

Bundesamt für Kommunikation
Abteilung Telekomdienste
Zukunftsstrasse 44
CH-2501 Biel/Bienne

BAKOM	
1. JUNI 2009	
Reg. Nr.	
DIR	
BO	
RTV	
IR	
TC	X
AF	
FM	



Biel, 4. Juni 2009

Änderung der Ausführungsverordnungen zum FMG – Anhörung der betroffenen Kreise

Wir bedanken uns, dass Sie uns eingeladen haben, zu den eingereichten Anhörungsunterlagen Stellung zu nehmen und möchten uns zu folgenden Punkten äussern:

1. Wie bereits in verschiedenen Gesprächen erörtert, definiert der Entwurf keine erweiterten, im Zusammenhang mit regulierten Verzeichnisdaten stehenden Dienste auf 18xy-Kurznummern.
2. Wir begrüßen die Aufnahme des neuen Artikels betreffend Zugang zu den Mobildaten, beantragen aber eine wichtige Änderung zur vorgeschlagenen Regelung, dass diese Daten nur online erhältlich sein müssen.

Erweiterte Dienste die mit den Verzeichnisdaten im Zusammenhang stehen

Aufgrund BAKOMs aktueller Interpretation des Schweizerischen Fernmeldegesetzes -und der damit verbundenen Verordnungen- sind Dienste, die über 18xy Nummern angeboten werden, auf solche begrenzt, die sehr eng mit den regulierten Verzeichnisdaten im Zusammenhang stehen. Bislang hat das BAKOM diesbezüglich einen sehr restriktiven Standpunkt vertreten. Wie anlässlich verschiedener Gespräche und Sitzungen in den vergangenen Jahren bereits vorgetragen, möchten wir folgende Tatsachen nochmals zum Ausdruck bringen:

- Seitens der stetig wachsenden Zahl der Mobilbenutzer besteht eine steigende Nachfrage, über 18xy-Kurznummern erweiterte/zusätzliche Auskünfte in Zusammenhang mit den angefragten regulierten Verzeichnisdaten auf schnelle und effiziente Art zu erhalten. Die Kunden verstehen nicht, wieso sie zusätzliche Informationen, die sie problemlos von dem Agenten bekommen könnten, wegen der sehr strengen Interpretation/Auslegung der Regelungen seitens BAKOMS nicht erhalten können.
- BAKOM ist sich der Verlagerung vom Sprachauskunftsdienst zu neuen Online-Diensten sicherlich bewusst. Die wirtschaftlichen Folgen sind beträchtlich und das fehlende Angebot von erweiterten Diensten wirkt sich negativ auf die Erhaltung von Arbeitsplätzen und dringenden Neuinvestitionen aus. Ein ganzer wirtschaftlicher Sektor, von dem etliche Arbeitsplätze abhängen, ist daher gefährdet, wenn das Angebot über 18xy Nummern nicht auf die Ansprüche des Konsumenten angepasst werden.
- Die von den Kunden gewünschten zusätzlichen Dienste sind in unterstehender Tabelle aufgeführt. Sie stehen in direktem Zusammenhang mit Auskunftsanfragen und werden bereits heute im Laufe des Anrufs angefragt. Es handelt sich um typische Folgefragen,

deren Beantwortung dem Kunden einen weiteren Anruf und unnötige Zeitverschwendung ersparen. Für sich alleine machen diese Dienste keinen grossen Anteil der Anrufe aus, aber in der richtigen Zusammensetzung erlauben sie den Betreibern, eine optimale Produktpalette anzubieten, um den Markt zu beleben und Investitionen sowie Innovationen zu rechtfertigen.

- Die unten aufgelisteten Dienste wurden in anderen Ländern (zB Grossbritannien) als erlaubte erweiterte Dienste anerkannt. Wir möchten eine weitsichtige und zeitgemässe Sichtweise anregen, welche die Erbringung von möglich vielen dieser Dienstleistungen auch in der Schweiz erlauben würde. Die Grunddienstleistung bleibt die Auskunft über Verzeichnisdaten. Die zusätzlichen Dienste dienen lediglich dazu, die Servicequalität und die Zufriedenheit, sowie die optimale Bedienung der Kunden zu steigern

Einzelheiten zu den erweiterten Diensten

Art und Zweck der zusätzlichen Dienste	
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Verkehrsinformationen (zB um die angefragte Adresse bestmöglich zu erreichen) 2) Zug-Fahrpläne (zB um zur angefragten Adresse zu gelangen) 3) Wegbeschreibung (zB um dem Kunden zu helfen, den gesuchten Eintrag zu finden) 4) Restaurant-Führer (zB um einem Anrufer hilfreiche Information zu geben, der keine spezifische Suche macht, sondern zB ein Restaurant in Zürich sucht, das gute Bewertungen erhalten hat und ein Essen zwischen CHF 30-50 anbietet). 5) Wetter (zB in der gesuchten Ortschaft) 6) Bancomat Standorte (zB der nächstgelegene Geldautomat zum gesuchten Eintrag) 7) Bar/ Pub-Führer (zB um einem Kunden behilflich zu sein, eine Bar in Bern mit einem speziellen Bierangebot zu finden) 8) Details über Bankfilialen (zB Öffnungszeiten des gesuchten Eintrags) 9) Club-Programme (zB um den Kunden zusammen mit der angefragten Telefonnummer zusätzlich das aktuelle Programm durchgeben zu können) 10) Internationale Uhrzeiten (zB um gleichzeitig mit der angefragten New Yorker Nummer die dortige Zeit anzugeben) 11) Nächstgelegene ÖV-Station (zB um dem Kunden zu erklären, wo die nächste Station zur angefragten Adresse ist) 12) Persönliche Seiten (persönliche Adressbücher in denen Kunden ihre wichtigsten Einträge pflegen und abrufen können) 13) Firmen Seiten (persönliche Adressbücher in denen Betriebe ihre wichtigsten Einträge pflegen und abrufen können) 14) Kino-Info (zB mit der angefragten Nummer auch die Aufführungszeiten bekanntgeben) 15) Veranstaltungskalender (zB um zusammen mit der angefragten Nummer eines Theaters auch das aktuell gespielte Stück angeben zu können)
	<p>Bei all diesen Diensten handelt es sich um Informationsdienste. In allen Fällen sind es zusätzliche Auskünfte, die in Zusammenhang mit den gesuchten Einträgen stehen und vom Kunden verlangt und erwartet werden.</p>

- In vielen europäischen Ländern können die für Auskunftsdienste vorgesehenen 18xy Nummern bereits für die Erbringung von diversen erweiterten Diensten zu den regulierten Verzeichnisdaten verwendet werden.

1. **Deutschland:** Der deutsche Gesetzgeber und Regulator BNA (Bundesnetzagentur) hat den Betreibern von 118xyz-Nummern strenge Regeln auferlegt. Seit Dezember 2008 werden 118xyz-Nummern auch genauer kontrolliert. Allerdings ist dies hauptsächlich wegen (1) des exzessiven Missbrauchs dieser Nummern für Erwachsenenunterhaltung und anderen, nicht im Zusammenhang zu Auskunftsdiensten stehenden Mehrwertdiensten, und (2) – als Folge daraus – um den Mangel an freien 118xyz Nummern für interessierte, seriöse Anbieter zu beheben. Beide Begebenheiten sind in der Schweiz nicht vorhanden.

Es muss allerdings darauf hingewiesen werden, dass die BNA weit weniger restriktiv und entschieden grosszügiger in der Auslegung der erweiterten Dienste ist.

Z. B. Telegate, einer der grössten Anbieter von Auskunftsdiensten in Deutschland, betreibt über seine Auskunftsnummer 11 88 0 die nachstehenden erweiterten Dienste an, über die auch auf der eigenen Website informiert wird:

http://www.11880.com/CMS/11880/Stat/Geschaeftskunden/11880_amTelefon.htm

- Lokale Veranstaltungstipps
- Bahn- und Flugauskunft
- Verkehrsinformationen
- Weckdienst
- "Rund-um-Auskunft"
- Hotel-Buchungen

Die BNA hat uns informiert, dass diese erweiterten Dienste toleriert werden, solange sie nicht das primäre Ziel der Dienstanbieter sind und dafür nicht bedeutend geworben wird. Somit ist es die gegenwärtige Praxis der BNA, Dienste von gewissen Anbietern zu verbieten, welche keinen Auskunftsdienst zu Verzeichnisdaten bereitstellen, sondern ausschliesslich oder hauptsächlich andere erweiterten Dienste betreiben, wie Astro-Dienste, Sex-Hotlines etc.

Mit diesem Vorgehen verhindert die BNA somit nicht nur den Missbrauch von Kurznummern, sondern lässt gleichzeitig zu, dass Kundenanfragen im Zusammenhang mit Verzeichniseinträgen mit zusätzlichen Informationen bereichert werden. Daher können Auskunftsdienste in Deutschland eine Vielfalt an erweiterten Diensten anbieten, wie Fahrpläne, Navigationsdienste, Ticketbestellung für Veranstaltungen und weitere, mit den Verzeichnisdaten im Zusammenhang stehende Informationen.

2. **Grossbritannien:** Die alte Monopol-Nummer 192 war ein herkömmlicher Auskunftsdienst, der ausschliesslich Name, Adresse und Telefonnummern anbot. Mit der Zeit begannen manche Mobilnetzanbieter nach dem Anruf eine SMS mit den gewünschten Angaben zu senden oder eine Weiterverbindung anzubieten. Als die Deregulierung vorgeschlagen wurde, waren keine weiteren erweiterten Dienste oder umfangreiche Info-Services vorhanden.

Die Regulierungsbehörden in GB haben immer versucht, das Angebot für den Kunden zu verbessern, aber gleichzeitig Schutzvorkehrungen aufrechtzuerhalten, um -mit dem Fokus auf das Kernprodukt Auskunftsdienst- die Qualität der Daten/Informationen zu gewährleisten und um unerwünschte Dienste zu verbieten. Grossbritannien hat sich die Erfahrungen in Deutschland zunutze gemacht und gemerkt, dass Einschränkungen zur Verhinderung vom Missbrauch der

Kurznummern nötig sind, parallel dazu aber neue Angebote für die Konsumenten ermöglicht werden sollten. Auch hat man festgestellt, dass man am Anfang bei der Angebotspalette etwas Zurückhaltung zeigen muss, um den Kunden Zeit zu geben, sich an die Veränderungen zu gewöhnen.

Für die Zuteilung einer 118-Nummer mussten die Anbieter sich bei der regulierenden Behörde ICSTIS registrieren, welche hauptsächlich die Branche der Mehrwertdienste bediente. Dieser ‚Sub-Regulator‘ verlangte eine offizielle Beantragung der gewünschten erweiterten Dienste samt Rechtfertigung, um sicherzugehen, dass der Konsumentenschutz gewährleistet ist und dass sie im Einklang mit den angestrebten Wettbewerbsrahmenbedingungen des Ofiels stehen. Dies erlaubte dem Regulator für den Kunden wichtige, innovative Dienstleistungen zu ermöglichen, aber zugleich die gesetzliche Handhabe zu behalten, um gegen problematische oder unerwünschte Dienste vorzugehen. Bevor die Bewilligung zur Lancierung von neuen Diensten gegeben wurde, konnte der Regulator eine vorherige Publizierung des Dienstes verlangen und somit unerwarteten Konsumentenreaktionen und nicht bedachten Konsumentenschutzaspekten entgegenwirken. Diese Vorgehensweise, sowie die Möglichkeit die Erlaubnis für gewisse Dienstelemente zu entziehen und Bussen zu erteilen, haben dabei geholfen, Probleme wie in Deutschland zu vermeiden, aber gleichzeitig der regulierenden Behörde die Möglichkeit gegeben, die Regeln ausgedehnt zu interpretieren, solange kein Schaden für die Kunden entsteht und qualitativ gute Auskunftsdienste zur Verfügung stehen. Es ist bemerkenswert, dass in einer Branche, welche im letzten Jahr über 100 Mio kostenpflichtigen Anrufe beantwortet hat, nur 41 Beanstandungen beim Regulator eingegangen sind.

Eine ähnliche Haltung und Vorgehensweise könnte auch in der Schweiz befolgt werden, bei welche der Regulator einerseits im Umfeld eines qualitativ hochstehenden Auskunftsdienstes Neuerungen zulässt/anregt, die dazu dienen den Kunden optimal zu versorgen, aber andererseits die Handhabe behält, problematische Dienste zu verbieten.

3. **Frankreich-** Auch der französische Regulator (ARCEP) erlaubt erweiterte Dienste auf 118xyz-Nummern, solange sie im Zusammenhang mit den Verzeichnisdaten stehen. Mittlerweile sind mehrere, ähnlich der von uns oben erwähnten Dienste, auf 118xyz-Nummern in Frankreich zugänglich. ARCEP hat in diesem Zusammenhang folgende Erklärung abgegeben:

« Afin de favoriser l'apparition de nouveaux services de renseignements téléphoniques au bénéfice des consommateurs et de permettre aux fournisseurs de services de renseignements de se distinguer tant par la qualité et la diversité des services proposés que par les tarifs de ceux-ci, l'Autorité estime qu'il est pertinent d'autoriser l'utilisation d'un numéro de la forme 118XYZ pour la fourniture de services additionnels. Ces services additionnels doivent correspondre à des prestations ayant trait aux renseignements téléphoniques. »

- Letztes Jahr haben Lois Pines, unser Global Director of Regulatory Affairs und Peter Josika, Managing Director der 1818 Auskunft AG, Bunderat Moritz Leuenberger und Bundesrätin Doris Leuthard persönlich getroffen. BAKOM'S Präsident, Herr Martin Dumermuth hat an der Besprechung mit Herrn Leuenberger auch teilgenommen. Beide Bundesräte waren sich einig, dass eine Erweiterung der von den 18xy-Nummern angebotenen Dienste für den Kunden ein klarer Vorteil sind. Beide haben den Vorschlag, erweiterte Dienste über 18xy-Nummern anzubieten, klar befürwortet.
- Dem BAKOM ist es bewusst, dass die Anzahl Anrufe auf 18xy-Nummern seit Beginn des neuen Jahrzehnts rückläufig ist. Eine ganze Branche und zahlreiche Arbeitsplätze sind

davon betroffen. Es ist aus diesem Grund von höchster Wichtigkeit, dass diese schrumpfende Branche die Möglichkeit erhält, den Kunden zusätzliche Dienste anbieten zu können, welche im Einklang mit dem Fernmeldegesetz sind und dadurch den Umsatz wieder so steigern zu können, dass neue Arbeitsstellen geschaffen und Investitionen in einem Markt mit riesigem Wachstumspotential getätigt werden können

Mobile Connect -Dienste (zB: 1811 Connect) – FDV Art. 31

Wir begrüßen den Entschluss, den Zugang zu Mobildaten zu regulieren und schätzen den Vorschlag Mobildaten gleich zu behandeln wie regulierte Verzeichnisdaten und den Zugang zu einem kostenorientierten Preis zu gewährleisten. Indes haben wir Bedenken über den vorgeschlagenen Zugang zu diesen Daten, der nur die Online-Variante vorsieht und der den Offline-Bezug nicht ermöglichen soll, so wie es bei den regulierten Verzeichnisdaten sonst der Fall ist. Unsere Bedenken sind die folgenden:

- Für die direkte Verwendung in einem Sprachauskunftsdienst weisen die regulierten Verzeichnisdaten nicht genügend Qualität auf. Sie müssen für die Sprachauskunft veredelt werden und dies ist nur mit einer Offline-Version möglich.
- Falls der Zugang zu Mobildaten auf den Online-Modus eingeschränkt wird, wären wir gezwungen das gegenwärtige ETV von Swisscom Directories zu benutzen. Dieser Dienst ist weder garantiert, noch ist er zu kostenorientierten Preisen erhältlich. Er ist ein Mehrwert-Produkt.
- Zudem würde diese Begrenzung uns keine andere Wahl lassen, als die teurere Premium-Datenbank von Swisscom Directories **für alle Suchanfragen** zu benutzen, da Mobil- und Verzeichnisdaten nicht getrennt abgefragt werden können. Beispiel: Suche nach Hr. Roger Meier in Zürich. Wir bezahlen pro Suchanfrage auf die ETV Datenbank und erhalten sowohl den Eintrag in den regulierten Verzeichnissen als auch etwaige Mobildaten. So müssten wir den höheren Preis für beide – regulierte Verzeichnis- und Mobildaten entrichten.
- Nebst dass wir ein teureres Produkt verwenden müssen und der kostenorientierte Zugang zu den Daten somit umgangen wird, würde es für Anbieter von Sprachauskunftsdiensten keinen Anreiz mehr geben, eigene Datenbanken aufzubauen und eine Alternative zu der heutigen de facto Monopolsituation anzubieten. Dies ist sicherlich nicht im Interesse der Telekommunikationsbranche und deren Kunden und kann infolgedessen nicht im Sinne des BAKOMs sein.

Wir verstehen BAKOMs Wunsch, dass Mobilteilnehmer ihren Eintrag schnell und einfach aus der Datenbank löschen können. Dies kann aber viel effizienter erreicht werden, wenn man Betreibern von 18xy-Nummern, die einen Connect-Dienst anbieten wollen, dazu verpflichtet Offline-Aktualisierungen **auf täglicher Basis** durchzuführen. Mit dieser vorgeschriebenen Prozedur wäre sichergestellt, dass Eintragslöschungen innert 24-48 Std durchgeführt werden.. Zurzeit bietet Swisscom für die Abmeldung des 1811-Connect-Dienstes dieselbe Frist an.

Wir würden es begrüßen, wenn das BAKOM im Rahmen dieser Anhörung ein Treffen aller interessierten Kreise durchführen würde, um einen lösungsorientierten Informationsaustausch über die vorgeschlagenen Änderungen zu ermöglichen.

Freundliche Grüsse

1818 Auskunft AG


Peter Josika
Managing Director