

ombudscom

Jahresbericht 2021

Schlichtungsstelle Telekommunikation



Stiftung ombudscom
Spitalgasse 14
Postfach
3001 Bern

Stiftung ombudscom
Schlichtungsstelle Telekommunikation
Spitalgasse 14
Postfach
3001 Bern

Telefax: +41 31 310 11 78
Telefon: +41 31 310 11 77 (werktags von 09:00-13:00 Uhr)

Geschäftsführer: Dr. Oliver Sidler
UID: CHE-114.399.370

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin	4
2. Problemschwerpunkte	5
2.1 Mehrwertdienste	5
2.2 Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung	7
2.3 Rechnungsstellung	8
2.4 Roaming	8
2.5 Anbieterwechsel	9
2.6 Einseitige Vertragsänderungen	10
3. Zahlen und Fakten	12
3.1 Anfragen und Fälle	12
3.1.1 Anfragen	13
3.1.2 Fälle (eigentliche Schlichtungsverfahren)	14
3.1.2.1 Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)	15
3.1.2.2 Erfolgreiche Schlichtungsverfahren	16
3.1.3 Sprache der Kundinnen und Kunden	16
3.1.4 Streitwert	17
3.1.5 Art der Kundinnen und Kunden	17
3.2 Verfahrens- und Behandlungsgebühren	17
3.3 Medienkontakte	18
3.4 Das Team der Schlichtungsstelle	18
3.5 ANHANG: Statistik der Anfragen und Fälle nach Anbieter (in alphabetischer Reihenfolge)	19
4. Schlichtungsstelle	22
5. Stiftung ombudscom	23
6. Aufsichtsbehörden	24
7. Jahresrechnung mit Revisionbericht	25

1. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin

Wie das vorangegangene Jahr war auch 2021 von der Corona-Pandemie geprägt. Homeoffice und Videokonferenzen prägten den Berufsalltag. Nicht immer und überall, aber doch grossmehrheitlich.

Anfangs Jahr traten revidierte Bestimmungen des Fernmeldegesetzes und des Gesetzes über den unlauteren Wettbewerb in Kraft, die einige Verbesserungen für Kundinnen und Kunden bedeuten. So müssen Datenpakete ab Mitte Jahr mindestens 12 Monate - und nicht nur 30 Tage, wie bisher oft der Fall - gültig sein. Die Roaming-Regeln sollen transparent und verständlich kommuniziert werden und zudem sollen Kundinnen und Kunden einen Roaming-Deckel festlegen können. Damit trägt das revidierte Fernmeldegesetz dem gesellschaftlichen Wandel unserer immer stärker digitalisierten Gesellschaft Rechnung.

Zwar waren auch im Berichtsjahr die Anzahl Anfragen und Fälle der Ombudsstelle rückläufig. Nebst dem klassischen Schlichtungsverfahren ist neu die Verhandlungslösung dazugekommen. Diese ermöglicht es, den Fall aufgrund einer Einigung zwischen den Parteien und einer entsprechenden, von der Schlichtungsstelle redigierten Verhandlungslösung, zum Abschluss zu bringen.

Seine beiden Sitzungen führte der Stiftungsrat virtuell anhand von Videokonferenzen durch. Möglich war dies aufgrund der entsprechenden Rechtsgrundlagen und technischen Einrichtungen. Neu soll ein Rotationsprinzip dafür sorgen, dass die Vertreterinnen und Vertreter der Fernmeldedienstleister und Konsumentenschutzorganisationen sich im Stiftungsrat abwechseln. Weiter befasste sich der Stiftungsrat mit der Umsetzung der Strategie und definierte eine Roadmap.

Das BAKOM schätzt die Arbeit von ombudscom und äussert sich sehr zufrieden mit ihr.

Gerade mal vollständig, ergab sich wieder eine Änderung im Stiftungsrat. Nachdem Herr Jean-Christophe Schwaab seinen Rücktritt bekanntgegeben hatte, delegierte die Fédération romande des consommateurs, FRC, Herrn Jean Busché als ihren Vertreter in den Stiftungsrat ombudscom.

Trotz oder gerade wegen der rückläufigen Anfragen ist die Ombudsstelle gefordert. Um die Kosten bei qualitativ guter Leistung möglichst tief zu halten, optimiert sie ihre Leistungen sowohl logistisch als auch personell. Der Stiftungsrat dankt dem Ombudsmann, Herrn Oliver Sidler, und seinem Team herzlich für ihre kompetente und effiziente Arbeit während des ganzen Jahres.

Corina Casanova

2. Problemschwerpunkte

Bei den Themenbereichen, welche die Kundinnen und Kunden von Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern im 2021 am meisten beschäftigten, gibt es im Vergleich mit dem Vorjahr keine Veränderungen. Nach wie vor sind dies die Mehrwertdienste, allgemeine Probleme in der Rechnungsstellung sowie die Sperrung und Annullation von Dienstleistungen wie auch die Vertragskündigungen.

2.1 Mehrwertdienste

Gegenüber dem Vorjahr mit insgesamt 524 Beschwerden zu Mehrwertdiensten wurden im Berichtsjahr 2021 insgesamt 367 Beschwerden eingereicht. Dieser Rückgang geht einher mit dem allgemeinen Rückgang von Beschwerden, welche der Schlichtungsstelle gemeldet werden.

Im Bereich der Mehrwertdienste bezogen sich die meisten Anfragen und Fälle um Mehrwertdienstabonnements (SMS von Kurznummern auf der Rechnung der Fernmeldediensteanbieter). Die Kundinnen und Kunden erkundigten sich oft erstmals telefonisch bei der Schlichtungsstelle und wollten wissen, weshalb die Rechnung erhöht ausgefallen sei. In vielen Fällen liessen sich Kurznummern auf der Rechnung auffinden. Oftmals wurden die Kundinnen und Kunden nach vorgängiger Reklamation beim Fernmeldediensteanbieter direkt an die Schlichtungsstelle verwiesen, ohne dass vom Fernmeldediensteanbieter der betroffene Mehrwertdiensteanbieter bekanntgegeben und die Kundinnen und Kunden über das weitere Vorgehen informiert wurden.

Die Mehrwertdienst-SMS wurden meistens ungewollt aktiviert und/oder der Mehrwertdiensteanbieter hielt sich nicht an die Vorschriften für die Aktivierung. In diesen Fällen wurden infolge Entgegenkommens der Mehrwertdiensteanbieter in der Regel Verhandlungslösungen oder kurze Schlichtungsvorschläge ausgearbeitet. Dies im Gegensatz zu den Kosten der Anrufe an 090x-Nummern. In diesen Fällen erfolgte selten ein Entgegenkommen der Mehrwertdiensteanbieter. Die Kundinnen und Kunden bestritten die Kosten u.a., weil sie sich der Kostenpflicht nicht bewusst waren, weil der Mehrwertdiensteanbieter der anrufenden Person zusicherte, dass der Anruf trotz er Preisansage kostenlos sei oder weil die Dienstleistung nicht wie versprochen erbracht wurde. So war bspw. eine Kundin auf Partnersuche und rief hierfür zahlreiche Male eine kostenpflichtige 090x-Nummer an. Nach langer Gesprächszeit ohne vermittelten Partner sah sie sich mit horrenden Kosten von knapp CHF 2'000.- auf der Telefonrechnung ihres Anbieters konfrontiert. Der Ombudsmann tätigte zur Überprüfung der mit der Premium-Nummer erbrachten Dienstleistung sowie der Kosten des Anrufs an die Premium-Nummer einen Testanruf und kam zum Schluss, dass die gesetzlichen Bestimmungen zur Preisansage und die gesetzlich vorgesehenen Preisobergrenzen eingehalten wurden. Bevor die Partnervermittlung stattfinden konnte, musste er zahlreiche Fragen beantworten. Dies nahm bereits über 20 Minuten in Anspruch und kostete fast CHF 100.-. Anschliessend kontaktierte der Ver

mittler potentielle Partnerinnen, welche live in die Leitung geschaltet und gebeten wurden, ebenfalls die 090x-Nummer zurückzurufen. Aufgrund der äussert langen Gesprächsdauer und der Tatsache, dass eine Partnersuche effizienter hätte durchgeführt werden können, erachtete der Ombudsmann eine Reduktion der Mehrwertdienstgebühren um die Hälfte dennoch für angemessen (Fallbeispiel).

Anfangs des Berichtsjahres gingen einige telefonische Anfragen zu einer Kurznummer ein, welche auch auf der Internetseite „cybercrimepolice.ch“ aufgeführt war. Die Webseite warnt die Konsumentinnen und Konsumenten eindringlich vor einer Betrugsmasche: Die Betrüger verschicken eine SMS, in der sie vorgaukeln, dass der Empfänger aufgrund der fehlenden Erreichbarkeit mehrere ausstehende Nachrichten habe. In Tat und Wahrheit soll der Empfänger jedoch in eine Falle tappen. Schickt dieser das Keyword „JA“ an die in der SMS ersichtlichen Kurznummer, um die ausstehenden Nachrichten zu erhalten, wird offenbar ein Mehrwertdienstabonnement abgeschlossen (Fallbeispiel).

Neben den Kurznummern wurden vereinzelt auch Kosten für Anrufe an kostenpflichtige 090x-Nummern bestritten. So sorgte die Aussage eines Moderators „dir chöit o gratis mitmache, mit em Handy im Internet“ in einer Fernsehsendung mit Gewinnchance für Verwirrung. Eingebildet wurde einerseits die Nummer mit dem Hinweis, dass Anrufe mit CHF 1.20 in pro Minute in Rechnung gestellt werden. Andererseits wurde auch ein Link für die kostenlose Teilnahme über eine Webseite aufgeführt. Der Ombudsmann wies im Schlichtungsvorschlag darauf hin, dass in der Sendung mit der Einblendung der Tarife transparent auf die Kosten aufmerksam gemacht wurde. Der Hinweis des Moderators auf die Gratis-Teilnahme hätte aber - gerade im Hinblick auf technisch nicht versierte Personen - klarer ausfallen können. Vorgeschlagen wurde deshalb, dass die Kundin einen Viertel der angefallenen Kosten nicht übernehmen sollte (Fallbeispiel).

Weitere Beschwerden zu Mehrwertdiensten verzeichnete die Schlichtungsstelle Telekommunikation im Bereich der Sperrungen der Nummern/Anschlüsse durch den Fernmeldedienstanbieter infolge nicht bezahlter Mehrwertdienstgebühren. In diesen Fällen wurde vermehrt festgestellt, dass die Fernmeldedienstanbieter trotz der Bestimmung nach Art. 38 Abs. 4 FDV und der fristgerechten Beanstandungen der Mehrwertdienstgebühren durch die Kundinnen und Kunden, dennoch eine Sperrung der Nummer vornahm. Dies ist sehr ärgerlich, sind doch die meisten Personen heute auf ihr Mobiltelefon angewiesen. Ausserdem stellten die Fernmeldedienstanbieter in der Regel noch Gebühren für die Sperrung und Entsperrung der Nummer in Rechnung. Nach der Verfahrenseinleitung konnten die meisten gesperrten Nummern umgehend wieder aufgeschaltet werden. Der Ombudsmann hielt in solchen Fällen in der Regel die Annullierung der Sperr- und Aktivierungsgebühren sowie eine zusätzliche Gutschrift für die Unannehmlichkeiten für angezeigt (Fallbeispiel).

2.2 Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung

Bei den 349 (2020: 415) Beschwerden im Themenbereich Sperrung, Annullierung und Vertragskündigung geht es vor allem um Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer Kündigung und deren Modalitäten, 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.

Dabei ging es im Berichtsjahr u.a. um Kundinnen und Kunden, die nicht selbst dem Vertragsschluss zustimmten. So rief z.B. die Ehefrau eines Kunden den Anbieter an und nahm für ihren Ehemann eine Änderung des Mobilabonnements vor. Der Kunde war mit der Änderung nicht einverstanden. Der Ombudsmann kam zum Schluss, dass sich Ehegatten im Rahmen von Art. 166 ZGB zwar gegenseitig vertreten können. Diese Vertretungsbefugnis beschränkt sich aber auf Bedürfnisse des Familienunterhalts, zu welchen z.B. ein Festnetz-, Internet- und TV-Vertrag, nicht aber der Mobilvertrag eines Ehegatten fällt. Die Ehefrau des Kunden war somit nicht zur Änderung des Mobilvertrags befugt. Daher wurde vorgeschlagen, den neuen Vertrag rückwirkend per Vertragsschluss ohne Kostenfolgen aufzulösen (Fallbeispiel).

Weiter ging es des Öfteren um Missverständnisse bei Vertragsschluss sowie nicht oder falsch erteilte Informationen bei Vertragsschluss. Die Kundinnen und Kunden hätten den Verträgen bei korrekter Informationslage nicht zugestimmt. So wurde einer Kundin, welche eine Dienstleistung mit einer 5G-Verbindung beziehen wollte bei Vertragsschluss zwar ein Mobiltelefon mit 5G-Funktion, aber ein Abonnement ohne 5G-Verbindung verkauft. Diesen Vertrag durfte die Kundin vorzeitig ohne Kündigungsgebühren auflösen und den Anbieter wechseln (Fallbeispiel). In ähnlich gelagerten Fällen kam der Ombudsmann zum Schluss, dass der Kunde oder die Kundin bei Vertragsschluss wohl einem wesentlichen Grundlagenirrtum unterlag, was zur Anfechtbarkeit des Vertrags führte. So wurde z.B. einem Kunden ohne Bedarf eines TV-, Festnetz- oder Internetvertrags ein teures TV-, Festnetz- und Internet-Abonnement mit einer Mindestvertragsdauer von 24 Monaten verkauft (Fallbeispiel). Ein anderer Kunde wurde nicht informiert, dass er bei der Vertragsänderung ein neues Modem erhält, welches mit seiner teuren und aufwändigen Hausinstallation nicht mehr kompatibel war (Fallbeispiel). In beiden Fällen erachtete der Ombudsmann die rückwirkende, kostenlose Vertragsauflösung per Vertragsschluss infolge Irrtums für angezeigt.

In weiteren Fällen dieser Rubrik ging es um Sperrungen und/oder Kündigungen infolge Zahlungsverzugs der Kundinnen und Kunden. Einige Kundinnen und Kunden bezahlten die Rechnungen nicht mehr oder gingen unbegründeterweise von doppelt bezahlten Rechnungen aus und stellten die Zahlungen ein. Dies führte zu Mahnungen und Sperrungen sowie zuletzt zu vorzeitigen Kündigungen wegen des Zahlungsverzugs. Andere Kundinnen und Kunden stellten ihre Zahlungen begründeterweise ein. So u.a. eine Kundin, welche in ein Alters- und Pflegeheim ziehen musste. Ihr wurde die Auflösung des Vertrags per Eintritt ins Alters- und Pflegeheim zugesichert.

Dennoch stellte der Anbieter während mehrerer Monate weiterhin Rechnungen, welche die Kundin rege beanstandete. (Fallbeispiel)

Zuletzt müssen einerseits noch die zahlreichen Beschwerden bezüglich Störungen und Unterbrüche erwähnt werden, wegen welcher die Kundinnen und Kunden u.a. um vorzeitige Kündigungen der Vertragsverhältnisse ohne Kostenfolgen ersuchten. Andererseits dürfen auch die Streitigkeiten infolge einer nicht erfolgten oder verspäteten Portierung nicht unerwähnt bleiben (Fallbeispiel).

2.3 Rechnungsstellung

Im Bereich „Rechnungsstellung“ gingen im Berichtsjahr von 376 (2020: 506) Beschwerden zu den unterschiedlichsten Themen bei der Schlichtungsstelle ein.

Viele Fälle bezogen sich auf die in Rechnung gestellten Gebühren für eine vorzeitige Vertragsauflösung. Auch Mahn- und Sperrgebühren wurden öfters reklamiert. In vielen Fällen machten die Kundinnen und Kunden lediglich geltend, dass die Rechnung nicht stimmen könne, konkretisierten die angeblichen Fehler aber nicht genauer. Dies führte zu aufwändigen Schlichtungsvorschlägen, bei welchen unzählige Rechnungen gesichtet und überprüft werden mussten. Auch die Rechnungsstellung bei den Kabelanschlussgebühren war oft Thema bei den telefonischen Anfragen und Schlichtungsvorschlägen. Viele Fälle bezogen sich auch auf die vertraglich vereinbarten Abonnementsgebühren, respektive die Rabatte, welche durch den Anbieter nicht ordentlich eingetragen wurden.

In einem Fall beispielsweise reklamierte die Kundin die Rechnungsstellung des Anbieters und hielt fest, dass sie zu viel einbezahlt habe. Im Schlichtungsverfahren ging es um die Frage, ob eine Rückzahlung des Betrags von CHF 189.85 wegen zu viel bezahlter Gebühren an die Kundin durch den Anbieter vorgenommen werden sollte. Im Rahmen der Ausarbeitung des Schlichtungsvorschlags wurden sämtliche Rechnungen detailliert auf Unstimmigkeiten überprüft: Es konnten keine Fehler erkannt werden. Somit konnte auch keine Rückzahlung des nach Meinung der Kundin zu viel bezahlten Betrages vorgeschlagen werden. (Fallbeispiel)

2.4 Roaming

Auch wenn der Themenbereich „Roaming“ in den Medien und der Politik immer wieder zu reden gibt, gingen im Berichtsjahr lediglich 52 (2020: 48) Anfragen und Fälle zu diesem Thema ein. Dabei ging es vor allem um die unerwünschte Datennutzung im Ausland. Dies einerseits von Personen, welche sich tatsächlich im Ausland befanden und dachten, über eine WLAN-Verbindung zu surfen oder das Datenroaming ausgeschaltet zu haben. Andererseits beschwerten sich einige Kundinnen und Kunden, welche sich in der Schweiz befanden über die automatische Verbindung mit einer ausländischen Antenne. Dies führte dazu, dass sich die Kundinnen und

schem Tarif konfrontiert sahen. In solchen Fällen informiert der Ombudsmann jeweils über die Geräteeinstellungen, welche im Verantwortungsbereich der Kundinnen und Kunden liegen. So kann manuell der Anbieter eingestellt und die Roaming-Funktion ausgeschaltet werden. Dennoch müssen Kundinnen und Kunden, welche sich in der Schweiz – nicht in Grenznähe – befinden, nicht mit einer Verbindung mit einer ausländischen Antenne rechnen. In der Grenznähe können Verbindungen mit ausländischen Antennen leider nicht ausgeschlossen werden, ausser es wird manuell der Anbieter eingestellt.

In einigen Fällen war unklar, ob das abgeschlossene Abonnement über ein Daten- und Anrufkontingent im Ausland verfügt. Gerade bei Europa-Abonnements waren oft Anrufe z.B. von Deutschland nach Italien inbegriffen, nicht aber Anrufe von der Schweiz in europäische Nachbarländer. Diese Einschränkung führte immer wieder zu Unklarheiten bei der Kundschaft.

Ein Schlichtungsverfahren handelte von 15 bestrittenen Anrufe in Ghana. Der Kunde vertrat vehement die Ansicht, nur vier Anrufe getätigt zu haben und stellte der Schlichtungsstelle Telekommunikation Screenshots seiner Anrufliste des Mobiltelefons zu. Dem Verbindungsnachweis des Anbieters war nicht zu entnehmen, ob es sich um eingehende oder ausgehende Anrufe handelte. Ausserdem fanden sich nicht alle gewählten Nummern gemäss Mobiltelefonverlauf im Verbindungsnachweis wieder. Weiter wurden gemäss Verbindungsnachweis noch ausländische Anrufe in Rechnung gestellt, als sich der Kunde bereits wieder in der Schweiz befand. Daher hegte der Ombudsmann Zweifel an der Korrektheit des Verbindungsnachweises und schlug vor, die nach der Rückkehr des Kunden noch in Rechnung gestellten Roaming-Gebühren zu annullieren und die verbleibende Forderung zu halbieren (Fallbeispiel).

In einem anderen Verfahren führte die Ausschaltung der Roamingdienste bei einem Reiseleiter in der Ukraine zu sehr grossen Unannehmlichkeiten. Der Kunde konnte wegen der Sperrung des Anschlusses nicht adäquat auf einen medizinischen Notfall einer minderjährigen Reisebegleiterin reagieren. Hintergrund der Sperrung der Roamingdienste war, dass der Anbieter eigenmächtig eine Kostenlimite für Roaming festsetzte, den Kunden aber weder über diesen Vorgang noch über die Möglichkeit, selber die Kostenlimite festzusetzen, informierte. Nach Meinung des Ombudsmanns stand dieses Vorgehen wie auch die Sperrung des Anschlusses nicht im Einklang mit der geltenden Gesetzgebung (Fallbeispiel).

2.5 Anbieterwechsel

Zum Thema „Anbieterwechsel“ gingen im Berichtsjahr 15 (2020: 11) Anfragen und Fälle ein. Für die Schlichtungsstelle recht komplex entpuppten sich die Schlichtungsverfahren zur Frage der Nummernportierung. Der Ombudsmann beschäftigte sich mit zahlreichen Beschwerden zu nicht oder verspätet erfolgten Nummerportierungen. Er zeigte in den Schlichtungsvorschlägen jeweils die Voraussetzungen auf, wel

che für eine erfolgreiche Portierung erfüllt sein müssen. So müssen bspw. die Angaben auf dem Portierungsformular mit den Angaben des Vertragsnehmers/der Vertragsnehmerin beim ursprünglichen Anbieter übereinstimmen und die zu portierende Nummer muss beim ursprünglichen Anbieter aktiv sein. Ausserdem wies der Ombudsmann rege darauf hin, dass bei einem Anbieterwechsel mit Nummerübernahme die Kündigung des Vertrags beim ursprünglichen Anbieters jeweils durch die Einreichung des Portierungsformulars erfolgt. Somit erübrigen sich Kündigungen beim vorherigen Anbieter gegenüber grundsätzlich. In einem Fall kündigte eine Kundin ihren Vertrag beim ursprünglichen Anbieter zusätzlich zum ausgefüllten Portierungsformular eigenständig per Portierungsdatum. Die Portierung konnte infolge eines Systemfehlers beim neuen Anbieter nicht rechtzeitig vorgenommen werden. Aufgrund der Kündigung beim ursprünglichen Anbieter wurde die zu portierende Nummer deaktiviert, was eine Portierung verunmöglichte. Erst drei Monate später, nachdem die Nummer wieder aktiviert werden konnte, konnte die Nummer zum neuen Anbieter übertragen werden. Dass dieses Vorgehen der Kundin nicht bekannt war, konnte ihr nach Ansicht des Ombudsmanns nicht angelastet werden. Schliesslich ist es üblich, Verträge ausdrücklich kündigen zu müssen, wenn man das Vertragsverhältnis beenden möchte. Die Kündigung mit dem Portierungsformular ist dahingegen kein bekanntes Vorgehen. Im besagten Fall schlug der Ombudsmann daher eine Gutschrift von sechs Abonnementsgebühren vor (Fallbeispiel).

2.6 Einseitige Vertragsänderungen

Bei den Schlichtungsverfahren zum Thema der einseitigen Vertragsänderungen wurde aufgezeigt, dass die Vertragsparteien einseitige Änderungen nur vornehmen dürfen, wenn die Änderungen rechtzeitig angekündigt werden und vertraglich genügend bestimmte Anpassungsklauseln vereinbart wurden. Das heisst, das erwartete Ereignis als auch der Umfang der Anpassung müssten vertraglich bestimmt werden. Die meisten Anbieter sehen in ihren Allgemeinen Geschäftsbestimmungen zu wenig bestimmte Anpassungsklauseln vor, sodass den Kundinnen und Kunden ein vorzeitiges Kündigungsrecht per Eintritt der Vertragsänderung eingeräumt werden muss. In einigen Fällen kam der Ombudsmann zum Schluss, dass kein Fehler von Anbieterseite vorlag und die Kundinnen und Kunden den Vertrag kündigen mussten, wenn sie mit der Änderung nicht einverstanden waren. In anderen Fällen wurden die Kundinnen und Kunden teilweise nicht oder verspätet über den Eintritt der Änderungen informiert, sodass sie nicht rechtzeitig per Änderungsdatum kündigen konnten. So auch in einem Fall, in welchem der Anbieter dem Kunden nicht rechtzeitig anzeigte, das Flatrate-Abonnement infolge angeblicher übermässiger Nutzung zu ändern. Diese Änderung erachtete der Ombudsmann nicht nur aufgrund der nicht fristgemässen Information für unangebracht. Hinzu kam, dass der Anbieter das Abonnement bei Vertragsschluss mit „Alles unlimitiert“ beworben hatte. Von einer Limitierung der Dienste sprachen weder der Vertrag des Kunden noch die dazugehörigen AGB. Auch vertraglich nicht definiert war, welche Nutzung der Anbieter als übermässig einstufte. Die Terminologie „Alles unlimitiert“ erachtete der Ombudsmann vorlie

gend für irreführend, da dennoch eine nicht näher erklärte Limite zu bestehen schien. Er kam zum Schluss, dass ohne vertragliche Definition der übermäßigen Nutzung dem Anbieter ein unlauteres Verhalten nach Art. 3 Abs. 1 lit. b. UWG angelastet werden könnte. Daher wurde vorgeschlagen, das ursprüngliche Abonnement des Kunden beizubehalten. Dieses konnte selbstverständlich von beiden Parteien in- nert Kündigungsfrist gekündigt werden (Fallbeispiel).

Beschwerdegründe 2021	Fälle/Anfragen
Rechnungsstellung allg.	376
Dienstleistungsqualität allg.	58
Versorgungsqualität Mobile	61
Versorgungsqualität Festnetz	104
Kundendienst	54
Unverlangte Dienstleistung	121
Anbieterwechsel allg.	15
Preselection	3
Nummernportierung	74
Sprach- und Datenkommunikation	15
Roaming	52
Mehrwertdienste	367
Sperrung/Annulation Dienstleistung, Vertragskündigung	349
Technologiewechsel	0
Diverses	34

3. Zahlen und Fakten

3.1 Anfragen und Fälle

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 1'682 Personen an die Schlichtungsstelle (2020: 2'027). Dies entspricht monatlich rund 140 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 515 Fälle (2020: 563) und 1'167 Anfragen (2020: 1'464). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einem Rückgang der Anfragen und Fälle von rund 17%.

	Anfragen	Fälle	Total
2010	2402	1165	3567
2011	3404	1137	4541
2012	4736	1146	5882
2013	4782	1171	5963
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
2021	1167	515	1682

Gemäss Art. 48 Abs. 4bis FDV kann die Schlichtungsstelle Statistiken über die Fallzahlen aufgeschlüsselt nach Anbieter von Fernmelde- und Mehrwertdiensten veröffentlichen. Die am Schluss dieses Kapitels publizierte Statistik führt erstmals die Anbieter in alphabetischer Reihenfolge mit der Anzahl behandelter Anfragen und durchgeführten Schlichtungsverfahren (Fälle) im Berichtsjahr auf. Qualitative Aussagen lassen sich von dieser Statistik kaum ableiten, da die Zahlen keinen Bezug zur Anzahl Kundenverträge der einzelnen Anbieter aufweisen. Statistische Informationen insbesondere zu den Marktanteilen der einzelnen Anbieter von Fernmelde- und Mehrwertdiensten sind in der Sammlung statistischer Daten des Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM) abrufbar.

3.1.1 Anfragen

Von den 1'167 Anfragen konnten bis zum 31. Dezember 2021 1'141 Anfragen, d.h. fast 98%, abgeschlossen werden. Die Anfragen wurden infolge Rückzugs des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden vor Einleitung des Verfahrens, nicht eingereichter Unterlagen, Unzuständigkeit oder Einleitung des Schlichtungsverfahrens abgeschlossen.

Abgeschlossene Anfragen 2021	
abgeschlossen, weil sie zu einem Fall wurden	215
Abschluss infolge nicht eingereichter Dokumente	213
Rückzug der Anfrage	104
abgeschlossen infolge Unzuständigkeit	72
telefonische Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	478
schriftliche Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	59

Die rein telefonischen Anfragen machten im Berichtsjahr rund 42% aller abgeschlossenen und 41% aller Anfragen aus. Diese 478 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 59 Personen an die Schlichtungsstelle. Diese schriftlichen Anfragen wurden nach Erteilung der Informationen und Auskünfte ebenfalls sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

213 abgeschlossene Anfragen sind auf nicht eingereichte Dokumente zurückzuführen. Diese machten fast 19% 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. Weiter wurden sie von auf die Schlichtungsstelle verweisenden Stellen teilweise 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 215 der 1'141 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 Rückzugs der Anfrage durch die begehrende Partei, weil sie sich beispielsweise mit dem Anbieter einigen konnte (104). 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 2021 sank im Vergleich zum Vorjahr mit 26 Anfragen um 33% (2020: 39).

3.1.2 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.

Im Vergleich zum Vorjahr mit 563 Fällen ist im Berichtsjahr eine Abnahme von 48 Fällen zu verzeichnen. Das entspricht einem Rückgang von 9% und liegt unter dem Rückgang aller Fälle und Anfragen um 17%.

Fallentwicklung seit 2010	
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
2021	515

Per Ende der Berichtsperiode konnten 455 Fälle abgeschlossen werden, 60 Fälle waren noch offen.

Abgeschlossene und pendente Fälle 2021	
pendente Fälle	60
abgeschlossene Fälle	455

3.1.2.1 Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)

Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 60 der insgesamt 515 Schlichtungsverfahren offen, was rund 12% entspricht (2020: 51 bzw. 9%). Noch nicht abgeschlossene Fälle betrafen vor allem Schlichtungsverfahren, bei welchen im Dezember 2021 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 Nachverhandlungen im Gange waren.

Von den 60 pendenten Schlichtungsverfahren warteten 32 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 Nachverhandlungen. In 21 Fällen mussten die Anbieter die Stellungnahmen zu den Schlichtungsbegehren der Kundinnen und Kunden einreichen und in 7 Fällen musste die Schlichtungsstelle die Schlichtungsvorschläge ausarbeiten.

3.1.2.2 Erfolgreiche Schlichtungsverfahren

In 378 Fällen arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus (2020: 311). Von diesen 378 Schlichtungsvorschlägen wurden 50 (ca. 13% der Schlichtungsvorschläge) 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.

Im Berichtsjahr sank die Anzahl der Rückzüge der Schlichtungsbegehren durch die Kundinnen und Kunden im Vergleich zum Vorjahr von 201 auf 77. Dieser Unterschied zum Vorjahr ist mit dem stark verminderten Falleingang im Berichtsjahr und der Einführung der schriftlichen Verhandlungslösungen zu erklären. 17% der per Ende des Berichtsjahres abgeschlossenen Fälle wurden mittels Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden abgeschlossen (2020: 39%).

Die bereits in den Vorjahren festgestellte Tendenz der Kontaktaufnahmen durch die Fernmelde- und Mehrwertdienstanbieter mit den Kundinnen und Kunden, nachdem die Schlichtungsverfahren eingeleitet wurden, konnte auch im Berichtsjahr beobachtet werden. Viele Anbieter strebten 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 bisher meist zurück. Im Berichtsjahr führte die Schlichtungsstelle die schriftlichen Verhandlungslösungen gemäss Art. 11 Abs. 3 des Verfahrens- und Gebührenreglements der Stiftung ombudscom ein. Auf der Basis der getroffenen Einigung zwischen den Parteien wurde durch die Schlichtungsstelle eine kurze schriftliche Verhandlungslösung ausgearbeitet und den Parteien zur Unterzeichnung zugestellt.

3.1.3 Sprache der Kundinnen und Kunden

Von den 1'682 Anfragen und Fällen gingen 71.7% in deutscher, 24.6% in französischer und 2.4% in italienischer Sprache bei der Schlichtungsstelle ein.

Verteilung der Sprachen der Kundinnen und Kunden	
Deutsch	71.7%
Französisch	24.6%
Italienisch	2.4%

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

3.1.4 Streitwert

Der Streitwert wird seit 2007 statistisch erfasst und stieg im Berichtsjahr gegenüber 2020 von CHF 379.- auf CHF 387.-.

Entwicklung Streitwert	
2021	387 CHF
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

3.1.5 Art der Kundinnen und Kunden

91 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (5.4%), alle anderen von Privatpersonen.

3.2 Verfahrens- und Behandlungsgebühren

Im Berichtsjahr wurden von der Schlichtungsstelle gesamthaft 534 Rechnungen für Verfahrensgebühren abgeschlossener Schlichtungsverfahren für die Anbieter erstellt. 455 Rechnungen betrafen die Vorauszahler und 79 die Fallzahler. 449 Rech

nungen gingen zulasten von Fernmeldediensteanbietern, 85 Rechnungen zulasten von Mehrwertdiensteanbietern.

Seit Juli 2018 wird die Behandlungsgebühr von CHF 20.- nicht mehr von den an den Schlichtungsverfahren beteiligten Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern übernommen, sondern muss von den Kundinnen und Kunden beglichen werden. Die Behandlungsgebühr, die sich auf Art. 12c Abs. 2 FMG stützt, wurde jeweils mit der Bestätigung über den Abschluss des Schlichtungsverfahrens den Kundinnen und Kunden in Rechnung gestellt.

Im Berichtsjahr gingen zwei Beschwerden von Mehrwertdiensteanbietern gegen Gebührenverfügungen der Schlichtungsstelle beim Bundesverwaltungsgericht ein. Eine Beschwerde wurde gutgeheissen und eine andere von der Beschwerdeführerin zurückgezogen. Die Entscheide des Bundesverwaltungsgerichts zu Gebührenverfahren können auf der Webseite des Bundesverwaltungsgerichts abgerufen werden.

3.3 Medienkontakte

Die Schlichtungsstelle wurde im Berichtsjahr von diversen 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.

3.4 Das Team der Schlichtungsstelle

Das Team der Schlichtungsstelle bestand 2021 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

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

3.5 ANHANG: Statistik der Anfragen und Fälle nach Anbieter (in alphabetischer Reihenfolge)

Anbieter	Anfragen	Fälle
1818 Auskunft AG	1	0
4z.com Sàrl	0	1
Amexa Services AG	1	2
Antennengenossenschaft Rapperswil (AGRU)	1	0
Beeline	1	0
Boku Network Services DE	2	0
BSE Software GmbH	1	1
Callcom SA	0	1
CONCADAS GmbH	1	1
CoopMobile (Swisscom AG)	3	2
Cortex Communications SA	4	0
Creafuse AG	4	0
Daotec Ltd.	1	1
Das ABO (Salt Mobile AG)	3	0
Datingpoint.ch	0	1
Doing GmbH	1	0
Dynobis Ltd	1	0
EBL Telecom AG	17	0
Echovox SA	44	25
ello communications SA	0	2
Energie Wasser Bern	2	0
eruxo llc	1	0
fga - Fernsehgenossenschaft Aarburg	0	1
FREEFON AG	1	1
GA Weissenstein GmbH	4	1
GGA Maur	0	1
ggsnet schwängimatt genossenschaft	0	1

Gilomen Yvonne Treuhand	1	0
Glattwerk AG	1	0
Goldenphone GmbH	1	0
green.ch AG	1	0
Haist GmbH	1	0
i-forward GmbH	2	1
IKACOM	0	1
InterXS AG	3	2
KFGS Kabelfernseh-Genossenschaft Strengelbach	1	0
Kolonium UG	1	0
Kontelco AG	2	1
Lebara mobile/YOL (Sunrise UPC GmbH)	13	6
Lidl Connect (Salt Mobile SA)	2	1
Lycamobile AG	4	3
M-Budget Mobile (Swisscom AG)	33	15
Marvel Media Cyprus Limited	3	0
MobileTrade AG	18	5
MobyPay GmbH	3	2
netplus.ch SA	3	0
netplusFR SA	5	1
Nexphone AG	1	0
NOVATIVE	0	1
NTH AG	2	0
OIKEN SA	1	2
Opsolution GmbH	1	1
Paycon AG	64	21
Phonio Switzerland GmbH	0	1
primacall AG	1	0
Promintel SA	1	0
QLine Ostschweiz AG	0	1

Quickline AG	5	2
Richberg Media AG	1	1
Salt Mobile SA	236	100
sasag Kabelkommunikation AG	2	1
SIL Services Industriels Lausanne	3	1
Sitel SA	0	1
Suissephone Communications GmbH	9	3
Sunrise (Sunrise UPC GmbH)	179	98
Swisscom AG	176	53
swissnet telecommunication AG	1	0
Switzernet Sàrl	1	0
TalkTalk AG	9	8
TBS Strom AG - ziknet	1	0
Télédis SA	0	1
Télélavaux SA	0	0
Ticinocom SA	1	0
txtNation Ltd. UK	15	7
UPC (Sunrise UPC GmbH)	161	89
VTX Services SA	3	2
Wingo (Swisscom AG)	10	7
WWZ Energie AG	1	0
yallo (Sunrise UPC GmbH)	37	34
andere	53	0
TOTAL	1167	515

4. 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).

5. 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 2021 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 Busché (Fédération romande des consommateurs)

Vertreter der Fernmeldediensteanbieter:

- Marcel Huber (Sunrise UPC GmbH)
- Melanie Schefer Bräker (Swisscom AG)

Vertreter der Mehrwertdiensteanbieter:

- Markus Schürpf (Twister Interactive AG)

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 4. März 2021 und 10. September 2021 durch.

6. 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 dauerte von 2013 bis 2018 und wurde 2018 für weitere fünf Jahre verlängert.

7. Jahresrechnung mit Revisionbericht

TBC

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

Gümligen, 10. Mai 2022

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2021 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 Fehlansagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine Eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung nicht Gesetz, Statuten (Urkunde) und Reglement entspricht.

TBC-Revisions GmbH

A. Tringaniello
Leitender Revisor

Beilagen:

- Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang)

Angelo Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied von EXPERTsuisse
Bruno Tringaniello, zugelassener Revisionsexperte, dipl. Wirtschaftsprüfer, Mitglied von EXPERTsuisse
Worbstrasse 201, CH-3073 Gümligen/BE, Tel. +41 31 954 01 50, E-Mail t.b.c@bluewin.ch
Rathausstrasse 8, CH-6340 Baar/ZG, Tel. +41 41 783 21 83, E-Mail info@tbcgmbh.ch

Stiftung Ombudscom
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation
 Spitalgasse 14
 3011 Bern

BILANZ AUF DEN 31. DEZEMBER 2021 MIT VORJAHRESVERGLEICH

AKTIVEN	<u>31.12.2021</u>	<u>31.12.2020</u>
<u>Umlaufvermögen</u>		
<u>Flüssige Mittel</u>		
Kasse	Fr. 208.75	Fr. 277.80
Postfinance 89-784503-6	" 75'410.71	" 472'940.65
Postfinance 15-026040-0	" 0.00	" 30'154.33
BEKB Kontokorrent 16 269.117.6.40	" 599'787.65	" 423'119.99
Total flüssige Mittel	Fr. 675'407.11	Fr. 926'492.77
<u>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</u>		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 51'437.38	Fr. 76'188.70
Delkredere	" -16'676.65	" -19'304.90
Total Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 34'760.73	Fr. 56'883.80
<u>Übrige kurzfristige Forderungen</u>		
BEKB Mietkaution 42 5.879.819.80	Fr. 6'304.35	Fr. 6'303.70
Guthaben Sunrise Communications AG	" 13'298.00	" 0.00
Guthaben Echovox SA	" 28'778.90	" 16'889.95
Total übrige kurzfristige Forderungen	Fr. 48'381.25	Fr. 23'193.65
<u>Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen</u>		
Nicht fakturierte Dienstleistungen	Fr. 143'137.00	Fr. 173'540.00
<u>Aktive Rechnungsabgrenzungen</u>		
Aktive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 21'838.75	Fr. 55'437.65
Total Umlaufvermögen	Fr. 923'524.84	Fr. 1'235'547.87
<u>Anlagevermögen</u>		
<u>Mobiles Anlagevermögen</u>		
Büromobilien	Fr. 2'830.00	Fr. 3'540.00
Total Anlagevermögen	Fr. 2'830.00	Fr. 3'540.00
TOTAL AKTIVEN	Fr. 926'354.84	Fr. 1'239'087.87

Stiftung Ombudscom
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation
 Spitalgasse 14
 3011 Bern

<u>PASSIVEN</u>	<u>31.12.2021</u>	<u>31.12.2020</u>
<u>Kurzfristiges Fremdkapital</u>		
<u>Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen</u>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 8'487.60	Fr. 760.15
<u>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten</u>		
Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	Fr. 13'881.75	Fr. 8'035.71
<u>Passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen</u>		
Passive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 32'186.90	Fr. 32'864.00
Rücküberführung der kumulierten Ertragsüberschüsse	" 0.00	" 3'682.58
Rückstellung Ertragsüberschuss	" 0.00	" 811.73
Abgrenzung Vorauszahlungen	" 58'318.00	" 28'927.00
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	" 81'704.55	" 217'463.55
Vorauszahlung upc cablecom GmbH	" 80'284.75	" 161'780.75
Vorauszahlung Salt Mobile SA	" 124'222.85	" 291'136.80
Vorauszahlung Sunrise Communications AG	" 0.00	" 185'581.00
Vorauszahlung TalkTalk AG	" 39'728.10	" 38'044.60
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG mit Rangrücktritt	" 100'000.00	" 0.00
Vorauszahlung upc cablecom GmbH mit Rangrücktritt	" 100'000.00	" 0.00
Vorauszahlung Salt Mobile SA mit Rangrücktritt	" 100'000.00	" 0.00
Vorauszahlung Sunrise Communications AG mit Rangrücktritt	" 100'000.00	" 0.00
Total passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen	Fr. 816'445.15	Fr. 960'292.01
Total kurzfristiges Fremdkapital	Fr. 838'814.50	Fr. 969'087.87
Jahresverlust	Fr. -182'459.66	Fr. 0.00
<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. 926'354.84	Fr. 1'239'087.87

Stiftung Ombudscom
Schlichtungsstelle für Telekommunikation
Spitalgasse 14
3011 Bern

BETRIEBSRECHNUNG PRO 2021 MIT VORJAHRESVERGLEICH

	<u>2021</u>	<u>2020</u>
NETTOERLÖS		
Verfahrensgebühren Fallzahler	Fr. 83'638.51	Fr. 121'189.22
Verfahrensgebühren Vorauszahler	" 499'564.00	" 464'862.50
Behandlungsgebühren	" 9'315.38	" 10'133.65
Debitorenverluste	" -16'115.00	" 0.00
Veränderung Delkredere	" 2'628.25	" 12'187.56
Veränderung nicht fakturierte Dienstleistungen	" -30'403.00	" 129'540.00
TOTAL NETTOERLÖS	Fr. 548'628.14	Fr. 737'912.93
DECKUNGSBEITRAG 1		
Gehälter	Fr. -485'154.50	Fr. -467'812.10
Honorare Stiftungsrat	" -36'000.00	" -43'500.00
Sozialleistungen	" -93'248.60	" -87'415.75
Weiterbildung	" -6'240.00	" -3'270.00
Personalnebenkosten	" -1'697.40	" -2'863.70
DECKUNGSBEITRAG 1	Fr. -73'712.36	Fr. 133'051.38
ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND		
Miete inkl. Nebenkosten	Fr. -39'228.40	Fr. -39'679.90
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	" -332.00	" -3'569.45
Umzug	" 0.00	" -5'378.00
Sachversicherungen	" -1'293.30	" -1'486.80
Büromaterial	" -961.55	" -447.70
Telefon / Fax / Porti	" -6'528.30	" -8'204.45
IT-Kosten	" -18'542.95	" -17'788.50
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	" -28'050.60	" -26'659.75
Bücher / Zeitschriften	" -2'424.00	" -2'434.20
Werbedrucksachen / Werbematerial	" -3'723.40	" -634.85
Repräsentationsspesen	" -4'800.00	" -9'674.65
Repräsentationsspesen Stiftungsrat	" -250.00	" -7'452.00
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	" -9'650.00	" -8'638.00
TOTAL ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND	Fr. -115'784.50	Fr. -132'048.25
Abschreibungen	Fr. -710.00	Fr. -889.55
BETRIEBSERGEBNIS VOR FINANZERFOLG	Fr. -190'206.86	Fr. 113.58
Finanzaufwand	Fr. -491.57	Fr. -543.05
Finanzertrag	Fr. 493.10	Fr. 542.40
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	Fr. 3'468.65	Fr. 16'977.95
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	Fr. -1'565.74	Fr. -17'023.20
Auflösung Rückstellung Ertragsüberschuss	Fr. 5'842.76	Fr. 0.00
Rückzahlung Ertragsüberschuss	Fr. 0.00	Fr. -67.68
JAHRESERGEBNIS	Fr. -182'459.66	Fr. 0.00

