

**Jahresbericht der Schlichtungsstelle Telekommunikation
2019**

Inhaltsverzeichnis

- Vorwort der Stiftungsratspräsidentin
- Jahresbericht des Ombudsmanns - Problemschwerpunkte 2019
 - Rechnungsstellung
 - Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung
 - Mehrwertdienste
 - Roaming
 - Anbieterwechsel
 - Vertragsänderungen mit Vertretungsbefugnis
- Jahresbericht des Ombudsmanns - Zahlen und Fakten
 - Anfragen und Fälle
 - Anfragen
 - Fälle (eigentliche Schlichtungsverfahren)
 - Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)
 - Erfolgreiche Schlichtungsverfahren
 - Rückzüge der Schlichtungsbegehren
 - Streitwert
 - Sprache der Kundinnen und Kunden
 - Art der Kundinnen und Kunden
 - Verfahrens- und Behandlungsgebühren
 - Verfahren nach Öffentlichkeitsgesetz
 - Medienkontakte
 - Das Team der Schlichtungsstelle
- Die Schlichtungsstelle
- Die Stiftung ombudscom
- Aufsichtsbehörden
- Revisionsbericht mit Jahresrechnung

Vorwort der Stiftungsratspräsidentin

Das Jahr 2019 stand unter dem Zeichen der Erneuerung des Stiftungsrates. Als neues, organisations- und anbieterunabhängiges Mitglied konnte Herr Jean-Luc Moner-Banet, CEO der Loterie Romande, gewonnen werden. Von 2012 bis 2018 war er Präsident der World Lottery Association (WLA). Seit 2008 ist er Mitglied des WLA-Exekutivkomitees und von 2009 bis 2012 war er Mitglied des Exekutivkomitees der Europäischen Lotterien (EL). Nach einer mehrjährigen Vakanz nahm auch wieder ein Vertreter von Mehrwertdiensten in der Person von Herrn Markus Schürpf, Geschäftsführer von Twister Interactive AG, Einsitz in den Stiftungsrat. Twister ist der führende Television Application Service Provider im Schweizer Markt und betreut u.a. die interaktiven Applikationen im Schweizer Fernsehen. Aufgrund des Rücktritts der beiden Vertreter der Fernmeldedienstleister per Ende des Vorjahres waren auch diese beiden Positionen neu zu besetzen. Neu ist Swisscom mit Frau Melanie Schefer Baeker und Sunrise mit Herrn Marcel Huber im Stiftungsrat vertreten.

Der Vizepräsident der Stiftung, Herr Michele Lanza, Direktor des Software Instituts der Università della Svizzera Italiana, war bis Ende Jahr Vizerektor der Universität. Im August wurde Frau Anne Christine Fornage zur ordentlichen Professorin au Centre de droit privé de la Faculté de droits, des sciences criminelles et d'administration publique der Universität Lausanne ernannt. Im Oktober wurde Frau Sophie Michaud Gigon vom waadtländer Stimmvolk in den Nationalrat gewählt. Im Namen des Stiftungsrates gratuliere ich unseren Stiftungsrätinnen zu ihrem beruflichen und politischen Erfolg.

Mit Interesse verfolgte der Stiftungsrat die parlamentarischen Debatten rund um die Teilrevision des Fernmeldegesetzes, welches die Basis für neue Regeln in der Telekommunikation bildet. Der Konsumentenschutz wurde gestärkt und die Netzneutralität im Gesetz verankert. Alle Daten sollen bei der Übertragung im Internet grundsätzlich gleich behandelt werden.

Weiter verfolgte der Stiftungsrat auch die Frage der Fusion von Sunrise und UPC cablecom, die letztendlich nicht zustande kam.

Wie im vorangegangenen Jahr ist für 2019 wiederum ein Rückgang der Schlichtungsfälle und Anfragen zu verzeichnen. Grund für diesen Rückgang bildete einerseits die seit Mitte Jahr eingeführte Behandlungsgebühr von CHF 20.- pro Fall sowie die kulante Behandlung von Kundenanliegen durch die

Fernmeldedienstanbieter. Als sich dieser Trend des Rückgangs von Fällen abzeichnete, hat die Schlichtungsstelle entsprechende Massnahmen im Bereich der Ressourcen getroffen und den Personalbestand im Rahmen natürlicher Fluktuationen anpassen können. Sie kann wie gewohnt Ihre Dienstleistungen in allen drei Amtssprachen anbieten.

Das Bundesverwaltungsgericht entschied im März, dass die Schlichtungsstelle dem Öffentlichkeitsgesetz (BGÖ) unterliege und demzufolge statistische Daten mit Nennung der Anbieternamen - nach Abwägung der verschiedenen Interessen - herausgeben muss.

Der Stiftungsrat dankt dem Ombudsmann, Herrn Oliver Sidler, und seinem Team für die professionelle Arbeit im Rahmen der Schlichtungsstelle im vergangenen Jahr.

Corina Casanova

Jahresbericht des Ombudsmanns - Problemschwerpunkte 2019

Drei Themenbereiche beschäftigten die Kundinnen und Kunden von Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern im 2019 am meisten: Allgemeine Probleme in der Rechnungsstellung, die Sperrung und Annullation von Dienstleistungen wie auch die Vertragskündigungen, und die Mehrwertdienste. Vergleiche mit den Zahlen vom Vorjahr sind mit Vorsicht aufzuführen, sind doch im Berichtsjahr die Anzahl von Anfragen und Fälle insgesamt um 47% zurückgegangen. Auffallend ist jedoch, dass die Anzahl der Beanstandungen im Bereich der Mehrwertdienste nicht proportional zum Rückgang der Anfragen und Fälle zum erfolgte, sondern nur um etwa 11%.

Rechnungsstellung

Im Bereich „Rechnungsstellung“ gingen die Beschwerden im Berichtsjahr von 971 (2018) auf 586 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. Kritisiert werden vom Ombudsmann die teils überhöhten Postschaltergebühren, welche die Anbieter für die Einzahlung am Postschalter verlangen. Die Pauschalgebühren tragen nicht der Rechnungshöhe im

Einzelfall Rechnung und übersteigen die von der Post selber verlangten Gebühren um ein Vielfaches (Fallbeispiel: Unzumutbare Tarifierhöhung wegen neuen Papierrechnungs- und Postschaltergebühren).

Zu Missverständnissen und Rechnungsproblemen führten in Berichtsjahr auch Änderungen von Abonnements, welche vom Anbieter mit dem Kunden vereinbart wurden. Meist ging es um die Ablösung von alten Verträgen infolge neuer Angebote und Dienstleistungen (z.B. erhöhte Datengeschwindigkeiten, Flat-Angebote, etc.). Bei Kabelnetzkunden beispielsweise erhöhte sich der Abonnementspreis um die Gebühr des Kabelanschlusses, was nicht der Vereinbarung über den gleich bleibenden Dienstleistungspreis nach der Abonnementsänderung entsprach. Zu Missverständnissen führte diese neue Preis vor allem deshalb, weil die Kabelanschlussgebühren vor der Änderung entweder in den Nebenkosten zur Mietwohnung enthalten waren oder von der Hausverwaltung nie den Mietern in Rechnung gestellt wurde (Fallbeispiel: Modification de contrat et erreur sur le prix d'abonnement). Werden Kabelanschlussgebühren den Nutzerinnen und Nutzern in Rechnung gestellt, so müssen diese Gebühren klar deklariert werden. Werden die Gebühren nicht im Vertrag selber, sondern in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) erwähnt, so müssen diese bestimmt oder zumindest bestimmbar sein. Ist dies nicht der Fall, so dürfen die Kabelanschlussgebühren nach Ansicht des Ombudsmanns auch nicht nachträglich in Rechnung gestellt werden. In einem Schlichtungsverfahren beanstandete der Ombudsmann die nachträgliche Rechnung der Kabelanschlussgebühren an eine Kundin, welche während fünf Jahren davor keine Rechnung erhielt und auch nie über die Höhe der Gebühren aufgeklärt wurde (Fallbeispiel: Nachträgliche Einforderung von Kabelanschlussgebühren).

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 Anschlussperrung wegen Nichtbezahlung einer Rechnung unter diesen Beschwerdegrund. Mit 504 Beschwerden sank die Anzahl im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr um 470 Beschwerden (2018: 974). 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 (Fallbeispiel: Un départ à l'étranger qui coûte cher).

In den Medien diskutiert wurde die Praxis eines Fernmeldeanbieters, nach einer Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) nur noch mündliche Kündigungen zuzulassen. Auch der Ombudsmann musste sich in ein paar Fällen mit der möglichen Missbräuchlichkeit und Ungewöhnlichkeit dieser AGB-Klauseln auseinandersetzen. Da sich die Beurteilung der Ungewöhnlichkeit an Kriterien des Einzelfalls misst, kann aber keine generelle Aussage zur Ungewöhnlichkeit der fraglichen AGB-Klausel gemacht werden. Vorliegend könnte insbesondere das Alter des AGB-Übernehmers wesentlich sein bei der Frage, ob ein Verbot der Kündigung per Einschreiben, Schreiben oder E-Mail als ungewöhnlich erachtet wird. Während jüngere Personen eine Kündigung per Chat oder Telefon eher als unproblematisch empfinden dürften, könnten ältere Kundinnen und Kunden das Verbot einer Kündigung per Einschreiben als ungewöhnliche Beschränkung ihrer Rechte betrachten. Eine starre Aufteilung in Alterskategorien wird allerdings einer Beurteilung des Einzelfalls nicht gerecht. Unbestritten ist, dass durch die AGB-Änderung niemand diskriminiert werden darf. Zu denken wäre hierbei an Personen mit einer Beeinträchtigung wie beispielsweise Sprachschwierigkeiten, Schwerhörigkeit oder Taubheit. Sollten diese Personen keinen Internetzugang haben, können sie die Anforderungen des Fernmeldediensteanbieters zur Kündigung nicht erfüllen. In einem solchen Fall beispielsweise wäre die geänderte Klausel diskriminierend und im Einzelfall ungewöhnlich. Weiter könnte die Kundschaft allenfalls dadurch benachteiligt sein, dass sie durch die zwangsweise Kontaktaufnahme mit dem Anbieter in ihrer Entscheidungsfreiheit durch Unterbreitung weiterer Angebote und Hinterfragen des Kündigungsgrundes beeinflusst werden könnte. Dieses Risiko kann nicht ausgeschlossen werden und dürfte vor allem bei älterer oder bei leicht zu manipulierender Kundschaft bestehen. Es darf allerdings nicht ausser Acht gelassen werden, dass durch die Kontaktaufnahme mit dem Anbieter grundsätzlich auch von der Kundschaft erwünschte Lösungen gefunden werden können. Der Ombudsmann wies in einem Schlichtungsverfahren den Anbieter ausdrücklich darauf hin, dass es nicht Ziel der AGB-Änderung sein darf, die Hürden für eine Kündigung zu erhöhen, indem die Kundinnen und Kunden zur Beibehaltung des Vertrages überredet werden. Daher empfahl er dem Anbieter, ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzuweisen, die Entscheidungsfreiheit der Kundschaft bei einer Kündigung zu respektieren. Die Telefonate werden aufgezeichnet, wodurch das Vorgehen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kontrolliert und gegebenenfalls durch die Kundschaft beanstandet werden kann(Fallbeispiel: Kündigung nur noch per Telefon und Chat - geht das?).

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.

Mehrwertdienste

Im Vergleich zum Vorjahr ist kein signifikanter Rückgang der Beschwerden über Mehrwertdienste wie in den Vorjahren festzustellen. Betrug im 2017 der Rückgang rund 40% (im Jahr 2016 gingen 2183 Beschwerden über Mehrwertdienste ein), reduzierte sich die Anzahl der Beschwerden auf 1335 im 2017 und im vorletzten Jahr (2018) auf 698 (Rückgang von rund 50%). Im Berichtsjahr 2019 wurden insgesamt 621 Beschwerden eingereicht, was gegenüber 2018 einem Rückgang von rund 11% entspricht.

Wie schon im letzten Jahr verzichteten auch im Berichtsjahr nach einer Reklamation der Kunden einige Fernmeldedienstleister auf das Inkasso von Mehrwertdienstgebühren. 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. In der Folge erhielten die Kundinnen und Kunden jedoch häufig eine Rechnung direkt vom Mehrwertdienstleister oder Inkassobüro des Mehrwertdienstleisters. Der vermeintliche Inkassoverzicht durch den Fernmeldedienstleister führte somit zur direkten Forderung und teilweise höheren Gebühren durch den Mehrwertdienstleister. Der Ombudsmann hat bereits im letzten Jahresbericht auf diese problematische Praxis aufmerksam gemacht und auf die Verantwortung der Fernmeldedienstleister, welche das Inkasso der Mehrwertdienste vornehmen, hingewiesen. Immerhin konnte der Ombudsmann erreichen, dass auch bei Inkassoverzicht durch den Fernmeldedienstleister Schlichtungsverfahren gegen den Mehrwertdienstleister, der direkt oder über einen Dritten Rechnung stellt, geführt werden konnten. Mit Urteil vom 23. Juli 2019 bestätigte das Bundesverwaltungsgericht diese Praxis der Schlichtungsstelle.

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 Bezahlungsfunktionen – 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. Gerade bei Mehrwertdiensten, die auf Minderjährige ausgerichtet sind, kommt ein Vertrag nur nach Zustimmung der gesetzlichen Vertreter oder im Rahmen des Taschengeldes zustande. So wurden beispielsweise einem minderjährigen Anrufer für 41 Minuten Telefonat CHF 175.40 in Rechnung gestellt. Auch wenn das erhöht kostenpflichtige Gespräch nach den Vorgaben der Preisbekanntgabeverordnung abgerechnet wurde, überstieg der geforderte Betrag sein Taschengeld und war nach Ansicht des Ombudsmanns somit auch nicht geschuldet. Der Mehrwertdiensteanbieter stellte im konkreten Fall mit seinem Dienst in Aussicht, dass die anrufende Person erfahren kann, wer sie liebt. Der Ombudsmann führte selber einen Testanruf durch und stellte fest, dass durch die Beantwortung eines langen Fragekatalogs die Anruferinnen und Anrufer einfach hingehalten werden. Es stellte sich die Frage, wie der Mehrwertdiensteanbieter die Frage „wer liebt mich?“ überhaupt beantworten kann. Für den Mehrwertdiensteanbieter schien nicht die Beantwortung der Frage im Vordergrund zu stehen, sondern selber der Anruferin oder dem Anrufer Fragen zu stellen, damit diese möglichst lange kostenpflichtig telefonieren. Dies erachtet der Ombudsmann für äusserst stossend, insbesondere auch, weil das Angebot auf Minderjährige zugeschnitten zu sein schien (Fallbeispiel: Teures Spiel mit der Liebe).

Roaming

Auch wenn der Themenbereich “Roaming” in den Medien und der Politik immer wieder zu reden geben, sind die diesbezüglichen Beschwerden bei der Schlichtungsstelle rückläufig. Im Berichtsjahr gingen gerade mal 99 Anfragen und Fälle zu diesem Thema ein (2018:235). Dieser Rückgang ist wohl vor allem mit immer häufiger angebotenen “Inklusive-Angeboten” der Fernmeldediensteanbieter zu erklären. Fast jedes Abonnement enthält eine gewisse Anzahl an “Frei”-Minuten oder Datenvolumen für Gespräche resp. den Datenverbrauch im Ausland, zumindest innerhalb der Europäischen Union. Ausser vor stehen meist nur noch die Prepaid-Kundinnen und -Kunden, die mit sehr hohen Roamingtarifen konfrontiert werden.

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 (Fallbeispiel: Hohe Kosten für Datenroaming trotz aktivierter Ausland-Option). 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 weiterer markanter Rückgang ist beim Thema „Anbieterwechsel“ zu verzeichnen. Gingen im 2017 zu diesem Thema noch 878 Beschwerden ein, waren es im 2018 lediglich 295 und im Berichtsjahr 2019 noch 76 Beschwerden. Der 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 wurde mit der Umstellung auf die neue IP-Technologie obsolet.

Für die Schlichtungsstelle recht komplex entpuppten sich die Schlichtungsverfahren zu Frage der Nummernportierung. Oft stand die zu portierende Rufnummer nicht mehr zur Verfügung oder ein Anbieter gab die Rufnummer nicht zur Portierung frei, weil noch offene Forderungen gegen den Kunden bestanden. Die Weigerung zur Nummernportierung wegen offenen Forderungen wurde vom Ombudsmann kritisiert, da dieses Vorgehen insbesondere nicht den Branchenvereinbarungen entspricht (Fallbeispiel: Verweigerung der Portierung der Rufnummer).

Nachfolgend sollen einige Grundlagen zur Nummernportierung dargestellt werden: Portiert werden können Mobil- sowie Festnetzzurufnummern. Damit eine erfolgreiche Portierung stattfinden kann, müssen die Anforderungen gemäss Kapitel 5.1 der ComCom-Verordnung erfüllt sein: Die Kundin oder der Kunde muss den neuen Anbieter mit der Portierung seiner bisherigen Rufnummer beauftragen. Das dafür

vorgesehene Portierungsformular ist vom Vertragsinhaber vollständig auszufüllen und zu unterzeichnen. Hierzu muss beachtet werden, dass die Angaben zur Person auf dem Portierungsformular mit den Angaben auf dem Vertrag des alten Anbieters übereinstimmen. Auf dem Portierungsformular muss zwingend angegeben werden, auf wann der ursprüngliche Vertrag gekündigt werden soll (per Vertragsende oder während der Mindestvertragslaufzeit mit Bezahlung der Kündigungsgebühr). Eine separate Kündigung des alten Vertrags erübrigt sich somit. Es ist zu empfehlen, das Portierungsformular, welches ebenfalls die Kündigung darstellt, zu kopieren und zu Beweis Zwecken aufzubewahren. Wurde das Vertragsverhältnis dennoch separat von der Kundschaft gekündigt, muss die Rufnummernportierung spätestens einen Tag vor Ablauf des alten und gekündigten Vertrags veranlasst worden sein. Es empfiehlt sich allerdings, die Portierung frühzeitig aufzugleisen, um einen reibungslosen Übergang der Rufnummern sicherzustellen. Ist der alte Vertrag einmal beendet, ohne dass die Portierung beantragt wurde, fällt die Rufnummer in die sog. Quarantäne und steht der Kundschaft nicht mehr zur Verfügung. Es ist von Anbieter zu Anbieter unterschiedlich, wie lange die Rufnummern in der Quarantäne verbleiben, bevor sie an neue Kundinnen und Kunden vergeben werden. Einige Anbieter vergeben die Rufnummern aufgrund von Rufnummernknappheit bereits nach 20 Arbeitstagen an neue Kundinnen und Kunden. Andere behalten die Rufnummern während 12 Monaten in der Quarantäne und vergeben sie erst danach weiter. Zu einem späteren Zeitpunkt wird sie zur Vergabe an neue Kundschaft freigegeben. Der ursprüngliche Anbieter muss die Portierung innerhalb von eins (Mobilrufnummer) bis zwei (Festnetzzrufnummer) Arbeitstagen bestätigen oder mit einer Begründung zurückweisen. Die Ablehnungsgründe bestehen gemäss ONP Document for Implementation (S. 24 ff.; abrufbar auf www.teldas.ch) hauptsächlich in der fehlerhaften Ausfüllung des Portierungsformulars. Der ursprüngliche Anbieter lehnt die Portierung ab, wenn

- der Name des Vertragsinhabers nicht mit dem auf dem Formular angegebenen Namen übereinstimmt (korrekte Angabe des Vor- und Nachnamens, wie diese auf dem Vertrag des ursprünglichen Anbieters angegeben sind),
- die zu portierende Rufnummer nicht korrekt angegeben wird,
- die Kundschaft nicht angibt, ob der Vertrag beim ursprünglichen Anbieter vorzeitig oder ordentlich gekündigt werden soll, oder
- das Portierungsformular nicht, oder von einer nicht berechtigten Person unterzeichnet wird.

Wird die Portierung abgelehnt, so fällt die Rufnummer für mindestens 20, aber höchstens 40 Arbeitstage in ein sog. „Timeout“. Damit die Rufnummer behalten sowie portiert werden kann, muss sich der Kunde oder die Kundin während dieser Zeitspanne intensiv um die Einreichung des korrekt ausgefüllten

Portierungsformulars bemühen. Gelingt ihm das nicht, fällt die Rufnummer nach Ablauf der Frist an den Anbieter zurück, welcher die Rufnummer auf Mietbasis vom BAKOM erhalten hat.

Vertragsänderungen mit Vertretungsbefugnis

Schliesslich ist hier auf einen Fall hinzuweisen, welcher die ehelichen Vertretungsmöglichkeiten bei Vertragsänderungen behandelt. Herr X schloss mit Anbieter Y einen Festnetz-, TV und Internetvertrag sowie zwei Mobilfunkabonnements für sich und seine Ehefrau ab. Die Abonnements laufen alle auf seinen Namen. Herr X möchte, dass beide Ehepartner als Vertragsinhaber geführt werden, sodass er seiner Ehefrau für Änderungen, Anfragen, etc., jeweils keine Vertretungsbefugnis mehr erteilen muss und sie diese eigenmächtig tätigen kann. Der Anbieter war mit Verweis auf die Vertragsfreiheit und das Datenschutzgesetz nicht gewillt, die gewünschte Vertragsänderung vorzunehmen.

Der Ombudsmann informierte im Schlichtungsvorschlag, dass es keine datenschutzrechtliche Bestimmung gibt, welche zwei Vertragsinhaber ausschliessen würde. Der Anbieter kann die Verträge aber innerhalb des gesetzlichen Rahmens frei gestalten und somit verpflichtet werden, Abonnements mit zwei Vertragsinhabern anzubieten. Die Ehegatten können sich allerdings für Bedürfnisse des Familienunterhalts gegenseitig verpflichten und benötigen hierfür keine Vollmacht. Darunter fallen Festnetz-, Internet- und TV-Abonnements, da diese von den Ehegatten gemeinsam genutzt werden. Nicht darunter fallen die Mobilfunkabonnements, weil diese von jedem Ehegatten einzeln genutzt werden. Der Ombudsmann schlug daher vor, dass Herr X seiner Ehefrau eine Generalvollmacht ausstellt, welche der Anbieter anschliessend im System hinterlegt (Fallbeispiel: Keine eheliche Vertretungsbefugnis?). Dieser Lösungsvorschlag erschien simpel, konnte jedoch vom Fernmeldediensteanbieter nicht umgesetzt werden, da keine Vollmachten im System hinterlegt werden könnten. Eine Vollmachtshinterlegung ist bei Banken und anderen Institutionen möglich, scheinbar aber nicht bei (vielleicht nur einigen) Fernmeldediensteanbietern.

Jahresbericht des Ombudsmanns - Zahlen und Fakten

Anfragen und Fälle

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 2'379 Personen an die Schlichtungsstelle (2018: 4'494). Dies entspricht monatlich rund 198 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 628 Fälle (2018: 1'078) und 1751 Anfragen (2018: 3'416). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einem Rückgang der Anfragen und Fälle von 47%.

Der starke Rückgang an Beschwerden ist einerseits damit zu erklären, dass die Kundinnen und Kunden seit Juli 2018 eine Behandlungsgebühr von CHF 20.- pro Fall bezahlen müssen. Diese Gebühr wurde bis anhin von den Anbietern übernommen. Andererseits zeigen sich die Fernmeldedienstleister und Mehrwertdienstleister bei der Behandlung von Kundenanliegen sehr viel kulanter. So können doch recht teure Schlichtungsverfahren vor der Schlichtungsstelle vermieden werden.

Entwicklung der Anfragen und Fälle

	Anfragen	Fälle	Total
2014	5356	1178	6534
2015	5030	1413	6443
2016	5273	1330	6603
2017	4353	1122	5475
2018	3416	1078	4494
2019	1751	628	2379

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 2'379 Personen, welche sich im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle wandten, resultierten 1'751 Anfragen. Dies entspricht einem Anteil von rund 74% in Bezug auf die Gesamtzahl von Fällen und Anfragen. Die Anzahl der Anfragen ging im Vergleich zum Vorjahr um rund 49% zurück (2018: 3'416).

Von den 1'751 Anfragen konnten bis zum 31. Dezember 2019 1'717 Anfragen, d.h. 98%, 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 2019

abgeschlossen, weil sie zu einem Fall wurden	262
Abschluss infolge nicht eingereichter Dokumente	479
Rückzug der Anfrage	110
abgeschlossen infolge Unzuständigkeit	72
telefonische Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	728
schriftliche Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	66

Die rein telefonischen Anfragen machten im Berichtsjahr rund 42% aller abgeschlossenen und 41% aller Anfragen aus. Diese 728 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 66 Personen an die Schlichtungsstelle. Diese schriftlichen Anfragen wurden nach Erteilung der Informationen und Auskünfte ebenfalls sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

479 abgeschlossene Anfragen sind auf nicht eingereichte Dokumente zurückzuführen. Diese machten knapp 27% 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 262 der 1'717 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 (72) oder infolge Rückzug der Anfrage durch die begehrende Partei, weil sie sich mit dem Anbieter einigen konnten (110). 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 2019 sank im Vergleich zum Vorjahr mit 34 Anfragen um 70% (2018: 113).

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 2'379 behandelten Fällen und Anfragen gingen 628 Schlichtungsverfahren (sog. Fälle) hervor, was einen Anteil von rund 26% darstellt. 262 Anfragen führten zu Schlichtungsverfahren. Die restlichen 114 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 1'078 Fällen ist im Berichtsjahr eine Abnahme von 450 Fällen zu verzeichnen. Das entspricht einem Rückgang von 42% und liegt nur knapp unter dem Rückgang aller Fälle und Anfragen um fast 5%.

Fallentwicklung seit Beginn als Stiftung

2010	1'165
2011	1'137
2012	1'146
2013	1'171
2014	1'178
2015	1'413
2016	1'330
2017	1'122
2018	1'078
2019	628

Per Ende der Berichtsperiode konnten 564 Fälle abgeschlossen werden, 64 Fälle waren noch offen.

Abgeschlossene und pendente Fälle 2019

pendente Fälle	64
abgeschlossene Fälle	564

Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)

Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 64 der insgesamt 628 Schlichtungsverfahren offen, was 10% entspricht (2018: 119 bzw. 11%). Noch nicht abgeschlossene Fälle betrafen vor allem Schlichtungsverfahren, bei welchen im Dezember 2019 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 64 pendenten Schlichtungsverfahren warteten 25 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 22 Fällen mussten die Anbieter die Stellungnahmen zu den Schlichtungsbegehren der Kundinnen und Kunden einreichen und in 17 Fällen musste die Schlichtungsstelle die Schlichtungsvorschläge ausarbeiten.

Erfolgreiche Schlichtungsverfahren

In 337 Fällen arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus, was im Vergleich zum Vorjahr (2018: 510) einem Rückgang entspricht.

Von den 337 ausgearbeiteten Schlichtungsvorschlägen wurden 259 von beiden Parteien angenommen und die Schlichtungsverfahren konnten erfolgreich beendet werden. Dies entspricht einer Erfolgsquote von rund 77%, welche im Vergleich zum Vorjahr um 8% gestiegen ist (2018: 69%).

78 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.

Rückzüge der Schlichtungsbegehren

Im Berichtsjahr sank die Anzahl der Rückzüge der Schlichtungsbegehren durch die Kundinnen und Kunden im Vergleich zum Vorjahr von 449 auf 227. Dieser Unterschied zum Vorjahr ist mit dem stark verminderten Falleingang im Berichtsjahr zu erklären. 40% der per Ende des Berichtsjahres abgeschlossenen Fälle wurden mittels Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden abgeschlossen (2018: 47%).

Anteil der mit Rückzug abgeschlossenen Fälle

2019

40%

2018	47%
2017	45%
2016	48%
2015	48%
2014	37%
2013	29%
2012	31%
2011	34%
2010	19%
2009	1%
2008	9%

Die bereits in den Vorjahren festgestellte Tendenz der Kontaktaufnahmen durch die Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter 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 Fernmeldediensteanbieter wie auch die Mehrwertdiensteanbieter 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, einen Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns zu vermeiden, damit die Kosten für das Verfahren nicht übernommen werden müssen. In Einzelfällen 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 grundsätzlich 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.

Streitwert

Der Streitwert wird seit 2007 statistisch erfasst und stieg im Berichtsjahr gegenüber 2018 von CHF 352.– auf CHF 371.–.

Entwicklung Streitwert	
2019	371 CHF
2018	352 CHF
2017	276 CHF
2016	322 CHF
2015	444 CHF
2014	421 CHF
2013	446 CHF
2012	413 CHF
2011	424 CHF
2010	740 CHF
2009	937 CHF
2008	1'200 CHF
2007	750 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.

Sprache der Kundinnen und Kunden

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

Von den 2'379 Anfragen und Fällen gingen 66.7% in deutscher, 30.6% in französischer und 2.8% in italienischer Sprache bei der Schlichtungsstelle ein.

Verteilung der Sprachen der Kundinnen und Kunden

Deutsch	66.7%
Französisch	30.6%
Italienisch	2.8%

Art der Kundinnen und Kunden

127 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (5.3%), alle anderen von Privatpersonen.

Verfahrens- und Behandlungsgebühren

Im Berichtsjahr wurden von der Schlichtungsstelle gesamthaft 675 Rechnungen für Verfahrensgebühren abgeschlossener Schlichtungsverfahren erstellt. 518 Rechnungen betrafen die Vorauszahler und 157 die Fallzahler. 568 Rechnungen gingen zulasten von Fernmeldediensteanbietern, 107 Rechnungen zulasten von Mehrwertdiensteanbietern.

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 fünf Beschwerden zweier Mehrwertdiensteanbieter gegen Gebührenverfügungen der Schlichtungsstelle sowie eine Beschwerde eines Kunden gegen die Behandlungsgebühr von CHF 20.- beim Bundesverwaltungsgericht ein. Von den fünf Beschwerden zweier Mehrwertdiensteanbieter wurden drei Beschwerden zurückgezogen. Eine Beschwerde ist per 31. Dezember 2019 noch pendent und eine andere wurde mit Urteil des Bundesverwaltungsgerichts vom 23. Juli 2019 zugunsten der Schlichtungsstelle abgeschlossen. Auf das Verfahren betreffend Behandlungsgebühr wurde vom Bundesverwaltungsgericht nicht eingetreten, weil der Beschwerdeführer den Gerichtskostenvorschuss nicht einzahlte.

Verfahren nach Öffentlichkeitsgesetz

Mit Urteil vom 26. März 2019 entschied das Bundesverwaltungsgericht, dass die Ablehnung des Zugangsgesuchs zu statistischen Daten betreffend die Schlichtungstätigkeit der Schlichtungsstelle Telekommunikation dem Öffentlichkeitsgesetz widerspricht.

Strittig im vorliegenden Verfahren war vor allem, ob die Schlichtungsstelle Telekommunikation überhaupt dem Öffentlichkeitsgesetz unterliegt. Nachfolgend wird das Urteil des Bundesverwaltungsgerichts kurz *zusammengefasst*:

Das Öffentlichkeitsgesetz (BGÖ) gilt einerseits unter anderem für die Bundesverwaltung, aber auch für Organisationen des privaten Rechts, die nicht der Bundesverwaltung angehören, soweit sie Erlasse oder erstinstanzlich Verfügungen im Sinne von Art. 5 VwVG erlassen. Festgehalten wird im Urteil, dass die Schlichtungsstelle weder eine zentrale noch eine dezentrale Bundesverwaltungseinheit ist, sondern ein verwaltungsexterner Aufgabenträger.

Weiter hatte das Bundesverwaltungsgericht zu prüfen, ob sich das Zugangsgesuch des Beschwerdeführers auf amtliche Dokumente bezieht, welche unmittelbar das Verfahren auf Erlass einer Verfügung nach VwVG betreffen. Unbestritten ist, dass der Schlichtungsstelle im Zusammenhang mit der Gebührenauflegung Verfügungskompetenz zukommt. Das Gericht führt aus, dass alle Tätigkeiten der Schlichtungsstelle für die zu verfügende Kostenaufgabe massgebend und zu berücksichtigen seien. Die Gebührenaufgabe bzw. -verfügung könne somit nicht losgelöst von der gesamten Tätigkeit der Schlichtungsstelle erfolgen. Vielmehr bestehe im Grundsatz ein enger Konnex zwischen der Auferlegung der Verfahrensgebühren in Verfügungsform und den übrigen Tätigkeiten der Schlichtungsstelle. Das Bundesverwaltungsgericht kommt zum Schluss, dass die vom Beschwerdeführer verlangten Dokumente unmittelbar das Verfahren auf Erlass einer Gebührenverfügung nach VwVG betreffen. Die Gebührenfrage könne nicht künstlich von der Aufgabe getrennt und verselbstständigt werden. Somit sei die Schlichtungsstelle wegen der Möglichkeit, Verfügungen zu erlassen, dem persönlichen Geltungsbereich des Öffentlichkeitsgesetzes unterstellt.

Nachdem gemäss Bundesverwaltungsgericht der persönliche Geltungsbereich für die Unterstellung der Schlichtungsstelle unter das BGÖ gegeben ist, hat es die Prüfung des sachlichen Geltungsbereichs vorgenommen. Dabei ging es insbesondere um die im BGÖ aufgelisteten Ausnahmen vom sachlichen Geltungsbereich. Im Einzelnen befand das Bundesverwaltungsgericht, dass

- die Schlichtungsstelle weder als Gericht oder Schiedsgericht zu qualifizieren und in sachlicher Hinsicht dem Geltungsbereich des BGÖ unterstellt sei,
- die statistischen Daten als amtliche Dokumente im Sinn von Art. 5 Abs. 1 BGÖ zu qualifizieren seien, weil die darin enthaltenen Informationen die Erfüllung einer öffentlichen Aufgabe betreffen.
- Art. 48 Abs. 4 FDV keine Spezialbestimmung im Sinne von Art. 4 BGÖ darstelle.

Nach Ansicht des Bundesverwaltungsgerichts braucht es eine formell-gesetzliche Rechtsgrundlage und eine allgemeine fernmelderechtliche Verordnungskompetenz des Bundesrates genüge nicht, um von den Regeln des BGÖ abweichen zu können. Art. 48 Abs. 4 FDV reiche als Bestimmung auf Verordnungsstufe nicht aus, um einen Spezialbestimmungsvorbehalt im Sinne von Art. 4 BGÖ festzuschreiben.

Das Bundesverwaltungsgericht prüfte in der Folge, ob ein Ausnahmetatbestand im Sinne von Art. 7 Abs. 1 BGÖ gegeben sein könnte. Es kam zum Schluss, dass das von der Schlichtungsstelle geltend gemachte Schadensrisiko in Bezug auf die Offenbarung von Geschäftsgeheimnissen rein hypothetisch erscheine, insbesondere wenn man bedenke, dass nicht in erster Linie Konkurrenzunternehmen, sondern Kundinnen und Kunden an diesen Angaben interessiert sein könnten. Das Bundesverwaltungsgericht verwies auch auf die im Jahre 2015 von der Schlichtungsstelle vorgenommene Umfrage bei den Fernmeldedienst- und Mehrwertdiensteanbieter, als sie zusammenfasste, dass kein tatsächlicher Eingriff in die Persönlichkeit, der eine gewisse Intensität erreiche, nachgewiesen werden konnte. Die Vorinstanz sei somit damals nicht ernsthaft davon ausgegangen, dass Geheimhaltungsinteressen der von der Datenbekanntgabe betroffenen Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter vorlägen.

Schliesslich war noch zu prüfen, ob eine Datenbekanntgabe dem Schutz der Personendaten entgegensteht. Das Bundesverwaltungsgericht führt dazu aus, dass die verlangten Daten nicht anonymisiert werden könnten, ohne dass sie am nötigen Informationsgehalt verlören (vgl. Art. 9 Abs. 1 und 2 BGÖ in Verbindung mit Art. 19 Abs. 1 bis DSG). Somit seien die betroffenen Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter grundsätzlich vor dem definitiven Entscheid über die Gewährung des Zugangs zu konsultieren, mit der Gelegenheit zur Stellungnahme innert zehn Tagen (vgl. Art. 11 Abs. 1 BGÖ). Erst danach könne die vom Gesetz vorgesehene Interessenabwägung zwischen dem öffentlichen Interesse an der Zugangsgewährung und dem Schutz der Privatsphäre der von der Datenbekanntgabe betroffenen Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter korrekt vorgenommen werden. Das erwähnte Anhörungsrecht gelte zwar nicht absolut,

sondern stehe unter einem Umsetzungsvorbehalt. Allerdings falle ein Absehen von der Anhörung nur ausnahmsweise in Betracht und bedürfe einer entsprechenden Rechtfertigung. Eine solche Ausnahme liege hier jedoch nicht vor, sodass eine Konsultation bei den betroffenen Personen durchgeführt werden müsse.

Das Bundesverwaltungsgericht hob somit die angefochtene Verfügung der Schlichtungsstelle vom 8. Februar 2018 auf und wies die Sache zum neuen Entscheid an die Vorinstanz zurück. Kosten wurden der Schlichtungsstelle als Vorinstanz in diesem Verfahren keine erhoben.

Die Schlichtungsstelle führte im Anschluss an das Urteil des Bundesverwaltungsgerichts erneut eine Anhörung bei den betroffenen Anbietern durch und entschied sich nach einer Abwägung der verschiedenen Interessen für die Weitergabe der statistischen Daten an den Journalisten. Zwei Anbieter verlangten in der Folge ein Schlichtungsverfahren beim Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten. In beiden Verfahren konnte eine Einigung über die Herausgabe der Daten erreicht werden. Die statistischen Daten der Schlichtungsstelle mit Nennung der Anbieternamen wurden von SRF veröffentlicht und in einem Radiobeitrag am 14. November 2019 zusammengefasst.

Medienkontakte

Die Schlichtungsstelle wurde im Berichtsjahr von verschiedenen Medien kontaktiert und um Auskünfte sowie Interviews gebeten. Es erschienen verschiedene Berichte in Zeitungen und Online-Diensten über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle. In Radiosendungen wurden ebenfalls Interviews oder Zitate eingespielt sowie auf die Existenz der Schlichtungsstelle hingewiesen.

Das Team der Schlichtungsstelle

Das Team der Schlichtungsstelle bestand 2019 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

- Beatrix Carelli, Sachbearbeiterin (80%)
- Michèle Lenz, Juristin (50%)
- Stéphanie Perroud, Juristin (80%; 20% ab 16.9.2019)
- Eleonora Rhy, Juristin (50%; Stellvertretung Ombudsmann)

- Marina Rickenbacher, Juristin (20–50%);
- Oliver Sidler, Dr. iur., Rechtsanwalt (60% ; Ombudsmann)
- Coline Steullet-Scherrer, Juristin (50%; Stellvertretung Ombudsmann)
- Mara Vassella, Juristin (50%)

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 verantwortungsvolle Aufgabe kaum bewältigt werden können.

Dr. Oliver Sidler, Ombudsmann

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).

Die Stiftung ombudscom

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 2019 aus den folgenden Personen zusammen:

Unabhängige Stiftungsräte:

- Corina Casanova, Präsidentin
- Prof. Dr. Michele Lanza, Vizepräsident
- Prof. Dr. Anne Christine Fornage
- Jean-Luc Moner-Banet

Vertreter der Konsumentenorganisationen:

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

Vertreter der Fernmeldediensteanbieter:

- Marcel Huber (Sunrise Communications AG)
- Melanie Schefer Bräker (Swisscom AG)

Vertreter der Mehrwertdiensteanbieter:

- Markus Schürpf (Twister Interactive AG; ab September 2019).

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 21. März 2019 und 12. September 2019 durch.

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.

Revisionsbericht mit Jahresrechnung

BERICHT DER REVISIONSSTELLE

mit

JAHRESRECHNUNG
per 31. Dezember 2019

der

Stiftung ombudscom

Bern

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


Gümligen, 17. Juni 2020

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2019 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)

Stiftung Ombudscorn
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation
 Spitalgasse 14
 3011 Bern

BILANZ AUF DEN 31. DEZEMBER 2019 MIT VORJAHRESVERGLEICH

<u>AKTIVEN</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
<u>Umlaufvermögen</u>		
<u>Flüssige Mittel</u>		
Kasse	Fr. 200.30	Fr. 320.10
Postfinance 89-784503-6	" 1'216'852.20	" 1'088'028.65
Postfinance 15-026040-0	" 19'081.07	" 5'533.00
BEKB Kontokorrent 16 269.117.6.40	" 77'878.32	" 251'547.53
Total flüssige Mittel	<u>Fr. 1'314'011.89</u>	<u>Fr. 1'345'429.28</u>
<u>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</u>		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 178'379.80	Fr. 313'854.85
Delkredere	" -149'034.01	" -141'346.85
Total Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	<u>Fr. 29'345.79</u>	<u>Fr. 172'508.00</u>
<u>Übrige kurzfristige Forderungen</u>		
BEKB Mietkaution 42 4.243.170.34	Fr. 25'734.25	Fr. 25'725.40
BEKB Mietkaution 42 5.879.819.80	" 6'300.55	" 0.00
Guthaben Echovox SA	" 18'342.00	" 4'302.20
Total übrige kurzfristige Forderungen	<u>Fr. 50'376.80</u>	<u>Fr. 30'027.60</u>
<u>Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen</u>		
Nicht fakturierte Dienstleistungen	Fr. 44'000.00	Fr. 0.00
<u>Aktive Rechnungsabgrenzungen</u>		
Aktive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 68'821.10	Fr. 37'536.95
Total Umlaufvermögen	<u>Fr. 1'506'555.58</u>	<u>Fr. 1'585'501.83</u>
<u>Anlagevermögen</u>		
<u>Mobiles Anlagevermögen</u>		
Büromobilien	Fr. 1.00	Fr. 1.00
Total Anlagevermögen	<u>Fr. 1.00</u>	<u>Fr. 1.00</u>
TOTAL AKTIVEN	<u>Fr. 1'506'556.58</u>	<u>Fr. 1'585'502.83</u>

<u>PASSIVEN</u>	<u>31.12.2019</u>	<u>31.12.2018</u>
<u>Kurzfristiges Fremdkapital</u>		
<u>Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen</u>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 27'956.85	Fr. 4'153.05
<u>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten</u>		
Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	Fr. 27'076.90	Fr. 41'777.35
<u>Passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen</u>		
Passive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 35'851.00	Fr. 45'775.71
Rücküberführung der kumulierten Ertragsüberschüsse	" 3'682.58	" 149'067.17
Rückstellung Ertragsüberschuss	" 744.05	" 34'400.00
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	" 230'347.55	" 224'372.85
Vorauszahlung upc cablecom GmbH	" 245'992.75	" 218'982.75
Vorauszahlung Salt SA	" 359'269.80	" 307'521.80
Vorauszahlung Sunrise Communications AG	" 265'548.50	" 245'935.55
Vorauszahlung TalkTalk AG	" 40'086.60	" 43'516.60
Total passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen	Fr. 1'181'522.83	Fr. 1'269'572.43
Total kurzfristiges Fremdkapital	Fr. 1'236'556.58	Fr. 1'315'502.83
<u>Stiftungskapital</u>		
Stiftungskapital	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
Total Stiftungskapital	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
TOTAL PASSIVEN	Fr. 1'506'556.58	Fr. 1'585'502.83

BETRIEBSRECHNUNG PRO 2019 MIT VORJAHRESVERGLEICH

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
NETTOERLÖS		
Verfahrensgebühren Fallzahler	Fr. 165'468.24	Fr. 408'777.80
Verfahrensgebühren Vorauszahler	" 602'034.95	" 796'417.75
Behandlungsgebühren	" 12'356.42	" 5'778.35
Veränderung Delkredere	" -7'687.16	" -63'332.70
Veränderung nicht fakturierte Dienstleistungen	" 44'000.00	" 0.00
TOTAL NETTOERLÖS	Fr. 816'172.45	Fr. 1'147'641.20
Gehälter	Fr. -571'316.40	Fr. -667'592.45
Honorare Stiftungsrat	" -35'000.00	" -31'750.00
Sozialleistungen	" -87'184.75	" -109'413.35
Weiterbildung	" -6'310.00	" -475.00
Personalnebenkosten	" -4'706.95	" -6'930.25
DECKUNGSBEITRAG 1	Fr. 111'654.35	Fr. 331'480.15
<u>ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND</u>		
Miete inkl. Nebenkosten	Fr. -59'710.95	Fr. -59'710.60
Unterhalt und Ersatz Büromobilen	" -3'100.55	" -6'130.35
Sachversicherungen	" -1'486.80	" -1'486.80
Büromaterial	" -1'024.75	" -3'399.85
Telefon / Fax / Porti	" -8'274.15	" -11'501.10
IT-Kosten	" -15'750.60	" -24'050.90
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	" -25'516.00	" -36'746.70
Bücher / Zeitschriften	" -2'424.00	" -125.55
Werbedrucksachen / Werbematerial	" -112.00	" -610.60
Repräsentationsspesen	" -10'649.60	" -10'508.75
Repräsentationsspesen Stiftungsrat	" -887.50	" -2'242.80
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	" -9'650.00	" -9'800.00
TOTAL ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND	Fr. -138'586.90	Fr. -166'314.00
Abschreibungen	Fr. -2'154.00	Fr. -7'757.40
BETRIEBSERGEBNIS VOR FINANZERFOLG	Fr. -29'086.55	Fr. 157'408.75
Finanzaufwand	Fr. -540.40	Fr. -586.63
Finanzertrag	" 1'325.75	Fr. 12.85
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	Fr. 4'405.00	Fr. 29'540.20
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	" -9'759.75	Fr. -2'908.00
Bildung Rückstellung Ertragsüberschuss	" 0.00	Fr. -34'400.00
Auflösung Rückstellung Ertragsüberschuss	" 34'400.00	Fr. 0.00
Rückzahlung Ertragsüberschuss	Fr. -744.05	Fr. -149'067.17
JAHRESERGEBNIS	Fr. 0.00	Fr. 0.00