

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

Zürich, 10. Oktober 2006

## **Änderung der technischen und administrativen Vorschriften des BAKOM**

Sehr geehrter Herr Fischer  
Sehr geehrte Damen und Herren

Wir danken Ihnen für die Gelegenheit, uns an der Vernehmlassung zur Änderung der technischen und administrativen Vorschriften des BAKOM beteiligen zu können.

Mit Bedauern haben wir den Entscheid der Ausserbetriebnahme der Nummer 111 zur Kenntnis genommen. Da unsere Bedenken betreffend diese Ausserbetriebnahme nicht berücksichtigt wurden (vgl. Stellungnahme vom 8. Juli 2005 zur Änderung der technischen und administrativen Vorschriften) und dieser Entscheid leider schon definitiv gefällt wurde, werden wir auf dieses Thema nicht weiter eingehen.

Zu den technischen und administrativen Vorschriften SR784.101.113 / Anhänge 1.1, 2.3, 2.5, 2.6, 2.8, 2.10, 2.12 und 2.14 haben wir keine Bemerkungen.

Für uns stehen vor allem die Änderungen von Anhang 2 der Verordnung der Eidg. Kommunikationskommission (ComCom) im Vordergrund.

Die starke Konkurrenz im Telekommunikationsmarkt hat leider einige Fernmeldedienst-anbieterinnen dazu verleitet, manchmal aggressive und zum Teil auch unlautere Methoden anzuwenden, um neue Kundinnen und Kunden zu gewinnen. Unsere Beratungsstellen können diese aggressive Haltung bestätigen. Konsumentinnen und Konsumenten werden durch unklare und irreführende Angaben am Telefon überrumpelt und ohne dass sie es wollen, wird eine nicht gewünschte Preselection getätigt. Wir sind erfreut, dass das BAKOM nun diesem Problem Rechnung trägt.

Es ist unbestritten, dass den Konsumentinnen und Konsumenten die freie Wahl der Fernmeldedienstanbieterin für nationale und internationale Verbindungen garantiert werden muss und dass die Fernmeldedienstanbieterinnen diese Wahl auch ermöglichen sollen und die nötigen Techniken und administrativen Verfahren implementieren müssen. Es ist auch sehr wichtig, dass die Konsumentinnen und Konsumenten zuvor einen Vertrag für die Nutzung der Dienste der ausgewählten Anbieterin abschliessen müssen, um nationale und internationale Telefonverbindungen mittels call-by-call- oder Preselection-Methoden zur freien Wahl der Fernmeldedienstanbieterin herzustellen.

## **Anforderungen an die Preselection-Anträge**

Wir unterstützen alle aufgelisteten Anforderungen im Kapitel 3.2.2. Vor allem begrüßen wir die Anforderung eines **schriftlichen und unterschriebenen** Preselection-Antrages der Konsumentinnen und Konsumenten.

Wir stellen immer wieder fest, dass die meisten Verträge im Telekommunikationsbereich am Telefon abgeschlossen werden. Die Masche ist bekannt. Ein eindringlicher Verkäufer ruft am Abend oder am Wochenende an und versucht mit allen Mitteln, die Konsumentin oder den Konsumenten von seinem Produkt zu überzeugen. Der Preis wird häufig nicht deutlich mitgeteilt und Vertragsbedingungen sowie wesentliche Eigenschaften des Produktes, welche für den Vertragsabschluss notwendig sind, bleiben gänzlich unerwähnt. Dann folgt, „wenn Sie einverstanden sind, dann antworten Sie laut und deutlich mit Ja“. Fragt die Konsumentin oder der Konsument nach den Unterlagen, werden oft keine geschickt. Nach ein paar Tagen flattern der Vertrag und die Rechnung ins Haus. Das Gespräch wird natürlich aufgezeichnet, um eine Anfechtung des Vertrages wegen Irrtum zu verhindern.

Das Konsumentenforum kf wird zurzeit vermehrt mit solchen Fällen konfrontiert. Vor allem neu auf den Markt gekommene Telekommunikationsfirmen gehen äusserst aggressiv vor. Sie profitieren nach Kräften davon, dass Telefonverträge keine Haustürgeschäfte sind und somit kein siebentägiges Widerrufsrecht existiert.

Das Konsumentenforum kf begrüsst deshalb die Anforderung der ausdrücklichen Zustimmung der Konsumentinnen und Konsumenten bzw. der Schriftlichkeit des Preselection-Antrages mit Nachdruck. Die Schriftlichkeit verhindert viele Missbräuche und Streitfälle.

Unserer Meinung nach muss eine weitere Anforderung in die Liste aufgenommen werden. Der Antrag muss einen Hinweis auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ausgewählten Fernmeldedienstanbieterin enthalten. Es ist fundamental, dass die Konsumentinnen und Konsumenten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die bestellten Dienste zur Kenntnis genommen und akzeptiert haben, bevor sie den Antrag ausfüllen und abschicken.

## **Anforderung im Zusammenhang mit dem TPV-Prozess**

Wir unterstützen die aufgelisteten Anforderungen, vor allem diejenige der Bestätigung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir sind aber der Meinung, dass auch hier die Schriftlichkeit etwas Fundamentales ist, um Streitfälle zu vermeiden. Ob und inwiefern eine Dritte Partei (hier TPV-Stelle) die Konsumentinnen und Konsumenten beeinflusst, ist leider nicht überprüfbar. Wir sind täglich mit irreführenden Telefonverträgen und gut geschulten Verkäufern konfrontiert. Dadurch dass Referenzgespräche fehlen, kann man nicht mit 100%-iger Sicherheit davon ausgehen, dass auch Dritte die Konsumentinnen und Konsumenten nicht beeinflussen werden. Wird keine Schriftlichkeit verlangt, fordern wir Referenzgespräche, um Missbräuche und irreführende, schwer beweisbare Gespräche zu verhindern.

## Optionen bei der Anforderung 4

Wir bevorzugen die erste Variante (Option 1).

### Begründung:

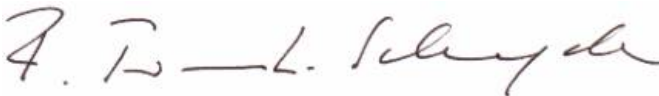
Aus Erfahrung können wir bestätigen, dass Konsumentinnen und Konsumenten sich am Telefon sehr schnell beeinflussen lassen. Ausserdem werden nicht alle nötigen Angaben zum Vertrag telefonisch mitgeteilt. Konsumentinnen und Konsumenten werden überrumpelt und können häufig nicht in Ruhe über das Geschäft entscheiden. Da die Gespräche häufig sehr schnell ablaufen, wird einer Offerte auch sehr schnell zugestimmt. Die Option 1 stellt deshalb sicher, dass eine Preselection von den Konsumentinnen und Konsumenten ausdrücklich gewünscht wird. Diese Option dient der Beweissicherheit und der Vermeidung von Streiffällen.

Wir begrüssen die Möglichkeit einer Deaktivierung der Preselection auf telefonischem Weg. Diese Deaktivierung muss aber unbedingt schriftlich bestätigt werden. Wird keine Schriftlichkeit vorausgesetzt, verlangen wir, dass die Aufzeichnung des Gesprächs als zusätzliche Anforderung aufgelistet wird.

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

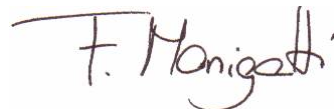
Freundliche Grüsse

Franziska Troesch-Schnyder



Präsidentin  
Konsumentenforum kf

Fabiola Monigatti



Geschäftsführerin  
Konsumentenforum kf