbeitslast kaum bewältigt werden können.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsmann

Stiftung ombudscosm

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.

Der **Stiftungsrat** setzte sich im Berichtsjahr 2018 aus den folgenden Personen zusammen:

Unabhängige Stiftungsräte:

- Prof. Dr. Christian Schwarzenegger, Präsident (bis 30. Juni 2018)
- Dr. Claudia Kaufmann (bis 30. Juni 2018)
- Prof. Dr. Anne Christine Fornage
- Corina Casanova, Präsidentin (ab 1. Juli 2018)
- Prof. Dr. Michele Lanza, Vizepräsident (ab 1. Juli 2018)

Vertreter der Konsumentenorganisationen:

- Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)
- Sophie Michaud Gigon (Fédération romande des consommateurs)

Vertreter der Fernmeldedienstleister:

- Frank Zelger (UPC Schweiz GmbH)
- Pascal Jaggi (Swisscom (Schweiz) AG)

Vertreter der Mehrwertdienstleister:

- 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 2. März 2018 und 13. September 2018 durch.

Die Aufsichtsbehörden

Gemäss Art. 12c FMG ist das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) 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 und wurde 2018 für weitere fünf Jahre verlängert.

Jahresrechnung mit Revisionsbericht

BILANZ AUF DEN 31. DEZEMBER 2018 MIT VORJAHRESVERGLEICH**AKTIVEN****31.12.2018****31.12.2017****Umlaufvermögen****Flüssige Mittel**

Kasse	CHF	320.10	CHF	59.30
Postfinance 89-784503-6	"	1'088'028.65	"	405'438.65
Postfinance 15-026040-0	"	5'533.00	"	0.00
BEKB Kontokorrent 16 269.117.6.40	"	251'547.53	"	473'099.81
Total flüssige Mittel	CHF	1'345'429.28	CHF	878'597.76

Forderungen aus Lieferungen und Leistungen

Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	CHF	313'854.85	CHF	410'718.90
Delkredere	"	-141'346.85	"	-78'014.15
Total Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	CHF	172'508.00	CHF	332'704.75

Übrige kurzfristige Forderungen

BEKB Mietkaution 42 4.243.170.34	CHF	25'725.40	CHF	25'716.55
Guthaben Echovox SA	"	4'302.20	"	0.00
Total übrige kurzfristige Forderungen	CHF	30'027.60	CHF	25'716.55

Aktive Rechnungsabgrenzungen

Aktive Rechnungsabgrenzungen	CHF	37'536.95	CHF	133'285.65
Total Umlaufvermögen	CHF	1'585'501.83	CHF	1'370'304.71

Anlagevermögen**Mobiles Anlagevermögen**

Büromobilien	CHF	1.00	CHF	1.00
Total Anlagevermögen	CHF	1.00	CHF	1.00

TOTAL AKTIVEN**CHF 1'585'502.83 **CHF 1'370'305.71******PASSIVEN****31.12.2018****31.12.2017****Kurzfristiges Fremdkapital****Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen**

Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	CHF	4'153.05	CHF	792.00
--	-----	----------	-----	--------

Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten

Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	CHF	41'777.35	CHF	5'921.75
----------------------------------	-----	-----------	-----	----------

Passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen

Passive Rechnungsabgrenzungen	CHF	45'775.71	CHF	45'515.00
Rücküberführung der kumulierten Ertragsüberschüsse	"	149'067.17	"	85'203.86
Rückstellung Ertragsüberschuss	"	34'400.00	"	0.00
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	"	224'372.85	"	176'623.80
Vorauszahlung upc cablecom GmbH	"	218'982.75	"	180'404.15
Vorauszahlung Salt SA	"	307'521.80	"	383'692.30
Vorauszahlung Sunrise Communications AG	"	245'935.55	"	162'119.05
Vorauszahlung TelCommunication Services AG	"	0.00	"	6'880.15
Vorauszahlung TalkTalk AG	"	43'516.60	"	43'520.65
Vorauszahlung Echovox SA	"	0.00	"	9'633.00
Total passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen	CHF	1'269'572.43	CHF	1'093'591.96

Total kurzfristiges Fremdkapital**CHF 1'315'502.83 **CHF 1'100'305.71******Stiftungskapital**

Stiftungskapital	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
------------------	-----	------------	-----	------------

Total Stiftungskapital	CHF	270'000.00	CHF	270'000.00
-------------------------------	------------	-------------------	------------	-------------------

TOTAL PASSIVEN**CHF 1'585'502.83 **CHF 1'370'305.71****

BETRIEBSRECHNUNG PRO 2018 MIT VORJAHRESVERGLEICH

	<u>2018</u>		<u>2017</u>	
<u>NETTOERLÖS</u>				
Verfahrensgebühren Fallzahler	CHF	408'777.80	CHF	277'821.54
Verfahrensgebühren Vorauszahler	"	796'417.75	"	756'636.45
Behandlungsgebühren	"	5'778.35	"	0.00
Veränderung Delkredere	"	-63'332.70	"	-15'285.75
TOTAL NETTOERLÖS	CHF	1'147'641.20	CHF	1'019'172.24
Gehälter	CHF	-667'592.45	CHF	-641'208.05
Honorare Stiftungsrat	"	-31'750.00	"	-28'000.00
Sozialleistungen	"	-109'413.35	"	-98'972.60
Weiterbildung	"	-475.00	"	-285.00
Personalnebenkosten	"	-6'930.25	"	-6'272.94
DECKUNGSBEITRAG 1	CHF	331'480.15	CHF	244'433.65
<u>ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND</u>				
Miete inkl. Nebenkosten	CHF	-59'710.60	CHF	-59'834.20
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	"	-6'130.35	"	-4'718.35
Sachversicherungen	"	-1'486.80	"	-1'365.45
Büromaterial	"	-3'399.85	"	-3'681.35
Telefon / Fax / Porti	"	-11'501.10	"	-11'472.70
IT-Kosten	"	-24'050.90	"	-23'120.55
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	"	-36'746.70	"	-29'426.80
Bücher / Zeitschriften	"	-125.55	"	-1'345.25
Werbedrucksachen / Werbematerial	"	-610.60	"	-7'418.25
Repräsentationsspesen	"	-10'508.75	"	-10'353.25
Repräsentationsspesen Stiftungsrat	"	-2'242.80	"	-817.15
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	"	-9'800.00	"	-9'450.00
TOTAL ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND	CHF	-166'314.00	CHF	-163'003.30
Abschreibungen	CHF	-7'757.40	CHF	-2'313.60
BETRIEBSERGEBNIS VOR FINANZERFOLG	CHF	157'408.75	CHF	79'116.75
Finanzaufwand	CHF	-586.63	CHF	-393.07
Finanzertrag	CHF	12.85	CHF	12.85
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	CHF	29'540.20	CHF	6'821.75
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	CHF	-2'908.00	CHF	-354.42
Bildung Rückstellung Ertragsüberschuss	CHF	-34'400.00	CHF	0.00
Rückzahlung Ertragsüberschuss	CHF	-149'067.17	CHF	-85'203.86
JAHRESERGEBNIS	CHF	0.00	CHF	0.00

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

Gümligen, 27. Mai 2019

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2018 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)