

Bundesamt für Kommunikation BAKOM
Paul Andermatt
Zukunftsstrasse 44
2501 Biel

| | |
|---------------|---|
| BAKOM | |
| 31. AUG. 2012 | |
| Reg. Nr. | |
| DIR | |
| BO | |
| MP | |
| IR | |
| TC | X |
| AF | |
| FM | |

Kontakt Bachmann Oliver
Telefon +41 43 388 77 88
E-Mail oliver.bachmann@mobilezone.ch

Regensdorf, 7. Februar 2011

Stellungnahme im Fall Änderung Verordnung der Eidgenössischen Kommunikationskommission betreffend das Fernmeldegesetz

Sehr geehrter Herr Andermatt

Hiermit nehmen wir gerne Stellung zum Artikel 12 des Entwurfes vom 2. Juli 2012.

Mobilezone.com ist seit 1999 Festnetzanbieter im Bereich Preselection und DSL und bringen unsere Produkte über unsere 140 Shops in der gesamten Schweiz und Callcenter-Partnern an den Kunden. Da die Callcenter-Absatzkanäle für uns eine existentielle Absatzquelle ist, sprechen wir uns klar gegen eine Abschaffung des telefonischen Vertrages aus, unterstützen jedoch Qualitative Verbesserungen / Kontrollen durch die betroffenen Stellen.

Gerne zeigen wir Ihnen mit den folgenden Punkten auf, warum das TPV-Verfahren Berechtigung hat, wie wir die Kundenzufriedenheit und somit ein positives Kundenerlebnis sicherstellen.

Vertriebsart

Mit der telefonischen Vertragsart erreicht man in der Kundenakquisition eine klar bessere Vertragsqualität als mit schriftlichen Verträgen. Absatzmöglichkeiten für schriftliche Verträge wären Ranger, Strassenpromotoren etc. welche Bekannterweise diverse negative Kundenerlebnisse mit sich bringen, da keine standardisierten Kontrollen vorhanden sind und somit regelmässig auch in den Medien präsent sind.

Vertragsablauf-Sicherheit

Die Qualität des TPV Verfahrens sehen wir in unserer Anwendung als sehr hoch und Kundenfreundlich:

- Agenten werden regelmässig über das eigene Angebot und Wettbewerb geschult
- Aufzeichnung des gesamten Gesprächs Verlaufs (Vorgespräch und Vertrag)
- 3rd Party Quality Control durch die Firma TSS (Vorgespräch und Vertrag). Mit dieser unabhängigen Quality Control stellen wir eine konstant hohe Agenten-Qualität und sofortige Korrekturmöglichkeiten sicher.
- 3rd Party Verification durch die Firma TSS (Vertrag). Dank dieser Methodik können wir sicherstellen, dass alle Verträge welche durch die unabhängige Stelle verifiziert wurde, rechtsgültig wird.
- Am zweiten Tag nach dem Vertragsabschluss erhält der Kunde einen Willkommensbrief in dem nochmals alle Vertragspunkte wie Produkt, Preise, Laufzeiten, Gebühren aufgeführt sind. Ebenfalls hat der Kunde vom Tag des Vertragsabschlusses kulante 10 Tage Zeit vom Vertrag zurück zu treten.

- Diese Sicherheitsmassnahmen bringen für unser Unternehmen zwar hohe Kosten - ohne dass der Kunde Umsatz generiert hat – gewährt uns jedoch ein hohes Mass an Qualität, Sicherheit und Kundenzufriedenheit.

Ombudscom

Mit der Firma ombudscom stehen wir regelmässig in Kontakt, damit Korrekturmöglichkeiten rasch erkannt und implementiert werden können. Wir schätzen den Service von ombudscom und sind froh, dass damit eine neutrale Anlaufstelle für den Kunden geschaffen wurde.

Die telefonischen Verträge trugen einen sehr grossen Teil zum Wettbewerb nach der Liberalisierung des Telekommarktes bei. Aus unserer heutigen Position ist das TPV Verfahren eine sehr kundenfreundliche und kostengünstige Vertragsmethode, welche auch dem Kunden wiederum Einsparungen bringt und zwingend gefördert und weiter ausgebaut werden sollte. Im Bereich ULL und VTA sind heute nach wie vor schriftliche Vollmachten erforderlich welche dem Kunden und den Unternehmungen Aufwand und grosse Umtriebe bescheren. Einen Vorstoss des telefonischen Vertrages in diesem Bereich sehen wir als weiteren wegweisenden Schritt zu einem funktionierenden Wettbewerb. Was können wir von unserer Seite dafür unternehmen, dass auch in diesen Bereichen das TPV-Verfahren Anwendung finden kann?

Wir hoffen, dass wir Ihnen mit den aufgeführten Punkten aufzeigen konnten, dass bei uns das TPV Verfahren zur hohen Kundenzufriedenheit und Qualität eingesetzt wird. Eine Bildung einer möglichen Interessengruppe würden wir unterstützen. Dabei könnten alle Parteien (BAKOM, ombudscom, Konsumentenschutz, Carrier, Verifikatoren) vertreten sein und sich auch weitere Vorgehen und Optimierungsmöglichkeiten einigen.

Für uns ist die TPV Vertragsmöglichkeit existentiell und wir hoffen, dass wir Ihnen mit unserem Schreiben die Kundenvorzüge aufzeigen konnten um von einer Änderung des Artikel 12 abzusehen.

Freundliche Grüsse
mobilezone com ag



Oliver Bachmann
Business Unit Manager