ombudscom

Jahresbericht 2024

Schlichtungsstelle Telekommunikation

Stiftung ombudscom
Spitalgasse 14
3011 Bern

Stiftung ombudscom
Schlichtungsstelle Telekommunikation
Spitalgasse 14
3011 Bern

W: https://de.ombudscom.ch
T: +41 31 310 11 77 (werktags von 10:00-13:00 Uhr)

Geschäftsführer: Dr. Oliver Sidler
UID: CHE-114.399.370

Inhaltsverzeichnis

1. **Vorwort der Stiftungsratspräsidentin** 5

2. **Problemschwerpunkte und Fallbeispiele** 7
   - 2.1 Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung 8
     - 2.1.1 Ausgewählte Fallbeispiele 8
       - 2.1.1.1 Mindestvertragslaufzeit: Augen auf bei der Kündigung 8
       - 2.1.1.2 Keine Mindestvertragsdauer, aber Rabatt während 24 Monaten ... 8
       - 2.1.1.3 Keine vorzeitige Kündigung wegen falscher Option 9
   - 2.2 Mehrwertdienste 9
     - 2.2.1 Ausgewählte Fallbeispiele 10
       - 2.2.1.1 Verantwortung des Anbieters bei bestrittenen Mehrwertdiensten 10
       - 2.2.1.2 Mehrwertdienstanbieter missachtet gesetzliche Vorgaben 10
   - 2.3 Rechnungsstellung 11
     - 2.3.1 Ausgewählte Fallbeispiele 11
       - 2.3.1.1 Zahlungsverzug infolge falscher Rechnungsadresse 11
       - 2.3.1.2 Abschaffung Zweimonatsrechnung 12
       - 2.3.1.3 Unerwünschte Netflix-Option 12
       - 2.3.1.4 Kundin muss auf bestrittenen Vertragsschluss reagieren 13
   - 2.4 Roaming 13
   - 2.5 Anbieterwechsel 13
     - 2.5.1 Ausgewählte Fallbeispiele 14
       - 2.5.1.1 Seniorin wird hintergangen 14
   - 2.6 Einseitige Vertragsänderungen 15
     - 2.6.1 Ausgewählte Fallbeispiele 15
       - 2.6.1.1 Preiserhöhung während der Mindestvertragsdauer 15
       - 2.6.1.2 Anbieter beruft sich zu Unrecht auf Mindestvertragsdauer 15
   - 2.7 Weitere Fallbeispiele aus der Praxis der Schlichtungsstelle 16
     - 2.7.1 Kostenpflichtiges Gratis-Abonnement? 16
     - 2.7.2 Grobfahrlässiges Handeln des Anbieters 16
     - 2.7.3 Deaktivierung der Prepaid-Nummer 17
     - 2.7.4 Verantwortung Phishing-Attacken 18
     - 2.7.5 Herausgabe des PIN/PUK an die Erben 18

3. **Zahlen und Fakten** 20
   - 3.1 Schlichtungsverfahren (Fälle und Anfragen) 20
     - 3.1.1 Schlichtungsverfahren (Fälle) 21
       - 3.1.1.1 Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle) 22
       - 3.1.1.2 Erfolgreiche Schlichtungsverfahren 22
     - 3.1.2 Anfragen 22
     - 3.1.3 Sprache der Kundinnen und Kunden 23
     - 3.1.4 Art der Kundinnen und Kunden 23

3.2 Verfahrens- und Behandlungsgebühren 24
3.3 Medienkontakte 24
3.4 Das Team der Schlichtungsstelle 24
3.5 ANHANG: Statistik der Anfragen und Fälle nach Anbieter (in alphabetischer Reihenfolge) 25

4. **Ablauf des Schlichtungsverfahrens** 27
4.1 Voraussetzungen erfüllt? 27
4.2 Formular ausfüllen 27
4.3 Einleitung des Schlichtungsverfahrens 27
4.4 Schlichtungsvorschlag oder Verhandlungslösung und Abschluss des Verfahrens 28

5. **Schlichtungsstelle** 29

6. **Stiftung ombudscom** 30

7. **Aufsichtsbehörden** 31

8. **Jahresrechnung mit Revisionbericht** 32

1. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin

Im Jahr 2024 haben sich insgesamt 1540 Personen an die Schlichtungsstelle gewandt, welche 933 Fälle und 607 Anfragen behandelt hat. Gegenüber dem Vorjahr erhöhte sich die Anzahl Fälle um rund 20%. Jedes bei ombudscom eingereichte Schlichtungsbegehren wird als Fall aufgenommen und ein Schlichtungsverfahren durchgeführt. Rund 75% der Beschwerden erfolgten in deutscher, 23% in französischer und 2% in italienischer Sprache. In über 500 Fällen wurde eine Einigung erzielt, und zwar entweder aufgrund eines Schlichtungsvorschlags oder einer zwischen den Parteien erzielten Verhandlungslösung. Per Ende der Berichtsperiode konnten 834 Fälle abgeschlossen werden, 99 Fälle waren noch offen.

Die Mehrheit der Beschwerden betraf wie im vergangenen Jahr die Mehrwertdienste. Beanstandet wurden weiter die Rechnungsstellung schlechthin, sowie bei vorzeitiger Vertragsauflösung oder Portierung der Nummer beim Wechsel des Anbieters. Demgegenüber gingen Beschwerden zu Roaming-Kosten aufgrund der von den Fernmeldedienstanbietern angebotenen Flatrate-Verträgen zurück. Ferner beschäftigte sich die Schlichtungsstelle mit einseitig vorgenommenen Vertragsänderungen etwa infolge von Preiserhöhungen oder Angebotsveränderungen.

Zahlreiche Beschwerden betrafen die ungenügende Information bei Vertragsabschlüssen oder zu Auskünften der Kundinnen und Kunden. Aber auch auf Kundenseite stellte die Schlichtungsstelle immer wieder fest, dass die von den Anbietern unterbreiteten Offerten und Vertragsdokumente nicht genau geprüft wurden und so ungewollte Vertragsverhältnisse begründet wurden. Neue Fragestellungen haben sich bei Phishing-Attacken ergeben. Wer haftet für den erlittenen Schaden, wenn eine Kundin oder ein Kunde Opfer einer Phishing-Attacke geworden und über das Kundenkonto Bestellungen ausgeführt wurden? Diesbezüglich sind die Fernmeldedienstanbieter gut beraten, Kundinnen und Kunden davor zu warnen und sie auf die Möglichkeit der Einrichtung einer Zwei-Faktor-Authentifizierung hinzuweisen. Auch Fragen zur Herausgabe von Sicherheitscodes wie PIN und PUK einer SIM-Karte an die Erben könnten sich in Zukunft vermehrt stellen.

Die Digitalisierung ist bereits tief in unserer Gesellschaft verankert und bestimmt in vieler Hinsicht unseren Alltag. Der Umgang und die Handhabung mit den elektronischen Geräten und Applikationen erfordert von uns allen, ob jung oder alt, besondere Sorgfalt, und zwar sowohl jetzt, als auch über den Tod hinaus.

Im Berichtsjahr fand ein Wechsel der Delegierten der Fernmeldeorganisationen für die Delegationsdauer 2024-2028 statt. Verabschiedet wurde Mélanie Schefer Braeker, die während fünf Jahren von Swisscom (Schweiz) AG delegiert im Stiftungsrat vertreten war. Der Stiftungsrat dankt Mélanie Schefer Braeker für ihren jahrelangen Einsatz und die angenehme Zusammenarbeit. Neu nahm Stefano Orlando von Salt Mobile SA, als Vertreter der Fernmeldedienstanbieter, Einsitz in den Stiftungsrat. Das von Fernmelde- und Mehrwertdienstanbietern unabhängige Mitglied Jean-Luc Moner-Banet wurde für eine weitere Amtsperiode von fünf Jahren wiedergewählt.

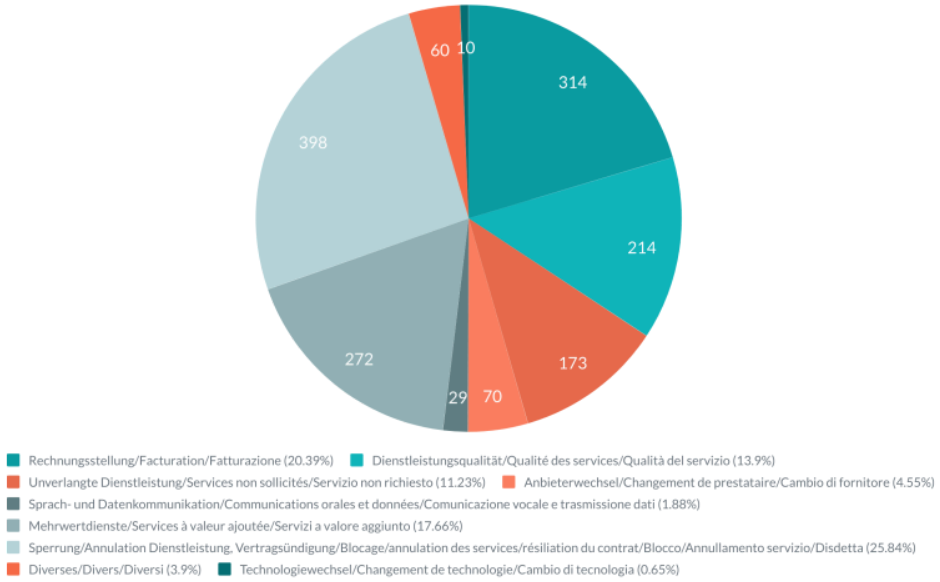
Die Schlichtungsstelle erfüllte ihre Aufgaben auf der Basis des neuen Verwaltungsrechtlichen Vertrages (2024-2028) sowie der Stiftungsurkunde und des Stiftungsreglements. Der Stiftungsrat dankt dem Ombudsmann, Oliver Sidler, und seinem Team für die äusserst kompetente und effiziente Wahrnehmung aller ihm übertragenen Aufgaben.

Corina Casanova

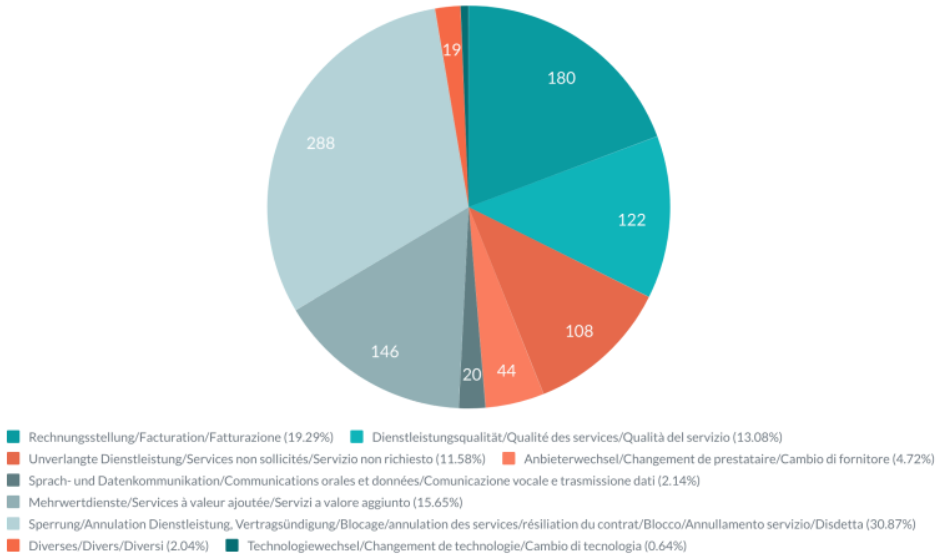
2. Problemschwerpunkte und Fallbeispiele

Bei den Themenbereichen, welche die Kundinnen und Kunden von Fernmelde- und Mehrwertdienstanbietern im 2024 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.

Beschwerdegründe/Motifs de plainte/Motivi di ricorso: Fälle und Anfragen/Demandes et cas/Richieste e casi



Beschwerdegründe/Motifs de plainte/Motivi di ricorso: Fälle /Cas/Casi



2.1 Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung

Bei den 398 (2023: 426) Anfragen und Fällen, davon 288 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 Anschlusssperrung wegen Nichtbezahlung einer Rechnung unter diesen Beschwerdegrund.

2.1.1 Ausgewählte Fallbeispiele

2.1.1.1 Mindestvertragslaufzeit: Augen auf bei der Kündigung

Der Kunde bestritt einerseits, den Abonnementsvertrag X abgeschlossen zu haben. Die Gebühren dieses Abonnements bezahlte er nicht, sodass der Anbieter sämtliche Dienste am 22. März 2024 und 4. April 2024 sperrte. Andererseits erklärte sich der Kunde mit den Gebühren der vorzeitigen Kündigung des zweiten Abonnementsvertrags Y nicht einverstanden.

Nach der Einleitung des Schlichtungsverfahrens erklärte sich der Anbieter bereit, den Vertrag X per sofort aufzulösen und sämtliche in Rechnung gestellten Gebühren zu annullieren. Daher ging es im Schlichtungsvorschlag hauptsächlich um die bestrittenen Kündigungsgebühren des Vertrags Y. Der Ombudsmann hielt im Schlichtungsvorschlag fest, dass der Kunde am 19. Januar 2024 einer Abonnementsänderung mit neuer Mindestvertragsdauer zugestimmt hatte. Daher erfolgte die Kündigung des Kunden vom 12. Februar 2024 vorzeitig. Der Anbieter war folglich berechtigt, Gebühren für die vorzeitige Vertragsauflösung in Rechnung zu stellen. Da der Ombudsmann lediglich über die Auftragsbestätigung des Abonnements Y und nicht über eine Vertragskopie verfügte, konnte er nicht überprüften, ob die Parteien allenfalls individuell eine Gebühr für die vorzeitige Vertragsauflösung vereinbart hatten oder, ob die allgemeine Bestimmung zur vorzeitigen Vertragsauflösung gemäss der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zur Anwendung gelangte. Folglich konnte er die Höhe der Kündigungsgebühr nicht genau bestimmen. Aufgrund der allenfalls unberechtigten Sperrungen der Dienste vom 22. März 2024 und 4. April 2024 schlug der Ombudsmann vor, die Kündigungsgebühr von CHF 1'316.- auf CHF 1’000.- zu reduzieren (Fallbeispiel).

2.1.1.2 Keine Mindestvertragsdauer, aber Rabatt während 24 Monaten

Der Kunde wollte den Anbieter wechseln und daher seinen Vertrag kündigen. Der Anbieter informierte ihn, dass die Kündigung aufgrund einer laufenden Mindestvertragsdauer nur unter Kostenfolge möglich sei, denn der Kunde habe anlässlich eines Gesprächs mit dem Anbieter einer Vertragsverlängerung von 24 Monaten zugestimmt. Der Kunde bestritt dies.

Der Ombudsmann überprüfte im Schlichtungsvorschlag die eingereichten Dokumente und die Gesprächsaufzeichnung, aus welcher der Anbieter die Vertragsverlängerung ableitete. Er kam zum Schluss, dass der Kunde zwar einem neuen Vertrag mit einem Rabatt während 24 Monaten, nicht aber einer Vertragsverlängerung von 24 Monaten zustimmte. Schliesslich sprach die Mitarbeiterin des Anbieters nur in Bezug auf den Rabatt von einer Dauer von 24 Monaten. Dass sich der Vertrag um 24 Monate verlängerte, sprach sie nicht an. Folglich konnte der Vertrag unter Einhaltung der regulären Kündigungsfrist von zwei Monaten auf Monatsende ohne Kostenfolgen aufgelöst werden (Fallbeispiel).

2.1.1.3 Keine vorzeitige Kündigung wegen falscher Option

Der Kunde war nicht gewillt, die Gebühren in der Höhe von CHF 1’148.85 infolge vorzeitiger Kündigung zu bezahlen. Schliesslich hatte er einem Vertrag ohne Replay-Option für monatlich CHF 39.95 zugestimmt, jedoch einen Vertrag mit Replay-Option für monatlich CHF 53.90 erhalten. Seiner Ansicht nach ermächtige ihn dies zur vorzeitigen Vertragsauflösung ohne Kostenfolgen, welcher der Anbieter nicht nachkam.

Der Ombudsmann hielt im Schlichtungsvorschlag fest, dass die Vereinbarung über die Replay-Option für den Kunden infolge eines wesentlichen Irrtums einseitig unverbindlich war. Deshalb waren ihm die diesbezüglich in Rechnung gestellten Gebühren in der Höhe von CHF 8.05 zurückzuerstatten. Der Kunde war nach Auffassung des Ombudsmannes jedoch nicht berechtigt, den Abonnementsvertrag vorzeitig ohne Kostenfolgen aufzulösen. Dafür müsste das Vertrauen zwischen den Parteien aufgrund der in Rechnung gestellten Replay-Option derart erschüttert worden sein, dass die Fortführung der vertraglichen Beziehungen dem Kunden nicht mehr zuzumuten wäre. Dies war vorliegend nicht der Fall (Fallbeispiel).

2.2 Mehrwertdienste

Gegenüber dem Vorjahr mit insgesamt 493 Anfragen und Fällen zu Mehrwertdiensten wurde im Berichtsjahr 2024 die Schlichtungsstelle insgesamt 272 Mal kontaktiert, daraus resultierten 146 Fälle.

Im Bereich der Mehrwertdienste bezogen sich die meisten Anfragen und Fälle auf Mehrwertdienstabonnements (SMS von Kurznummern auf der Rechnung der Fernmeldedienstanbieter). 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 Fernmeldedienstanbieter direkt an die Schlichtungsstelle verwiesen, ohne dass vom Fernmeldedienstanbieter der betroffene Mehrwertdienstanbieter bekanntgegeben und die Kundinnen und Kunden über das weitere Vorgehen informiert wurden.

2.2.1 Ausgewählte Fallbeispiele

2.2.1.1 Verantwortung des Anbieters bei bestrittenen Mehrwertdiensten

Der Anbieter stellte der Kundin Mehrwertdienstgebühren in Rechnung, welche sie ihrem Anbieter gegenüber bestritt. Der Anbieter informierte die Kundin weder über das weitere Vorgehen (Kontaktaufnahme mit Mehrwertdienstanbieter zwecks Beendigung des Dienstes sowie Rückerstattung) noch beendete er das Mehrwertdienstabonnement, sodass sich die Mehrwertdienstgebühren weiter erhöhten. Der Anbieter setzte auch keinen Mahnstopp über die bestrittenen Mehrwertdienstgebühren.

Der Ombudsmann kam im Schlichtungsvorschlag zum Schluss, dass trotz des vermeintlichen Vertragsschlusses zwischen der Kundin und dem Mehrwertdienstanbieter auch der Anbieter eine Mitverantwortung gegenüber der Kundschaft trug. Schliesslich bestand auch zwischen dem Anbieter und dem Mehrwertdienstanbieter ein (nicht näher bekanntes) Vertragsverhältnis. Der Ombudsmann ging im Schlichtungsvorschlag davon aus, dass der Anbieter als Rechnungssteller den Mehrwertdienstanbieter bei der Durchsetzung seiner Forderung gegenüber der Kundschaft vertrat, sodass Einwendungen gegen den Mehrwertdienstanbieter auch gegenüber dessen Stellvertreter (dem Anbieter) angebracht werden konnten. Da der Anbieter es mehrfach versäumte, das Mehrwertdienstabonnement zu beenden sowie die Kundin über das weitere Vorgehen zu informieren und ihr die Koordinaten des Mehrwertdienstanbieters zu geben, erachtete der Ombudsmann den Anbieter für die weitere Rechnungsstellung der Mehrwertdienste mitverantwortlich. Daher schlug der Ombudsmann vor, dass der Anbieter sämtliche seit der ersten Beanstandung der Kundin angefallenen Mehrwertdienstgebühren annullieren sollte. Aufgrund der durch die Versäumnisse des Anbieters entstandenen Unannehmlichkeiten der Kundin erachtete der Ombudsmann sogar die Annullierung sämtlicher Mehrwertdienste für angemessen (Fallbeispiel).

2.2.1.2 Mehrwertdienstanbieter missachtet gesetzliche Vorgaben

Die Kundin bestritt, das Mehrwertdienstabonnement aktiviert zu haben und verlangte die Rückerstattung der Mehrwertdienstgebühren vom Mehrwertdienstanbieter. Anlässlich des Schlichtungsvorschlags meldete sich der Ombudsmann über die Webseite und anschliessend per SMS ebenfalls beim Mehrwertdienstanbieter an. Der Webseite konnte klar entnommen werden, dass es sich um ein SMS-Abonnement mit wöchentlichen Kosten von CHF 15.- handelte. Weiter wurde SMS-Dienst erst nach Versand des Kennwortes per SMS in Rechnung gestellt. Daher kam der Ombudsmann zum Schluss, dass das SMS-Abonnement nicht ohne Zutun der Kundin oder einer Person mit Zugriff auf ihr Mobiltelefon aktiviert wurde. Hierfür trifft die Kundin sicherlich eine Mitverantwortung. Es stellte sich allerdings auch heraus, dass sich der Mehrwertdienstanbieter teilweise nicht an die gesetzlichen Vorschriften gemäss Art. 11b PBV hielt. So informierte er vor Versand der kostenpflichtigen SMS nicht

unmissverständlich über eine allfällige Grundgebühr, den Preis pro Einzeleinheit, das Vorgehen zur Deaktivierung des Dienstes sowie die maximale Anzahl der Einzelinformationen pro Minute. Ausserdem wies er in den kostenpflichtigen SMS nicht auf das Vorgehen zur Deaktivierung des Dienstes hin. Da der SMS-Dienst wohl von der Kundin oder einer andere Person mit Zugriff auf ihr Mobiltelefon aktiviert wurde, schlug der Ombudsmann vor, dass sie ein Drittel der Mehrwertdienstgebühren bezahlen sollte. Der Mehrwertdienstanbieter hatte ihr somit zwei Drittel der Mehrwertdienstgebühren zurückerstatten (Fallbeispiel).

2.3 Rechnungsstellung

Im Bereich „Rechnungsstellung“ gingen im Berichtsjahr 314 (2023: 437) Anfragen und Fälle, zu den unterschiedlichsten Themen bei der Schlichtungsstelle ein, davon 188 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.

2.3.1 Ausgewählte Fallbeispiele

2.3.1.1 Zahlungsverzug infolge falscher Rechnungsadresse

Der Anbieter löste das Abonnement des Kunden infolge Zahlungsverzugs am 25. April 2024 vorzeitig mit Kostenfolgen auf. Der Kunde gelangte an die Schlichtungsstelle Telekommunikation, da er nicht bereit war, die Kündigungsgebühren in Höhe von CHF 1’427.90 zu bezahlen. Schliesslich seien die Rechnungen trotz entsprechender Vereinbarung nie der Nutzerin des Vertrags zugestellt worden.

Im Schlichtungsvorschlag stellte der Ombudsmann einerseits fest, dass sich der Kunde aufgrund ausgebliebenen Zahlungen seit Vertragsschluss vom 24. November 2023 bis zur Vertragsauflösung vom 25. April 2024 in Zahlungsverzug befand. Der Ombudsmann hielt weiter fest, dass die kostenpflichtige Vertragsauflösung grundsätzlich in Übereinstimmung mit dem Vertrag und den global übernommenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) erfolgte. Andererseits hielt der Ombudsmann die Ausführungen des Kunden betreffend die Änderung der Rechnungsadresse bzw. die Angabe einer abweichenden Zahlerin für glaubhaft. Dennoch verwies er den Kunden darauf, dass er als Vertragsinhaber die Folgen des Zahlungsverzugs

grundsätzlich zu tragen habe. Vorliegend schlug der Ombudsmann vor, dass der Anbieter das eingeleitete Inkassoverfahren auf eigene Kosten zurückzog und, dass der vom Kunden zu bezahlende offene Ausstand auf CHF 987.80 reduziert wurde. Dies insbesondere auch, da nicht sämtliche in Rechnung gestellten Gebühren im Vertrag oder in den AGB verankert waren bzw. diesen zufolge bestimmbar waren (Fallbeispiel).

2.3.1.2 Abschaffung Zweimonatsrechnung

Der Anbieter stellte die Rechnungsstellung des Kunden von der Zweimonats- auf Monatsrechnung um. Da der Kunde so monatlich und nicht bloss alle zwei Monate Papierrechnungsgebühren in der Höhe von CHF 3.- bezahlen musste, war er damit nicht einverstanden.

Der Ombudsmann hielt im Schlichtungsvorschlag fest, dass die Umstellung des Rechnungszyklus zu einer nicht unbeachtlichen Preiserhöhung beim Kunden führte, welche in der Anpassungsklausel der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters bestimmt oder bestimmbar geregelt werden sollte. Bei der Anpassungsklausel des Anbieters handelte es sich allerdings um eine nicht klar definierte bzw. dem Bestimmtheitsgrundsatz zuwiderlaufende Änderungsklausel, was zur Folge hätte, dass dem Kunden per Eintritt der Änderung ein ausserordentliches Kündigungsrecht hätte eingeräumt werden müssen. Da der Kunde nicht rechtzeitig über die Umstellung informiert und ihm kein vorzeitiges Kündigungsrecht eingeräumt wurde, schlug der Ombudsmann vor, dass die Umstellung rückgängig gemacht werden sollte. Dies erachtete er für möglich, da das Rechnungssystem des Anbieters die Zweimonatsrechnung noch bis Februar 2025 ermöglichte und die Ehefrau des Kunden nach wie vor eine Zweimonatsrechnung erhielt. Für die ab März 2025 folgenden Rechnungen schlug der Ombudsmann vor, die Papierrechnungsgebühr während zwei Jahren jeden zweiten Monat zu stornieren bzw. den gesamten Betrag der beiden Jahre in der Höhe von CHF 34.80 gutzuschreiben (Fallbeispiel).

2.3.1.3 Unerwünschte Netflix-Option

Die Kundin bestritt, das ihr über die Rechnung ihres Anbieters in Rechnung gestellte Netflix-Abonnement abgeschlossen zu haben. Der Anbieter stellte sich hingegen auf den Standpunkt, dass ihn betreffend Dienstleistungen von Drittanbietern keine Verantwortung treffe und sich die Kundin an Netflix zu wenden habe.

Der Ombudsmann informierte im Schlichtungsvorschlag, dass trotz des (angeblichen) Vertragsverhältnisses zwischen der Kundin und dem Drittanbieter Netflix die Gebühren des Drittanbieters nicht direkt durch diesen, sondern über die Rechnung des Anbieters abgerechnet werden. Dieses Dreiecks-Verhältnis „Drittanbieter – Kundin – Anbieter“ wirft für die Konsumentinnen und Konsumenten oftmals viele Fragen auf. Denn obwohl der Anbieter die Rechnung stellt, müssen sich die Kundinnen und Kunden mit ihrer Beanstandung zusätzlich zum Anbieter auch an den Drittanbieter wenden. Da auch ein Vertragsverhältnis zwischen dem Anbieter und dem

Drittanbieter besteht, war nach Ansicht des Ombudsmanns davon auszugehen, dass der Anbieter als Rechnungssteller den Drittanbieter bei der Durchsetzung seiner Forderung gegenüber der Kundschaft vertrat. Eine gewisse Mitverantwortung des Anbieters konnte somit nicht von der Hand gewiesen werden. Da die erste Reklamation der Kundin wohl am 5. Juni 2023 erfolgte und sie vom Anbieter in der Folge stets lediglich an den Drittanbieter verwiesen wurde, sollte der Anbieter die Gebühren der Netflix-Option ab diesem Zeitpunkt gutschreiben (Fallbeispiel).

2.3.1.4 Kundin muss auf bestrittenen Vertragsschluss reagieren

Der Anbieter unterbreitete der Kundin telefonisch ein Angebot und stellte ihr in der Folge eine Offerte per E-Mail zu. Obwohl sie diese ablehnte, sah sie sich mit einem neuen Abonnementsvertrag konfrontiert. Für die Auflösung des Vertrags stellte der Anbieter eine Gebühr von CHF 244.- in Rechnung. Damit war die Kundin nicht einverstanden. Der Anbieter stellte sich hingegen auf den Standpunkt, dass die Offerten online akzeptiert worden seien.

Der Ombudsmann verwies im Schlichtungsvorschlag darauf, mangels Beweiserhebungsbefugnissen die Sachlage nicht abschliessend abklären zu können. Da ihm die Bestellbestätigungen der Abonnementsverträge vorgelegt wurden, ging er davon aus, dass die Kundin die Offerten möglicherweise unabsichtlich annahm. Schliesslich wurden ihr die Offerten insgesamt sechsmal zugestellt. Sie könnte sich somit in einem Erklärungsirrtum befunden haben, welcher zur einseitigen Unverbindlichkeit des Vertrags führt. Da die Kundin es jedoch während drei Monaten unterliess, den Anbieter über den von ihr ungewünschten Vertragsschluss zu unterrichten, war der Ombudsmann der Ansicht, dass sie CHF 50.- der Forderung in der Höhe von CHF 244.- selbst zu tragen hatte (Fallbeispiel).

2.4 Roaming

Flatrate-Abonnements, Inklusiveinheiten wie auch die strengere Regulierung (z.B. Kostenlimiten) führen erfreulicherweise dazu, dass die Anzahl der Anfragen und Fälle im Berichtsjahr wiederum leicht zurückging. Es gab lediglich 19 (2023: 43) Anfragen und Fälle, davon 14 Fälle zu verzeichnen. 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.

2.5 Anbieterwechsel

Zum Thema „Anbieterwechsel“ gingen im Berichtsjahr 70 (2023: 65) Anfragen und Fälle ein, davon 44 Fälle. Für die Schlichtungsstelle recht komplex entpuppten sich die Schlichtungsverfahren zur Frage der Nummernportierung. Der Ombudsmann beschäftige 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.

2.5.1 Ausgewählte Fallbeispiele

2.5.1.1 Seniorin wird hintergangen

Die Kundin sah sich nach einem Telefongespräch mit dem Anbieter mit einem unerwünschten Internetabonnement mit einer Mindestvertragslaufzeit von 24 Monaten konfrontiert. Sie retournierte die erhaltene Internetbox in einem Shop bei einem Mitarbeiter, welcher ihr versicherte, dass das Internetabonnement aufgelöst werde und nur noch das Mobilabonnement aktiv sei. Dem war allerdings nicht so, sodass sich die Kundin regelmässig nach Erhalt der Rechnungen wieder in den Shop zum gleichen Mitarbeiter begab. Dieser versicherte ihr jeweils, dass das Internetabonnement aufgelöst worden sei. Nach ein paar Monaten wurden die Mobildienste der Kundin – vermutlich infolge der offenen Gebühren des Internetabonnements – gesperrt. Sie konsultierte erneut den Mitarbeiter im Shop, welcher meinte, es müsse eine neue SIM-Karte eingesetzt werden. Er setzte im Gerät der Kundin eine SIM-Karte eines anderen Anbieters ein und liess sie ein Dokument unterzeichnen, welches sich als neuen Vertrag mit dem anderen Anbieter inkl. Portierung ihrer Nummer entpuppte. Ausserdem informierte der Mitarbeiter ein weiteres Mal, dass das Internetabonnement nicht mehr aktiv sei. Als die Kundin bemerkte, dass die SIM-Karte zu einem anderen Anbieter gehörte, begab sie sich abermals zum Mitarbeiter, welcher sie – vermutlich erneut ohne vorgängige Information – einen neuen Vertrag mit dem vorherigen Anbieter inkl. Portierung der Nummer unterzeichnen liess. Erneut informierte der Mitarbeiter, dass das Internetabonnement nicht mehr bestehe. Zuletzt war die Kundin im Shop vor Ort, ohne den Mitarbeiter anzutreffen und wurde von einer anderen Person informiert, dass der Internetvertrag nicht im Shop gekündigt werden könne und daher weiterhin Bestand habe. Daraufhin kontaktierte sie den Mitarbeiter, welcher sie zahlreiche Male falsch informierte, per SMS, woraufhin dieser erneut versicherte, dass keine offenen Rechnungen des Internetabonnements mehr bestehen würden. Dies stellte sich wiederum als falsch heraus. Der Ombudsmann kam u.a. zum Schluss, dass der Internetvertrag aufgrund der Hinhalte- und Hintergehungstaktik des Mitarbeiters rückwirkend per Vertragsschluss ohne Kostenfolgen aufgelöst werden sollte. Für die grossen Unannehmlichkeiten der Kundin erachtete er es für angemessen, während der Dauer des unerwünschten Anbieterwechsels keine Gebühren des Mobilabonnements in Rechnung zu stellen (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 müssen vertraglich bestimmt werden. Viele 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 wurden sie nicht über ein Kündigungsrecht vor Einführung einer Preiserhöhung informiert, sondern es wurde ihnen lediglich die Möglichkeit angeboten, mit dem Kundendienst Kontakt aufzunehmen. Dieses Vorgehen, wie auch Preiserhöhungen während einer fixen Vertragslaufzeit mit fix vereinbarten Vertragsbedingungen, qualifizierte der Ombudsmann als nicht korrekt.

2.6.1 Ausgewählte Fallbeispiele

2.6.1.1 Preiserhöhung während der Mindestvertragsdauer

Kurz nach der Vertragsverlängerung um 24 Monate erhöhte der Anbieter die Abonnementspreise einseitig. Für den Kunden hatte diese Erhöhung monatliche Mehrkosten von CHF 2.08 zur Folge, womit er nicht einverstanden war.

Im Schlichtungsvorschlag kam der Ombudsmann zum Schluss, dass während der Mindestvertragsdauer einzelne Vertragsbestandteile auch bei Vorliegen von gültigen Anpassungsklauseln in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) nicht einseitig abgeändert werden dürfen. Schliesslich liegt es in der Natur der Verträge mit Mindestvertragsdauer, dass sie während dieser Dauer nicht abgeändert werden können. Der Anbieter sollte folglich während der Mindestvertragsdauer die bei Vertragsschluss vereinbarten Abonnementsgebühren in Rechnung stellen. Eine einseitige Preiserhöhung durch den Anbieter ist erst nach Ablauf der Mindestvertragsdauer möglich, sofern die Anpassungsklauseln der AGB dies zulassen (Fallbeispiel).

2.6.1.2 Anbieter beruft sich zu Unrecht auf Mindestvertragsdauer

Der Kunde kündigte seinen Abonnementsvertrag am 28. November 2023 per 31. Januar 2024 und beantragte die Portierung seiner Nummer zu einem anderen Anbieter, mit welchem er per 1. Februar 2024 einen Vertrag abgeschlossen hatte. Die Kündigung und Portierung wurden vom Anbieter mit Verweis auf einen telefonisch abgeschlossenen Vertrag mit einer Mindestvertragsdauer von 24 Monaten erst per 30.

September 2025 bestätigt. Der Kunde war sich keiner Vertragsverlängerung von 24 Monaten bewusst. Anlässlich des Telefongesprächs mit dem Anbieter sei ihm lediglich ein Treuerabatt von monatlich CHF 35.- während 24 Monaten verkauft worden, ohne eine neue Mindestvertragslaufzeit zu erwähnen.

Im Schlichtungsvorschlag hielt der Ombudsmann fest, dass dem Anbieter der Nachweis der bestrittenen Mindestvertragsdauer aufgrund der nicht eingereichten Aufzeichnung des Gesprächs, aus welchem die angebliche Mindestvertragsdauer resultieren sollte, nicht gelang. Da auch der auf das Telefongespräch erfolgten Auftragsbestätigung keine Mindestvertragsdauer zu entnehmen war, kam der Ombudsmann zum Schluss, dass der Kunde anlässlich des Telefongesprächs wohl nicht ausreichend über die neue Mindestvertragslaufzeit informiert wurde. Der Anbieter sollte somit der Portierung der Nummer und der Vertragsauflösung per 31. Januar 2024 ohne Kostenfolgen stattgeben (Fallbeispiel).

2.7 Weitere Fallbeispiele aus der Praxis der Schlichtungsstelle

2.7.1 Kostenpflichtiges Gratis-Abonnement?

Der Kunde bestellte beim Anbieter im November 2023 zwei Abonnements gemäss Black-Friday-Angebot für CHF 0.- während zwei Jahren. Drei Monate nach der Bestellung verweigerte der Anbieter die Vertragsschlüsse wegen schlechter Bonität des Kunden, bot ihm die gleichen Abonnements allerdings für je CHF 35.- pro Monat an. Zwei Wochen später verlangte der Anbieter zudem eine Kaution von CHF 650.- pro Abonnement.

Im Schlichtungsvorschlag hielt der Ombudsmann sein Erstaunen über das Vorgehen des Anbieters fest. Er erachtete es als äusserst fragwürdig, dass bei einem Gratisabonnement Zweifel an der Zahlungsfähigkeit bestehen könnten. Auch die Höhe der Kautionsleistung für ein Gratisabonnement erachtete er für übertrieben und abwegig. Daher und infolge des im Anschluss erfolgten Angebots eines kostenpflichtigen Abonnements von CHF 35.- pro Monat sowie der Kaution von CHF 650.- wurde trotz der grundsätzlichen Rechtmässigkeit der Bonitätsprüfung und der verlangten Kautionsleistung der Anschein erweckt, dass der Anbieter mit dem Gratisangebot den Kunden ansprach, um kostenpflichtige Abonnements zu verkaufen oder übertriebene Kautionsleistungen zu verlangen. Der Ombudsmann schlug nach Überprüfung des unlauteren Verhaltens des Anbieters gemäss Art. 3 Abs. 1 lit. f UWG (Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) und Art. 3 Abs. 1 lit. b. UWG vor, dass der Anbieter die beiden Abonnements während zwei Jahren mit Grundgebühren von CHF 0.- aktiviert (Fallbeispiel).

2.7.2 Grobfahrlässiges Handeln des Anbieters

Der Kunde strebte für sein Unternehmen einen Anbieterwechsel an. Er verfügte bei seinem bisherigen Anbieter über einen Nummernblock von 10 Nummern, wollte

allerdings nur die Hauptnummer zum neuen Anbieter portieren lassen. Der Kunde informierte den beratenden Mitarbeiter des neuen Anbieters, dass sein früherer Anbieter einzelne Nummern aus einem Nummernblock nicht freigeben würde. Seiner Ansicht nach müsste der gesamte Nummernblock portiert werden. Der Mitarbeiter des neuen Anbieters sicherte dem Kunden zu, dass auch nur die Hauptnummer portiert werden könne und überzeugte ihn so zum Vertragsschluss. Trotz der Zusicherung des Mitarbeiters des neuen Anbieters konnte die Hauptnummer nicht portiert werden, sodass das Unternehmen über diese Nummer nicht mehr erreichbar war. Auch die danach erfolgten Beschwerden des Kunden wurden vom Mitarbeiter des neuen Anbieters nicht korrekt bearbeitet. Der Kunde forderte für sein Unternehmen eine Entschädigung in der Höhe von CHF 14'985.45.

Der Ombudsmann hielt im Schlichtungsvorschlag fest, dass ein qualifizierter Mitarbeiter eines Anbieters wissen sollte, dass einzelne Nummern aus einem Nummernblock nicht portiert werden können. Der Mitarbeiter hätte vor Vertragsschluss weitere Abklärungen treffen müssen und hätte den Kunden durch die Falschaussage nicht zum Vertragsschluss verleiten dürfen. Indem er auf weitere Abklärungen verzichtete bzw. den Kunden trotz dessen Hinweis fälschlicherweise zusicherte, dass Hauptnummern aus einem Nummernblock ohne weiteres portiert werden könnten, handelte er nach Ansicht des Ombudsmanns grobfahrlässig. Der Ombudsmann schlug daher einen finanziellen Ausgleich in Form einer Kulanzentschädigung in der Höhe von CHF 7’500.- vor (Fallbeispiel).

2.7.3 Deaktivierung der Prepaid-Nummer

Der Kunde beanstandete die Deaktivierung seiner Prepaid-Nummer infolge Inaktivität. Schliesslich habe er SMS mit Roaming-Informationen des Anbieters erhalten. Der Anbieter machte hingegen geltend, dass der Anschluss des Kunden während 12 Monaten inaktiv gewesen sei, da keine kostenpflichtigen Nutzungen erfolgt seien.

Der Ombudsmann kam im Schlichtungsvorschlag zum Schluss, dass die Bestimmung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), wonach eine unangekündigte Sperrung einer Prepaid-Nummer nach 12 Monaten des Nichtgebrauchs erfolgt und die Nummer anschliessend bei unterlassener Reklamation nach 6 Monaten weitergegeben wird, gültig sei. Weiter hielt er fest, dass eine SIM-Karte genutzt werde, wenn sich die Aktivitäten über das Mobilfunknetz abspielen und von der Prepaid-Nummer selbst ausgehen (wie z.B. ausgehende Anrufe oder SMS, Erwerb von Datenpaketen, etc.). Dies betrifft lediglich kostenpflichtige Aktivitäten. Der Empfang von Roaming-SMS reichte somit nicht aus, um eine Inaktivität zu verhindern. Aufgrund der fehlenden Vorankündigung der Sperrung erachtete der Ombudsmann die Regelung der AGB jedoch für kundenunfreundlich. Weiter war für den Ombudsmann nicht abschliessend zu klären, ob der Kunde innert der in den AGB festgehaltenen 6-monatigen Frist nach der Sperrung reklamierte und die Nummer somit nicht hätte weitergegeben werden dürfen. Daher schlug der Ombudsmann eine Gutschrift zu Gunsten

des Kunden in der Höhe von CHF 200.- vor. Die Reaktivierung der Nummer war nicht mehr möglich, da diese bereits weitergegeben wurde (Fallbeispiel).

2.7.4 Verantwortung Phishing-Attacken

Der Kunde machte geltend, sein Online-Konto beim Anbieter sei gehackt worden. Dabei wurden zwei Mobiltelefone mit zwei Abonnements bestellt worden. Er war nicht bereit, die Kosten hierfür zu bezahlen. Der Anbieter bestand hingegen auf die Bezahlung der Geräte- und Abonnementskosten, da der Schaden vollumfänglich vom Kunden getragen werden müsse. Im Schlichtungsverfahren stellte sich heraus, dass der Kunde Opfer einer Phishing-Attacke wurde. Es ging daher um die Frage, ob die Verantwortung der Phishing-Attacke gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vollumfänglich auf den Kunden überwälzt werden durfte. Die meisten Anbieter halten in den AGB für Phishing-Attacken oder sonstige Cyber-Angriffe Risikoübertragungsklauseln bzw. sogenannte Haftungsausschlüsse fest. Diese sehen vor, dass der aus einer Phishing-Attacke oder einem sonstigen Cyber-Angriff entstandene Schaden vollumfänglich von der Kundschaft getragen werden muss. Vorliegend war der Anbieter des Weiteren der Ansicht, dass eine Haftung vollständig ausgeschlossen werden könne, da der Kunde den zusätzlichen Schutz einer Zwei-Faktor-Authentifizierung nicht genutzt habe. Der Anbieter hatte den Kunden vorhergehend allerdings nicht über die Möglichkeit eines besseren Schutzes seines Kundenkontos informiert. Da der Anbieter das Risiko hätte besser beherrschen können, konnte er sich nach Ansicht des Ombudsmanns seiner Verantwortung nicht vollumfänglich mittels – meist global übernommenen – AGB entziehen. Der Anbieter hätte Vorkehrungen, wie z.B. Warnungen vor Cyberangriffen, Informationen zur Zwei-Faktor-Authentifizierung oder Einführung einer Pflicht zur Zwei-Faktor-Authentifizierung, treffen sollen, welche den Kunden als schwächere Partei vor diesem Angriff geschützt hätten. Daher kam der Ombudsmann zum Schluss, dass die gesamten Gebühren in Höhe von CHF CHF 2’962.33 zu annullieren waren (Fallbeispiel).

2.7.5 Herausgabe des PIN/PUK an die Erben

Die Tochter der verstorbenen Kundin verlangte vom Anbieter die Herausgabe des PIN/PUK, um auf die SIM-Karte ihrer verstorbenen Mutter zugreifen zu können. Der Anbieter lehnte das Gesuch aus Datenschutzgründen ab.

Nach der Einleitung des Schlichtungsverfahrens führte der Anbieter aus, dass die Herausgabe an die Erbengemeinschaft zwar möglich sei, hierfür allerdings eine Kopie der Sterbeurkunde benötigt werde. Weiter ergänzte der Anbieter, dass sich mit Bezeichnung eines Vertreters der Erbengemeinschaft das Vorgehen beschleunigen liesse. Der Ombudsmann hielt im Schlichtungsvorschlag fest, dass infolge der Universalsukzession auch der Online-Account der verstorbenen Kundin als Bestandteil des Vertragsverhältnisses auf die Erben überging, wobei die den Auskunftsanspruch auch einzeln und nicht bloss als Gemeinschaft durchsetzen können. Dass der Anbieter dafür eine Sterbeurkunde verlangte, beanstandete der Ombudsmann nicht. Er

hielt zudem fest, dass dem Anbieter auch eine Erbenbescheinigung vorgelegt werden müsse. Einschränkungen aus datenschutzrechtlichen Gründen konnte der Ombudsmann aufgrund der rechtmässigen Datenbearbeitung allerdings keine erkennen. Denn das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) steht einer Zugangsgewährung an die Erben nur entgegen, wenn es sich um eine unzulässige Datenverarbeitung handelt. Weiter hielt der Ombudsmann fest, dass die Datenverarbeitung im Rahmen und zum Zweck der Abwicklung eines Vertragsverhältnisses als rechtmässig angesehen wird. Da die Erben den PIN/PUK der Verstorbenen benötigten, um auf die SIM-Karte zuzugreifen, die infolge des Übergangs der vertraglichen Rechte und Pflichten Gegenstand ihres Vertrags mit dem Anbieter bildete, handelte es sich hierbei um eine rechtmässige Datenbearbeitung (Fallbeispiel).

3. Zahlen und Fakten

3.1 Schlichtungsverfahren (Fälle und Anfragen)

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 1'540 Personen an die Schlichtungsstelle (2023: 1'866). Dies entspricht monatlich rund 128 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 933 Fälle (2023: 781) und 607 Anfragen (2023: 1'085). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Abnahme der Anfragen und Fälle von rund 17%.

Jahr	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
2022	1128	625	1753
2023	1085	781	1866
2024	**607**	**933**	**1540**

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 Schlichtungsverfahren (Fälle)

Der Kontakt einer Kundin oder eines Kunden mit der Schlichtungsstelle wird statistisch als Fall erfasst, wenn ein Schlichtungsbegehren mit dem dazu notwendigen Formular eingereicht wird.

Im Vergleich zum Vorjahr mit 781 Fällen ist im Berichtsjahr eine Zunahme von 152 Fällen zu verzeichnen. Das entspricht einer Zunahme von rund 19.4%. Ein kleiner Teil dieses Fallanstiegs ist damit zu erklären, dass die vergangenen Statistiken Fälle nur dann aufführten, wenn die Eintretensvoraussetzungen gemäss Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement erfüllt waren, das Schlichtungsverfahren eingeleitet und der betroffene Anbieter zur Stellungnahme aufgefordert wurde. Seit Beginn dieses Berichtsjahres wird jedes eingereichte Schlichtungsbegehren als Fall in die Statistik aufgenommen.

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
2022	625
2023	781
2024	**933**

Per Ende der Berichtsperiode konnten 834 Fälle abgeschlossen werden, 99 Fälle waren noch offen.

Abgeschlossene und pendente Fälle 2024	
pendente Fälle	99
abgeschlossene Fälle	834

3.1.1.1 Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)

Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 99 der insgesamt 933 Schlichtungsverfahren offen. Noch nicht abgeschlossene Fälle betrafen vor allem Schlichtungsverfahren, bei welchen im Dezember 2024 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. Schliesslich gehören dazu auch Verfahren, bei denen noch keine Gebührenrechnung an den Anbieter gestellt wurden.

3.1.1.2 Erfolgreiche Schlichtungsverfahren

In 509 Fällen konnte eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. Diese kam entweder auf der Basis eines Schlichtungsvorschlags der Schlichtungsstelle oder der im im Rahmen des Verfahrens zwischen den Parteien selbst ausgehandelten Verhandlungslösung zustande. 38 der Verfahren wurden mit Ablehnung des Schlichtungsvorschlags durch den Kunden und 36 durch Ablehnung des Anbieters abgeschlossen. In vier Fällen wurde der Schlichtungsvorschlag von beiden Parteien abgelehnt.

In 66 Fällen wurde das Verfahren infolge Säumnis (z.B. fehlende Antwort oder Dokumente) einer der Parteien abgeschlossen. 113 Verfahren wurden von den Kundinnen und Kunden vor der Aufforderung zur Stellungnahme des Anbieters und 11 danach zurückgezogen. Unzuständig zur Bearbeitung des Schlichtungsbegehrens war die Schlichtungsstelle in ingesamt 57 Fällen. Dabei ging es um Themen, welche nicht Fernmeldedienst- oder Mehrwertdienstanbieter und deren Dienstleistungen betrafen, oder aber um die direkte Rechnungsstellung von Mehrwertdienstanbietern an die Kundinnen und Kunden ohne Inkasso der Fernmeldedienstanbieter.

3.1.2 Anfragen

Von den 607 Anfragen konnten bis zum 31. Dezember 2024 587 Anfragen, d.h. rund 97%, abgeschlossen werden.

Die rein telefonischen Anfragen machten im Berichtsjahr rund 74% aller Anfragen aus. Diese 449 Anfragen, welche meist 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 158 Personen an die Schlichtungsstelle. Diese schriftlichen Anfragen wurden nach Erteilung der Informationen und Auskünfte ebenfalls sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

Die Anzahl offener Anfragen per 31. Dezember 2024 beziffert sich auf 20.

3.1.3 Sprache der Kundinnen und Kunden

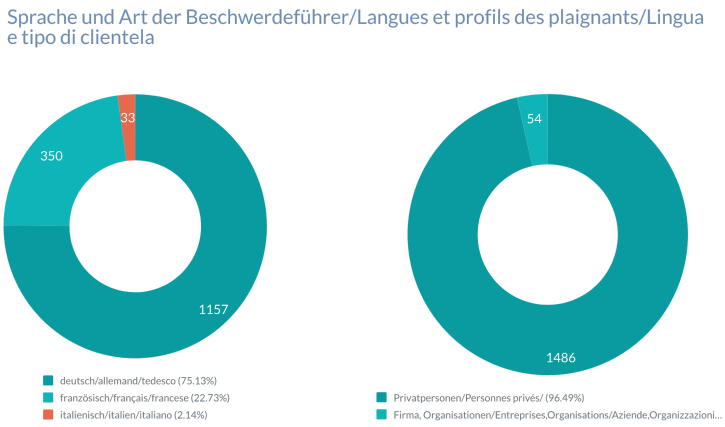
Vobn allen Anfragen und Fällen gingen 75% in deutscher, 23% in französischer und 2% in italienischer Sprache bei der Schlichtungsstelle ein.

Verteilung der Sprachen der Kundinnen und Kunden	
Deutsch	75%
Französisch	23%
Italienisch	2%

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

3.1.4 Art der Kundinnen und Kunden

54 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (3.5%), alle anderen von Privatpersonen.



3.2 Verfahrens- und Behandlungsgebühren

Die Verfahrensgebühren für Schlichtungsverfahren wurden den betroffenen Fernmelde- und/oder Mehrwertdienstanbietern nach Abschluss der Verfahren in Rechnung gestellt.

Die Behandlungsgebühr, die sich auf Art. 12c Abs. 2 FMG stützt, wurde den Kundinnen und Kunden zu Beginn des Schlichtungsverfahrens in Rechnung gestellt.

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 2024 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

- Beatrix Carelli, Sachbearbeiterin (80%)
- Daria Fässler, Juristin (40%, bis 11.8.2024)
- Irina Müller, Juristn (40%)
- Eleonora Rhyn, Juristin (30%)
- Sophia Schork, Juristin (20%, ab 3.9.2024)
- Oliver Sidler, Dr. iur., Rechtsanwalt (60%; Ombudsmann)
- Coline Steullet-Scherrer, Juristin (20%)

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 Mehrwertdienstanbieter	Fälle	Anfragen
ConnectOne AG	5	6
Cortex Communications AG	1	0
Creafuse AG	2	1
Dimoco Payments GmbH	14	5
Echovox SA	27	29
Eleverse Labs AG	4	3
GA Buchsi AG	1	0
GA Weissenstein GmbH	2	0
GGA Maur	1	4
Goldenphone GmbH	2	1
IB Langenthal AG	1	0
Init7 (Schweiz) AG	2	0
InterGGA AG	2	0
iWay AG	1	1
Kontelco AG	6	3
Lakemobile AG	4	0
Leucom Stafag AG	1	0
Lycamobile AG	5	1
MNC Mobile News Channel SA	0	1
MobyPay GmbH	7	0
Naka AG	2	1
OIKEN SA	1	1
Paycon AG	65	37
Primacall AG	3	1
Quickline AG	3	3
Salt Mobile SA	145	85
Salt Mobile SA#-#GoMo	8	4
Salt Mobile SA#-#Lidl Connect	2	0

Salt Mobile SA#-#Post Mobile	1	0
Services industriels Lausanne (SiL)	1	3
Suissephone GmbH	0	2
Sunrise GmbH	262	152
Sunrise GmbH#-#Aldi Mobile	9	2
Sunrise GmbH#-#Lebara mobile	6	4
Sunrise GmbH#-#UPC	85	27
Sunrise GmbH#-#Yallo	62	20
Swisscom (Schweiz) AG	101	87
Swisscom (Schweiz) AG#-#CoopMobile	4	9
Swisscom (Schweiz) AG#-#M-Budget-Mobile	19	10
Swisscom (Schweiz) AG#-#Wingo	29	11
Switzernet Sàrl	1	0
TalkTalk AG	13	3
Ticinocom SA	1	0
TVT Services SA	1	0
WWZ AG	1	1
ANDERE	20	89
Total	**933**	**607**

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 10:00 bis 13:00 Uhr)

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.

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.

Die Schlichtungsstelle Telekommunikation stellt den Kundinnen und Kunden die Behandlungsgebühr von CHF 20.- nach Erhalt des Schlichtungsbegbehrens 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 Mehrwertdienstanbietern, 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 Mehrwertdienstanbietern 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 2024 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 Fernmeldedienstanbieter:

- Marcel Huber (Sunrise Communications AG)
- Stefano Orlando (Salt Mobile SA)

Vertreter der Mehrwertdienstanbieter:

- Markus Schürpf (Once Switzerland 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 1. März und und 20. September 2024 durch.

7. Aufsichtsbehörden

Gemäss Art. 12c FMG ist das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) Auftraggeber und Aufsichtsbehörde. Das BAKOM übertrug der Stiftung ombudscom seit 2009 die Schlichtungsaufgabe auf Basis eines mit ihr abgeschlossenen verwaltungsrechtlichen Vertrags. Der verwaltungsrechtliche Vertrag zur Übertragung der Schlichtungstätigkeit an die Stiftung ombudscom wurde bisher drei Mal verlängert und dauert in der aktuellen Delegationsperiode bis 2028.

8. Jahresrechnung mit Revisionbericht

TBC

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

Gümligen, 24. Februar 2025

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2024 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Stiftungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung nicht 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 Ombudscom
Schlichtungsstelle für Telekommunikation
Spitalgasse 14
3011 Bern

BILANZ AUF DEN 31. DEZEMBER 2024 MIT VORJAHRESVERGLEICH

AKTIVEN		31.12.2024		31.12.2023
Umlaufvermögen				
Flüssige Mittel				
Kasse	Fr.	325.80	Fr.	382.45
BEKB	"	343'494.72	"	310'784.35
UBS	"	752'614.49	"	717'100.49
Total flüssige Mittel	Fr.	1'096'435.01	Fr.	1'028'267.29
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen				
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr.	134'602.85	Fr.	7'071.60
Delkredere	"	-16'100.00	"	-350.00
Total Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr.	118'502.85	Fr.	6'721.60
Übrige kurzfristige Forderungen				
BEKB Mietkaution 42 5.879.819.80	Fr.	6'374.46	Fr.	6'341.70
Guthaben Echovox SA	"	18'057.86	"	9'958.76
Forderungen gegenüber Sozialversicherungen	"	3'880.90	"	37'597.84
Total übrige kurzfristige Forderungen	Fr.	28'313.22	Fr.	53'898.30
Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen				
Nicht fakturierte Dienstleistungen	Fr.	28'930.00	Fr.	14'820.00
Aktive Rechnungsabgrenzungen				
Aktive Rechnungsabgrenzungen	Fr.	5'465.83	Fr.	3'312.80
Total Umlaufvermögen	**Fr.**	**1'277'646.91**	**Fr.**	**1'107'019.99**
Anlagevermögen				
Mobiles Anlagevermögen				
Maschinen und Apparate	Fr.	3'640.00	Fr.	3'800.00
Mobiliar und Einrichtungen	"	1.00	"	1.00
Total Anlagevermögen	**Fr.**	**3'641.00**	**Fr.**	**3'801.00**
TOTAL AKTIVEN	**Fr.**	**1'281'287.91**	**Fr.**	**1'110'820.99**

Stiftung Ombudscom
Schlichtungsstelle für Telekommunikation
Spitalgasse 14
3011 Bern

PASSIVEN		**31.12.2024**		**31.12.2023**
Kurzfristiges Fremdkapital				
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten				
Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	Fr.	10'846.55	Fr.	21'682.75
Passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen				
Passive Rechnungsabgrenzungen	Fr.	22'445.13	Fr.	11'000.02
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	"	162'746.95	"	170'903.26
Vorauszahlung Sunrise GmbH	"	381'016.26	"	231'246.64
Vorauszahlung Salt Mobile SA	"	178'319.43	"	176'637.73
Vorauszahlung TalkTalk AG	"	33'827.79	"	39'602.91
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG 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	"	200'000.00	"	200'000.00
Total passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen	Fr.	1'178'355.56	Fr.	1'029'390.56
Total kurzfristiges Fremdkapital	**Fr.**	**1'189'202.11**	**Fr.**	**1'051'073.31**
Verlustvortrag	Fr.	-210'252.32	Fr.	-259'119.27
Jahresgewinn	"	32'338.12	"	48'866.95
Total Verlustvortrag	**Fr.**	**-177'914.20**	**Fr.**	**-210'252.32**
Stiftungskapital				
Stiftungskapital	Fr.	270'000.00	Fr.	270'000.00
Total Stiftungskapital	**Fr.**	**270'000.00**	**Fr.**	**270'000.00**
TOTAL PASSIVEN	**Fr.**	**1'281'287.91**	**Fr.**	**1'110'820.99**

Stiftung Ombudscom
Schlichtungsstelle für Telekommunikation
Spitalgasse 14
3011 Bern

BETRIEBSRECHNUNG PRO 2024 MIT VORJAHRESVERGLEICH

		2024		2023
NETTOERLÖS				
Verfahrensgebühren Fallzahler	Fr.	82'902.24	Fr.	56'700.86
Verfahrensgebühren Vorauszahler	"	484'752.30	"	533'168.10
Behandlungsgebühren	"	16'676.54	"	19'122.10
Debitorenverluste	"	-259.84	"	-33'789.36
Veränderung Delkredere	"	-15'750.00	"	1'460.00
Veränderung nicht fakturierte Dienstleistungen	"	14'110.00	"	-7'180.00
TOTAL NETTOERLÖS	**Fr.**	**582'431.24**	**Fr.**	**569'481.70**
Gehälter	Fr.	-346'800.95	Fr.	-319'513.10
Entschädigung Stiftungsrat	"	-43'000.00	"	-35'872.00
Sozialleistungen	"	-72'638.99	"	-61'566.86
Personalnebenkosten	"	-1'722.06	"	-2'068.90
DECKUNGSBEITRAG 1	**Fr.**	**118'269.24**	**Fr.**	**150'460.84**
ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND				
Miete inkl. Nebenkosten	Fr.	-38'990.36	Fr.	-40'339.57
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	"	-861.65	"	-280.22
Sachversicherungen	"	-650.80	"	-735.00
Büromaterial	"	-1'881.60	"	-1'139.88
Telefon / Fax / Porti	"	-2'866.43	"	-6'585.70
IT-Kosten	"	-8'651.40	"	-16'586.17
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	"	-9'582.50	"	-13'826.88
Bücher / Zeitschriften	"	-2'221.89	"	-2'424.00
Repräsentationsspesen	"	-4'800.00	"	-4'800.00
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	"	-10'995.02	"	-8'535.00
TOTAL ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND	**Fr.**	**-81'501.65**	**Fr.**	**-95'252.42**
Abschreibungen	Fr.	-3'636.38	Fr.	-5'573.33
BETRIEBSERGEBNIS VOR FINANZERFOLG	**Fr.**	**33'131.21**	**Fr.**	**49'635.09**
Finanzaufwand	Fr.	-662.03	Fr.	-230.51
Finanzertrag	Fr.	115.76	Fr.	34.28
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	Fr.	0.00	Fr.	2'023.21
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	Fr.	-246.82	Fr.	-2'595.12
JAHRESERGEBNIS	**Fr.**	**32'338.12**	**Fr.**	**48'866.95**

ombudscom

ombudscom
Jahresbericht 2024