

Bundesamt für Kommunikation
BAKOM
Zukunftstrasse 44
Postfach
CH-2501 Biel

Zürich, 13. September 2006

Revision der Ausführungsverordnungen zum FMG

Sehr geehrter Herr Bundesrat Leuenberger
Sehr geehrte Damen und Herren

Wir danken Ihnen für die Gelegenheit, uns an der Vernehmlassung zur Revision der Ausführungsverordnungen zum Fernmeldegesetz beteiligen zu können.

Für das Konsumentenforum kf stehen die wichtigsten konsumentenrelevanten Bestimmungen der Verordnung über die Fernmeldedienste (FDV) im Vordergrund. Wir nehmen deshalb nur zu diesen Bestimmungen Stellung.

Einführung

Wir begrüssen, dass die revidierte Fernmeldeverordnung konsumentenfreundliche Bestimmungen enthält. Der Bereich der Fernmelde- und Mehrwertdienste ist äusserst komplex und wir weisen darauf hin, dass unsere Beratungsstellen täglich mit Fällen von mangelnder Preistransparenz, unlauteren Mehrwertdiensten und irreführenden Informationen konfrontiert werden. Wir sind erfreut, dass diese Themen nun endlich eine gesetzliche Grundlage haben.

Zu den detaillierten Bestimmungen

Art. 10 Preistransparenz

Endlich wird der Preistransparenz und dem Recht der Konsumentinnen und Konsumenten, die Tarife zu kennen, bevor sie eine Dienstleistung in Anspruch nehmen, Rechnung getragen. Die abrechnende Anbieterin muss nun ihre Kunden vorgängig kostenlos, kurz und werbefrei über den Preis von Verbindungen zu Kunden anderer Anbieterinnen informieren. Wir bestätigen die Erläuterungen in Ihrem Bericht, welche besagen, dass sich die bisherigen

Abfragelösungen zur Netzzugehörigkeit von portierten Nummern mittels SMS oder via Hotline als zu schwerfällig und konsumentenunfreundlich erwiesen haben. Wir begrüssen deshalb diesen Artikel mit Nachdruck.

Auch die Möglichkeit der Wahlfreiheit zwischen Ein- und Ausschaltung der Tarifhinweise wird von uns unterstützt.

Der Kunde muss bei speziellen Fernmeldedienstangeboten wissen, wann sein Budget an kostenlosen Minuten erschöpft ist (Abs. 2). Dieser Absatz trägt dem Informationsrecht und der Transparenz Rechnung. Auch hier können unsere Beratungsstellen bestätigen, dass diese Bestimmung dem Bedürfnis der Konsumentinnen und Konsumenten entspricht.

5. Kapitel Mehrwertdienste

Das Konsumentenforum kf begrüsst die ausführlichen Bestimmungen über die Mehrwertdienste. Diese Dienste haben den Konsumentinnen und Konsumenten in den letzten Jahren viele Probleme bereitet. Bereits die Bestimmungen in der Preisbekanntgabeverordnung wurden damals vom Konsumentenforum kf nachdrücklich begrüsst. Diese waren, nach ständigen Missbräuchen der Mehrwertdienstanbieterinnen, nämlich dringend notwendig.

Dank der neuen Bestimmungen in der Fernmeldeverordnung wird mehr Klarheit geschaffen. So müssen die Mehrwertdienste in einer separaten Rubrik angegeben werden und die Konsumentinnen und Konsumenten wissen, wer hinter einer Mehrwertdienstnummer steht. Ausserdem begrüssen wir die Bestimmung, welche besagt, dass eine Anbieterin nicht berechtigt ist, einem Konsumenten, der eine Rechnung betreffend Mehrwertdienste ganz oder teilweise bestreitet, den Anschluss zu sperren oder den Vertrag zu kündigen.

Das Konsumentenforum kf begrüsst die Bestimmung betreffend die Preisobergrenze und die Bestimmungen über den Schutz von Minderjährigen (Art. 40 FDV) mit Nachdruck.

6. Kapitel Schlichtungsstelle

Das Konsumentenforum kf begrüsst die gesetzliche Verankerung einer Schlichtungsstelle für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Konsumenten und ihren Anbieterinnen von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten.

Die Schlichtungsstelle soll nicht nur die Transparenz ihrer Tätigkeit gegenüber dem Bundesamt und der Öffentlichkeit garantieren, sondern auch die Anonymität der Daten. Kundendaten sollen ausdrücklich nicht weitergegeben werden. Art. 42 Abs. 2 FDV soll dementsprechend ergänzt werden.

Diese Anonymität soll auch für die Veröffentlichung der Entscheide im Internet gelten. Art. 46 Abs. 4 FDV soll dementsprechend ergänzt werden.

Gemäss Art. 43 Abs. 3 FDV ernennt das Bundesrat die Beauftragte für eine befristete Zeit. Diese befristete Zeit wird aber nicht näher definiert. Die Gründungsarbeit einer Schlichtungsstelle ist nicht zu unterschätzen. Das Konsumentenforum kf hat zusammen mit der Fédération romande des consommateurs, Swisscom, Orange, cablecom und sunrise die Schlichtungsstelle Ombudscom gegründet und weiss ganz genau, wie viel Zeit darin investiert wurde. Eine minimale Dauer ist nämlich notwendig, um die Schlichtungstätigkeit unabhängig, unparteiisch, transparent und effizient gemäss Art. 41 Abs. 2 FDV auszuüben. Wir verlangen deshalb eine minimale Dauer von 36 Monaten. Art. 42 Abs. 3 FDV soll dementsprechend geändert werden.

Die Schlichtungsstelle soll nicht auf eine Streitsache eintreten, wenn ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine andere Behörde mit der Streitsache befasst ist, die Gegenstand des Schlichtungsbegehrens ist. Wird während einem hängigen Schlichtungsverfahren ein Gericht, Schiedsgericht oder eine andere Behörde mit der Behandlung der gleichen Streitsache betret, so kann die Schlichtungsstelle das Verfahren abschreiben. Art. 44 Abs. 2 FDV soll dementsprechend geändert werden.

Art. 78 Massenwerbung

Das Konsumentenforum kf wird vermehrt mit Beschwerden über unerwünschte Werbung konfrontiert. Wir begrüßen deshalb die Bestimmungen zur Massenwerbung. Wir hoffen, dass dadurch zumindest die lästigen Gewinnversprechen vermindert werden können.

Diese Bestimmungen finden aber leider keine Anwendung auf Einzelfälle, welche auch lästig und unlauter sein können. Das Konsumentenforum kf weist darauf hin, dass unsere Beratungsstellen täglich mit solchen Fällen konfrontiert werden. Wir sind daher der Auffassung, dass die Meldestelle für unlautere Massenwerbung auch Einzelfälle bearbeiten muss.

Art. 79 Anzeige der Rufnummer der Anrufenden

Das Konsumentenforum kf begrüsst den Abs. 2, welcher besagt, dass die Fernmeldediensteanbieterinnen ihre Kundinnen und Kunden beim Abschluss des Vertrages ausdrücklich auf die Möglichkeit, die Anzeige ihrer Rufnummer auf der Anlage der oder des Angerufenen zu unterdrücken, hinweisen müssen.

Da der Dienst „abweisen anonymer Anrufe“ nur bei Anrufen aus dem Inland zufrieden stellend funktioniert und die Rufnummer bei Anrufen aus dem Ausland oft aus technischen Gründen fehlt, egal ob sie anonym sind oder nicht, begrüßen wir, dass es den Fernmeldediensteanbieterinnen überlassen wird, ob sie ihren Kunden den oben genannten Dienst anbieten wollen.

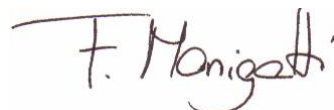
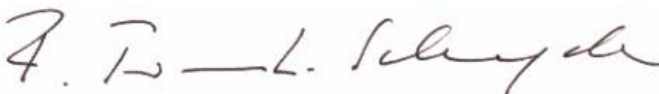
Zu den anderen Bestimmungen der FDV haben wir keine Bemerkungen.

Wir danken Ihnen für die Kenntnisnahme und hoffen, Ihnen mit unserer Stellungnahme gedient zu haben.

Freundliche Grüsse

Franziska Troesch-Schnyder

Fabiola Monigatti



Präsidentin
Konsumentenforum kf

Geschäftsführerin
Konsumentenforum kf