

## GEBÜHRENREGLEMENT

Der Stiftungsrat der Stiftung ombudscom  
in Ausführung von Art. 6 der Stiftungsurkunde vom 29. April 2008 und Art. 12 des  
Stiftungsreglements vom 11. Juni 2008

erlässt folgendes Reglement:

### A. Verfahrensgebühren

#### **Art. Grundsätze der Finanzierung**

Die Schlichtungsstelle erhebt bei den Anbietern von Fernmelde- oder Mehrwertsdiensten eine Verfahrensgebühr für jedes Verfahren, an dem diese gemäss Verfahrensreglement beteiligt sind oder beteiligt sein sollten. Die Stiftung ombudscom (inkl. Schlichtungsstelle) soll durch diese eingenommenen Verfahrensgebühren finanziert werden. Die Bezahlung der Gebühren begründet für die Anbieter von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten keinerlei weitergehenden Rechte.

#### **Art. 2 Verfahrensgebühren für Anbieter von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten**

<sup>1</sup> Die Verfahrensgebühren werden kostenorientiert jährlich oder bei Bedarf vom Stiftungsrat festgesetzt. Die Schlichtungsperson schlägt dem Stiftungsrat aufgrund des Gesamtbudgets und der Erfahrungswerte der vergangenen Abrechnungsperioden der Stiftung ombudscom die Minimal- und Maximalbeträge pro Fallkategorie resp. Abschreiber vor.

<sup>2</sup> Die Verfahrensgebühren (exkl. MwSt) für Anbieter von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten betragen zwischen CHF 200 und 3'000.

<sup>3</sup> Die Verfahrensgebühren werden namentlich aufgrund der Komplexität des Falles, des Streitwerts, des Arbeitsaufwands und des Ausgangs des Verfahrens festgesetzt. Die Verfahrensgebühren werden um 20% erhöht, wenn es sich beim pflichtigen Anbieter nicht um einen Vorauszahler im Sinne von Art. 4 ff. handelt.

#### **Art. 3 Beteiligung mehrerer Anbieterinnen**

Sind mehrere Anbieterinnen an einem Verfahren beteiligt (bzw. sollten mehrere Anbieterinnen beteiligt sein), so auferlegt die Schlichtungsstelle die Verfahrensgebühr derjenigen Anbieterin, in deren Verantwortungs- und Einflussbereich der zu Beschwerde führende Sachverhalt vornehmlich zuzuordnen ist. Kann der zur Beschwerde führende Sachverhalt nicht dem Verantwortungs- und Einflussbereich einer Anbieterin zugeordnet werden, so ist die Schlichtungsbehörde berechtigt, die Verfahrensgebühr den Anbieterinnen zu je gleichen Teilen aufzuerlegen.

### B. Behandlungsgebühr für Kundinnen und Kunden

#### **Art. 4 Behandlungsgebühren für Kundinnen und Kunden**

Die Behandlungsgebühr für Kundinnen und Kunden, welche die Schlichtungsstelle anrufen, beträgt CHF 20.-.

## C. Vorauszahler

### Art. 5 Definition Vorauszahler

<sup>1</sup> Anbieter von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten haben die Wahl, die Verfahrensgebühren im Voraus (Vorauszahler) oder pro Fall (Fallzahler) zu bezahlen. Jeder Vorauszahler schliesst einen Vorauszahlungsvertrag mit der Stiftung ab.

<sup>2</sup> Vorauszahler zahlen die vom Stiftungsrat festgesetzten Verfahrensgebühren für ihre zu erwartenden künftigen Schlichtungsfälle jeweils halbjährlich im Voraus. Die einbezahlten Vorauszahlungen werden nicht verzinst.

### Art. 6 Höhe der Vorauszahlung

Die Anzahl der im Voraus zu bezahlenden Verfahrensgebühren werden von der Schlichtungsstelle aufgrund der Anzahl der tatsächlichen Schlichtungsfälle des vorangehenden Semesters festgesetzt (Referenzgrösse). Bei Anbietern ohne Referenzgrösse entscheidet jeweils die Schlichtungsstelle über die Anzahl der im Voraus zu bezahlenden Verfahrensgebühren (Verfahrensgebühren für mindestens zwei Regelfälle mit Durchschnittsgebühr). Die Schlichtungsperson stützt sich dabei auf vorhandene Erfahrungswerte und/oder auf den geschätzten Marktanteil des Anbieters.

### Art. 7 Abrechnungsmodus

<sup>1</sup> Die im Voraus zu bezahlenden Verfahrensgebühren werden von der Schlichtungsstelle in Rechnung gestellt und sind von den Vorauszahlern jeweils spätestens 30 Tage vor Beginn des Semesters einzubezahlen.

<sup>2</sup> Die Schlichtungsstelle führt für jeden Vorauszahler buchhalterisch ein eigenes Konto. Die Abrechnung der im Voraus einbezahlten mit den tatsächlich von der Schlichtungsstelle erhobenen Verfahrensgebühren für jedes Verfahren, an dem die jeweiligen Anbieter beteiligt waren oder hätten beteiligt sein sollen, erfolgt halbjährlich.

<sup>3</sup> Wurden von einem Anbieter im vorangehenden Semester mehr Schlichtungsfälle registriert bzw. verursacht, als von der Vorauszahlung gedeckt (Unterdeckung), so wird ihm der fehlende Betrag von der Schlichtungsstelle nachträglich in Rechnung gestellt.

<sup>4</sup> Wurden von einem Anbieter weniger Schlichtungsfälle registriert bzw. verursacht, als von der Vorauszahlung gedeckt (Überdeckung), so wird ihm dieser Überdeckungsbetrag auf die Vorauszahlung des nächsten Semesters angerechnet. Eine Ausbezahlung der Überdeckung erfolgt grundsätzlich nicht.

### Art. 8 Dauer der Vorauszahlung

Anbieter die sich als Vorauszahler konstituiert haben, verpflichten sich ab Inkrafttreten des Vorauszahlungsvertrags bis zum Ende der jeweiligen Delegationsdauer (gemäss verwaltungsrechtlichem Vertrag mit dem Bundesamt für Kommunikation) als Vorauszahler zu fungieren.

### Art. 9 Sicherheiten / Bankgarantien

<sup>1</sup> Die Vorauszahler leisten gegenüber der Stiftung ombudscom eine Garantie in Form einer verbindlichen und unwiderruflichen Bankgarantie gemäss Vorlage im Anhang I. Von dieser Pflicht ausgenommen sind einzig Anbieter mit tatsächlich oder voraussichtlich weniger als 10 Schlichtungsfällen pro Jahr (vgl. Festsetzungsmodus Art. 5).

<sup>2</sup> Die Bankgarantien, ausgestellt von einer Bank mit Sitz in der Schweiz, müssen die jeweilige Delegationsperiode abdecken. Die Garantien müssen beim Abschluss des Vorauszahlungsvertrages vorliegen. Die Bankgarantien enthalten einen jährlichen Maximalbetrag. Die vier Stifter Orange

Communications SA, Swisscom (Schweiz) AG, Sunrise Communications AG und cablecom GmbH leisten gemäss Vorauszahlervertrag eine jährliche Bankgarantie im Umfang von jeweils maximal CHF 125'000. Weitere Vorauszahler leisten eine Bankgarantie in der Höhe der Anzahl veranlagter Verfahrensgebühren (vgl. Festsetzungsmodus Art. 5) proportional zu den Gesamtfällen der vier obgenannten Stifter (maximal aber CHF 125'000 pro Jahr). Beispiel: Anbieter y hat voraussichtlich 40 Fälle pro Jahr. Die vier Stifter zusammen deren 200. Die Anbieterin leistet demnach eine Bankgarantie von jährlich CHF 100'000 (1/5 von 500'000).

<sup>3</sup> Die Bankgarantien dürfen vom Stiftungsrat nur bei einem Liquiditätsengpass, zur Deckung eines Defizits der Stiftung ombudscom und nur im erforderlichen Umfang ausgelöst werden. Die Bankgarantien sind zwingend jeweils bei allen Garantieleistenden und jeweils proportional zur geleisteten Garantiehöhe einzufordern.

## D. Fallzahler

### Art. 10 Definition Fallzahler

Anbieter von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten, die sich nicht als Vorauszahler konstituieren, sind automatisch Fallzahler. Fallzahler zahlen pro Schlichtungsfall, an dem sie beteiligt sind oder beteiligt sein sollten, die Verfahrensgebühren gemäss Art. 2. Die Verfahrensgebühren werden von der Schlichtungsstelle nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens in Rechnung gestellt.

### Art. 11. Verrechnung der Verfahrensgebühren

Bei Fallzahlern wird die Fallpauschale von der Schlichtungsstelle direkt durch Verfügung im Sinne von Art. 49 Abs. 4 FDV erhoben und in Rechnung gestellt mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen. Die Verfügung ist mit einer Rechtsmittelbelehrung versehen und kann vom Adressaten innert 30 Tagen bei der zuständigen Rechtsmittelinstanz angefochten werden.

## E. Schlussbestimmungen

### Art. 12 Änderungskompetenz

Dieses Gebührenreglement kann jederzeit im Rahmen der Zweckbestimmung durch den Stiftungsrat geändert werden. Änderungen bedürfen der Genehmigung des Bundesamtes für Kommunikation (Art. 6 der Stiftungsurkunde).

### Art. 13 Inkrafttreten

Dieses Gebührenreglement tritt am 1. August 2011 in Kraft. Es gilt auch für die bereits hängigen Schlichtungsverfahren.

Beschluss des Stiftungsrats vom 1. Juli 2011. Genehmigt mit Verfügung des Bundesamtes für Kommunikation vom 26. Juli 2011.