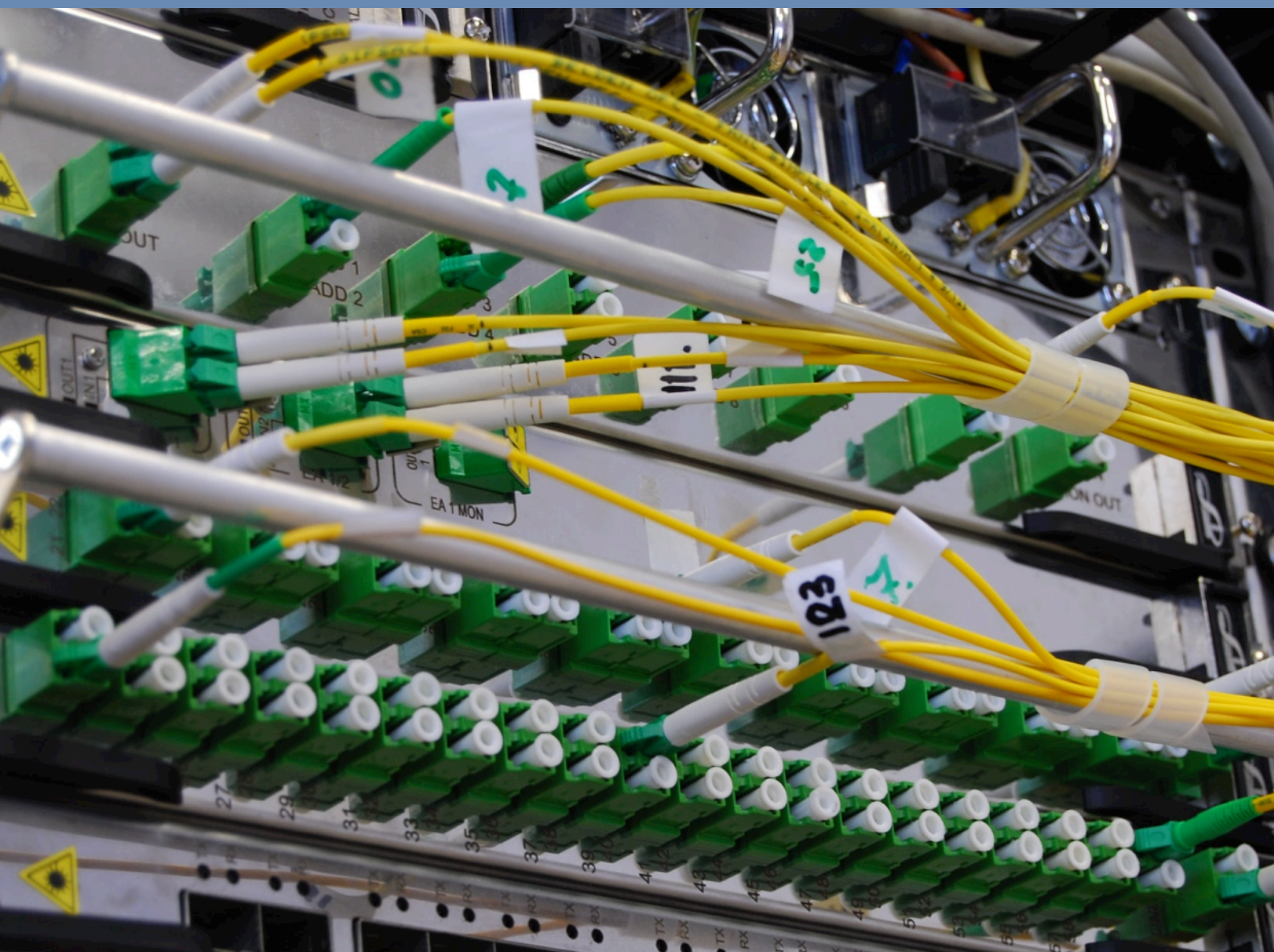


# Jahresbericht 2022

Schlichtungsstelle Telekommunikation



Stiftung ombudscom  
Schlichtungsstelle Telekommunikation  
Spitalgasse 14  
3011 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

<b>1. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin</b> .....	4
<b>2. Problemschwerpunkte</b> .....	5
2.1 Mehrwertdienste .....	5
2.2 Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung .....	6
2.3 Rechnungsstellung .....	8
2.4 Roaming .....	10
2.5 Anbieterwechsel .....	10
2.6 Einseitige Vertragsänderungen .....	11
<b>3. Zahlen und Fakten</b> .....	14
3.1 Anfragen und Fälle .....	14
3.1.1 Anfragen .....	15
3.1.2 Fälle (eigentliche Schlichtungsverfahren) .....	16
3.1.2.1 Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle) .....	17
3.1.2.2 Erfolgreiche Schlichtungsverfahren .....	18
3.1.3 Sprache der Kundinnen und Kunden .....	18
3.1.4 Streitwert .....	19
3.1.5 Art der Kundinnen und Kunden .....	19
3.2 Verfahrens- und Behandlungsgebühren .....	20
3.3 Medienkontakte .....	20
3.4 Das Team der Schlichtungsstelle .....	20
3.5 ANHANG: Statistik der Anfragen und Fälle nach Anbieter (in alphabetischer Reihenfolge) .....	21
<b>4. Ablauf des Schlichtungsverfahrens</b> .....	24
4.1 Voraussetzungen erfüllt? .....	24
4.2 Formular ausfüllen .....	24
4.3 Einleitung des Schlichtungsverfahrens .....	24
4.4 Schlichtungsvorschlag oder Verhandlungslösung und Abschluss des Verfahrens .....	25
<b>5. Schlichtungsstelle</b> .....	26
<b>6. Stiftung ombudscom</b> .....	27
<b>7. Aufsichtsbehörden</b> .....	28
<b>8. Jahresrechnung mit Revisionbericht</b> .....	29

# 1. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin

Im Vergleich zum Vorjahr nahm die Anzahl der Anfragen und Fälle um rund 4% zu. Gesamthaft waren es 1'753 Personen (2021 : 1'682), welche sich im Jahr 2022 mit ihren Anliegen an die Schlichtungsstelle wandten. Daraus ergaben sich 625 Schlichtungsverfahren (2021: 515) und 1'128 Anfragen (2021: 1'167).

Neben den Mehrwertdiensten waren im letzten Jahr allgemeine Probleme in der Rechnungsstellung sowie die Sperrung und Annullation von Dienstleistungen wie auch die Vertragskündigung Hauptthemen bei der Schlichtungsstelle. Bemerkenswert ist die Anzahl von Fällen, bei denen die Fernmelde- und Mehrwertdienstanbieter nach Einleitung eines Schlichtungsverfahrens Kontakt mit den Kundinnen und Kunden aufgenommen haben und eine selbst Einigung getroffen haben. Dieses Vorgehen betraf im Berichtsjahr 279 von den gesamthaft 551 abgeschlossenen Fällen, was rund 54% aller abgeschlossenen Fällen entspricht. Auf Basis der Einigung zwischen den Parteien hat die Schlichtungsstelle in diesen Konstellationen jeweils eine kurze schriftliche Verhandlungslösung ausgearbeitet und den Parteien zur Unterzeichnung zugestellt.

Der überwiegende Teil der Schlichtungsvorschläge wurde von den Parteien angenommen.

Der Stiftungsrat hat sich zweimal getroffen, davon einmal in den Lokalitäten der Lottererie Romande in Lausanne, wo Stiftungsrat Jean-Luc Moner Banet die Mitglieder des Stiftungsrats seine Wirkungsstätte und ihre Funktionsweise vorgeführt hat.

Die Schlichtungsstelle erfüllte die ihr gemäss Statuten, Stiftungsreglement sowie dem Verwaltungsrechtlichen Vertrag auferlegten Aufgaben motiviert und mit vollem Einsatz. Für diese kompetente und effiziente Arbeit während des ganzen Jahres dankt der Stiftungsrat dem Ombudsmann, Herrn Oliver Sidler, und seinem Team herzlich.

Corina Casanova

## 2. Problemschwerpunkte

Bei den Themenbereichen, welche die Kundinnen und Kunden von Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern im 2022 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 367 Anfragen und Fällen zu Mehrwertdiensten wurde im Berichtsjahr 2022 die Schlichtungsstelle insgesamt 430 Mal kontaktiert, daraus resultierten 82 Fälle.

Im Bereich der Mehrwertdienste bezogen sich die meisten Anfragen und Fälle auf 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 der Preisansage kostenlos sei oder weil die Dienstleistung nicht wie versprochen erbracht wurde. So war bspw. ein Kunde auf Partnersuche und rief hierfür eine kostenpflichtige 090x-Nummer an. Nach langer Gesprächszeit ohne vermittelten Partner wurden ihm hohe Rechnungen zugestellt. 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. Problematisch war die Dauer und Ausgestaltung des Gesprächs. Bevor die versprochene Dienstleistung - die Partnervermittlung - stattfinden konnte, musste man zahlreiche Fragen beantworten. Dieses Prozedere nahm bereits über 20 Minuten in Anspruch und kostete fast CHF 100.-. Nach über 40 Minuten wurde immer noch keine Verbindung zu einem potentiellen Partner

hergestellt. Aufgrund der äussert langen Gesprächsdauer und der Tatsache, dass eine Partnersuche effizienter und kostengünstiger hätte durchgeführt werden können, erachtete der Ombudsmann im vorliegenden Fall eine Reduktion der Mehrwertdienstgebühren für angemessen ([Fallbeispiel](#)).

Weitere Anfragen und Fälle zu Mehrwertdiensten verzeichnete die Schlichtungsstelle Telekommunikation im Bereich der Sperrungen der Nummern/Anschlüsse durch den Fernmeldediensteanbieter infolge nicht bezahlter Mehrwertdienstgebühren. In diesen Fällen wurde vermehrt festgestellt, dass die Fernmeldediensteanbieter 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 Fernmeldediensteanbieter 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 für angezeigt ([Fallbeispiel](#)).

## 2.2 Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung

Bei den 356 (2021: 349) Anfragen und Fällen, davon 185 Fälle, 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.

Auch gingen im Berichtsjahr Anfragen und Schlichtungsbegehren von Kundinnen und Kunden ein, die nicht selbst dem Vertragsschluss zustimmten. So aktivierte z. B. ein Verwandter der Kundschaft versehentlich eine kostenpflichtige Option über die TV-Fernbedienung des Kunden. Der Anbieter erklärte sich bereit, diese Bestellung zu stornieren. Das Missgeschick erfolgte bald darauf erneut. Da es diesmal der Kunde selbst war, welcher die kostenpflichtige Option per Fernbedienung aktivierte, bestand der Anbieter auf die Leistung. Der Ombudsmann war der Ansicht, dass auch hier die Bestellung zu stornieren sei, da die kostenpflichtige Option nicht mit Wissen und Willen des Kunden erfolgte. Bereits mehrfaches bedienen der "OK Taste" genügte im vorliegenden Fall um die kostenpflichtige Dienste zu aktivieren. Zusätzlich war für die Aktivierung weder Passwort noch ein Code erforderlich ([Fallbeispiel](#)). Wie bereits im Vorjahr trafen auch Beschwerden im Bezug auf die Ehegattenvertretung ein. So als Beispiel ein Fall bei dem Verbindungsnachweise einer Mobilnummer auf Verlangen der Ehefrau eines Kunden dem Kunden per Post zugestellt wurden. Der Kunde machte eine Datenschutzverletzung geltend. Der Ombudsmann führte im Schlichtungsvorschlag aus, dass grundsätzlich diejenige Partei Vertragspartner oder -partnerin ist, mit welcher der Vertrag geschlossen wurde. Weiter stellte er fest, dass

bei Ehepaaren eine Ausnahme besteht. So können sich Ehegatten für die Bedürfnisse des Familienunterhalts gegenseitig verpflichten und Verträge abschliessen (Art. 166 ZGB). Darunter fallen Verträge über Festnetz-, TV- oder den Internetanschluss. Ehegatten sind in diesem Bereich befugt, Entscheidungen zu den Anschlüssen zu treffen und sämtliche Unterlagen, wie Verbindungsnachweise, zu verlangen. Nicht unter die eheliche Vertretungsbefugnis fallen Mobilabonnemente, weil sie individuell und nicht von beiden Ehegatten genutzt werden. Die Ehefrau des Kunden war somit nicht befugt, einen Verbindungsnachweis der Mobilnummer ihres Partners zu verlangen. Der Ombudsmann stellte im vorliegenden Fall eine Verletzung des Datenschutzgesetzes fest ([Fallbeispiel](#)).

In einem weiteren Fall dieser Rubrik lehnte ein Anbieter eine Kündigung per Post ab, da diese nicht den vorgeschriebenen Kündigungsmodalitäten, welche in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten sind, entsprach. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sahen vor, dass Abonnemente per Telefon oder über den Chat mit dem Anbieter gekündigt werden müssen. Es wird explizit erwähnt, dass eine Kündigung per Post oder E-Mail nicht gültig ist. Die Kundin befand diese Umstände als missbräuchlich und focht die Kündigungsmodalitäten des Anbieters an. Der Ombudsmann überprüfte, ob die Kundin mit den oben genannten Kündigungsmodalitäten rechnen musste oder ob es sich dabei um eine ungewöhnliche Regel handelt. Ungewöhnlich sind Klauseln in den allgemeinen Geschäftsbedingungen, mit denen die betroffenen Personen unter den gegebenen Umständen nicht rechnen mussten oder Klauseln, welche die Rechtsposition des Vertragspartners schwerwiegend beeinträchtigen. Wird eine Ungewöhnlichkeit festgestellt, gilt die entsprechende Regel als unverbindlich. Im vorliegenden Fall hat der Anbieter die Kundin nach Erhalt der ungültig eingereichten Kündigung per SMS informiert, dass eine Kündigung nur per Chat oder Telefon gültig erfolgen kann. Auf diese Nachricht hat die Kundin aber nie reagiert. Zusätzlich hat der Anbieter den Eingang der Kündigung per Post für die Einhaltung der Kündigungsfrist berücksichtigt, obwohl die Kündigung per Post gemäss seinen AGB ungültig war. Der Ombudsmann sah darin ein Entgegenkommen des Anbieters und verneinte eine schwerwiegende Beeinträchtigung der Rechtsposition der Kundin. Der Ombudsmann kam zum Schluss, dass die Kündigungsmodalitäten in den allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht missbräuchlich sind ([Fallbeispiel](#)).

Weiter ging es des Öfteren um Missverständnisse bei Vertragsschluss sowie um nicht oder falsch erteilte Informationen bei Vertragsschluss. Die Kundinnen und Kunden hätten den Verträgen bei korrekter Informationslage nicht zugestimmt. So ein Fall, indem ein Anbieter ein Abonnement für 12 Monate zu einem reduzierten Preis anbot. Eine Kundin erhielt einen Werbeflyer zu diesem Spezialangebot. Auf diesem Werbeflyer wurde auf der Vorderseite mit Sternchen (\*\*\*) auf weitere Konkretisierungen des Angebots hingewiesen. Diese Konkretisierungen befanden sich auf der Rückseite des Werbeflyers. In kleiner Schrift wurde darauf hingewiesen, dass eine Mindestvertragsdauer von 24 Monaten gilt. Das Spezialangebot galt aber nur für 12 Monate. Dies hatte zur Folge, dass die Kundin nach Ablauf der 12 Monate, in denen

sie vom reduzierten Preis profitierte, den vollen Preis für das Abonnement bezahlen musste. Für die Kundin verdoppelten sich dadurch die monatlichen Kosten. Der Ombudsmann war der Ansicht, dass das Angebot auf dem Werbeflyer zu wenig transparent dargestellt wurde und die Kundin wohl kaum einer Mindestvertragsdauer von zwei Jahren zugestimmt hätte. Der Anbieter reagierte im vorliegenden Fall tolerant und ermöglichte der Kundin eine vorzeitige Kündigung ohne Kostenfolge ([Fallbeispiel](#)).

Schliesslich sind die zahlreichen Anfragen und Schlichtungsbegehren bezüglich Störungen und Unterbrüche, aufgrund derer die Kundinnen und Kunden u.a. um vorzeitige Kündigungen der Vertragsverhältnisse ohne Kostenfolgen ersuchten zu erwähnen. Oft ging es dabei um Flatrate-Abonnemente, die der Anbieter bei Vertragsabschluss mit "unlimitierten" Leistungen beworben hatte. Von einer Limitierung der Dienste sprachen weder der Vertrag des Kunden noch die dazugehörigen allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Ombudsmann konnte in mehreren Fällen, in denen vertraglich unlimitierte Dienste vereinbart waren, eine Begrenzung auf 10 GB feststellen. So klagte ein Kunde, nach einer Nutzung von 10 GB im Ausland, über eine ihn stark einschränkende Reduktion der Internetgeschwindigkeit ([Fallbeispiel](#)). In einem anderen Fall, wurden einer Kundin nach dem Gebrauch von 10 GB zusätzliche Gebühren erhoben ([Fallbeispiel](#)). Die Terminologie „Alles unlimitiert“ erachtete der Ombudsmann in beiden Fällen für irreführend, da weder in den vertraglichen Vereinbarungen noch in den allgemeinen Geschäftsbedingungen eine Limite von 10 GB zu bestehen schien. Er kam zum Schluss, dass ohne vertragliche Definition einer Begrenzung, dem Anbieter ein unlauteres Verhalten nach Art. 3 Abs. 1 lit. b. UWG angelastet werden könnte. Nach dieser Vorschrift handelt unlauter und damit rechtswidrig, wer falsche oder irreführende Angaben über eine Dienstleistung macht. Eine Aussage ist irreführend, wenn der Durchschnittsempfänger aufgrund dieser Aussage einen falschen Eindruck von den tatsächlichen Verhältnissen gewinnt. In jedem Fall muss die Perspektive oder das Verständnis des Empfängers berücksichtigt werden. Die Datenbegrenzung hätte in diesen Fällen deutlicher und auffälliger angegeben werden müssen. Der Ombudsmann schlug in diesen Konstellationen vor, das ursprüngliche Abonnement des Kunden (ohne Datenbegrenzung) beizubehalten. Die Abonnemente konnten selbstverständlich weiterhin von beiden Parteien, innert der vorgegebenen Kündigungsfrist, gekündigt werden.

## 2.3 Rechnungsstellung

Im Bereich „Rechnungsstellung“ gingen im Berichtsjahr 374 (2021: 376) Anfragen und Fälle, zu den unterschiedlichsten Themen bei der Schlichtungsstelle ein, davon 137 Fälle.

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 der letzten Zeit änderten die Anbieter vermehrt die Modalitäten der Verrechnung der Kabelanschlussgebühren. Die Kabelanschlussgebühren werden zunehmend der Mieterschaft direkt in Rechnung gestellt bzw. werden Abonnements angeboten, bei welchen die Kabelanschlussgebühren bereits im Preis enthalten sind. Somit ist nicht mehr die Liegenschaftseigentümerin Vertragsnehmerin, sondern die Mieterin. So gab es einen Fall, bei dem der Kunde, die Rechnungsstellung des Anbieters beanstandet. Der Kunde machte geltend, dass ihm die Kabelanschlussgebühr doppelt in Rechnung gestellt wurde. Seit Januar 2022 wurden die Kabelanschlussgebühren direkt dem Kunden und nicht mehr der Liegenschaftseigentümerin verrechnet. Zwischen dem Anbieter und der Liegenschaftseigentümerin bestand seit Januar 2022 kein Vertrag mehr. Trotzdem hatte der Kunde weiterhin bei der Liegenschaftseigentümerin einen Betrag für die Nutzung des Kabelanschlusses bezahlt. Folglich sind für den Kunden doppelte Kosten entstanden, weshalb er sich bei der Schlichtungsstelle Telekommunikation meldete. Der Anbieter konnte nachweisen, dass er lediglich dem Kunden die Kabelanschlussgebühren in Rechnung gestellt hatte. Die Schlichtungsstelle machte den Kunden in der Folge darauf aufmerksam, dass er sich bezüglich der doppelten Bezahlung der Kabelanschlussgebühr an die Liegenschaftseigentümerin seines Mietobjekts zu richten hat. Der Ombudsmann vermutete, dass die Liegenschaftseigentümerin dem Kunden den Betrag offenbar fälschlicherweise weiterhin in Rechnung gestellt hatte ([Fallbeispiel](#)).

In einem weiteren Verfahren wurde ebenfalls die Rechnungsstellung beanstandet. Eine Kundin machte geltend, dass ihr Kosten für Festnetztelefonate auferlegt wurden, die sie nie getätigt habe. Ihr Festnetz sei defekt und sie telefoniere nur über ein Abonnement bei einem anderen Anbieter. Die Kundin konnte nicht darlegen, dass sie für die Telefonate doppelt bezahlt hat, weshalb der Ombudsmann nicht weiter auf dieses Anliegen eingegangen ist. Festgestellt wurde aber, dass die Kundin, die beanstandeten Rechnungen mit Referenznummer des Kundenkontos, anstelle der Referenznummer ihrer Kabelanschlussgebühr, zahlte. In der Folge geriet sie in Zahlungsverzug. Der Anbieter erkannte den Fehler der Kundin und kam der Kundin in seiner Stellungnahme entgegen, indem das Guthaben, vom falschen auf das richtige Konto, umgebucht wurde. Weiter wurde das eingereichte Inkassoverfahren auf Kosten des Anbieters zurückgezogen. Der Ombudsmann erachtet dieses Entgegenkommen als ausreichend, da die Rechnungen korrekt erstellt wurden und sich der Zahlungsverzug aufgrund der falschen Referenznummer ergab ([Fallbeispiel](#)).

## 2.4 Roaming

Auch wenn der Themenbereich „Roaming“ in den Medien und der Politik immer wieder zu reden gibt, gingen im Berichtsjahr lediglich 54 (2021: 52) Anfragen und Fälle ein, davon 23 Fälle zu diesem Thema. 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 Kunden bspw. trotz eines Flatrate-Abonnements mit Kosten für Daten nach ausländischem 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. Der Anbieter hat den Kunden über diese Umstände zu informieren ([Fallbeispiel](#)).

Weitere Fälle in dieser Rubrik entstanden durch die Roaming- und internationale Zonenänderung eines Anbieters. Problematisch war insbesondere die Zonenumteilung der Länder USA und Kanada. Die Zonenumteilung hatte zur Folge, dass die Kundinnen und Kunden in den entsprechenden Zonen USA und Kanada nicht mehr unlimitiertes, sondern auf 10 GB begrenztes Internet nutzen konnten bzw. die Internetgeschwindigkeit nach dem Gebrauch von 10 GB drastisch gedrosselt wurde. Der Ombudsmann machte die Anbieter darauf aufmerksam, dass auch eine Drosselung der Internetgeschwindigkeit als Limitierung anzusehen ist und dies im Bestellprozess transparenter dargestellt werden muss ([Fallbeispiel](#) sowie [Fallbeispiel](#)).

## 2.5 Anbieterwechsel

Zum Thema „Anbieterwechsel“ gingen im Berichtsjahr 14 (2021: 15) Anfragen und Fälle ein, davon 4 Fälle. 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 Nummernportierungen. Er zeigte in den Schlichtungsvorschlägen jeweils die Voraussetzungen auf, welche 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.

## 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 müssen 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 informiert, jedoch waren diese Informationen unvollständig. So auch in einem Fall, in welchem der Anbieter durch eine einseitige Vertragsänderung den Kundinnen und Kunden eine Verbesserung der Dienste suggerierte, in dem man die Vertragsänderung als "Vereinfachung" bezeichnete. Tatsächlich führte die Vertragsanpassung aber zu einer Limitierung des unlimitiert nutzbaren Internets. Diese Information ist in der Kommunikation mit den Kunden untergegangen, weshalb die einseitige Vertragsanpassung als unzulässig erachtet wurde. Die Schlichtungsstelle schlug vor, dem Kunden dass Abonnement bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer unlimitiert ohne Geschwindigkeitsdrosselung anzubieten ([Fallbeispiel](#)).

In einem weiteren Fall schloss ein Kunde einen Internetvertrag über Glasfaser mit einer Mindestvertragsdauer von einem Jahr ab. Während der Vertragsdauer zog er an einen neuen Wohnort, welcher nicht mit Glasfasern erschlossen war, um. Der Anbieter konnte ihm am neuen Wohnort nicht mehr die gleiche Internetgeschwindigkeit anbieten, da der Glasfaseranschluss fehlte. Der Kunde machte daraufhin, per E-Mail vom 29. November 2021, eine fristlose Kündigung geltend. Der Anbieter war mit dieser fristlosen Kündigung nicht einverstanden. Er bot dem Kunden ein alternatives Angebot an. Dieses Angebot, sowie die Möglichkeit vor Ablauf der Mindestvertragsdauer gegen Entgelt (Bezahlung des Testmonates und der Aufschaltgebühr) zu kündigen, lehnte der Kunde ebenfalls ab und gelangte an die Schlichtungsstelle Telekommunikation. Der Ombudsmann hielt in seinem Lösungsvorschlag fest, dass weder die Folgen einer Kündigung während der Mindestvertragsdauer noch ein Umzug in eine Liegenschaft, mit reduziertem Dienstangebot, vertraglich geregelt waren. Weiter negierte der Ombudsmann die Möglichkeit der Auflösung oder Anpassung aufgrund der „*clausula rebus sic stantibus*“. Diese besagt, dass ein Dauerschuldverhältnis angepasst oder aufgelöst werden kann, wenn sich die Umstände nach Vertragsschluss wesentlich ändern und durch die Veränderung eine Weiterführung und Aufrechterhaltung des Vertragsverhältnisses für mindestens eine Vertragspartei als unzumutbar erscheint. Die nachträgliche Veränderung der Verhältnisse darf weder

vorhersehbar noch vermeidbar gewesen sein und muss zu einer Äquivalenzstörung führen. Da der Umzug im vorliegenden Fall nicht zwingend erforderlich gewesen war, scheinen die Veränderungen der Verhältnisse vermeidbar gewesen zu sein. Der Ombudsmann begrüßte das Absehen des Anbieters von der Mindestvertragsdauer. Anstelle der Bezahlung des Testmonates und der Aufschaltgebühr schlug der Ombudsmann die Bezahlung der Abonnementsgebühr von Dezember 2021 vor. Dies mit der Begründung, dass der Kunde mit E-Mail vom 29. November 2021 unter Einhaltung der Kündigungsfrist von 30 Tagen per 31. Dezember 2021 erfolgreich gekündigt hatte ([Fallbeispiel](#)).

Beschwerdegründe 2022	Fälle/Anfragen
Rechnungsstellung allg.	374
Dienstleistungsqualität allg.	21
Versorgungsqualität Mobile	57
Versorgungsqualität Festnetz	112
Versorgungsqualität Bündelprodukt	40
Kundendienst	47
Unverlangte Dienstleistung	103
Anbieterwechsel allg.	14
Preselection	3
Nummernportierung	26
Festnetz	8
Mobilfunknetz	38
Bündelprodukt	19
Sprach- und Datenkommunikation allg.	21
Roaming	8
Abrechnung	42
Optionen	3
Kostenlimite	1
Hohe See/Flugzeug	0
Mehrwertdienste	430
Sperrung/Annulation Dienstleistung, Vertragskündigung	45
Festnetz	57
Mobilfunknetz	117

Bündelprodukt	137
Diverses	29
Technologiewechsel	2

## 3. Zahlen und Fakten

### 3.1 Anfragen und Fälle

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 1'753 Personen an die Schlichtungsstelle (2021: 1'682). Dies entspricht monatlich rund 145 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 625 Fälle (2021: 515) und 1'128 Anfragen (2021: 1'167). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Zunahme der Anfragen und Fälle von rund 4%.

	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
<b>2022</b>	<b>1128</b>	<b>625</b>	<b>1753</b>

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 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 1'128 Anfragen konnten bis zum 31. Dezember 2022 1'099 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.

<b>Abgeschlossene Anfragen 2022</b>	
abgeschlossen, weil sie zu einem Fall wurden	158
Abschluss infolge nicht eingereichter Dokumente	99
Rückzug der Anfrage	126
abgeschlossen infolge Unzuständigkeit	58
telefonische Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	555
schriftliche Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	103

Die rein telefonischen Anfragen machten im Berichtsjahr rund 50% aller abgeschlossenen und 49% aller Anfragen aus. Diese 555 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 103 Personen an die Schlichtungsstelle. Diese schriftlichen Anfragen wurden nach Erteilung der Informationen und Auskünfte ebenfalls sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

99 abgeschlossene Anfragen sind auf nicht eingereichte Dokumente zurückzuführen. Diese machten fast 9% aller Anfragen aus. Gegenüber dem Vorjahr sank dieser Wert um 10%. 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 eingereicherter Dokumente abgeschlossen.

Bei 158 der 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 (58) oder infolge Rückzugs der Anfrage durch die begehrende Partei, weil sie sich beispielsweise mit dem Anbieter einigen konnte (126). 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 2022 betrug 29 Anfragen (2021: 26).

### 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 625 Fällen ist im Berichtsjahr eine Zunahme von 62 Fällen zu verzeichnen. Das entspricht einer Zunahme von 21% und liegt über der Zunahme aller Fälle und Anfragen um 4%.

<b>Fallentwicklung seit 2010</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
2021	515
<b>2022</b>	<b>625</b>

Per Ende der Berichtsperiode konnten 551 Fälle abgeschlossen werden, 74 Fälle waren noch offen.

<b>Abgeschlossene und pendente Fälle 2022</b>	
pendente Fälle	74
abgeschlossene Fälle	551

### *3.1.2.1 Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)*

Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 74 der insgesamt 625 Schlichtungsverfahren offen, was rund 12% entspricht (2021: 60 bzw. 12%). Noch nicht abgeschlossene Fälle betrafen vor allem Schlichtungsverfahren, bei welchen im Dezember 2022 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 74 pendenten Schlichtungsverfahren warteten 33 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 30 Fällen mussten die Anbieter die Stellungnahmen zu den Schlichtungsbegehren der Kundinnen und Kunden einreichen und in 11 Fällen musste die Schlichtungsstelle die Schlichtungsvorschläge ausarbeiten.

### *3.1.2.2 Erfolgreiche Schlichtungsverfahren*

In 246 Fällen arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus (2021: 378). Von diesen 246 Schlichtungsvorschlägen wurden 55 (ca. 22% 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 Mehrwertdiensteanbieter, 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 77 auf 8. 1.5% der per Ende des Berichtsjahres abgeschlossenen Fälle wurden mittels Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden abgeschlossen (2021: 17%).

Die bereits in den Vorjahren festgestellte Tendenz der Kontaktaufnahmen durch die Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter mit den Kundinnen und Kunden, nachdem die Schlichtungsverfahren eingeleitet wurden, konnte auch im Berichtsjahr beobachtet werden. Viele Anbieter strebten nach Einleitung eines Schlichtungsverfahrens eine Einigung mit den Kundinnen und Kunden an, was für sie zu geringeren Verfahrenskosten führte. Auf der Basis der getroffenen Einigung zwischen den Parteien wurde durch die Schlichtungsstelle eine kurze schriftliche Verhandlungslösung ausgearbeitet und den Parteien zur Unterzeichnung zugestellt (Art. 11 Abs. 3 des Verfahrens- und Gebührenreglements der Stiftung ombudscom). Von den insgesamt 551 im Berichtsjahr abgeschlossenen Fällen wurden 297 Fälle mit einer Verhandlungslösung abgeschlossen. Dies entspricht knapp 54% aller abgeschlossenen Fälle.

### *3.1.3 Sprache der Kundinnen und Kunden*

Von den 1'753 Anfragen und Fällen gingen 72% in deutscher, 25% in französischer und 3% in italienischer Sprache bei der Schlichtungsstelle ein.

Verteilung der Sprachen der Kundinnen und Kunden	
Deutsch	72%
Französisch	25%
Italienisch	3%

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

### 3.1.4 Streitwert

Der Streitwert stieg im Berichtsjahr gegenüber 2021 von CHF 387.- auf CHF 396.-.

Entwicklung Streitwert	
<b>2022</b>	<b>396 CHF</b>
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

120 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (7%), alle anderen von Privatpersonen.

## 3.2 Verfahrens- und Behandlungsgebühren

Im Berichtsjahr wurden von der Schlichtungsstelle gesamthaft 701 Rechnungen für Verfahrensgebühren abgeschlossener Schlichtungsverfahren für die Anbieter erstellt. 611 Rechnungen betrafen die Vorauszahler und 90 die Fallzahler. 613 Rechnungen gingen zulasten von Fernmeldediensteanbietern, 88 Rechnungen zulasten von Mehrwertdiensteanbietern.

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 keine Beschwerden von Mehrwertdienst- oder Fernmeldediensteanbietern gegen Gebührenverfügungen der Schlichtungsstelle beim Bundesverwaltungsgericht ein. 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 2022 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

- Beatrix Carelli, Sachbearbeiterin (80%)
- Michèle Lenz, Juristin (50%, bis 30.4.2022)
- Eleonora Rhyn, Juristin (50%; Stellvertretung Ombudsmann, bis 30.9.2022)
- Sophia Schork, Juristin (50%)
- Oliver Sidler, Dr. iur., Rechtsanwalt (60%; Ombudsmann)
- Coline Steullet-Scherrer, Juristin (20-50%; 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)

Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter	Total	Anfragen	Fälle
1818 Auskunft AG	1	1	0
BT Switzerland AG	1	1	0
Cortex Communications SA	3	2	1
Creafuse AG	2	1	1
DAO AG	3	2	1
date4friend AG	1	1	0
Datingpoint.ch	1	0	1
DIMOCO Carrier Billing GmbH	4	2	2
Doing GmbH	1	1	0
EBL Telecom AG	2	2	0
Echovox SA	119	85	34
EWK Herzogenbuchsee AG	1	1	0
FREEFON AG	1	0	1
GA Weissenstein GmbH	1	1	0
GGA Maur	5	4	1
ggsnet schwängimatt genossenschaft	2	1	1
Goldenphone GmbH	3	2	1
i-forward GmbH	6	5	1
Internet Group AG	1	1	0
iWay AG	2	0	2
Kontelco AG	2	1	1
Lakemobile AG	9	7	2
Leucom Stafag AG	1	1	0
Lycamobile AG	13	5	8
MobileTrade AG	7	7	0
MobyPay GmbH	13	11	2
netplus.ch SA	5	5	0
netplusFR SA	6	5	1

PAS GmbH	6	5	1
Paycon AG	116	92	24
plusviereins ag	1	1	0
primacall AG	9	5	4
Promintel SA	3	3	0
Quickline AG	10	10	0
Salt Mobile SA	242	152	90
Salt Mobile SA (GoMo)	8	4	4
Salt Mobile SA (Lidl Connect)	4	3	1
SIL Services Industriels Lausanne	3	2	1
St. Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG	1	1	0
Suissephone Communications GmbH	2	1	1
Sunrise GmbH	416	231	185
Sunrise GmbH (Aldi Mobile)	4	1	3
Sunrise GmbH (Lebara mobile)	27	15	12
Sunrise GmbH (UPC)	216	96	120
Sunrise GmbH (yallo)	74	47	27
Swisscom (Schweiz) AG	210	156	54
Swisscom (Schweiz) AG (CoopMobile)	11	9	2
Swisscom (Schweiz) AG (M-Budget Mobile)	23	19	4
Swisscom (Schweiz) AG (Wingo)	30	18	12
TalkTalk AG	16	11	5
Teleboy AG	1	0	1
Thurcom - Technische Betriebe Wil	1	1	0
Ticinocom SA	3	2	1
txtNation Ltd. UK	5	2	3
Unicope Schweiz AG	1	0	1
vo énergies multimédia SA	5	5	0
VoipTel International SA	1	0	1
VTX Services SA	2	1	1
WWZ Energie AG	3	3	0

Yellow Gateway Services AG	1	0	1
Yetnet Genossenschaftsverband	2	1	1
andere	80	76	4
<b>Total</b>	<b>1753</b>	<b>1128</b>	<b>625</b>

## 4. Ablauf des Schlichtungsverfahrens

### 4.1 Voraussetzungen erfüllt?

Die Kundinnen und Kunden der Fernmelde- oder Mehrwertdienstanbieter müssen schriftlich darlegen, mit dem betroffenen Anbieter eine Einigung gesucht zu haben. Der letzte Kontakt in der strittigen Angelegenheit darf nicht mehr als 12 Monate zurückliegen. Zudem darf sich kein Gericht- oder Schiedsgericht mit der gleichen Sache befassen oder befasst haben und das Schlichtungsbegehren darf nicht offensichtlich missbräuchlich sein.

Das Schlichtungsverfahren wird in der Regel schriftlich durchgeführt. Sollten es die Umstände erlauben bzw. sollte es nicht möglich sein, die Streitigkeit schriftlich zu klären, können die Parteien von der Schlichtungsstelle auch zu einer mündlichen Verhandlung eingeladen werden. Weder die Kundin oder der Kunde noch der betroffene Fernmeldedienst- oder Mehrwertdienstanbieter haben jedoch Anspruch auf eine mündliche Verhandlung.

### 4.2 Formular ausfüllen

Das Formular Schlichtungsbegehren ist online abrufbar unter [Schlichtungsbegehren](#).

Gerne senden wir das Formular Schlichtungsbegehren auch per Post zu. Das Formular kann telefonisch oder brieflich wie folgt bestellt werden:

**ombudscom**  
**Spitalgasse 14**  
**3011 Bern**  
**Telefon: 031 310 11 77 (werktags von 09:00 bis 13:00 Uhr)**  
**Fax: 031 310 11 78**

### 4.3 Einleitung des Schlichtungsverfahrens

Nach Eingang des vollständig ausgefüllten Schlichtungsformulars prüft die Schlichtungsstelle das Schlichtungsbegehren sowie die weiteren Eintretensvoraussetzungen und fordert den betroffenen Fernmelde- oder Mehrwertdienstanbieter zur Stellungnahme auf. Die Frist zur Eingabe der Stellungnahme beträgt 15 Tage. Nach Erhalt der Stellungnahme des Anbieters arbeitet die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus.

Es steht dem betroffenen Fernmelde- oder Mehrwertdienstanbieter frei, sich nach der Einleitung des Schlichtungsverfahrens mit der Kundin oder dem Kunden zwecks Lösungsfindung direkt in Verbindung zu setzen. Sollte so eine Einigung zustande kommen, informieren die Parteien die Schlichtungsstelle entsprechend. Die



Schlichtungsstelle hält diese Einigung anschliessend in einer Verhandlungslösung schriftlich fest und stellt sie der Kundin oder dem Kunden und dem betroffenen Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieter zur Unterschrift zu.

#### 4.4 Schlichtungsvorschlag oder Verhandlungslösung und Abschluss des Verfahrens

Nach Erhalt der Stellungnahme des Anbieters arbeitet die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus. Stimmen beide Parteien dem Schlichtungsvorschlag zu, wird das Schlichtungsverfahren erfolgreich beendet. Sollte eine oder beide Parteien dem Schlichtungsvorschlag nicht zustimmen, kann ein Gegenvorschlag unterbreitet werden. Dies führt zu einer Nachverhandlung. Kann anlässlich der Nachverhandlung eine Einigung erzielt werden, wird der Schlichtungsvorschlag angepasst und den Parteien zur Unterzeichnung zugestellt. In diesem Fall kann das Schlichtungsverfahren erfolgreich abgeschlossen werden. Findet während der Nachverhandlung keine Einigung statt, muss das Schlichtungsverfahren als gescheitert abgeschlossen werden. Allfällige Mahnprozesse werden wieder aufgenommen und ein mögliches Inkasso- und/oder Betreibungsverfahren weitergeführt. Der Fall knüpft somit am vor der Verfahrenseinleitung herrschenden Zustand an.

Sollte der Anbieter die Kundin oder den Kunden nach der Einleitung des Schlichtungsverfahrens zwecks Lösungsfindung direkt kontaktieren und so eine Einigung stattfinden, wird die Schlichtungsstelle von den Parteien entsprechend informiert. In diesem Fall stellt der Anbieter keine Stellungnahme zur Streitigkeit zu. Die getroffene Einigung wird von der Schlichtungsstelle in einer Verhandlungslösung schriftlich festgehalten und Parteien zur Unterzeichnung zugestellt. Das Verfahren kann anschliessend erfolgreich abgeschlossen werden.

Das Schlichtungsverfahren kann ebenfalls durch einen Rückzug des Schlichtungsbegehrens oder aufgrund der Einleitung eines (Schieds-)Gerichtsverfahrens in gleicher Sache abgeschlossen werden.

Mit der Bestätigung über den Abschluss des Schlichtungsverfahrens oder der Dossierschliessung stellt die Schlichtungsstelle Telekommunikation den Kundinnen und Kunden die Bearbeitungsgebühr von CHF 20.- in Rechnung. Bei missbräuchlich eingeleiteten Schlichtungsverfahren kann die Schlichtungsstelle eine Gebühr bis CHF 500.- verlangen. Diese bemisst sich nach dem verursachten Aufwand.

## 5. Schlichtungsstelle

Die Schlichtungsstelle führt die operativen 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](#)).

## 6. 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 2022 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 7. März 2022 und 22. September 2022 durch.

## 7. 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](#).

## 8. Jahresrechnung mit Revisionbericht

**TBC**

---

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

Gümligen, 3. Februar 2023

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2022 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 dem schweizerischen 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 Ombudscm  
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation  
 Spitalgasse 14  
 3011 Bern

**BILANZ AUF DEN 31. DEZEMBER 2022 MIT VORJAHRESVERGLEICH**

<b>AKTIVEN</b>	<b><u>31.12.2022</u></b>	<b><u>31.12.2021</u></b>
<b><u>Umlaufvermögen</u></b>		
<b><u>Flüssige Mittel</u></b>		
Kasse	Fr. 4.15	Fr. 208.75
Postfinance 89-784503-6	" 163'324.68	" 75'410.71
BEKB Kontokorrent 16 269.117.6.40	" 469'443.43	" 599'787.65
Total flüssige Mittel	Fr. 632'772.26	Fr. 675'407.11
<b><u>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</u></b>		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 36'229.05	Fr. 51'437.38
Delkreder	" -1'810.00	" -16'676.65
Total Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 34'419.05	Fr. 34'760.73
<b><u>Übrige kurzfristige Forderungen</u></b>		
BEKB Mietkaution 42 5.879.819.80	Fr. 6'307.55	Fr. 6'304.35
Guthaben Sunrise GmbH	" 53'876.90	" 13'298.00
Guthaben Echovox SA	" 19'547.95	" 28'778.90
Total übrige kurzfristige Forderungen	Fr. 79'732.40	Fr. 48'381.25
<b><u>Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen</u></b>		
Nicht fakturierte Dienstleistungen	Fr. 22'000.00	Fr. 143'137.00
<b><u>Aktive Rechnungsabgrenzungen</u></b>		
Aktive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 45'914.75	Fr. 21'838.75
<b>Total Umlaufvermögen</b>	<b>Fr. 814'838.46</b>	<b>Fr. 923'524.84</b>
<b><u>Anlagevermögen</u></b>		
<b><u>Mobiles Anlagevermögen</u></b>		
Büromobilien	Fr. 7'600.00	Fr. 2'830.00
<b>Total Anlagevermögen</b>	<b>Fr. 7'600.00</b>	<b>Fr. 2'830.00</b>
<b>TOTAL AKTIVEN</b>	<b>Fr. 822'438.46</b>	<b>Fr. 926'354.84</b>

Stiftung Ombudscom  
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation  
 Spitalgasse 14  
 3011 Bern

<b>PASSIVEN</b>	<b>31.12.2022</b>	<b>31.12.2021</b>
<b><u>Kurzfristiges Fremdkapital</u></b>		
<u>Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen</u>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 8'828.65	Fr. 8'487.60
<u>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten</u>		
Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	Fr. 20'225.63	Fr. 13'881.75
<u>Passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen</u>		
Passive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 29'773.20	Fr. 32'186.90
Abgrenzung Vorauszahlungen	" 0.00	" 58'318.00
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	" 122'341.55	" 81'704.55
Vorauszahlung Sunrise GmbH (upc cablecom GmbH)	" 74'989.75	" 80'284.75
Vorauszahlung Salt Mobile SA	" 114'302.85	" 124'222.85
Vorauszahlung TalkTalk AG	" 41'096.10	" 39'728.10
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG mit Rangrücktritt	" 100'000.00	" 100'000.00
Vorauszahlung Sunrise GmbH (upc cablecom GmbH) mit Rangrücktritt	" 100'000.00	" 100'000.00
Vorauszahlung Salt Mobile SA mit Rangrücktritt	" 100'000.00	" 100'000.00
Vorauszahlung Sunrise GmbH mit Rangrücktritt	" 100'000.00	" 100'000.00
Total passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen	Fr. 782'503.45	Fr. 816'445.15
<b>Total kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>Fr. 811'557.73</b>	<b>Fr. 838'814.50</b>
Verlustvortrag	Fr. -182'459.66	Fr. 0.00
Jahresverlust	" -76'659.61	" -182'459.66
<b>Total Verlustvortrag</b>	<b>Fr. -259'119.27</b>	<b>Fr. -182'459.66</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>Fr. 822'438.46</b>	<b>Fr. 926'354.84</b>

Stiftung Ombudscom  
Schlichtungsstelle für Telekommunikation  
Spitalgasse 14  
3011 Bern

**BETRIEBSRECHNUNG PRO 2022 MIT VORJAHRESVERGLEICH**

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
<b>NETTOERLÖS</b>		
Verfahrensgebühren Fallzahler	Fr. 73'624.42	Fr. 83'638.51
Verfahrensgebühren Vorauszahler	" 597'559.95	" 499'564.00
Behandlungsgebühren	" 11'897.03	" 9'315.38
Debitorenverluste	" 9'690.00	" -16'115.00
Veränderung Delkredere	" -1'810.00	" 2'628.25
Veränderung nicht fakturierte Dienstleistungen	" -121'137.00	" -30'403.00
<b>TOTAL NETTOERLÖS</b>	<b>Fr. 569'824.40</b>	<b>Fr. 548'628.14</b>
Gehälter	Fr. -414'933.40	Fr. -485'154.50
Honorare Stiftungsrat	" -38'000.00	" -36'000.00
Sozialleistungen	" -79'951.00	" -93'248.60
Weiterbildung	" 0.00	" -6'240.00
Personalnebenkosten	" -3'089.05	" -1'697.40
<b>DECKUNGSBEITRAG 1</b>	<b>Fr. 33'850.95</b>	<b>Fr. -73'712.36</b>
<b>ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND</b>		
Miete inkl. Nebenkosten	Fr. -42'021.05	Fr. -39'228.40
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	" -676.35	" -332.00
Sachversicherungen	" -735.00	" -1'293.30
Büromaterial	" -446.70	" -961.55
Telefon / Fax / Porti	" -5'364.85	" -6'528.30
IT-Kosten	" -15'805.33	" -18'542.95
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	" -24'048.90	" -28'050.60
Bücher / Zeitschriften	" -2'424.00	" -2'424.00
Werbedrucksachen / Werbematerial	" -549.45	" -3'723.40
Repräsentationsspesen	" -4'800.00	" -4'800.00
Repräsentationsspesen Stiftungsrat	" 0.00	" -250.00
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	" -9'100.00	" -9'650.00
<b>TOTAL ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND</b>	<b>Fr. -105'971.63</b>	<b>Fr. -115'784.50</b>
Abschreibungen	Fr. -3'289.30	Fr. -710.00
<b>BETRIEBSERGEBNIS VOR FINANZERFOLG</b>	<b>Fr. -75'409.98</b>	<b>Fr. -190'206.86</b>
Finanzaufwand	Fr. -476.83	Fr. -491.57
Finanzertrag	Fr. 3.20	Fr. 493.10
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	Fr. 419.10	Fr. 3'468.65
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	Fr. -1'241.55	Fr. -1'565.74
Auflösung Rückstellung Ertragsüberschuss	Fr. 0.00	Fr. 5'842.76
Gewinn aus Verkauf von Anlagevermögen	Fr. 46.45	Fr. 0.00
<b>JAHRESERGEBNIS</b>	<b>Fr. -76'659.61</b>	<b>Fr. -182'459.66</b>



