

5. Bieler Kommunikationstage 2006

Die KonsumentInnen – ihre Klagen, Wünsche und Anliegen

26. Oktober 2006

Carol Franklin, Ombudsfrau der Telekombranche

- 1. ombudscom heute**
- 2. die Schlichtung**
- 3. ombudscom morgen**
- 4. die Beschwerden – Beispiele**
- 5. die wichtigsten Anliegen**

1. ombudscom heute – der Verein

- Verein seit 2004
- parteipolitisch neutral
- betreibt eine unabhängige neutrale Stelle, die für Streitigkeiten zwischen Fernmeldedienst-anbieterinnen und ihren Kunden eine aussergerichtliche Vergleichslösung sucht
- Budget: Fr. 735'000

1. ombudscom heute – der Verein

○ Mitglieder



○ Vorstand



+ 4 Mitglieder

2. die Schlichtung

- Voraussetzungen:
 - Der Kunde muss uns **glaubhaft darlegen, dass er eine Einigung mit dem Anbieter gesucht hat.**
 - **Es darf kein Gerichtsfall in der Sache hängig sein.**
- In Streitfällen zwischen KonsumentIn und Telekomanbieter suchen wir eine faire Lösung, die für beide akzeptabel ist.
- Wir versuchen, den beiden Seiten die Sicht der anderen Partei zu vermitteln.
- Jede Geschichte hat zwei Seiten.

2. die Schlichtung

- Wir sind unabhängig und überparteilich (weder für die KonsumentInnen noch für die Anbieter).
- Wir machen Empfehlungen. Die KonsumentInnen und Anbieter können diese annehmen oder ablehnen.
- Wir können keinen Schadenersatz zusprechen.
- Der Weg zum Gericht steht beiden Parteien nachher offen.

3. ombudscom morgen

- aus den Erfahrungen lernen
 - die Mitglieder mussten sich zusammenraufen
 - gemeinsames Verständnis einer Schlichtung
 - unterschiedliche Kundenfreundlichkeit
 - wir haben Fehler gemacht und gelernt
- Unabhängigkeit muss nachvollziehbar sein
- Mehrwert muss klarer sein
- verursachergerechte Kosten
- alle Telekom- und Mehrwertdiensteanbieter machen mit
- wir sind die Telekom-Ombudsstelle gemäss FMG

4. die Beschwerden 2005 / 2006

	2005 (8 Mon.)	2006 (9 Mon.)
Anfragen / Fälle	459	465
Schlichtung zustande gekommen	70%	58%

4. die Beschwerden 2005 / 2006

	2005	2006
1. Sperrung, Annullierung der Dienste, Vertragskündigung (Gebühren), AGB	103	121
2. Mehrwertdienste, SMS	71	73
3. Rechnungsstellung	82	71
4. Dienstleistungsqualität / Kundendienst	80	52
5. Unverlangte Dienstleistung, Telefonmarketing, Haustürgeschäft	45	49
6. Hardwareprobleme	37	44

4. die Beschwerden – 1. Beispiel

1. Sperrung, vorzeitige Vertragskündigung (Gebühren)

Herr P. verwechselt zwei Einzahlungsscheine und zahlt im November Fr. 25 nicht. Trotz bezahlter Fr. 60'000 über 8 Jahre, sperrt der Anbieter das Abonnement und verlangt eine Kündigungsgebühr von Fr. 550.

Thema:

AGB werden unverhältnismässig angewendet

4. die Beschwerden – 2. Beispiel

1. AGB, Kundendienst, Kündigung aller Abonnemente

**Frau F. kauft ihrer 12-jährigen Tochter ein Schüler-Abo.
Die Beraterin im Laden erklärt nicht, dass der Dienst
durch ein zusätzliches Formular aktiviert werden muss.**

Thema:

**Ungenügende Information durch Kundendienst
Sperrungen aller Anschlüsse**

4. die Beschwerden – 3. Beispiel

2. Mehrwertdienste

Herr L. nimmt an einem Telefon-Gewinnspiel teil und schuldet Fr. 300.

Thema:

Gebühr, auch wenn „besetzt“

4. die Beschwerden – 4. Beispiel

3. Rechnungsstellung

Frau F. erhält nach der Kündigung ihrer Anschlüsse weiterhin Rechnungen.

Herr B. bestreitet eine Verbindung für Fr. 43.

Thema:

Anbieter erklärt Rechnung nicht und frustriert Kunden

4. die Beschwerden – 5. Beispiel

4. Dienstleistungsqualität

Frau M. reklamiert, die Rechnung sei zu hoch und bekommt statt einer nachvollziehbaren Erklärung einen Normbrief.

Thema:

Normbriefe gehen nicht auf Kundenanliegen ein

4. die Beschwerden – 6. Beispiel

5. Haustürgeschäft

Frau S. unterzeichnet einen Vertrag mit Vorbehalt.

Thema:

Haustürgeschäft

Anmerkungen werden nicht beachtet

4. die Beschwerden – 7. Beispiel

6. Hardwareprobleme

Herr A. entsorgt ein defektes Modem, anstatt es zurückzusenden.

Thema:

Kunde weiss nicht, dass das Modem dem Anbieter gehört

5. die wichtigsten Anliegen

- Die Kunden wollen ernst genommen werden
Erklärungen, Standardbriefe, Entschuldigung, Schadenersatz, Nachbehandlung (Inkasso, Betreibung)
- Sie wollen nicht über den Tisch gezogen werden
Lockvogelangebote, untaugliches Material, schlechte Dienstleistungsqualität, Gebühren für vorzeitige Kündigung (v.a. durch Anbieter) Kündigung mehrere Abo, Inkasso
- Sie sind bereit, für bestellte und bezogene Dienstleistungen zu zahlen (SMS)

4. Beschwerden – 1. Beispiel

1. Sperrung, vorzeitige Vertragskündigung (Gebühren)

Herr P. ist seit 8 Jahren Kunde beim gleichen Anbieter. Beruflich hatte er 4 Mobil-Abonnemente. In den letzten 8 Jahren hat er über 60'000 Franken pünktlich bezahlt.

Jetzt ist er pensioniert, hat alle 4 Abos gekündigt und erhält in der Folge nur noch Rechnungen für die monatlichen Abogebühren à CHF 25. Er bezahlt alle Rechnungen ausser der zweitletzten.

D.h. er verwechselt die Dezember-Rechnung mit der November-Rechnung. Die Anbieterin mahnt einige Male, aber Herr P. ist der Meinung, er habe die Rechnung bezahlt und die Buchhaltung habe das noch nicht registriert.

Der Anbieter sperrt aber das Abo und verlangt eine Kündigungsgebühr von CHF 550.

Ombudscom ist zwar der Meinung, dass Herr P. die Rechnungen nicht mit der nötigen Sorgfalt beglichen hat. Wir sind aber erstaunt, dass der Anbieter einem so guten Kunden wegen eines Versehens nicht entgegenkommt.

Problem: AGB sind klar: der Betrag ist geschuldet. Im konkreten Fall scheint dieser jedoch unverhältnismässig. Auf nochmalige Intervention und Berufung auf die Verhältnismässigkeit wurde die Gebühr des Anbieters doch noch erlassen. Gutes Beispiel, wie Schlichtung verschieden interpretiert werden kann von verschiedenen Anbietern. Andere Anbieter hätten sofort eingelenkt.

4. Beschwerden – 2. Beispiel

1. AGB

Frau F. informiert sich im Shop mit ihrer minderjährigen Tochter zusammen über ein Gratis-Programm, das Schülern und Schülerinnen abends und am Wochenende gratis telefonieren lässt. Die Verkäuferin händigt Frau F. eine Beschreibung dieses Programms aus. Verschiedene Bedingungen sind daran geknüpft: mindestens 12 Jahre alt, in Ausbildung, im Besitz eines Abo und man musste sich im Shop oder per Internet für das Programm anmelden. Frau F. geht davon aus, dass die letzte Bedingung dadurch erfüllt sei, dass sie sich im Shop des Anbieters befinden. Die Bedingung des Abo erfüllt sie nicht und deshalb lässt sie sich von der Verkäuferin (im Vertragsformular Beraterin genannt) beraten. Die Tochter wählt ein Abo, das eine gewisse Anzahl Gratis-SMS enthält und die Mutter kauft eine SIM-Karte. Frau F. erkundigt sich noch einmal, ob ihre Tochter tatsächlich bereits ab sofort abends und am Wochenende gratis telefonieren könne, was die Verkäuferin bejaht. Mit keinem Wort sagt die Verkäuferin, dass sie dafür noch ein Formular ausfüllen müsse. Auf dem ersten Formular für das Schüler-Programm war nicht erwähnt, dass das Produkt aktiviert werden müsse. Die Kundin kann das nicht natürlich nicht wissen.

Die Tochter hält sich im folgenden strikt an die Gratiszeiten. Da das Programm nicht aktiviert worden ist, flattert der Mutter eine Rechnung von über 1200 Franken ins Haus. Da sie nicht bereit ist zu zahlen, werden die Mobilabos der Tochter und der Mutter, der Fixanschluss der Mutter und das Internet gesperrt, zudem die Kündigungsgebühren auferlegt und ein Inkassobüro mit dem Eintreiben des Geldes beauftragt.

Problematik:

Schlechte Information des Kundendiensts im Shop
Sperrungen oder sogar Kündigung weiterer Abo, wenn für ein Abo eine Rechnung nicht bezahlt wird.

4. Beschwerden – 3. Beispiel

2. Mehrwertdienste

Herr L. bestreitet, 179-mal telefonisch an einem TV-Gewinnspiel teilgenommen zu haben.

Ombudscom vergleicht die Verbindungsnachweise des Anbieters mit den Daten der Betreiberin der TV-Gewinnspiele und muss feststellen, dass sie übereinstimmen. D.h. Herr L. hat tatsächlich 179 Anrufe im Wert von fast 300 Franken getätigt.

Herr L. ist sich nicht bewusst gewesen, dass bei TV-Gewinnspielen jeder Anrufversuch verrechnet wird, auch wenn der Anrufversuch nur eine Sekunde gedauert hat. Mit der Repetitions- oder Rautetaste kann die Nummer alle 3-4 Sekunden erneut angerufen werden. Die Verbindung kann sofort wieder unterbrochen werden beim ersten Ton der Ansage, dass „dieses Mal leider kein Gewinn“ anfalle. Sie wissen das natürlich alle, aber Herr L. und mit ihm viele andere Herr und Frau Ls wissen das nicht.

Problematik: Kunden sind sich zwar der Zahlungspflicht bewusst, aber sie wissen nicht, wie hoch die Rechnung sein kann. Die technischen Auswirkungen sind ihnen häufig auch nicht klar: Im konkreten Fall sind auch die Versuche über die Rautetaste zu bezahlen, auch wenn der Kunde der Meinung ist, dass gar keine Verbindung hergestellt wurde.

In einem anderen Fall

4. Beschwerden – 4. Beispiel

3. Rechnungsstellung

- a) Frau F. kündigt fristgemäss ihre Anschlüsse, erhält aber weiterhin Rechnungen. Der Anbieter klärt die Situation in der Buchhaltungsabteilung ab und gibt der Kundin Recht. Es erfolgt eine Entschuldigung des Anbieters für die entstandenen Unannehmlichkeiten.
- b) Herr B. bestreitet eine Verbindung für CHF 43.-. Die Nachforschungen der Ombudsfrau ergeben, dass der Kunde beim Surfen im Internet ein kostenpflichtiges Dokument herunter geladen hat, wobei er per Knopfdruck bestätigte, den Betrag über seine Telefonrechnung zu bezahlen (Billbox, ein Zahlungsverfahren, welches das Bezahlen von Dienstleistungen und Produkten im Internet vereinfacht.) Der Kunde kann seine Bestellung mittels der Schilderung der Ombudsfrau nachvollziehen und ist nun einverstanden mit der Rechnungsstellung.

Problematik: auf beiden Seiten können Unklarheiten entstehen, die erst durch Nachforschungen geklärt werden. Meistens stimmen die Rechnungen, aber der Kunde versteht nicht und der Anbieter nimmt sich die Zeit nicht, um herauszufinden, was unklar ist und dies dann richtig zu stellen.

4. Beschwerden – 5. Beispiel

4. Dienstleistungsqualität

Frau M. entscheidet sich anlässlich eines Telefonmarketinggesprächs für einen bestimmten Vertrag. Als sie die Rechnung erhält, reklamiert sie, sie sei zu hoch. Der Anbieter schickt einen Normbrief, die Kontrolle der Rechnungen haben keine Unregelmässigkeiten gezeigt und alles sei korrekt abgerechnet worden.

Das geht ein paar mal hin und her, bis der Anbieter den Vertrag kündigt, den Anschluss sperrt und Sperr- und Mahngebühren verlangt.

Frau F. zahlt zwar den Betrag, ist aber über die Dienstleistungsqualität empört.

Vorschlag ombudscom: Anbieter bedauert ungenügende Erklärung und erstattet Mahn- und Sperregebühr von 70.- zurück. Anbieter lehnt ab.

Problematik: Normbriefe gehen nicht auf Bedürfnisse ein, Kundin fühlt sich nicht ernst genommen. Wir haben nach ein paar Monaten – in Absprache mit den Anbietern – angefangen, Entschuldigungen der Anbieter vorzuschlagen. Häufig ist das für den Kunden sehr wichtig, denn es geht nicht immer um Geld, sondern darum, gehört und ernst genommen zu werden.

3. Beschwerden – 6. Beispiel

5. Haustürgeschäft

Frau S. unterzeichnet bei einem Besuch einer Vertreterin eine Anmeldung für einen Hauptanschluss mit dem Vermerk „Kunde entscheidet beim Rückruf“. Die Kundin glaubt, einen deutlichen Vorbehalt gemacht zu haben. Niemand ruft zurück. Die Geräte werden ihr zugestellt, aber funktionieren nicht. Sie kündigt den Vertrag und sendet das Gerät zurück. Daraufhin wird sie aufgefordert, die Abgebühren bis zum Vertragsende zu bezahlen. Sie macht nochmals auf ihren schriftlichen Vorbehalt auf der Anmeldung aufmerksam. Doch der Anbieter bestreitet diesen Vorbehalt. Auf der Kopie des Anbieters ist der Vorbehalt aber ersichtlich; er wurde jedoch nicht beachtet. Der Anbieter erlässt der Kundin die Forderung.

1. Das Haustürgeschäft an sich.

2. Nicht Normfälle werden nicht beachtet.

3. Bei Reklamation wird Kundin nicht ernst genommen

4. Beschwerden – 7. Beispiel

6. Hardwareprobleme

Ein defektes Modem wird beanstandet, der Anbieter meldet sich jedoch lange nicht beim Kunden. So entsorgt Herr A. das defekte Modem in der Annahme, dass das Gerät nichts mehr wert sei. In der Folge stellt ihm der Anbieter für das Modem 250 Franken in Rechnung. Herr A. weigert sich zu zahlen, was zu einer Sperrung des Anschlusses führt. Im Schlichtungsbegehren fordert Herr A. eine vernünftige Festlegung des allfälligen entstandenen Sachschadens sowie die Rückerstattung der durch die Sperrung entstandenen Schadens. Gemäss AGB bleibt das Modem Eigentum des Anbieters. Die Ombudsfrau schlägt eine Rückerstattung von 150 Franken vor, da die Anliegen des Kunden nicht fristgemäss behandelt wurden. Beide Parteien sind einverstanden.

Problematik: Der Kunde hat sich an das Konzept der Wegwerf-Mobiltelefone gewöhnt. Das Modem-Prinzip ist aber ein anderes: die Hardware bleibt Eigentum des Anbieters und der Kunde ist sich nicht bewusst, dass er ihm Sorge tragen und es bei Nichtgebrauch zurück schicken muss – und zwar an die richtige Stelle.

4. Beschwerden

1. AGB

Herr L. ist häufig auf Auslandsreisen.

Er unterzeichnet für seine über 80-jährigen Mutter einen ADSL-Vertrag mit gratis 20 Megabite, um über Skype mit ihr zu telefonieren.

Bei Erhalt der ersten Rechnung beschwert sich Herr L., dass 150.- fakturiert worden sind, obwohl doch die Dienstleistung als gratis verkauft worden sei. Ich will Sie nicht mit den technischen Erklärungen langweilen. Sie kennen die Gründe sicher. Wir haben Herrn L. erklärt, warum der Transport der Daten ins Internet nicht kostenlos ist und dass gewisse Dienste nicht verknüpft sind.

Es geht hier vielmehr darum, dass der Anbieter den Service als Paket verkauft hat, so dass der Kunde davon ausgehen konnte, dass keine zusätzlichen Kosten anfallen würden. Auf die Reklamation von Herrn L. schickte der Anbieter einen Standardbrief, der in keiner Weise einen Bezug zwischen dem ADSL-Abo und Voice over IP herstellte.

Unser Schlichtungsvorschlag war, dass sich der Anbieter für die ungenügenden Erklärungen, die nicht zur Klärung des Missverständnisses beitragen, bei Herrn L. entschuldigt und ihm einen Mitarbeiter nennt, der ihm bei Bedarf die technischen Erklärungen liefern kann.

Zu den Standardbriefen: häufig ein grosses Ärgernis: wir verstehen, dass die Anbieter nicht jedem Kunden, der reklamiert, einen massgeschneiderten Brief schreiben kann. Aber häufig gehen sie nicht auf das Problem des Kunden ein und er fühlt sich nicht Ernst genommen. Er oder sie will, dass das Gegenüber zuhört, ihn Ernst nimmt und eine Lösung findet. Manchmal geht es weniger um Geld sondern um die Ehre. Deshalb ist eine Schlichtung fast immer eine zeitintensive Angelegenheit. Wenn die Anbieter nicht zuhören, müssen wir es tun.

4. Beschwerden

1. AGB

In einem ähnlichen Fall wurde Frau C. am Telefon zu einem ADSL-Vertrag mit limitierter Gratisleistung animiert. Frau C., deren Muttersprache nicht französisch ist, hat zwar den Vertrag unterschrieben und den Abo-Typ angekreuzt, neben dem stand „siehe Produktbeschreibung für technische Details“. Aber es ist davon auszugehen, dass der Produktbeschreibung für Frau C. nicht verständlich war, auch wenn sie ihn gelesen hat.

Bei Erhalt der Rechnung weigert sich Frau C. zu zahlen. Daraufhin kündigt der Anbieter nicht nur das betreffende Abo, sondern auch die drei anderen und die Kündigungsgebühr für alle verrechnet. Total SFR. 1650.

Obwohl Frau C. bisher ihre Rechnungen pünktlich bezahlte, beruft sich der Anbieter auf die AGB, die die Kündigung aller Abo ermöglichen beim Vorliegen schwerwiegender Gründe. Der Schlichtungsvorschlag war, dass Frau C. alle Gebühren für das betroffene Abo bezahlt (in Raten, wenn sie will), weil sie die Dienstleistung in Anspruch genommen und das Abo vorzeitig gekündigt hat, und der Anbieter die Kündigung der anderen Abo zurücknimmt. Beide Parteien lehnen den Vorschlag ab.

Problematik: Kann ein Anbieter alle anderen Abos auch kündigen, wenn eine Rechnung nicht bezahlt wird? AGB sagt: bei Vorliegen schwerwiegender Gründe: eine Rechnung, sonst immer bezahlt.

4. Beschwerden

2. Mehrwertdienste

Frau O. bestreitet, eine Mehrwertdienstnummer je angewählt zu haben und weigert sich, die Rechnungen dafür zu bezahlen. Der Anbieter und der MWD-Anbieter weisen nach, dass die Verbindungen getätigt wurden. Frau O. muss die Rechnungen bezahlen.

Allerdings erklärt sich der MWD-Anbieter, der nicht Mitglied von ombudscom ist, ausserhalb des Schlichtungsvorschlags bereit, auf das Geld zu verzichten, falls Frau O. eine Strafanzeige gegen den Content-Provider macht.

Unser Beitrag: Wir können die Verbindungen zwischen Parteien, die nicht Vertragspartner sind, herstellen und zeigen neue Wege auf.

4. Beschwerden

2. SMS

Herr D. erhält an gewissen Tagen bis zu 300 SMS von zwei Mehrwertdiensteanbietern, die Chat-Dienstleistungen anbieten. Er hat sich zwar bei diesen Chatdiensten angemeldet, versteht aber nicht, wie er so viele SMS erhalten könne, besonders, da er im Gartenbau tätig sei und tagsüber das Handy abstelle.

Ombudscom recherchiert und muss Herrn D. erklären, dass er sehr wohl viele SMS gleichzeitig erhalten könne, wenn sich 10, 20, 30 Leute gleichzeitig im Chatroom befinden und antworten. Diese SMS werden auf dem Server des Kunden gelagert und dosiert verschickt, was tatsächlich im Sekundentakt passieren könne.

Ombudscom überprüft die Verbindungsnachweise des Anbieters und des MWD-Anbieters und kommt zum Schluss, dass Herr D. tatsächlich die Dienstleistung bezogen hat und leider die gut 2'000 Franken bezahlen muss. Allerdings schlagen wir eine Ratenzahlung vor.

Problematik: Der Kunde glaubt, dass nur online gechattet werde und versteht nicht, dass er für alle eingehenden SMS zahlen muss – und zwar nicht wenig – auch wenn sie zwischengelagert werden.

4. Beschwerden

4. Kundendienst

Herr M. informiert seinen Anbieter kurzfristig über den bevorstehenden Umzug an eine neue Adresse. Die AGB verlangen eine Frist von 3 Monaten. Herr M. sagt, er habe drei Monate nicht über seinen Festnetz-Anschluss telefonieren können. Der Anbieter redet von ein paar einzelnen Tagen, die er schon gutgeschrieben habe. Herr M. verlangt rund 1100 Franken für die Mehrkosten, weil er mit seinem Mobiltelefon telefonieren musste.

Vorschlag ombudscom: Nicht nachvollziehbar, wer Recht hat, darum Abo-Gebühren erlassen. Von beiden Parteien angenommen.

Problematik: Schadenersatzforderungen können nicht über Ombudsfrau abgehandelt werden.

4. Beschwerden

5. Unverlangte Dienstleistung

Herr Z. schliesst eine Verlängerung seines Mobilvertrages um 12 Monate ab, jedoch wird die Abobestellung falsch ausgeführt. Herr Z. ist nicht bereit, die Mehrkosten zu bezahlen. Die Nachforschungen der Ombudsfrau ergeben, dass im Nachhinein nicht mehr nachvollziehbar ist, was genau der Kunde im Laden bestellte, resp. welches Abo er verlängerte. Das normale Abonnement wird auf Wunsch des Kunden wieder aufgeschaltet und aus Kulanz eine Gutschrift von CHF 100.- gemacht. Beide Parteien sind einverstanden.

Problematik: Der Auftrag wird vom Kunden unklar formuliert und vom Anbieter nicht abgeklärt.