



**Konsumentenforum kf**  
Grossmannstrasse 29  
8049 Zürich  
[forum@konsum](mailto:forum@konsum) / [www.konsum.ch](http://www.konsum.ch)

Bundesamt für Kommunikation  
Sektion TC/NA  
Claude-André Polier  
Zukunftstrasse 44  
Postfach  
CH-2501 Biel

Zürich, 19. August 2005

### **Konsultation betreffend die Verwendung der Kurznummern für europäisch harmonisierte Dienste**

Sehr geehrte Damen und Herren

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.

Das Konsumentenforum kf unterstützt die Stossrichtung, einheitliche Kurzrufnummern verfügbar zu machen. Denn es ist sehr praktisch, wenn man europäisch harmonisierte Dienste verwenden kann, die in verschiedenen Ländern nutzbar sind.

Die Kurznummern für europäisch harmonisierte Dienste wurden schon im Januar 2005 in die Verordnung über die Adressierungselemente im Fernmeldebereich eingefügt. Es ist deshalb wichtig, dass vorgängig die entsprechenden Voraussetzungen für die Einführung geschaffen werden. Diese Voraussetzungen müssen einheitlich sein, um Sonderfälle zu vermeiden, welche aus Konsumentinnen- und Konsumentensicht nicht akzeptabel sind. Die Fernmeldediensteanbieter müssen diese Voraussetzungen erfüllen, ohne Verwirrungen bei den Konsumentinnen und Konsumenten auszulösen. Es ist deshalb wichtig, dass klare Grundsätze für alle Fernmeldediensteanbieter eingeführt werden.

Das Konsumentenforum kf verlangt deshalb folgende Grundsätze für die Verwendung der Kurznummern für europäisch harmonisierte Dienste:

## **1. Gleichheitsprinzip**

Die Konsumentinnen und Konsumenten müssen europaweit die gleichen Rechte bzw. die gleichen Möglichkeiten für die Benutzung dieser Dienste haben. Der Zugang darf nicht erschwert werden. Die Konsumentinnen und Konsumenten sollten keine Ausnahmen oder Einschränkungen hinnehmen müssen.

## **2. Prinzip der Transparenz**

Die Konsumentinnen und Konsumenten haben das Recht auf Transparenz, vor allem weil es viele Kurznummern gibt (vgl. auch die Einführung der „18xy-Nummern“). Harmonisierte Dienste müssen eine transparente Strukturierung von Kurzznummern aufweisen. Alle Konsumentinnen und Konsumenten müssen die Strukturierung verstehen können. Sie muss deshalb klar, praktisch und leicht verständlich sein.

Das Konsumentenforum kf lehnt die Verwendung der „116xyz-Nummern“ für Notdienste ab, obwohl ein Handlungsbedarf besteht. Die Notdienste müssen sehr kurz und einfach sein. Eine „116xyz-Nummer“ erschwert einen Notanruf und ist somit kontraproduktiv.

Die Transparenz muss nicht nur hinsichtlich der Strukturierung erfolgen, sondern auch im Bereich der Dienstleistung bzw. der Abrechnung. Die Konsumentinnen und Konsumenten haben das Recht zu wissen, welche Dienste sie benutzt haben und bei welchem Fernmeldedienstleister diese in Anspruch genommen wurden. Dank der Transparenz können Missbräuche schneller identifiziert werden.

Die Erfahrung unserer Beratungsstelle zeigt, dass die Transparenz in diesem Bereich etwas Fundamentales ist, sowohl für die Konsumentinnen und Konsumenten als auch für die Fernmeldedienstleister.

## **3. Rechtsgrundlage**

Um Missbräuche, Spezialfälle oder Sonderwünsche zu verhindern, welche konsumentenunfreundlich sind, müssen die Kurznummern eine verankerte Rechtsgrundlage haben. Dies muss auf EU-Ebene erfolgen. Die Erfahrung zeigt, dass verschiedene Regelungen in verschiedenen Ländern sowohl für die Konsumentinnen und Konsumenten, als auch für die Wirtschaft kontraproduktiv sind.

#### 4. Zwingende Möglichkeit der Sperrung

Ganz wichtig für die Konsumentinnen und Konsumenten ist die Möglichkeit, ohne grossen Aufwand, die Nummern sperren zu lassen, um Missbräuche zu verhindern. Die Fernmeldedienstleister müssen zwingend diese Möglichkeit zulassen.

#### 5. Qualitätskriterien des Konsumentenforums kf für Kurznummern-Angebote:

**Transparenz:** Unmissverständliche Identifizierung des Anbieters und des Angebotes

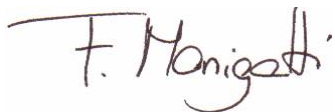
**Kompetenz:** Vollständige Informationsvermittlung

**Effizienz:** Vermeidung von unnötigen Kosten

**Diskretion:** Datenschutz

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

Freundliche Grüsse  
Konsumentenforum kf



Fabiola Monigatti  
Geschäftsführerin