

Bundesamt für Kommunikation
Zukunftsstrasse 44
Postfach

2501 Biel

Zürich, 15. Oktober 2002

Vernehmlassung zur Änderung des Fernmeldegesetzes und seiner Ausführungsbestimmungen

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir bedanken uns für die Konsultation im erwähnten Vernehmlassungsverfahren und beteiligen uns gerne mit der folgenden Stellungnahme.

pro juventute ist im Auftrag des Bundesamtes für Sozialversicherung und des Vereins Help-o-Fon für die nationale Koordination der Notrufnummer 147 zuständig und stellt zusammen mit Partnerorganisationen den operativen Betrieb sicher. Wir konzentrieren uns auf die für Telefon 147 wesentlichen **Artikel 26 Abs. 1 lit.c und Artikel 28 Abs. 1 zweiter und dritter Satz der Verordnung über die Fernmeldedienste (FDV)**, wonach Anrufe auf die Nummer 147 unentgeltlich werden sollen.

Wir werden auf Stellungnahmen der Partnerorganisationen hinweisen und anschliessend den Standpunkt von pro juventute als Betriebsorganisation darlegen.

Stellungnahmen des Vereins Help-o-Fon

Der Verein Help-o-Fon begrüsst in einer Stellungnahme vom 4. September 02 als Träger der Nummer 147 deren Unentgeltlichkeit nachdrücklich (Beilage 1).

Stellungnahmen der Partnerorganisationen

pro juventute arbeitet für den Betrieb der Nummer mit derzeit neun regionalen Partnerorganisationen. Ihre Konsultation zeigt kein einheitliches Bild.

1. Die Netzstellen der französischsprachigen Schweiz (Terre des hommes mit tel.me Lausanne; BCAS Genève mit SOS-Enfants; SOS-Jeunesse Sion) lehnen die Unentgeltlichkeit aus operativen Gründen ab. Die erwartete Zunahme der Zahl unernster Anrufe beeinträchtigt die Qualität des Beratungsdienstes. Es seien derzeit

keine wirksamen Massnahmen bekannt, wie die Qualität des Dienstes bei einer hohen Zahl unernster Anrufe aufrecht erhalten werden könne (Beilage 2).

2. Das Kinderschutzzentrum St. Gallen und der Verein Schlupfhuus Zürich können sich auf ein „Gratistelefon“ einstellen und halten eine unentgeltliche Notrufnummer für ethisch richtig. Beide Netzstellen geben zu bedenken, dass eine Zunahme unernster Anrufe den Beratungsdienst qualitativ beeinträchtigen werde und regen an, die Unentgeltlichkeit auf das Festnetz zu beschränken. Es werden hinreichende Übergangsfristen und genügend finanzielle Ressourcen erwartet, um die MitarbeiterInnen und den Beratungsdienst auf die neue Situation vorzubereiten (Beilagen 3 und 4).
3. Die Stiftung Jugendsozialwerk Blaues Kreuz (Basel Land) und Telefono Amico (Kanton Tessin) begrüßen die Unentgeltlichkeit und weisen auf Probleme mit der damit erwarteten Zunahme unernster Anrufe hin (Beilagen 5 und 6).

Stellungnahmen der Betriebsorganisation pro juventute

pro juventute erachtet als Betriebsorganisation und Betreiberin der Netzstelle Bern die Unentgeltlichkeit der Nummer 147 als richtigen und unumgänglichen Schritt. Wir schliessen uns diesbezüglich der Stellungnahme des Vereins Help-o-Fon an. Nur auf diese Weise erscheint sichergestellt, dass die Anrufe nicht auf den Telefonrechnungen aufscheinen und ein einfacher, niederschwelliger Zugang zur Beratung Gewähr leistet. Die Unentgeltlichkeit der Telefonhilfe für Kinder und Jugendliche steht auch im Einklang mit der Praxis anderer europäischer Staaten.

Wir teilen aber die Bedenken der Netzstellen bezüglich der Qualitätsprobleme bei einer weiteren Zunahme der Anruftzahlen. Damit ist bei einem unentgeltlichen Angebot durchaus zu rechnen, wie ein mit der Nummer 143 im März, April und Mai 1999 durchgeführter Versuch zeigt (Beilage 7). Die Belastung liegt bei der höheren quantitativen Beanspruchung, das Grundverhältnis zwischen effektiven Beratungsgesprächen und unernsten Anrufen dürfte sich nicht wesentlich ändern. Testanrufe und unernste Anrufe entsprechen dem Kommunikationsverhalten von Kindern und Jugendlichen am Telefon und sind nicht als Missbrauch zu werten. Kinder- und Jugendtelefone müssen dieses Verhalten als Realität und Normalität akzeptieren. Ein Blick in die Statistik ausländischer Partnerorganisationen zeigt, dass die Zahlen für die Schweiz nicht wesentlich vom europäischen Mittel abweichen (Beilage 8).

Die Zusatzbelastung kann mit technischen und organisatorischen Massnahmen nur beschränkt aufgefangen werden. Deren Einrichtung beansprucht eine angemessene Übergangsfrist. Im Übrigen müssen Schulung und Begleitung der TelefonberaterInnen intensiviert sowie die personellen Ressourcen im Beratungsdienst verstärkt werden. Der Beratungsdienst kann nur dann mit der erforderlichen Qualität weitergeführt werden, wenn der Bund bereit ist, die damit verursachten Kosten abzugelten. Die Grundlage dazu könnte mit einer Änderung von Artikel 19 des Fernmeldegesetzes geschaffen werden.

Im Begleitbericht wird die Unentgeltlichkeit von Anrufen auf die Nummer 147 richtigerweise mit dem qualitativen Grundauftrag der Nummer begründet und höher gewichtet als mögliche Gewinneinbussen. Gemäss Artikel 16 Absatz 1 lit. b des Entwurfs zum Fernmeldegesetz gehört der Zugang zu den Notrufdiensten zum Umfang der Grundversorgung. Wir gehen davon aus, dass der Zugang für Anrufende ein effektiv funktionierendes Antwortdispositiv einschliesst. Die bei Konzessionären anfallenden Kosten der Grundversorgung werden gemäss Artikel 19 entschädigt. Eine entsprechende Bestimmung für die Betreiber der Nummer 147 als ebenso notwendige Leistungserbringer der Grundversorgung fehlt. Wir schlagen daher vor, Artikel 19 des Fernmeldegesetzes so zu ändern, dass neben

Konzessionären auch andere „Leistungserbringer unentgeltlicher Dienste der Grundversorgung“ finanziell abgegolten werden können.

Im Ergebnis ergibt sich daraus folgende Stellungnahme:

- Wir begrüßen die Unentgeltlichkeit der Anrufe auf die Nummer 147 und grundsätzlich auch die vorgeschlagenen Änderungen von Art. 26 und 28 FDV.
- Wir erwarten zusätzlich finanzielle Ressourcen für den Betrieb Beratungsdienstes, zum Beispiel mit einer Änderung von Artikel 19 FMG, wonach auch andere Leistungserbringer unentgeltlicher Dienste der Grundversorgung finanziell abgegolten werden können.
- Wir ersuchen um eine Übergangsfrist von mindestens einem Jahr.

Mit freundlichen Grüssen

pro juventute

Dr. Michael Marugg
Leiter Fachdepartement

Beilagen

- 1 Stellungnahme Verein Help-o-Fon
- 2 Stellungnahme tel.me Lausanne, SOS-Enfants Genève, SOS-jeunesse Sion
- 3 Stellungnahme Kinderschutzzentrum Ostschweiz
- 4 Stellungnahme Schlupfhuus Zürich
- 5 Stellungnahme Stiftung Jugendsozialwerk Blaues Kreuz, Basel Land
- 6 Stellungnahme Telefono Amico, Ticino
- 7 Auswertung Versuch Unentgeltlichkeit 143
- 8 Vergleich S.N.A.T.E.M Frankreich, Childline UK, Rat auf Draht Österreich