

BAKOM	
01. APR. 2016	
Reg. Nr.	
DIR	
BO	
M	
IR	
TP	/
KF	
RA	



EINSCHREIBEN

Bundesamt für Kommunikation
Zukunftstrasse 44
Postfach 252
2501 Biel

Wetzikon, 30. März 2016

Vernehmlassung für eine Teilrevision des Fernmeldegesetzes (FMG)

Sehr geehrte Damen und Herren

Am 11. Dezember 2015 hat der Bundesrat das UVEK beauftragt ein Vernehmlassungsverfahren zum Entwurf der Änderung des Fernmeldegesetzes durchzuführen.

Als Branchenverband der Kundendialog Branche beteiligen wir uns Anhörungsverfahren dieser Vernehmlassung. Bevor wir zur Vernehmlassung Stellung nehmen erlauben wir uns, Ihnen unseren Verband vorzustellen.

CallNet.ch ist der schweizerische Branchenverband der Contact Center (auch Service Center, Customer Care, Kundendienst o.ä. genannt). Die über hundert Firmenmitglieder decken ca. 80% der Arbeitnehmer dieser Branche in der Schweiz ab. Der Grossteil der Mitglieder betreiben sogenannte Inbound-Contact Center – d.h. Firmen mit einem Contact Center als Anlaufstelle für die Kunden. Zu diesen Firmen gehören die Telekommunikationsfirmen, Versicherungen, Banken und weitere. Ein weitaus kleinerer Teil sind Outbound-Contact Center – Firmen welche im Auftrag von Anderen Kundenakquisition und/oder –befragungen telefonisch durchführen.

Schon seit vielen Jahren nimmt CallNet.ch die kritischen Stimmen aus der Öffentlichkeit und dem Konsumentenschutz bezüglich Telefonmarketing ernst. Schon im 2009 hat der Verband einen Ehrenkodex für Telefonmarketing erstellt, an welchen sich die Mitgliedsfirmen halten. Seit 2009 haben wir auf also selbstregulatorischer Ebene Anrufe auf Telefonnummern mit Sterneintrag unterbunden. Der Verband hat zudem unterstützende Services aufgebaut (Sperrliste zum Abgleich der Nummern mit Sterneintrag, die Whitelist welche aufzeigt welche Firmen sich an die Spielregeln halten, das Telemarketing Gütesiegel und weitere).

Des Weiteren waren wir aktiv an der Revision des UWG's beteiligt – seit 2012 sind Anrufe auf Sterneinträge auch gesetzlich verboten. Dies hatte auf unsere Mitglieder keinen Einfluss,

da sich die Verbandsmitglieder wie erwähnt seit 2009 an diese Regel halten. Seit mehreren Monaten nehmen wir auch an Round Table's, organisiert durch die Konsumentenorganisationen (FRC, SKS) teil um Lösungen für die Grauzonen zu erarbeiten, wo es vor allem um Anrufe auf nicht veröffentlichte Handynummern geht. Weiter führen wir regelmässig Gespräche mit Parlamentariern durch und haben Kontakte in verschiedene Bundesämter, wie beispielsweise das BAKOM oder das SECO.

Haltung von CallNet.ch bezüglich der FMG-Revision

Wir möchten ins besonders zu folgenden Gesetzestexten in der FMG-Revision Stellung beziehen.

1. BETROFFENE GESETZESTEXTE IM FERNMELDEGESETZ (FMG)

Art. 1 Abs. 2 Bst. d und e 2 Es soll insbesondere:

- d. die Benutzerinnen und Benutzer von Fernmeldediensten vor unlauterer Werbung und vor Missbrauch durch Mehrwertdienste schützen;
- e. Kinder und Jugendliche vor den Gefahren der Fernmeldedienste schützen.

Art. 45a Sachüberschrift sowie:

Abs. 1 Unlautere Werbung 1 Die Anbieterinnen von Fernmeldediensten bekämpfen die unlautere Werbung nach Artikel 3 Absatz 1 Buchstaben o, u und v des Bundesgesetzes vom 19. Dezember 1986 gegen den unlauteren Wettbewerb.

2. BUNDESGESETZ VOM 19. DEZEMBER 1986 GEGEN DEN UNLAUTEREN WETTBEWERB (UWG)

Art. 3 Abs. 1 Bst. u und v 1 Unlauter handelt insbesondere, wer:

- u. den Vermerk im Telefonverzeichnis nicht beachtet, dass ein Kunde keine Werbemitteilungen von Personen erhalten möchte, mit denen er in keiner Geschäftsbeziehung steht, und dass seine Daten zu Zwecken der Direktwerbung nicht weitergegeben werden dürfen; Kunden ohne Verzeichniseintrag sind den Kunden mit Verzeichniseintrag und Vermerk gleichgestellt;
- v. Werbeanrufe tätigt, ohne dass eine Rufnummer angezeigt wird, die im Telefonverzeichnis eingetragen ist und zu deren Nutzung er berechtigt ist.

Mit der Ergänzung des UWG's wird aus unserer Sicht keine Verbesserung der heutigen Situation erreicht. Rechtstreue Call Center halten sich – durch die obenerwähnten selbstregulierenden Massnahmen – bereits heute an diese Spielregeln.

Problematisch für die Branche sowie auch für die Konsumenten sind Anrufe aus dem Ausland. Hier werden vor allem zwei Missbräuche regelmässig angetroffen:

1. **Anrufe auf Nummern mit Sterneintrag sowie nicht veröffentlichte Nummern mittels Wählcomputer:** Call Center aus dem Ausland benützen oftmals sogenannte Predictive Dialers (Wählcomputer) und nehmen keine Rücksicht auf Sterneinträge. Bei Handynummern werden zufällige Nummern gewählt.
2. **Spoofing – falsche Rufnummeranzeige:** In der heutigen Welt (IP Telefonie) ist es technisch einfach, dass eine andere/falsche Telefonnummer angezeigt wird als die Ursprungsnummer. Rückrufe der Konsumenten auf diese Nummer sind nicht möglich – im besten Fall ist die Nummer ungültig, im schlechtesten Fall ‚gehört‘ die Nummer einer Privatperson bzw. einer Firma.

Bereits mit der heutigen Gesetzeslage könnten diese (ausländischen) Firmen strafrechtlich verfolgt werden. Jedoch erhält das SECO, welches auf Anzeige der Betroffenen tätig werden kann, von den Strafverfolgungsbehörden meist die Rückmeldung, dass bereits der Ursprung des Anrufs (im Ausland) nicht ausfindig gemacht werden konnte, beziehungsweise dass die für die Rückverfolgung im Ausland benötigte internationale Rechtshilfe einen unverhältnismässigen Aufwand darstelle.

Haltung von CallNet.ch:

1. CallNet.ch führt seit 2009 eine Telefonsperreliste welche aus mehreren Elementen besteht: Die Sterneinträge aus den Telefonbüchern, die Robinson-Liste des SDV's sowie Blacklists von Firmen. Konsumenten haben so bereits heute die Möglichkeit, keine Werbeanrufe zu erhalten – mit dem Sterneintrag bzw. mit dem Eintrag der Handynummer auf die obenerwähnten Listen.
2. Die Gesetzesänderung würde im Fall der Nummern ohne Verzeichniseintrag einen ersten Schritt in ein opt-in Verfahren bedeuten. Dies schränkt für die rechtstreuen Call Center die Gewinnung von neuen Kunden massiv ein und schützt gleichzeitig die Konsumenten nicht von unerwünschten Anrufen aus dem Ausland.
3. Das opt-out-Modell ist in erster Linie das liberale Modell und für Konsumenten, welche sich eigenverantwortlich verhalten wollen, die bessere Möglichkeit. Konsumenten wollen nicht bevormundet werden und selbst entscheiden – ob und wie Sie angesprochen werden möchten.
4. Die Gesetzesänderung würde demzufolge ins besonders die rechtstreuen Call Center bzw. Kundengewinnungsaktionen einschränken und gleichzeitig keine Änderung bei den unlauteren Anrufen aus dem Ausland bewirken.

Wir unterstützen jedoch die Bestrebungen gegen das Spoofing. Auszug aus dem Erläuterungsbericht: „Auf internationaler Ebene (z. B. bei der ITU) bestehen Bestrebungen, gegen Werbeanrufe und insbesondere das sogenannte "Spoofing" (Verschleierung der eigenen Identität) vorgehen zu wollen.“

Die Umsetzung eines Zertifizierungssystems wird wohl noch mehrere Jahre in Anspruch nehmen. Jedoch schafft die vorliegende Gesetzesänderung die richtigen Bedingungen, indem sie die FDA zur Bekämpfung der unlauteren Werbeanrufe verpflichtet.

Abschliessender Kommentar von CallNet.ch

Wir sehen in der vorliegenden Gesetzesrevision, ins besonders in der Anpassung des UWG's, keine Verbesserung der heutigen Situation sondern eine Verschärfung der schweizerischen Call Center und KMU's, welche sich bereits heute an die vor allem selbstregulierten Spielregeln halten. Deshalb nehmen wir folgende Position ein:

1. **Keine Anpassung des UWG's**
Die Änderung würde letztlich diejenigen bestrafen, welche sich heute bereits an die Gesetze/Regeln halten und ausländische Call Center begünstigen, da diese rechtlich kaum verfolgt werden können
2. **Bestrebungen gegen Spoofing**
Wir unterstützen die nationalen und internationalen Bestrebungen gegen das Spoofing. Auch wenn heute (noch) keine technischen Möglichkeiten für das Unterbinden von Spoofing bestehen sehen wir doch in diesen Bestrebungen den richtigen Weg, um unlautere und unerwünschte Werbeanrufe zu unterbinden.
3. **Konsumentenschutz**
Die Konsumenten haben heute in der Schweiz viele Möglichkeiten für ein wirkungsvolles Opt-out, in der Schweiz funktioniert die mit hohem Aufwand betriebende Selbstregulierung ziemlich gut. Eine weitere gesetzliche Verschärfung

ohne Möglichkeit zur Verfolgung von ausländischen Call Center bringt keine Verbesserung für den Konsumenten.

Die Branche vermisst jedoch Vorschläge wie wirkungsvoll gegen illegale und unlautere Praktiken (Spoofing, Nichtbeachten von Sterneinträgen) aus dem Ausland vorgegangen wird. Gerne jedoch unterstützen wir weiterhin die Behörden bzw. Konsumentenschutzorganisationen um eine Lösung für diese Problematik zu finden.

Freundliche Grüsse



CallNet.ch

Dieter Fischer
Präsident



CallNet.ch

Rémon Elsten
Vizepräsident