

**Jahresbericht der Schlichtungsstelle Telekommunikation  
2020**

## **Inhaltsverzeichnis**

- Vorwort der Stiftungsratspräsidentin
- Jahresbericht des Ombudsmanns - Problemschwerpunkte 2020
  - Mehrwertdienste
  - Rechnungsstellung
    - Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung
  - Roaming
  - Anbieterwechsel
- 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
  - Medienkontakte
  - Das Team der Schlichtungsstelle
- Die Schlichtungsstelle
- Die Stiftung ombudscom
- Aufsichtsbehörden
- Revisionsbericht mit Jahresrechnung

## **Vorwort der Stiftungsratspräsidentin**

Das Jahr 2020 war geprägt von der Pandemie und von der Erarbeitung einer Strategie für ombudscom. Nach über zehnjährigem Bestehen und nunmehr wieder vollständig hat sich der Stiftungsrat der Frage gestellt, ob er angesichts der Entwicklungen im Bereich des Fernmelde- und Mehrwertdienstmarktes der Schweiz noch richtig aufgestellt ist und sich um die einschlägigen Fragen kümmert. Anlässlich eines im September durchgeführten Workshops haben die Mitglieder des Stiftungsrates zusammen mit dem Ombudsmann unter Leitung von Herrn Hans-Rudolf Wenger von CD-Solutions in Bern einen eintägigen Workshop durchgeführt mit dem Ziel, eine Strategie für ombudscom zu erarbeiten, wie es im Stiftungsreglement auch vorgesehen ist. Es wurden sechs strategische Leitlinien und zehn Ziele für einen Zeitraum von 2021 bis 2025 definiert. In den kommenden Jahren wird ombudscom das Aufgabengebiet, die Bedürfnisse und Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten sowie Fragen rund um die Finanzierung klären und im Bereich der Information, Kommunikation und Personalentwicklung vertiefen. Wie in den beiden vorangegangenen zwei Jahren ist die Anzahl Fälle und Anfragen wiederum zurückgegangen. Dies ist insofern erfreulich, als davon ausgegangen werden kann, dass die Fernmeldedienstleister Anliegen ihrer Kundinnen und Kunden ernst nehmen bzw. sich bei der Lösung von Problemen kulant zeigen. Zu verzeichnen gab es jedoch auch Fernmelde- und Mehrwertdienstleister, die sich trotz der gesetzlichen Verpflichtung nicht am Schlichtungsverfahren teilnahmen. Nichtsdestotrotz erbringt die Schlichtungsstelle die ihr gemäss Statuten, Stiftungsreglement sowie dem Verwaltungsrechtlichen Vertrag auferlegten Aufgaben motiviert und mit vollem Einsatz. Im Bemühen um Kosteneffizienz wurden ein kleineres Büro bezogen und auch im Personalbereich Korrekturen vorgenommen. Der Stiftungsrat dankt dem Ombudsmann und seinem Team für die effiziente und sehr kompetente Arbeit, und dies in Zeiten der Corona-Pandemie, welche von allen Mitarbeitenden einen zusätzlichen Effort abverlangte. Aufgrund der durch das Parlament beschlossenen Revision des Fernmeldegesetzes hat der Bundesrat verschiedene Verordnungen angepasst. Nebst technischen Neuerungen wurde vor allem die Stellung der Konsumentinnen und Konsumenten, beispielsweise im Bereich des Telemarketings oder des Roamings, gestärkt.

Corina Casanova

## **Jahresbericht des Ombudsmanns - Problemschwerpunkte 2020**

Drei Themenbereiche beschäftigten die Kundinnen und Kunden von Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern im 2020 am meisten: Die Mehrwertdienste, allgemeine Probleme in der Rechnungsstellung sowie die Sperrung und Annullation von Dienstleistungen wie auch die Vertragskündigungen.

Die Covid-19-Pandemie wirkte sich kaum messbar auf die Fallzahlen aus. Immerhin gab es zwei Fallkonstellationen, die Pandemie bedingt herausstachen: Übermässige Nutzung von Fernmeldedienstleistungen im Ausland und langes - kostenpflichtiges - Warten in Telefonwarteschleifen in der Hoffnung, mit einem Agenten die Umbuchung eines abgesagten Fluges zu vereinbaren. Auf beide Fallkonstellationen wird in diesem Kapitel des Jahresberichts nochmals kurz eingegangen. Die Umstellung auf Homeoffice im März 2020 verlief reibungslos. Die Schlichtungsstelle bietet ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern schon seit vielen Jahren an, zeitweise von daheim aus zu arbeiten. Die IT-Infrastruktur ist auf eine dezentrale Arbeitsweise ausgerichtet und die Anfragen und Fälle konnten im Berichtsjahr mit dem Einsatz digitaler Signaturen online behandelt 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%). Gegenüber dem letzten Jahr (2019) mit 621 Beschwerden wurden im Berichtsjahr insgesamt 524 Beschwerden eingereicht.

Der grösste Teil der Schlichtungsverfahren wurde nicht mit einem Schlichtungsvorschlag, sondern mit einem Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden beendet. Die meisten Mehrwertdiensteanbieter reagieren nach Einleitung eines Schlichtungsverfahrens sehr schnell und suchen ausserhalb des Verfahrens eine Einigung mit ihren Kundinnen und Kunden. In den anderen Fällen schlug der Mehrwertdiensteanbieter fast immer die vollständige

Rückzahlung oder Stornierung der strittigen Mehrwertdienstgebühren vor, wohl um ein kostspieliges Schlichtungsverfahren zu vermeiden resp. die Verfahrensgebühren tief zu halten.

In den wenigen, von der Schlichtungsstelle mit Schlichtungsvorschlag erledigten Fälle, ging es um nicht (mehr) gewollte Dienstleistungen im Bereich der Erwachsenenunterhaltung, weitere 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. So stellte beispielsweise ein Reiseanbieter für Anrufe zu seinem Kundendienst CHF 2.- pro Minute in Rechnung (unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen). Ein Kunde, der während der Corona-Krise versuchte, einen Flug zu stornieren, rief 17 Mal den Kundendienst an der Reiseanbieter stellte dem Kunden dafür CHF 190.67 in Rechnung. Den grössten Teil der Zeit verbrachte der Kunde in Warteschleifen, ohne je von einer Dienstleistung des Anbieters zu profitieren. Der Ombudsmann vertrat die Meinung, dass das Anliegen des Kunden die meiste Zeit nicht bearbeitet wurde und die Stornierung des kurz bevorstehenden Fluges zwingend vorgenommen werden musste. Er schlug vor, dass der Reiseanbieter dem Kunden maximal ein Gespräch für 10 Minuten in Rechnung stellen konnte. Der Vorschlag wurde von den Parteien akzeptiert (Fallbeispiel: Corona-Pandemie führt zu teurer Flugannullierung). Mehrere Kundinnen und Kunden waren auf der Suche nach einem Kredit und den damit verbundenen Schwierigkeiten zusätzlich mit ungewollten Mehrwertdienstgebühren von mehreren hundert Franken konfrontiert. Zur Kündigung des Finanzsanierungsvertrags verwies sie der Finanzsanierer zum Anruf auf eine kostenpflichtige Mehrwertdienstnummer mit irreführenden Angaben zu den damit verbundenen Gebühren. Ein Kunde beispielsweise wollte mit dem Finanzsanierer einen Kreditvertrag abschliessen und liess sich dann zum Abschluss einen Finanzsanierungsvertrag überreden. Da es sich nicht um eine seriöse Angelegenheit zu handeln schien, wollte der Kunde den Vertrag am Folgetag bereits wieder auflösen. Für den Vertragsschluss sowie die Kündigung wurde der Kunde angehalten, zwei verschiedene Mehrwertdienstnummern anzuwählen. Kosten: CHF 50.- pro Anruf. Der Finanzsanierer informierte den Kunden jedoch dahingehend, dass die CHF 50.- als Stundentarif gemeint seien und lediglich 80 Rappen pro Minute verlangt würden. Dies war falsch und dem Kunden wurden für die verschiedenen Anrufe CHF 350.- in Rechnung gestellt. Der Ombudsmann

berechnete die korrekten Kosten nach den Angaben des Finanzsanierers auf CHF 7.90 und schlug im Schlichtungsvorschlag vor, dass der Finanzsanierer dem Kunden die Differenz zurückzahlt. Der Finanzsanierer äusserte sich nicht zum Schlichtungsvorschlag und das Verfahren musste leider als gescheitert abgeschlossen werden (Fallbeispiel: Finanzielle Notlage ausgenutzt).

## **Rechnungsstellung**

Im Bereich „Rechnungsstellung“ gingen die Beschwerden im Berichtsjahr von 586 (2019) auf 506 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.

Bestreitet ein Kunde in Rechnung gestellte Mehrwertdienstgebühren rechtzeitig und bezahlt die unbestrittenen Rechnungskosten, so darf ihm der Anbieter Mahnungen für die ausstehenden Beträge zusenden und auch die Mahnkosten in Rechnung stellen, sofern diese korrekt vertraglich vereinbart wurden. Art. 38 Abs. 4 FDV jedoch sieht vor, dass der Anbieter den Anschluss nicht sperren und den Vertrag nicht kündigen darf. In einem Schlichtungsverfahren zu dieser Thematik kam es nicht zu einer Kündigung durch den Anbieter. Der Anbieter jedoch zeigte sich nicht sehr kooperativ und hilfsbereit in Bezug auf die in Rechnung gestellten Mehrwertdienstgebühren. Er stellte sich auf den Standpunkt, lediglich das Inkasso für den Mehrwertdienstanbieter übernommen zu haben. Der Ombudsmann teilt diese verbreitete Ansicht nur zum Teil. Die Fernmeldedienstanbieter erhalten einen (teilweise nicht unbeachtlichen) Teil der Mehrwertdienstgebühren im Rahmen des Inkassoverfahrens und tragen auch eine Verantwortung dafür gegenüber dem Kunden und der Kundin. Insbesondere obliegt es den Fernmeldedienstanbietern, ihren Kundinnen und Kunden bei Problemen mit Mehrwertdienstanbietern zu helfen, ihnen die notwendigen Informationen zu den Mehrwertdienstanbietern zu

geben und insbesondere aufzuzeigen, wie und wo sie die Mehrwertdienstgebühren beanstanden können (Fallbeispiel: Auf Falschankünfte der Mitarbeitenden darf man sich verlassen).

### **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 415 Beschwerden sank die Anzahl im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr um 89 Beschwerden (2019: 504). 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.

Einseitig lösten Anbieter auch Verträge auf, wenn sie der Meinung waren, die Kundin oder der Kunde nutzten die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen im Ausland übermässig. Besonders stossend ist es, wenn dem Kunden die Kündigung des Vertrags infolge Wegzugs ins Ausland verwehrt wird und der verlängerte Vertrag später aber infolge übermässiger Nutzung der Dienstleistungen im Ausland gekündigt wird. So erging es beispielsweise einem Kunden, der im Jahr 2018 ins Ausland zog und seinen Abonnementsvertrag vorzeitig kündigen wollte. Der Anbieter verwehrt ihm die Kündigung ohne Kostenfolge, weil seine Dienstleistungen ja auch im Ausland genutzt werden könnten. Der Kunde schloss daher ein neues Abonnement mit einer Auslandsflatrate für Gespräche und Daten und einer Mindestvertragsdauer von 24 Monaten ab und nutzte dieses fortan im Ausland. Im Januar 2020 verlängerte er sein Abonnement um weitere 24 Monate. Im September 2020 kündigte der Anbieter den Vertrag infolge überwiegender Nutzung der Dienste im Ausland und berief sich auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Nutzungsrichtlinien. Ohne Kenntnis des Kunden wurden offenbar im Jahre 2020 neue Nutzungsrichtlinien eingeführt. Diese sind auf der Webseite des Anbieters ganz unten innerhalb der mit kleiner Schrift aufgeführten Rubrik "Rechtliche Hinweise" einsehbar. Im Vertrag des Kunden gab es keinen Verweis auf diese Nutzungsrichtlinien. In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters sucht man vergeblich danach. Der

Ombudsmann kam in diesem Fall zum Schluss, dass die im Jahr 2020 eingeführten Nutzungsrichtlinien nicht Bestandteil des Vertrags bildeten und diese somit eine einseitige Vertragsänderung darstellten. Der Anbieter hätte den Kunden somit über die Einführung der Nutzungsrichtlinien informieren und ihm ein vorzeitiges Kündigungsrecht einräumen müssen (Fallbeispiel: Nachschieben von Nutzungsrichtlinien). In einem anderen Fall erachtete der gleiche Anbieter die Nutzung der Dienstleistungen während zehn Monaten im Ausland als übermässige Nutzung, dies bei einem abgeschlossenen Vertrag mit einer Mindestvertragsdauer von 24 Monaten. Im Produkteangebot auf der Webseite findet man keine Hinweise auf die Nutzungsrichtlinien, dafür aber das Versprechen für unlimitierte Anrufe in die Schweiz und innerhalb des besuchten Landes sowie unlimitiertes Internet den angegebenen Zonen.

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 Fernmeldedienstanbieter dazu übergehen, flexiblere Kündigungsmöglichkeiten zu ermöglichen respektive von Verträgen mit einer Mindestvertragsdauer ganz abzusehen, ist davon auszugehen, dass die Beanstandungen wegen vorzeitiger Kündigung zumindest bei denjenigen Anbietern mit transparenten Nutzungsbedingungen oder ohne lange Mindestvertragsdauer, künftig eher rückläufig sein werden.

## **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 48 Anfragen und Fälle zu diesem Thema ein (2019:99). Dieser Rückgang ist wohl vor allem mit immer häufiger angebotenen "Inklusive-Angeboten" der Fernmeldedienstanbieter 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. Aussen 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. Aber auch die Inklusiveinheiten verursachten Probleme. So war beispielsweise in einem Vertrag mit einem Fernmeldedienstleister der folgende Passus zu lesen: „CH: Unlimitierte Internetdaten, Anrufe, SMS, MMS. EU & USA: 500 MB & 60 Min.“ Der Kunde führte zwei Gespräche von der Schweiz nach Deutschland und es wurden ihm beide Gespräche in Rechnung gestellt. Der Anbieter stellte sich auf den Standpunkt, dass nur Gespräche im Ausland (im Roaming) inbegriffen seien. Nach Ansicht des Ombudsmanns lässt sich diese Interpretation der Formulierung im Vertrag aber nicht entnehmen und es muss davon ausgegangen werden, dass auch Anrufe von der Schweiz in die EU inbegriffen sein sollten - auch im Abbonementsnamen ist "Swiss" enthalten (Fallbeispiel: Gehört die Schweiz zur EU?).

## **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, im 2019 noch 76 Beschwerden und im Berichtsjahr deren 11. 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 bereits oft kritisiert, da dieses Vorgehen insbesondere nicht den Branchenvereinbarungen entspricht.

Unterschiedlich gehandhabt werden von den Fernmeldedienstleistern die Art und Weise der Identifizierung der Kundinnen und Kunden bei Neuabschlüssen und der Vergabe von SIM-Karten. Seit dem 1. August 2004 besteht für die Anbieter von Fernmeldedienstleistungen eine Pflicht zur Registrierung ihrer Kundinnen und Kunden. Registriert werden alle Neukundinnen und -kunden sowie diejenigen unter

den bisherigen Kundinnen und Kunden, die ihre SIM-Karte nach dem 1. November 2002 aktiviert haben. Die Anbieter müssen sicherstellen, dass beim Verkauf von Prepaid-SIM-Karten Name, Vorname, Adresse, Geburtsdatum anhand eines gültigen Reisepasses, einer Identitätskarte oder eines anderen für den Grenzübertritt in die Schweiz zulässigen Reisedokumentes erfasst werden. Ausserdem sind die Art des Ausweises und die Ausweisnummer zu erfassen. Diese Regelung lässt sich Art. 20 VÜPF (Verordnung über die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs / SR 780.11) entnehmen. Die Verordnung nimmt somit die Anbieter von Fernmeldedienstleistungen in die Pflicht, eine solche Registration durchzuführen und die Ausweise (ID, Pass) zu erfassen. In einem Schlichtungsverfahren verlangte der Fernmeldedienstleister zwingend eine Validierung des Ausweises eines Kunden über Internet mittels Kameraaufzeichnung. Der Ombudsmann konnte die Bedenken des Kunden seine Zweifel am Validierungsprozess gut nachvollziehen. Aus datenschutzrechtlicher Sicht kann nicht in Abrede gestellt werden, dass eine Aufnahme des Gesichts und ein Scan eines amtlichen Ausweises über eine Internetseite eines Anbieters als unsicher angesehen werden darf. Der Anbieter hätte dem Kunden zumindest eine Alternativmöglichkeit zur Validierung seines Ausweises geben müssen, zum Beispiel über eine Validierung am Postschalter. Eine zwingende Online-Identifizierung mit Gesichtsaufnahme erscheint dem Ombudsmann als unverhältnismässig (Fallbeispiel: Ohne Gesichtsscann keine SIM-Karte!).

<b>Beschwerdegründe 2020</b>	<b>2027</b>
Rechnungsstellung allg.	506
Dienstleistungsqualität allg.	44
Versorgungsqualität Mobile	53
Versorgungsqualität Festnetz	109
Kundendienst	106
Unverlangte Dienstleistung	102
Anbieterwechsel allg.	11
Preselection	0
Nummernportierung	60
Sprach- und Datenkommunikation	11
Roaming	48
Mehrwertdienste	524
Sperrung/Annullation Dienstleistung, Vertragskündigung	415
Technologiewechsel	2
Diverses	35

# Jahresbericht des Ombudsmanns - Zahlen und Fakten

## Anfragen und Fälle

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 2'027 Personen an die Schlichtungsstelle (2019: 2'379). Dies entspricht monatlich rund 169 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 563 Fälle (2019: 628) und 1'464 Anfragen (2019: 1'751). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einem Rückgang der Anfragen und Fälle von rund 15%.

Der kontinuierliche Rückgang der Beschwerden ist bereits seit 2017 zu verzeichnen. Bei den eigentlichen Schlichtungsverfahren kam es vor allem zwischen 2018 und 2019 zu einer Reduktion. Diese Entwicklung ist vor allem damit zu erklären, dass sich die Fernmeldedienstanbieter und Mehrwertdienstleister bei der Behandlung der Kundenanliegen sehr viel kulanter zeigten. Inklusivangebote und flexiblere Kündigungsmöglichkeiten von Abonnementsverträgen wie auch der verbesserte Kundendienst bei den Fernmelde- und Mehrwertdienstleistern trugen dazu bei, dass die Schlichtungsstelle weniger angerufen werden musste. Auch die 2018 vom Stiftungsrat beschlossene Behandlungsgebühr von CHF 20.-, welche die Kundinnen und Kunden pro Fall bezahlen müssen, hatte wohl einen Einfluss auf die sinkenden Fallzahlen. Diese Gebühr wurde bis dahin von den Anbietern übernommen und ist gesetzlich vorgeschrieben (Art. 12c Abs. 2 FMG).

	<b>Anfragen</b>	<b>Fälle</b>	<b>Total</b>
2014	5356	1178	6534
2015	5030	1413	6443
2016	5273	1330	6603
2017	4353	1122	5475
2018	3416	1078	4494
2019	1751	628	2379
2020	1464	563	2027

### 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 2'027 Personen, welche sich im Berichtsjahr an die Schlichtungsstelle wandten, resultierten 1'464 Anfragen. Dies entspricht einem Anteil von rund 72% in Bezug auf die Gesamtzahl von Fällen und Anfragen. Die Anzahl der Anfragen ging im Vergleich zum Vorjahr um rund 16% zurück (2019: 1'751).

Von den 1'464 Anfragen konnten bis zum 31. Dezember 2020 1'425 Anfragen, d.h. 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 2020**

---

abgeschlossen, weil sie zu einem Fall wurden	250
Abschluss infolge nicht eingereichter Dokumente	316
Rückzug der Anfrage	82
abgeschlossen infolge Unzuständigkeit	88
telefonische Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	619
schriftliche Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	70

---

Die rein telefonischen Anfragen machten im Berichtsjahr rund 43% aller abgeschlossenen und 42% aller Anfragen aus. Diese 619 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 70 Personen an die Schlichtungsstelle. Diese schriftlichen Anfragen wurden nach Erteilung der Informationen und Auskünfte ebenfalls sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

316 abgeschlossene Anfragen sind auf nicht eingereichte Dokumente zurückzuführen. Diese machten knapp 22% aller Anfragen aus. Gegenüber dem Vorjahr sank 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 250 der 1'425 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 (88) oder infolge Rückzug der Anfrage durch die begehrende Partei, weil sie sich mit dem Anbieter einigen konnten (82). 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 2020 stieg im Vergleich zum Vorjahr mit 39 Anfragen um fast 15% (2019: 34).

### **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 2'027 behandelten Fällen und Anfragen gingen 563 Schlichtungsverfahren (sog. Fälle) hervor, was einen Anteil von rund 28% darstellt. 250 Anfragen führten zu Schlichtungsverfahren. Die restlichen 313 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 628 Fällen ist im Berichtsjahr eine Abnahme von 65 Fällen zu verzeichnen. Das entspricht einem Rückgang von 10% und liegt nur knapp unter dem Rückgang aller Fälle und Anfragen um 2%.

<b>Fallentwicklung seit Beginn als Stiftung</b>	
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
2020	563

Per Ende der Berichtsperiode konnten 564 Fälle abgeschlossen werden, 51 Fälle waren noch offen.

<b>Abgeschlossene und pendente Fälle 2020</b>	
pendente Fälle	51
abgeschlossene Fälle	512

### ***Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)***

Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 51 der insgesamt 563 Schlichtungsverfahren offen, was 9% entspricht (2019: 64 bzw. 11%). Noch nicht abgeschlossene Fälle betrafen vor allem Schlichtungsverfahren, bei welchen im Dezember 2020 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 51 pendenten Schlichtungsverfahren warteten 21 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 14 Fällen mussten die Anbieter die Stellungnahmen zu den Schlichtungsbegehren der Kundinnen und Kunden einreichen und in 16 Fällen musste die Schlichtungsstelle die Schlichtungsvorschläge ausarbeiten.

### ***Erfolgreiche Schlichtungsverfahren***

In 311 Fällen arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus, was im Vergleich zum Vorjahr (2019: 337) einem Rückgang entspricht.

Von den 311 ausgearbeiteten Schlichtungsvorschlägen wurden 226 von beiden Parteien angenommen und die Schlichtungsverfahren konnten erfolgreich beendet werden. Dies entspricht einer Erfolgsquote von rund 73%, welche im Vergleich zum Vorjahr um 4% gesunken ist (2019: 77%).

85 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 227 auf 201. Dieser Unterschied zum Vorjahr ist mit dem stark verminderten Falleingang im Berichtsjahr zu erklären. 39% der per Ende des Berichtsjahres abgeschlossenen Fälle wurden mittels Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden abgeschlossen (2019: 40%).

---

#### **Anteil der mit Rückzug abgeschlossenen Fälle**

---

2020	39%
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 sind die Fernmeldediensteanbieterinnen bemüht, im Sinne der Kundenzufriedenheit Lösungen mit den Kundinnen und Kunden zu finden und einen Schlichtungsvorschlag des Ombudsmanns zu vermeiden. 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 2019 von CHF 371.- auf CHF 379.-.

---

#### **Entwicklung Streitwert**

---

2020	379 CHF
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 2'027 Anfragen und Fällen gingen 68.9% in deutscher, 27.7% in französischer und 3.4% in italienischer Sprache bei der Schlichtungsstelle ein.

---

#### **Verteilung der Sprachen der Kundinnen und Kunden**

---

Deutsch	68.9%
Französisch	27.7%
Italienisch	3.4%

---

### **Art der Kundinnen und Kunden**

123 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (6.1%), alle anderen von Privatpersonen.

### **Verfahrens- und Behandlungsgebühren**

Im Berichtsjahr wurden von der Schlichtungsstelle gesamthaft 528 Rechnungen für Verfahrensgebühren abgeschlossener Schlichtungsverfahren erstellt. 421 Rechnungen betrafen die Vorauszahler und 107 die Fallzahler. 455 Rechnungen gingen zulasten von Fernmeldediensteanbietern, 73 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 drei Beschwerden von Mehrwertdiensteanbietern gegen Gebührenverfügungen der Schlichtungsstelle beim Bundesverwaltungsgericht ein. Die Beschwerden wurden im Dezember 2020 eingereicht und sind dementsprechend noch hängig. Eine Übersicht über alle abgeschlossenen Gerichtsverfahren vor Bundesverwaltungsgerichts gibt es auf der Webseite der Schlichtungsstelle: <https://de.ombudscom.ch/entscheide-des-bundesverwaltungsgerichts-zur-taetigkeit-der-schlichtungsstelle/>.

## **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 2020 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

- Beatrix Carelli, Sachbearbeiterin (80%)
- Michèle Lenz, Juristin (50%)
- Stéphanie Perroud, Juristin (20%)
- Eleonora Rhy, Juristin (50%; Stellvertretung Ombudsmann)
- Marina Rickenbacher, Juristin (20-50% bis 31.1.2020)
- 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 2020 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)
- Jean Christophe Schwaab (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 12. März 2020 und 14. September 2020 durch. Zudem erarbeitete der Stiftungsrat an zwei Workshops vom 14. September 2020 und 27. November 2020 die künftige Strategie der Stiftung ombudscom.

## **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 2020

der

**Stiftung ombudscom**

Bern

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


Gümligen, 25. Februar 2021

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2020 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 Ombudscom  
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation  
 Spitalgasse 14  
 3011 Bern

**BILANZ AUF DEN 31. DEZEMBER 2020 MIT VORJAHRESVERGLEICH**

<b><u>AKTIVEN</u></b>	<b><u>31.12.2020</u></b>	<b><u>31.12.2019</u></b>
<b><u>Umlaufvermögen</u></b>		
<b><u>Flüssige Mittel</u></b>		
Kasse	Fr. 277.80	Fr. 200.30
Postfinance 89-784503-6	" 472'940.65	" 1'216'852.20
Postfinance 15-026040-0	" 30'154.33	" 19'081.07
BEKB Kontokorrent 16 269.117.6.40	" 423'119.99	" 77'878.32
Total flüssige Mittel	Fr. 926'492.77	Fr. 1'314'011.89
<b><u>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</u></b>		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 76'188.70	Fr. 178'379.80
Delkredere	" -19'304.90	" -149'034.01
Total Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 56'883.80	Fr. 29'345.79
<b><u>Übrige kurzfristige Forderungen</u></b>		
BEKB Mietkaution 42 4.243.170.34	Fr. 0.00	Fr. 25'734.25
BEKB Mietkaution 42 5.879.819.80	" 6'303.70	" 6'300.55
Guthaben Echovox SA	" 16'889.95	" 18'342.00
Total übrige kurzfristige Forderungen	Fr. 23'193.65	Fr. 50'376.80
<b><u>Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen</u></b>		
Nicht fakturierte Dienstleistungen	Fr. 173'540.00	Fr. 44'000.00
<b><u>Aktive Rechnungsabgrenzungen</u></b>		
Aktive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 55'437.65	Fr. 68'821.10
<b>Total Umlaufvermögen</b>	<b>Fr. 1'235'547.87</b>	<b>Fr. 1'506'555.58</b>
<b><u>Anlagevermögen</u></b>		
<b><u>Mobiles Anlagevermögen</u></b>		
Büromobilien	Fr. 3'540.00	Fr. 1.00
<b>Total Anlagevermögen</b>	<b>Fr. 3'540.00</b>	<b>Fr. 1.00</b>
<b>TOTAL AKTIVEN</b>	<b>Fr. 1'239'087.87</b>	<b>Fr. 1'506'556.58</b>

**Stiftung Ombudscom**  
**Schlichtungsstelle für Telekommunikation**  
**Spitalgasse 14**  
**3011 Bern**

<b><u>PASSIVEN</u></b>	<b><u>31.12.2020</u></b>	<b><u>31.12.2019</u></b>
<b><u>Kurzfristiges Fremdkapital</u></b>		
<u>Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen</u>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 760.15	Fr. 9'734.60
<u>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten</u>		
Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	Fr. 8'035.71	Fr. 27'076.90
<u>Passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen</u>		
Passive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 32'864.00	Fr. 35'851.00
Rücküberführung der kumulierten Ertragsüberschüsse	" 3'682.58	" 3'682.58
Rückstellung Ertragsüberschuss	" 811.73	" 744.05
Abgrenzung Vorauszahlungen	" 28'927.00	" 18'222.25
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	" 217'463.55	" 230'347.55
Vorauszahlung upc cablecom GmbH	" 161'780.75	" 245'992.75
Vorauszahlung Salt Mobile SA	" 291'136.80	" 359'269.80
Vorauszahlung Sunrise Communications AG	" 185'581.00	" 265'548.50
Vorauszahlung TalkTalk AG	" 38'044.60	" 40'086.60
Total passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen	Fr. 960'292.01	Fr. 1'199'745.08
<b>Total kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>Fr. 969'087.87</b>	<b>Fr. 1'236'556.58</b>
<b><u>Stiftungskapital</u></b>		
Stiftungskapital	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
<b>Total Stiftungskapital</b>	<b>Fr. 270'000.00</b>	<b>Fr. 270'000.00</b>
<b>TOTAL PASSIVEN</b>	<b><u>Fr. 1'239'087.87</u></b>	<b><u>Fr. 1'506'556.58</u></b>

Stiftung Ombudscom  
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation  
 Spitalgasse 14  
 3011 Bern

**BETRIEBSRECHNUNG PRO 2020 MIT VORJAHRESVERGLEICH**

	<u>2020</u>	<u>2019</u>
<b><u>NETTOERLÖS</u></b>		
Verfahrensgebühren Fallzahler	Fr. 121'189.22	Fr. 165'468.24
Verfahrensgebühren Vorauszahler	" 464'862.50	" 602'034.95
Behandlungsgebühren	" 10'133.65	" 12'356.42
Veränderung Delkredere	" 12'187.56	" -7'687.16
Veränderung nicht fakturierte Dienstleistungen	" 129'540.00	" 44'000.00
<b>TOTAL NETTOERLÖS</b>	<b>Fr. 737'912.93</b>	<b>Fr. 816'172.45</b>
Gehälter	Fr. -467'812.10	Fr. -571'316.40
Honorare Stiftungsrat	" -43'500.00	" -35'000.00
Sozialleistungen	" -87'415.75	" -87'184.75
Weiterbildung	" -3'270.00	" -6'310.00
Personalnebenkosten	" -2'863.70	" -4'706.95
<b>DECKUNGSBEITRAG 1</b>	<b>Fr. 133'051.38</b>	<b>Fr. 111'654.35</b>
<b><u>ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND</u></b>		
Miete inkl. Nebenkosten	Fr. -39'679.90	Fr. -59'710.95
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	" -3'569.45	" -3'100.55
Umzug	" -5'378.00	" 0.00
Sachversicherungen	" -1'486.80	" -1'486.80
Büromaterial	" -447.70	" -1'024.75
Telefon / Fax / Porti	" -8'204.45	" -8'274.15
IT-Kosten	" -17'788.50	" -15'750.60
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	" -26'659.75	" -25'516.00
Bücher / Zeitschriften	" -2'434.20	" -2'424.00
Werbedrucksachen / Werbematerial	" -634.85	" -112.00
Repräsentationsspesen	" -9'674.65	" -10'649.60
Repräsentations / -Beratungsspesen Stiftungsrat	" -7'452.00	" -887.50
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	" -8'638.00	" -9'650.00
<b>TOTAL ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND</b>	<b>Fr. -132'048.25</b>	<b>Fr. -138'586.90</b>
Abschreibungen	Fr. -889.55	Fr. -2'154.00
<b>BETRIEBSERGEBNIS VOR FINANZERFOLG</b>	<b>Fr. 113.58</b>	<b>Fr. -29'086.55</b>
Finanzaufwand	Fr. -543.05	Fr. -540.40
Finanzertrag	Fr. 542.40	Fr. 1'325.75
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	Fr. 16'977.95	Fr. 4'405.00
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	Fr. -17'023.20	Fr. -9'759.75
Auflösung Rückstellung Ertragsüberschuss	Fr. 0.00	Fr. 34'400.00
<b>Rückzahlung Ertragsüberschuss</b>	<b>Fr. -67.68</b>	<b>Fr. -744.05</b>
<b>JAHRESERGEBNIS</b>	<b>Fr. 0.00</b>	<b>Fr. 0.00</b>