



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Bundesamt für Kommunikation  
Staatssekretariat für Wirtschaft

# Herzlich willkommen

18. Juni 2015



# Konsumentenschutz in der Telekommunikation

- Markt
  - Dynamisch
  - Neue Geschäftsmodelle
  - Internationale Geschäftsmodelle
- Herausforderungen
  - Missbräuchliche Mehrwertdienste
  - Unerbetene Werbeanrufe
  - Unerwünschter Wechsel des Telefonanbieters (Slamming)
- Handlungsspielraum von BAKOM und SECO
  - Regulierung nur auf Basis gesetzlicher Grundlagen möglich
  - Regulierung/Ahndung erst im Nachhinein möglich
  - Regulierung nur im Schweizer Markt möglich



# Zuständigkeiten SECO – BAKOM

Konsumentenschutzbestimmungen finden sich im Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und im Fernmeldegesetz (FMG).

- Das BAKOM ist für die Behandlung fernmelderechtlicher Fragen zuständig:
  - Aufsicht über die Anbieterinnen von Fernmeldediensten
  - Fragen der Nummerierung und Adressierung
  - Schlichtungsstelle ombudscom
- Das SECO ist für die Behandlung lauterkeitsrechtlicher Fragen zuständig:
  - unlautere Geschäftspraktiken
  - Sterneintrag
  - Preisbekanntgabe

In vielen Fällen stellen sich Fragen aus beiden Bereichen. Die Trennung der Zuständigkeiten kann deshalb nicht messerscharf gemacht werden.



# Mehrwertdienste – worum geht es?

- Mehrwertdienste im Sinne der Verordnung über Fernmeldedienste (FDV):
  - Dienstleistungen, die über einen Fernmeldedienst erbracht und von einer Anbieterin von Fernmeldediensten zusätzlich zu den üblichen Fernmeldediensten in Rechnung gestellt werden.
    - Sprachtelefonie (z.B. 090x, 18xy)
    - SMS/MMS (sog. Premium SMS/MMS)
    - Internet (WAP-Billing)

<b>Spezialnummern (09xx, 0800, 084x)</b>							<b>CHF inkl. 8 % MwSt.</b>	
<b>Nr.</b>	<b>Datum</b>	<b>Zeit</b>	<b>Gewählte Nummer</b>	<b>Bestimmungsort</b>	<b>Tarif</b>	<b>Dauer</b>		
169	15.04.15	06:44:58	0900576747	0900 premium rate	Kombiniert	00:03:14	6.40	
<b>Total Spezialnummern (09xx, 0800, 084x)</b>							<b>00:03:14</b>	<b>6.40</b>



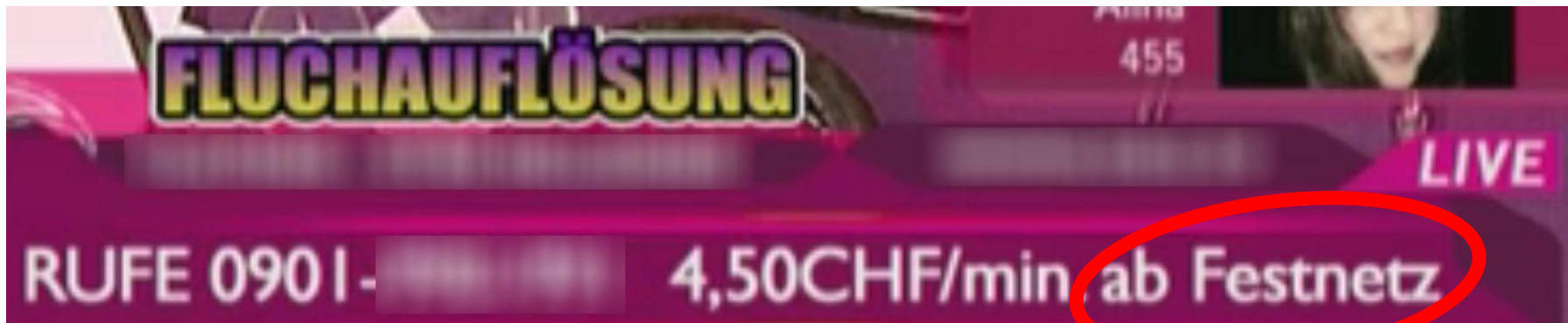
# Mehrwertdienste – Preiszuschläge (1)

## Preise bis 1. Juli 2015

Anruf auf 090x-Nummer kostet von Mobiltelefon aus:

- Grundgebühr und/oder Minutenpreis der 090x-Nummer
- **und** Zuschlag der Mobilfunkanbieterin («Airfee»).

0xx	Internet-Einwählnummern	Kostenlos
090x	Premium-Nummern	Premium-Preis + CHF 0.30 / Minute
18xy	Auskunftsdienste	Premium-Preis + CHF 0.30 / Minute



daher:  
**Festnetzhinweis**

Kunde/Kundin wird CHF **4.80** pro Minute in Rechnung gestellt.

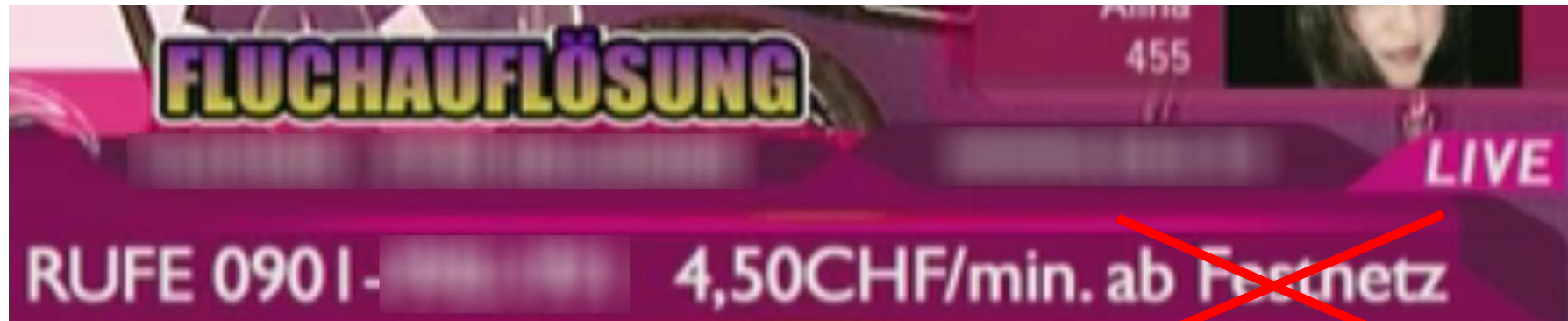


# Mehrwertdienste – Preiszuschläge (2)

## Preise ab 1. Juli 2015

Anbieterinnen dürfen **nur** den bei der 090x-Nummer angegebenen Preis in Rechnung stellen, Zuschläge sind unzulässig. (nArt. 39b FDV)

0xx	Internet-Einwahlnummern	Kostenlos
090x	Premium-Nummern	Premium-Preis + CHF 0.30/Minute
18xy	Auskunftsdienste	Premium-Preis + CHF 0.30/Minute



Festnetzhinweis  
entfällt

Kunde/Kundin darf max. CHF **4.50** pro Minute in Rechnung gestellt werden.

Gilt auch für Anrufe auf Kurznummern wie zum Beispiel 147, 162, 18xy (gemäss Art. 29-32 und 54 AEFV).



# Mehrwertdienste – worum geht es auch noch?

- Mehrwertdienste im Sinne der Preisbekanntgabeverordnung (PBV)
  - Unterhaltungs-, Informations-, Beratungs-, Vermarktungs- und Gebührenteilungsdienste, die über Fernmeldedienste erbracht oder angeboten werden,
  - unabhängig davon, ob sie von einer Anbieterin von Fernmeldediensten verrechnet werden.
  - Damit weiterer Geltungsbereich als die Mehrwertdienste nach FDV.



# Mehrwertdienste – Vertragsbestätigung (1)

## Änderung PBV 2014: Art. 11a<sup>bis</sup> Abs. 2

**Art. 11a<sup>bis</sup> Abs. 2 PBV («Button»-Lösung für Dienstleistungen, die über das *Internet* angeboten werden)**

<sup>2</sup> Wird die Dienstleistung über eine Internet- oder Datenverbindung angeboten, so darf den Konsumentinnen oder Konsumenten die Leistung nur in Rechnung gestellt werden, wenn:

- a. ihnen der Preis gut sichtbar und deutlich lesbar auf der Schaltfläche zur Annahme des Angebots bekannt gegeben wird; oder
- b. in unmittelbarer Nähe der Schaltfläche zur Annahme des Angebots der Preis gut sichtbar und deutlich lesbar angegeben wird und auf dieser Schaltfläche entweder der Hinweis «zahlungspflichtig bestellen» oder eine entsprechende eindeutige Formulierung gut sichtbar und deutlich lesbar angebracht ist.

**Kaufen: Video-Download Fr. 15.00**

**Zahlungspflichtig bestellen**

Rekapitulierung der Bestellung  
Video-Download: **Fr. 15.00**





# Mehrwertdienste – Vertragsbestätigung (2)

## Änderung PBV 2014: Art. 11a<sup>bis</sup> Abs. 2

*«Button»-Lösung für über Internet angebotene Dienstleistungen*

Beispiele von **unzulässigen** Bestell-Buttons:

Sich registrieren

Fortfahren

Bestellen

Zum Bestellen gehen

Bestellung beenden



# Mehrwertdienste – Vertragsbestätigung (3)

## Änderung PBV 2014: Art. 11a<sup>bis</sup> Abs. 2

*«Button»-Lösung für über Internet angebotene Dienstleistungen*

Beispiele **zulässiger Bestell-Buttons:**

lit. a:

**Angezeigter Preis auf dem Bestell-Button**  
(= am Ort, wo das Angebot akzeptiert wird)

**Bestellung: Fr. 25.60**

**Kaufen: Video-Abonnement  
Fr. 12.00/Monat**

**Vertrag: Chat-Abonnement  
39.90/Monat**



# Mehrwertdienste – Vertragsbestätigung (4)

## Änderung PBV 2014: Art. 11a<sup>bis</sup> Abs. 2

### «Button»-Lösung für über Internet angebotene Dienstleistungen

#### Beispiele zulässiger Bestell-Buttons:

lit. b:

- Preis wird in unmittelbarer Nähe des Bestell-Buttons angezeigt (= in unmittelbarer Nähe der Schaltfläche zur Annahme des Angebots) und
- Der Hinweis «zahlungspflichtig bestellen» oder eine entsprechende eindeutige Formulierung ist gut sichtbar und deutlich lesbar angebracht.  
(= auf der Schaltfläche zur Annahme des Angebots)

Zahlungspflichtig bestellen

Entgeltlicher Vertrag

Kaufen

Bestellung mit  
Zahlungsverpflichtung

+ Preisangabe in  
unmittelbarer Nähe!



# Mehrwertdienste – Vertragsbestätigung (5)

## Änderung PBV 2014: Art. 11a<sup>bis</sup> Abs. 3

### ***Fakturierung via WAP, DCB und DOB\*: Handshake-Lösung***

<sup>3</sup> Wird die Dienstleistung über eine **Internet-** oder **Datenverbindung** angeboten und über die Rechnung einer Anbieterin von Fernmeldediensten oder über einen Anschluss mit Vorbezahlung abgerechnet, so darf den Konsumentinnen und Konsumenten die **Leistung nur in Rechnung gestellt** werden, wenn sie die Annahme des Angebots gegenüber ihrer Anbieterin von Fernmeldediensten ausdrücklich bestätigt haben.

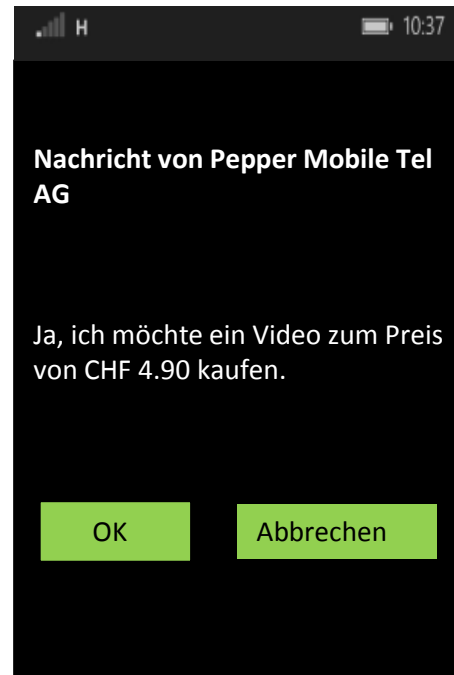
\* WAP: *Wireless Application Protocol*  
DCB: *Direct Carrier Billing*  
DOB: *Direct Operator Billing*



# Mehrwertdienste – Vertragsbestätigung (6)

## Änderung PBV 2014: Art. 11a<sup>bis</sup> Abs. 3

Muster für die Rechnungstellung via WAP, DCB und DOB





# Mehrwertdienste – Tipps & Tricks

- Broschüren für Konsumentinnen und Konsumenten
  - 0900, 0901, 0906 - Nummern, die mehr kosten  
[www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00543/index.html?lang=de](http://www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00543/index.html?lang=de)
  - SMS und MMS, die mehr kosten  
[www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00544/index.html?lang=de](http://www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00544/index.html?lang=de)



# Unerbetene Werbeanrufe – worum geht es? (1)

- Werbung über das Telefon
  - ohne Beachtung des Sterns bei der Telefonnummer
  - ohne Kundenbeziehung



# Unerbetene Werbeanrufe – worum geht es? (2)

- **Nichtbeachtung des Sterneintrags im Telefonverzeichnis**
  - => Seit 1. April 2012 als unlautere Geschäftspraktik strafbar (Art. 3 Abs. 1 Bst. u UWG)
- **Unerbetene Werbeanrufe ohne Sterneintrag**
  - Anrufe auf Nummern, die im Telefonverzeichnis ohne Stern eingetragen sind
  - Anrufe auf nirgendwo eingetragene Festnetz- oder Handy-Nummern
  - => Nicht strafbar





# Nichtbeachtung Sterneintrag – einige Zahlen

## 1.4.2012 – 31.3.2015

- Rund 20'000 Beschwerden
- 17 Abmahnungen an identifizierte und in der Schweiz ansässige Nummerninhaber
- 41 Strafklagen gegen identifizierte oder nicht identifizierte Nummerninhaber
- 2 Zivilklagen
- 2 handelsgerichtliche Vergleiche
- 17 Verurteilungen
- 16 Nichtanhandnahmen, Einstellungen, Sistierungen, Überweisungen ins Ausland

## 1.1. – 31.12.2014

- 11'502 Beschwerden
- 4 Abmahnungen
- 26 Strafklagen
- 1 Zivilklage
- 1 handelsgerichtlicher Vergleich
- 3 Verurteilungen
- 9 Nichtanhandnahmen, Einstellungen, Sistierungen, Überweisungen ins Ausland



# Unerbetene Werbeanrufe – SECO-Interventionen

## Verhältnis von Beschwerden zu Interventionen

20'000 Beschwerden vs. 43 Interventionen

- Mit den 43 Interventionen sind ungefähr 60% der beim SECO eingegangenen Beschwerden abgedeckt.
- Jede SECO-Intervention umfasst in der Regel zwischen 100 und 400 Beschwerden sowie mehrere Anrufnummern.



# Unerbetene Werbeanrufe – Spoofing

- Verwendung einer fremden oder ungültigen Rufnummer als Absender
- Technisch problemlos global machbar
- Unabhängig von einer Nummernzuteilung durch das BAKOM bzw. der Fernmeldedienstanbieterin
- Rückverfolgung in der Praxis nur im Inland möglich



# Unerbetene Werbeanrufe – Tipps & Tricks

- Broschüre für Konsumentinnen und Konsumenten
  - Ruhe vor unerbetenen Werbeanrufen  
[www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00035/00111/05521/index.html?lang=de](http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00035/00111/05521/index.html?lang=de)

# Slamming – worum geht es?

- Unerwünschter Wechsel des Telefonanbieters
- Missbrauch der freien Wahl des Telekomdienstleisters (Preselection) durch Drittfirmen



# Slamming – Tipps & Tricks

- Broschüre für Konsumentinnen und Konsumenten
  - Preselection und Wechsel zu einem anderen Anbieter  
[www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00965/index.html?lang=de](http://www.bakom.admin.ch/dienstleistungen/info/00542/00965/index.html?lang=de)



# Ausblick

- Revision des Fernmeldegesetzes
- Bundesrat: Vernehmlassungsvorlage Ende 2015
- Konsumentenschutz
  - Mehrwertdienste:  
Sicherstellung, dass auch neuartige Angebote unter fernmelderechtliche Schutzvorschriften fallen
  - Unerlaubtes Telefonmarketing:  
Verstärkung der Vorschriften zu deren Bekämpfung
  - Einführung eines Widerrufsrechts für am Telefon abgeschlossene Verträge