

# Jahresbericht 2025

Schlichtungsstelle Telekommunikation

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

<b>1. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin</b> .....	5
<b>2. Problemschwerpunkte und Fallbeispiele</b> .....	6
2.1 Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung .....	7
2.1.1 Ausgewählte Fallbeispiele .....	7
2.1.1.1 Widerrufsrecht beim telefonischen Vertragsschluss .....	7
2.1.1.2 An Mindestvertragsdauer gebundenes Geschenk .....	7
2.1.1.3 Nicht anwendbare neue AGB für Geschäftskunden .....	8
2.1.1.4 Fragliche Deaktivierung einer Prepaid-Nummer .....	8
2.1.1.5 Anbieter antwortet nicht auf Beschwerde .....	8
2.1.1.6 Die Laufzeitdauer des Rabatts stimmt nicht mit der Vertragslaufzeit überein .....	9
2.2 Mehrwertdienste .....	9
2.2.1 Ausgewählte Fallbeispiele .....	10
2.2.1.1 Mehrwertdiensteanbieter missachtet gesetzliche Vorgaben .....	10
2.3 Rechnungsstellung .....	10
2.3.1 Ausgewählte Fallbeispiele .....	10
2.3.1.1 Rechnungsdetails gesetzlich nur befristet verfügbar .....	10
2.3.1.2 Vertragliche Vereinbarung von diversen Servicegebühren .....	11
2.3.1.3 Rückzahlung einer Sicherheitsleistung .....	11
2.4 Roaming .....	11
2.4.1 Ausgewählte Fallbeispiele .....	12
2.4.1.1 Unsicherheiten zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses .....	12
2.4.1.2 Eine imaginäre Roaming-Option .....	12
2.4.1.3 Auslandsgespräche aus der Schweiz ≠ Roaming .....	13
2.5 Anbieterwechsel .....	13
2.5.1 Ausgewählte Fallbeispiele .....	14
2.5.1.1 Auszahlung von Restguthaben einer Prepaidkarte .....	14
2.5.1.2 Unrechtmässiger Halterwechsel nach Portierung .....	14
2.6 Einseitige Vertragsänderungen .....	14
2.6.1 Ausgewählte Fallbeispiele .....	15
2.6.1.1 Keine einseitige Vertragsänderung während Mindestvertragsdauer .....	15
2.6.1.2 Portierung löst die Kündigung auf .....	15
2.7 Weitere Fallbeispiele aus der Praxis der Schlichtungsstelle .....	16
2.7.1 Haftung bei Paketzusendung .....	16
2.7.2 Rückabwicklung des Kaufvertrags aufgrund Urteilsunfähigkeit .....	16
<b>3. Zahlen und Fakten</b> .....	17
3.1 Anfragen und Fälle .....	17
3.1.1 Fälle .....	18
3.1.1.1 Mit Anbieter durchgeführte Schlichtungsverfahren .....	19

3.1.1.2 Pendente und abgeschlossene Fälle .....	19
3.1.2 Anfragen .....	20
3.1.3 Sprache und Art der Kundinnen und Kunden .....	20
3.2 Verfahrens- und Behandlungsgebühren .....	21
3.3 Medienkontakte .....	21
3.4 Das Team der Schlichtungsstelle .....	21
3.5 ANHANG: Statistik der Anfragen und Fälle sowie mit Anbieter durchgeführten Verfahren (in alphabetischer Reihenfolge nach Anbieter)	23
<b>4. Ablauf des Schlichtungsverfahrens .....</b>	<b>26</b>
4.1 Voraussetzungen erfüllt? .....	26
4.2 Formular ausfüllen .....	26
4.3 Einleitung des Schlichtungsverfahrens .....	26
4.4 Schlichtungsvorschlag oder Verhandlungslösung und Abschluss des Verfahrens	27
<b>5. Schlichtungsstelle .....</b>	<b>28</b>
<b>6. Stiftung ombudscm .....</b>	<b>29</b>
<b>7. Aufsichtsbehörden .....</b>	<b>30</b>
<b>8. Jahresrechnung mit Revisionbericht .....</b>	<b>31</b>

# 1. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin

Die Ombudsstelle ist im Berichtsjahr stark beansprucht worden. Rund 2'800 Personen haben sich im Jahr 2025 an die Schlichtungsstelle gewandt. Insgesamt hat die Ombudsstelle 2801 Anfragen und Fälle bearbeitet, was einem Zuwachs von rund 80% gegenüber dem Vorjahr entspricht. Bis Ende der Berichtsperiode konnten 1400 Fälle abgeschlossen werden, 250 Fälle waren noch offen. Weiter wurden 1'151 Anfragen von der Schlichtungsstelle behandelt. Rund 40% der eingereichten Schlichtungsbegehren erfüllten die vorgeschriebenen Eintretensvoraussetzungen nicht.

Was führte zahlreiche Kundinnen und Kunden zu ombudscom? Es sind vor allem Probleme in der Rechnungsstellung, die Sperrung und Annulation von Dienstleistungen, Vertragskündigungen sowie unverlangte Dienstleistungen mit den Fernmeldedienstleistern, welche zu Anfragen und Schlichtungsbegehren führten. Weiter beschäftigte sich die Ombudsstelle auch mit Streitigkeiten betreffend die Nummernportierung bei einem Anbieterwechsel. Auch ungenaue Vertragsbestimmungen führten zu Auseinandersetzungen zwischen Anbietern und Kundinnen bzw. Kunden.

Eine neue Tendenz kann dahingehend festgestellt werden, dass Vereinbarungen immer öfter telefonisch bzw. mündlich abgeschlossen werden. Dies kann zu Missverständnissen führen. Erschwert wird dadurch auch die Beweisführung, zumal keine unterzeichneten Dokumente vorliegen. Kundinnen und Kunden sind gut beraten, Konditionen genau zu studieren, bei Unklarheiten nachzufragen und auf Schriftlichkeit zu beharren. Es geht auch um den Schutz älterer Personen, bzw. von Kundinnen und Kunden, die nicht so bewandert sind in der heutigen Zeit der Digitalisierung und KI.

Die Zusammensetzung des Stiftungsrates hat sich aufgrund des Rotationsprinzips verändert. Nach zehnjähriger Mitgliedschaft ist Babette Sigg vom Konsumentenforum aus dem Stiftungsrat ausgetreten. Neu ist die Stiftung für Konsumentenschutz mit André Bähler, Leiter der Abteilung Politik und Wirtschaft, im Stiftungsrat von ombudscom vertreten. Seitens der Fédération romande des consommateurs ist André Busché aus dem Stiftungsrat ausgetreten und wird von Sevan Pearson ersetzt.

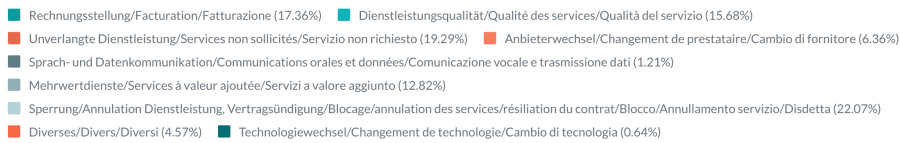
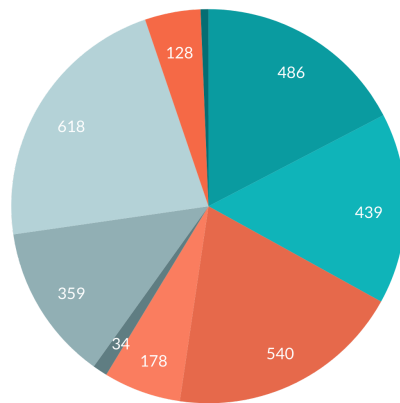
Der Stiftungsrat hat zweimal getagt. Er dankt der Schlichtungsstelle und insbesondere dem Ombudsmann, Oliver Sidler, für ihren Einsatz im Berichtsjahr. Trotz mangelnder Ressourcen hat sie aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung und Professionalität die Flut von Anfragen und Schlichtungsbegehren bewältigt.

Corina Casanova

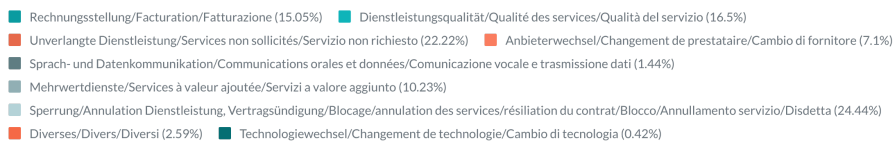
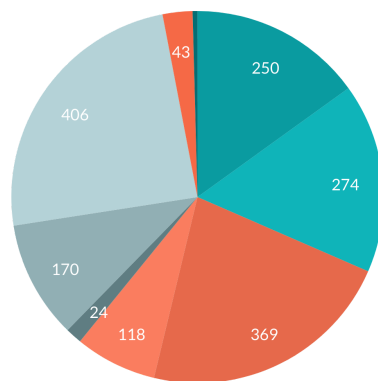
## 2. Problemschwerpunkte und Fallbeispiele

Allgemeine Probleme in der Rechnungsstellung, die Sperrung und Annullation von Dienstleistungen, Vertragskündigungen sowie unverlangte Dienstleistungen sind die Themen, welche die Kundinnen und Kunden von Fernmelde- und Mehrwertdienst-anbieter im Berichtsjahr stark beschäftigten und zu Schlichtungsverfahren und allgemeinen Anfragen bei der Schlichtungsstelle führten.

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 618 (2024: 398) Anfragen und Fällen, davon 406 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.

### 2.1.1 Ausgewählte Fallbeispiele

#### 2.1.1.1 *Widerrufsrecht beim telefonischen Vertragsschluss*

Kundin X kündigte fristgerecht telefonisch die laufenden Verträge bei ihrem Anbieter Y. Der Anbieter Y regte im Verlauf des Telefonats Vertragsgespräche an und überzeugte die Kundin X zum Abschluss bzw. Verlängerung ihrer bereits gekündigten Verträge. Die Kundin X versuchte danach vergeblich, den Abschluss der neuen Verträge rückgängig machen. Im Schlichtungsverfahren ist fraglich, ob die neu abgeschlossenen Verträge rückwirkend aufgelöst werden können. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass der Kundin X für die vom Anbieter angestrebten telefonischen Vertragsverhandlungen ein 14-tägiges Widerrufsrecht gestützt auf Art. 40a ff. OR zusteht. Dieses Widerrufsrecht entfällt nur, wenn die Initiative zum Vertragsabschluss von Seiten der Kundschaft kommt. Vorliegend ist dies nicht der Fall, da die Kundin X den Anbieter Y zur Kündigung der Verträge telefonisch kontaktierte und erst danach vom Anbieter die Verlängerung der Verträge angeboten erhielt. Somit steht der Kundin X das Widerrufsrecht zur Verfügung und sie kann innert der gesetzlich vorgesehenen Frist von 14 Tagen ab Kenntnisnahme des Widerrufsrechts die Verträge rechtskräftig widerrufen. Die abgeschlossenen Verträge sollen damit ex tunc (von Anfang an) aufgelöst werden ([Fallbeispiel](#)).

#### 2.1.1.2 *An Mindestvertragsdauer gebundenes Geschenk*

Herr X schliesst ein Abonnement mit einer Mindestvertragsdauer von 30 Monaten ab und erhält ein Notebook im Wert von CHF 1'799.- geschenkt. Aufgrund technischer Störungen löst Herr X das Abonnement bereits vor Ablauf der Mindestvertragsdauer auf. Der Anbieter akzeptierte die Kündigung, stellte keine Kündigungsgebühren, aber aber das geschenkte Notebook in Rechnung. Aus den Vertragsdokumenten und den AGB geht jedoch nicht hervor, dass Herr X im Falle einer vorzeitigen Vertragsauflösung die Kosten für das Gerät begleichen muss. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass Herr X nicht klar über die Kostenfolge einer vorzeitigen Vertragsauflösung in Bezug auf das geschenkte Gerät informiert wurde. Zudem hatte er einen berechtigten Grund, das Vertragsverhältnis mit Anbieter Y vorzeitig aufzulösen. Die Kosten für das geschenkte Gerät dürfen dem Kunden somit nicht in Rechnung gestellt werden ([Fallbeispiel](#)).

### *2.1.1.3 Nicht anwendbare neue AGB für Geschäftskunden*

Anbieter X akzeptierte die Kündigung der Abonnements mit Herrn B und dessen Unternehmen innert der zwei monatigen Kündigungsfrist nicht, weil sich die AGB für Geschäftskunden geändert hätten. Diese sehen neu vor, dass sich ein Vertrag um 12 Monate verlängert, falls drei Monate vor Ablauf der Vertragsdauer keine Kündigung eingeht. Vorliegend kam der Ombudsmann zum Schluss, dass die neuen AGB für Geschäftskunden nicht zur Anwendung gelangen, da vertraglich andere AGB zwischen den Parteien vereinbart wurden. Die neuen AGB wurden nicht Vertragsbestandteil. Das hat zur Folge, dass sich die Verträge mit Herrn B nach Erhalt der Kündigung nicht um 12 Monate verlängerten, sondern innert der vereinbarten Kündigungsfrist von 2 Monaten auf Monatsende gekündigt werden können ([Fallbeispiel](#)).

### *2.1.1.4 Fragliche Deaktivierung einer Prepaid-Nummer*

Anbieter X sperrt die Prepaid-Nummer von Herrn A und gibt diese ohne Vorankündigung weiter, weil die Nummer während 12 Monaten nicht genutzt und während der folgenden 6 Monate keine Wiederaufschaltung vom Kunden verlangt worden sei. Dabei stützt sich der Anbieter auf die aktuell gültigen AGB. Im Schlichtungsvorschlag hält der Ombudsmann fest, dass die Anbieter gesetzlich verpflichtet sind, die Nutzung der Prepaid-Nummern zu überprüfen. Gemäss Art. 23b Abs. 2 AEFV kann die Nummer von den Anbietern ausser Betrieb genommen werden, wenn die Prepaid-Nummer während 24 Monaten nicht genutzt wurde. Spätestens 12 Monate nachdem die Nummer ausser Betrieb genommen wurde, kann sie neuen Kundinnen und Kunden zur Verfügung gestellt werden. Da es sich bei Art. 23b AEFV um eine Mindestanforderung handelt, spricht grundsätzlich nichts gegen strengere Regelungen mit kürzeren Fristen. Somit sind die aktuellen AGB, welche vorsehen, dass eine Prepaid-Nummer gesperrt wird, wenn diese 12 Monate nicht genutzt wird, grundsätzlich rechtskonform. Der Kunde bestritt, je über die nun aktuellen AGB informiert worden zu sein. Der Anbieter schwieg sich dazu aus und der Ombudsmann geht davon aus, dass die aktuellen AGB nie Vertragsbestandteil geworden sind, zumal der Prepaid-Vertrag vor rund 10 Jahren abgeschlossen wurde. Somit ist die Frist von 24 Monaten gemäss Art. 23b AEFV als Mindestanforderung zu beachten. Herr A tätigte erst vor einigen Monaten einen Anruf auf seine Prepaid-Nummer, was auch als Nutzung zu werten ist. Anbieter X war somit nicht befugt, die Prepaid-Nummer von Herrn A zu deaktivieren und weiterzugeben. Die Weitergabe der Nummer konnte nicht mehr rückgängig gemacht werden, sodass der Ombudsmann vorschlug, Herrn A für die Unannehmlichkeiten einen Betrag in der Höhe von CHF 500.- sowie das Guthaben der Prepaid-SIM-Karte in der Höhe von CHF 57.06 zu überweisen ([Fallbeispiel](#)).

### *2.1.1.5 Anbieter antwortet nicht auf Beschwerde*

Kundin X beanstandete, die vertraglich zugesicherten Dienstleistungen im Zusammenhang ihrer Mobilnummer nicht mehr nutzen zu können und, dass sie keine

Möglichkeit habe, zu einem anderen Anbieter zu wechseln sowie die Nummer zu portieren. Der Anbieter Y gab keine Stellungnahme ein und der Ombudsmann hält die Vorbringe der Kundin für glaubwürdig. X bemühte sich, die Störungen der Dienste zu beheben, aber der Anbieter Y reagierte in keiner Weise. Die anhaltenden Dienststörungen stellen eine Vertragsverletzung dar, die ausbleibenden Reaktionen des Anbieters eine Verletzung der vertraglichen Nebenpflichten. Daher schlägt der Ombudsmann vor, dass der Anbieter Y den Vertrag im Namen von X mit sofortiger Wirkung und ohne Kosten kündigt ([Fallbeispiel](#)).

#### *2.1.1.6 Die Laufzeitdauer des Rabatts stimmt nicht mit der Vertragslaufzeit überein*

Herr X profitiert seit 3. Februar 2025 von Rabatten zu seinen Verträgen mit dem Anbieter. Im Juli 2025 ersucht er um Kündigung seiner Verträge auf 30. September 2025. Diese wird dem Kunden verwehrt, weil durch die Rabattgewährung vom 3. Februar 2025 die Mindestvertragslaufzeiten der Verträge um je 24 Monate verlängert worden seien. Eine Kündigung auf den 30. September 2025 würde den Kunden CHF 3561.- kosten. Der Ombudsmann kommt zum Schluss, dass der Anbieter mit den eingereichten Unterlagen lediglich belegen kann, dem Kunden die Dauer der Rabatte von 24 Monaten bestätigt zu haben. Er kann nicht nachweisen, dass Herr X anlässlich des Gesprächs vom 3. Februar 2025 über die Verlängerung der Mindestlaufzeiten der Verträge informiert wurde und, dass darüber Konsens bestand. Da die schriftlichen Bestätigungen zu den Rabatten die Mindestvertragslaufzeiten mit keinem Wort erwähnen, konnte Herr X auch nach Prüfung der Dokumente keine Kenntnis über die angeblichen Mindestvertragslaufzeiten erlangen und nicht entsprechend reagieren. Daher können die Verträge nach Ansicht des Ombudsmanns ordentlich auf den 30. September 2025 ohne Kostenfolge aufgelöst werden ([Fallbeispiel](#)).

## 2.2 Mehrwertdienste

Gegenüber dem Vorjahr mit insgesamt 272 Anfragen und Fällen zu Mehrwertdiensten wurde im Berichtsjahr 2025 die Schlichtungsstelle insgesamt 359 Mal kontaktiert, daraus resultierten 170 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.

## 2.2.1 Ausgewählte Fallbeispiele

### 2.2.1.1 Mehrwertdiensteanbieter missachtet gesetzliche Vorgaben

Die Kundin bestritt Mehrwertdienst-SMS, welche über ihre Telefonrechnung in Rechnung gestellt wurden und verlangte die Rückerstattung der Mehrwertdienstgebühren. Der Ombudsmann meldete sich testweise beim Mehrwertdiensteanbieter an. Die Testanmeldung ergab, dass das SMS-Abonnement nicht ohne Zutun der Kundin oder einer Person mit Zugriff auf ihr Mobiltelefon aktiviert wurde. Es stellte sich allerdings auch heraus, dass sich der Mehrwertdiensteanbieter teilweise nicht an die gesetzlichen Vorschriften hielt. Daher schlug der Ombudsmann vor, dass der Kundin zwei Drittel der Mehrwertdienstgebühren zurückerstattet werden sollten ([Fallbeispiel](#)).

## 2.3 Rechnungsstellung

Im Bereich Rechnungsstellung gingen im Berichtsjahr 486 (2024: 314) Anfragen und Schlichtungsbegehren zu den unterschiedlichsten Themen bei der Schlichtungsstelle ein. In 250 Fällen wurde ein Schlichtungsverfahren durchgeführt.

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. Bei vielen Fällen ging es um die vertraglich vereinbarten Abonnementsgebühren und Rabatte, welche durch den Anbieter nicht korrekt in Rechnung gestellt wurden.

## 2.3.1 Ausgewählte Fallbeispiele

### 2.3.1.1 Rechnungsdetails gesetzlich nur befristet verfügbar

Herr X verlangt vom Anbieter Y detaillierte Rechnungen, die älter als sechs Monate sind, um strittige Mehrwertdienstgebühren bei Firma A zu beanstanden. Anbieter Y verweigerte die Herausgabe mit dem Hinweis, dass solche Daten aus Datenschutzgründen nach sechs Monaten gelöscht würden und nicht mehr verfügbar seien. Ausserdem hätte der Kunde die detaillierten Rechnungen jederzeit selbst über sein online Portal einsehen können. Folglich prüfte der Ombudsmann die Rechtslage zur Herausgabe von Rechnungen und stellte fest, dass weder das Fernmeldegesetz (FMG) noch das Bundesgesetz betreffend die Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (BÜPF) dem Kunden einen Anspruch auf Auskunft über detaillierte Rechnungen nach Ablauf von sechs Monaten einräumen, da der Anbieter diese Daten nicht länger aufbewahren muss. Auch das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) sieht keine längere Aufbewahrung vor, da die Daten zu löschen sind, sobald der

Bearbeitungszweck (hier die Möglichkeit des Kunden alle Daten zu erlangen, die zur Anfechtung einer Rechnung benötigt werden) wegfällt ([Fallbeispiel](#)).

### *2.3.1.2 Vertragliche Vereinbarung von diversen Servicegebühren*

Herr X gelangt an die Schlichtungsstelle, da er der Ansicht ist, dem Anbieter den verlangten Betrag in der Höhe von CHF 233.26 nicht zu schulden. Die beanstandeten Gebühren beinhalten u.a. Aktivierungsgebühren in der Höhe von CHF 59.-. Diese Gebühr ergibt sich eindeutig aus dem Vertrag, sodass der Ombudsmann von er Kenntnis des Kunden bei Abschluss des Vertrags ausgeht. Ein diesbezüglicher Irrtum ist wohl deshalb seiner eigenen Fahrlässigkeit zuzuschreiben. Sodann wollte Herr X den Vertrag nicht auflösen (siehe Art. 23 und Art. 26 OR), sodass der Ombudsmann die Aktivierungsgebühr als geschuldet betrachtet. Weiter ist Herr X der Ansicht, dass auch die Gebühr in der Höhe von CHF 59.- für den erneuten Versand einer SIM-Karte infolge Umzugs vertragswidrig sei. Der Ombudsmann erachtet diese in der Liste der Servicegebühren enthaltenen Kosten nicht als gültig vereinbart, da die Liste der Servicegebühren weder im Vertrag noch mittels AGB ausreichend als Vertragsbestandteil erklärt wird ([Fallbeispiel](#)).

### *2.3.1.3 Rückzahlung einer Sicherheitsleistung*

Herr X leistete sowohl im Jahr 2002 als auch im Jahr 2005 eine Sicherheitsleistung (Sicherheitshinterlegung) in der Höhe von CHF 500.- bzw. 950.-. Ihm wurde damals versichert, dass er diese nach zwei Jahren automatisch zurückerhalten würde, sobald seine Zahlungen regelmässig eingehen würden. Als Herr X das Vertragsverhältnis per Ende Oktober 2024 kündigte, forderte er vom Anbieter Y die Rückerstattung der von ihm geleisteten Sicherheitsleistungen aus den Jahren 2002 & 2005. Der Anbieter Y stellt sich auf den Standpunkt, dass Sicherheitsleistungen automatisch nach zwei Jahren und bei guter Zahlungsmoral bereits zurückerstattet worden seien. Eine Rückerstattung sei deshalb bereits vor 20 Jahren erfolgt. Zudem sei, selbst wenn keine Rückerstattung erfolgt wäre, der Anspruch nach der zehnjährigen Frist verjährt. Der Ombudsmann hält im Schlichtungsvorschlag fest, dass die Verjährung im vorliegenden Fall mit Fälligkeit der Forderung zur Rückzahlung zu laufen begann und nicht wie vom Anbieter angedeutet zu einem früheren Zeitpunkt. Im Schlichtungsverfahren können der Bestand und Fälligkeit der Forderung nicht abschliessend geklärt werden. Im Sinne einer einvernehmlichen Streitbeilegung schlägt der Ombudsmann vor, dass der Anbieter Y Herrn X die Hälfte des Betrags (CHF 725.-) auf sein Bankkonto überweist ([Fallbeispiel](#)).

## **2.4 Roaming**

Die Anzahl der Anfragen und Fälle im Berichtsjahr ist gegenüber dem Vorjahr leicht gestiegen. Es gab im abgeschlossenen Jahr 34 (2024: 19) Anfragen und Fälle zu verzeichnen, davon 24 Fälle. Dabei ging es vor allem um die unerwünschte

Datennutzung im Ausland, vorallem von Personen im Ausland, die davon ausgingen, über eine WLAN-Verbindung zu surfen oder das Datenroaming ausgeschaltet zu haben.

## 2.4.1 Ausgewählte Fallbeispiele

### 2.4.1.1 Unsicherheiten zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses

Frau X schloss einen Vertrag in einer Filiale von Anbieter Y ab, scheint jedoch die Mindestvertragslaufzeit, die Zusammensetzung des Preises und die im Abonnement enthaltenen Einheiten nicht klar verstanden zu haben. Infolgedessen war sie mit der Gebühr für die Kündigung vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit und mit den hohen Rechnungen für Auslandsgespräche und Roaming nicht einverstanden. Im Rahmen des Schlichtungsverfahrens konnte das Verkaufsgespräch in der Filiale des Anbieters nicht rekonstruiert werden. Der Anbieter hatte der Kundin jedoch nach Vertragsabschluss den Vertrag zugesandt, sodass sie etwaige Zweifel oder Unstimmigkeiten nach Erhalt des Vertrags unverzüglich dem Anbieter hätte mitteilen müssen. Die Kundin sollte deshalb die vereinbarte Kündigungsgebühr bezahlen. Die Roaming-Kosten und die Gebühren für Auslandsgespräche waren nach Ansicht des Ombudsmanns ebenfalls zu bezahlen, da diese nicht im Abonnement enthalten waren. Der Ombudsmann schlug zur Bereinigung der Angelegenheit vor, dass der Anbieter die aktuellen Gesprächsoptionen für den betreffenden Zeitraum rückwirkend aktiviert, um die Kosten zu senken ([Fallbeispiel](#)).

### 2.4.1.2 Eine imaginäre Roaming-Option

Herr X kontaktierte die Hotline von Anbieter Y, um sich über bestehende Angebote für Südamerika zu informieren. Ihm wurde eine Roaming-Option empfohlen, mit der er in Südamerika unbegrenzt telefonieren könne. Der Anbieter versicherte dem Kunden, dass er dieses Angebot nicht am selben Tag annehmen müsse, sondern dies auch zu einem späteren Zeitpunkt tun könne. Somit konnte der Kunde in gutem Glauben davon ausgehen, dass dieses Angebot mindestens bis zu seinem Reisebeginn gültig war. Als Herr X vor Reiseantritt den Anbieter erneut zur Buchung der Option kontaktierte, stellte sich heraus, dass es diese Option gar nie gab. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass sich der Anbieter gemäss Art. 24 OR i.V.m. Art. 7 ZGB in einem Grundlagenirrtum befand und sich vom Angebot befreien kann. Subjektiv ist hierfür erforderlich, dass der Anbieter ohne diesen Irrtum dem Kunden kein Angebot unterbreitet hätte. Dies war im vorliegenden Fall eindeutig der Fall, da der Anbieter den Kunden nach Aufklärung des Irrtums stets über die Nichtexistenz der fraglichen Roaming-Option orientierte. Objektiv gibt es zwei weitere Kriterien, namentlich dass sich der Fehler einerseits auf Elemente beziehen muss, die im Geschäftsverkehr als unverzichtbar gelten, und andererseits für die aktuelle Situation der irrenden Partei von wesentlicher Bedeutung sind. Im vorliegenden Fall erachtete der Ombudsmann die Voraussetzungen als erfüllt. Nach Ansicht des Ombudsmanns muss der Anbieter, obwohl er sich der Wirkung des beim Kunden eingereichten

Angebots entziehen kann, jedoch für die Fahrlässigkeit, die zu dem Fehler führte, eintreten und den dadurch entstandenen Schaden gemäss Art. 26 Abs. 1 OR ersetzen (Fallbeispiel).

#### *2.4.1.3 Auslandsgespräche aus der Schweiz ≠ Roaming*

Frau X beanstandet die Abrechnung von Telefongesprächen von der Schweiz ins Ausland in Höhe von CHF 60.81, nachdem sie zuvor die Kostenlimite für Roamingdienste auf CHF 0.- festgelegt hatte. Angesichts dieser Limite ging sie davon aus, dass diese Anrufe technisch nicht hätten durchgeführt werden können. Nach Ansicht des Ombudsmanns verwechselt die Kundin Roaming-Gespräche mit Auslandsgesprächen aus der Schweiz. Roaming bedingt die Nutzung ausländischer Mobilfunknetze, Auslandsgespräche erfolgen hingegen über die nationalen Mobilfunknetze. Auslandsgespräche aus der Schweiz fallen somit nicht unter Roaming. Folglich blockiert eine Roaming-Kostenlimite von CHF 0.- keine Auslandsgespräche aus der Schweiz. Die Kundin war daher nach Ansicht des Ombudsmanns zur Zahlung verpflichtet (Fallbeispiel).

## **2.5 Anbieterwechsel**

Zum Thema "Anbieterwechsel" gingen im Berichtsjahr 178 (2024: 70) Anfragen und Fälle ein, davon 118 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.

## 2.5.1 Ausgewählte Fallbeispiele

### 2.5.1.1 Auszahlung von Restguthaben einer Prepaidkarte

Nach dem Anbieterwechsel von Herrn X verblieb auf seiner bisher genutzten Prepaid-SIM-Karte ein Restguthaben von CHF 31.-, welches er ausbezahlt erhalten wollte. Gemäss Anbieter Y schliessen die AGB die Auszahlung jedoch aus und eine Bearbeitungsgebühr falle an. Der Ombudsmann kam zum Schluss, dass die AGB-Klausel unklar formuliert war, was zu Lasten des Anbieters ausgelegt wurde. Daher schlug der Ombudsmann vor, das Restguthaben auszuzahlen. Weiter hielt der Ombudsmann fest, dass eine Bearbeitungsgebühr im vorliegenden Fall zwar gültig hätte vereinbart werden können, da sie nicht als ungewöhnlich zu definieren ist. Da die Gebühr jedoch weder beziffert ist noch bezifferbar ist, konnte sie nicht gültiger Vertragsbestandteil werden ([Fallbeispiel](#)).

### 2.5.1.2 Unrechtmässiger Halterwechsel nach Portierung

X bestreitet die Rechtmässigkeit der Nummernportierung und des Halterwechsels zu Z und verlangt die Freigabe der bisher von ihr verwendeten Nummer. Der Ombudsmann hält im Schlichtungsvorschlag fest, dass zwar die Portierung der Nummer aufgrund der Unterzeichnung des Portierungsformulars durch X korrekt erfolgte, der gleichzeitig vorgenommene Halterwechsel aber mangels Zustimmung von X nicht zulässig war. Durch den unbefugten Halterwechsel konnte X ihre eigene Nummer nicht mehr benutzen. Der Halterwechsel wurde auf dem von Frau X unterzeichneten Portierungsformular nicht erwähnt. Darauf war ausdrücklich statuiert, dass die Halterin der Nummer den Anbieter wechseln und ihre aktuelle Nummer behalten möchte. Der Ombudsmann schlug deshalb vor, dass der Vertrag bei Anbieter Z mit der portierten Nummer von X unverzüglich ohne Kosten aufgelöst und die Nummer als Prepaid auf den Namen von X zur anschliessenden Portierung zu einem anderen Anbieter zur Verfügung gestellt wird ([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, erachtete der Ombudsmann als nicht korrekt.

## 2.6.1 Ausgewählte Fallbeispiele

### *2.6.1.1 Keine einseitige Vertragsänderung während Mindestvertragsdauer*

Herr X wollte seinen Vertrag mit Mindestlaufzeit bis Dezember 2025 vorzeitig und kostenlos wegen einer angekündigten Preiserhöhung ab Frühling 2025 kündigen. Der Ombudsmann kam zum Schluss, dass bei Verträgen mit einer festen Mindestlaufzeit die Vertragsbedingungen nicht einseitig geändert werden dürfen, weder vom Anbieter noch vom Kunden. Der Anbieter hätte die Preise nicht erhöhen dürfen und sollte Herrn X bis zum Ablauf der Mindestvertragsdauer die ursprünglich vereinbarten Abonnementsgebühren in Rechnung stellen. Dem Kunden steht es in der Folge frei, unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsfrist den Vertrag per Ablauf der vereinbarten Kündigungsdauer aufzulösen (ordentliches Kündigungsrecht). Eine vorzeitige Kündigung während der Mindestvertragsdauer ist ebenfalls nicht zulässig und hätte vertraglich vereinbarte Kündigungskosten zur Folge ([Fallbeispiel](#)).

### *2.6.1.2 Portierung löst die Kündigung auf*

Frau X kündigte ihren Vertrag bei Anbieter Y fristgerecht unter Einhaltung der zwei-monatigen Kündigungsfrist. Nach der Kündigung ihres Vertrags beauftragte sie ihren neuen Anbieter Z mit der Portierung der Nummer auf einen Zeitpunkt als die zuvor erklärte Kündigung. Der Anbieter Y wertete den Portierungsantrag eine neue Vertragskündigung und löste die zuvor ausgesprochene Kündigung aus. Dies hatte zur Folge, dass eine neue zweimonatige Kündigungsfrist zu laufen begann und daher Kündigungsgebühren in Rechnung gestellt wurden. Im Schlichtungsvorschlag vertrat der Ombudsmann die Ansicht, dass die Kündigung eine einseitige und unwiderrufliche Willenserklärung darstellt, die der Anbieter weder ablehnen noch von sich aus widerrufen kann. Die vor der Portierung erfolgte Kündigung war daher gültig und die wegen in Rechnung gestellten vorzeitigen Kündigungsgebühren sollten storniert werden ([Fallbeispiel](#)).

## 2.7 Weitere Fallbeispiele aus der Praxis der Schlichtungsstelle

### 2.7.1 Haftung bei Paketzusendung

Herr X ist Kunde bei Anbieter Y und bestellte Kopfhörer im Wert von CHF 399.-. Der Anbieter stellte dem Kunden das Paket mit den Kopfhörern mit regulärer Post und nicht als Paket gegen Unterschrift zu. Das Paket wurde zugestellt, vermutlich aber von einer Drittperson entwendet, sodass die Kopfhörer Herrn X nicht erreichten. Anbieter Y war nicht gewillt, den Kaufpreis zurückzuerstatten oder neue Kopfhörer zuzustellen. Im Schlichtungsvorschlag vertritt der Ombudsmann die Meinung, Anbieter Y habe die erforderliche Sorgfaltspflicht bei der Vertragserfüllung vernachlässigt, indem der Versand nicht mit Paket gegen Unterschrift erfolgte. Der Ombudsmann hielt weiter fest, dass gemäss Art. 158 Abs. 2 OR die Gefahr bei einer Gattungssache (bspw. Kopfhörer) bei Abgabe der Versendung auf den Käufer über geht. Grundsätzlich müsste Herr X Kopfhörer also unabhängig davon bezahlen, ob er sie tatsächlich erhalten hat. Gemäss Bundesgericht ist es aber nicht gerechtfertigt, dass der Käufer für ein Risiko aufkommen soll, welches ausserhalb seiner Einflussmöglichkeiten liegt (wie in diesem Fall der Diebstahl des Pakets). Der Ombudsmann schlug deshalb vor, dass Herr X entweder von der Zahlung befreit wird oder Anbieter Y die Kopfhörer erneut zustellt ([Fallbeispiel](#)).

### 2.7.2 Rückabwicklung des Kaufvertrags aufgrund Urteilsunfähigkeit

Herr X schloss am 4. November 2024 einen Mobilabonnements- sowie einen Ratenzahlungsvertrag für ein Gerät bei Anbieter Y ab, deren Gültigkeit seine Vertreterin Frau Z aufgrund der Urteilsunfähigkeit von Herrn X beanstandete. Der Ombudsmann stellte im Schlichtungsvorschlag fest, dass mangels detaillierter ärztlicher Zeugnisse oder weiterer Informationen im Schlichtungsverfahren nicht mit Sicherheit auf eine Urteilsunfähigkeit geschlossen werden kann. Da er die Ausführungen von Frau Z jedoch als glaubhaft erachtete und die Urteilsunfähigkeit vermutete, schlug er vor, dass der Mobilabonnements- und Ratenzahlungsvertrag für nichtig erklärt und rückabgewickelt werden. Unter Berücksichtigung einer möglichen ungerechtfertigten Bereicherung des Kunden schlug der Ombudsmann vor, dass dieser die monatlichen Geräteraten sowie die Abonnementsgebühren bis zur effektiven Auflösung der Verträge bezahlt ([Fallbeispiel](#)).

## 3. Zahlen und Fakten

### 3.1 Anfragen und Fälle

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 2'801 Personen an die Schlichtungsstelle (2024: 1'540). Dies entspricht monatlich rund 233 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 1'650 Fälle (2024: 933) und 1'151 Anfragen (2024: 607). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Zunahme der Anfragen und Fälle von rund 82%.

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
<b>2025</b>	<b>1151</b>	<b>1650</b>	<b>2801</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 (*Anfragen*), der eingereichten Schlichtungsbegehren (*Fälle*) und der mit den Anbietern durchgeführten Schlichtungsverfahren (*Verfahren*) 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 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 933 Fällen ist im Berichtsjahr eine Zunahme von 717 Fällen (rund 77%) zu verzeichnen.

<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
2022	625
2023	781
2024	933
<b>2025</b>	<b>1'650</b>

### *3.1.1.1 Mit Anbieter durchgeführte Schlichtungsverfahren*

Von den eingereichten 1'650 Schlichtungsbegehren wurden 650 Fälle infolge Unzuständigkeit, Rückzugs des Begehrens oder nicht nachgereichten Informationen und Unterlagen zur Prüfung der Eintretensvoraussetzungen vor der Aufforderung zur Stellungnahme des Anbieters abgeschlossen. Das bedeutet, dass rund 40% der eingereichten Schlichtungsbegehren die vorgeschriebenen Eintretensvoraussetzungen (zivilrechtliche Streitigkeit, Glaubhaftmachen des gescheiterten Einigungsversuchs) nicht erfüllten.

Mit Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter wurden im Berichtsjahr insgesamt 1'000 Schlichtungsverfahren durchgeführt.

### *3.1.1.2 Pendente und abgeschlossene Fälle*

Per Ende der Berichtsperiode konnten 1'400 Fälle, darunter einige pendente Fälle aus dem Vorjahr, abgeschlossen werden, 250 Fälle waren noch offen. Noch nicht abgeschlossene Fälle betrafen vor allem Schlichtungsverfahren, bei welchen im Dezember 2025 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 die Eintretensvoraussetzungen noch nicht gänzlich erfüllt waren.

In 829 Fällen konnte eine Einigung zwischen den Parteien erzielt werden. Diese kam entweder auf der Basis eines Schlichtungsvorschlags der Schlichtungsstelle oder der im Rahmen des Verfahrens zwischen den Parteien selbst ausgehandelten Verhandlungslösung zustande. 51 der Verfahren wurden mit Ablehnung des Schlichtungsvorschlags durch den Kunden und 40 durch Ablehnung des Anbieters abgeschlossen. In drei Fällen wurde der Schlichtungsvorschlag von beiden Parteien abgelehnt.

In 250 Fällen wurde das Verfahren infolge Säumnis (z.B. fehlende Antwort oder Dokumente) einer der Parteien abgeschlossen. 139 Verfahren wurden von den Kundinnen und Kunden vor der Aufforderung zur Stellungnahme des Anbieters und neun danach zurückgezogen. Unzuständig zur Bearbeitung des Schlichtungsbegehrens war die Schlichtungsstelle in insgesamt 76 Fällen. Dabei ging es um Themen, welche nicht Fernmeldedienst- oder Mehrwertdiensteanbieter und deren Dienstleistungen betrafen, oder aber um die direkte Rechnungsstellung von Mehrwertdiensteanbietern an die Kundinnen und Kunden ohne Inkasso der Fernmeldediensteanbieter und letztendlich auch um die nicht erfüllten Eintretensvoraussetzungen.

### 3.1.2 Anfragen

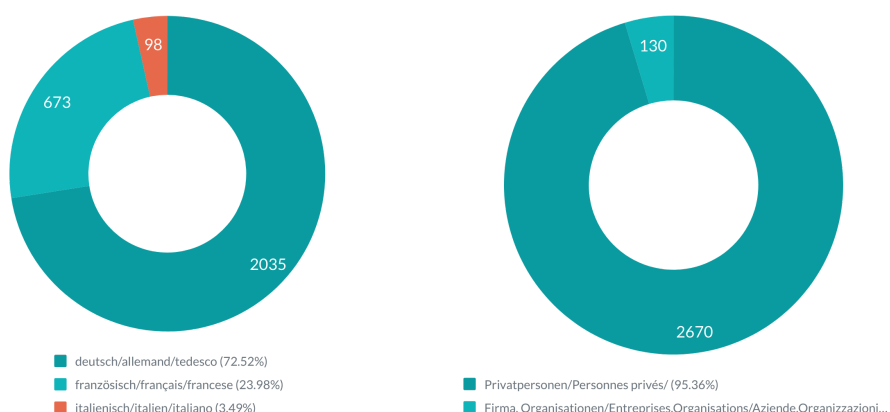
Im Berichtsjahr wurden 1'151 Anfragen von der Schlichtungsstelle bearbeitet.

Die rein telefonischen Anfragen machten im Berichtsjahr rund 75% aller Anfragen aus. Diese 861 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 290 Personen an die Schlichtungsstelle. Diese schriftlichen Anfragen wurden nach Erteilung der Informationen und Auskünfte ebenfalls sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

### 3.1.3 Sprache und Art der Kundinnen und Kunden

Sprache und Art der Beschwerdeführer/Langues et profils des plaignants/Lingua e tipo di clientela



Von allen Anfragen und Fällen gingen 73% in deutscher, 24% in französischer und 3% in italienischer Sprache bei der Schlichtungsstelle ein.

#### Verteilung der Sprachen der Kundinnen und Kunden

Deutsch	72.5%
Französisch	24%
Italienisch	3.5%

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

130 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (4.6%), alle anderen von Privatpersonen.

### 3.2 Verfahrens- und Behandlungsgebühren

Die Verfahrensgebühren für Schlichtungsverfahren wurden den betroffenen Fernmelde- und/oder Mehrwertdiensteanbietern 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 2025 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

- Raphael Calzimaglia, Jurist (40%, ab 1.9.2025)
- Beatrix Carelli, Sachbearbeiterin (80%)
- Flavia Colaprico, Sachbearbeiterin (80%, ab 1.11.2025)
- Thomas Dos Santos Silva, Jurist (40%, ab 17.6.2025)
- Helin Erken, Juristin (40%, ab 1.11.2025)
- Miria Ferber, Juristin (40%)
- Marc Jutzi, Jurist (20%, ab 15.4.2025)
- Fiona Keller, Juristin (40%, ab 1.9.2025)
- Irina Müller, Juristin (40%, bis 30.9.2025)
- Eleonora Rhyn, Juristin (50%, stv. Ombudsmann)
- Sophia Schork, Juristin (20%)
- Oliver Sidler, Dr. iur., Rechtsanwalt (60%; Ombudsmann)
- Coline Steullet-Scherrer, Juristin (20%, bis 31.5.2025)

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 sowie mit Anbieter durchgeführten Verfahren (in alphabetischer Reihenfolge nach Anbieter)

Anbieter-Fournisseur-Fornitore	Anfrage-Demandes-Domande	Fälle-Cas-Casi	Verfahren-Procédure-Procedura
Beeone Communications SA	0	1	1
Beeone Communications SA (MUCHO Mobile)	0	3	2
ConnectOne AG	10	12	2
Creafuse AG	1	4	1
Digitec Galaxus AG	1	4	1
Dimoco Payments GmbH	0	1	0
Diversico GmbH	1	2	2
Echovox SA	23	17	4
Eleverse Labs AG	5	4	1
Freefon AG	1	1	1
GIBSolutions AG	0	1	0
Global Premium Telecom B.V.	5	6	5
Goldenphone GmbH	1	0	0
green.ch AG	0	6	4
i-forward gmbh	0	1	1
Init7 (Schweiz) AG	1	0	0
InterGGA AG	2	1	1
iWay AG	1	1	0
Kontelco AG	0	1	0
Lakemobile AG	5	3	1
Leucom Stafag AG	1	1	1
Lycamobile AG	5	9	6
MobyPay GmbH	1	0	0
MPay AG	6	13	4
MTEL Schweiz GmbH	2	7	7

Naka AG	1	2	0
NorthC Schweiz AG	0	1	1
NTH AG	1	1	1
OIKEN SA	0	1	1
Paycon AG	12	18	4
Primacall AG	1	0	0
PrimeTech AG	9	15	6
Quickline AG	4	4	2
Renet AG	0	1	1
Salt Mobile SA	193	290	159
Salt Mobile SA (GoMo)	12	21	9
Salt Mobile SA (Lidl Connect)	2	5	2
Salt Mobile SA (Post Mobile)	6	8	5
Sam Media Sàrl	0	1	0
Services industriels Lausanne (SiL)	1	1	0
SITEL S.A.	0	2	1
St. Gallisch-Appenzellische Kraftwerke AG	0	1	1
Sunrise GmbH	336	522	359
Sunrise GmbH (Aldi Mobile)	6	14	12
Sunrise GmbH (CHmobile)	0	1	1
Sunrise GmbH (Lebara mobile)	8	24	17
Sunrise GmbH (Swype)	0	2	2
Sunrise GmbH (UPC)	20	36	27
Sunrise GmbH (Yallo)	100	241	176
Swisscom (Schweiz) AG	131	160	88
Swisscom (Schweiz) AG (Coop Mobile)	20	18	7
Swisscom (Schweiz) AG (Migros Mobile)	32	38	18
Swisscom (Schweiz) AG (Wingo)	21	34	18
Switzernet Sàrl	1	0	0
TalkTalk AG	23	40	26

Technische Betriebe Wil	0	3	1
Teleboy AG	1	1	1
TelePhonenix AG	0	1	1
Ticinocom SA	1	2	2
VOé	3	0	0
VOé commerce SA	12	3	2
VTX SA	0	3	3
WWZ AG	1	0	0
Yetnet Genossenschaftsverband	0	1	1
ANDERE	121	35	0
<b>Total</b>	<b>1151</b>	<b>1650</b>	<b>1000</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 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 Schlichtungsbegehrens 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 2025 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:**

- André Bähler (Stiftung Konsumentenschutz)
- Sevan Pearson (Fédération romande des consommateurs)

### **Vertreter der Fernmeldediensteanbieter:**

- Marcel Huber (Sunrise GmbH)
- Stefano Orlando (Salt Mobile SA)

### **Vertreter der Mehrwertdiensteanbieter:**

- 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 14. März und 5. September 2025 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, 19. Februar 2026

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2025 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 2025 MIT VORJAHRESVERGLEICH**

<u>AKTIVEN</u>	<u>31.12.2025</u>	<u>31.12.2024</u>
<b><u>Umlaufvermögen</u></b>		
<u>Flüssige Mittel</u>		
Kasse	Fr. 87.95	Fr. 325.80
BEKB	" 347'970.92	" 343'494.72
UBS	" 459'993.33	" 752'614.49
Total flüssige Mittel	Fr. 808'052.20	Fr. 1'096'435.01
<u>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</u>		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 1'298.05	Fr. 134'602.85
Delkrede	" 0.00	" -16'100.00
Total Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 1'298.05	Fr. 118'502.85
<u>Übrige kurzfristige Forderungen</u>		
BEKB Mietkaution 42 5.879.819.80	Fr. 6'381.36	Fr. 6'374.46
Guthaben Echovox SA	" 21'043.86	" 18'057.86
Forderungen Sunrise GmbH	" 125'868.64	" 0.00
Forderungen gegenüber Sozialversicherungen	" 11'634.70	" 3'880.90
Total übrige kurzfristige Forderungen	Fr. 164'928.56	Fr. 28'313.22
<u>Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen</u>		
Nicht fakturierte Dienstleistungen	Fr. 80'573.00	Fr. 28'930.00
<u>Aktive Rechnungsabgrenzungen</u>		
Aktive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 6'490.01	Fr. 5'465.83
<b>Total Umlaufvermögen</b>	<b>Fr. 1'061'341.82</b>	<b>Fr. 1'277'646.91</b>
<b><u>Anlagevermögen</u></b>		
<u>Mobiles Anlagevermögen</u>		
Maschinen und Apparate	Fr. 2.00	Fr. 3'640.00
Mobilien und Einrichtungen	" 1.00	" 1.00
<b>Total Anlagevermögen</b>	<b>Fr. 3.00</b>	<b>Fr. 3'641.00</b>
<b>TOTAL AKTIVEN</b>	<b>Fr. 1'061'344.82</b>	<b>Fr. 1'281'287.91</b>

Stiftung Ombudscom  
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation  
 Spitalgasse 14  
 3011 Bern

<u>PASSIVEN</u>	<u>31.12.2025</u>	<u>31.12.2024</u>
<b><u>Kurzfristiges Fremdkapital</u></b>		
<u>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten</u>		
Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	Fr. 9'425.44	Fr. 10'846.55
<b><u>Passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen</u></b>		
Passive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 18'001.16	Fr. 22'445.13
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	" 173'760.75	" 162'746.95
Vorauszahlung Sunrise GmbH	" 0.00	" 381'016.26
Vorauszahlung Salt Mobile SA	" 44'887.81	" 178'319.43
Vorauszahlung TalkTalk AG	" 10'893.80	" 33'827.79
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. 647'543.52	Fr. 1'178'355.56
<b>Total kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>Fr. 656'968.96</b>	<b>Fr. 1'189'202.11</b>
Verlustvortrag	Fr. -177'914.20	Fr. -210'252.32
Jahresgewinn	" 312'290.06	" 32'338.12
<b>Total Verlustvortrag</b>	<b>Fr. 134'375.86</b>	<b>Fr. -177'914.20</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. 1'061'344.82</b>	<b>Fr. 1'281'287.91</b>

Stiftung Ombudscom  
 Schlichtungsstelle für Telekommunikation  
 Spitalgasse 14  
 3011 Bern

**BETRIEBSRECHNUNG PRO 2025 MIT VORJAHRESVERGLEICH**

	<u>2025</u>	<u>2024</u>
<b>NETTOERLÖS</b>		
Verfahrensgebühren Fallzahler	Fr. 35'878.20	Fr. 82'902.24
Verfahrensgebühren Vorauszahler	" 780'431.85	" 484'752.30
Behandlungsgebühren	" 25'565.08	" 16'676.54
Debitorenverluste	" -3'082.05	" -259.84
Veränderung Delkredere	" 16'100.00	" -15'750.00
Veränderung nicht fakturierte Dienstleistungen	" 51'643.00	" 14'110.00
<b>TOTAL NETTOERLÖS</b>	<b>Fr. 906'536.08</b>	<b>Fr. 582'431.24</b>
<b>DECKUNGSBEITRAG 1</b>		
Gehälter	Fr. -392'794.45	Fr. -346'800.95
Entschädigung Stiftungsrat	" -40'500.00	" -43'000.00
Sozialleistungen	" -72'018.15	" -72'638.99
Personalnebenkosten	" -6'345.87	" -1'722.06
<b>DECKUNGSBEITRAG 1</b>	<b>Fr. 394'877.61</b>	<b>Fr. 118'269.24</b>
<b>ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND</b>		
Miete inkl. Nebenkosten	Fr. -43'024.06	Fr. -38'990.36
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	" -1'226.11	" -861.65
Sachversicherungen	" -793.60	" -650.80
Büromaterial	" -2'742.73	" -1'881.60
Telefon / Fax / Porti	" -4'347.26	" -2'866.43
IT-Kosten	" -9'830.64	" -8'651.40
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	" -9'328.81	" -9'582.50
Bücher / Zeitschriften	" -2'578.85	" -2'221.89
Repräsentationsspesen	" -4'800.00	" -4'800.00
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	" -11'180.00	" -10'995.02
<b>TOTAL ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND</b>	<b>Fr. -89'852.06</b>	<b>Fr. -81'501.65</b>
Abschreibungen	Fr. -3'638.00	Fr. -3'636.38
<b>BETRIEBSERGEBNIS VOR FINANZERFOLG</b>	<b>Fr. 301'387.55</b>	<b>Fr. 33'131.21</b>
Finanzaufwand	Fr. -283.79	Fr. -662.03
Finanzertrag	Fr. 6.90	Fr. 115.76
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	Fr. 11'179.40	Fr. 0.00
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	Fr. 0.00	Fr. -246.82
<b>JAHRESERGEBNIS</b>	<b>Fr. 312'290.06</b>	<b>Fr. 32'338.12</b>

