

VERFAHRENSREGLEMENT

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

erlässt folgendes Reglement:

A. Anwendungsbereich und Zuständigkeit

Art. 1 Zusammensetzung und Funktionsweise der Schlichtungsstelle

¹ Die vom Stiftungsrat unabhängige Schlichtungsstelle übt die Schlichtungstätigkeit aus. Sie übt ihre Schlichtungsaufgabe unabhängig, unparteiisch, transparent und effizient aus. Sie darf insbesondere keinen allgemeinen oder besonderen Weisungen des Stiftungsrates zur Streitbeilegung unterliegen. Die Mitglieder des Stiftungsrates dürfen keinen Zugang zu den persönlichen Daten oder Dokumenten erhalten, welche die Schlichtungsstelle im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit erhebt, erstellt oder bearbeitet.

² Der Schlichtungsstelle steht eine Schlichtungsperson vor. Sie untersteht bezüglich der Schlichtung keinerlei Weisungen, ist frei von Interessenbindungen und übt ihre Aufgabe unabhängig, unparteiisch, transparent und effizient aus. Sie stellt insbesondere sicher, dass die mit der Streitbeilegung betrauten Personen über die erforderliche berufliche Qualifikation verfügen und das anwendbare Recht einhalten.

³ Die Schlichtungsperson und die Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle sind an das Amtsgeheimnis gemäss Art. 320 des Strafgesetzbuches gebunden (Art. 48 Abs. 2 FDV). Die Schweigepflicht betrifft insbesondere das Vorliegen eines Verfahrens, den Inhalt der behandelten Streitfälle und die während eines Schlichtungsverfahrens eventuell erzielte Einigung.

⁴ Die Schlichtungsperson und die Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle können die Schlichtungstätigkeit frei ausüben. Sie können namentlich zielgerichtete Fragen stellen, Standpunkte kritisieren, Meinungen vertreten, Vorschläge einbringen und die Parteien überzeugen einander entgegenzukommen.

⁵ Schlichtungsvorschläge und verfahrensbeendende Dokumente sind durch die Schlichtungsperson resp. durch die gemäss Unterschriftenreglement befugte Person zu unterzeichnen. Das Unterschriftenreglement legt fest, in welcher Weise Dokumente im Zusammenhang mit der Instruktion und Führung des Verfahrens von der Schlichtungsstelle gezeichnet werden.

⁶ Es ist der Schlichtungsperson oder deren Mitarbeitenden verboten, als Richter, Schiedsrichter, Experte, Vertreter oder Berater einer Partei in einem Schiedsgericht- oder Gerichtsverfahren betreffend einen Konflikt tätig zu sein, den sie zuvor geschlichtet haben.

Art. 2 Zuständigkeit

¹ Die Schlichtungsstelle vermittelt in zivilrechtlichen Streitigkeiten zwischen Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieterinnen (im Folgenden „Anbieterinnen“ oder „Anbieterin“ genannt) und ihren Kunden.

² Die Schlichtungsstelle entscheidet unabhängig über ihre Zuständigkeit und die Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens.

³ Die Schlichtungsstelle ist insbesondere nicht zuständig:

- a) für Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Erteilung oder Verweigerung von öffentlich-rechtlichen Bewilligungen;
- b) für Streitigkeiten im Zusammenhang mit dem Bau und Betrieb von Antennenanlagen;

- c) für Streitigkeiten im Zusammenhang mit innerbetrieblichen und arbeitsrechtlichen Belangen eines Anbieters;
- d) für die Erstellung von Gutachten;
- e) für die Erteilung von rechtlichen Auskünften, die nicht den Verfahrensgang vor der Schlichtungsstelle betreffen oder
- f) für die allgemeine Kontrolle der Vertragspraktiken der Anbieter, ausser sie erfolgt im Zusammenhang mit einem konkreten Schlichtungsfall.

B. Allgemeine Verfahrensgrundsätze

Art. 3 Grundsatz

Das Schlichtungsverfahren ist fair, rasch und kostengünstig für die Kundinnen und Kunden..

Art. 4 Sprache

Die Verhandlungen vor der Schlichtungsstelle erfolgen nach Wahl der Kundinnen und Kunden in einer Amtssprache des Bundes.

Art. 5 Eintretensvoraussetzungen

¹ Ein Schlichtungsverfahren wird eingeleitet, wenn

- a) ein Begehren um Durchführung eines Schlichtungsverfahrens eingereicht worden ist. Das Begehren muss mit dem vorgesehenen Formular elektronisch, per Fax oder per Post eingereicht werden;
- b) im Schlichtungsbegehren glaubhaft darlegt werden kann, dass die begehrende Partei vorher versucht hat, mit der anderen Partei eine Einigung zu finden, wobei der letzte nachweisliche Kontakt in der strittigen Angelegenheit in der Regel nicht länger als zwölf Monate zurückliegen darf;
- c) das Schlichtungsbegehren nicht offensichtlich missbräuchlich ist und
- d) sich mit der gleichen Sache kein Gericht oder Schiedsgericht befasst.

² Im Zweifelsfall entscheidet die Schlichtungsstelle unabhängig und abschliessend, ob die Voraussetzungen erfüllt sind. Begehren, die den Bedingungen des Verfahrensreglements nicht entsprechen, werden dem Antragssteller mit der Aufforderung zurückgeschickt, das Begehren zu verbessern. Falls der Antragssteller dies nicht innert der von der Schlichtungsstelle gesetzten Frist erfüllt, wird die Annahme des Schlichtungsbegehrens abgelehnt.

³ Ist eine der Bedingungen gemäss Art. 5 Abs. 1 Bst. d während des Schlichtungsverfahrens nicht mehr erfüllt, fällt die Schlichtung dahin und das Verfahren wird abgeschlossen. Erhebt keine der Parteien eine entsprechende Einrede, darf die Schlichtungsstelle davon ausgehen, dass diese Voraussetzung erfüllt ist. Erhält sie Kenntnis vom Wegfall der Voraussetzung, fällt die Schlichtung dahin und das Verfahren wird abgeschrieben.

Art. 6 Fristen

¹ Die Schlichtungsstelle setzt einer betroffenen Partei in der Regel eine Antwortfrist.

² Im Allgemeinen soll die Dauer des Schlichtungsverfahrens drei Monate nicht übersteigen.

Art. 7 Wirkung der Schlichtung auf andere Verfahren

¹ Das Begehren um Durchführung einer Schlichtung oder eine laufende Schlichtung haben keinerlei Einfluss auf Fristen in anderen Verfahren oder auf sonstige Fristenläufe.

² Das Stellen eines Schlichtungsbegehrens oder eine erfolgreiche Schlichtung verhindert eine Zivilklage nicht.

Art. 8 Ausstand

Die für einen Streitfall zuständigen Sachbearbeiter und die Schlichtungsperson haben die Pflicht, die Parteien bei Zweifeln an der eigenen Unabhängigkeit und Unparteilichkeit gegenüber den Parteien zu informieren und bei einem Interessenkonflikt in den Ausstand zu treten.

C. Die an der Schlichtung beteiligten Parteien

Art. 9 Verfahrensfähigkeit

Wer in einem Zivilprozess prozessfähig wäre, ist auch fähig, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Nicht prozessfähige Personen handeln durch ihre gesetzlichen Vertreter. Im Zweifelsfalle ist anzunehmen, dass die Schlichtung durch den gesetzlichen Vertreter wahrzunehmen ist.

Art. 10 Teilnahmepflicht

¹ Jede Anbieterin, die von einem Schlichtungsbegehren betroffen ist, muss am Schlichtungsverfahren teilnehmen und die geschuldeten Verfahrensgebühren entrichten. Die Schlichtungsstelle übermittelt dem BAKOM jeweils auf Ende Monat eine Liste derjenigen Anbieterinnen, die diesen Verpflichtungen nicht nachgekommen sind.

² Kundinnen und Kunden können nicht verpflichtet werden, sich vor der Schlichtungsstelle einzulassen.

Art. 11 Parteivertretung

¹ Jeder Verfahrensbeteiligte ist berechtigt, sich durch einen bevollmächtigten Vertreter vertreten zu lassen. Es gelten hierfür die Regeln der bürgerlichen Stellvertretung (Art. 32ff. OR).

² Handlungen, die von einem nicht bevollmächtigten Vertreter vorgenommen wurden und von dem betroffenen Verfahrensbeteiligten nicht nachträglich genehmigt werden, sind nichtig.

D. Verfahrensgang

Art. 12 Schriftenwechsel

¹ Die Schlichtungsstelle prüft das Begehren und stellt dieses der betroffenen Anbieterin zur Beantwortung innert der angesetzten Frist zu.

² In der Regel erfolgt ein einziger Schriftenwechsel. Die Schlichtungsstelle kann nach Bedarf weitere Schriftenwechsel durchführen.

³ Die Schlichtungsstelle bringt der begehrenden Partei die Antwort der Anbieterin in geeigneter Form zur Kenntnis.

Art. 13 Mitwirkung der Parteien

¹ Vorbehalten Art. 12 Abs. 1 können die Parteien eines Schlichtungsverfahrens nicht gezwungen werden, Informationen bekannt zu geben, die sie geheim halten möchten.

² Mit der Einreichung des Schlichtungsbegehrens gibt die begehrende Partei ihr Einverständnis, dass die andere Partei der Schlichtungsstelle und den sonstigen Verfahrensbeteiligten die für die Schlichtung relevanten Akten und Aufzeichnungen bekannt geben kann.

³ Jegliche Information, die eine der Parteien ausschliesslich den zuständigen Sachbearbeitern und der Schlichtungsperson mitgeteilt hat, ist vertraulich und darf nicht der anderen Partei mitgeteilt werden, wenn dies von den Parteien ausdrücklich verlangt wird.

⁴ Die Parteien akzeptieren, dass die offengelegten Dokumente und Beweismittel nicht in einem nachträglichen Gerichtsverfahren als geheim gelten.

Art. 14 Auskunftspflicht

¹ Die Anbieterinnen liefern der Schlichtungsstelle auf Verlangen die für die Streitbeilegung erforderlichen Fernmeldeverkehrsdaten und die anderen persönlichen Daten ihrer Kundinnen und Kunden, sofern sie darüber verfügen (Art. 47 Abs. 2 FDV). Die Schlichtungsstelle übermittelt dem BAKOM jeweils auf Ende Monat eine Liste derjenigen Anbieterinnen, die sich geweigert haben, den Auskunftsanfragen der Schlichtungsstellen nachzukommen.

² Die Schlichtungsstelle kann das BAKOM oder andere Dritte ersuchen, ihr persönliche Informationen zu übermitteln, die sich für die Streitbeilegung als nötig erweisen.

Art. 15 Datenschutz

¹ Die Schlichtungsstelle kann die persönlichen Daten von Streitparteien bearbeiten, wenn dies für die Erfüllung ihrer Aufgabe sowie für den Erhalt der von den Parteien geschuldeten Gebühren nötig ist. Sie kann diese Daten nach Abschluss eines Schlichtungsverfahrens zwei Jahre lang aufbewahren. Die von der Schlichtungsstelle erhobenen, persönlichen Informationen dürfen nicht Dritten mitgeteilt, veröffentlicht oder zu geschäftlichen Zwecken genutzt werden

² Die Schlichtungsstelle arbeitet mit kopierten Unterlagen. Originalunterlagen, die den Parteien gehören, werden kopiert und innert angemessener Frist retourniert. Die Schlichtungsvorschläge verbleiben bei der Schlichtungsstelle.

³ Die Schlichtungsstelle darf Informationen aus einem Schlichtungsverfahren nicht nutzen, um den zuständigen Behörden eine allfällige Missachtung gesetzlicher Bestimmungen zu melden. Vorbehalten bleibt die Pflicht der Schlichtungsstelle, dem BAKOM jegliche Missachtung der Artikel 12c FMG und 42 ff. FDV zu melden.

Art. 16 Schlichtungsvorschlag

¹ Die Schlichtungsstelle unterbreitet den Parteien nach Prüfung der Angelegenheit einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag.

² Der Schlichtungsvorschlag berücksichtigt die vertraglichen Vereinbarungen unter den beteiligten Parteien und das zwingende Recht, richtet sich aber nicht primär nach rechtlichen Gesichtspunkten, sondern sucht eine Einigung. Dabei kann die Schlichtungsstelle von den rechtlichen Grundlagen abweichen, wobei sie das im Vorschlag transparent ausweist.

³ Die Schlichtungsstelle kann ihren Schlichtungsvorschlag während des laufenden Schlichtungsverfahrens jederzeit ändern oder ergänzen. Sie bringt diese Änderungen den Parteien in geeigneter Weise zur Kenntnis und hört sie dazu an.

⁴ Sind die Parteien mit den unterbreiteten Vorschlägen einverstanden, unterschreiben sie den Schlichtungsvorschlag gegenseitig. Damit stimmen die Parteien dieser Einigung zu und sind nach den Bestimmungen des Obligationenrechts daran gebunden.

⁵ Die Annahme eines Schlichtungsvorschlages ist für alle Parteien freiwillig. Äussert sich eine Partei innerhalb der vorgegebenen Frist nicht zu einem Schlichtungsvorschlag, wird angenommen, dass sie diesen ablehnt und das Verfahren wird abgeschlossen.

⁶ Der Schlichtungsvorschlag hat keinen Einfluss auf die rechtliche Stellung der beteiligten Parteien.

Art. 17 Mündliche Schlichtungsverhandlung

¹ Die Schlichtungsstelle kann die Parteien zu einer mündlichen Schlichtungsverhandlung einladen, falls ihr dies den Umständen nach als geboten erscheint.

² Diese findet nur mit der Einwilligung aller Parteien statt. Die Schlichtungsstelle gewährt den Parteien ausgeglichene Redezeit.

³ Die Parteien können entscheiden, dass weitere Personen mit dem Einverständnis der Schlichtungsperson oder Ihrer Mitarbeitenden den gemeinsamen Gesprächen beiwohnen.

Art. 18 Protokoll

Die Schlichtungsstelle führt über die von ihr getroffenen Verfahrensmassnahmen und über die Verhandlungen mit den Parteien Protokoll.

Art. 19 Beendigung des Verfahrens

¹ Das Schlichtungsverfahren wird beendet durch:

- a) Beidseitige Annahme des Schlichtungsvorschlages

- b) Feststellung, dass die Schlichtung gescheitert ist;
- c) Rückzug des Schlichtungsbegehrens;
- d) Abschreibung infolge Säumnis;
- e) Abschreibung infolge Wegfalls einer Eintretensvoraussetzung gemäss Art. 5 Abs. 3

² Die Schlichtungsstelle informiert die Parteien über die Beendigung des Verfahrens. Sie nennt den Beendigungsgrund und legt den Parteien gegebenenfalls ihren Schlichtungsvorschlag bei. Nach der Beendigung des Verfahrens wird grundsätzlich über die gleiche Sache unabhängig vom Beendigungsgrund keine Schlichtung mehr durchgeführt.

Art. 20 Verfahrens- und Behandlungsgebühr

Die Regeln zur Festlegung der Verfahrensgebühr für die Anbieterinnen und der Behandlungsgebühr für die Kundinnen und Kunden richten sich nach dem Gebührenreglement der Stiftung ombudscom.

E. Haftung und Schlussbestimmungen

Art. 21 Haftungsausschluss

Bezüglich der Schlichtungstätigkeit ist jegliche Haftung der Schlichtungsstelle Telekommunikation und ihrer Vertreter vollständig wegbedungen, so weit vom Gesetz zugelassen. Ebenso ist jegliche Haftung gemäss Art. 101 OR aufgehoben.

Art. 22 Änderungen und Aufhebung

¹ Schlichtungsverfahren, die vor dem Datum des Inkrafttretens einer Änderung dieses Reglements bei der Schlichtungsstelle eingeleitet wurden, werden nach der alten Fassung des Reglements zu Ende geführt.

² Dieses Reglement kann jederzeit im Rahmen der Zweckbestimmung durch den Stiftungsrat geändert oder aufgehoben werden. Änderungen bedürfen der Genehmigung des BAKOM (Art. 6 der Stiftungsurkunde).

Art. 10 Inkrafttreten

Dieses Verfahrensreglement tritt am 1. Januar 2011 in Kraft.

Beschluss des Stiftungsrats vom 10. September 2010/22. November 2010. Genehmigt mit Verfügung des Bundesamtes für Kommunikation vom 8. Dezember 2010.