



Bundesamt für Kommunikation

BAKOM Infomailing Nr. 26

Editorial

Aktuelles

Radio- und TV-Konzessionen: aufwändige Abklärungen

Politik und Werbung im Rundfunk: Grundlagen, Nuancen, Ausfalltore

Aufsichtsverfahren im Fernmeldebereich (2010)

Kontrollen der Frequenznutzung 2010

Immer noch zu viele nicht-konforme Fernmeldeanlagen im Jahr 2010

Wie wirkt sich eine neue Norm auf die Konformität einer Anlage aus?

Harmonisierte Frequenzen für unbemannte Flugzeuge

Online-Transaktionen: Das BAKOM erweitert sein Angebot massiv

Informationsgesellschaft

Internet in den Schweizer Haushalten: erste Ergebnisse der Omnibus-Befragung IKT 2010

Warum der Kunde König ist – Benutzerfreundlichkeit und Kundenfokus im Internet

Nachricht an Fachkontakt

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Druckversion

Drucken des BAKOM-Infomailings

Unter "Druckhilfe" zur gewünschten Ausgabe scrollen, die unter Dokumentation > Newsletter > BAKOM-Infomailing zu finden ist. Ganz am Ende der Seite zuerst die Option "Unterseiten drucken" wählen, dann auf "Ausgewählte Seiten drucken" klicken.

Druckhilfe

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

Kontakt | Rechtliches

</dokumentation/Newsletter/01315/03734/index.html?lang=de>

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser

Das Jahr 2011 ist ein Wahljahr; politische Werbung rückt in den Vordergrund. Das ist auch fürs BAKOM besonders aktuell, da in der Schweiz gewisse Formen der politischen Werbung in Radio und Fernsehen verboten sind. Wir werden immer wieder angefragt, Werbespots vor der Ausstrahlung einzuschätzen und zeigen Ihnen in diesem Infomailing einige Beispiele auf. Nebst Einschätzungen politischer Werbung klären wir derzeit ab, ob die Fernsehkonzession in der Ostschweiz und die Radio-Konzessionen im Aargau und in der Südostschweiz vergeben werden können. Dabei beleuchten wir unter Einbezug der Wettbewerbskommission, ob die Angebots- und Meinungsvielfalt in diesen Empfangsregionen durch die entsprechenden Verlagshäuser nicht gefährdet ist.

Geprüft haben wir auch im Fernmeldebereich, ob die Frequenzen richtig genutzt werden. Zudem sind nach wie vor zu viele Fernmeldeanlagen - wie zum Beispiel Mobiltelefone und schnurlose Fernbedienungen - nicht konform und können damit Störungen verursachen. Offenbar sind die Marktakteure nicht immer auf dem Laufenden, was die gesetzlichen Bestimmungen beziehungsweise neue Normen betrifft.

Dass das Frequenzspektrum besonders gut koordiniert werden muss, zeigt auch die Agenda der internationalen Fernmeldeunion (ITU). An der nächsten Weltkonferenz im Jahr 2012 soll die Harmonisierung der Frequenzen für unbemannte Flugzeuge thematisiert werden.

Immer wieder Thema bei uns sind Meldungen von Konsumentinnen und Konsumenten, die mit gewissen Telekommunikationsdiensten schlechte Erfahrungen gemacht haben. Wir prüfen diese Informationen und eröffnen darauf teilweise Aufsichtsverfahren. Im Allgemeinen betrafen die Verfahren die so genannten Adressierungselemente wie 090x-er Nummern (Mehrwertdienste).

Nebst unserer Aufsichtstätigkeit haben wir unseren virtuellen Schalter "BAKOM Online" massiv ausgebaut. So ist es für BAKOM-Kundinnen und Kunden einfacher, Gesuche einzureichen, Bestellungen abzuwickeln und sich für Prüfungen anzumelden. Rund 40 Produkte oder Dienstleistungen können ab dem 1. Juni 2011 über dieses Portal abgewickelt werden:



[BAKOM Online](#)

Im Bereich der "Informationsgesellschaft" berichtet eine Gastautor des Bundesamtes für Statistik (BFS) von der so genannten "Omnibus-Umfrage" zur Nutzung der Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT). Sie hat unter anderem gezeigt, dass die Schweizer Bevölkerung sehr gut mit Breitbanddiensten ausgerüstet ist. Ein weiterer Gastbeitrag informiert darüber, wie ein Online-Auftritt gestaltet sein muss, damit er vertrauenswürdig ist - damit alle von den Mitteln der Informationsgesellschaft profitieren können.

Ich wünsche Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, viele interessante Einblicke in unsere BAKOM-Welt.

Véronique Gigon

Stellvertretende Direktorin

[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Radio- und TV-Konzessionen: aufwändige Abklärungen

Derzeit überprüft das BAKOM, ob die Bewerber um eine Fernseh- beziehungsweise Radiokonzession in der Ostschweiz, dem Aargau und der Südostschweiz die Meinungs- und Angebotsvielfalt gefährden. Die Abklärungen sind aufwändig: Die Mitwirkungsrechte der Betroffenen sind zu wahren und die Wettbewerbskommission (WEKO) muss beigezogen werden. Mit einer ersten Konzessionsvergabe kann in der zweiten Jahreshälfte 2011 gerechnet werden, die anderen beiden Verfahren dürften sich nach zeitintensiven, aber erfolglosen Interventionen der Verfahrensparteien bis 2012 hinziehen.

Samuel Mumenthaler, Abteilung Radio und Fernsehen

Nach wie vor sind zwei Konzessionen für Lokalradios und eine Konzession für Regional-TV nicht rechtskräftig vergeben. Damit dauern die entsprechenden Verfahren seit der Ausschreibung im Spätsommer 2007 bereits dreieinhalb Jahre an. Das Bundesverwaltungsgericht hatte im Dezember 2009 Beschwerden gegen Konzessionsvergaben im Regionalfernseh-Versorgungsgebiet 11 (Ostschweiz) und in den Lokalradio-Versorgungsgebieten 15 (Aargau) und 32 (Südostschweiz) gutgeheissen und die Verfahren an das Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) zurückgewiesen. Das Gericht wies das UVEK an, die Konzessionsvoraussetzung des fehlenden Missbrauchs einer marktbeherrschenden Stellung genauer zu prüfen.

Die inhaltliche Bewertung der Konzessionsgesuche hat das Bundesverwaltungsgericht hingegen bestätigt. Das bedeutet, dass die Konzessionen den vom UVEK bestimmten Radio- und Fernsehsendern erteilt werden dürfen, sofern diese - beziehungsweise die dahinter stehenden Verlagshäuser - die Meinungs- und Angebotsvielfalt nicht gefährden. Bei den betroffenen Veranstaltern handelt es sich um Tele Ostschweiz (NZZ Gruppe), Radio Argovia (AZ Medien Gruppe) und um Radio Grischa (Südostschweiz Mediengruppe). Ihnen gegenüber stehen die Mitbewerber Tele Säntis AG (Günter Heuberger), Radio AG und Radio Südost (Roger Schawinski und andere).

Zweistufiges Verfahren

Das Radio- und Fernsehgesetz (RTVG) schreibt ein zweistufiges Verfahren vor, um den Missbrauch der marktbeherrschenden Stellung zu klären: Erstens muss geprüft werden, ob eine marktbeherrschende Stellung vorhanden ist. Falls ja, stellt sich zweitens die Frage, ob diese Position missbraucht wird.

• Marktbeherrschende Stellung?

Zunächst hat das BAKOM, welches das Verfahren im Auftrag des UVEK führt, die WEKO zur Frage einer allfälligen marktbeherrschenden Stellung zu konsultieren, da es hier um wettbewerbsrechtliche Fragen geht. Diese erstellt im Auftrag des BAKOM beziehungsweise des UVEK ein entsprechendes Gutachten. Das BAKOM muss vorgängig den Sachverhalt ermitteln. Das bedeutet konkret, dass die Marktabgrenzung sowie die Marktbefragung vom BAKOM durchgeführt und die Resultate anschliessend der WEKO zur Prüfung und Beurteilung vorgelegt werden.

Das alles braucht Zeit. So hat das BAKOM für eine "reguläre" Abwicklung des erstinstanzlichen Verfahrens eine Dauer von rund eineinhalb Jahren prognostiziert. Das mag als lange erscheinen - zumal es um die Abklärung einer einzigen Konzessionsvoraussetzung geht. Es ist aber zu berücksichtigen, dass die betroffenen

Sender ihre Mitwirkungsrechte nutzen wollen und ihnen zu den wesentlichen Verfahrensschritten das rechtliche Gehör zu gewähren ist - oft werden hier von den Anwälten mehrfache Fristerstreckungen verlangt. Schliesslich beanspruchen auch die Abklärungen der WEKO und die vorgängige Marktbefragung je mehrere Monate Zeit.

Das Verfahren im Versorgungsgebiet 11 (Ostschweiz) verläuft bisher "nach Plan": Die Parteien konnten sich zur Marktdefinition und zur Marktbefragung des BAKOM äussern, anschliessend erstellte die WEKO ihr Gutachten, das Ende Februar 2011 fertiggestellt wurde. Dieses Gutachten wurde den Parteien zur Stellungnahme zugestellt. Die Frist zur Stellungnahme läuft zum Zeitpunkt der Publikation dieses Infomailings noch.

- **Missbrauch der marktbeherrschenden Stellung?**

Weil die WEKO eine marktbeherrschende Stellung der NZZ Gruppe im Radiowerbemarkt des Versorgungsgebietes 11 festgestellt hat, kommt nun auch die zweite Stufe der Prüfung zur Anwendung: Das BAKOM beziehungsweise das UVEK wird klären, ob die marktbeherrschende Stellung in diesem Markt missbraucht wird, was eine Gefährdung der Angebots- und Meinungsvielfalt bedeuten würde. Ein Missbrauch muss sich nach Auffassung der Konzessionsbehörde publizistisch auswirken und systematisch erfolgen. Überdies muss plausibel erscheinen, dass ein allfälliger Missbrauch auch in Zukunft realistisch ist - mit Blick darauf, dass Fernseh- und Radiokonzessionen für die Zukunft erteilt werden. Die betroffenen Sender können sich auch zur Frage des Missbrauchs äussern und entsprechende Beweismittel einbringen.

Mit der Konzessionsvergabe im Versorgungsgebiet 11 durch das UVEK ist in der zweiten Hälfte 2011 zu rechnen. Dieser Entscheid kann mit Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht angefochten werden.

Umwege und Verzögerungen

In den Versorgungsgebieten 15 (Aargau) und 32 (Südostschweiz) verzögerten sich die Verfahren als Folge von zwei Beschwerden an das Bundesverwaltungsgericht beziehungsweise ans UVEK. Als Reaktion auf Beschwerden von Radio AG und Radio Südost (Roger Schawinski und andere) gegen den Verfahrensablauf lehnte die Südostschweiz Mediengruppe zwei Besetzungen des zur Beurteilung zuständigen Bundesverwaltungsgerichts wegen angeblicher Befangenheit ab. Diese Ablehnungsgesuche wurden schliesslich vom Gericht abgewiesen. Auf die eigentlichen Beschwerden trat das Gericht gar nicht erst ein. Aufgrund dieser Interventionen verzögerten sich die Verfahren in den Versorgungsgebieten 15 und 32 um rund neun Monate. Sie befinden sich derzeit erst im Stadium der Marktbefragung, nach deren Abschluss auch hier ein Gutachtensauftrag an die WEKO erteilt werden wird. Mit einem erstinstanzlichen Konzessionsentscheid kann nach diesen verfahrenstechnischen Verzögerungen erst 2012 gerechnet werden.

Lokaler Service Public gesichert

Die langen Konzessionsverfahren führen nicht dazu, dass die Bevölkerung in den betroffenen Versorgungsgebieten auf einen regionalen Service Public verzichten muss. Das UVEK erteilte für die Dauer des Verfahrens zwei provisorische Konzessionen an Tele Ostschweiz und Radio Grischa: Diese verpflichten die Sender auf einen (reduzierten) Leistungsauftrag und berechtigen sie im Gegenzug, 80% des neu vorgesehenen Gebührenanteils zu beziehen. Radio Argovia, welches keine Gebührengelder erhält, kann auf der Basis seiner alten Konzession bis zum Abschluss des Verfahrens weitersenden.

[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Weitere Informationen

[Informationen über Radio- und Fernsehveranstalter](#)

[Radio- und Fernsehgesetz: Missbrauch einer marktbeherrschenden Stellung \(Art. 44 Absatz 1 Buchstabe g\)](#) [↗](#)

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

[Kontakt](#) | [Rechtliches](#)

</dokumentation/Newsletter/01315/03734/03736/index.html?lang=de>

Politik und Werbung im Rundfunk: Grundlagen, Nuancen, Ausfalltore

In der Schweiz sind gewisse Formen der politischen Werbung in Radio und Fernsehen verboten: einige Praxisbeispiele zu dieser Bestimmung, die im Wahljahr 2011 besonders aktuell ist.

Samuel Mumenthaler, Abteilung Radio und Fernsehen

Wir befinden uns in einem Wahljahr. Das wirkt sich auch auf das BAKOM aus. Angesprochen ist das Radio- und Fernsehgesetz (RTVG). Eine Bestimmung verbietet gewisse Formen von politischer Werbung, nämlich die Werbung für politische Parteien, für Personen, die politische Ämter innehaben oder dafür kandidieren sowie für Themen, welche Gegenstand einer Volksabstimmung sind (Artikel 10 Abs. 1 Buchstabe d).

Damit ist auch gesagt: Nicht jede Form von politischer Werbung in Radio und Fernsehen ist verboten. Mit ihrer gesetzlichen Regelung trägt die Schweiz auch einem Urteil des Europäischen Gerichtshofs für Menschenrechte aus dem Jahr 2001 bezüglich "Verein gegen Tierfabriken" Rechnung: Das Gericht stufte das damalige generelle Verbot für politische Werbung in der Schweiz als unvereinbar mit dem Menschenrecht der Meinungsäusserungsfreiheit ein. Der Gerichtshof hielt fest, dass es grundsätzlich möglich sein muss, dass ein politischer Diskurs auch via Werbung stattfindet.

Dagegen konnte er die Haltung der Schweiz nachvollziehen, die verhindern will, dass finanzstarke Akteure durch das Schalten von (teurer) Rundfunkwerbung die politische Willensbildung zu ihren Gunsten beeinflussen können.

Der Drang ins Programm

Wohl auch darum, weil das neue Verbot konkret formuliert ist und in der Radio- und Fernsehverordnung (RTVV) präzisiert wird (Artikel 17), sind offenkundige Verstösse seit der neuen Erlasse von 2007 absolute Ausnahmefälle. Es lässt sich dagegen ein Trend feststellen, dass politische Akteure sich um feste "Programmplätze" im redaktionellen Programm von elektronischen Medien bemühen. Auf verschiedenen Schweizer Privatfernsehstationen laufen bereits Sendungen mit politischen Themen, die von gewählten Parlamentarierinnen und Parlamentariern oder prominenten Parteivertretern moderiert werden, beziehungsweise bei denen diese im Zentrum stehen.

Bei gewissen dieser Sendungen stellten sich rundfunkrechtliche Fragen. Die Aufsicht des BAKOM im Bereich der politischen Werbung und des politischen Sponsorings beschränkt sich auf allenfalls unerlaubte Geldflüsse.

So hat das BAKOM beispielsweise - nach kontroversen Äusserungen der Beteiligten in der Öffentlichkeit - die Finanzflüsse zur Sendung "Schweizerzeit TV" abgeklärt, die von SVP-Nationalrat Ulrich Schlüer moderiert wird. Nach den vorgelegten Angaben lässt sich ein Geldfluss von Herrn Schlüer zum Fernsehsender nicht belegen. Unbestritten ist aber, dass sich die Zeitschrift "Schweizerzeit" an der Finanzierung der Sendung beteiligt: Die Zeitschrift steht der SVP nahe, Herr Schlüer ist ihr Chefredaktor. Dies ist aber vor dem Hintergrund des eng gefassten Verbots politischer Werbung nicht untersagt. Die konkreten Umstände der Finanzierung erforderten auch keine Intervention gemäss dem Radio- und Fernsehgesetz, welches das Sponsoring von Sendungen zum politischen Zeitgeschehen verbietet (Art. 12 Absatz 5 RTVG).

Nicht in den Zuständigkeitsbereich des BAKOM fällt es, die Einhaltung von programmrechtlichen Bestimmungen des RTVG, insbesondere des Sachgerechtigkeitsgebots, zu prüfen. Hier kann die Unabhängige Beschwerdeinstanz für Radio und Fernsehen (UBI) tätig werden - allerdings nur auf Beschwerde hin. Bezüglich der erwähnten Sendungen gingen bei der UBI bisher keine Beanstandungen ein.

Die Grenzen im Werbeblock

Die Sensibilität der Radio- und Fernsehsender ist gegeben, wenn es um Fragen zur verbotenen Wahl- und Abstimmungswerbung geht. So treffen beim BAKOM immer wieder Anfragen ein, ob geplante Spots mit dem Radio- und Fernsehgesetz in Konflikt geraten könnten (Art. 10 Absatz 1 Buchstabe d RTVG). Die Auskunftstätigkeit des BAKOM soll das Risiko von Aufsichtsverfahren vermindern, ist aber nicht verbindlich. Die nachfolgend genannten Spots wurden von den Rundfunksendern nach den Auskünften des BAKOM dennoch nicht ausgestrahlt, beziehungsweise in einem Fall modifiziert.

- Im Vorfeld einer Konsultativabstimmung über die Zukunft des Atomkraftwerkes Mühleberg im Kanton Bern erachtete das BAKOM einen Spot der Umweltorganisation Greenpeace aufgrund seines thematischen Zusammenhanges als unzulässig: Er zeigte die Gefahren der Atomenergie auf und setzte sich für erneuerbare Energien ein. Der Spot kann hier angeschaut werden:
- Auch ein Spot des Energie-Unternehmens Alpiq, der stark auf die "Energiezukunft" der Schweiz fokussierte und dabei auch "Grosskraftwerke" thematisierte, wurde mit Blick auf die Mühleberg-Abstimmung als problematisch beurteilt.
- Im Zusammenhang mit dem Verbot politischer Werbung hatte das BAKOM auch zu prüfen, wie es sich mit der "geographischen" Anwendbarkeit bei kantonalen oder kommunalen Abstimmungen verhält. Nach Auffassung des BAKOM gilt das Verbot von Werbung, welche einen thematischen Bezug zu einer Abstimmung hat, für alle Radio- und Fernsehprogramme, die im Abstimmungsgebiet empfangbar sind.
- Einen geplanten Spot einer Stiftung mit politischen Aussagen hat das BAKOM aufgrund des Werbeverbots für Amtsträger, die vom Volk gewählt sind, als unzulässig eingestuft. Die Stiftung trägt den Namen einer Nationalrätin, welche im Spot auch persönlich auftreten wollte.

Die Suche nach "Schlupflöchern"

Das Verbot der politischen Werbung gemäss RTVG bezieht sich ausdrücklich nur auf die Werbung in Radio und Fernsehen, grundsätzlich nicht betroffen sind reine Internetapplikationen ohne Rundfunkcharakter, zum Beispiel Bannerwerbung auf der Homepage eines privaten Radio- und Fernsehsenders.

Auch ein Fernmeldediensteanbieter wie "Wilmaa", der selber keine Programme produziert, kann vor dem Start eines gewählten Fernsehprogramms politische Werbung schalten. Entsprechende Dienstleistungen werden von einem Vermarkter bereits angeboten - eine rundfunkrechtliche Interventionsmöglichkeit besteht hier für das BAKOM nicht.

[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Weitere Informationen

[Werbe- und Sponsoringrichtlinien](#)

[Verbot politischer Werbung im RTVG \(Art. 10 Abs. 1 Buchstabe d\)](#) [↗](#)

[Verbot politischer Werbung in der RTVV \(Art. 17\)](#) [↗](#)

[Sponsoringbestimmungen \(Art. 12 Abs. 5 RTVG\)](#) [↗](#)

[RTVG Bundesgesetz über Radio und Fernsehen \(SR 784.40\)](#) [↗](#)

[Verordnung über Radio- und Fernsehen \(RTVV\)](#) [↗](#)

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

[Kontakt](#) | [Rechtliches](#)

</dokumentation/Newsletter/01315/03734/03739/index.html?lang=de>

Aufsichtsverfahren im Fernmeldebereich (2010)

Das BAKOM hat im vergangenen Jahr erneut fast tausend Beschwerden von Konsumentinnen und Konsumenten zu Telekommunikationsthemen entgegengenommen. Wenn sie das Fernmelderecht betrafen, führten sie insbesondere zu Aufsichtsverfahren bezüglich Mehrwertdienstnummern (090xer-Nummern). Auch die übrigen Aufsichtsverfahren betrafen in erster Linie die so genannten Adressierungselemente. Zudem hat das BAKOM zahlreiche Vorabklärungen getroffen, die vor allem mit Slamming-Beschwerden im Zusammenhang standen: Bei Slamming haben betroffene Personen plötzlich einen neuen Telecomanbieter, ohne dies zu wünschen.

Paul Andermatt, Abteilung Telecomdienste

Die Aufsichtstätigkeit des BAKOM stützt sich einerseits auf eigene Beobachtungen, andererseits auf Beschwerden von Fernmeldediensteanbietern (FDA) und Konsumentinnen und Konsumenten. Diese Beschwerden betreffen meist vertrags- und lauterkeitsrechtliche Streitfragen, in denen das BAKOM mangels Zuständigkeit nicht intervenieren kann.

Die Beschwerden haben im vergangenen Jahr leicht abgenommen (957 gegenüber 1058 im Vorjahr) und standen in erster Linie im Zusammenhang mit unerwünschten Werbeanrufen, Rechnungsproblemen, SMS- und MMS-Diensten sowie unerwünschten Wechseln der Anbieter (Slamming). Stark zurück gegangen sind die Beanstandungen bezüglich SMS- und MMS-Diensten, leicht zugenommen haben die Slamming-Beschwerden.

Vorabklärungen

Gibt es Hinweise, dass die Fernmeldegesetzgebung verletzt ist, so führt das BAKOM vor der Eröffnung eines formellen Aufsichtsverfahrens grundsätzlich eine Vorabklärung durch. Bestätigt sich der Verdacht auf Rechtsverletzungen nicht oder ergreifen die Betroffenen bereitwillig Korrekturmaßnahmen, so wird auf ein Verfahren verzichtet. Vorabklärungen musste das BAKOM im vergangenen Jahr insbesondere im Zusammenhang mit Slamming vornehmen. Im Weiteren prüfte es die Frage, ob Rufnummern, die von den Kundinnen und Kunden unterdrückt wurden, in den Callcentern der Telefonauskunftsdienste (18xy) auch tatsächlich nicht angezeigt werden.

Verfahren im Bereich der Adressierungselemente

Zahlreiche Aufsichtsverfahren betrafen den Bereich der Adressierungselemente: Bei den Mehrwertdienstnummern (z.B. 0900, 0901 und 0906) nahm die Zahl der Verfahren im vergangenen Jahr ab (214 gegenüber 368 im Vorjahr). Bei etwa 80 Prozent wurden die Nutzungsbestimmungen verletzt (keine Preisbekanntgabe, ungültige Adressangaben) und 17 Prozent bezogen sich auf die Nichtbezahlung von Gebühren. 3 Prozent der Verfahren bezogen sich darauf, dass aus bestimmten Gründen gewisse Telefonnummern und weitere Adressierungselemente nicht zugeteilt werden konnten.

Die Mehrzahl dieser Verfahren konnte das BAKOM einstellen, nachdem die Nummerninhaber entsprechende Korrekturmaßnahmen ergriffen hatten. Schliesslich musste das BAKOM aber doch insgesamt 106 Mehrwertdienstnummern entziehen (gegenüber 615 im Vorjahr). Im Weiteren widerrief das BAKOM fünf Nummernblöcke (10'000 aufeinander folgende Nummern) für Festnetz- und Mobiltelefoniedienste, weil der entsprechende Fernmeldediensteanbieter aus dem Handelsregister gelöscht wurde. Im Bereich der Telefonauskunft (18xy) musste das BAKOM anfangs Jahr eine Kurznummer entziehen, nachdem die entsprechende Dienstleistung nicht jederzeit und nicht in den drei Amtssprachen erbracht worden war. Nachdem das Bundesverwaltungsgericht die vom betroffenen Anbieter dagegen erhobene Beschwerde abgewiesen hat, wurde die Kurznummer Ende Jahr ausser Betrieb gesetzt.

Ein anderes, im vergangenen Jahr eröffnetes Aufsichtsverfahren bezieht sich auf den Bereich der Verwaltung und Zuteilung von Domain-Namen (Internetadressen). Diese öffentliche Aufgabe des Bundes hatte das BAKOM gemäss Fernmelderecht an ein Drittunternehmen delegiert. Es stellt sich nun die Frage, ob dieses mit der Gründung einer Tochtergesellschaft für Hosting-Dienste und Domain-Namen-Registrierung in Bezug auf die übrigen Marktteilnehmerinnen allenfalls die Grundprinzipien staatlichen Handelns (Gleichbehandlung, Nichtdiskriminierung und Transparenz) verletzt.

Schliesslich stellte das Bundesverwaltungsgericht bei zwei Verfahren zu Kurznummern für die freie Wahl des Dienstanbieters (Carrier Selection Codes; CSC) fest, dass ein Nummernentzug grundsätzlich möglich ist, sofern dem Grundsatz der Verhältnismässigkeit im Einzelfall Rechnung getragen wird. Dementsprechend wurde im ersten Fall eine mildere Massnahme angeordnet, im zweiten der Widerruf bestätigt.

Verfahren im Bereich der Fernmeldestatistik

Die Fernmeldedienstanbieter sind verpflichtet, dem BAKOM die Informationen für die jährliche Fernmeldestatistik zur Verfügung zu stellen. Nachdem das BAKOM jedes Jahr Bussen von bis zu 45'000 Franken hatte aussprechen müssen, weil einige Anbieter diese Angaben nicht geliefert hatten, konnten die entsprechenden Informationen dieses Jahr nach mehrmaligen Mahnungen erfreulicherweise beigebracht werden. Damit konnte das BAKOM erstmals auf Sanktionsverfahren verzichten.

Ziel der schweizerischen Fernmeldeordnung ist die Versorgung von Bevölkerung und Wirtschaft mit vielfältigen, preiswerten und qualitativ hoch stehenden Fernmeldediensten. Mittel dazu ist ein fairer und wirksamer Wettbewerb. Um das erwähnte Ziel zu erreichen, gewährt die Gesetzgebung den Fernmeldedienstanbietern (FDA) gegenüber dem Staat oder andern Anbietern einerseits Rechte, auferlegt ihnen andererseits aber auch Pflichten. Ein wichtiges Instrument zu deren Durchsetzung ist die Aufsicht des Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM) über die FDA. Bei Pflichtverletzungen können Massnahmen nach Artikel 58 des Fernmeldegesetzes (FMG) angeordnet oder Verwaltungssanktionen finanzieller Natur nach Artikel 60 FMG verhängt werden. Im Zusammenhang mit Konzessionen, die von der Eidgenössischen Kommunikationskommission (ComCom) erteilt wurden, trifft diese die entsprechenden Vorkehrungen. ComCom und BAKOM nehmen ihre Aufsichtsverantwortung ernst und mussten in der Vergangenheit bereits verschiedentlich einschreiten. Vgl. diesbezüglich auch die Infomailing-Ausgaben, die Sie rechts finden.

[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Weitere Informationen

[Aufsichtsverfahren im Fernmeldebereich \(2009\)](#)

[Aufsichtsverfahren im Fernmeldebereich \(2008\)](#)

[Aufsichtsverfahren im Fernmeldebereich \(2007\)](#)

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

[Kontakt](#) | [Rechtliches](#)

/dokumentation/Newsletter/01315/03734/03740/index.html?lang=de

Kontrollen der Frequenznutzung 2010

Mehr als vier von fünf der im Jahr 2010 kontrollierten Nutzerinnen und Nutzer des Frequenzspektrums verfügten entweder über gar keine oder über eine fehlerhafte Konzession. In manchen Fällen liegt das Problem bei ungenügenden Kenntnissen. Das BAKOM informierte in der Folge alle kontrollierten Personen ausführlich über die Frequenznutzungsbedingungen.

Olivier Pauchard, Abteilung Aufsicht und Funkkonzessionen

Von den 450 im letzten Jahr bei den Nutzerinnen und Nutzern des Frequenzspektrums durchgeführten Kontrollen betrafen 241 juristische oder natürliche Personen, die Inhaber einer Funkkonzession sind. Die meisten von ihnen (179, also 82%) verfügten über eine Konzession, die der Frequenznutzung entweder technisch (Frequenzen oder Anzahl verwendeter Geräte) oder administrativ (falsche Daten) nicht entsprach. Die restlichen Kontrollen betrafen Personen, die über eine Konzession hätten verfügen müssen, aber keine hatten (Schwarzfunker). So meldeten sich 209 Personen nach den Kontrollen durch das BAKOM an, was ein Akquisitions-Rekord darstellt.

Als Folge dieser Kontrollen stellte das BAKOM 77 Bussen für die schwersten Fälle aus und erliess 110 Verfügungen bezüglich umgangener Gebühren inklusive Verwarnung. So hat das BAKOM jene Beträge erhoben, welche die illegalen Nutzerinnen und Nutzer bei korrekter Bezahlung hätten bezahlen müssen. Schliesslich erhielten 179 Konzessionärinnen und Konzessionäre eine angepasste Konzession. Das BAKOM nutzte diese Gelegenheit gleichzeitig, um alle kontrollierten Personen ausführlich zu informieren.

Neben den Kontrollen musste das BAKOM insgesamt etwa neunzig Konzessionen entziehen, weil die Inhaberinnen und Inhaber die Gebühren trotz dreimaliger Mahnung nicht bezahlt hatten. Die Betroffenen mussten die fälligen Gebühren nachzahlen sowie zusätzliche, mit der erlassenen Verfügung verbundene Kosten übernehmen. Damit diese Beträge rascher eingezogen werden können, werden diese Verfügungen Urteilen gleichgesetzt, mit denen jeder Einspruch gegen einen Zahlungsbefehl definitiv aufgehoben werden kann. Auch wenn die Zahlungsmoral in der Regel gut ist, ist die Zahl der Konzessionsentzüge in den letzten Jahren gestiegen.

Je nach verfügbaren Ressourcen kontrolliert das BAKOM diverse Segmente gemäss verschiedenen, jährlich gesetzten Prioritäten. Im Jahr 2010 konzentrierte es sich auf die Konzessionärinnen und Konzessionäre, die seit über fünf Jahren keine Änderung gemeldet hatten, auf gewisse Nutzerinnen und Nutzer von Sprechfunkgeräten (PMR) in den UHF-Frequenzen sowie auf die Nutzerinnen und Nutzer von drahtlosen Mikrofonen. Den Nutzerinnen und Nutzern der beiden letzten Kategorien wurden in den Vorjahren gezielte Informationen abgegeben.

Die Nutzung des Frequenzspektrums ist grundsätzlich konzessionspflichtig. So muss jede Person, die Funkgeräte benutzen will, dies dem BAKOM melden. Das Amt erteilt nach Prüfung und je nach Verfügbarkeit der Frequenzen eine Konzession, welche die zu nutzenden Frequenzen sowie die Sendeleistung und die Anzahl der Geräte festhält. Für die Konzession sind periodische Gebühren zu entrichten, deren Höhe hauptsächlich von den Merkmalen der verwendeten Frequenzen (Anzahl, Bandbreite, ?) abhängt. Aus ungenügenden Kenntnissen, wegen mangelhafter betriebsinterner Kommunikation oder zur Umgehung der Gebühren melden sich gewisse Nutzerinnen und Nutzer nicht an oder unterlassen es, Änderungen zu melden, die zu einer Erhöhung der Gebühren führen würden.

[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Bundesamt für Kommunikation BAKOM
[Kontakt](#) | [Rechtliches](#)

/dokumentation/Newsletter/01315/03734/03741/index.html?lang=de

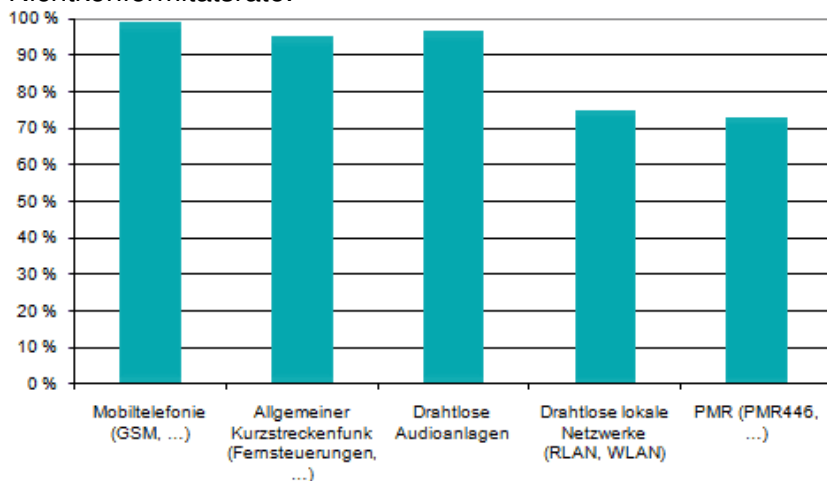
Immer noch zu viele nicht-konforme Fernmeldeanlagen im Jahr 2010

Von den 244 Fernmeldeanlagen, die das BAKOM 2010 kontrolliert hat, erfüllten 93 Prozent die geltenden Anforderungen nicht. Selbst wenn dieser Prozentsatz nicht repräsentativ für den Markt ist - da das BAKOM seine Kontrollen auf problematische Bereiche konzentriert - ist er doch zu hoch. Der Verkauf der meisten dieser Anlagen wurde verboten.

Lucio Cocciantelli, Abteilung Aufsicht und Funkkonzessionen

Die Rate nicht konformer Fernmeldeanlagen, die das BAKOM kontrolliert hat, steigt (93% im Jahr 2010 gegenüber 88% 2009, 81% 2008 und 76% 2007). Diese hohen Raten sind darauf zurückzuführen, dass sich die Kontrollen auf die problematischen Bereiche konzentrieren (die vor allem aufgrund von Informationen aus dem Markt ermittelt werden). Das BAKOM konzentriert sich auf diese Bereiche, um möglichst effizient zu sein und aufgrund der Tatsache, dass die erforderlichen personellen Ressourcen für eine systematische Kontrolle des gesamten Marktes für Fernmeldeanlagen fehlen. Aufgrund der Informationen, die den Marktaufsichtsbehörden der EU-Länder zur Verfügung stehen, kann die reale Nichtkonformitätsrate des gesamten Marktes auf etwa 40% geschätzt werden. Diese Rate ist und bleibt zehn Jahre nach der Liberalisierung des Sektors zu hoch.

Im Jahr 2010 kontrollierte das BAKOM unter anderem 117 Mobiltelefone, 42 Geräte für kurze Strecken (z.B. schnurlose Fernbedienungen), 31 Audiogeräte für kurze Strecken (z.B. Mini-UKW-Sender, Kopfhörer und schnurlose Mikrofone), 12 schnurlose Datenübertragungsgeräte (RLAN, WLAN, WiFi, ?) und 11 Handfunkgeräte (PMR 446). Diese fünf Kategorien machen 87% der 244 durchgeführten Kontrollen aus. Die nachfolgende Grafik zeigt ihre jeweilige Nichtkonformitätsrate.

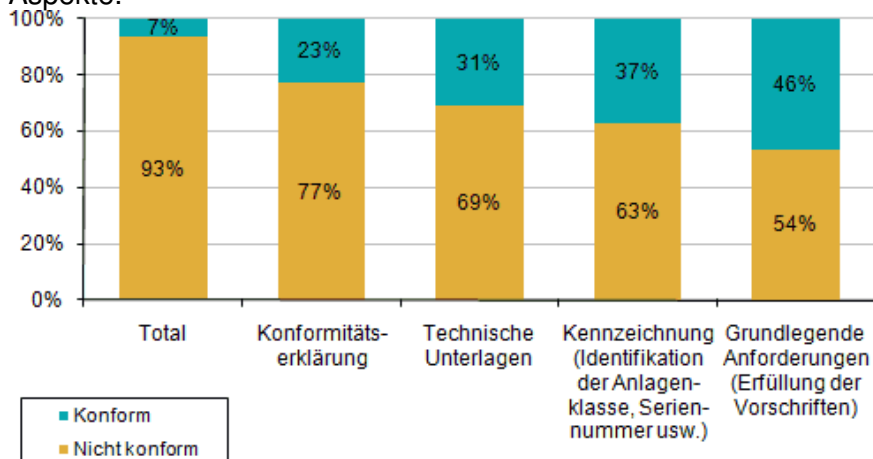


Nichtkonformitätsrate von Geräten

Die hohe Nichtkonformitätsrate bei den Mobiltelefonen ist auf Produkte chinesischer Herkunft zurückzuführen, die von Schweizer Importeuren in Verkehr gebracht werden - meist über Internet-Auktionen oder Online-Shops. Es handelt sich dabei hauptsächlich um Produkt-Kopien der bekannten Marken. Diese Information wurde auch von den Konsumentenschutzorganisationen verbreitet.

Die häufigsten Nichtkonformitäten haben mit der Konformitätserklärung, der Kennzeichnung, dem Konformitätsbewertungsverfahren, den technischen Unterlagen und den grundlegenden Anforderungen zu tun. Die nachfolgende Grafik zeigt die Nichtkonformitätsrate für jeden dieser

Aspekte.



Häufigste Gründe für die nicht Nichtkonformität der kontrollierten Anlagen
Wenn die Marke oder der Typ nicht auf der Fernmeldeanlage oder ihrer Verpackung angegeben wird oder die Angabe falsch ist, kann das Gerät nur schwer mit den dazugehörigen Unterlagen (Konformitätserklärung, technische Unterlagen) in Verbindung gebracht werden. Diese Kennzeichnungsmängel erschweren die Identifizierung des Produkts zusehends. Immer mehr Hersteller vergessen oder sind sich nicht bewusst, dass sie für ihre Produkte zum Zeitpunkt des Inverkehrbringens verantwortlich sind, die die gültigen Anforderungen erfüllen müssen. Produkte verbleiben oft mehrere Jahre lang auf dem Markt, und die technischen Anforderungen können sich in diesem Zeitraum weiterentwickeln. Deshalb müssen Hersteller neue Verfahren zur Konformitätsbewertung durchführen und gegebenenfalls ihr Produkt anpassen.

Insgesamt wurde das Inverkehrbringen von nicht weniger als 188 Fernmeldeanlagen in der Schweiz verboten. Mit den vom BAKOM getroffenen Massnahmen sollen Störungen der Funkdienste vermieden werden, die durch technische Nichtkonformität oder fehlende Information an die Nutzerinnen und Nutzer verursacht werden könnten. Die Massnahmen sollen auch einen gesunden und fairen Wettbewerb auf dem Markt gewährleisten und tragen zudem zum Konsumentenschutz bei.

Im 2010 führte das BAKOM 24 Prüfungen bei Unternehmen durch, denen bereits bei früheren Kontrollen das Inverkehrbringen eines Produktes untersagt worden war. In 20 Fällen wurde erneut eine Nichtkonformität festgestellt, was zu Massnahmen gegen das Produkt und die verantwortliche Person führte, die es in Verkehr brachte. Gegen Wiederholungstäter werden Verwaltungsstrafverfahren eröffnet. Die Betroffenen müssen nicht nur die Kosten des Kontrollverfahrens und eine Busse zahlen, sondern auch die Konfiszierung ihres illegalen Ertrags hinnehmen. Der Verdacht, aufgrund dessen das BAKOM 2008 mit dieser Art von Kontrollen begann, bestätigte sich in den Jahren 2009 und 2010. Angesichts dieser schlechten Ergebnisse wird das Amt seine Bemühungen in diesem Bereich fortführen.

[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Weitere Informationen

[Vorsicht vor nicht konformen Mobiltelefonen](#)

[Aufsicht und Kontrollen von Fernmeldeanlagen und elektrischen Geräten](#)

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

[Kontakt](#) | [Rechtliches](#)

</dokumentation/Newsletter/01315/03734/03742/index.html?lang=de>

Wie wirkt sich eine neue Norm auf die Konformität einer Anlage aus?

Ist eine Fernmeldeanlage immer noch konform, wenn die technischen Normen geändert wurden? Die Marktakteure kennen die Antwort auf diese Frage nicht immer, wie die vom BAKOM durchgeführten Kontrollen zeigen. Um die festgestellten Unsicherheiten auszuräumen, hat das Bundesamt seine Verordnung über Fernmeldeanlagen auf den 1. Mai 2011 revidiert.

Lucio Cocciantelli, Abteilung Aufsicht und Funkkonzessionen

Damit Fernmeldeanlagen in der Schweiz auf den Markt gebracht und verwendet werden können, müssen sie unter anderem einer Konformitätsbewertung unterzogen werden, die ihre Konformität mit den geltenden grundlegenden Anforderungen gewährleistet. Diese grundlegenden Anforderungen werden in technischen Normen definiert, bei deren Einhaltung von der Konformität der Anlage ausgegangen wird, ohne dass eine Intervention von Dritten erforderlich ist. Aber welche Folgen hat die Einführung einer neuen Norm? Obwohl dieses System vor über zehn Jahren eingeführt wurde und auf die europäische Reglementierung abgestimmt ist, zeigen unsere Erfahrungen im Rahmen der Marktaufsicht, dass ein Teil der Marktakteure sich über die Folgen einer neuen Norm nicht bewusst ist. Das BAKOM bereinigte die Unklarheiten, indem es die Konsequenzen einer neuen Norm-Einführung in der Verordnung des Bundesamtes für Kommunikation über Fernmeldeanlagen (VFAV) genauer darlegte. Die entsprechende Revision ist am 1. Mai 2011 in Kraft getreten.

Um das Verzeichnis der technischen Normen zu erstellen, bei deren Einhaltung die Konformität vermutet wird, stützt sich das BAKOM auf die Liste der harmonisierten Normen der Europäischen Union (EU). Dieses Dokument gibt auch das Datum an, ab dem nicht mehr von Konformität ausgegangen werden kann, wenn eine bisherige Norm ersetzt wurde. Um jede Verzerrung gegenüber dem europäischen Markt zu vermeiden, fallen die Daten für Anfang und Ende der Konformitätsvermutung mit den von der EU festgelegten Daten zusammen. Ist das Ablaufdatum ausnahmsweise nicht festgelegt, gilt eine Frist von einem Jahr ab Veröffentlichung dieser Information.

In der Schweiz wie auch in der EU werden Normen aufgrund der technischen Entwicklung geändert. Folglich ist die Konformität von Fernmeldeanlagen, die in den Geltungsbereich einer ersetzten Norm gefallen sind, neu zu prüfen. So lange eine Anlage verkauft wird, müssen die Marktakteure sicherstellen, dass sie die grundlegenden Anforderungen erfüllt - so, wie sie in gültigen technischen Normen zum Zeitpunkt des Inverkehrbringens ausgeführt sind. Wird eine technische Norm ersetzt, wird bei den betroffenen Fernmeldeanlagen keine Konformität mehr vermutet, was je nach Fall unterschiedliche Konsequenzen hat.

- Die Fernmeldeanlage kann nach Ablauf der Konformitätsvermutung für die betroffene Norm nicht mehr in Verkehr gebracht werden, wenn die Konformität wie folgt geprüft wurde:
 - ◆ aufgrund der ersetzten Norm und ohne Intervention einer Konformitätsbewertungsstelle (Verfahren interne Fertigungskontrolle und spezifische Geräteprüfungen - Anhang III der Verordnung über Fernmeldeanlagen [FAV]), oder
 - ◆ mit Intervention einer Konformitätsbewertungsstelle im Rahmen des Konformitätsbewertungsverfahrens (Verfahren Konstruktionsunterlagen - Anhang IV FAV) vor Veröffentlichung der neuen technischen Norm, oder
 - ◆ aufgrund des Verfahrens umfassende Qualitätssicherung (Anhang V FAV) vor Veröffentlichung der neuen Norm.

- Die Fernmeldeanlage kann grundsätzlich nach Ablauf der Konformitätsvermutung für die betroffene Norm weiterhin in Verkehr gebracht werden, wenn die Konformität wie folgt geprüft wurde:
 - ◆ mit Intervention einer Konformitätsbewertungsstelle im Rahmen des Konformitätsbewertungsverfahrens (Verfahren Konstruktionsunterlagen - Anhang IV FAV) nach Veröffentlichung der neuen technischen Norm, aber vor Ablauf der Gültigkeit der ersetzten Norm oder
 - ◆ aufgrund des Verfahrens umfassende Qualitätssicherung (Anhang V FAV) nach Veröffentlichung der neuen Norm.

Produkte, die sich zum Zeitpunkt der oben definierten Frist bereits auf Schweizer Boden befinden (in den Läden oder in den Lagern der Verteiler oder Importeure), können in der Regel weiterhin verkauft werden, sofern sie kein erhebliches Störrisiko bergen. In einem solchen Ausnahmefall informiert das BAKOM die Marktakteure.

Will ein Hersteller trotz Ablauf der Konformitätsvermutung für die betroffene technische Norm weiterhin Fernmeldeanlagen produzieren und in Verkehr bringen, muss er die Konformität neu prüfen. Dazu kann er aus drei Verfahren wählen:

- Entweder verwendet er die neue technische Norm ohne Einbeziehung einer Konformitätsbewertungsstelle (Verfahren interne Fertigungskontrolle und spezifische Geräteprüfungen - Anhang III FAV). Er muss dann die technischen Unterlagen aktualisieren, eine neue Konformitätserklärung erstellen und diese jeder Fernmeldeanlage beilegen.
- Oder er lässt die technischen Unterlagen durch eine Konformitätsbewertungsstelle prüfen (Verfahren Konstruktionsunterlagen - Anhang IV FAV). Den technischen Unterlagen muss dann eine Beschreibung beigelegt werden, aus der hervorgeht, wie die Fernmeldeanlage die grundlegenden Anforderungen erfüllt, auch wenn die zum Zeitpunkt dieser neuen Konformitätsbewertung gültige technische Norm nicht oder nur teilweise angewendet wurde. Der Hersteller erstellt eine neue Konformitätserklärung und legt diese jeder Fernmeldeanlage bei.
- Oder er überprüft die Konformität mit einer umfassenden Qualitätssicherung gemäss Verfahren (Anhang V FAV). Er aktualisiert die technischen Unterlagen, erstellt eine neue Konformitätserklärung und legt diese jeder Fernmeldeanlage bei.

Technische Normen?

Wenn eine Fernmeldeanlage die vom BAKOM veröffentlichten technischen Normen einhält, wird davon ausgegangen, dass sie mit den grundlegenden Anforderungen konform ist (Vermutung der Konformität). In Europa werden diese "harmonisierten Normen" - wie sie in der EU genannt werden - entweder vom Europäischen Komitee für Normung (CEN), vom Europäischen Komitee für elektrotechnische Normung (CENELEC) oder vom Europäischen Institut für Telekommunikationsnormen (ETSI) erlassen. Deren Anwendung ermöglicht dem Hersteller ein einfacheres und rascheres Konformitätsbewertungsverfahren. Im Rahmen der Bilateralen Abkommen und damit die schweizerische und die europäische Gesetzgebung gleichwertig bleiben, übernimmt die Schweiz die von der EU veröffentlichte Liste.

[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)


Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Weitere Informationen

[Normen](#)

[Konformitätsbewertung](#)

[Technische Unterlagen](#)

[Verordnung des BAKOM über Fernmeldeanlagen Art. 7](#) 

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

[Kontakt](#) | [Rechtliches](#)

</dokumentation/Newsletter/01315/03734/03743/index.html?lang=de>

Harmonisierte Frequenzen für unbemannte Flugzeuge

Die weltweite Harmonisierung der Frequenzen für unbemannte Luftfahrzeuge steht auf der Agenda der nächsten Weltfunkkonferenz, die 2012 von der Internationalen Fernmeldeunion (ITU) organisiert wird. Diese Massnahme soll die Weiterentwicklung dieses Luftfahrtsektors ermöglichen.

Jésus Martin, Frequenzplanung

Im nächsten Jahr wird ein entscheidender Schritt in Richtung weltweite Frequenzharmonisierung für unbemannte Luftfahrzeugsysteme gemacht: 2012 wird die Internationale Fernmeldeunion (ITU) an der Weltfunkkonferenz auf internationaler Ebene die Frequenzen koordinieren, die zwischen unbemannten Luftfahrzeugen, Bodenstationen oder Satelliten verwendet werden. Diese Frequenzressourcen sind wichtig, denn die Sicherheit der bemannten und unbemannten Luftfahrt hängt von einer störungsfreien Kommunikation ab.

Sind die Frequenzen einmal weltweit harmonisiert, sehen die interessierten Kreise eine starke Entwicklung dieses Luftfahrtsektors voraus. Die weltweite Frequenzharmonisierung ist eine Voraussetzung, dass auch unbemannte Flugzeuge Lufträume grenzüberschreitend durchfliegen können. Die bestehenden oder ins Auge gefassten Anwendungsgebiete sind zahlreich und vielfältig: Frachttransport, Brandbekämpfung, Überschwemmungskontrolle, landwirtschaftliche Nutzung, Such- und Rettungsaktionen, Katastropheneinsätze, atmosphärische Beobachtungen, Wettervorhersagen, geologische Studien, Überwachung des Stadt- und Autobahnverkehrs, Grenzüberwachung usw.

Das BAKOM beteiligt sich an den Vorbereitungsarbeiten und wirkt in der europäischen Vorbereitungsgruppe CPG (Conference Preparatory Group) mit. Die CPG hat den Auftrag, auf europäischer Ebene die Frequenzforderungen abzustimmen, die an der Weltfunkkonferenz 2012 der ITU geltend gemacht werden sollen.

Ein unbemanntes Luftfahrzeugsystem (UAS - Unmanned Aircraft System) besteht aus einem Luftfahrzeug ohne Pilot an Bord und einer dazugehörigen Kontrollstation. Unbemannte Flugzeuge können selbstständig fliegen oder ferngesteuert werden. Der technologische Fortschritt im Bereich der Luftfahrt, der Elektronik und der Baumaterialien trägt stark zur Weiterentwicklung dieser Luftfahrzeuge bei.

[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Online-Transaktionen: Das BAKOM erweitert sein Angebot massiv

Ab dem 1. Juni 2011 stehen auf dem virtuellen Schalter "BAKOM Online" zahlreiche neue Produkte und Dienstleistungen zur Verfügung. Für Kundinnen und Kunden, Firmen und Behörden ist es einfacher, Gesuche einzureichen, Bestellungen abzuwickeln und sich für Prüfungen anzumelden. Mit dem Ausbau des virtuellen Schalters ist das BAKOM dem Ziel, ein umfassendes Online-Angebot anzubieten, ein grosses Stück näher gekommen.

Bruno Frutiger und Olivier Montavon, Sektion Informatik und Organisation

Seit Dezember 2009 ermöglicht das Portal "BAKOM Online" Privatpersonen, Firmen und Behörden, 15 Produkte und Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Mit dem aktuellen Ausbau wird das Angebot auf 41 Produkte und Dienstleistungen erweitert.

Das Angebot umfasst folgende Bereiche:

- verschiedene Arten von Funkkonzessionen beantragen,
- UKW-Konzessionen von kurzer Dauer beantragen,
- Einzelnummern oder Adressierungselemente bestellen,
- sich als Fernmeldedienstleister registrieren,
- ein Radio- oder Fernsehprogramm melden,
- sich für Funkerprüfungen anmelden,
- eine Störung melden,
- eine Notfunkbake (PLB) registrieren.

Die Präsentation und Struktur des Portals wurden überarbeitet. Die Nutzerinnen und Nutzer sollen möglichst einfach ihre Geschäfte abwickeln können. Produktbeschreibungen, Hilfetexte und FAQ's sind klarer und verständlicher. Registrierte Kunden oder Kundinnen können jederzeit auf ihr Konto zugreifen. Sie können ihre Daten prüfen und bei Bedarf ändern. Es ist auch möglich, Rechnungen über das gesicherte Online-Transaktionssystem zu bezahlen und sich Verfügungen in elektronischer Form zustellen zu lassen.

Wer über ein Online-Konto bei PostFinance oder einer Bank verfügt, kann auch seine Rechnung elektronisch erhalten.

Das 10jährige Portal für die Zuteilung von sogenannten Adressierungselementen eofcom.ch wird stillgelegt. Somit können neu sämtliche Geschäfte mit dem BAKOM rund um die Uhr über dieses Portal abgewickelt werden: eofcom

Mit diesem Ausbau ist das BAKOM seinem Ziel, im Rahmen der eGovernment-Strategie Bund ein umfassendes Angebot an Produkten und Dienstleistungen "online" bereitzustellen, einen grossen Schritt näher gekommen. Weitere Angebote folgen Ende 2011 und im Verlauf von 2012.

BAKOM Online: ein Pilotportal

BAKOM Online nutzt im Rahmen der eGovernment-Strategie des Bundes eine Reihe von Diensten und Komponenten, die in Zusammenarbeit mit weiteren Bundesstellen entstanden sind. Die offene Architektur des Portals erlaubt die bundesweite Wiederverwendung und Mehrfachnutzung von Funktionen und Konzepten. Der Fokus richtet sich auf die Anforderungen der elektronischen Geschäftsabwicklung zwischen Bürgerinnen und Bürgern, Firmen, Behörden und den Ämtern der Bundesverwaltung.

So stellt zum Beispiel das Bundesamt für Informatik und Telekommunikation (BIT) die Komponenten für sichere Datentransaktionen im Internet sowie Zugangs- und Identifikationslösungen für die Besucherinnen und Besucher bereit. Die Komponenten für Zahlungsmöglichkeiten (Payment und Billing) entstanden in Zusammenarbeit mit der eidgenössischen Finanzverwaltung (EFV), die auch die Rolle des zentralen Anbieters dieser Dienste übernimmt. Die Komponenten für den Versand der elektronischen Verfügung und den Einsatz der digitalen Signatur sind Entwicklungen des Bundesamtes für Justiz (BJ), die nun in den Prozessen von BAKOM Online eingesetzt werden.

Die Architektur erlaubt es somit, das Fachwissen spezialisierter Organisationseinheiten der Bundesverwaltung in Form von elektronischen Diensten und Komponenten in den eigenen Kernprozessen zu nutzen und wieder zu verwenden.

Die 41 Produkte und Dienstleistungen im Einzelnen

Registrierungen

- Meldung von Radio- und Fernsehprogrammen (ohne Konzessionspflicht)
- Registrierung von Fernmeldedienstleisterinnen

Konzessionen für Radio- und Fernsehstationen

- Konzessionen für lokal-regionale Radioprogramme von kurzer Dauer über UKW

Funkkonzessionen

- Konzessionen für Handsprechfunkgeräte im 27-MHz-Bereich
- Konzessionen für Handsprechfunkgeräte im 430-MHz-Bereich
- Jedermannsfunkkonzessionen
- Konzessionen für Fernsteuer- und Fernmessanlagen
- Konzessionen für drahtlose Mikrofonanlagen
- Funkkonzessionen für Vorführungen
- Amateurfunkkonzessionen
- Konzessionen für Satellitenfunk (feste Anlagen)
- Kurzfristige Konzessionen für Satellitenverbindungen (SNG / VSAT)
- Konzessionen für eine Funk-Personenrufanlage
- Befristete Konzessionen Mobiler Landfunk

Dienstleistungen

- Störungsmeldungen Radio, Fernsehen und Funk
- Suche nach Dienstanbieter
- Prüfungsanmeldung SRC/LRC
- Prüfungsanmeldung Binnenschiffahrtfunk
- Prüfungsanmeldung Amateurfunk
- Tx (Sender) - Online Bandlageabfrage für Richtfunkstandorte
- Registrierungen von persönlichen Notfunkbaken (PLB)

Adressierungselemente

- ADMD (X.400)
- E.164-Nummernblock
- Zugangscodes - AC
- Unternehmer-Codes (M.1400)
- MNC-Codes (E.212)
- Hersteller-Codes (T.35)
- CS-Codes
- CUG (Q.763)
- DNIC (X.121)
- ICD (ISO 6523)
- Objektbezeichner (X.208)
- IIN (E.118)
- ISPC (Q.708)
- NSAP (X.213)
- NSPC (Q.705)
- Einzelnummern
- Kurznummern
- PRMD (X.400)
- RDN (X.500)
- T-MNC (ETS 300392-1)

[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Weitere Informationen

[BAKOM Online](#) 

[E-Rechnung](#)

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

[Kontakt](#) | [Rechtliches](#)

/dokumentation/Newsletter/01315/03734/03745/index.html?lang=de

Internet in den Schweizer Haushalten: erste Ergebnisse der Omnibus-Befragung IKT 2010

Im 2010 verfügten über drei Viertel der Haushalte über einen Internetanschluss, 90% davon mit einer Breitbandverbindung. Die zunehmende Verbreitung der mobilen Internetnutzung ist erwiesen, ebenso wird der Gebrauch intensiver und unterschiedlicher. Die ersten Ergebnisse der vom Bundesamt für Statistik (BFS) durchgeführten Befragung zeigen ausserdem, dass die Sicherheit eine Mehrheit der Internetnutzerinnen und -nutzer beschäftigt.

Yves Froidevaux, Bundesamt für Statistik BFS

Im zweiten Quartal 2010 verfügten 77% der Haushalte in der Schweiz über einen Internetanschluss, über 90% davon mit einer Breitbandverbindung. Ob ein privater Internetanschluss vorhanden ist oder nicht, hängt massgeblich von der Zusammensetzung des Haushalts, seiner Grösse und dem Alter seiner Mitglieder ab. Die Anschlussquoten variieren deshalb erheblich. Sie erreichen 95% bei den Haushalten, in denen die älteste Person unter 50 Jahre alt ist. Dem gegenüber stehen 33% bei den Haushalten, deren ältestes Mitglied 70-jährig oder älter ist.

Über 90% der Haushalte verfügen über Breitband-Internet. ADSL hält seine führende Position; drei Viertel der Haushalte sind damit ausgerüstet. Das verbleibende Viertel verwendet Kabel-TV (CATV).

Der mobile Breitbandzugang für unterwegs verbreitet sich zunehmend. Ein Viertel der Haushalte mit Internetanschluss gibt an, dass eine mobile Verbindung von mindestens einem Haushaltsmitglied genutzt wird.

Über 5 Millionen Internetnutzerinnen und -nutzer

In der Schweiz gelten 78% der Personen ab 15 Jahren, also 5,1 Millionen Menschen, als Internetnutzerinnen und -nutzer, denn sie haben das Internet in den drei Monaten vor der Befragung genutzt. Alter, Bildungsstand und Geschlecht haben nicht nur einen starken Einfluss auf die Nutzung beziehungsweise Nicht-Nutzung des Internets, sondern auch auf die Art der ausgeübten Online-Aktivitäten. Es zeigt sich, dass in der Bevölkerungsgruppe der unter 30-Jährigen alle Personen Internetnutzerinnen und -nutzer sind.

Drei Viertel der Internetnutzerinnen und -nutzer oder 3,8 Millionen Personen verwenden das Internet täglich. Ein Fünftel oder 1,1 Millionen Personen sind über 10 Stunden pro Woche online. Die jüngeren Generationen nutzen das Internet noch intensiver.

Internetnutzerinnen und -nutzer besorgt um Sicherheit

Im Grossen und Ganzen ist das Bewusstsein für die Sicherheitsprobleme im Internet vorhanden. Lediglich

eine Minderheit der Nutzerinnen und Nutzer gibt an, diesbezüglich "völlig unbesorgt" zu sein. Der Anteil der "sehr besorgten" Personen, ist am höchsten bei den Risiken im Zusammenhang mit Kindern, mit finanziellen Verlusten und Missbrauch von persönlichen Daten. Angesichts dieser Gefahren geben über 80% der Internetnutzerinnen und -nutzer an, über eine Sicherheitssoftware zu verfügen. Andererseits verwenden lediglich 30% der Internetnutzerinnen und -nutzer, die in Haushalten mit Kindern wohnen, nach eigenen Angaben ein Kinderschutzprogramm beziehungsweise einen Kinderschutzfilter. Ausserdem erstellen 40% der Internetnutzerinnen und -nutzer nie oder fast nie eine Sicherungskopie ihrer persönlichen Daten. Diese Fakten deuten auf

eine Kluft zwischen dem Risikobewusstsein und den entsprechenden Präventionsmassnahmen hin. Das Verhalten der Internetnutzerinnen und -nutzer bleibt somit ein Schlüsselement im Bereich der Internetsicherheit.

Schweiz im internationalen Vergleich an guter Position

Sowohl bei der Haushaltanschlussquote als auch beim Anteil der Breitbandanschlüsse und der Internetnutzungsrate liegt die Schweiz unmittelbar hinter der Spitzengruppe der fortschrittlichsten Länder der EU. Gegenüber 2004 hat die Schweiz im Klassement der europäischen Länder einige Plätze eingebüsst: Bei der Haushaltanschlussquote fiel sie vom 5. auf den 7. Platz und bei der Internetnutzungsrate auf den 8. Platz zurück. Der Rückstand ist jedoch gering, und die Schweiz liegt immer noch deutlich über dem europäischen Mittel.

Veröffentlichung

Die ersten Ergebnisse der Omnibus-Befragung 2010 bezüglich Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) wurden in einer Ausgabe der Reihe "BFS Aktuell" veröffentlicht, die auf der Website des Bundesamtes für Statistik heruntergeladen werden kann:

[↗](#)
Bundesamt für Statistik

Omnibus-Befragung des Bundesamtes für Statistik

Die Ergebnisse dieser neuen Befragung wurden mittels Omnibus gesammelt. Omnibus ist eine der vier Komponenten des neuen eidgenössischen Volkszählungssystems. Ziel ist die rasche Beantwortung von aktuellen Fragestellungen, d.h. die Ergebnisse liegen rund sechs Monate nach der Erhebung vor. Omnibus ist eine telefonische Befragung, die stichprobenweise bei 3000 bis 4000 Personen durchgeführt wird. 2010 betrug die Nettostichprobe 3621 Haushalte, was einer Antwortquote von 74% entspricht und 3450 Einzelpersonen, das ist eine Antwortquote von 70%. Die Befragung wurde von April bis Juni 2010 durchgeführt.

Für weitere Auskünfte:

Yves Froidevaux, Bundesamt für Statistik BFS, Sektion Struktur und Konjunktur,
Tel.: +41 32 71 36726, yves.froidevaux@bfs.admin.ch

[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Weitere Informationen

[Indikatoren der Informationsgesellschaft](#) [↗](#)

[Internetnutzung in den Haushalten der Schweiz \(Bundesamt für Statistik\)](#) [↗](#)

Bundesamt für Kommunikation BAKOM

[Kontakt](#) | [Rechtliches](#)

/dokumentation/Newsletter/01315/03734/03746/index.html?lang=de

Warum der Kunde König ist - Benutzerfreundlichkeit und Kundenfokus im Internet

Websites werden immer komplexer, Benutzerinnen und Benutzer zusehends erfahrener und anspruchsvoller. Benutzerfreundlichkeit (Usability) und Markenbildung (Branding) sind zu entscheidenden Erfolgskriterien einer Website geworden. Doch was macht eine Website mit hoher Usability und starkem Brand aus?

Vera Brannen, Geschäftsführerin Brannen Usable Brands

Die erfahrenen Benutzerinnen und Benutzer

Kundinnen und Kunden lassen sich heute nicht mehr durch schönes Design und Werbeversprechungen überzeugen. Ihr Urteil über eine Marke wird immer stärker auch von der Bedienbarkeit der Website und dem Online-Kundenservice beeinflusst. Wird er durch lange Ladezeiten, komplexe Navigationsstrukturen oder unverständliche Bestellvorgänge verärgert, wird leicht das gesamte Produkt oder gar die Marke abgelehnt: Der vermeidbare Frust der Kundschaft kann mit keinem noch so grossen Marketingbudget wettgemacht werden. Aber wie kommt es, dass nach wie vor so viele Sites mangelhaft sind?

Betriebsblindheit versus Kundensicht

Häufig reflektieren Websites die interne Sicht des Anbieters. Zum Beispiel werden interne Unternehmensstrukturen nach aussen gespiegelt, Texte sind im Fachjargon formuliert oder hochkomplexe Strukturen werden abgebildet. Dabei müssten in allen Bereichen der Brand, die unternehmerischen Ziele sowie die Kundenbedürfnisse in den Fokus aller Aktivitäten gestellt werden. Doch wie gestaltet man eine effiziente und effektive Website, mit der die Kundinnen und Kunden zufrieden sind?

Fokus auf die Kundinnen und Kunden

Funktionalität und Struktur der Website müssen sich an den Bedürfnissen des Kunden ausrichten. Je besser sie ihre Kundschaft kennen, desto gezielter kann die Website konzipiert werden. Wer sind die Kundinnen und Kunden genau? Was sind ihre Bedürfnisse und welche Fragen müssen für sie auf der Website beantwortet werden? Wichtig ist auch, die Anforderungen der Kundschaft im gesamten Produktlebenszyklus zu kennen. Hierzu ein Beispiel einer Versicherungswebsite:

1. Ein Neu-Interessent sucht Informationen zu einer Versicherung, will Vorteile klar erkennen, Konkurrenzvergleiche durchführen können und Vertragsbedingungen einsehen;
2. Der informierte Benutzer möchte rasch und sicher online seine Transaktion abschliessen oder Kontakt zum geeigneten Berater aufnehmen können;
3. Der Versicherte möchte im Schadensfall schnell seine Meldung einreichen, unterstützt und beraten werden.

Dieselbe Person, dieselbe Website und verschiedene Bedürfnisse, denen die Website allen gerecht werden muss.

Der Brand

Doch auch wenn Funktionalität und Usability gut gelöst sind, reicht dies heute nicht mehr aus - notwendig ist zudem auch eine passende Marke. Denn der Auftritt im Internet muss nahtlos zum Firmen- und Produktimage passen und Erwartungen und Bedürfnisse der Zielgruppe an die Marke erfüllen und verstärken. Online Branding hat eine zweifache Integrationsaufgabe: Erstens muss

der Internetauftritt auf dem Produkt- und Geschäftsprofil sowie der Corporate Identity aufbauen. Und zweitens muss berücksichtigt werden, dass auch Dienstleistungen, wie die Informationsbereitstellung, Bestellungsabwicklung und Kundenbetreuung einen Teil der Corporate Identity darstellen und die Wahrnehmung einer Marke stark beeinflussen.

Ob Kundinnen und Kunden also z.B. spielerisch in einem Irrgarten Punkte sammeln können, und dann mit Überraschungseffekten zum Produkt geführt werden, oder ob den Benutzerinnen und Benutzern plakativ und nach Art eines Beipackzettels "Information pur" präsentiert wird, hängt nicht nur davon ab, welcher Kundschaft ein bestimmtes Produkt präsentiert wird, sondern auch mit welchem Brand-Inhalt, welcher "Corporate Identity", die Gesamtleistung präsentiert wird.

Kurzum: Die visuelle und emotionale Markenkommunikation kann von der Bedienbarkeit der Website und den angebotenen Dienstleistungen nicht getrennt werden. Erst gute Usability und zielgruppenkonformes Branding schaffen oder verstärken das Markenbild bei der Kundschaft. Sind die Kundinnen und Kunden zufrieden, gewinnen sie Vertrauen. Und Vertrauen ist eines der stärksten Kundenbindungstools, um Image und Umsatz zu fördern.

Checkliste zum Online-Auftritt von KMU

Wie muss ein Online-Auftritt gestaltet sein, damit er sicher und vertrauenswürdig ist und dies von den Kunden auch so wahrgenommen wird? Diese Frage wird in der Checkliste "Online-Auftritt von KMU" beantwortet, die Brannen Usable Brands im Auftrag des Staatssekretariates für Wirtschaft (Seco) und dem BAKOM erstellt hat. Die Checkliste bietet Hilfestellung für Konzeption, Design und technische Implementierung eines Online-Auftritts.



Quelle: Roland Stahel, Brannen Usable Brands
[Zurück zur Übersicht BAKOM Infomailing Nr. 26](#)

[Nachricht an Fachkontakt](#)

Zuletzt aktualisiert am: 26.05.2011

Weitere Informationen

[Checkliste Online-Auftritt KMU](#) ➔

[Checkliste für vertrauenswürdige KMU-Webauftritte \(28.02.2011\)](#)

[Weitere Informationen bei "Brannen"](#) ➔

