

Checkliste für Beschwerdebriefe an Mehrwertdienst- und/oder Fernmeldedienstanbieter

Das Verfahrensreglement von ombudscom schreibt in Ziffer 3.2. Folgendes vor:

- im Schlichtungsbegehren muss glaubhaft darlegt werden, dass die begehrende Partei vorher versucht hat, mit der anderen Partei eine Verhandlungslösung zu finden;
- das Schlichtungsbegehren darf nicht offensichtlich missbräuchlich sein;
- es darf sich in der gleichen Sache kein Gericht oder Schiedsgericht befassen.

Handelt es sich bei der anderen Partei um einen Fernmeldedienstanbieter (z.B. Telefon- oder Internetanbieter), so muss dieser Anbieter angeschrieben werden.

Handelt es sich bei der anderen Partei um einen Mehrwertdienstanbieter (900-, 0901- oder 0906-Nummer oder Kurznummer), so muss dieser Anbieter angeschrieben werden.

Was muss unbedingt in dem Beanstandungsbrief an den Anbieter stehen:

1. Vollständige Adresse des/der Inhabers/Inhaberin der betroffenen Rufnummer.
2. Korrekte Adresse des betroffenen Mehrwertdienstanbieters. Sollte nur eine Rufnummer (inkl. Kurznummer) bekannt sein, so kann die Adresse unter:
https://www.ombudscom.ch/deutsch/fuer-konsumenten/links_0900_sms_mms.html oder beim BAKOM: <https://www.eofcom.ch/viewSearchAssignedINA.do> abgerufen werden.
3. Datum des Versands des Briefes
4. Angaben, welche Verbindungen (Datum, Zeitangabe, Dauer, Preis oder detaillierter Verbindungsnachweis des rechnungsstellenden Telefonanbieters beilegen) bestritten werden.
5. Grund, weshalb die Verbindungen bestritten werden, sowie die Bitte um eine Verhandlungslösung, wie dies im Verfahrensreglement unter Ziff. 3.2 von ombudscom vorgeschrieben ist.
6. Unterschrift

Wenn möglich, sollte der Brief eingeschrieben an die Direktion des Anbieters gesandt werden. Der Kunde sollte ombudscom Kopie seines Briefes samt Postquittung für das Einschreiben sowie des Antwortbriefes des Anbieters zusammen mit dem Schlichtungsbegehren zustellen.