



Konsumentenforum kf
Grossmannstrasse 29
8049 Zürich
forum@konsum / www.konsum.ch

Bundesamt für Kommunikation
Nummerierung und Adressierung
Zukunftstrasse 44
CH-2501 Biel

Zürich, den 8. Juli 2005

Konsultation bezüglich der Änderung der technischen und administrativen Vorschriften

Sehr geehrter Herr Maurer

Wir danken Ihnen für die Gelegenheit, uns an der Konsultation in der oben stehenden Sache beteiligen zu können. Gerne nehmen wir dazu wie folgt Stellung.

I. Einleitung

Die meisten Änderungen sind rein administrativer Natur und für die Konsumenten kaum von Interesse. Nur einige wenige Anpassungen haben direkte Auswirkung auf die Konsumenten. Wir verzichten deshalb auf eine systematische Kommentierung aller Artikel bzw. Änderungsentwürfe und beschränken uns auf eine generelle Kommentierung. Ausserdem nutzen wir die Gelegenheit dieser Konsultation, das BAKOM auf die Probleme der Einzelnummerzuteilung (Mehrwertdienste) aufmerksam zu machen (vgl. Punkt III).

II. Ausserbetriebnahme 111

Das Konsumentenforums kf ist der Meinung, dass es wenig Sinn macht, die bekannteste Nummer der Schweiz aus dem Netz zu nehmen. Die Kurznummer 111 ist praktisch, einprägsam, kurz, schnell und deshalb hilfreich nicht zuletzt auch in Notsituationen. Viele Anrufe werden über Mobilfunk getätigt. Bereits heute können alle Telefonanbieter die Nummer 111 für den eigenen Auskunftsdienst nutzen.

Mit der vorgesehenen Änderung wird der Markt für Auskunftsdienste geöffnet und es können auch Unternehmen, die keine Telefonanbieter sind, Auskunftsdienste anbieten. Für viele Firmen sicher ein produktiver Vorteil. Aus Sicht der Konsumentinnen und Konsumenten stiften die vielen 18xy-Nummern jedoch Verwirrung, sie sind wenig kundenfreundlich und führen zu unnötigen Verunsicherungen.

Das Konsumentenforum kf steht dieser Migration skeptisch gegenüber.

Werden die 18xy eingeführt, fordern wir, dass Konsumentinnen und Konsumenten klar, offen, transparent und kundenfreundlich informiert werden.

Mit dem Wechsel auf 18xy Nummern werden verschiedene Nummern nebeneinander bestehen. Es wird für Konsumentinnen und Konsumenten nicht einfach sein, den Überblick zu bewahren. Klare und unabhängige Information der Telefonanbieter hat für uns deshalb oberste Priorität.

Aus diesem Grund begrüsst das Konsumentenforum kf folgende Pflicht der Anbieter: *„Damit die Betreiberinnen der alten und der neuen Nummer für Auskunftsdienste zu den Teilnehmerverzeichnissen gleich behandelt werden, darf das Sprechband dem Anrufenden auf keinen Fall eine bestimmte 18xy-Nummer angeben. Dagegen darf es auf Informationsquellen verweisen, die alle 18xy-Nummern, die in Betrieb sind, auf transparente, neutrale und diskriminierungsfreie Art und Weise auflisten (zum Beispiel: Internet-Seite, Informationsdienst über 0800- oder 084x-Nummern, genaue Seite im Telefonbuch usw.)“* (vgl. SR 784.101.113 / 2.6 Technische und administrative Vorschriften betreffend die Verwendung von Kurznummern ohne formelle Zuteilung, Seite 9).

Das BAKOM sieht drei Phasen vor: die Phase vor der Vorbereitungsphase, die eigentliche Vorbereitungsphase und die Übergangsphase. Während dieser Phasen werden die Anbieter verpflichtet, die Konsumentinnen und Konsumenten über die Migration zu informieren. Das Konsumentenforum kf begrüsst die aufgelisteten Pflichten: kostenloses Sprachband, schriftliche Information und zeitliche Begrenzung der Übergangsphase auf 12 Monate.

Die Information sollte allerdings in **drei Amtssprachen** erfolgen und nicht nur in zwei.

III. TAV betreffend die Einzelnummerzuteilung

Diese Vorschriften bilden die Grundlagen für den Mehrwertdienstmarkt. Die Einzelnummerzuteilung (Individual Number Allocation, INA) ist die Voraussetzung dafür, dass jede Privatperson und jedes Unternehmen im In- und Ausland in die Lage versetzt wird, Mehrwertdienste anzubieten.

Die Technischen und Administrativen Vorschriften (TAV) für die Einzelnummerzuteilung, SR 784.101.113 / 2.10 sehen bestimmte Voraussetzungen für die direkte Sperrung durch die Fernmeldedienstanbieter vor.

Gemäss Art. 24h Abs. 1 AEFV können die Fernmeldedienstanbieter den Zugang zu einzeln zugeteilten Nummern bei begründetem Verdacht, dass die Inhaberin oder der Inhaber diese in rechtswidriger Weise oder zu einem rechtswidrigen Zweck missbraucht, bei zeitlicher Dringlichkeit zur Abwehr eines drohenden, nicht leicht wieder gut zu machenden Nachteils bis zum Ablauf von vier Werktagen sperren. Die Frist für diese Sperrung gilt ab dem Folgetag der Sperrung.

Die Beratungsstelle des Konsumentenforum kf wird immer wieder mit Fällen von rechtswidrigen Missbräuchen der zugeteilten Nummern konfrontiert. Auch wenn die oben genannten Vorschriften Missbräuche zu verhindern suchen und dies ausdrücklich regelt, gibt es immer wieder Inhaber von Mehrwertdienstnummern, welche eine Lücke finden, um Konsumentinnen und Konsumenten abzuzocken.

Im Rahmen dieser Konsultation nutzen wir die Gelegenheit, die Probleme der Konsumentinnen und Konsumenten im Bereich der Mehrwertdienstnummern zu erläutern, in der Hoffnung, dass diese bald gelöst werden.

Die häufigsten Konsumentenfallen sind:

- Konsumenten wissen nicht immer im Voraus, wie viel der Anruf effektiv kostet.
- Der Vertragsabschluss ist anonym, automatisiert und nicht widerrufbar.
- Konsumenten sind abhängig von einer mündlichen Tarifansage (Beweisprobleme bei einer allfälligen Verletzung der Preisbekanntgabeverordnung).
- Mehrwertdienste können auch über geographische Nummern bzw. Mobiltelefonnummern angeboten werden
- Gespräche werden absichtlich in die Länge gezogen.
- Konsumenten erhalten auch nach langer Gesprächszeit nicht die gewünschte Information.
- Abzockerfirmen können mit Mehrwertdiensten mit wenig Betriebsaufwand viel Geld kassieren (vgl. Voice-Spam)

Ausserdem wird das heutige Geschäftsmodell hinterfragt. Das Konsumentenforum kf verlangt eine **Lockerung der Interoperabilität**, damit die Anbieter schneller und direkter eingreifen können, falls Probleme zwischen Konsumenten und Mehrwertdienstnummern auftauchen.

Heute können Verbindungen zu Mehrwertdiensten nur unterbrochen werden, wenn ein nicht leicht wieder zu gut machender Nachteil vorliegt (vgl. oben Art. 24h Abs. 1 AEFV). In der Praxis sieht dies ganz anders aus: Geldflüsse werden nicht als „nicht leicht wieder zu gut machender Nachteil“ angeschaut, weil sie theoretisch nach der Beendigung des Verfahrens immer noch rückgängig gemacht werden können. In Fälle von TV-Gewinnspielen oder Voice-Spam-Anrufen können die Fernmeldedienstanbieter nichts unternehmen.

Ein Verdacht aufgrund mehrerer Konsumentenreklamationen soll ausreichen, um die Dienste zu stoppen. Die Anforderung der vier Tage muss gestrichen werden. Die Sperrung soll bis zur Klärung der Situation erfolgen.

Qualitätskriterien des Konsumentenforums kf für Mehrwertdienst-Angebote:

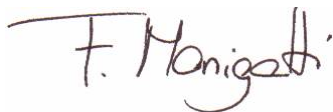
- Transparenz:** Unmissverständliche Identifizierung des Anbieters und des Angebotes
- Kompetenz:** Vollständige Informationsvermittlung
- Effizienz:** Vermeidung von unnötigen Kosten
- Diskretion:** Datenschutz

Ein weiteres wichtiges und aktuelles Anliegen des Konsumentenforums kf sind die neuen lästigen **Voice-Spams**, die sog. automatisch generierten Werbeanrufe über Mehrwertdienstnummern. Konsumentinnen und Konsumenten werden häufig lange am Telefon gehalten, ohne dass sie genau wissen, wofür sie bezahlen, ein klarer Fall von Abzockerei. Damit können Firmen mit wenig Aufwand viel Geld kassieren. Es ist deshalb dringend, dass vom BAKOM effektive Massnahmen zur Einschränkung dieser Voice-Spams ergriffen werden.

Im Übrigen müssten Konsumentinnen und Konsumenten bereits ausgelöste Nummerportierungen wieder stoppen können, wenn sie dies wünschen. Die heutige Regelung erlaubt dies nicht. Einmal in Auftrag gegebene Portierungen können von den Konsumentinnen und Konsumenten nicht mehr gestoppt werden (vgl. Anhang 1 der ComCom-Verordnung).

Wir hoffen, sehr geehrte Damen und Herren, dass Sie unsere Stellungnahme berücksichtigen werden.

Freundliche Grüsse
Konsumentenforum kf



Fabiola Monigatti
Geschäftsführerin