



Eidg. Departement für Umwelt,  
Verkehr, Energie und  
Kommunikation UVEK  
Bundeshaus Nord  
CH-3003 Bern

Per E-Mail an:  
tp-secretariat@bakom.admin.ch

Zürich, 14.03.2022

---

## Vernehmlassung zur Revision der Verordnung über Fernmeldedienste (Anpassung der Grundversorgungsbestimmungen) Stellungnahme Schweizerischer Gehörlosenbund SGB-FSS

---

Der Schweizerische Gehörlosenbund ist ein nationaler Dachverband, der sich dafür einsetzt, dass Zugangsbarrieren für Menschen mit einer Hör- und Hörsehbehinderung abgebaut werden, dass sie gleiche Rechte und Chancen erhalten und dass die drei Landes-Gebärdensprachen (Deutschschweizerische Gebärdensprache (DSGS), Französische Gebärdensprache (LSF) und Italienische Gebärdensprache (LIS)) in der Schweiz gesellschaftlich und rechtlich anerkannt werden. Damit verfolgt er die vollständige Gleichstellung und Nichtdiskriminierung von Menschen mit Hör- und Hörsehbehinderung und deren Inklusion. Er sorgt für ein professionelles Angebot von Leistungen für die Zielgruppe von Menschen mit einer Hör- und Hörsehbehinderung, und der Kollektivmitglieder. Der Schweizerische Gehörlosenbund setzt sich als Experte und Interessenvertreter für die konsequente Verbreitung des bilingualen (und multilingualen) Spracherwerbs (Gebärdensprache und gesprochene / geschriebene Sprache) als Voraussetzung für die volle Inklusion aller gehörlosen, hör- und hörsehbehinderten Menschen in der Schweiz ein. Er tritt dafür ein, dass die schweizerischen Gebärdensprachen in allen Lebensbereichen gleichwertig wie die offiziellen Landessprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Rätoromanisch behandelt werden.

Sehr geehrte Frau Bundesrätin Sommaruga

Wir danken Ihnen für die Gelegenheit zur Stellungnahme zur Revision der Verordnung über Fernmeldedienste (Anpassung der Grundversorgungsbestimmungen).

Die Grundversorgung muss der gesamten Bevölkerung ein Grundpaket von essenziellen und erschwinglichen Telekommunikationsdienstleistungen garantieren. Insbesondere muss die Grundversorgung auch die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen abdecken. Angebote für



Menschen mit einer Hörbehinderung stellen für diese eine grundlegende Bedingung für eine gleichberechtigte Teilnahme am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben dar.

Im Rahmen des Analyseberichts betreffend dem Umfang der Grundversorgungsdienstleistungen (nachfolgend Analysebericht) wurden auch die Dienste für Menschen mit einer Hörbehinderung überprüft. Der Schweizerische Gehörlosenbund begrüsst, dass der Bundesrat im erläuternden Bericht zur Revision der Fernmeldedienste festhält, dass das Bedürfnis nach spezifischen Diensten für Menschen mit Behinderungen nach wie vor besteht und dies als allgemein anerkannt betrachtet. Der Schweizerische Gehörlosenbund widerspricht allerdings der Feststellung im Analysebericht, wonach die Verfügbarkeitszeiten des Vermittlungsdienstes über Videotelefonie den Gehörlosen und Hörbehinderten erlaubten, den Dienst zu praktischen Zeiten zu nutzen und die meisten Angelegenheiten des Alltags zu erledigen. Gerade in Notfallsituationen oder bei unvorhergesehenen Ereignissen lässt sich nicht steuern, wann jemand auf den Vermittlungsdienst angewiesen ist. Im Tessin beschränken sich die Betriebszeiten zudem auf die Wochentage, wobei der Dienst nachmittags jeweils nur bis 16.00 Uhr verfügbar ist. In der Westschweiz ist der Dienst am Wochenende nur von 11.00 bis 16.00 Uhr verfügbar, in der Deutschschweiz von 10.00 bis 17.00 Uhr. Diese Verfügbarkeitszeiten erlauben keine gleichberechtigte Teilhabe am gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Leben. Der Schweizerische Gehörlosenbund erachtet es daher als notwendig, dass die aktuellen Betriebszeiten des Videotelefonie-Vermittlungsdienstes in allen drei Sprachregionen ausgebaut werden und die Videotelefonie-Vermittlungsdienste rund um die Uhr verfügbar sind.

**Der Schweizerische Gehörlosenbund fordert daher den Ausbau der aktuellen Betriebszeiten des Videotelefonie-Vermittlungsdienstes für Menschen mit einer Hörbehinderung in allen drei Sprachregionen.**

**Art. 15 Abs. 1 lit. e) Ziff. 2 FDV sei wie folgt zu ändern:**

**Art. 15 Abs. 1 Die Grundversorgung umfasst die folgenden Dienste:  
e.) die folgenden Dienste für Hörbehinderte:**

**2. Bereitstellen eines Vermittlungsdienstes über Videotelefonie, der rund um die Uhr der von Montag bis Freitag von 8 bis 21 Uhr und Samstag, Sonntag sowie an vom Bundesrecht anerkannten Feiertagen von 10 bis 17 Uhr **verfügbar ist.****

Der Analysebericht hält fest, dass der Vermittlungsdienst über Videotelefonie für Menschen mit Hörbehinderungen konstant genutzt wird. Dass dieser, wie im erläuternden Bericht vom Bundesrat festgehalten, "vergleichsweise wenig" genutzt werde, ändert nichts an dem vorhandenen Bedürfnis von Menschen mit einer Hörbehinderung an entsprechenden Diensten und deren Notwendigkeit für die betroffenen Personen. Anstelle marktwirtschaftlicher Überlegungen müssen hier die Grundrechte der betroffenen Personen im Vordergrund stehen. Der Schweizerische Gehörlosenbund kritisiert, dass der Bundesrat einen Ausbau der aktuellen Betriebszeiten als nicht gerechtfertigt betrachtet. Bei der Grundversorgung geht es gerade darum, der ganzen Bevölkerung Zugang zu Telekommunikationsdienstleistungen zu garantieren und auch die Bedürfnisse von Minderheiten abzudecken. Als weiterer Grund, weshalb die Betriebszeiten



des Vermittlungsdienstes über Videotelefonie nicht ausgedehnt werden könnten, führt der Bundesrat aus, dass ein Personalmangel im Bereich der Gebärdensprachdolmetschenden bestehe. Der Schweizerische Gehörlosenbund weist darauf hin, dass der Bund durch das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen der UNO (UNO-BRK) verpflichtet ist, die volle Verwirklichung aller Menschenrechte und Grundfreiheiten für alle Menschen mit Behinderungen ohne jede Diskriminierung aufgrund einer Behinderung zu gewährleisten und zu fördern. Dies beinhaltet insbesondere auch die Verpflichtung, alle geeigneten Gesetzgebungs-, Verwaltungs- und sonstigen Massnahmen zur Umsetzung der in der UNO-BRK anerkannten Rechte zu treffen. Das Recht auf Zugang zu Information und Kommunikation, welches den Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien miteinschliesst, kann gerade nur dann verwirklicht werden, wenn der Staat die erforderlichen Massnahmen ergreift. Zudem ist darauf hinzuweisen, dass dank dem Bachelorstudiengang Gebärdensprachdolmetschen der interkantonalen Hochschule für Heilpädagogik (HfH) bereits mehr kompetentes Personal zur Verfügung steht und in Zukunft ein erhöhtes Angebot an Gebärdensprachdolmetschenden besteht.

Mit anderen Worten, der Ausbau der Dienste für Menschen mit einer Hörbehinderung und die Verwirklichung des Rechts auf Information und Kommunikation können nicht davon abhängig gemacht werden, ob entsprechendes Personal vorhanden ist. Vielmehr müssen die notwendigen Massnahmen ergriffen werden, um die Voraussetzungen für eine volle Verwirklichung des Rechts auf Information und Kommunikation sicherzustellen.

Der Schweizerische Gehörlosenbund begrüsst, dass das BAKOM den Transkriptionsdienst sowie den SMS – Vermittlungsdienst für Menschen mit einer Hörbehinderung als schutzwürdig erachtet und diese Dienste in der Grundversorgung beibehalten wird. Jedoch sind beide heute bestehenden Alarmierungsmöglichkeiten für gehörlose Menschen unbefriedigend. Dass gehörlose Menschen im Notfall immer noch auf Vermittlungsdienste angewiesen sind, d.h. die Notrufdienste nur mit Umweg über einen Vermittler erreichbar sind, bringt verschiedene Probleme mit sich: Personen werden falsch geortet, entscheidende Zeit geht verloren oder es kommt zu fatalen Missverständnissen. Dies kann im Notfall über Leben und Tod entscheiden. Verschärft wird dieses Problem dadurch, dass die von den Vermittlungsdiensten alarmierte Notrufzentrale nicht immer auch tatsächlich zuständig ist.

Gemäss Art. 9 UNO-BRK ist die Schweiz verpflichtet, die Notrufsysteme auch für Menschen mit Behinderungen zugänglich zu machen. Um Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen zu vermeiden und ihren Schutz zu gewährleisten, müssen die Notrufsysteme nach dem „design for all“ ausgestaltet sein (Art. 2 Abs. 5 UNO-BRK). Weiter verpflichtet Art. 11 der UNO-BRK die Schweiz, alle erforderlichen Massnahmen zu ergreifen, um in Gefahrensituationen den Schutz und die Sicherheit von Menschen mit Behinderungen zu gewährleisten.

Darüber hinaus fliesst aus Art. 8 BV sowie Art. 2 Abs. 4 und Art. 3 lit. e i.V.m. Art. 5 Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen (BehiG) die staatliche Pflicht, Benachteiligung von Menschen mit Behinderungen durch das Ergreifen geeigneter Massnahmen zu verhindern.



Der Analysebericht hält jedoch fest, dass es nicht angebracht wäre eine Anwendung in die Grundversorgung aufzunehmen, welche Menschen mit Hörbehinderungen einen direkten Zugang zu Notrufdiensten ermöglicht. Der Schweizerische Gehörlosenbund erachtet es als unverzichtbar, dass eine Möglichkeit geschaffen wird, die es auch gehörlosen und schwerhörigen Menschen ermöglicht, rund um die Uhr direkt mit den Notrufzentralen zu kommunizieren. Ein entsprechender Notfalldienst muss nach dem Prinzip «total conversation», welches verschiedene Kommunikationsmöglichkeiten (Video, Text, Audio) kombiniert, ausgestaltet sein und dabei alle technischen Möglichkeiten ausschöpfen. Die Motion "Digitalisierung und Weiterentwicklung der Schweizer Notrufe"<sup>1</sup>, welche sowohl vom Nationalrat als auch vom Ständerat angenommen wurde, beauftragt den Bundesrat, die gesetzliche Grundlage für die Weiterentwicklung und Digitalisierung der Schweizer Notrufe zu schaffen und ein barrierefreies Angebot zu garantieren.

**Der Schweizerische Gehörlosenbund fordert deshalb, dass rund um die Uhr ein barrierefreier Zugang zu Notrufdiensten nach dem Prinzip «total conversation» in die Grundversorgung aufgenommen wird und schweizweit eine Notruf-App für Menschen mit Hörbehinderungen zur Verfügung gestellt wird.**

**Art. 15 Abs. 1 lit. e) FDV sei wie folgt zu ergänzen:**

**Art. 15 Abs. 1 Die Grundversorgung umfasst die folgenden Dienste:  
e.) die folgenden Dienste für Hörbehinderte:**

***3. (neu) Der Zugang zu allen Kurznummern der Notrufdienste gemäss Art. 28 AEFV muss barrierefrei ausgestaltet sein. Insbesondere muss für Menschen mit einer Hörbehinderung eine direkte Kommunikation sichergestellt werden.***

Der Schweizerische Gehörlosenbund begrüsst, dass die Grundversorgungskonzessionärin gemäss Art. 21 Abs. 1 lit. d FDV verpflichtet wird, Qualitätsmessungen betreffend die Dienste für Menschen mit einer Behinderung durchzuführen. Die Reaktionszeit ist bei Textvermittlung, Telefon- und Videotelefonie über einen Vermittlungsdienst ein entscheidendes Qualitätskriterium. Wartezeiten und Überlastung der Vermittlungsdienste sind zu vermeiden und eine möglichst unmittelbare Vermittlung ist anzustreben. Gerade bei Notrufen über einen Vermittlungsdienst ist die Reaktionszeit von entscheidender Bedeutung. Für eine relevante Datenerhebung ist es zentral, dass die Reaktionszeit ab Beginn des Verbindungsaufbaus mit dem Vermittlungsdienst und nicht ab dem Verbindungsaufbau mit einem Notrufdienst gemessen wird.

Als zusätzliche Kriterium zur Qualitätsmessung schlägt der Schweizerischen Gehörlosenbund zudem die regelmässige Überprüfung der Qualität der Gebärdensprachdolmetschenden vor.

**Art. 21 Abs. 1 lit. d) FDV sei wie folgt zu ergänzen:**

**Art. 21 Abs. 1  
d.) betreffend die Dienste für Menschen mit einer Behinderung:**

---

<sup>1</sup> Motion Romano Marco, Digitalisierung und Weiterentwicklung der Schweizer Notrufe 21.3063, sowie die gleichlautenden Motionen 21.3064, 21.3065, 21.3066, 21.3067, 21.3068.



**SGB-FSS**  
Schweizerischer Gehörlosenbund  
Fédération Suisse des Sourds  
Federazione Svizzera dei Sordi

### **3. (neu) Qualität der Verdolmetschung in Gebärdensprache.**

Wir danken Ihnen für die Berücksichtigung unserer Stellungnahme.

Freundliche Grüsse

**Ihr Schweizerischer Gehörlosenbund**

Rechtsdienst