

«Die wesentlichen Konsumentenschutzanliegen wurden 2011 ohne Regulierung aufgenommen

– Swisscom in der Vorreiterrolle»

Das Wichtigste in Kürze:

- › Den wesentlichen Konsumentenschutzanliegen aus dem Evaluationsbericht und der Charta der Konsumentenschutzorganisationen konnte 2011 ohne Regulierung Rechnung getragen werden.
- › Swisscom hat mit der Aufhebung der automatischen Vertragsverlängerung im Mobilfunk und der Einführung einer Kostenkontrolle für Datenroaming eine Vorreiterrolle inne.
- › Auf Konsumentenanliegen soll flexibel und im Dialog eingegangen werden, statt mit aufwändigen Rechtssetzungsverfahren spät zu reagieren.

Hintergrund

Im Bericht zur Evaluation des Fernmeldemarktes wird festgehalten: «In letzter Zeit sind Probleme aufgetaucht, die wiederholt zu parlamentarischen Vorstößen geführt haben und nur durch Gesetzesänderungen bewältigt werden können. Es geht in erster Linie um Belästigungen beim Telemarketing sowie um Unzulänglichkeiten im Zusammenhang mit Mehrwertsdiensten. Beanstandet wird ferner mangelnde Transparenz bezüglich der Qualität von Fernmeldediensten oder hinsichtlich Dauer und Kündbarkeit von Fernmeldedienstverträgen.» (Bericht zur Evaluation des Fernmeldemarktes, S. 201)

Konsumentenschutzorganisationen forderten in einer Charta für die eidgenössischen Wahlen 2011 einen einfacheren Wechsel des Anbieters; einen einfacheren Tarifvergleich durch Schaffung eines Vergleichstools mit Standardprofilen; die Einführung einer obligatorischen Blockierung bei überhöhten Roamingpreisen und eine Verbesserung des Jugendschutzes durch Blockierung eines Telefonvertrages für Kinder oder Jugendliche (Charta der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen acsi, FRC und SKS).

Position und Aktivitäten von Swisscom

Swisscom nimmt die Anliegen des Konsumentenschutzes sehr ernst und geht diese im Rahmen der technischen Möglichkeiten aktiv an. Swisscom hat im laufenden Jahr den wesentlichen Anliegen des Konsumentenschutzes Rechnung getragen – ohne Regulierung!

Im Monatsrhythmus wurden Konsumentenschutzanliegen aufgenommen

Swisscom schafft als einzige schweizerische Anbieterin die automatische Vertragsverlängerung ab

Swisscom hat im August auf die automatischen Vertragsverlängerungen (sog. Rollover-Verträge) im Mobilfunk verzichtet und damit als erstes und einziges Telekomunternehmen der Schweiz die Vertragsbedingungen bei TV, Festnetz, Internet und Mobilfunk vereinheitlicht. Die Kündigungsfrist für alle Swisscom-Angebote beträgt nach einer allfälligen Mindestvertragsdauer neu 60 Tage.

«Wir finden diesen Schritt sehr gut[...]. Dass Swisscom die automatische Vertragsverlängerung abschafft, könnte ein positives Signal für Orange und Sunrise sein.»

André Bähler, Leiter Politik und Wirtschaft bei der Stiftung für Konsumentenschutz SKS

Roaming: Die Realität ist differenzierter!

Swisscom ermöglicht ihren Kunden die mobile Sprach- und Datenkommunikation in 219 Ländern mit insgesamt 608 Mobilfunkanbietern. Die Konditionen, die mit den internationalen Mobilfunkanbietern bilateral ausgehandelt werden müssen, bestimmen massgeblich die – vielfach als zu hoch erachteten – Endkundenpreise. Unliebsame Überraschungen können sich aufgrund sogenannter Rechnungsschocks ergeben, insbesondere aufgrund der Nutzung von Smartphones in den Ferien oder auf der Geschäftsreise. In der jüngsten Vergangenheit hat Swisscom wirkungsvolle Massnahmen zur Senkung der Preise und Verbesserung der Kostenkontrolle ergriffen:

- Seit Sommer 2010 versenden die schweizerischen Mobilfunkanbieter den Kunden, die ins Ausland reisen sog. «**Farewell-SMS**», in welchen die Tarife für Sprache, SMS/MMS und Daten transparent gemacht werden.
- Swisscom hat vor den Sommerferien als erste Anbieterin in der Schweiz eine effektive **Kostenlimite** eingeführt. Kunden können eigenständig eine Limite setzen und in Echtzeit die aufgelaufenen Kosten ihres Datenverkehrs prüfen. Ist der festgelegte Betrag aufgebraucht, wird die Verbindung gekappt. Die Kundenanfragen sind bei Swisscom seither um 80% zurückgegangen.
- Swisscom wird zudem bis 2014 die Preise jährlich um 5 Rappen pro Minute senken. Damit werden die Preise insgesamt um fast einen Viertel sinken. Dies entspricht CHF 30 Mio. Umsatzrückgang. Swisscom ist damit um die Hälfte günstiger als die Schweizer Mitbewerber. Im internationalen Datenverkehr – der grössten Kostenfalle - liegt die Schweiz mit ihren Preisen unter dem OECD-Schnitt. Swisscom gehört beim Daten Roaming heute zu den günstigsten Anbietern Europas.

Doch damit nicht genug – viele Massnahmen ergänzen den Service und die Transparenz für die Kunden

- **Mehrwertsdienste:** Kunden (älter als 16) können alle kostenpflichtigen 090x-Nummern oder einzelne Kategorien sperren lassen. Dasselbe gilt für kostenpflichtige SMS/MMS-Dienste. Die Erotik-Mehrwertsdienste für Kunden (jünger als 16) sind aufgrund der Regulierung bereits gesperrt.
- **App für Kostenübersicht:** 2011 hat Swisscom eine kostenlose App für Swisscom-Privatkunden eingeführt, die es den Kunden ermöglicht, jederzeit den Überblick über die laufenden Kosten für Telefonie, SMS-Versand, mobiles Surfen und bezahlte bzw. noch nicht bezahlte Rechnungen zu haben.
- **SMS-Abofallen:** Unerwünschte SMS, bei denen man mit einer Antwort einen Vertrag eingeht oder an einem Wettbewerb teilnimmt, sind ein Ärgernis. Swisscom hat die Vertragsbedingungen für Dritte, die solche Angebote erbringen, so verschärft, dass die Beschwerdefälle massiv zurückgegangen sind.
- **Unerwünschte Werbeanrufe:** Kunden können sich mit einem Sterneintrag im Telefonverzeichnis vor unerwünschten Werbeanrufen schützen. Trotzdem kommt es vor, dass Konsumenten weiterhin solche Anrufe erhalten. Swisscom kann kaum beurteilen, ob ein unerwünschter Anruf oder eben erwünschter Anruf vorliegt. Swisscom hat deshalb im Juli ein Gerät lanciert, mit dem der Kunde selber unerwünschte Nummern sperren lassen kann. Mit der Internettelefonie (All-IP) wird es möglich sein, weitere Massnahmen zum Schutz vor unerwünschten Werbeanrufen zu ergreifen (sog. Blacklisting).
- **Umweltindikator:** Viele Kunden wollen heute bewusst und ökologisch einkaufen. Swisscom hat deshalb mit der unabhängigen Stiftung «myclimate» Handys nach unterschiedlichen Kriterien (Stromverbrauch; Herstellungsenergie, Rohstoffwahl – etwa durch Verzicht auf giftige Stoffe) bewertet. Verfügbar sind diese Angaben im Swisscom Online-Shop und Ende Jahr auch in den Shops und im Magazin. Zusätzlich gibt Swisscom bereits seit Jahren den sog. SAR-Wert (Strahlungsstärke, die im ungünstigsten Fall auf den Nutzer wirkt) der Handys an.

Zusammen mit verschiedenen Diensten wie einer umfassenden Garantieleistung für Neugeräte, einem SMS-Abo-Ratgeber, dem dichten Netz an Swisscom-Shops und einer kostenlosen Hotline möchte Swisscom ihren Kunden den besten Service bieten. Eine aktuelle Studie (Young & Rubicam, Juni 2011) zeigt: Swisscom geniesst punkto Qualität, Service und Tradition das grösste Vertrauen im Telekommunikationsmarkt.

Flexibel und im Dialog die Anliegen der Kunden lösen

Die Technologie und die Angebote entwickeln sich fortlaufend weiter. Im Voraus kann man kaum abschätzen, ob Neuerungen auch neue Ärgernisse für Kunden mit sich bringen. Swisscom plädiert dafür, flexibel und im Dialog auf die jeweiligen Anliegen der Konsumenten einzugehen, statt mit langen, aufwendigen Rechtsetzungsverfahren zu reagieren. Swisscom ist gerne bereit, an Gesprächsrunden mit involvierten Stakeholdern teilzunehmen. Solche Gesprächsrunde der Branche mit BAKOM und Konsumentenschutzorganisationen fanden bereits statt, so auch zu einem Vergleichstool für einen einfacheren Vergleich der Mobilfunktarife für die Kunden. Damit zeigt sich, dass die Anliegen des Konsumentenschutzes berücksichtigt werden können - ohne Regulierung!