

Per E-Mail: tc@bakom.admin.ch
Bundesamt für Kommunikation BAKOM
Zukunftstrasse 44
Postfach
2501 Biel

Bern, 3.6.2009 CB/NE/yb

Änderung der Ausführungsverordnungen zum FMG: Stellungnahme

Sehr geehrte Damen und Herren

Swisscable wurde mit Schreiben vom 8.4.2009 eingeladen, zu den Änderungsentwürfen zu drei Ausführungsverordnungen zum FMG (Verordnung vom 9.3.2007 über Fernmeldedienste FDV, Verordnung vom 6.10.1997 über die Adressierungselemente im Fernmeldebereich AEFV und Verordnung vom 14.6.2002 über Fernmeldeanlagen FAV) bis zum 5.6.2009 Stellung zu beziehen.

Wir bedanken uns für diese Möglichkeit der Meinungsäusserung und nehmen sie hiermit fristgerecht wahr. Wir äussern uns nur zu einzelnen, die Kabelnetzbranche betreffende Bestimmungen.

Verordnung über Fernmeldedienste FDV

Zu Art. 3 Abs. 1 Bst. c – Ausnahmen von der Meldepflicht

Swisscable begrüsst, dass der Aufwand, welcher mit der Aufsicht und der Erhebung von statistischen Daten verbunden ist, verringert werden soll. Wir unterstützen deshalb den Vorschlag, dass Fernmeldediensteanbieterinnen, die weniger als 5000 Kundinnen und Kunden haben, von der Meldepflicht ausgenommen sind. Wir schlagen aber vor, dass diese Ausnahmeregelung nicht auf diejenigen FDA beschränkt wird, die einzig Radio- und Fernsehsignale liefern, sondern allgemein für sämtliche kleineren FDA mit weniger als 5000 Kunden gelten soll.

Zu Art. 10b – Informationen über die Qualität der Dienste

Swisscable unterstützt an sich die Transparenz bei den Preisen. Sie schafft für die Konsumenten die Möglichkeit, die verschiedenen Angebote besser miteinander zu vergleichen. Der vorgeschlagene Artikel 10b FDV will nun aber die Fernmeldediensteanbieter zu einer umfassenden öffentlichen Auswertung verpflichten, welche weder mehr Transparenz schaffen würde noch einem Kundenbedürfnis entspricht. Swisscable lehnt den vorgeschlagenen Arti-

kel ab und fordert dessen Streichung. Insbesondere da – wie es auch der erläuternde Bericht festhält – im Fernmeldemarkt bereits eine grosse Angebotsvielfalt herrscht, betrachten wir diese Reglementierung als überflüssig. Der Markt sorgt dafür, dass nur Angebote, die preislich und qualitativ stimmen, tatsächlich von den Konsumenten nachgefragt werden. Überteuerte und qualitativ unzureichende Fernmeldedienste verschwinden von selber wieder vom Markt.

Zudem würde durch die Auswertung keinerlei zusätzlicher Nutzen oder Mehrwert für die Kunden geschaffen. Die Qualitätskriterien lassen sich nicht generell miteinander vergleichen. So hängt die Abrechnungsgenauigkeit von verschiedensten Faktoren ab. Die Reparaturzeit wird stets durch die Schwere des Problems beeinflusst. Auch die übrigen Kriterien können keinesfalls absolut miteinander verglichen werden. Dazu definieren die Vorgaben viel zu unklar, was denn genau und wie gemessen werden soll. Dies ist nicht verwunderlich. In einem hochkomplexen, sehr technischen Umfeld mit unterschiedlichen Netzstrukturen, Prozessen und Produkten ist es letztlich unmöglich, für alle FDA exakt gleich definierte Messvorgaben festzulegen. Ausserdem müsste dann wohl jede FDA alle ihre verschiedenen Angebote auführen, was zu einer unübersichtlichen Zahlenflut führen würde.

Zudem würde sich selbstverständlich eine FDA möglichst positiv positionieren und sich im Zweifel für diejenigen Angaben entscheiden, welche sie besser dastehen lassen. Dem BAKOM hingegen fehlt jegliche Kontrollmöglichkeit. Die Vorschrift würde damit ein gewisses Missbrauchsrisiko mit sich bringen und die verlangte Auswertung würde faktisch dazu führen, dass die Kunden verwirrt statt aufgeklärt würden.

Ausserdem besteht seitens der Kundschaft keinerlei Bedürfnis nach einer solchen Information. Die Kunden sind in der Lage, selber Vergleiche anzustellen. Sie stützen sich dabei auf Angebote wie der Vergleichsdienst von comparis.ch oder aber auf die Mund-zu-Mund-Propaganda. Ein Kunde interessiert sich zudem selten für eine durchschnittliche Auswertung. Bei einem konkreten Problem nützt es ihm wenig, dass 99 % aller solcher Probleme innerhalb von 30 Minuten gelöst werden, wenn gerade seines eine Woche lang ungelöst bleibt. Ist er unzufrieden mit seiner FDA, so wird er seinen Vertrag mit ihr kündigen, auch wenn deren Auswertung generell sehr positiv ausfallen sollte.

Die Probleme sind zudem meist situativ. Eine FDA kann z. B. bei einem Systemwechsel über einen kurzen Zeitraum viele Fehlermeldungen erhalten und nur über teilweise verfügbare Dienste verfügen. Wenn sie das Problem danach gelöst hat, würde ein Jahr lang die negative Auswertung zugänglich sein, welche nicht mehr dem aktuellen Stand entspricht.

Zudem würde die Anforderung bei den FDA zu einem grossen zeit- und arbeitsintensiven Mehraufwand führen, der sich nach Meinung von Swisscable nicht rechtfertigen lässt. Die Auswertung wird weder gewünscht, noch würde sie zu objektiv hilfreicher Vergleichbarkeit führen. Swisscable fordert deshalb die ersatzlose Streichung des vorgeschlagenen Artikels.

Zu Art. 26a – Übermittlung von Rufnummern

Swisscable lehnt die neuen Anforderungen des vorgeschlagenen Artikels ab. Zwar unterstützen wir das Bemühen, Missbräuche zu verhindern. Aber hier scheint es eher so, als solle die Verantwortung den FDA zugeschoben werden. Einer FDA fehlt häufig schlicht die Möglichkeit, diejenigen Nummern, die sie nicht selber den Kunden zugeteilt hat, daraufhin zu überprüfen, ob der Kunde daran das Nutzungsrecht hat. Sie kann dieses Nutzungsrecht entweder gar nicht oder nur mit überhöhtem Arbeitsaufwand abklären. Zudem ist eine derartige

Überprüfung keinesfalls die Aufgabe der Verbindung erzeugenden Fernmeldedienstanbieterin. Mit dem Vorschlag, dass die Überprüfung alle sechs Monate zu erfolgen hätte, würde gerade auch für kleine FDA ein enormer Mehraufwand entstehen.

Zu Art. 47 Abs. 3 – Schlichtungsstelle: Verpflichtungen der Anbieterinnen

Die Schlichtungsstelle soll bei zivilen Streitigkeiten zwischen Kunden und FDA vermitteln. Swisscable hält die Einrichtung der Schlichtungsstelle für eine gute Lösung, um Konflikte zu schlichten und um zu verhindern, dass in jedem Fall ein Gericht angerufen werden muss. Dass die FDA ihre Kunden bei jeder Rechnungsstellung auf die Existenz der Schlichtungsstelle hinweisen sollen, halten wir für übertrieben. Vielmehr sind wir der Ansicht, dass die ombudscom genügend bekannt ist und ein unzufriedener Kunde weiss, wohin er sich wenden kann. Dies belegen auch die Tätigkeitsberichte der ombudscom. Zudem würden wir es für sachlich korrekter halten, den Hinweis – wenn schon – auf dem Vertrag oder den AGB anzubringen. Swisscable wird sich aber nicht gegen den Artikel zur Wehr setzen.

Verordnung über Fernmeldeanlagen FAV

Zu Art. 5a – Schwach- und Starkstromanlagen für die Datenübertragung

Es ist Aufgabe des BAKOM, den störungsfreien Fernmeldeverkehr sicherzustellen. Wenn es zur Erfüllung dieses Zweckes notwendig ist, so soll das BAKOM durchaus Vorschriften über das Erstellen und Betreiben von Schwach- und Starkstromanlagen erlassen dürfen.

Wir danken Ihnen für die Berücksichtigung der Interessen der Kabelbranche.

Freundliche Grüsse

SWISSCABLE – VERBAND FÜR KOMMUNIKATIONSNETZE



Dr. Claudia Bolla-Vincenz
Geschäftsführerin



Nicole Emmenegger
Leiterin Rechtsdienst