

Jahresbericht 2023

Schlichtungsstelle Telekommunikation

Stiftung ombudscom
Schlichtungsstelle Telekommunikation
Spitalgasse 14
3011 Bern

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

Geschäftsführer: Dr. Oliver Sidler
UID: CHE-114.399.370

Inhaltsverzeichnis

1. Jahresbericht 2023	5
2. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin	6
3. Problemschwerpunkte und Fallbeispiele	7
3.1 Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung	8
3.2 Mehrwertdienste	8
3.2.1 Ausgewählte Fallbeispiele	8
3.2.1.1 Teure Anrufe auf 0900-Nummer	8
3.3 Rechnungsstellung	9
3.3.1 Ausgewählte Fallbeispiele	9
3.3.1.1 Versteckte Zusatzkosten verstossen gegen UWG	9
3.3.1.2 Auch der Spam-Ordners muss überprüft werden	9
3.3.1.3 Festnetz auf einmal kostenpflichtig	10
3.4 Roaming	10
3.4.1 Ausgewählte Fallbeispiele	10
3.4.1.1 Datenroaming - Auslandsreise mit bösem Erwachen	10
3.5 Anbieterwechsel	11
3.5.1 Ausgewählte Fallbeispiele	11
3.5.1.1 Nummerportierung - leeres Versprechen?	11
3.6 Einseitige Vertragsänderungen	12
3.6.1 Ausgewählte Fallbeispiele	12
3.6.1.1 Wenn der Telefonanbieter von einer Lebenserwartung von 720 Monaten ausgeht	12
3.6.1.2 Preiserhöhung während der Mindestvertragsdauer	13
3.6.1.3 Lebenslang zum Fixpreis?	13
3.7 Weitere Fallbeispiele aus der Praxis der Schlichtungsstelle	13
3.7.1 Datenpakete haben ein Ablaufdatum	13
3.7.2 Unerwünschte Verwendung von Daten für Marketingzwecke	14
3.7.3 Grundversorgung für alle	14
3.7.4 Unlimitierte Daten mit gedrosselter Internetgeschwindigkeit	14
3.7.5 Tücken des Technologiewechsels	15
3.7.6 Ein Anruf genügt, um eine Sperrung zu verhindern	15
4. Zahlen und Fakten	16
4.1 Schlichtungsverfahren (Fälle) und Anfragen	16
4.1.1 Schlichtungsverfahren (Fälle)	17
4.1.1.1 Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)	18
4.1.1.2 Erfolgreiche Schlichtungsverfahren	18
4.1.2 Anfragen	18
4.1.3 Sprache der Kundinnen und Kunden	20

4.1.4	Art der Kundinnen und Kunden	20
4.1.5	Streitwert	21
4.2	Verfahrens- und Behandlungsgebühren	21
4.3	Medienkontakte	21
4.4	Das Team der Schlichtungsstelle	22
4.5	ANHANG: Statistik der Anfragen und Fälle nach Anbieter (in alphabetischer Reihenfolge)	23
5.	Ablauf des Schlichtungsverfahrens	25
5.1	Voraussetzungen erfüllt?	25
5.2	Formular ausfüllen	25
5.3	Einleitung des Schlichtungsverfahrens	25
5.4	Schlichtungsvorschlag oder Verhandlungslösung und Abschluss des Verfahrens	26
6.	Schlichtungsstelle	27
7.	Stiftung ombudscom	28
8.	Aufsichtsbehörden	29
9.	Jahresrechnung mit Revisionbericht	30

1. Jahresbericht 2023

2. Vorwort der Stiftungsratspräsidentin

Gemäss Fernmeldegesetz und dessen Verordnung hat die Stiftung ombudscom den gemeinnützigen Zweck, Kundinnen und Kunden von Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbietern eine unabhängige, unparteiische, transparente und effiziente Schlichtungsstelle zur Verfügung zu stellen. Sie übt ihre Tätigkeit seit dem 1. Juli 2008 im Auftrag des Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM) aus.

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 1'866 Personen mit Beanstandungen und allgemeinen Anfragen an die Schlichtungsstelle (2022: 1'753). Dies entspricht monatlich rund 155 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. 781 Schlichtungsverfahren mit Kundinnen und Kunden von Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieterinnen wurden durchgeführt. Im Vergleich zum Vorjahr mit 625 Schlichtungsverfahren ist im Berichtsjahr eine Zunahme von 156 Schlichtungsverfahren zu verzeichnen. Das entspricht einer Zunahme von 25%. Die Gründe für die Zunahme der Schlichtungsverfahren sind vielfältig. Zugenommen haben insbesondere die Fälle im Bereich von unerwünschten Mehrwertdiensten (kostenpflichtige SMS) wie auch Beanstandungen zu Preiserhöhungen von Abonnements im letzten Jahr. So stellte sich bei näherem Hinsehen heraus, dass sich beispielsweise ein lebenslang garantierter Tarif auf 720 Monate bezog. Die im Bericht aufgeführten Beispiele zeigen, dass die Kenntnis der Vertragsbestandteile, insbesondere auch der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, von Vorteil ist.

Der Stiftungsrat diskutierte im letzten Jahr verschiedentlich über die Weiterentwicklung des Aufgabengebiets der Stiftung ombudscom, sieht er doch in einigen Bereichen der elektronischen Kommunikation einen Bedarf für Schlichtungsangebote. Er verfolgt insbesondere die entsprechende Regulierungsentwicklung in der EU und künftige Gesetzgebungsvorhaben in der Schweiz.

Am 8. September 2023 unterzeichnete ich zusammen mit dem Vizepräsidenten des Stiftungsrats, Prof. Michele Lanza, sowie dem Direktor des BAKOM, Bernard Maissen einen neuen verwaltungsrechtlichen Vertrag zur Ausübung der Schlichtungstätigkeit durch die Stiftung ombudscom für eine weitere Delegationsperiode von fünf Jahren (2024-2028). Für das Vertrauen, die das BAKOM der Stiftung ombudscom und insbesondere der Tätigkeit der Schlichtungsstelle entgegenbringt, möchte ich allen Beteiligten herzlich danken.

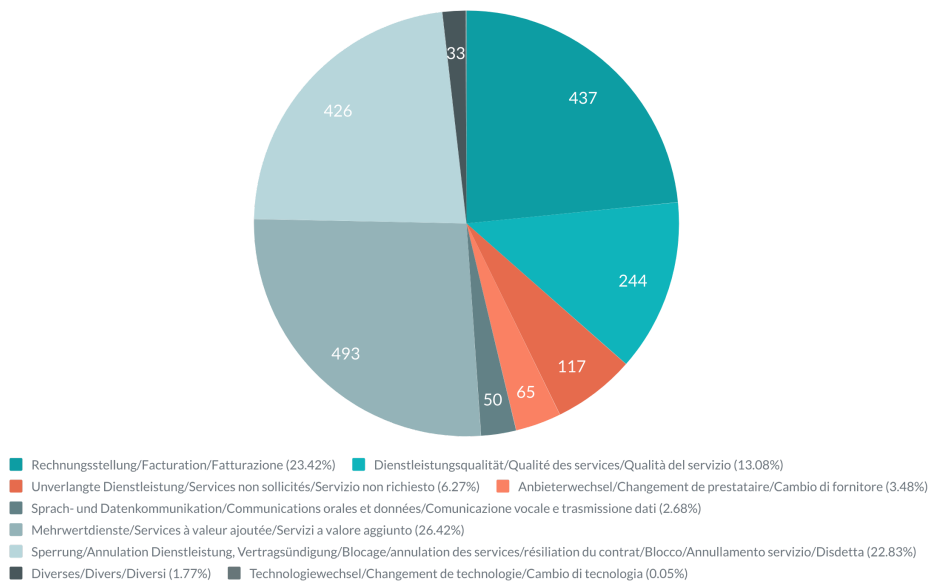
Ein besonderer Dank seitens des Stiftungsrates geht an den Ombudsmann, Dr. Oliver Sidler, der die Schlichtungsstelle seit nunmehr 15 Jahren führt und stets darauf bedacht ist, die Schlichtungsaufgabe unabhängig, unparteiisch, transparent und effizient auszuüben. Auch dem Team der Schlichtungsstelle gebührt ein grosser Dank, denn ohne die tatkräftige Mitwirkung der Juristinnen und Sachbearbeiterinnen könnten die zahlreichen Anfragen und die Schlichtungsverfahren nicht bewältigt werden.

Corina Casanova

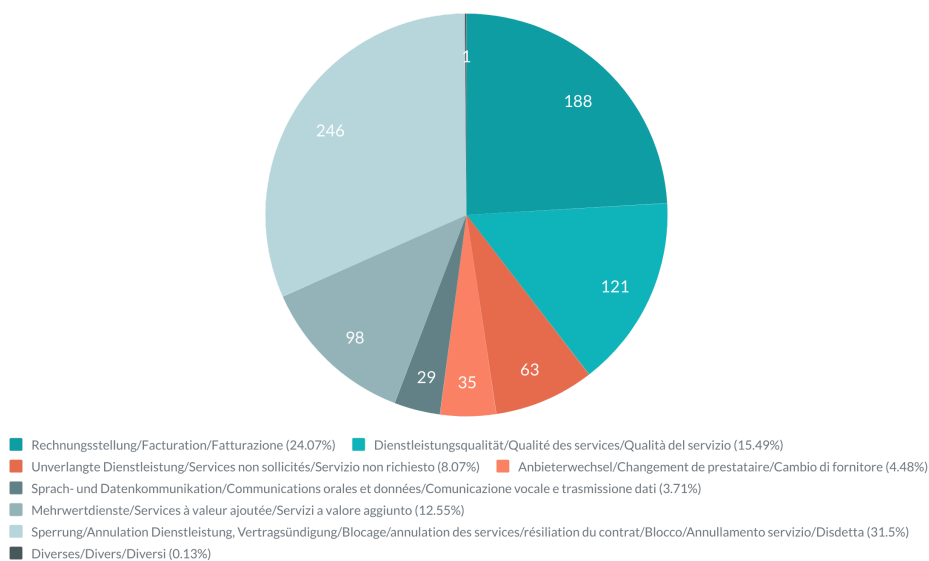
3. Problemschwerpunkte und Fallbeispiele

Bei den Themenbereichen, welche die Kundinnen und Kunden von Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbietern im 2023 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



3.1 Sperrung, Annullierung, Vertragskündigung

Bei den 426 (2022: 356) Anfragen und Fällen, davon 246 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.

3.2 Mehrwertdienste

Gegenüber dem Vorjahr mit insgesamt 430 Anfragen und Fällen zu Mehrwertdiensten wurde im Berichtsjahr 2023 die Schlichtungsstelle insgesamt 493 Mal kontaktiert, daraus resultierten 98 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.

3.2.1 Ausgewählte Fallbeispiele

3.2.1.1 Teure Anrufe auf 0900-Nummer

Der Kunde bestreitet die ihm mit Rechnung seines Telefonanbieters auferlegten Mehrwertdienstgebühren in der Höhe von CHF 243.50. Im Schlichtungsvorschlag hielt der Ombudsmann fest, dass durch einen Anruf an eine 090x-Nummer ein Vertragsverhältnis zwischen der anrufenden Person und dem Mehrwertdienstanbieter entsteht, sofern sich die Parteien über den erbrachten Dienst sowie die Kosten einig sind. Obwohl der Kunde lediglich terminliche Anliegen und allgemeine Fragen zum neuen Buchhaltungssystem hatte, wurde er aufgefordert, die für Notfälle bestimmte kostenpflichtige 090x-Nummer zu wählen. Daher und da der Mehrwertdienstanbieter die in Rechnung gestellten Dienstleistungen nicht nachweisen konnte, schlug der Ombudsmann vor, der Mehrwertdienstanbieter solle dem Kunden die bestrittenen Gebühren vollumfänglich zurückerstatten ([Fallbeispiel](#)).

3.3 Rechnungsstellung

Im Bereich „Rechnungsstellung“ gingen im Berichtsjahr 437 (2022: 374) 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.

3.3.1 Ausgewählte Fallbeispiele

3.3.1.1 Versteckte Zusatzkosten verstossen gegen UWG

Herr X bestreitet die ihm zusätzlich zu den Abonnementsgebühren von CHF 59.- in Rechnung gestellten Kabelanschlussgebühren von CHF 34.70. Der Ombudsmann erkannte im Schlichtungsvorschlag, dass sich die Werbung und die Vertragsübersicht über das Erfordernis des kostenpflichtigen Kabelanschlusses ausschwiegen. Den AGB konnte das Erfordernis des Kabelanschlusses, jedoch nicht die Kosten entnommen werden. Die alleinige Regelung in den AGB erachtete der Ombudsmann für nicht ausreichend und vertrat die Ansicht, dass diese Regelung missbräuchlich im Sinne von Art. 8 UWG war. Der Kunde wurde mit dem günstigen Abonnement geködert, ohne dass er sich über die Zusatzkosten im Klaren war. Der Ombudsmann kam zum Schluss, dass es an einer vertraglichen Grundlage fehlte, sodass der Anbieter die Rechnungen zu stornieren hatte ([Fallbeispiel](#)).

3.3.1.2 Auch der Spam-Ordners muss überprüft werden

Herr X beanstandete, nur Mahnungen jedoch keine Rechnungen für seine Abonnements zu erhalten. Infolge einer zweitätigen Sperrung der Dienste durch den Anbieter verlangte er ausserdem die vorzeitige Kündigung. Im Schlichtungsverfahren stellte sich heraus, dass sich die per E-Mail zugestellten Rechnungen im Spam-Ordner des Kunden befanden. Der Ombudsmann hielt fest, dass es im Kompetenzbereich des Kunden liege, auch den Spam-Ordner zu überprüfen. Der Ombudsmann erläuterte weiter, dass Mahngebühren eingefordert werden können, sofern diese betragsmässig im Vertrag zwischen den Parteien vereinbart wurden. Dem Kontoauszug konnte entnommen werden, dass die Rechnungen nur teilweise oder verspätet bezahlt wurden. Da pro Rechnung ein bestimmter Verfalltag vereinbart wurde, geriet

Herr X nach Ablauf dieses Tages ohne Mahnung in Verzug. Weiter war der Anbieter gemäss AGB befugt, die Dienste bei Zahlungsverzug zu unterbrechen. Somit erfolgten sowohl die Mahnungen als auch die Sperrung korrekt. Zum Kündigungsbegehren des Kunden hielt der Ombudsmann fest, dass Dauerschuldverhältnisse wie z.B. der Abonnementvertrag jederzeit aus wichtigem Grund aufgelöst werden können. Dies setzt einen Vertrauensbruch einer Partei voraus, die die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses für die andere Partei unzumutbar werden lässt. Da der Ombudsmann keine Unrechtmässigkeit im Handeln von Anbieter Y erkennen konnte, konnte er dem Kündigungsbegehren des Kunden nicht entsprechen ([Fallbeispiel](#)).

3.3.1.3 Festnetz auf einmal kostenpflichtig

Frau X bezahlte fürs Internet-, Festnetz- und TV-Abonnement monatlich CHF 49.-. Im August 2022 bemerkte sie, dass sich der Preis auf CHF 54.- erhöht hatte. Frau X beanstandete die Rechnung, woraufhin ihr der Anbieter mitteilte, eine Zusatzgebühr von CHF 5.- pro Monat für das Festnetz eingeführt zu haben. Damit war Frau X nicht einverstanden. Schliesslich konnte sie sich nicht erinnern, über die Einführung der Zusatzgebühr informiert worden zu sein. Im Schlichtungsvorschlag kam der Ombudsmann zum Schluss, dass der Anbieter die Kundin zwar über die Einführung der Zusatzgebühr fürs Festnetz informierte, die Gebühr allerdings nicht bezifferte. Somit wurde die Vertragsänderung weder klar noch deutlich kommuniziert, sodass die Preiserhöhung nicht hätte durchgeführt werden sollen. Der zwischen den Parteien vereinbarte Preis galt folglich weiterhin ([Fallbeispiel](#)).

3.4 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 43 (2022: 54) Anfragen und Fälle, davon 27 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.

3.4.1 Ausgewählte Fallbeispiele

3.4.1.1 Datenroaming - Auslandsreise mit bösem Erwachen

Frau X sah sich nach ihrer Auslandsreise mit hohen Datenroaming-Kosten konfrontiert. Dies überraschte sie sehr, habe sie ihr Mobiltelefon gemäss eigenen Angaben im Ausland doch nicht benutzt. Der Ombudsmann hielt im Schlichtungsvorschlag fest, dass die Verantwortung der Kundinnen und Kunden im Bereich des Roaming gross geschrieben werde. Da der Schlichtungsstelle Telekommunikation nicht die gleichen Möglichkeiten eines Gerichts zur Verfügung stehen, konnte weder überprüft werden, wie die Datenverbindungen zustande kamen, noch welche Webseiten

besucht wurden. Der Ombudsmann vermutete, dass die Roaming-Einstellungen am Mobiltelefon von der Kundin nicht korrekt vorgenommen wurden. Er überprüfte, ob sich der Anbieter an die gesetzlichen Vorschriften hielt und kam zum Schluss, dass der Anbieter die Kundin zwar mittels Warn-SMS über die Tarife im jeweiligen Land informierte, die Roaming-Gebühren allerdings die Kostenlimite von CHF 250.- überstiegen. Der Betrag, welcher die Kostenlimite überstieg, wurde vom Anbieter bereits vor dem Schlichtungsverfahren rückvergütet. Der Ombudsmann empfahl der Kundin, die Kostenlimite herabzusetzen und erachtete das Angebot des Anbieters, der Kundin lediglich die Kosten einer Datenoption in Rechnung zu stellen, für sachgerecht. So wurde Frau X so gestellt, als hätte sie für die bereisten Länder eine Datenoption gekauft ([Fallbeispiel](#)).

3.5 Anbieterwechsel

Zum Thema „Anbieterwechsel“ gingen im Berichtsjahr 65 (2021: 14) Anfragen und Fälle ein, davon 35 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.

3.5.1 Ausgewählte Fallbeispiele

3.5.1.1 Nummerportierung - leeres Versprechen?

Frau X füllte zwei Portierungsformulare aus und wollte ihre beiden Nummern zu Anbieter Y portieren, ohne sich für allerdings für ein Abonnement angemeldet zu haben. Im Schlichtungsvorschlag verwies der Ombudsmann auf Art. 34 ff. FDV, wonach die Kundinnen und Kunden den neuen Anbieter mit der Portierung der Nummer beauftragen müssen. Er hielt auch fest, dass eine Portierung ohne Vertragsschluss beim neuen Anbieter nicht möglich sei. Vorliegend bestätigte der Anbieter Frau X allerdings telefonisch, dass lediglich die Portierungsformulare eingereicht werden müssen. Daher erachtete es der Ombudsmann für nachvollziehbar, dass Frau X davon ausging, alles Notwendige für den Anbieterwechsel mit Portierung vorgenommen zu haben. Für die mangelhafte Beratung und die Unannehmlichkeiten erachtete der Ombudsmann die Gutschrift einer monatlichen Gebühr in der Höhe von CHF 9.95 für angemessen ([Fallbeispiel](#)).

3.6 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.

3.6.1 Ausgewählte Fallbeispiele

3.6.1.1 Wenn der Telefonanbieter von einer Lebenserwartung von 720 Monaten ausgeht

Herr Y schloss einen Vertrag mit der Y GmbH ab, der zum Teil einen lebenslangen Tarif und zum Teil einen lebenslangen Rabatt vorsah. Im Mai 2023 kündigte der Anbieter eine Tarifierhöhung an. Der Kunde widersprach der einseitigen Tarifänderung. Der Anbieter behauptete, dass der gewährte Rabatt gleich bleibe, es handle sich um den Grundtarif des Vertrages, der gemäss seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nach oben angepasst werde. Nach Ansicht des Ombudsmannes ist die Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht hinreichend bestimmt, da der Umfang der einseitigen Änderungsmöglichkeit des Lieferanten nicht angegeben ist. Darüber hinaus unterzeichnete der Kunde ein Angebot, in dem ein lebenslang garantierter Tarif angeboten wurde, sofern der Kunde keine Änderungen an den Diensten vornahm. In der schriftlichen Bestätigung des Anbieters wird der Tarif nur für 720 Monate garantiert. Der Anbieter scheint sich nicht bewusst zu sein, dass die Lebensdauer eines Menschen wesentlich länger als 720 Monate ist. Nach Ansicht des Ombudsmannes verstösst das Angebot gegen Art. 3 des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb. Das vom Kunden angenommene Angebot nennt zwar einen lebenslang garantierten Tarif, der nicht nach oben korrigiert werden kann. Der Ombudsmann ist der Ansicht, dass der bei Vertragsabschluss vereinbarte Tarif bis zur Kündigung des Vertrages oder einer Änderung der Leistungen durch den Kunden garantiert sein muss. In seinen neuen Allgemeinen Geschäftsbedingungen erlaubt der Anbieter dem Kunden nicht mehr, bei einer Tarifänderung aufgrund der Teuerung

vom Vertrag zurückzutreten. Der Ombudsmann ist auch hier der Meinung, dass diese Klausel unüblich ist, da das Ausmaß der Tarifänderung nicht genau definiert ist. Zudem könnte der Anbieter seine Tarife jedes Jahr erhöhen, ohne dass der Kunde vom Vertrag zurücktreten könnte. Dies würde zu einer erheblichen Kostensteigerung für den Kunden führen ([Fallbeispiel](#)).

3.6.1.2 Preiserhöhung während der Mindestvertragsdauer

Herr X macht geltend, dass er im November 2022 mehrere vertragliche Beziehungen mit Anbieter Y einging. Sämtliche Verträge wurden mit einer Mindestvertragsdauer von 24 Monaten zu einem fixen Preis abgeschlossen. Mit Rechnung vom Mai 2023 wurde der Kunde auf eine Preiserhöhung aufmerksam gemacht. Der Ombudsmann hielt fest, dass der Anbieter während der vereinbarten Mindestvertragsdauer nicht einseitig einen wesentlichen Vertragsbestandteil, nämlich den vereinbarten Preis, abändern darf, auch wenn die AGB dies so vorsehen. Es liegt gerade in der Natur dieser Verträge, dass sie während der fixen Mindestvertragsdauer nicht einseitig geändert werden können. Die Preiserhöhung konnte somit für die Verträge von Herrn X keine Geltung erlangen ([Fallbeispiel](#)).

3.6.1.3 Lebenslang zum Fixpreis?

Herr X schloss im Juni 2022 ein Abo ab. In der Werbung wurde das Abonnement als: „Unlimitiertes Mobile Abo 2022 auf Lebenszeit“ zu einem lebenslänglichen Fixpreis angepriesen. Bereits ein Jahr nach Vertragsabschluss erhielt Herr X eine Mitteilung, dass der Abonnementspreis um CHF 0.90 erhöht wird. Herr X war damit nicht einverstanden. Ihm wurde ein Abonnement zum lebenslänglichen Fixpreis verkauft und bereits nach einem Jahr veränderte sich der Abonnementspreis. Herr X meldete sich daher bei der Schlichtungsstelle für Telekommunikation. Der Anbieter führte aus, dass der als «lebenslänglich» beworbene Preis so zu verstehen sei, dass der beworbene Rabatt bzw. Tiefpreis nicht befristet ist und sich somit von solchen Angeboten unterscheidet, bei denen der Kunde nur für die ersten 12 oder 24 Monate von einem tieferen Preis profitiert im Vergleich zu den Folgejahren. Der Ombudsmann ist anderer Meinung. Er ist der Ansicht, dass das Angebot nur so verstanden werden kann, dass der Spezialpreis des Abonnements auf Lebzeiten gilt und nie angepasst wird ([Fallbeispiel](#)).

3.7 Weitere Fallbeispiele aus der Praxis der Schlichtungsstelle

3.7.1 Datenpakete haben ein Ablaufdatum

Frau X erwarb in Datenpaket von 500 MB und erhielt ein Jahr später eine Benachrichtigung vom Anbieter, dass das Datenpaket bald ablaufe. Da die Kundin noch nicht sämtliche Daten genutzt hatte, verlangte sie die Umwandlung des verbleibenden Datenvolumens in ein Gesprächsguthaben. Weiter ersuchte Frau X um eine Entschädigung für ihre Umtriebe. Der Anbieter verwies auf die Gültigkeitsdauer von 12

Monaten, nach welcher das verbleibende Datenvolumen verfalle. Der Ombudsmann erachtete die Gültigkeitsdauer von 12 Monaten für üblich. Eine Erstattung von Restguthaben war in den vertraglichen Vereinbarungen nicht vorgesehen (Fallbeispiel).

3.7.2 Unerwünschte Verwendung von Daten für Marketingzwecke

Herr X machte geltend, wiederholt Werbeanrufe, E-Mails und SMS von Anbieter Y erhalten zu haben. Nach mehrfachen erfolglosen Versuchen, seine Daten von der Marketingliste löschen zu lassen, reichte er ein Auskunfts- und Löschungsbegehren ein. Gemäss Art. 8 aDSG (heute: Art. 25 DSG) hat jede Person das Recht zu erfahren, welche Personendaten über sie gespeichert sind und diese - wenn nötig - löschen oder korrigieren zu lassen. Nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens bestätigte Anbieter Y, Herrn Xs Nummer sowie E-Mailadresse nun für Marketingzwecke gesperrt zu haben. Die Datenauskunft muss grundsätzlich innerhalb von 30 Tagen erteilt werden Art. 8 Abs. 5 aDSG (heute: Art. 25 Abs. 6 DSG). Da es aufgrund von internen Systemstörungen zur verzögerten Behandlung der Anliegen von Herrn X führte, schlug der Ombudsmann eine Gutschrift in der Höhe von CHF 60.- vor (Fallbeispiel).

3.7.3 Grundversorgung für alle

Am Wohnort von Herrn X wurde das Festnetz abgebaut und durch eine Mobilfunkantenne vor Ort ersetzt. Seitdem hatten er und seine Nachbarn schlechten Empfang. Telefonate brachen mitten im Gespräch ab; an gewissen Tagen konnten gar keine Verbindung aufgebaut werden. Im Schlichtungsvorschlag führte der Ombudsmann aus, die Grundversorgung umfasse einen öffentlichen Telefondienst, einen Zugangsdiens zum Internet und Dienste für Menschen mit einer Behinderung. Der Zugang zum Internet sowie zum öffentlichen Telefondienst erachtete der Ombudsmann durch die mangelhaft funktionierende Mobilfunkverbindung als nicht mehr gewährleistet und auferlegte dem Anbieter eine Frist zur Problemlösung. Ausserdem schlug er die Rückerstattung der Abonnementsgebühren für die Zeitspanne vor, in welcher die Mobilfunkverbindung Störungen aufwies (Fallbeispiel).

3.7.4 Unlimitierte Daten mit gedrosselter Internetgeschwindigkeit

Frau X schloss für ihren Sohn das Abonnement „AB“ mit unlimitierter Datennutzung im In- und Ausland ab. Der nach den Ferien zugestellten Rechnung waren hohe Kosten von täglichen Käufen einer Ausland-Option zu entnehmen. Der Ombudsmann erachtete die Terminologie „unlimitiert“ des Abonnements als irreführend im Sinne von Art. 3 Abs. 1 lit b. UWG. Die Informationen zur Drosselung der Geschwindigkeit befanden sich versteckt in einem Factsheet. Versteckte Hinweise zur Datengeschwindigkeitsbeschränkung stuft der Ombudsmann als rechtlich problematisch ein, da Frau X nicht zugemutet werden konnte, sich mühsam durch verschiedene Webseiten durchzuklicken. Anbieter Y hatte daher sämtliche Gebühren der gekauften Ausland-Optionen zu annullieren (Fallbeispiel).

3.7.5 Tücken des Technologiewechsels

Im Juli 2023 stellte Anbieter Y bei Kunde X fälschlicherweise die Technologie von Glasfaser auf die Kabeltechnologie (Koaxialkabel) um, da der Kunde X beim Mobilabonnement eine Vertragsänderung machte. Der Technologiewechsel hatte zur Folge, dass von den bisherigen drei Festnummern, die der Kunde X als KMU besass, nur noch eine funktionierte. Im Schlichtungsvorschlag wies der Ombudsmann darauf hin, dass sich Vertragsparteien bei Störungen in der Vertragsabwicklung entsprechende Mitteilungen schulden, wobei bei Mängeln oder Verzug der Leistungen der einen Vertragspartei auch die Möglichkeit zur Nachbesserung der Leistung bzw. Behebung der Fehler eingeräumt werden kann. Vorliegend erachtete der Ombudsmann eine dauerhafte Einbusse von mehr als einem Drittel der vertraglich vereinbarten Leistung als Grund einer Abonnementsreduktion oder einer vorzeitigen Kündigung ohne Kostenfolge. Darüber hinaus erachtete der Ombudsmann eine Entschädigung von CHF 400.- für die Unannehmlichkeiten im Zusammenhang mit dem Ausfall für angemessen ([Fallbeispiel](#)).

3.7.6 Ein Anruf genügt, um eine Sperrung zu verhindern

Herr X war empört, als Anbieter Y ihm ohne Vorwarnung seine Prepaid SIM-Karte sperrte und ihn nach Reklamation lediglich auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) verwies. Die Voraussetzungen zur Sperrung einer Prepaid SIM-Karte sind bei den meisten Anbietern in den AGB geregelt. So bestimmte Ziffer X AGB, dass die SIM-Karte gesperrt wird, wenn sie für einen Zeitraum von 150 Tagen nicht benutzt wird, um einen Anruf zu tätigen oder eine Nachricht oder Daten zu versenden. Vorgehend müsste die Kundschaft jedoch informiert werden und eine Frist von 30 Tagen erhalten, um die SIM-Karte doch noch zu nutzen und somit eine Sperrung zu verhindern. Herr X machte geltend, nie über die Sperrung informiert worden zu sein und zudem während des verlangten Zeitraums Anrufe getätigt zu haben. Da Letzteres auch auf dem Kundenkonto ersichtlich war, kam der Ombudsmann zum Schluss, dass die SIM-Karte von Herrn X kostenfrei reaktiviert werden musste und dem Kunden ein Guthaben von CHF 10.- für die Umräume gutzuschreiben war ([Fallbeispiel](#)).

4. Zahlen und Fakten

4.1 Schlichtungsverfahren (Fälle) und Anfragen

Im Berichtsjahr wandten sich gesamthaft 1'866 Personen an die Schlichtungsstelle (2022: 1'753). Dies entspricht monatlich rund 155 Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle konsultierten. Daraus ergaben sich 781 Fälle (2022: 625) und 1'085 Anfragen (2022: 1'128). Im Vergleich zum Vorjahr entspricht dies einer Zunahme der Anfragen und Fälle von rund 6%.

	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

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.

4.1.1 Schlichtungsverfahren (Fälle)

Der Kontakt einer Kundin oder eines Kunden mit der Schlichtungsstelle wird statistisch als Fall erfasst, wenn die Eintretensvoraussetzungen gemäss Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement erfüllt sind, das Schlichtungsverfahren eingeleitet und der betroffene Anbieter zur Stellungnahme aufgefordert wird.

Im Vergleich zum Vorjahr mit 625 Fällen ist im Berichtsjahr eine Zunahme von 156 Fällen zu verzeichnen. Das entspricht einer Zunahme von 25% und liegt über der Zunahme aller Fälle und Anfragen um 6%.

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

Per Ende der Berichtsperiode konnten 555 Fälle abgeschlossen werden, 226 Fälle waren noch offen.

Abgeschlossene und pendente Fälle 2023	
pendente Fälle	226
abgeschlossene Fälle	555

4.1.1.1 Pendente Schlichtungsverfahren (Fälle)

Per Ende des Berichtsjahrs waren noch 226 der insgesamt 781 Schlichtungsverfahren offen. Noch nicht abgeschlossene Fälle betrafen vor allem Schlichtungsverfahren, bei welchen im Dezember 2023 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.

4.1.1.2 Erfolgreiche Schlichtungsverfahren

In 555 Fällen arbeitete die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsvorschlag aus oder hielt die von den Parteien im Rahmen des Verfahrens selbst ausgehandelte Verhandlungslösung fest. Von diesen 555 Schlichtungsvorschlägen und Verhandlungslösungen wurden 509 von den Parteien angenommen und 42 von einer oder beiden Parteien abgelehnt, womit das Schlichtungsverfahren als gescheitert abgeschlossen werden musste.

Vier Schlichtungsbegehren wurden von den Kundinnen und Kunden zurückgezogen.

4.1.2 Anfragen

Von den 1'183 Anfragen konnten bis zum 31. Dezember 2023 1'068 Anfragen, d.h. rund 90%, abgeschlossen werden. Die Anfragen wurden infolge Rückzugs des Schlichtungsbegehrens durch die Kundinnen und Kunden vor Einleitung des Verfahrens, nicht eingereichter Unterlagen, Unzuständigkeit oder Einleitung des Schlichtungsverfahrens abgeschlossen.

Abgeschlossene Anfragen 2023	
abgeschlossen, weil sie zu einem Fall wurden	123
Abschluss infolge nicht eingereichter Dokumente	84
Rückzug der Anfrage	133
abgeschlossen infolge Unzuständigkeit	62
telefonische Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	538
schriftliche Anfragen betreffend Informationen/Ratschläge	128

Die rein telefonischen Anfragen machten im Berichtsjahr rund 50% aller Anfragen aus. Diese 538 Anfragen, welche mit einer Auskunft zum Schlichtungsverfahren beantwortet werden konnten, wurden als telefonische Anfragen sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

Mittels schriftlichen Anfragen – brieflich oder über das Kontaktformular auf der Homepage – wandten sich 128 Personen an die Schlichtungsstelle. Diese schriftlichen Anfragen wurden nach Erteilung der Informationen und Auskünfte ebenfalls sogleich abgeschlossen, da keine weiteren Vorkehrungen getroffen werden mussten.

84 abgeschlossene Anfragen sind auf nicht eingereichte Dokumente zurückzuführen. Oft sind den Kundinnen und Kunden die Hürden zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens zu hoch. Bereits das Ausfüllen eines speziell für das Schlichtungsverfahren vorgesehenen Formulars bereitete einigen Personen Mühe. Oftmals gingen sie fälschlicherweise auch davon aus, dass der Ombudsmann ihre Interessen gegenüber den Anbietern vertritt oder die streitige Angelegenheit umgehend (z.B. mit einem Telefonat mit dem betroffenen Anbieter) lösen kann. Weiter wurden sie von auf die Schlichtungsstelle verweisenden Stellen teilweise falsch über die Funktion und die Aufgaben der Schlichtungsstelle informiert. Die Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle klärten die Kundinnen und Kunden über die Tätigkeit auf und informierten sie über die Eintretensvoraussetzungen: Bevor ein Schlichtungsverfahren eingeleitet werden kann, muss die begehrende Partei das Formular „Schlichtungsbegehren“ unter Angabe des Sachverhalts und Ziels ausfüllen, sowie glaubhaft darlegen, dass sie sich innerhalb der letzten 12 Monate erfolglos um eine Lösung des Problems bemüht hatte. Ging aus der Anfrage nicht hervor, dass die Kundin oder der Kunde bereits eine Lösung mit dem Anbieter angestrebt hatte, empfahl die Schlichtungsstelle, sich schriftlich mit einer Beschwerde an den betroffenen Anbieter zu wenden. Dieser Aufwand war vielen Kundinnen und Kunden zu gross. Sie gingen – wie bereits erwähnt – davon aus, dass die Schlichtungsstelle ihre Interessen vertreten könne und sie in der Angelegenheit nichts weiter unternehmen müssen. Daher strebten sie kein Schlichtungsverfahren an und die Anfragen wurden infolge nicht eingereichter Dokumente abgeschlossen.

Bei 123 der abgeschlossenen schriftlichen Anfragen waren die Eintretensvoraussetzungen erfüllt, sodass die Schlichtungsverfahren formell eingeleitet und in Rechnung gestellt werden konnten.

Die übrigen Anfragen wurden als erledigt abgeschlossen, einerseits wegen Unzuständigkeit (62) oder infolge Rückzugs der Anfrage durch die begehrende Partei (133).

Die Anzahl offener Anfragen per 31. Dezember 2023 beziffert sich auf 15.

4.1.3 Sprache der Kundinnen und Kunden

Von allen Anfragen und Fällen gingen 76% in deutscher, 21% in französischer und 3% in italienischer Sprache bei der Schlichtungsstelle ein.

Verteilung der Sprachen der Kundinnen und Kunden

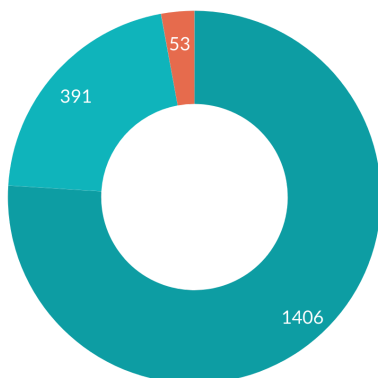
Deutsch	76%
Französisch	21%
Italienisch	3%

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

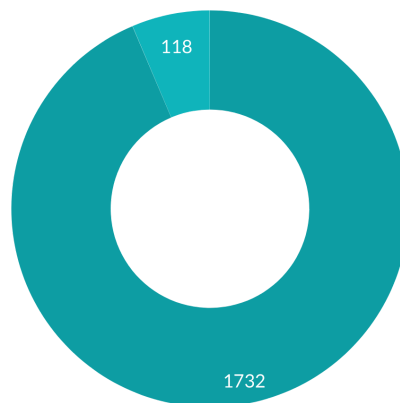
4.1.4 Art der Kundinnen und Kunden

118 Anfragen oder Fälle stammten von Unternehmen (6%), alle anderen von Privatpersonen.

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



deutsch/allemand/tedesco (76%)
französisch/français/francese (21.14%)
italienisch/italien/italiano (2.86%)



Privatpersonen/Personnes privées/ (93.62%)
Firma, Organisationen/Entreprises, Organisations/Aziende, Organizzazioni...

4.1.5 Streitwert

Der Streitwert stieg im Berichtsjahr gegenüber 2022 von CHF 396.- auf CHF 533.-.

Entwicklung Streitwert	
2023	533 CHF
2022	396 CHF
2021	387 CHF
2020	379 CHF
2019	371 CHF
2018	352 CHF
2017	276 CHF
2016	322 CHF
2015	444 CHF
2014	421 CHF
2013	446 CHF
2012	413 CHF
2011	424 CHF
2010	740 CHF

4.2 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 im Verlaufe des Schlichtungsverfahrens in Rechnung gestellt.

Im Berichtsjahr ging eine Beschwerde eines Mehrwertdiensteanbieters gegen eine Gebührenverfügung der Schlichtungsstelle beim Bundesverwaltungsgericht ein. Dieses Verfahren ist noch beim Bundesverwaltungsgericht hängig. Die Entscheide des Bundesverwaltungsgerichts zu Gebührenverfahren können auf der [Webseite des Bundesverwaltungsgerichts](#) abgerufen werden.

4.3 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 Radio-sendungen wurden ebenfalls Interviews oder Zitate eingespielt sowie auf die Existenz der Schlichtungsstelle hingewiesen.

4.4 Das Team der Schlichtungsstelle

Das Team der Schlichtungsstelle bestand 2023 aus den folgenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (in alphabetischer Reihenfolge):

- Beatrix Carelli, Sachbearbeiterin (80%)
- Daria Fässler, Juristin (40%)
- Irina Müller, Juristin (40%, ab 1.11.2023)
- Eleonora Rhyn, Juristin (30%, ab 1.8.2023)
- Sophia Schork, Juristin (50%, bis 31.10.2023)
- Oliver Sidler, Dr. iur., Rechtsanwalt (60%; Ombudsmann)
- Coline Steullet-Scherrer, Juristin (20%)
- Mara Vassella, Juristin (50%, bis 30.4.2023)

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

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

Fernmelde- und Mehrwertdiensteanbieter	Total	Anfragen	Fälle
1818 Auskunft AG	1	1	0
Creafuse AG	2	1	1
DIMOCO Carrier Billing GmbH	7	6	1
EBL Telecom AG	4	4	0
Echovox SA	72	58	14
FREEFON AG	3	1	2
GGA Maur	3	1	2
Glattwerk AG	1	1	0
green.ch AG	1	1	0
i-forward GmbH	2	2	0
Internet Group AG	1	0	1
iWay AG	1	1	0
Kontelco AG	3	2	1
Lakemobile AG	7	7	0
Lycamobile AG	11	3	8
MobileTrade AG	3	2	1
MobyPay GmbH	33	20	13
netplus.ch SA	2	2	0
Paycon AG	200	150	50
primacall AG	7	4	3
Promintel SA	1	1	0
Quickline AG	11	9	2
Salt Mobile AG	219	124	95
Salt Mobile AG (Chicorée Mobile)	1	0	1
Salt Mobile AG (Das ABO)	2	1	1
Salt Mobile AG (GoMo)	27	9	18
Salt Mobile AG (Lidl Connect)	1	1	0
sasag Kabelkommunikation AG	1	1	0

SIL Services Industriels Lausanne	3	2	1
Sitel SA	1	1	0
Suissephone Communications GmbH	1	1	0
Sunrise GmbH	525	243	282
Sunrise GmbH (Aldi Mobile)	4	1	3
Sunrise GmbH (Lebara mobile)	14	9	5
Sunrise GmbH (UPC)	184	75	109
Sunrise GmbH (yallo)	83	39	44
Swisscom (Schweiz) AG	191	123	68
Swisscom (Schweiz) AG (CoopMobile)	22	16	6
Swisscom (Schweiz) AG (M-Budget Mobile)	52	43	9
Swisscom (Schweiz) AG (Wingo)	42	23	19
TalkTalk AG	26	13	13
TBS Strom AG - ziknet	1	1	0
txtNation Ltd. UK	3	2	1
vo énergies multimédia SA	12	12	0
WWZ Energie AG	1	0	1
Yetnet Genossenschaftsverband	1	1	0
andere	71	65	6
Total	1864	1083	781

5. Ablauf des Schlichtungsverfahrens

5.1 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.

5.2 Formular ausfüllen

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

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

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

5.3 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.

5.4 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 Schlichtungsbeghebers 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.

6. 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](#)).

7. 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 2023 aus den folgenden Personen zusammen:

Unabhängige Stiftungsräte

- Corina Casanova, Präsidentin
- Prof. Dr. Michele Lanza, Vizepräsident
- Prof. Dr. Anne Christine Fornage
- Jean-Luc Moner-Banet

Vertreter der Konsumentenorganisationen:

- Babette Sigg Frank (Konsumentenforum kf)
- Jean Busché (Fédération romande des consommateurs)

Vertreter der Fernmeldediensteanbieter:

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

Vertreter der Mehrwertdiensteanbieter:

- Markus Schürpf (Twister Interactive AG)

Der Stiftungsrat als oberstes Organ leitet und vertritt die Stiftung in allen nicht delegierbaren Aufgaben nach Aussen. Er bestimmt die Gesamtstrategie und überwacht deren Umsetzung.

Der Stiftungsrat führte seine ordentlichen Sitzungen im Berichtsjahr am 30. März 2023 und 31. August 2023 durch.

Am 8. September 2023 unterzeichneten die Präsidentin und der Vizepräsident des Stiftungsrats sowie der Direktor des BAKOM einen neuen verwaltungsrechtlichen Vertrag für eine weitere Delegationsperiode von fünf Jahren (2024-2028).

8. 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, der bisher zwei Mal verlängert wurde, dauerte von 2018 bis 2023. Am 8. September 2023 unterzeichneten die Präsidentin und der Vizepräsident des Stiftungsrats sowie der Direktor des BAKOM einen neuen verwaltungsrechtlichen Vertrag für eine weitere Delegationsperiode von fünf Jahren (2024-2028).

9. Jahresrechnung mit Revisionbericht

TBC

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

Gümligen, 14. Februar 2024

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Betriebsrechnung und Anhang) der Stiftung ombudscom für das am 31. Dezember 2023 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 Fehlausagen 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 2023 MIT VORJAHRESVERGLEICH

AKTIVEN	31.12.2023	31.12.2022
<u>Umlaufvermögen</u>		
<u>Flüssige Mittel</u>		
Kasse	Fr. 382.45	Fr. 4.15
Postfinance	" 0.00	" 163'324.68
BEKB	" 310'784.35	" 469'443.43
UBS	" 717'100.49	" 0.00
Total flüssige Mittel	Fr. 1'028'267.29	Fr. 632'772.26
 <u>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</u>		
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 7'071.60	Fr. 36'229.05
Delkrede	" -350.00	" -1'810.00
Total Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 6'721.60	Fr. 34'419.05
 <u>Übrige kurzfristige Forderungen</u>		
BEKB Mietkaution 42 5.879.819.80	Fr. 6'341.70	Fr. 6'307.55
Guthaben Echovox SA	" 9'958.76	" 19'547.95
Forderungen gegenüber Sozialversicherungen	" 34'793.84	" 22'955.65
Forderungen gegenüber Vorsorgeeinrichtungen	" 2'804.00	" 12'003.30
Total übrige kurzfristige Forderungen	Fr. 53'898.30	Fr. 60'814.45
 <u>Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen</u>		
Nicht fakturierte Dienstleistungen	Fr. 14'820.00	Fr. 22'000.00
 <u>Aktive Rechnungsabgrenzungen</u>		
Aktive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 3'312.80	Fr. 10'955.80
Total Umlaufvermögen	Fr. 1'107'019.99	Fr. 760'961.56
 <u>Anlagevermögen</u>		
<u>Mobiles Anlagevermögen</u>		
Maschinen und Apparate	Fr. 3'800.00	Fr. 7'600.00
Mobiliar und Einrichtungen	" 1.00	" 0.00
Total Anlagevermögen	Fr. 3'801.00	Fr. 7'600.00
 TOTAL AKTIVEN	Fr. 1'110'820.99	Fr. 768'561.56

Stiftung Ombudscom
Schlichtungsstelle für Telekommunikation
Spitalgasse 14
3011 Bern

PASSIVEN	31.12.2023	31.12.2022
<u>Kurzfristiges Fremdkapital</u>		
<u>Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen</u>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	Fr. 0.00	Fr. 8'828.65
<u>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten</u>		
Verbindlichkeiten Mehrwertsteuer	Fr. 21'682.75	Fr. 20'225.63
<u>Passive Rechnungsabgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen</u>		
Passive Rechnungsabgrenzungen	Fr. 11'000.02	Fr. 29'773.20
Vorauszahlung Swisscom (Schweiz) AG	" 170'903.26	" 122'341.55
Guthaben Sunrise GmbH	" 231'246.64	" 21'112.85
Vorauszahlung Salt Mobile SA	" 176'637.73	" 114'302.85
Vorauszahlung TalkTalk AG	" 39'602.91	" 41'096.10
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. 1'029'390.56	Fr. 728'626.55
Total kurzfristiges Fremdkapital	Fr. 1'051'073.31	Fr. 757'680.83
Verlustvortrag	Fr. -259'119.27	Fr. -182'459.66
Jahresgewinn / -verlust	" 48'866.95	" -76'659.61
Total Verlustvortrag	Fr. -210'252.32	Fr. -259'119.27
<u>Stiftungskapital</u>		
Stiftungskapital	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
Total Stiftungskapital	Fr. 270'000.00	Fr. 270'000.00
TOTAL PASSIVEN	Fr. 1'110'820.99	Fr. 768'561.56

Stiftung Ombudscom
Schlichtungsstelle für Telekommunikation
Spitalgasse 14
3011 Bern

BETRIEBSRECHNUNG PRO 2023 MIT VORJAHRESVERGLEICH

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<u>NETTOERLÖS</u>		
Verfahrensgebühren Fallzahler	Fr. 56'700.86	Fr. 73'624.42
Verfahrensgebühren Vorauszahler	" 533'168.10	" 597'559.95
Behandlungsgebühren	" 19'122.10	" 11'897.03
Debitorenverluste	" -33'789.36	" 9'690.00
Veränderung Delkredere	" 1'460.00	" -1'810.00
Veränderung nicht fakturierte Dienstleistungen	" -7'180.00	" -121'137.00
TOTAL NETTOERLÖS	Fr. 569'481.70	Fr. 569'824.40
Gehälter	Fr. -319'513.10	Fr. -414'933.40
Entschädigung Stiftungsrat	" -35'872.00	" -38'000.00
Sozialleistungen	" -61'566.86	" -79'951.00
Personalnebenkosten	" -2'068.90	" -3'089.05
DECKUNGSBEITRAG 1	Fr. 150'460.84	Fr. 33'850.95
<u>ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND</u>		
Miete inkl. Nebenkosten	Fr. -40'339.57	Fr. -42'021.05
Unterhalt und Ersatz Büromobilien	" -280.22	" -676.35
Sachversicherungen	" -735.00	" -735.00
Büromaterial	" -1'139.88	" -446.70
Telefon / Fax / Porti	" -6'585.70	" -5'364.85
IT-Kosten	" -16'586.17	" -15'805.33
Rechtskosten / Buchhaltung / Revision	" -13'826.88	" -24'048.90
Bücher / Zeitschriften	" -2'424.00	" -2'424.00
Werbedrucksachen / Werbematerial	" 0.00	" -549.45
Repräsentationsspesen	" -4'800.00	" -4'800.00
Abgaben / Gebühren / Bewilligungen	" -8'535.00	" -9'100.00
TOTAL ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND	Fr. -95'252.42	Fr. -105'971.63
Abschreibungen	Fr. -5'573.33	Fr. -3'289.30
BETRIEBSERGEBNIS VOR FINANZERFOLG	Fr. 49'635.09	Fr. -75'409.98
Finanzaufwand	Fr. -230.51	Fr. -476.83
Finanzertrag	Fr. 34.28	Fr. 3.20
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	Fr. 2'023.21	Fr. 419.10
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Aufwand	Fr. -2'595.12	Fr. -1'241.55
Gewinn aus Verkauf von Anlagevermögen	Fr. 0.00	Fr. 46.45
JAHRESERGEBNIS	Fr. 48'866.95	Fr. -76'659.61

