

per E-Mail:

Eidgenössisches Departement für Umwelt,
Verkehr, Energie und Kommunikation UVEK
Frau Bundesrätin Simonetta Sommaruga
tp-secretariat@bakom.admin.ch

Baden, Dättwil am 25.3.2020

**Stellungnahme der AP Dialog AG zur Vernehmlassung zur Revision der
Verordnungen zum Fernmeldegesetz**

Als Betreiberin des Auskunftsdienstes 1820 möchten wir, die AP Dialog AG, zur verpflichtenden Preisansage ab 90 Rappen pro Anruf (Preisbekanntgabeverordnung Art. 11a Abs. 1 und 1 bis) sowie einer sekundengenauen Abrechnung (Artikel 39b) Stellung nehmen. Zudem fordern wir als Telemarketing Unternehmen Anpassungen der Artikel 82 und 83, um es schweizerischen Unternehmen weiterhin zu ermöglichen potentielle Neukundinnen und Neukunden telefonisch zu kontaktieren.

Die Telefonauskunft kann mit 090x Nummern nicht gleichgesetzt werden

Im Gegensatz zu den 090x Nummern unterliegen Auskunftsdienste einer strengen Regulierung. Sie müssen 24x7 in allen Landessprachen zur Verfügung stehen. Der Service ist auf die Ausgabe von Verzeichnisdaten beschränkt. Die Anrufe auf 18xy Nummern werden immer schnell beantwortet und im Sinne der Konsumenten kurzgehalten. Die durchschnittliche Wartezeit in 2019 war unter 2 Sekunden. Die durchschnittliche Gesprächszeit lag bei unter 60 Sekunden.

Zudem haben die Auskunftsdienste mit einem stetig fallenden Anrufvolumen und steigenden Datenkosten zu kämpfen. Die regulierten Daten werden von immer weniger Käufern bezogen und werden daher immer teurer. Die Tatsache, dass die regulierten Daten aufgrund einer Anpassung in der letzten

Verordnung zum Fernmeldedienstgesetz keine Rubriken mehr beinhalten, wirkt sich in dieser Beziehung zusätzlich negativ aus.

Konsumenten Opfer statt Gewinner

Die Miteinbeziehung von Auskunftsdiensten in die angesprochenen Artikel der Verordnung schiesst am Ziel vorbei, Konsumenten mehr Transparenz zu gewährleisten und Abzocke zu verhindern.

Die Auskunftsdienste erhalten schon heute kaum Beschwerden bezüglich überhöhter Preise und behandeln solche Beschwerden immer sehr kulant und im Sinne des Konsumenten. Die bestehende verpflichtende Preisansage bei der Weiterverbindung erweist sich als wirkungsvolles Mittel, um Überraschungen in der Telefonrechnung zu vermeiden.

Da Auskunftsanrufe aufgrund bestehender regulatorischer Auflagen selten länger als eine Minute dauern, können sie preisregeltechnisch nicht mit 090x Diensten, bei denen viel längere Gesprächszeiten die Regel sind, in einen Topf geworfen werden.

Die Bundesnetzagentur in Deutschland hat diese Tatsache erkannt und bei der Einführung einer allgemeinen Preisansageverpflichtung bei Mehrwertdiensten Auskunftsdienste explizit ausgenommen. Auskunftsdienste müssen in Deutschland weiterhin erst ab einem Preis von EUR 2 pro Minute eine Preisansage einspielen.

Wirtschaftlichkeit von aktueller Preisregelung abhängig

Die Wirtschaftlichkeit dieser hohen Servicequalität sowie die strikte Einhaltung der strengen rechtlichen Auflagen für 18xy Dienste ist von der Beibehaltung der aktuellen Preisregelung (Preisangabepflicht erst ab mehr als CHF 2 Fr pro Anruf und pro Minute) sowie einer Minutentakung abhängig.

Die Anbieterinnen verzichteten seit Jahren auf Preiserhöhungen und investierten in Qualitäts- und Effizienzverbesserungen zur Abfederung des sinkenden Anrufvolumens. Dabei vertrauten sie vor allem auch auf eine Kontinuität in der Gesetzgebung.

Neue Regelungen würden Schweizer Telefonauskunft zerstören

Die geplanten Änderungen der Verordnung würden jedoch alles, was in den letzten Jahren aufgebaut wurde, massiv schaden und folgende Auswirkungen haben:

- Die Anbieter wären gezwungen auch bei Kosten unter CHF 2 pro Anruf/pro Minute, wie aktuell bei allen Auskunftsnummern der Fall, eine Preisansage einzuspielen.
- Das Anrufvolumen würde auf der Basis internationaler Erfahrungen um 30-70% fallen. Vor allem viele jener Anrufer, die gelegentlich die Auskunft nutzen, legen sofort auf, wenn sie eine Preisansage hören.
- Die Einführung einer sekundengenauen Verrechnung würde zusätzliche Einnahmenverluste von etwa 30 % zur Folge haben, die die angeschlagene Schweizer Auskunftsbranche alleine nicht verkraften könnte.
- Unter diesen Umständen wären Anbieter gezwungen einen grossen Teil ihrer Belegschaft zu kündigen bzw die Abwicklung ihrer Dienstleistung teilweise oder vollständig ins Ausland zu verlagern. Unter anderem würde der Service möglicherweise nur mehr auf Hochdeutsch und nicht mehr in Mundart angeboten werden.
- Zudem würden Preise trotzdem steigen, um den Verlust an Anrufen und Umsatz wettzumachen. Die aktuell geltende smarte kombinierte CHF 2 pro Anruf und pro Minute-Grenze für die Preisansage, die dem Schweizer Markt über Jahre verhältnismässig günstige Preise und hohe Servicequalität gesichert hat, wäre ja nicht mehr vorhanden. Bald könnten einfache Auskunftsanrufe, wie in einigen EU-Staaten, im Schnitt über 10 Franken kosten.
- Ältere und weniger internetaffine Menschen, die auf die Auskunft angewiesen sind, wären folglich die grossen Verlierer der neuen

Regelungen. Sie müssten ein Mehrfaches für die gewohnte Auskunft bezahlen.

- Zudem würde sich die Servicequalität verschlechtern. Die Anbieterinnen wären gezwungen den Servicelevel aufgrund des deutlich niedrigeren Anrufvolumens herunterzuschrauben. Längere Wartezeiten, vor allem zu Randzeiten, in der Nacht und an Wochenenden wären die Folge.
- Viele Anrufende, die regelmässig die Auskunft anrufen und sich der Preise völlig bewusst sind, müssten wegen der Preisansage länger warten bis sie ihre Auskunft erhalten. Das entspricht nicht dem Interesse des auskunftssuchenden Konsumenten, der schnell an Verzeichnis-Informationen herankommen will.

Wir ersuchen daher das BAKOM dringlichst, dass Kurznummern aus den Regelungen der Artikel 39b und 11a Abs. 1 und 1bis explizit exkludiert werden.

Wir schlagen folgende Änderungen in der Verordnung vor:

Art. 39b Preistransparenz bei Mehrwertdiensten

*1 Für Verbindungen zu Nummern des Typs 084x, 090x und zu Kurznummern nach den Artikeln 29–32 und 54 AEFV9 dürfen die Anbieterinnen von Fernmeldediensten ihren Kundinnen und Kunden nur den Preis in Rechnung stellen, der zwischen der Inhaberin oder dem Inhaber der Nummer und der Anbieterin, bei der die Nummer in Betrieb steht, für einen Anruf auf die Nummer vereinbart ist und der nach Artikel 11a und 13a PBV bekannt gegeben wird. **Zeitabhängige Gebühren werden bei Verbindungen zu Nummern des Typs 090x sekundengenau abgerechnet.** Der Endbetrag darf auf die nächsten 10 Rappen aufgerundet werden.*

2 Für Verbindungen zu Nummern des Typs 090x dürfen anrufenden Kundinnen und Kunden nur Preise in Rechnung gestellt werden, die von ihren Anbieterinnen von Fernmeldediensten während der Verbindungsdauer ermittelt werden können.

3 Zu den in Absatz 1 und Artikel 39a geregelten Preisen dürfen für Verbindungen zu Nummern des Typs 0800, 00800, 084x, 090x sowie zu

Kurznummern nach den Artikeln 29–32 und 54 AEFV keine Zuschläge verlangt werden.

4 Die Anbieterinnen stellen ihren Kundinnen und Kunden die Angaben gemäss Absatz 1 in einem Abrufverfahren bereit.

Preisbekanntgabeverordnung

Art. 11a Abs. 1 und 1bis

1Bei Dienstleistungen nach Artikel 10 Absatz 1 Buchstabe q sind die Konsumentinnen oder Konsumenten mündlich, vorgängig, klar und kostenlos über den Preis zu informieren. Die Information hat zumindest in der Sprache des Dienstangebots zu erfolgen.

*1bis Bei Dienstleistungen nach Artikel 10 Absatz 1 Buchstabe q, die von einer Anbieterin von Fernmeldediensten verrechnet werden, ist eine Preisansage nicht erforderlich, wenn lediglich eine Grundgebühr erhoben wird und diese maximal 90 Rappen beträgt **oder bei Auskunftsdiensten im Format 18xy die Grundgebühr oder der Preis pro Minute mehr als zwei Franken beträgt.***

Telemarketing

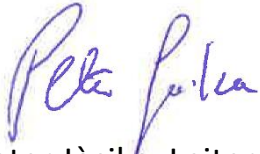
Die geplanten Änderungen der Artikel 82 und 83 im Zusammenhang mit unlauterem Wettbewerb, sollten so angepasst werden, dass schweizerische Unternehmen weiterhin die Möglichkeiten haben, neue Kundinnen und Kunden telefonisch zu akquirieren.

Coronakrise

Aufgrund der für die ganze schweizerische Wirtschaft prekären Lage im Zusammenhang mit dem Coronavirus und den erwarteten Folgen, fordern wir den Gesetzgeber zudem dazu auf, das Inkrafttreten der Verordnung um mindestens zwei Jahre auf 2023 oder 2024 zu verschieben.

Besten Dank für die Berücksichtigung unserer Stellungnahme.

Mit freundlichen Grüßen



Peter Jösika, Leiter Inbound