ombudscom
fondation ombudscom
stiftung ombudscom
fondazione ombudscom

Bundesamt für Kommunikation
Per E-Mail: tc@bakom.admin.ch

Bern, 6. Mai 2009

Änderung der Ausführungsverordnung zum FMG: Anhörung der betroffenen Kreise

Sehr geehrter Damen und Herren

Wir danken Ihnen für die Zustellung der Unterlagen zur Änderung der Ausführungsverordnung zum FMG und nehmen gerne Stellung zur Verordnung über Fernmeldedienste (FDV).

Allgemein beurteilt ombudscom die Änderungen - soweit diese die von ombudscom bearbeiteten Bereiche betreffen - positiv. Hervorheben möchte sie die erhöhte Konsumentenfreundlichkeit von Art. 10a und Art. 26a, wird sie doch immer wieder mit solchen Fällen konfrontiert.

Die zwei geänderten Artikel, die die Schlichtungsstelle direkt betreffen, findet sie ebenfalls vorteilhaft:

Art. 47. Abs. 3 korrigiert die implizite und kaum umzusetzende Forderung an die Anbieterinnen von Mehrwertdiensten, ihre Kundinnen und Kunden auf die Schlichtungsstelle aufmerksam zu machen. Die Erhöhung der Frequenz der Information durch Anbieterinnen von Fernmeldediensten und der Hinweis, dass die Schlichtungsstelle auch für Streitigkeiten im Bereich der Mehrwertdienste zuständig ist, werden die Bekanntheit von ombudscom erhöhen und den Zugang der Konsumentinnen und Konsumenten zur Schlichtungsstelle erleichtern. Dies liegt im Interesse sowohl der Konsumentinnen und Konsumenten wie auch der Kundenfreundlichkeit der Anbieterinnen.

Art. 48 Abs. 1 ermöglicht die Rückverfolgung eines behandelten Falls oder einer sich beschwerenden Person. Damit kann wiederholter Missbrauch bei der Anrufung der Schlichtungsstelle (was allerdings noch nie vorgekommen ist) vorgebeugt werden. Damit kann aber auch ein Leidensweg einer Konsumentin oder eines Konsumenten über eine längere Zeit verfolgt werden und somit hoffentlich schneller eine Lösung gefunden werden.

Wir hoffen, Ihnen mit dieser Stellungnahme gedient zu haben und verbleiben mit freundlichen Grüssen

Franklin

Dr. Carol Franklin
Ombudsfrau

Office de conciliation des télécommunications
Schlichtungsstelle Telekommunikation
Ufficio di conciliazione della telecomunicazione
Bundesgasse 26
3011Bern
T 031 31011 77 info@ombudscom.ch
F 031 31011 78 www.ombudscom.ch