KONSUMENTEN SCHUTZ

BAKOM
05. JUNI 2009

Bundesamt für Kommunikation
Zukunftsstrasse 44
Postfach
2501 Biel

Bern, 4. Juni 2009

Stellungnahme zur Änderung der Ausführungsverordnungen zum FMG

Sehr geehrter Herr Bundesrat Leuenberger

Sehr geehrter Herr Dr. Dumermuth

Für die Möglichkeit, zur Änderung der Ausführungsverordnungen zum FMG Stellung nehmen zu können, danken wir Ihnen bestens.

Auf den folgenden Seiten finden Sie unsere ausführliche Stellungnahme:

1. Einleitende Bemerkungen 2
2. Zentrale Aspekte 3
   - Mehr Transparenz 3
   - Tiefere Preise 3
   - Mehr Wettbewerb 4
3. Kommentare zu den einzelnen Artikeln 4
   - Verordnung über Fernmeldedienste (FDV) 4
   - Änderung der Preisbekanntgabeverordnung (PBV) 11
   - Verordnung über die Adressierungselemente im Fernmeldebereich (AEFV) 12
4. Fehlende Anliegen 14
   - Mehr Transparenz 14
   - Tiefere Preise 17
   - Mehr Wettbewerb 21

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

1. Einleitende Bemerkungen

Die SKS begrüsst die vorgeschlagene Revision der Ausführungsverordnungen zum FMG ausdrücklich. Das BAKOM hält zu Recht fest, dass seit der jüngsten Änderung insbesondere der Fernmeldedienstverordnung (FDV), welche am 1. April 2007 in Kraft getreten ist, zahlreiche Entwicklungen auf dem Telekommunikationsmarkt geschehen sind, welche eine entsprechende Änderung der FDV verlangen. So enthält die FDV-Revision zahlreiche Neuregelungen in Bereichen, in denen heutzutage die Konsumentenrechte ungenügend sind.

Beschwerden aus dem Bereich Telekommunikation belegen ungebrochen und mit Abstand den Platz 1 der Beschwerden, die bei der Stiftung für Konsumentenschutz eintreffen. Konsumentinnen und Konsumenten werden ungenügend informiert und bewusst getäuscht. Teilweise ist die Kundenbetreuung die Fernmeldedienstanbieterinnen mangelhaft. Es ist daher für die SKS unabdingbar, dass mit der vorliegenden FDV-Revision die Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten verbessert werden müssen.

Die SKS würdigt daher die Anstrengungen des BAKOM in diesem Bereich.

Aufgrund ihrer Erfahrung hat die SKS weitere Problembereiche festgestellt, bei denen es an Transparenz mangelt. Sie legt daher Vorschläge vor, die sich problemlos in die vorliegende FDV-Revision integrieren lassen.

Ein Mangel der aktuellen Vorlage ist, dass keine Massnahmen gegen die unverändert massiv überhöhten Telekommunikationspreise vorgeschlagen werden. Die Liberalisierung ist auf halber Strecke stehen geblieben. Um den Willen des Gesetzgebers korrekt umzusetzen, müssen daher weitere Massnahmen gegen die hohen Telekommunikationspreise realisiert werden. Die SKS schlägt solche vor, da einige auf Verordnungsebene umgesetzt werden können.

Klare Regeln dienen nicht nur den Konsumentinnen und Konsumenten. Sie schaffen auch Vertrauen in einem Markt, der von grosser Bedeutung ist. Daher begünstigen konsumentenfreundliche Regelungen auch das nachhaltige Wachstum der Fernmeldedienstanbieterinnen.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

2. Zentrale Aspekte

Mehr Transparenz

Die Revision der Fernmeldedienstverordnung soll insbesondere für mehr Transparenz sorgen. Transparenz sorgt für gleich lange Spiesse zwischen den Konsumentinnen und Konsumenten auf der einen Seite sowie den Fernmeldedienstanbieterinnen auf der anderen Seite. Transparenz führt dazu, dass die Konsumentinnen und Konsumenten dasjenige Produkt auswählen, das ihnen am besten entspricht. Dies kann nur im Sinn der Fernmeldedienstanbieterinnen sein. Entsprechend stellen wir fest, dass mangelnde Transparenz häufig zu Beschwerden und Streitigkeiten führt. Diese belasten die Ressourcen und das Image der Fernmeldedienstanbieterinnen.

Die zentralen Forderungen der SKS für mehr Transparenz sind:

- Transparenz über die Tarife für die Benützung ausländischer Mobilfunknetze (Roaming). Vorschlag des BAKOM
- Transparenz über die Tarife für den Datendownload («Surfen mit dem Handy»). Regelung fehlt
- Transparenz über die Tarife beim Televoting (z.B. «Musicstar»). Regelung fehlt
- Transparenz über die Qualität der Fernmeldedienstanbieterinnen. Vorschlag des BAKOM
- Ausdrückliche Einwilligung zu Verträgen über Mehrwertdienste («Push-Dienste»). Vorschlag des BAKOM
- Erkennbarkeit von Mehrwertdiensten. Heutige Regelung genügt nicht

Tiefere Preise

Die Telekommunikationspreise sind in der Schweiz innerhalb der Wertschöpfungskette massiv überhöht. Als Beispiele können die Preise auf der letzten Meile oder die Tarife für Auslandverbindungen genannt werden. Leider hat der Wettbewerb hier nur bedingt zu Preissenkungen geführt. Dafür sind verschiedene Faktoren verantwortlich. Beispielsweise kann die Regulierungsbehörde, die Kommunikationskommission Comcom, nicht von sich aus gegen hohe Preise und mögliche Preisabsprachen vorgehen. Weiter müssen die Regeln der Liberalisierung stets geändert werden, um den langsamen Prozess des Übergangs von einem monopolistischen System zu einem Wettbewerbssystem voranzutreiben. Nur durch dieses stete Ändern der Regeln können die Liberalisierungsvorteile nachhaltig gesichert werden. Aktuell droht gar das Gegenteil, nämlich dass ein neues Monopol aufgebaut wird.

Die Kosten davon tragen die Konsumentinnen und Konsumenten.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Die SKS verlangt daher, bei der laufenden FDV-Revision drei Aspekte zu korrigieren, um für tiefere Preise zu sorgen:

- Die Netzzugangspreise auf der letzten Meile dürfen nicht den Wiederbeschaffungskosten, sondern sie müssen den tatsächlichen Kosten entsprechen.
- Wie in der EU sollen auch die Schweizer Behörden Höchstgrenzen für die Benützung des ausländischen Mobilfunknetzes (Roaming) festsetzen.
- Die Preishöchstgrenzen für die überteuerten Mehrwertdienste müssen gesenkt werden.

Mehr Wettbewerb

Der Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt ist leider begrenzt. Dies erklärt zu gewissen Teilen die überhöhten Preise. Mehr Transparenz ist wettbewerbsfördernd. Gerade die mangelnde Vergleichbarkeit der Angebote und Hindernisse beim Wechsel der Fernmeldedienstanbieterin hemmen den Wettbewerb. Folgende Massnahmen sind geeignet, den Anbieterwechsel wesentlich zu erleichtern:

- Ausdrückliche Einwilligung zur Verlängerung von Verträgen bzw. Information über die Kündigungsfristen. Regelung fehlt
- Vergleichbarkeit der Angebote. Regelung fehlt
- Einführung einer gemeinsamen Broker-Plattform. Regelung fehlt

3. Kommentare zu den einzelnen Artikeln

Verordnung über Fernmeldedienste (FDV)

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

Die SKS ist mit der vorgeschlagenen Änderung einverstanden. Wenn das BAKOM davon ausgeht, mit dieser Änderung seine Aufsichtstätigkeit auf die mittleren und grossen Fernmeldedienstanbieterinnen konzentrieren zu können, ist dies begrüssenswert.

Art. 10 Abs. 3 Transparenz der Preise

Die SKS begrüsst die sprachliche Präzisierung.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Art. 10a Tarife für das internationale Roaming

Der neue Artikel 10a sieht vor, dass die Mobilfunkanbieter ihre Kundinnen und Kunden aktiv und transparent über die Höhe der Tarife für Anrufe und SMS im Ausland informieren. Konkret werden die Mobilfunkanbieter verpflichtet, ihre Kundinnen und Kunden erstens bei Vertragsabschluss schriftlich über die Höhe der Auslandtarife und allfällige Optionen, welche die Tarife meist deutlich reduzieren, zu informieren. Zweitens müssen die Mobilfunkanbieter ihre Kundinnen und Kunden sofort informieren, wie hoch die anfallenden Kosten sind, wenn diese ein ausländisches Mobilfunknetz benutzen.

Grundsätzliches zu den überhöhten Roaming-Tarifen

Tarife für die Nutzung ausländischer Mobilfunknetze (z.B. Anrufe aus dem Ausland in die Schweiz, SMS aus dem Ausland in die Schweiz, aber auch das Entgegennehmen von Anrufen aus der Schweiz, wenn sich der Handynutzer im Ausland befindet) sind massiv teurer als die entsprechenden Tarife für die Nutzung des inländischen Mobilfunknetzes des gewählten Anbieters als auch die entsprechenden «Roaming»-Tarife in der EU. Aktuell kosten Auslandgespräche ins nahe Ausland bei Swisscom 85 Rappen, bei Sunrise 1.70 Franken und bei Orange 2 Franken. Ebenso zahlt die Kundin ungefähr 40 Rappen pro Minute für einen Anruf, den sie im Ausland entgegen nimmt. Weiter fallen hohe Gebühren beim Abfragen der Combox im Ausland an.

Die Fernmeldedienstanbieterinnen bieten zu diesem Zweck so genannte Ausland- bzw. Reiseoptionen an. Gegen eine monatliche Gebühr sinken die Auslandtarife deutlich. Sie bleiben aber weiterhin auf hohem Niveau: Weiterhin zahlt die Kundin je nach Anbieter 40 bis 60 Rappen für einen Anruf pro Minute im nahen Ausland und 35 bis 40 Rappen für ein versendetes SMS aus dem Ausland. Beispielsweise kostet ein Anruf aus Tunesien selbst mit Option 1.75 Franken bis 3.70 Franken pro Minute!

Die SKS erachtet es daher als Aufgabe der Schweizer Behörden, wie die EU-Behörden eine Tarifsenkung zu verfügen (siehe 4.). Solange dies nicht geschieht, bleiben die Tarife massiv überteuert. Selbst wenn dies geschieht, werden die Tarife höher als die Inlandtarife sein. Daher ist es auf jeden Fall nötig, die Konsumentinnen und Konsumenten über die hohen Tarife zu informieren.

Transparenz über die Roaming-Tarife bei Vertragsabschluss

Beim Vertragsabschluss informieren die Mobilfunkanbieter die Konsumentinnen und Konsumenten transparent über die Inlandtarife, beispielsweise Anrufe auf das eigene Mobilfunknetz, Anrufe auf das Festnetz, auf fremde Mobilfunknetze und für SMS. Hingegen fehlt die Information über die Handykosten, wenn sich der Mobilfunkkunde im Ausland befindet. Es ist für die Kundinnen und Kunden mühsam, sich die entsprechenden Informationen zu beschaffen. Die Stiftung für Konsumentenschutz selbst hat sich um eine Aufstellung der internationalen Tarife

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

bemüht. Dabei haben wir festgestellt, dass die Beschaffung der Information umständlich ist und einigen Aufwand bedeutet. Dieser ist dem durchschnittlichen Konsumenten nicht zuzumuten.

Es gibt keinen ersichtlichen Grund, wieso die Mobilfunkanbieter die Konsumentinnen und Konsumenten nur über die Kosten einen Teil ihres Angebotes informieren. Daher verlangt die SKS mit Nachdruck, den vorgeschlagenen Art. 10a in die Fernmeldedienstverordnung aufzunehmen.

Die SKS begrüsst ausdrücklich, dass bei den Roaming-Tarifen für den Datendownload die Preisangabe pro Einheit (z.B. MB) nicht genügt. Der durchschnittliche Konsument kann nicht abschätzen, wie viele KB das Lesen von E-Mails oder das Anschauen eines Films verursacht. Es ist daher nötig zu erläutern, wie viele MB – und damit wie viele Rappen oder Franken – die verschiedenen Nutzungsarten des Internet auf dem Handy (z.B. Abrufen der E-Mails, Ansehen eines Videos) verursachen.

Unmittelbare Information im Ausland über die Roaming-Tarife

Die Preisangabe auch für das «Roaming» stellt ein Recht der Konsumentinnen und Konsumenten nach Transparenz dar. Um die Konsumentinnen und Konsumenten hingegen vor den exorbitanten Roaming-Tarifen auch zu schützen, ist die aktive Information der Konsumentinnen und Kunden nötig, wenn sie im Ausland ihr Mobiltelefon benutzen (Abs. 2). Aufgrund der stark differierenden Tarife ist den Konsumentinnen und Konsumenten meist nicht bewusst, wie hohe Kosten Auslandgespräche, Ausland-SMS und Ausland-Datendownload verursachen. Der «Schock» folgt dann meist beim Begutachten der Handyrechnung. Angesichts dessen ist heute der Schutz vor hohen Kosten durch die Nutzung ausländischer Mobilfunknetze unzureichend. Denn es ist wichtig, dass die Information über den Preis unmittelbar vor der Nutzung einer Dienstleistung erfolgt, so wie es in der Marktwirtschaft bei zahlreichen Dienstleistungen (z.B. Eintritt in ein Schwimmbad, Coiffeur) der Fall ist. Es ist daher nur logisch, dies auch für die Nutzung ausländischer Mobilfunknetze vorzuschreiben. Angesichts der hohen Preise, welche deutlich abweichen von den Inlandtarifen, ist dies umso vordringlicher.

Die SKS erachtet allerdings die Möglichkeit, dass die Mobilfunkanbieter ihre Kundinnen und Kunden bei der Nutzung eines ausländischen Mobilfunknetzes via E-Mail informieren können, als unzureichend. Zahlreiche Konsumentinnen und Konsumenten fragen ihre E-Mails bei Auslandaufenthalten (z.B. Ferien) nicht oder unregelmässig ab. Die Information via E-Mail erreicht daher die Konsumentinnen und Konsumenten gar nicht oder verspätet. Somit würde Abs. 2 in der Praxis wirkungslos. Es ist daher zwingend, die Kundinnen und Kunden unmittelbar zu informieren, konkret via SMS oder einen Anruf. Abs. 2 ist daher wie folgt zu ändern:

> Beim Wechsel auf ein ausländisches Mobilfunknetz müssen sie ihre Kundinnen und Kunden *per SMS oder Anruf* unentgeltlich und leicht verständlich über die Nutzung der internationalen Roamingdienste und über die dabei maximal anfallenden Kosten informieren.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Die SKS begrüsst ebenfalls die mit Abs. 3 gemachte Ausnahme. Damit können die Konsumentinnen und Konsumenten die mit Abs. 2 vorgesehene automatische Information über hohe Auslandtarife deaktivieren. Dies wird voraussichtlich lediglich eine geringe Anzahl von Konsumentinnen und Konsumenten betreffen, nämlich solche, welche häufig ins Ausland reisen und die Tarifhöhe daher kennen. Damit diese durch die automatische Information nicht gestört werden, soll es ihnen möglich sein, die Information selbst zu deaktivieren. Diese Möglichkeit wird von den Mobilfunkanbietern bereits bei anderen Diensten (z.B. Abonnement einer Option) angeboten, sodass es auch in diesem Fall zu realisieren ist. Allenfalls können die Mobilfunkanbieter das Anliegen beim Kundendienst entgegennehmen, wobei die Umsetzung möglichst rasch zu erfolgen hat.

Die gewählte Ausnahme illustriert auch, dass die überwiegende Mehrheit der Konsumentinnen und Konsumenten über die überhöhten Auslandtarifen zu informieren ist (Abs. 2).

Art. 10b Informationen über die Qualität der Dienste

Der Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt hat in einigen Bereichen zu Preissenkungen geführt. Eine weitere Folge ist auch die grosse Angebotsvielfalt, welche den Vergleich der Angebote für die Konsumentinnen und Konsumenten erschwert. Dies verhindert den Wettbewerb, hält die Preise hoch und hemmt Anstrengungen zur Verbesserung der Qualität.

Zumindest theoretisch ist der Vergleich der (zum Teil hohen) Preise heute möglich. Nicht möglich ist hingegen der Vergleich der Qualität der Leistungen der Anbieter. Preis und Leistungen sind jedoch beide zentral für den bewussten Kaufentscheid. Fehlen Angaben über die Qualität, können die Konsumentinnen und Konsumenten nicht dasjenige Angebot auswählen, das sie im Grunde möchten. Dies führt häufig zu Ärgernissen, entweder über die hohen Preise oder über die mangelnde Qualität.

Der Bereich Telekommunikation belegt wie erwähnt Platz 1 bei den Beschwerden, welche die Stiftung für Konsumentenschutz und das Konsumentenforum erhalten. Dies betrifft Fehler, die bei nüchternem Blick vermeidbar erscheinen, beispielsweise unterschiedliche Auskünfte von zwei Kundendienstmitarbeitenden an der Hotline, die Zustellung von Post an die falsche Adresse oder das nicht gerechtfertigte Abschalten eines abonnierten Dienstes. Ebenso geben lange Wartezeiten an der Hotline und die späte oder gar Nicht-Beantwortung von Meldungen zu Beschwerden Anlass. Die Konsumentinnen und Konsumenten ärgern sich sehr über diese mangelnde Qualität. Dies insbesondere deshalb, weil die von den Fernmeldedienstanbieterinnen erbrachten Dienstleistungen (z.B. Festnetztelefonie, Mobiltelefonie, Internet) von den Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz als Dienstleistungen angesehen werden, welche grundsätzlich stets zu funktionieren haben. Die SKS teilt diese Auffassung. Nicht nur Geschäftskundinnen und -kunden stellen fest, dass der Alltag in der modernen Dienst-

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

leistungsgesellschaft ohne eine funktionierende Infrastruktur an Fernmeldediensten erheblichen Einschränkungen unterworfen ist.

Die SKS verhehlt nicht, dass einige Fernmeldedienstanbieterinnen zu weniger Beanstandungen Anlass geben als andere, wenn auch alle Anbieter Gegenstand von Beschwerden sind. Bekanntlich steht die Firma Cablecom am meisten in der Kritik, da sie gegen Ende des Jahres 2008 und zu Beginn des Jahres 2009 eine sehr hohe Anzahl von Fehlern begangen hat, welche sie zudem innert angemessener Frist nicht zu lösen imstande war. Unter anderem auch auf Druck der SKS hat Cablecom Fehler eingeräumt, erfolgreich erste Bestrebungen zur Reduktion von Fehlern und Wartezeiten unternommen und weitere Verbesserungen versprochen (siehe Medienmitteilung der SKS vom 29. März 2009). Trotz dieses vorderhand erfreulichen Ergebnisses des Engagements der SKS kann es nicht sein, dass Unternehmen erst reagieren, wenn die SKS einschreitet. Vielmehr erachtet die SKS die einzelne Konsumentin als Marktteilnehmerin als stark genug, für tiefe Preise und gute Qualität zu sorgen. Es ist sogar unser Ideal, dass die Marktwirtschaft funktioniert, wenn es den Beistand der Konsumentenorganisation nicht braucht, weil der starke Konsument selbst die entsprechenden Massnahmen bei den Unternehmen herbeiführt! Dies gelingt aber nur, wenn die Konsumentinnen und Konsumenten über die nötige Information verfügen.

Aus diesem Grund verlangt die SKS ausdrücklich die Integration des vorgeschlagenen Art. 10b in die FDV. Damit werden die grossen Fernmeldedienstanbieterinnen verpflichtet, neu transparent beispielsweise über die Anzahl Fehler, über die Wartefristen an der Hotline und über die Reparaturfristen zu informieren.

Die SKS erachtet die aufgezählten Punkte a bis f einerseits als zwingend und andererseits als abschliessend. Die uns gemeldeten Beschwerden decken genau die genannten Punkte ab.

Wir sind einverstanden, dass das BAKOM die Modalitäten der Publikation der Qualitätsdaten regelt. Wir erwarten, dass die Publikation des Jahresdurchschnitts zu Beginn des Folgejahres erfolgt.

Art. 20 Abs. 1 Standortbestimmung der öffentlichen Sprechstellen

Die SKS ist mit der Neuerung einverstanden, dass die Standortgemeinden allenfalls auf die Einrichtung oder Beibehaltung von öffentlichen Telefonkabinen verzichten können, wenn sie zum Schluss kommen, dass ihre Einwohnerinnen und Einwohner diese nicht oder ungenügend benötigen. Die SKS vertraut auf die Gemeinden, die Ansprüche ihrer Einwohnerinnen und Einwohner an die Grundversorgung einschätzen zu können und zu berücksichtigen.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Art. 26a Übermittlung von Rufnummern

Die SKS begrüsst den neuen Art. 26a ausdrücklich. Die Konsumentinnen und Konsumenten sollen die anrufende Person identifizieren können. Damit ist es ihnen möglich, den Inhaber der Telefonnummer ausfindig zu machen. Anschliessend können sie frei entscheiden, ob sie dem Anrufenden zurückrufen möchten oder nicht. Ebenso können sie reklamieren gegen ungewollte Anrufe.

Voraussetzung hierfür ist, dass beim Anruf eine gültige Telefonnummer übermittelt wird. Dies stellt Art. 26a sicher.

Die SKS verlangt dabei die Beibehaltung des vorgeschlagenen Abs. 5. Dementsprechend dürfen keine 090x-Nummern als Nummern des Anrufenden übermittelt werden. Denn diese sind kostenpflichtige Mehrwertnummern. Wer auf diese Nummern anruft, zahlt deutlich mehr als die üblichen Festnetzgebühren, beispielsweise 2.90 Franken pro Minute. Die Übermittlung von 090x-Nummern wäre daher ein Missbrauch und eine unfaire Methode, weil damit bei den Konsumentinnen und Konsumenten grosse Kosten entstehen.

Art. 31 Bereitstellung von Verzeichnisdaten der Grundversorgung

Swisscom hat am 20. Januar 2009 ihren Dienst Connect 1811 und damit einen neuen Auskunftsservice für Mobilfunknummern lanciert. Gegen eine Gebühr wird dem Anrufenden zwar nicht die Handynummer der gesuchten Person übermittelt, hingegen wird eine Verbindung aufgebaut. Zudem existieren weitere Vermittlungsoptionen.

Die SKS begrüsst neue Serviceleistungen zugunsten der Konsumentinnen und Konsumenten. Keine Verbindung kann die Swisscom herstellen, wenn die gesuchte Person ihren Mobilfunkanschluss nicht bei Swisscom, sondern beispielsweise bei Sunrise oder Orange hat. Ebenso könnten Sunrise oder Orange diesen Dienst nur eingeschränkt anbieten, da viele der gesuchten Personen ihren Anschluss beim Marktführer Swisscom haben. Es ist daher wünschenswert, wenn die Daten zwischen den Mobilfunkanbietern ausgetauscht werden, damit der Service den anrufenden Konsumentinnen und Konsumenten einen echten Nutzen bietet. Denn heute bezahlen die Anrufenden auf Connect 1811 die Servicegebühren, selbst wenn keine Verbindung mit der gesuchten Person hergestellt werden konnte, da diese wie erwähnt beispielsweise einen Mobilfunkanschluss bei Sunrise oder Orange hat.

Dabei erachtet es die SKS als zwingend, dass die Daten online gewährleistet werden. Wenn eine Kundin angibt, über diesen Dienst nicht mehr erreichbar sein zu wollen, wird dies sofort an die anderen Mobilfunkanbieter weitergeleitet. Damit wird der Wille raschmöglichst berücksichtigt.

Für die SKS ist es selbstredend, dass die übermittelten Daten dabei lediglich für diesen Zweck verwendet werden dürfen. Der entsprechende Absatz 4bis ist daher unverzichtbar.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Die SKS stört es sehr, dass der neue Dienst Connect 1811 allen Kundinnen und Kunden übergestülpt wird. Wer dies nicht will, muss sich abmelden. Die SKS erachtet hingegen das «Opt in» als kundenfreundliche und vertragsrechtlich korrekte Variante: Wer einen Dienst möchte, meldet sich an. Genauso ist es bezeichnenderweise auch beim neuen Dienst der Swisscom, gemäss dem man automatisch über den Stand der Handyrechnung orientiert wird. Für diesen Dienst muss man sich anmelden – vermutlich weil er gratis ist, während mit Connect 1811 Geld verdient werden kann. Die SKS fordert daher eine Regelung in der FDV, gemäss der für die Lancierung neuer Dienste «Opt in» zur Pflicht wird.

Bezüglich Vermittlungsdienste verlangt die SKS daher die Änderung von Abs. 2bis:

> Zu denselben Kostenbedingungen ermöglichen sie den Anbieterinnen eines Dienstes zur Herstellung von Verbindungen zu Kundinnen und Kunden, die nicht im Verzeichnis eingetragen sind, aber *hierfür ausdrücklich ihre Einwilligung gegeben haben*, im Rahmen eines solchen Dienstes erreicht zu werden, den Online-Zugang zu folgenden Daten: ...

Art. 47 Abs. 3 Schlichtungsstelle: Verpflichtungen der Anbieterinnen

Mehrwertdienste führen häufig zu Streitigkeiten zwischen dem Mehrwertdienstanbieter und dem Konsumenten. Die Angebote einiger Mehrwertdienstanbieter sind irreführend und locken die Konsumentinnen und Konsumenten zu Verträgen, die diese nicht wünschen. Insofern ist es gerade hier von Bedeutung, dass die Konsumentinnen und Konsumenten auf die Schlichtungsstelle verwiesen werden.

Die SKS teilt die Sichtweise des BAKOM, dass die jetzige Regelung undurchführbar ist. Sie ist daher bereit, diese aufzuheben. Es ist hingegen zwingend, dass die Fernmeldedienstanbieterinnen dies regelmässig auf ihrer Rechnung tun. Die SKS begrüsst die vorgeschlagene Neuformulierung daher ausdrücklich.

Art. 48 Abs. 1 Datenschutz

Die SKS lehnt die Verlängerung der Aufbewahrung von Dossiers ab. Unseres Erachtens ist es nicht vertretbar, dass die Dossiers fünf Jahre lang archiviert werden dürfen. Der Nutzen davon hält sich in Grenzen und überwiegt die Nachteile bezüglich Datenschutz nicht.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Änderung der Preisbekanntgabeverordnung (PBV)

Art. 10 Abs. 1 Bst. p und q

Die SKS verlangt explizit die entsprechende Änderung der PBV. Wie in der Stellungnahme zur Änderung des Art. 10a FDV geschildert, ist Preistransparenz gerade bei Auslandgesprächen von besonderer Bedeutung.

Art. 11b Abs. 2

Zuhauf erhält die SKS Fälle wie den folgenden zugesandt:

Ein Konsument, oftmals ein Jugendlicher, macht im Internet einen Klick, beispielsweise um Klingeltöne herunterzuladen (z.B. Firma «Jamba»). Der Konsument will einmalig einen Klingelton herunterladen. Die Überraschung folgt mit der Handyrechnung: Mit dem Anklicken hat der Konsument ein Abonnement für den Download von Klingeltönen gelöst. In der Folge treffen weiterhin kostenpflichtige SMS mit Klingeltönen ein. Dies war auf der Website überhaupt nicht ersichtlich. Ebenso sind die entsprechenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) häufig unklar geschildert, unleserlich oder unauffindbar.

In einem Fall hat ein Jugendlicher ein unerwünschtes SMS erhalten. Er sendete zwar den Befehl STOPP, was aber nicht funktionierte. Weiterhin trafen SMS ein. Die folgende Handyrechnung belief sich auf über 1000 Franken! Die Fernmeldedienstanbieterin teilte dem Konsumenten gar mit, dass die Rechnung zu bezahlen sei!

Die SKS empfiehlt den derart betroffenen Konsumentinnen und Konsumenten, den Vertrag anzufechten. Sie sollen nur eine Rechnung für den berechtigten Betrag verlangen oder nur die berechtigte Summe an ihre Fernmeldedienstanbieterin überweisen. Meist sind die Fernmeldedienstanbieterinnen kulant, da sie selbst wissen, dass diese Machenschaften nicht ganz in Ordnung sind.

Dennoch kann es nicht sein, dass der einzelne Konsument hiergegen vorgehen muss!

Das BAKOM schlägt nun vor, dass ein Vertrag erst zustande kommt, wenn der Konsument diesen per Mobiltelefon bestätigt. Mit der vorgeschlagenen Änderung würde die Rechtssicherheit im genannten Bereich deutlich erhöht. Es wird klar, dass ein unbedachter Internetklick nicht reicht, damit ein Vertrag zustande gekommen ist. Dies ist insofern berechtigt, als wie im folgenden Fall die Konsumentinnen und Konsumenten getäuscht darüber werden, dass ein Vertrag abgeschlossen wird.

Ein weiteres Beispiel: Häufig erfolgt die Werbung mit anlockenden Aussagen, welche mit dem Vertragsinhalt überhaupt nichts zu tun haben. Beispielsweise bietet das Sozialnetzwerk «Facebook» auch Werbung an. Genauso erhalten deren Mitglieder Mitteilungen, die angeblich

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

von den eigenen Freunden stammen und anregend angepriesen werden. Wer auf die Werbung oder die Mitteilung klickt, ist in eine Internetfalle getappt und hat einen Push-Dienst ausgelöst. Jüngst hat uns eine entsprechende Klage für einen Wettbewerb für ein iPhone erreicht. Wer auf dem Internet die entsprechenden Angaben ausgefüllt hat, schloss einen Vertrag für einen Push-Dienst ab!

Neu müsste der Konsument den Abonnementsvertrag per SMS bestätigen. Daraus würde ihm im Gegensatz zu heute klar werden, dass er hiermit einen kostenpflichtigen Vertrag auslöst – statt einen unbedeutenden Klick macht. Die entsprechende Regelung bewirkt in der Praxis daher enorm viel. Insbesondere Kinder und Jugendliche werden mit der Regelung geschützt.

Dabei ist zentral, dass die Vertragsbestimmungen (Kosten, Abonnement) lesbar und eindeutig den Konsumentinnen und Konsumenten übermittelt werden.

Die SKS erachtet die vorgeschlagene Regelung als zentral und verlangt mit Nachdruck deren Integration in die PBV.

Verordnung über die Adressierungselemente im Fernmeldebereich (AEFV)

Art. 14c^{bis} Preis der Dienste

Die Preise für die Registrierung von Internetdomains .ch waren in der Schweiz anfänglich sehr hoch. Bis 2006 betrug der Preis für das erste Jahr 75 Franken, für die Folgejahre 35 Franken. Nun wurde der Preis auf 17 Franken gesenkt.

Gemäss der heutigen Regelung dürfen keine Einnahmenüberschüsse aus der Verteilung der Internetdomains entstehen. Diese sind für weitere Preissenkungen zu verwenden.

Nun möchte das BAKOM diesen Mechanismus stoppen. Die Preise sollen nicht weiter gesenkt werden, da diese «zu tief» sein könnten. Stattdessen sollen neue Projekte «im öffentlichen Interesse im Zusammenhang mit der Informationsgesellschaft» gefördert werden. Das BAKOM erwähnt explizit Projekte zur Bekämpfung der Internetkriminalität oder Bildungsprojekte zur Sensibilisierung vor den Internetgefahren.

Die SKS steht dem BAKOM-Vorschlag skeptisch gegenüber. Die SKS verlangt, dass weitere Preissenkungen möglich sein sollen. Sie fördern die Internetgesellschaft und ermöglichen auch Konsumentinnen und Konsumenten, eine eigene Website registrieren zu lassen. Dadurch können sich Konsumentinnen und Konsumenten auch eigene E-Mail-Adressen einrichten lassen, welche über höhere Schutzmechanismen vor Spam und Werbung vorsehen.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Weiter regt die SKS an, dass das BAKOM mit allfälligen Einnahmenüberschüssen denjenigen, welche über Jahre die hohen Preise von 75 bzw. 35 Franken bezahlt haben, Rückerstattungen gewährt. Gerade in Zeiten der Konjunkturkrise ist es sinnvoll, derart die Kaufkraft zu stärken, anstatt der Wirtschaft Geld zu entziehen für staatliche Projekte.

Der Lancierung von Projekten zur Informationsgesellschaft, insbesondere gegen die Internetkriminalität und beispielsweise für die Aufklärung von Kindern und Jugendlichen über Chancen und Risiken des Internets, stimmt die SKS als ergänzende Massnahme zu. Tatsächlich besteht hier Nachholbedarf. Dabei ist allerdings zu garantieren, dass die Projekte die Bedürfnisse der Konsumentinnen und Konsumenten berücksichtigen. Die SKS verlangt daher den Einbezug interessierter Kreise, unter anderem der Konsumentenorganisationen, bei der Projektfestlegung. Dies kann nicht allein durch das BAKOM geschehen. Die SKS verlangt daher die Änderung von Art. 14c^{bis} Abs. 5:

> Verbleibt am Ende der Delegationsdauer ein kumulierter Einnahmenüberschuss, wird er dem Bundesamt innerhalb eines Monats vollständig überwiesen. Die Mittel werden für Aufgaben oder Projekte im öffentlichen Interesse im direkten Zusammenhang mit der Informationsgesellschaft verwendet. *Eine Kommission, bestehend aus Vertreterinnen und Vertretern des Bundesamtes sowie aus Vertreterinnen und Vertretern interessierter Kreise* entscheidet über die Planung ihrer Finanzierung und das Verfahren zur Auswahl der Aufgaben oder Projekte. Es bezeichnet die Aufgaben oder Projekte, die finanziert werden.

Die SKS hält dabei fest, dass Massnahmen zur Sensibilisierung der Internetkriminalität nur ergänzend wirken sollen. Viel wichtiger ist es, die rechtliche Grundlage zur Eindämmung der Internetkriminalität zu schaffen. Dies geschieht beispielsweise durch das Vorgehen gegen Internetfallen, wie es das BAKOM teilweise mit der Änderung der PBV vorschlägt. Ebenso müssen im Internethandel die Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten angehoben werden. Die SKS verlangt vom BAKOM, sich bei den zuständigen Bundesämtern (u.a. seco, BJ) für entsprechende Gesetzesänderungen einzusetzen. Solange dies nicht getan wird, werden Sensibilisierungsprojekte zwar vor den Gefahren des Internets warnen, hingegen nicht zu einem nachhaltigen Vertrauen in die Nutzung des Internets führen.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

4. Fehlende Anliegen

Die vorgeschlagene Revision der Fernmeldedienstverordnung hat zum Ziel, in einigen Bereichen Regelungen zu ändern in Bereichen, in denen sich seit der letzten FDV-Änderung Probleme ergeben haben. Leider ist die Revision auf halbem Weg stehen geblieben. Die Konsumentinnen und Konsumenten sind mit weiteren Problemen konfrontiert, welche vom BAKOM nicht genannt werden, die unkompliziert mit einer FDV-Änderung einer Lösung zugeführt werden können.

Die SKS verlangt daher vom BAKOM, die folgenden Punkte in die laufende FDV-Revision aufzunehmen.

Mehr Transparenz

Preistransparenz beim Datendownload

Seit wenigen Monaten ist eine neue Nutzung des Handy massenfähig geworden: der Download von Daten aus dem Internet bzw. das «Surfen». Möglich gemacht haben dies Smartphones wie das iPhone und HTC-Geräte sowie Handys der neuen Generation mit grossem Bildschirm. Das ist praktisch: «On the road» können Konsumentinnen und Konsumenten mit dem Handy ihre E-Mails lesen, Informationen aus dem WWW abfragen (z.B. Wetterbericht) oder Videofilme ansehen.

Doch mit der Rechnung folgt meist der Schock: So kann das 1-minütige Anschauen eines Films 10 Franken kosten! Die Tarife für Surfen auf dem Handy sind exorbitant hoch. Beispielsweise haben ahnungslose Jugendliche nur mit ein wenig Surfen plötzlich eine Rechnung von 400 Franken erhalten. Im Extremfall wurden einem jungen Kunden gar 17'000 Franken in Rechnung gestellt! Dementsprechend sahen sich die SKS und der «Kassensturz» mit Beschwerden konfrontiert.

Zwar bieten die Fernmeldedienstanbieterinnen Datenoptionen an, welche die Tarife massiv senken. Hingegen hat eine Untersuchung der SKS gezeigt: Die Fernmeldedienstanbieterinnen preisen im Verkaufsladen zwar die Vorteile der neuen Handys an, informieren aber kaum über die Risiken. Sie informieren selten über die exorbitant hohen Preise und über die Möglichkeit, eine Datenoption zu lösen.

Aus Sicht der SKS ist die Problematik genau dieselbe wie bei den Tarifen wie das internationale Roaming. Das BAKOM schlägt hier eine Regelung zur Preistransparenz vor. Die SKS verlangt, eine ähnliche Regelung für den Datendownload in die FDV und in die PBV aufzunehmen.

Der Datendownload ist neu, Auslandtelefonate sind häufig. Hingegen lohnt es sich nicht, mit einer Verordnungsänderung zuzuwarten, bis zahlreiche Konsumentinnen und Konsumenten in

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

die Kostenfalle beim Surfen mit dem Handy getappt sind. Es ist sinnvoll und nötig, jetzt für Preistransparenz zu sorgen. Gerade Jugendliche können mit Preistransparenz vor unerwarteten Kosten geschützt werden.

Preistransparenz in diesem Bereich wird auch das schon angeschlagene Vertrauen in die eigentlich sinnvolle Nutzung des Handys zum Surfen wiederherstellen. Heute vermeiden es zahlreiche Konsumentinnen und Konsumenten bewusst, mit dem Handy aufs Internet zu gehen, weil ihnen die Kosten nicht bekannt sind und sie aufgrund der Medienberichte die hohen Kosten scheuen. Preistransparenz würde daher dazu führen, dass die Schweiz diese neue Technologie gewinnbringend nutzen kann.

Unseres Erachtens hat das BAKOM die Problematik teilweise bereits erkannt, schlägt sie doch für Datendownload auf ausländischen Netzen Preistransparenz vor (Art. 10a). Das BAKOM erkennt, dass die Preisangabe nicht nur bei KB oder MB erfolgen kann, da dies zu wenig aussagekräftig ist. Nicht nur die Ausland-, auch die Inlandtarife für den Datendownload sind zu hoch und verursachen Kosten, welche nicht ersichtlich sind für die Konsumentinnen und Konsumenten.

Da die Problematik dieselbe ist, wäre es widersinnig, bei der jetzigen FDV-Revision die aktuelle Frage des Datendownloads nicht zu berücksichtigen.

Preistransparenz bei Televoting

Im Nachgang der Sendung «Musicstar» des Schweizer Fernsehens erhielt die Stiftung für Konsumentenschutz Beschwerden von Konsumentinnen und Konsumenten. Die Fernmeldedienstanbieterinnen verrechneten für Anrufe von einem Mobiltelefon mehr als die vom Schweizer Fernsehen eingeblendeten 80 Rappen.

Konkret: Die Fernsehzuschauenden konnten ihrem favorisierten «Musicstar»-Kandidaten bzw. -Kandidatin die Stimme geben, entweder mit einem Anruf auf eine Mehrwertdienstnummer oder mit einem SMS. Auf dem Bildschirm angezeigt wurde die Mehrwertdienstnummer 0901 54 49 XX (der Code für den entsprechenden Kandidaten), die SMS-Nummer 377 mit XX (der Code) sowie eine Preisangabe: «80 Rappen pro Anruf/SMS».

Die Mobilfunkanbieter Swisscom, Sunrise und Orange verrechneten für «Voting»-Anrufe, welche von einem Mobiltelefon erfolgt sind, Zusatzgebühren für Mehrwertdienste. Somit resultierte insgesamt ein Preis pro Anruf von 85 bis 90 Rappen anstelle der angegebenen 80 Rappen.

Die beteiligten Marktteilnehmer – die drei Mobilfunkanbieter und das Schweizer Fernsehen – sowie das zuständige seco, Abteilung Recht, haben uns mitgeteilt, dass die geltende Regelung legal ist. In der Praxis überzeugt die Regelung hingegen nicht: Der durchschnittliche Fernsehzuschauende geht mit Fug und Recht davon aus, dass der angegebene Preis von 80 Rappen

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

auch für Anrufe aus dem Mobiltelefon gilt. Es ist nicht zu erwarten, dass der Anrufende vor dem Anruf die Preisangaben der Fernmeldedienstanbieterinnen zu Mehrwertdiensten studiert. Unseres Erachtens werden mit der Preisangabe für das «Musicstar»-Voting die Konsumentinnen und Konsumenten getäuscht.

In Deutschland (z.B. «Deutschland sucht den Superstar») werden die Fernsehzuschauenden entsprechend über die Kosten informiert. Es ist daher ohne Weiteres möglich, eine solche Regelung einzuführen. Die Regelung schützt auch die Fernmeldedienstanbieterinnen, da sie vor Streitigkeiten bewahrt werden. Denn die betroffenen Konsumentinnen und Konsumenten wenden sich an diese und bitten um Kulanz. Der SKS hat die Konsumentinnen und Konsumenten im geschilderten Fall explizit aufgefordert, so vorzugehen, wodurch der SKS einige Schreiben der Konsumentinnen und Konsumenten bekannt sind.

Die SKS verlangt daher die Änderung der Preisbekanntgabe in dem Sinn, dass auf dem Bildschirm eine für den durchschnittlichen Konsumenten korrekte Preisangabe erfolgt. Beispielsweise ist es denkbar, dass neu steht: «Preis gilt nur für Festnetzverbindungen» oder «Für Anrufe aus dem Mobilnetz können Zusatzgebühren hinzukommen.»

Information über die Anzahl Fälle bei der Schlichtungsstelle

Mit Art. 10b bestrebt das BAKOM, neu Transparenz über die Qualität der grossen Fernmeldedienstanbieterinnen zu schaffen. Die SKS begrüsst dies explizit.

Unseres Erachtens gehört dazu, dass die Schlichtungsstelle ombudscom in ihrem Jahresbericht festhält, wie sich die Anzahl Schlichtungsbegehren auf die Anbieterinnen verteilen. Dabei soll auch pro Anbieterin dargelegt werden, zu welchem Ergebnis der Schlichtungsvorschlag der Ombudscom geführt hat.

Die SKS verlangt daher vom BAKOM eine entsprechende Änderung von Art. 48 FDV durch Hinzufügen eines neuen Absatzes 5.

Unlautere Massenwerbung verhindern

Die SKS erhält auch im Bereich der unlauteren Massenwerbung Beschwerden. Beispielsweise reklamiert eine Kundin bei ihrer Fernmeldedienstanbieterin, sie solle unerwünschte SMS sperren. Die Fernmeldedienstanbieterin weist die Kundin darauf hin, dass sie aufgrund eines Zufallssystem die unerwünschten SMS nicht unterdrücken kann. Die Kundin selbst solle doch die Firma auffordern, sie nicht mehr anzuschreiben!

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Die SKS erachtet dies als äusserst kundenfreundlich. Unseres Erachtens foutieren sich die Fernmeldedienstanbieterinnen von ihren Pflichten in Art. 83 FDV, Spam zu verhindern. Ebenso wird damit das Spamverbot von Art. 45a FMG umgangen.

Die SKS verlangt daher, Art. 83 so zu formulieren, dass die Fernmeldedienstanbieterinnen Massnahmen ergreifen müssen und nicht nur können oder dürfen.

Erkennbarkeit von Mehrwertdiensten

Art. 36 FDV regelt, dass Mehrwertdienste als solche erkennbar sein müssen. Diese Regelung ist sehr zentral für den Schutz der Konsumentinnen und Konsumenten vor ungewollten Kosten und hat sich bewährt. Gerade angesichts der Tatsache, dass zahlreiche dubiose Anbieter sich auf dem Markt tummeln, konnten Missbräuche und ungewollte Kosten verhindert werden.

Leider gibt es noch Fälle, in denen die Konsumentinnen und Konsumenten dennoch getäuscht werden:

- Jüngst hat uns ein Konsument geschrieben, er habe eine Nummer mit der Vorwahl 041 angerufen, weil in einem Inserat ein Mehrwertdienst angepriesen wurde. Zwar stand weiter unten ein Hinweis «60 Minuten/Tag 30 Tage Fr. 135.–». Es war hingegen nicht ersichtlich, dass sich diese Angabe auf die 041-Nummer bezieht. Nun hat der Konsument mit seinem Anruf ein Abo gelöst, um einen 1 Monat für 135 Franken «plaudern» zu können.
- Ende des letzten Jahres wurden Fälle der Umleitung von Anrufen auf eine 044er- und 032er-Nummer auf eine 090x-Nummer bekannt. Unseres Erachtens sollten solche Umleitungen neu nicht mehr möglich, da Mehrwertdienste als solche erkennbar sein müssen. Das BAKOM hat uns darauf hingewiesen, dass es eine Situation gibt, indem entsprechende Dienste nicht der FDV unterstehen.

Die SKS ist der Ansicht, dass Anrufe, die mehr als die üblichen Tarife kosten, deutlich als solche erkennbar sein müssen. Die SKS verlangt daher, Art. 36 FDV dementsprechend umzuformulieren.

Tiefere Preise

Tiefere Preise auf der letzten Meile

Mit der Entbündelung der letzten Meile haben Dritte Zugang zum Netz der Swisscom und können den Konsumentinnen und Konsumenten entsprechende Angebote machen. Damit soll der Wettbewerb auf der letzten Meile für Telefon- und Internetzugänge angekurbelt werden.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

Hingegen verrechnet die Swisscom den Dritten einen Preis, der viel zu hoch und wettbewerbshemmend ist. Schuld daran ist auch die geltende Regelung in Art. 54 der FDV.

Gemäss dieser Bestimmung kann die Swisscom den Dritten die Wiederbeschaffungskosten verrechnen. Diese entsprechen dem Preis des neu gebauten Netzes. Dies ist absurd: Dank dieser Regelung kann die Swisscom die Kupferleitungen der Telecom PTT ein zweites Mal abschreiben. Zulasten der Dritten und der Konsumentinnen und Konsumenten kann sie massiv überhöhte Preise verlangen. Schätzungen gehen von Mehrkosten von 400 Millionen Franken pro Jahr aus, welche die Konsumentinnen und Konsumenten zu berappen haben!

Um diesen Missstand zu beheben, muss neu geregelt werden, dass die Swisscom nur noch die tatsächlichen Kosten verrechnen darf. Diese Kosten fallen an und gehen tatsächlich in die Kostenrechnung der Swisscom ein. Insofern ist es korrekt, dass die Swisscom nicht mehr als diese Kosten den Dritten verrechnen darf.

Die SKS verlangt daher, Art. 54 Abs. 2 der FDV wie folgt zu ändern:

> Die Kosten entsprechen den Aufwendungen und Investitionen einer effizienten Anbieterin. Die Berechnung der Kosten beruht auf aktueller Basis (forward looking). Die Kosten des Netzes entsprechen den *tatsächlichen Kosten und berücksichtigen bereits erfolgte Abschreibungen.*

Wird diese Änderung nicht vollzogen, befürchtet die SKS die Aushebelung des Wettbewerbs auf der letzten Meile. Der geltende Preis von 18.18 CHF, den Dritte der Swisscom bezahlen, ist extrem hoch. Die tiefsten Netzzugangspreise liegen in Italien bei 4.30 Franken, in Frankreich bei 2.70 Franken, in Deutschland bei 2.30 Franken und in Grossbritannien bei 2.65 Franken!

Ebenso droht die Errichtung eines neuen Monopols. Den Preis davon hätten – wie jetzt schon ersichtlich – die Konsumentinnen und Konsumenten zu bezahlen.

Dass die vorliegende Berechnungsmethode falsch ist, zeigen die Erfahrungen aus dem Strommarkt. Nach der Liberalisierung wollten die Stromkonzerne Preiserhöhungen durchsetzen, mit denen sie ihr Netz ein zweites Mal hätten abschreiben können. Nach öffentlichen Protesten hat der Bundesrat schliesslich die Stromversorgungsverordnung geändert. Der Grundsatz, dass abgeschriebene Netze nicht ein zweites Mal in Rechnung gestellt werden können, ist daher anerkannt.

Die SKS verlangt daher ausdrücklich die Änderung von Art. 54 Abs. 2 der FDV.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Roaming-Preisobergrenzen

Das BAKOM hat die Problematik erkannt: Die Mobilfunktarife für Auslandgespräche und -SMS sind zu teuer. Daher sollen die Konsumentinnen und Konsumenten mit einer transparenten Preisangabe geschützt werden (Art. 10a). Die SKS hat dies begrüsst.

Die Preistransparenz ist ein Recht der Konsumentinnen und Konsumenten und daher zwingend einzuführen. Hingegen dient sie nicht dazu, die hohen Preise zu beseitigen.

Die EU setzt Preisobergrenzen für das Roaming fest und reduziert diese Obergrenzen fortlaufend. Es ist geplant, dass ab dem 1. Juli 2009 die Preise erneut gesenkt werden. Demzufolge sollen abgehende Gespräche höchstens 40 Cent kosten, eingehende höchstens 16 Cent pro Minute. Ebenso soll die Obergrenze für SMS bei 11 Cent liegen und diejenige für den Datendownload bei 50 Cent pro MB für Grosskunden.

Für die SKS ist nicht einsichtig, warum Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten schlechter gestellt werden als diejenigen in der EU.

Die freiwillige Regulierung funktioniert nicht, wie die massiv überhöhten Preise zeigen. Zwar hat Swisscom seine Roaming-Preise nach der letzten Tarifsenkung der EU auch gesenkt, ohne sich jedoch vollkommen dem EU-Niveau anzunähern. Zudem hat die Konkurrenz diesen Schritt nicht vollzogen. Es ist daher nicht zu erwarten, dass weder die Swisscom noch die anderen Anbieter auf die jüngst beschlossene EU-Preissenkung reagieren werden.

Die SKS verlangt daher, dass auch in der Schweiz Preisobergrenzen für das Roaming festgelegt werden. So weit dies möglich ist, soll dies in der geltenden FDV-Revision festgelegt werden. Ansonsten soll das BAKOM hierzu rasch eine Änderung des Fernmeldegesetzes (FMG) vorlegen.

In der jetzigen Situation empfiehlt die SKS den Konsumentinnen und Konsumenten, ihr Handy im Ausland wenig zu nutzen und eine Telefonkarte für öffentliche Telefonkabinen zu erstehen. Dies ist derzeit die einzige Möglichkeit, wie Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten sich vor unliebsamen Überraschungen beispielsweise nach der Heimkehr aus den Ferien schützen können. Es liegt auf der Hand, dass solche leider nötigen Empfehlungen nicht dazu geeignet sind, die Mobilfunktelefonie weiter zu fördern. Die Preisregulierung würde daher zu einer förderlichen Entwicklung des Telekommunikationsmarktes beitragen.

Tiefere Preise für Mehrwertdienste

Art. 39 FDV legt Preisobergrenzen für Mehrwertdienste fest. Dies hat sich bewährt. Wie bei den Ausführungen zur Erkennbarkeit von Mehrwertdiensten erwähnt, werden die Konsumentinnen und Konsumenten mit Mehrwertdiensten bewusst getäuscht. In der Sendung «Kassensturz» wurde am 17. März 2009 über einen besonders perfekten Service berichtet:

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

Ein Unternehmen bietet einen so genannten «Partnerplauderservice» an. Menschen, denen das Alleinsein verleidet ist und die sich nichts sehnlicher als einen Partner wünschen, haben auf einen Mehrwertplauderdienst angerufen – in der Hoffnung, Geborgenheit und Liebe zu finden. Am anderen Ende der Leitung redete ein Mensch, der Emotionen vorgaukelte. Er motivierte den traurigen Single stets, wieder anzurufen, weil er seine Anrufe doch so vermisste. Die Masche war perfid: Beispielsweise wurde der Single bewusst eine Stunde vor Feierabend angerufen. Um diese Zeit war er natürlich am Arbeiten und konnte nicht reden. Somit bat der Angestellte des Plauderservice den Single um Rückruf. Kaum zuhause und alleine, wählte der Single die teure 0901-Nummer. Und breitete der Person sein Leben aus, schenkte ihr Vertrauen. Was bleibt, waren aber Rechnungen bis zu 50'000 Franken.

Die SKS ist entrüstet, dass es Unternehmen gibt, die bereit sind, so schamlos das wohl tiefste Bedürfnis des Menschen auszunutzen, nämlich den Wunsch nach Geborgenheit und Intimität.

Solange es nicht gelingt, solchen Machenschaften den Riegel zu schieben, sind die Preisobergrenzen für Mehrwertdienste deutlich zu senken. Die SKS verlangt insbesondere:

- Die Grund- oder Fixgebühren dürfen den Betrag von 25 Franken nicht übersteigen (anstelle von heute 100 Franken, Abs. 1).
- Der Preis von Minute darf den Betrag von 5 Franken nicht übersteigen (anstelle von heute 10 Franken, Abs. 2).
- Der Preis von Einzelinformationen eines «Push-Dienstes» darf 2 Franken nicht übersteigen (anstelle von heute 5 Franken, Abs. 3).
- Die Summe aller Gebühren pro Verbindung darf 50 Franken nicht übersteigen (anstelle von heute 400 Franken, Abs. 4).

Heute dürfen die totalen Gebühren pro Verbindung, das heisst pro Anruf, 400 Franken betragen! Dies ist ein exorbitanter Preis einer Dienstleistung, der Vorschub für Missbrauchsfälle wie den oben geschilderten leistet. Die heutigen Preisobergrenzen schützen die Anbieterinnen von Mehrwertdiensten gar vor Klagen der Konsumentinnen und Konsumenten. Dabei sollten doch die Konsumentinnen und Konsumenten vor den Praktiken einiger Mehrwertdienstanbieterinnen geschützt werden.

Die SKS verlangt daher vom BAKOM mit Nachdruck der Senkung der massiv überteuerten Preise für Mehrwertdienste.

Weiter bezahlen Anrufende auf eine 090x-Nummer auch, wenn sie in der Warteschleife warten. Unseres Erachtens ist dies nicht korrekt, da während des Wartens kein «Mehrwert» erbracht wird. Die SKS verlangt daher die Integration eines Passus in den Bestimmungen zu den Mehrwertdiensten, welche eine Verrechnung der Zeit in der Warteschleife untersagt. Ebenso muss Art. 11a Abs. 1 PBV entsprechend umformuliert werden.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Mehr Wettbewerb

Keine automatische Vertragsverlängerung

Häufig schliessen Telekommunikationskundinnen und -kunden einen Abonnementsvertrag über zwei Jahre ab. Dieser wird typischerweise um ein Jahr verlängert, wenn der Kunde den Vertrag nicht kündigt. Während der zwei Jahre erhält der Kunde keinerlei Information über die Kündigung von der Fernmeldedienstanbieterin. Daher kommt es regelmässig vor, dass der Vertrag automatisch verlängert wird, obschon der Kunde keine Vertragsverlängerung wünscht.

Die Problematik wird dadurch verschärft, dass die Kündigungsfrist für Fernmeldedienstverträge zumeist drei Monate beträgt. Wer beispielsweise einen Vertrag über ein Jahr abschliesst, tut gut daran, schon bald an die Kündigungsmöglichkeit zu denken!

Die geltende Regelung ist nicht nur ein Ärgernis für die Konsumentinnen und Konsumenten. Sie ist auch ein leider wirksames Mittel, um den Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt einzudämmen.

Die automatische Vertragsverlängerung (so genannte «Rollover»-Verträge) ist ein typisches Ärgernis im Telekommunikationsmarkt. Der SKS erhält regelmässig Beschwerden von Konsumentinnen und Konsumenten, die diese Verträge als einschränkend und «hinterlistig» betrachten. Tatsächlich binden sie die Konsumentinnen und Konsumenten nicht mit Preis oder Qualität, sondern mittels unfairer Methoden.

Die SKS verlangt daher das Verbot von «Rollover»-Verträgen. Verträge dürfen nur verlängert werden, wenn die Kundinnen und Kunden hierzu ihr Einverständnis gegeben haben. Die Fernmeldedienstanbieterinnen informieren die Kundinnen und Kunden hierzu schriftlich über den Ablauf des Vertrages. Im Sinn eines Kompromisses wäre es denkbar, dass der Vertrag als verlängert gilt, wenn die Kundin innert angemessener Frist auf das Schreiben nicht reagiert.

Als Kompromissvorschlag kann sich die SKS vorstellen, dass die Fernmeldedienstanbieterinnen im Bereich Mobilfunk ihre Kundinnen und Kunden mit einem SMS 1 Monat vor Ablauf der Kündigungsfrist über den Ablauf der Kündigungsfrist informieren.

Die SKS erachtet Massnahmen in diesem Bereich als dringend notwendig. Die gemachten Vorschläge dienen dazu, den Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt anzukurbeln. Denn Wettbewerb lebt von der Möglichkeit, den Anbieter wechseln zu können und im Vorfeld davon Angebote zu vergleichen.

Die SKS hat die Thematik bereits den grossen Fernmeldedienstanbieterinnen vorgelegt. Diese lehnen es zum Teil ab, von sich aus tätig zu werden. Die SKS hat dafür Verständnis: Wer alleine handelt, riskiert, mehr Kundinnen und Kunden als bisher zu verlieren, ohne entsprechend neue Kundinnen und Kunden zu gewinnen. Daher ist eine Branchenlösung unumgänglich.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Angesichts dessen fordert die SKS das BAKOM mit Nachdruck auf, entsprechende Regelungen in die FDV aufzunehmen.

Vergleichbarkeit der Angebote

Wer seine Fernmeldedienstanbieterin wechseln will, möchte die Kosten vergleichen. Dies ist äusserst aufwändig. Im Mobilfunk müssen beispielsweise die Abonnementsgebühr, die verschiedenen Tarife für Anrufe auf das Festnetz, auf das Netz der eigenen Anbieterin, auf das Fremdnetz und ins Ausland, die Tarife für SMS, die Tarife für den Datendownload und so weiter verglichen werden. Es ist daher praktisch unmöglich, einen vernünftigen Preisvergleich zwischen den Angeboten der Fernmeldedienstanbieterinnen zu machen.

Zwar bietet der Vergleichsdienst Comparis eine Musterrechnung an. Doch auch hier fehlt das Wichtigste: Die Darstellung von verschiedenen Nutzerprofilen, die einen Preisvergleich auf den ersten Blick erlaubt. Das BAKOM misst regelmässig die Preisentwicklung der Telekommunikation mit Nutzerprofilen (Wenignutzer, durchschnittliche Nutzer, Vielnutzer). Doch auch diese Information hilft den Konsumentinnen und Konsumenten nicht beim Preisentscheid. Sie zeigt jedoch, dass es möglich ist, Nutzerprofile zu erstellen, die klare Preisvergleiche erlauben.

Die Stiftung für Konsumentenschutz erachtet es daher als sinnvoll und nötig, dass die Fernmeldedienstanbieterinnen selbst für verschiedene Nutzerprofile die monatlichen Kosten angeben. Das BAKOM soll diese Nutzerprofile definieren. Auf ihren Websites und an ihren Verkaufspunkten sollen die Fernmeldedienstanbieterinnen die Kosten ihrer Angebote für die definierten Nutzerprofile offenlegen. Gemeinsam mit der Vergleichbarkeit der Qualität (Art. 10b neu) können die Konsumentinnen und Konsumenten dann diejenige Anbieterin und dasjenige Produkt auswählen, das ihren Bedürfnissen am meisten entspricht.

Die SKS verlangt daher vom BAKOM, eine entsprechende Regelung in die FDV aufzunehmen.

Einführung einer gemeinsamen «Broker-Plattform»

Die Stiftung für Konsumentenschutz unterstützt ausdrücklich die vorgebrachte Forderung der Einführung einer gemeinsamen «Broker-Plattform» an dem alle Fernmeldedienstanbieterinnen beteiligt sind. Für die Portierung von Telefonnummern gibt es bereits eine Branchenlösung («INET-Server»). Dieser Lösungsansatz soll auf weitere Aspekte des Anbieterwechsels ausgedehnt werden. Damit wird der Wechsel von einer Fernmeldedienstanbieterin zur anderen erleichtert, was den Wettbewerb intensiviert. Selbstverständlich muss dabei dem Datenschutz Rechnung getragen werden.

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch

KONSUMENTEN SCHUTZ

Wir danken Ihnen für die Berücksichtigung unserer Stellungnahme.

Mit freundlichen Grüssen
STIFTUNG FÜR KONSUMENTENSCHUTZ

Sara Stalder
Geschäftsleiterin

Andreas Tschöpe
Politischer Fachsekretär

Stiftung für Konsumentenschutz, Monbijoustrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Postkonto 30-24251-3
Telefon 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27, Bestellungen: Telefon 031 307 40 40, admin@konsumentenschutz.ch, www.konsumentenschutz.ch