

Anhang A zur Branchen-Vereinbarung für Telekommunikations- Mehrwertdienste

Version 3

31. März 2004

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|--------|---|---|
| A1 | Kundenreklamationen | 3 |
| A1.1 | Grundsätzliches | 3 |
| A1.2 | Bearbeitung von Kundenreklamationen | 3 |
| A1.2.1 | Eingang beim CDP-TSP | 3 |
| A1.2.2 | Eingang und Bearbeitung beim INA-TSP | 4 |
| A1.2.3 | Eingang und Bearbeitung beim CP | 4 |
| A1.3 | Begründete Kundenreklamationen | 4 |
| A1.4 | Unbegründete Kundenreklamationen | 5 |
| A2 | Definitionen zu Missbrauch und Fraud | 5 |
| A2.1 | Missbrauch | 5 |
| A2.2 | Fraud | 6 |
| A2.3 | Andere Inkassoschwierigkeiten von Telefonrechnungen („Bad Payer“) | 6 |
| A3 | Verhalten bei begründetem Verdacht auf Missbrauch und Fraud | 6 |
| A3.1 | Massnahmen bei begründetem Verdacht auf Missbrauch | 6 |
| A3.2 | Massnahmen bei begründetem Verdacht auf Fraud | 6 |
| A3.3 | Widerrufsverfahren des BAKOM für Mehrwertdienstnummer | 7 |
| A3.4 | Kontaktstellen von CDP-TSP und INA-TSP | 7 |
| A4 | Empfehlungen zur Verrechnung | 8 |
| A4.1 | Allgemeines | 8 |
| A4.2 | Verrechnung zwischen den TSP | 8 |
| A4.3 | Nicht rückvergütete Beträge bei festgestelltem Missbrauch | 8 |

Anhang A **zur Branchen-Vereinbarung für Telekommunikations-Mehrwertdienste**

A1 Kundenreklamationen

A1.1 Grundsätzliches

Kunden setzen sich im Normalfall direkt mit derjenigen FDA (CDP-TSP) in Verbindung, welche ihnen die Telefonrechnung mit den Verkehrsgebühren stellt. Die direkte Kontaktaufnahme mit dem CP ist jedoch nicht auszuschliessen.

Zur korrekten Behandlung von Kundenreklamationen im Zusammenhang mit Telekommunikations-Mehrwertdiensten können die Kunden zur schriftlichen Einreichung des Sachverhaltes angehalten werden. Ein Formular kann zur Verfügung gestellt werden.

Zur einheitlichen Leitweglenkung richten CDP-TSP und INA-TSP Kontaktstellen ein (siehe A3.4). Diese dienen der Kommunikation zwischen den FDA und werden im SICTA-Extranet nachgeführt.

Die in der Behandlung der Reklamation involvierten Stellen sind über den Abschluss resp. das Ergebnis der Abklärungen zu informieren.

A1.2 Bearbeitung von Kundenreklamationen

A1.2.1 Eingang beim CDP-TSP

Der CDP-TSP nimmt die Reklamation auf. Er erfasst den Sachverhalt und vergleicht die Kunden-Angaben mit den gespeicherten Informationen (Verbindung fand statt, Vergebührung korrekt etc.) und versucht, die Reklamation zu bereinigen.

Wenn die Beanstandung nicht auf der Rechnungslegung des CDP-TSP basiert, kann der Kunde gebeten werden, seine Beanstandung an die auf der BAKOM-Homepage publizierte Adresse des CP zu richten. Dazu teilt die entgegennehmende Stelle des CDP-TSP (z.B. Call Center, Customer Care) dem Kunden die BAKOM-Internet-Adresse (<https://www.e-ofcom.ch>) zum Auffinden der Adressen des CP mit oder sucht die Adresse selber im Internet und gibt diese dem Kunden bekannt.

Wird die Beanstandung vom CP nicht zur Zufriedenheit des Kunden geregelt, so kommt der Kunde in der Regel zum CDP-TSP zurück. Dazu soll der Kunde die Beanstandung mittels formlosem Brief oder einheitlichem Reklamationsformular beim CDP-TSP einreichen (allenfalls mit Kopie der bereits an den CP gerichteten Reklamation).

Der CDP-TSP kann den Eingang der Reklamation umgehend an den Kunden bestätigen und sendet die erforderlichen Informationen zur weiteren Abklärung innerhalb von **fünf** Arbeitstagen an den INA-TSP:

- B-Nummer
- A-Nummer ohne die letzten vier Stellen
- Datum, Zeitpunkt und Dauer der Verbindung
- In Rechnung gestellter Betrag (sofern bereits bekannt)
- Art der Beanstandung
- Abklärungsergebnis CDP-TSP
- Beweismittel (sofern vorhanden).

Der CDP-TSP erwartet ein Ergebnis innerhalb von **fünf** Arbeitstagen ab Erhalt der Reklamation beim INA-TSP.

Der Kunde wird vom CDP-TSP über die ihn betreffenden Ergebnisse / Massnahmen umgehend nach Erhalt der Antwort des INA-TSP informiert.

A1.2.2 Eingang und Bearbeitung beim INA-TSP

Sollte eine Kundenreklamation direkt beim INA-TSP erfolgen und kann er diese nicht intern erledigen, so wird der Kunde an den CDP-TSP verwiesen.

Der INA-TSP akzeptiert eine schriftliche Beschwerde ausschliesslich vom CDP-TSP, in der Regel gemäss Annex 1 (Reklamationsformular). Der INA-TSP bestätigt den Eingang der Reklamation umgehend an den CDP-TSP. Er überprüft die Reklamation hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf sein Serviceangebot und leitet die Kundenreklamation mit den folgenden Daten an den CP weiter:

- B-Nummer
- A-Nummer ohne die letzten vier Stellen
- Datum, Zeitpunkt, Dauer der Verbindung
- Art der Beanstandung
- Abklärungsergebnis CDP-TSP
- Abklärungsergebnis INA-TSP
- Beweismittel (sofern vorhanden).

Der INA-TSP ist verantwortlich für die Klärung der Beschwerde mit dem CP innerhalb von **fünf** Arbeitstagen ab Erhalt der Reklamation beim INA-TSP.

Der INA-TSP informiert umgehend den CDP-TSP über das Abklärungsergebnis und eventuell getroffene oder zu treffende Massnahmen.

A1.2.3 Eingang und Bearbeitung beim CP

Sollte eine Kundenreklamation direkt beim CP erfolgen und kann er diese nicht intern erledigen, so wird der Kunde an den CDP-TSP verwiesen.

Erhält der CP eine Kundenreklamation vom INA-TSP, so überprüft er den Sachverhalt und rapportiert dem INA-TSP innerhalb von **drei** Arbeitstagen.

Verzichtet der CP auf das Inkasso oder Teile davon, so teilt er dies dem INA-TSP mit. Dieser leitet diese Information dem CDP-TSP weiter.

A1.3 Begründete Kundenreklamationen

Kundenreklamationen haben innerhalb der Zahlungsfrist gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des CDP-TSP zu erfolgen.

Hat sich der begründete Verdacht auf Missbrauch gemäss den Kriterien unter A2.1 erhärtet, so ist der vom Kunden beanstandete Betrag durch den CDP-TSP zu erlassen. Bei erlassenen und bereits vom Kunden bezahlten Beträgen kann der CDP-TSP statt einer Auszahlung an den Kunden auch eine Gutschrift auf der nächsten Rechnung vornehmen.

Wurde der Retail Share des erlassenen Betrags bereits durch den CDP-TSP an den INA-TSP weitergeleitet, so leitet der CDP-TSP das Verfahren gemäss A4.2 für Missbrauch ein.

Beabsichtigt der CDP-TSP aufgrund begründetem Verdacht von Missbrauch die Rückerstattung innerhalb einer Rechnungsperiode an alle Kunden, welche diesen Mehrwertdienst in Anspruch genommen haben, so muss er den INA-TSP vorgängig bis spätestens 60 Tage nach dem Ende der Rechnungsperiode orientieren. Ist der INA-TSP mit dieser Beurteilung nicht einverstanden, so hat er innerhalb von 5 Arbeitstagen dem CDP-TSP die entsprechenden Beweismittel vorzulegen. In diesem Falle gilt das Vorgehen gemäss A4.3.

A1.4 Unbegründete Kundenreklamationen

Wenn die Beanstandung des Kunden unbegründet ist, also

- die ausgestellte Rechnung richtig ist und aufgrund der Abklärungsergebnisse kein begründeter Verdacht auf Missbrauch besteht (siehe A2.1),
- oder die Beanstandung des Kunden nicht innerhalb der Zahlungsfrist gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des CDP-TSP erfolgt ist,

so laufen die Inkassobestrebungen des CDP-TSP weiter.

Der Kunde ist darauf hinzuweisen, dass er den Rechtsweg beschreiten kann, der sich in der Regel gegen den CP richten wird.

A2 Definitionen zu Missbrauch und Fraud

A2.1 Missbrauch

- **Allgemein**

Als Missbrauch gilt, wenn eine Mehrwertdienstnummer angeboten wird einzig zur Erzielung eines Gewinnes ohne bzw. ohne angemessene Gegenleistung unter Irreführung des Anrufers. Missbrauch wird ohne weiteres angenommen, wenn eine Behörde eine missbräuchliche Verwendung einer INA-Nummer anzeigt oder die missbräuchliche Verwendung feststellt (siehe A3.3).

Ein erhärteter Verdacht auf Missbrauch besteht bei einer Häufung voneinander unabhängiger Kundenreklamationen (mehr als ein vom CDP-TSP festgelegter Schwellwert, jedoch mindestens 10 überprüfte Fälle mit gleichem Sachverhalt) innerhalb von 2 Monaten nach dem Abrechnungsmonat bei derselben B-Nummer oder beim gleichen CP mit verschiedenen B-Nummern mit gleichem Sachverhalt (Art der Beanstandung muss einem der untenstehend aufgeführten Indikatoren für Missbrauch entsprechen).

Unabhängig vom Schwellwert wird Missbrauch angenommen, wenn eindeutige Beweismittel vorgelegt werden können.

- **Spezifische Missbrauchsfälle**

Als Indikatoren für Missbrauch gelten folgende Sachverhalte:

- Mehrwertdienstnummern mit hohen Tarifen, die leicht mit häufig benutzten Mehrwertdienstnummern verwechselt werden können (Geschäftsverhalten, welches darauf abzielt, von Falschwahlen der Kunden zu profitieren).
- Aufforderung zu Rückrufen auf Mehrwertdienstnummern durch unverlangte SMS, Fax, E-Mails oder andere Kommunikationsmittel.
- Nicht Vorhandensein einer gültigen Adresse des CP auf der BAKOM Webseite.
- Nicht Beantwortung einer Anfrage durch den INA-TSP innerhalb von **fünf** Arbeitstagen.
- Verstösse gegen die Branchenvereinbarung, Zuteilungsverfügung des BAKOM und Rechtsvorschriften, wie z.B.
 - Angebote ohne Dienstleistung bzw. ohne verfügbares Warenangebot oder die erbrachte Dienstleistung steht in krassem Missverhältnis zu den verrechneten Tarifen.
 - Verstösse gegen die PBV, wie z.B. Verletzung der Tarifansage- oder Tarifbestätigungsregeln, keine oder nicht nachweisbare willentliche Bestätigung durch den Endkunden vor Inanspruchnahme von Angeboten, die unter die entsprechende PBV definierte Schwellwerten fallen
 - Verstoss gegen das Verbot des Anbietens von Webdialern unter PRS-Mehrwertdienstnummern
 - Verletzung des Verbotes der Kanalbündelung
- Andere Verstösse gegen Fernmelde-, Zivil-, Straf- oder lauterkeitsrechtliche Bestimmungen im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten.

A2.2 Fraud

Im Zusammenhang mit Mehrwertdienstnummern wird als Fraud betrachtet, wenn eine oder mehrere Mehrwertdienstnummern eingerichtet werden, auf die ein hohes Verkehrsaufkommen lediglich in der Absicht erzeugt wird, beim CP einen Gewinn zu erzielen, ohne seitens des Anrufers dafür zu bezahlen. Als Fraud wird auch das Ausnützen von Produktfehlern oder Produktlücken verstanden mit dem Ziel, sich auf Kosten Dritter zu bereichern.

Indizien (nicht abschliessende Aufzählung):

- Hohes steigendes Verkehrsaufkommen von derselben oder von einer Gruppe von A-Nummern auf dieselbe(n) Mehrwertdienstnummer(n).
- Ununterbrochene oder dauernde Anrufe von denselben A-Nummern auf dieselben Mehrwertdienstnummern
- Gleichzeitige parallele Anrufe von denselben A-Nummern auf dieselben Mehrwertdienstnummern
- Wiederholte mehrfache Anrufe in kurzen Zeitabständen von denselben A-Nummern auf dieselben Mehrwertdienstnummern
- massive Erhöhung der aufgelaufenen Gebühren einer Angebotsnummer gegenüber den Vormonaten ohne Vorankündigung
- enge Beziehung zwischen dem Dienstbenutzer und dem CP bzw. dessen Verantwortlichen

A2.3 Andere Inkassoschwierigkeiten von Telefonrechnungen („Bad Payer“)

Der Kunde hat innerhalb von 60 Tagen nach dem Ablauf der Zahlungsfrist seine Rechnung im Rahmen des CDP-TSP-spezifischen Inkassoprozesses nicht bezahlt.

A3 Verhalten bei begründetem Verdacht auf Missbrauch und Fraud

Neben den nachfolgend beschriebenen Massnahmen können generell jene gemäss 6.6 der Rahmenvereinbarung für Telekommunikations-Mehrwertdienste ergriffen werden.

A3.1 Massnahmen bei begründetem Verdacht auf Missbrauch

Stellt der CDP-TSP einen begründeten Verdacht auf Missbrauch fest, so ist in jedem Fall der INA-TSP durch den CDP-TSP zu informieren mit Kopie an das BAKOM. Der INA-TSP orientiert den CDP-TSP über eingeleitete Massnahmen in der Regel innerhalb von einem Arbeitstag, spätestens innerhalb von drei Arbeitstagen.

Der Informationsaustausch hat in jedem Falle über die Eskalationsschnittstelle zu erfolgen.

Stellt der INA-TSP selber einen begründeten Verdacht auf Missbrauch fest, so orientiert er das BAKOM mit Kopie an die INA-Verteilerliste.

A3.2 Massnahmen bei begründetem Verdacht auf Fraud

Zur wirksamen Bekämpfung von Fraud ist es wichtig, dass CDP-TSP und INA-TSP rasch und direkt miteinander kommunizieren.

Hat der CDP-TSP einen Verdacht auf Fraud, so muss er den INA-TSP so rasch als möglich, spätestens innerhalb von **zwei** Arbeitstagen orientieren. Details zum Fraudfall müssen innerhalb von **fünf** weiteren Arbeitstagen nachgeliefert werden.

Der INA-TSP muss im Falle eines erhärteten Fraudverdachts (seitens CDP-TSP und INA-TSP) innerhalb **eines** Arbeitstages die betroffenen Nummern sperren, weitere Auszahlungen an den CP verhindern sowie die CDP-TSP darüber orientieren.

Der INA-TSP muss mit dem CP die Einbehaltung von Beträgen im Falle von Fraud vertraglich regeln.

A3.3 Widerrufsverfahren des BAKOM für Mehrwertdienstnummer

Das BAKOM informiert zurzeit den anfragenden TSP (in der Regel der INA-TSP), welcher für die Information aller CDP-TSP über den Status des Widerrufsverfahrens direkt oder indirekt verantwortlich ist.

Es wäre wünschenswert, wenn das BAKOM diese Information allen CDP-TSP unaufgefordert zustellen würde.

Während eines laufenden Widerrufsverfahrens des BAKOM aufgrund eines Verdachts auf Missbrauch oder Fraud können die CDP-TSP die Zahlungen betreffend dieser Mehrwertdienstnummer an den INA-TSP einstellen, bis ein Entscheid vorliegt. Desgleichen kann der INA-TSP die Zahlungen an den CP befristet einstellen.

Falls das BAKOM festgestellt hat, dass zu keinem Zeitpunkt ein Missbrauch vorlag und aufgrund dessen das Widerrufsverfahren einstellt, so werden die einbehaltenen Beträge an den INA-TSP bzw. CP ausbezahlt.

Hat vor oder zum Zeitpunkt der Eröffnung eines Widerrufsverfahrens ein Missbrauch bestanden, welcher aber inzwischen behoben wurde, so können die CDP-TSP die Auszahlung desjenigen Retail Shares an den INA-TSP verweigern, der diese Nummer im Zeitraum ab Feststellungsdatum des begründeten Verdachts auf Missbrauch bis zum nachgewiesenen Zeitpunkt der Behebung betrifft. Sollte dieser Retail Share bereits vom CDP-TSP an den INA-TSP ausbezahlt worden sein, so muss der INA-TSP diesen an den CDP-TSP für die den Kunden erlassenen Beträge zurückzahlen (siehe Verfahren unter A1.3, A4.2 und A4.3).

Im Falle des Widerrufs einer Mehrwertdienstnummer können die CDP-TSP das Retail-Billing und Inkasso für diese Nummer sofort einstellen. Die CDP-TSP können darüberhinaus die Auszahlung des Retail Share an den INA-TSP für diese Nummer, ab Feststellungsdatum des begründeten Verdachts auf Missbrauch gerechnet, einstellen. Sollte dieser Retail Share bereits vom CDP-TSP an den INA-TSP ausbezahlt worden sein, so muss der INA-TSP diesen an den CDP-TSP für die den Kunden erlassenen Beträge zurückzahlen (siehe Verfahren unter A1.3, A4.2 und A4.3).

A3.4 Kontaktstellen von CDP-TSP und INA-TSP

Zur Vereinfachung der Kommunikation zwischen CDP-TSP und INA-TSP erstellen und unterhalten die unterzeichnenden Parteien ein Verzeichnis (INA-Verteilerliste) mit zwei Stufen (z.B. Customer Care / Eskalationsstufe). Das Verzeichnis umfasst zumindest:

- Bezeichnung der Organisationseinheit(en)
- Telefon-Nummer (allenfalls mehrere)
- Fax-Nummer (allenfalls mehrere)
- E-Mail-Adresse für die erste Stufe, unter interner Weiterleitung zu den verantwortlichen Stellen; andere E-Mail-Adresse für die Eskalationsstufe
- allenfalls Personen, insbesondere auf der Eskalationsstufe.

Über diese Kontaktstellen sollen relevante Feststellungen sowie getroffene / zu treffende Massnahmen ausgetauscht werden. Die auslösende Stelle ist auch für die Abschlussmeldung eines Falles verantwortlich.

Das BAKOM stellt ebenfalls eine Kontaktadresse zur Verfügung für die Meldung von Mehrwertdienstnummern unter Missbrauchsverdacht sowie zur Anfrage nach betreffenden Widerrufsverfahren.

A4 Empfehlungen zur Verrechnung

A4.1 Allgemeines

Um das Inkasso-Risiko zu minimieren und eine faire Behandlung der Anrufer sicher zu stellen, werden Auszahlung und Einbehaltung von Rechnungsbeträgen geregelt.

Dieses Verrechnungsregeln sollen nicht dazu dienen, Anrufern, die ungerechtfertigt ihre Rechnung nicht bezahlen, den Zugang zu Mehrwertdiensten kostenlos anzubieten.

Zudem gilt für Bad Payers (säumige Zahler) das vereinbarte Charge Back-Verfahren gemäss Interkonnektions-Vereinbarung.

A4.2 Verrechnung zwischen den TSP

Im Falle von missbräuchlichen Angeboten kann der CDP-TSP die Auszahlung an den INA-TSP sistieren oder bei bereits erfolgter Auszahlung eine Rückforderung des Retail Shares derjenigen Beträge zu 100% erheben, die den Kunden wegen begründetem Missbrauch erlassen worden sind. Diese Rückforderung kann mit den nächsten Auszahlungen des CDP-TSP an den INA-TSP verrechnet werden.

Zusätzlich kann der CDP-TSP eine administrative Gebühr von CHF 200.- pro A-Nummer für die Rückzahlungen in Rechnung stellen resp. in Abzug bringen. Diese darf einen Maximalbetrag pro B-Nummer von CHF 10'000.- nicht überschreiten.

Der CDP-TSP soll gegenüber dem INA-TSP innert **60** Tagen nach Feststellung des Missbrauchs aufgrund von Kundenreklamationen die Beträge geltend machen. Die Aufstellung muss enthalten:

- die B-Nummer
- alle anwählenden A-Nummern (ohne die letzten vier Stellen), welche eine entsprechende Gutschrift erhalten haben (unter Angabe von Datum, Zeitpunkt und in Rechnung gestellte Beträge)
- administrative Gebühren.

Der INA-TSP sollte diese Beträge gegenüber dem CP geltend machen.

A4.3 Nicht rückvergütete Beträge bei festgestelltem Missbrauch

Beträge, die nicht an die Endkunden rückvergütet werden konnten, sind nach Ablauf einer Frist von 12 Monaten ab Sistierung der Auszahlung an den INA-TSP an den CP resp. an den INA-TSP auszuzahlen, abzüglich der administrativen Gebühr gemäss A 4.2, sofern nicht ein Verfahren in dieser Rechtssache vor einer ordentlichen richterlichen Instanz noch hängig ist.