

Informationen zur Schlichtungsstelle der Telekombranche ombudscom

Die neue Schlichtungsstelle stellt sich vor

- ombudscom, die Schlichtungsstelle der Schweizer Telekombranche, vermittelt zwischen KonsumentInnen und schweizerischen Fernmeldediensteanbietern bei Kundenbeschwerden, welche diese miteinander nicht zufrieden stellend lösen können.
- Ziel der Vermittlung ist das Vermeiden eines kostspieligen gerichtlichen Verfahrens.
- ombudscom ist zu absoluter Neutralität verpflichtet. Sie vertritt weder Interessen jener Partei, die die Schlichtungsstelle anruft, noch die der Gegenpartei. Entsprechend nimmt sie weder von den Parteien noch von aussen stehenden Personen, Organisationen oder Institutionen irgendwelche Weisungen entgegen.
- ombudscom will die Beschwerdefälle auf der Basis von Fairness und Vernunft lösen, was nicht immer der strengen gerichtlichen Theorie entsprechen muss.
- Die Schlichtungsstelle wird von einer Ombudsperson geleitet. Sie erarbeitet Empfehlungen mit dem Ziel, dass diese von beiden Parteien akzeptiert werden.
- Die Schlichtung ist für die KonsumentInnen kostenlos.

Wofür die Schlichtungsstelle ombudscom zuständig ist

ombudscom ist zuständig für Fälle von zivilrechtlichen Streitigkeiten über Telefondienstleistungen im Festnetz oder im Mobilbereich, über Dienstleistungen im Internet und andere Datendienstleistungen.

Sie behandelt beispielsweise:

- Beschwerden über Telefonrechnungen;
- Pannen beim Wechseln der Telefongesellschaft;
- Datenschutzverletzungen;
- Mehrwertdienste (erhöht kostenpflichtige Nummern, z.B. 0900er-Nummern);
- Sperrung von Telefonanschlüssen;
- Kundendienst der Fernmeldediensteanbieter.

Wofür sie nicht zuständig ist

Sie kann **nicht** tätig werden,

- wenn ein laufendes Verfahren in der gleichen Sache vor einem Gericht hängig ist;
- wenn es um die Erteilung oder Verweigerung von öffentlich-rechtlichen Bewilligungen geht;
- wenn es um den Bau und Betrieb von Antennenanlagen geht (hier ist die „Ombudsstelle Mobilkommunikation und Umwelt“ zuständig, www.omk.ch);
- wenn es um innerbetriebliche oder arbeitsrechtliche Fragen eines Anbieters geht;
- wenn ein Anbieter nicht Mitglied des Vereins Schlichtungsstelle der Telekombranche ist und sich nicht auf eine Schlichtung einlässt. Zurzeit sind cablecom, orange, sunrise und swisscom Mitglieder.

Wie das Schlichtungsverfahren abläuft

Schlichtungsbegehren werden ausschliesslich mit dem vollständig ausgefüllten Formular entgegen genommen. Sie müssen darin neben der Schilderung des Sachverhalts glaubhaft darlegen, dass Sie vorher erfolglos versucht haben, mit dem betroffenen Fernmeldediensteanbieter eine Verhandlungslösung zu finden.

ombudscom prüft alle erhaltenen Unterlagen und unterbreitet den Parteien einen Schlichtungsvorschlag. Wenn Sie und der Anbieter mit dem Vorschlag einverstanden sind und beide die Vergleichslösung unterzeichnen, so ist die Schlichtung erfolgreich beendet. Wenn keine Einigung zustande kommt, bleibt Ihnen der gerichtliche Weg offen.

Was Sie beachten müssen

Bevor Sie an ombudscom gelangen, müssen Sie versucht haben, das Problem mit Ihrem Telefon- oder Internetanbieter zu lösen. ombudscom ist die letzte Anlaufstelle, **bevor** Sie rechtliche Schritte unternehmen. Eine Schlichtung ist ein aussergerichtlicher Vergleich. Darin wird festgehalten, dass die zivilrechtliche Streitigkeit zwischen Ihnen und dem Fernmeldediensteanbieter beendet ist und auf welche Massnahmen zur Streitbeendigung man sich geeinigt hat. Die Einigung kann beispielsweise im Ausräumen von Missverständnissen, in der Zahlung einer bestimmten Geldsumme, der Übergabe von Gesprächsgutscheinen, dem Nichtbezahlen einer Monatsrechnung oder ähnlichem bestehen.

Grundsätzlich steht Ihnen und dem Fernmeldediensteanbieter nach Beendigung des Schlichtungsverfahrens der ordentliche Rechtsweg offen. Das Gericht wird allerdings den aussergerichtlichen Vergleich wie einen privatrechtlichen Vertrag würdigen. Die Anfechtbarkeit dieses Vergleichs vor Gericht ist also nur noch unter beschränkten Voraussetzungen möglich.

Was Sie jetzt tun können

Wenn Sie schon mit Ihrem Telefon- oder Internetanbieter erfolglos verhandelt haben, können Sie ombudscom ein Schlichtungsbegehren stellen. Dies tun Sie mit dem Formular, welches Sie auf dem Internet (www.ombudscom.ch) finden oder per Telefon (031 310 11 77 werktags von 10.00 bis 14.00 Uhr) anfordern.

ombudscom, Bundesgasse 26, 3011 Bern, Tel. 031 310 11 77, Fax 031 310 11 78, e-mail: info@ombudscom.ch
homepage: www.ombudscom.ch