



Branchen-Vereinbarung für Telekommunikations- Mehrwertdienste

30. Juni 2003

Version 5, 30. September 2007

Inhaltsverzeichnis

1. Rechtsgrundlagen	3
2. Abkürzungen und Definitionen	4
2.1. Abkürzungen	4
2.2. Definitionen	5
3. Einleitung.....	8
4. Anwendungsbereich.....	8
5. Verhaltensgrundsätze	8
5.1. Generelle Verhaltensgrundsätze.....	8
5.2. Jugendschutz	9
5.3. Eintrag in Verzeichnisse und Bekanntgabe der Korrespondenzadresse	9
5.4. Tarifansagen und Tarifbegrenzungsregeln	10
5.4.1. Tarifansage.....	10
5.4.2. Tarifbegrenzung	10
5.5. Spezielle Regeln für 'Nicht Industrie Standard Tarife' und 'Offline Tarife'	10
6. Kundenanfragen und -reklamation	10
6.1. Grundsätzliches	10
6.2. Informationsprozess und Auskunftspflicht.....	11
6.3. Bearbeitung von Kundenreklamationen	11
6.3.1. Eingang beim CDP-TSP	11
6.3.2. Eingang und Bearbeitung beim INA-TSP	12
6.3.3. Eingang und Bearbeitung beim CP	12
6.4. Begründete Kundenreklamationen.....	12
6.5. Unbegründete Kundenreklamationen	13
7. Missbrauch und Fraud.....	13
7.1. Missbrauch.....	13
7.2. Fraud.....	14
8. Verhalten bei Missbrauch und Fraud	14
8.1. Massnahmen bei Missbrauch	14
8.2. Massnahmen bei Fraud	15
9. Empfehlungen zur Verrechnung.....	15
9.1. Allgemeines.....	15
9.2. Verrechnung zwischen den TSP.....	15
9.3. Nicht rückvergütete Beträge bei Missbrauch	16
9.4. Inkasso-Begrenzung bei Warenbestellungen über PRS.....	16
10. Kontaktstellen von CDP-TSP und INA-TSP	17
11. Änderungs- und Austrittsbestimmungen	17
12. Schlussbestimmungen und Inkraftsetzung.....	17

1. Rechtsgrundlagen

- [1] Amtliche Sammlung des Bundesrechts, AS
- [2] Systematische Sammlung des Schweizerischen Rechts, SR
- [3] Fernmeldegesetz (FMG), 784.10
- [4] Verordnung über Fernmeldedienste (FDV), SR 784.101.1
- [5] Technische und administrative Vorschriften für die Aufteilung der E.164 Nummern, SR 784.101.113 / 2.8
- [6] Technische und administrative Vorschriften für die Einzelnummerzuteilung, SR 784.101.113 / 2.10
- [7] Verordnung über die Adressierungselemente im Fernmeldebereich (AEFV), SR 784.104
- [8] Preisbekanntgabeverordnung (PBV), SR 942.211
- [9] Bundesgesetz vom 19. Dezember 1986 gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), SR 241
- [10] Schweizerisches Strafgesetzbuch vom 21. Dezember 1937, SR 311.0
- [11] Verordnung des EJPD vom 20. Dezember 2001 über Überwachungssysteme und Glücksspiele (Glücksspielverordnung, GSV), SR 935.521.21
- [12] Bundesgesetz vom 19. Juni 1992 über den Datenschutz (DSG), SR 235.1
- [13] Technische und administrative Vorschriften betreffend die Kurznummer der Auskunftsdienste zu den Teilnehmerverzeichnissen
- [14] Technische und administrative Vorschriften für die Verzeichnisse der Teilnehmerinnen und Teilnehmer des öffentlichen Telefondienstes, SR 784.101.113 / 1.1
- [15] BAKOM - Zuteilungsverfügung für E.164er Nummern 09xx

2. Abkürzungen und Definitionen

2.1. Abkürzungen

A-Nummer	Nummer des anrufenden Teilnehmers
AS	Amtliche Sammlung des Bundesrechts
B-Nummer	Nummer des angerufenen Teilnehmers oder Dienstes
BAKOM	Bundesamt für Kommunikation
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
CDP	Charging Determination Point
CDP-TSP	FDA, welche dem Anrufer einer INA-Nummer oder einer ausländischen FDA die Verbindungsgebühren in Rechnung stellt
CDR	Call Data Record
ComCom	Eidgenössische Kommunikationskommission
CP	Content Provider (Anbieterin von Mehrwertdiensten oder Waren, Vertragspartner des INA-TSP)
FDV	Verordnung über Fernmeldedienste
FDA	Fernmeldediensteanbieterin
IC	Interconnection
INA	Individual Number Allocation (Einzelnummernzuteilung)
INA-TSP	FDA, welche eine INA-Nummer eines CP implementiert
ISP	Internet Service Provider
IVR	Interactive Voice Response
LEB	Leistungsbeschreibung
NI	Nummerninhaberinnen (in der Regel identisch mit CP)
OCB	Outgoing Call Barring (Sperrset)
ONP	Operator Number Portability
PBV	Preisbekanntgabeverordnung
PRS	Premium Rate Service (Dienste 0900, 0901 und 0906)
SLA	Service Level Agreement
SR	Systematische Sammlung des Schweizerischen Rechts
Tage	Kalendertage
XDR	Rated CDR (für Übermittlung von Billing Daten zum CDP-TSP)

2.2. Definitionen

Auskunftsdienste:	Siehe Verzeichnisdienste.
Bad Payer („säumiger Zahler“):	Der Kunde hat innerhalb von 60 Tagen nach dem Ablauf der Zahlungsfrist seine Rechnung im Rahmen des CDP-TSP-spezifischen Inkassoprozesses nicht bezahlt.
Billing Share:	Billing Share ist der Anteil am Kundenrechnungsbetrag, welcher dem CDP-TSP für seine Inkassoleistungen verbleibt.
Dienstleistungen:	Dienstleistungen sind Dienste, die mittels den für 090x und 18xy vorgesehenen Tarifmodellen (Industrie-Standard Tarife, Online-, Offline A- und Offline B-Tarife) verrechnet werden.
Event:	Als „Event“ wird bezeichnet, wenn während des Anrufes ein Ereignis eintritt, welches zu einer Tarifänderung führt: <ul style="list-style-type: none">• eine Set-up Gebühr, z.B. für eine Ware, die bestellt wird.• ein Minutenpreis, der z.B. aufgrund einer während des Anrufs verlangten Dienstleistung ändert.
Fraud:	Fraud ist, wenn Mehrwertdienstnummern oder Kurznummern für Verzeichnisdienste 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.
Industrie-Standard Tarife:	Industrie-Standard Tarife sind Online-Tarife, welche gemeinsam in der TSP-Head Group festgelegt und danach im Swisscom Price Manual publiziert werden. Die Industrie Standard Tarife (Set-up und Minuten) muss jeder CDP-TSP in seinem Verrechnungssystem abbilden. Auch von Publifon und Mobile-Prepaid muss der Zugang zu Mehrwertdiensten mit Industrie-Standard Tarifen gewährleistet sein.
Mehrwertdienste:	Mehrwertdienste sind im vorliegenden Dokument ausschliesslich Premium Rate Services (Telekiosk). Diese Nummern werden durch das BAKOM zugeteilt. Die Nutzung ist folgendermassen vorgesehen: 0900: Business und Marketing 0901: Unterhaltung, Spiele, Response (Rückmeldungen) 0906: Erwachsenenunterhaltung. Mehrwertdienste bieten neben der Sprach-, Daten- oder Fax-Kommunikation auch die Möglichkeit zum Bezug von Dienstleistungen oder Waren und demzufolge werden in der Regel höhere Gebühren für die Dienstleistungen oder Warenkäufe gemäss Preisbekanntgabe erhoben.. Sämtliche Gebühren werden mit der Telefonrechnung eingefordert nach dem vom CP definierten Tarif, wobei die bezahlten Beträge zwischen den Fernmeldedienstanbieterinnen und dem Lieferanten der Dienstleistungen oder der Waren entsprechend ihrem Gebührenanteil aufgeschlüsselt werden. Einzelheiten werden in speziellen Vereinbarungen geregelt (Interkonnektionsvertrag oder ähnliche). Dienstleistungen oder Waren, welche mittels geografischen Nummern angeboten werden, gelten im Rahmen dieser Vereinbarung nicht als Mehrwertdienste.

Missbrauch:	<p>Missbrauch ist ein Verstoß gegen eine gesetzliche Vorschrift oder gegen eine Vereinbarung.</p> <p>Nähere Definition ‚Missbrauch‘ im Kapitel 7.1.</p>
Nicht-Industrie-Standard Tarife:	<p>Nicht-Industrie-Standard Tarife sind die übrigen Online- (nicht durch die Headgroup genehmigt), Offline Typ A- oder Offline Typ B-Tarife. Von Publifon und Mobile-Prepaid wird der Zugang zu Mehrwertdiensten mit Nicht-Industrie-Standard Tarifen nicht zwingend gewährleistet.</p>
Offline Tarif Typ A:	<p>Offline Tarif Typ A ist ein Tarifmodell, das die Verrechnung von Tarifen ermöglicht, die unabhängig von der Einwirkung des anrufenden Teilnehmers sind und während der Dauer des Anrufes anfallen (Set-up und Minuten). Der Preis ist abhängig von der Dauer des Anrufs. Diese Tarife sind nicht zwingend beim CDP-TSP im Billingsystem implementiert. Die Verrechnungsdaten können auch - wie in den meisten Fällen üblich - beim INA-TSP angefordert werden.</p> <p>Ein INA-TSP, welcher Offline Tarif Typ A anbietet muss sicherstellen, dass er die Verrechnungsdaten bereitstellt, damit der CDP-TSP seinem Endkunden Rechnung stellen kann.</p> <p><i>Beispiel Warteschlange: Die erste Minute ist für den anrufenden Teilnehmer gratis. Wenn er nach einer Minute nicht auflegt, kommt ein zuvor angesagter Tarif zur Anwendung, z.B. 2.50 pro Minute.</i></p> <p><i>Beispiel Ticketkauf: dem anrufenden Teilnehmer wird mittels Aufschaltgebühr ein Ticket verrechnet. Für mehrere Tickets sind mehrere Anrufe erforderlich.</i></p>
Offline Tarif Typ B = Event Based Charging:	<p>Offline Tarife Typ B, die durch eintretende Ereignisse, z. B. die direkte Einwirkung des anrufenden Teilnehmers, aktiviert werden. Der CDP-TSP hat keine Möglichkeit aufgrund der Anrufdauer die Verrechnung vorzunehmen. Das heisst, der CDP-TSP ist auf jeden Fall auf die Verrechnungsdaten des INA-TSP angewiesen. Aufgrund der Abhängigkeit der Tarifierung von den Ereignissen wird hier auch von „Event Based Charging“, gesprochen.</p> <p><i>Beispiel Warteschlange: Der Anruf ist solange gratis, bis der Anruf durch den CP entgegengenommen und die Tarifierung dadurch veranlasst wird.</i></p> <p><i>Beispiel Ticketkauf: Der anrufende Teilnehmer kann mittels Drücken der Taste „2“ gleichzeitig zwei Tickets bestellen. Die entsprechende Tarifierung wird durch dieses Ereignis veranlasst.</i></p>
Online Tarif:	<p>Online Tarif ist ein Tarifmodell, das die Verrechnung von Tarifen während des Anrufes ermöglicht. Der Preis ist abhängig von der Dauer des Anrufs..</p>
Premium Rate Services:	<p>siehe Mehrwertdienste</p>
Retail Share:	<p>Retail Share ist der Anteil am Kundenrechnungsbetrag, welcher der CDP-TSP dem INA-TSP überweist.</p>

TSP-Headgroup:	Die TSP Headgroup ist eine Interessengemeinschaft von FDA, BAKOM und anderen involvierten Bundesstellen, welche sich mit Fragen und Projekten von allgemeinem Interesse der Telecom-Branche befasst. Unter anderem befasst sich die TSP-Headgroup mit den Telekommunikations-Mehrwertdiensten und den damit zusammenhängenden technischen Spezifikationen.
Verzeichnisdienste:	<p>18xy Kurznummern dürfen ausschliesslich für die Bereitstellung von Auskunftsdiensten über die Teilnehmerverzeichnisse des öffentlichen Telefondienstes und damit eng verbundenen Dienste verwendet werden. (SR784.101.113/2.12).</p> <p>Im Zusammenhang mit dieser Branchenvereinbarung wird das gleiche Vorgehen im Fall von Missbrauch angewendet, wie bei den Mehrwertdienstnummern.</p>
Waren:	Waren sind Lieferungen (Gegenstände oder Downloads), welche telefonisch mittels einer 090x Nummer bei einem CP bestellt werden. Der CP (oder der in seinem Auftrag handelnde Lieferant) stellt die bestellte Ware dem Teilnehmer zu. Der CDP-TSP verrechnet die Ware nach dem vom CP definierten Tarif.

3. Einleitung

Die Unterzeichner dieser Branchenvereinbarung setzen sich zum Ziel, für den Schweizer Mehrwert- und Verzeichnisdienstemarkt Verhaltensregeln aufzustellen und deren Einhaltung im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu überprüfen.

Dieses Dokument bezieht sich auf bestehende rechtliche Grundlagen und wird regelmässig an geänderte gesetzliche Grundlagen angepasst. Darüber hinausgehende Vereinbarungen sollen dazu beitragen, Missbräuche im Bereich der Telecom-Mehrwertdienste und Verzeichnisdienste zu unterbinden und dadurch dem Schutz der Konsumenten und der Wahrung der Interessen der CDP-TSP, der INA-TSP und der CP im Schweizer Markt für Mehrwert- und Verzeichnisdienste zu dienen. Mit vereinbarten Abläufen sollen zudem die Behandlung von Kundenreklamationen verbessert und das Inkasso-Risiko zwischen den FDA minimiert werden.

Die in der vorliegenden Branchenvereinbarung niedergelegten Grundsätze und Empfehlungen orientieren sich an der Wirtschaftsfreiheit der Marktteilnehmer und der Eigenverantwortlichkeit der Benutzer. Sie sollen und können keine Verantwortlichkeit gegenüber Dritten begründen und stellen somit keine selbständigen rechtlichen Haftungsgründe dar.

4. Anwendungsbereich

Anwendungsbereich dieser Branchenvereinbarung sind die Mehrwertdienste (090x Nummern) und Verzeichnisdienste (18xy Kurznummern), unabhängig davon, ob es sich um Sprach-, Daten- oder Faxdienste handelt.

Die vorliegende Branchenvereinbarung definiert die Mindestanforderungen an die Vereinbarungen zwischen oder mit Schweizer FDA sowie an die Serviceverträge zwischen Schweizer INA-TSP und beliebigen CP. Die Unterzeichner dieser Branchenvereinbarung verpflichten sich, die Grundsätze dieser Branchenvereinbarung in ihre Vertragswerke (IC-Verträge oder sonstigen Vereinbarungen) einzubeziehen.

Mit der Unterzeichnung verpflichten sich die Unterzeichner, sich an die hier niedergelegten Abläufe und Prozesse zu halten.

5. Verhaltensgrundsätze

5.1. Generelle Verhaltensgrundsätze

Die unterzeichnenden INA-TSP verpflichten sich, diejenigen CP, mit denen sie ein Vertragsverhältnis in Bezug auf einen Mehrwert- oder Verzeichnisdienst haben, auf die spezifischen öffentlich-rechtlichen Vorschriften und gesetzlichen Rahmenbedingungen hinsichtlich Telecom-Mehrwert- oder Verzeichnisdiensten hinzuweisen und den vorliegenden Verhaltenskodex vertraglich auf sie zu überbinden. Namentlich das Bereithalten, Ermöglichen und Anbieten rechtswidriger Angebote, Dienstleistungen, Waren, Nachrichten, Gespräche und Mitteilungen soll dadurch verhindert werden.

Sämtliche Inhalte, gleich ob selbst oder über die implementierten Dienste Dritter angeboten, müssen den gesetzlichen Vorschriften entsprechen, insbesondere bei Anwendungen aus folgenden Bereichen mittels PRS:

- Durchführung von Wettbewerben, Glücksspielen, Lotterien oder Ausspielungen
- Kredit- und Leasing-Geschäfte aller Art
- Arbeitsvermittlung
- Vermittlung von Wohnraum
- Werbung und Verkauf von Heil- und Betäubungsmitteln
- Rechtsberatung
- Erotik / Erwachsenendienste

Die CP stellen sicher, dass:

- die oben im Sinne einer beispielhaften, nicht abschliessenden Aufzählung aufgelisteten speziellen Dienste und Angebote den eidgenössischen und kantonalen Gesetzesvorschriften entsprechen.
- Werbemassnahmen nicht so gestaltet werden, dass der Dienstbenutzer bezüglich des Inhalts oder der Kosten der Angebote irregeführt wird. Insbesondere dürfen Informationsangebote nicht dergestalt beworben werden, dass ein Eindruck vermittelt wird, der mit dem Inhalt des Angebotes nicht übereinstimmt.
- der Präfix der Mehrwertdienstnummer (zur Zeit 0900, 0901, 0906) in allen schriftlichen und verbalen Ankündigungen gut lesbar bzw. gut verständlich, zusammenhängend und deutlich getrennt von der restlichen Angebotsnummer angegeben wird.

Die Werbung für Mehrwert- und Verzeichnisdienste muss den Vorschriften der BAKOM Zuteilungsverfügung bzw. der PBV entsprechen.

5.2. Jugendschutz

Die INA-TSP und NI weisen die CP explizit darauf hin, dass über die bei ihnen selbst betriebenen resp. die bei ihnen implementierten Mehrwertdienste Dritter im Rahmen der gesetzlich bestimmten Verantwortlichkeit Inhalte nicht gegenüber Kindern und Jugendlichen angeboten oder zur Nutzung vermittelt werden dürfen, die gemäss den geltenden Jugendschutzbestimmungen unzulässig sind.

Die INA-TSP stellen vertraglich sicher, dass die CP bzw. die NI diesen Verpflichtungen nachkommen.

CP bzw. NI, welche Angebote wie Livegespräche erotischen Inhalts, erotische interaktive Kontakttelefone und andere interaktive erotische Unterhaltung mittels elektronischer Medien ermöglichen, verpflichten sich, dass die Benutzer ihr Angebot nur nach geeigneter Altersidentifikation, die den Anforderungen an die Einhaltung des Jugendschutzes genügen und diesen gewährleisten, beanspruchen können. Diese Zugangskontrolle muss dem eigentlichen Dienstangebot vorgelagert sein oder zu Beginn des Angebotes erfolgen. Der CDP-TSP sperrt im Rahmen von Art 41 FDV den Zugang zu solchen Dienstangeboten für Benutzer unter 16 Jahren, soweit deren Alter ihm bekannt ist.

Die gleiche Zugangskontrollpflicht besteht für alle anderen Mehrwertdienste, die geeignet sein können, Kinder und Jugendliche sittlich zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen. Diese Gewährleistung obliegt alleine der CP bzw. NI.

5.3. Eintrag in Verzeichnisse und Bekanntgabe der Korrespondenzadresse

Die INA-TSP führen von den CP bzw. NI, mit denen sie ein Vertragsverhältnis in Bezug auf einen Mehrwertdienst haben, neben der vom BAKOM auf dem Internet publizierten Inhaberadresse auch eine Adresse, welche den Namen und die vollständige Anschrift beinhaltet sowie bei juristischen Personen eine Kontaktperson inkl. Schweizer Telefonnummern (keine PRS Nummern) und wahlweise Faxnummer oder E-Mail-Adresse. Diese Adresse kann mit der NI-Adresse (siehe BAKOM Link: <https://www.e-ofcom.ch/liste>) übereinstimmen oder von ihr verschieden sein.

Die INA-TSP halten die Kontaktdaten der CP auf Anfrage der CDP-TSP zur Verfügung, siehe auch Verpflichtungen unter Kapitel 6.2.

Auf der Rechnung ist dem Endkunden klar anzugeben, wie man die Identität und die Adresse der Anbieterin der Mehrwertdienste (Nummerninhaber) feststellen kann durch Angabe des Links zu BAKOM: <https://www.e-ofcom.ch/liste>.

Wenn ein Dienstanbieter von 090x und 18xy-Dienste die Nummer in den öffentlichen Verzeichnissen publizieren möchte, muss dies zusammen mit dem zum Zeitpunkt der Drucklegung gültigen Preis erfolgen.

5.4. Tarifansagen und Tarfbegrenzungsregeln

5.4.1. Tarifansage

Um den Dienstbenutzer bei erhöhten Gebühren eine grössere Transparenz über die aktuell anfallenden Gebühren zu bieten, verpflichten sich die INA-TSP mit ihren CP über die geltenden Bestimmungen der PBV hinaus zur Einhaltung folgender Regeln:

- Tarifansagen müssen gut verständlich gesprochen werden.
- Vor einem Wechsel zu einem höheren Tarif während des Anrufes muss eine Tarifansage erfolgen. Diese darf maximal 20 Sekunden dauern (inkl. mindestens 5 Sekunden zwischen Ende der Ansage und Beginn der Vergebühung zum höheren Tarif). Sie kann vergebührt werden, jedoch darf dafür höchstens der bis zum Tarifwechsel gültige Tarif zur Anwendung kommen.
- Die Tarifansage kann je nach Vereinbarung beim CP bzw. NI oder beim INA-TSP erfolgen.

5.4.2. Tarfbegrenzung

Grundsätzlich soll im Tarifbereich im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften freier Wettbewerb herrschen. Zum Schutz der Kunden und um das Risiko des Missbrauchs zu minimieren, verpflichten sich die INA-TSP mit ihren CP zu den nachfolgenden Preisobergrenzen:

- **Preisobergrenzen für PRS und 18xy Nummern** unter Einhaltung der gültigen Preisbekanntgabe-Bestimmungen:
 - Preis pro Minute CHF 10.--
 - Preis pro Anruf CHF 400.-- ¹⁾
 - Grund- oder Fixgebühren CHF 100.--
- ¹⁾ Preis pro Anruf ist die Summe aus Set-up Gebühr, allen Drop Charges und den entsprechend der Anrufdauer anfallenden zeitabhängigen Gebühren.
- Zeitlimit für einen Anruf: max. 90 Minuten

Ist der maximale Preis pro Anruf oder die maximale Dauer des Anrufes erreicht, so hebt der CP oder INA-TSP die Verbindung automatisch auf.

- **Preisobergrenze bei Warteschlangen:**

Warteschlangen sind grundsätzlich zu vermeiden oder sollten möglichst gratis sein. Falls doch Gebühren während der Warteschlange anfallen, muss der Kunde über die Kosten während der Warteschlange vorgängig und kostenlos informiert werden.

Die INA-TSP sind frei, mit ihren CP restriktivere Regelungen auszuhandeln.

5.5. Spezielle Regeln für 'Nicht Industrie Standard Tarife' und 'Offline Tarife'

Der INA-TSP, der Offline Tarife benutzen möchte, muss mit jedem CDP-TSP ein INA SLA (Service Level Agreement) und ein INA Billing Agreement oder andere gleichwertige Vereinbarungen abschliessen.

Die INA-TSP müssen ihre CP vertraglich darüber informieren, dass die Nicht-Industrie-Standard Tarife von Mobile Prepaid Karten und von Publifon nicht immer erreicht werden können.

6. Kundenanfragen und -reklamation

6.1. 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 einheitlichen Leitweglenkung richten CDP-TSP und INA-TSP Kontaktstellen ein (siehe Kapitel10). Diese dienen der Kommunikation zwischen den FDA und werden im asut-Extranet nachgeführt.

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

Der CDP-TSP übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie, im besonderen nicht für falsch, mangelhaft oder nicht gelieferte Waren oder Dienstleistungen.

6.2. Informationsprozess und Auskunftspflicht

Der Kunde hat von Gesetzes wegen (FDV) einen Anspruch auf eine detaillierte Auskunft zu seinem Rechnungsbetrag. Die Anfrage des Kunden muss telefonisch über eine schweizerische Telefonnummer (max. nationaler Tarif / keine weitere 090x Nummer) beim CP erfolgen können. Auf Wunsch des Kunden liefert der CP die Details zu den bezogenen Leistungen aus allen Service Kategorien auch schriftlich (in Papierform oder elektronisch). Der CP muss Kundenanfragen umgehend und speditiv behandeln und erledigen. Der CP muss dem Kunden die Information innerhalb von drei Arbeitstagen mitteilen.

Der INA-TSP hält vertraglich mit dem CP fest, dass diese Auskunftspflicht eine notwendige Bedingung für das Anbieten von Mehrwertdiensten darstellt. Der INA-TSP hält ebenfalls vertraglich mit dem CP fest, dass bei Warenverkäufen das Bereitstellen eines Lieferscheins mit Namen, Adresse und Telefonnummer (max. nationaler Tarif / keine weitere 090x Nummer) oder im Falle von Downloads die e-Mailadresse des CP eine notwendige Bedingung darstellt.

Weil die Adresse des NI auf der BAKOM-Internet-Seite oft nicht mit derjenigen des effektiven Dienstansbieters (CP) übereinstimmt¹, stellt der INA-TSP dem CDP-TSP auf Anfrage innerhalb von **zwei Arbeitstagen** Namen, Adresse und Telefonnummer des CP zur Verfügung gemäss Anforderungen im Kapitel 5.3. Die Anfrage erfolgt durch den CDP-TSP per Email über die Kontaktstellen gemäss Kapitel 10. Der CDP-TSP leitet dem Kunden diese Information weiter, damit er sich direkt mit dem CP in Verbindung setzen kann. Alternativ kann der INA-TSP dem CDP-TSP oder dem Kunden eine elektronische Abfragemöglichkeit zur Verfügung stellen.

6.3. Bearbeitung von Kundenreklamationen

6.3.1. 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 vom CDP-TSP zu verantwortende Fehler in dessen Rechnung zurück zu führen ist, kann der Kunde gebeten werden, seine Beanstandung an die auf der BAKOM-Homepage publizierte Adresse des NI 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 der NI mit oder sucht die Adresse selber im Internet und gibt diese dem Kunden bekannt. Der CDP-TSP kann auch den Prozess gemäss Kapitel 6.2 einleiten, wenn die Adresse des NI auf der BAKOM-Internet-Seite nicht ausreichend ist.

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
- Datum, Zeitpunkt und Dauer der Verbindung

¹ Es können beispielsweise mehrere Dienstansbieter (CP) unter derselben Nummer eines NI operieren, mit verschiedenen Zeitspannen. Es ist dann Aufgabe des INA-TSP, den für eine Reklamation zuständigen Dienstansbieter zu präzisieren.

- In Rechnung gestellter Betrag (sofern bereits bekannt)
- Art der Beanstandung
- Abklärungsergebnis CDP-TSP
- Beweismittel (sofern vorhanden).

Der CDP-TSP hat Anspruch auf ein Ergebnis der Abklärungen 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.

6.3.2. 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 in der Regel an den CDP-TSP verwiesen. Der INA-TSP kann alternativ dem Kunden die Kontaktinformation des CP bekannt geben oder die Reklamation an den CP weiterleiten.

Der INA-TSP akzeptiert eine schriftliche Beschwerde ausschliesslich vom CDP-TSP, in der Regel gemäss Anhang A (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, aber spätestens innerhalb von **5 Arbeitstagen** ab Erhalt der Reklamation, über das Abklärungsergebnis und eventuell getroffene oder zu treffende Massnahmen.

6.3.3. 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. Sollte die Reklamation eine Ware betreffen, ist der CP in jedem Fall verpflichtet, dies mit dem Kunden direkt zu regeln.

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.

6.4. Begründete Kundenreklamationen

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

Eine Kundenreklamation ist begründet, wenn:

- der CP nach Abklärungen festgestellt hat, dass die Dienstleistung oder Ware falsch, mangelhaft oder nicht geliefert worden ist. Der CP verzichtet demzufolge auf das Inkasso oder Teile davon.

oder

- sich der Verdacht auf Missbrauch gemäss den Kriterien unter Kapitel 7.1 bestätigt hat.

In diesen Fällen ist der vom Kunden beanstandete Betrag (oder Teile davon) 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 Kapitel 9.2 ein.

6.5. Unbegründete Kundenreklamationen

Wenn die Beanstandung des Kunden unbegründet ist, also

- die Beanstandung des Kunden nicht innerhalb der Zahlungsfrist gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des CDP-TSP erfolgt ist, und / oder
- die Beanstandung fristgemäss erfolgt ist, jedoch keine Begründung gemäss Kapitel 6.4 vorliegt, so laufen die Inkassobestrebungen des CDP-TSP weiter, wobei dem Kunden nicht aufgrund der Nichtbezahlung des bestrittenen Mehrwertdiensteanteils der Rechnung der Anschluss gesperrt werden darf. Hingegen ist eine Sperrung des Zugangs zu den Mehrwertdiensten 090x oder 0906x zulässig.

Ist der Kunde mit dieser Entscheidung nicht einverstanden, ist er darauf hinzuweisen, dass er den Rechtsweg beschreiten kann, der sich in der Regel gegen den CP richten wird.

Als Ausnahme zu diesem Prozess gilt die Inkasso-Begrenzung bei Warenbestellungen, Siehe dazu Kapitel 9.4.

7. Missbrauch und Fraud

7.1. Missbrauch

Als Missbrauch gilt, wenn eine Mehrwertdienst- oder Verzeichnisnummer unter Irreführung des Anrufers einzig zur Erzielung eines Gewinnes ohne angemessene Gegenleistung angeboten wird. Missbrauch wird ohne weiteres angenommen, wenn eine Behörde eine missbräuchliche Verwendung einer INA-Nummer anzeigt oder die missbräuchliche Verwendung feststellt (zum Beispiel durch einen Nummernentzug im Rahmen eines Widerrufsverfahrens des BAKOM).

Missbrauch kann angenommen werden bei einer Häufung voneinander unabhängiger Kundenreklamationen (mehr als ein vom CDP-TSP festgelegter Schwellwert, jedoch mindestens 10 überprüfte Fälle mit gleichem Sachverhalt innerhalb von **30 Tagen**) 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 festgelegtem Schwellwert wird Missbrauch angenommen, wenn eindeutige Beweismittel vorgelegt werden können.

Indikatoren

Als Indikatoren für Missbrauch gelten folgende Sachverhalte (nicht abschliessende Aufzählung):

- Mehrwertdienstnummern mit hohen Tarifen, die leicht mit häufig benutzten Mehrwertdienstnummern verwechselt werden können (Geschäftsverhalten, welches darauf abzielt, von Falschwahlen der Kunden zu profitieren).
- Aufforderung durch unverlangte SMS, Fax, E-Mails oder andere Kommunikationsmittel zu Rückrufen auf Mehrwertdienstnummern oder auf andere Nummern, bei denen während des Rückrufs auf eine 090x Nummer verwiesen wird.
- unangeforderte Kurzanrufe oder Anrufe via IVR-System, damit Rückrufe ohne Absicht des Kunden auf eine 090x Nummer getätigt werden oder der Kunde beim Rückruf über eine geographische Nummer auf eine 090x Nummer verwiesen wird.
- ungültige Adresse des NI auf der BAKOM Webseite.

- Nichtbeantwortung einer Anfrage des CDP-TSP an den INA-TSP innerhalb von **fünf Arbeitstagen**.
- Anrufe auf Angebotsnummern werden vor oder nach der unmittelbaren Erbringung der Dienstleistung verlängert oder verzögert.
- Anrufende, die nicht sofort bedient werden können, werden in eine Warteschlange aufgenommen oder ermuntert, die Verbindung aufrecht zu erhalten, sofern bereits der erhöhte Tarif der Dienstleistung zur Anwendung kommt. Die Anrufer werden in einem solchen Fall nicht sofort über die Tarif-Situation informiert.
- Angebote ohne Dienstleistung bzw. ohne verfügbares Warenangebot oder die erbrachte Dienstleistung oder Ware steht in krassem Missverhältnis zu den verrechneten Tarifen. Der CP muss sicherstellen, dass keine Taxierung erfolgt, falls er die versprochene Dienstleistung nicht anbieten kann bzw. die angebotene(n) Ware(n) oder Dienstleistung nicht verfügbar sind.
- Andere Verstösse gegen Fernmelde-, Zivil-, Straf- oder lauterkeitsrechtliche Bestimmungen im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten.

7.2. Fraud

Indizien zu Fraud (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 and den INA-TSP
- Enge Beziehung zwischen dem Dienstbenutzer und dem CP bzw. dessen Verantwortlichen

8. Verhalten bei Missbrauch und Fraud

8.1. Massnahmen bei Missbrauch

Stellt der CDP-TSP einen 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 Eskalationschnittstelle zu erfolgen.

Ein CDP-TSP kann bei Verdacht auf Missbrauch oder rechtswidrigen Handlungen eine interne Untersuchung durch den INA-TSP verlangen.

Werden im Rahmen der internen Untersuchung Missbrauch oder rechtswidrige Handlungen festgestellt oder hat das BAKOM ein Widerrufsverfahren aufgrund von Missbrauch oder Fraud eingeleitet, so können die nachfolgenden Massnahmen alternativ oder kumulativ vorgesehen werden:

- Befristete Abschaltung des betroffenen Dienstes durch den CP auf Aufforderung des INA-TSP hin
- Befristete Sperrung der betroffenen Servicenummer(n) durch den INA-TSP
- Befristete Sistierung der Zahlungen durch den CDP-TSP an den INA-TSP
- Befristete Sistierung der Zahlungen durch den INA-TSP an den CP
- Sperrung der betroffenen Servicenummer(n) und fristlose Kündigung des Vertrags ohne Entschädigungsleistung durch den INA-TSP
- Sperrung durch den CDP-TSP gemäss Art. 24h Abs.1 AEFV [7]. Die speziellen Anforderungen dieses Artikels müssen eingehalten werden.

Sollte

- sich der Verdacht auf rechtswidrige Handlung(en) nicht bestätigen, oder
- das BAKOM ein aufgrund eines Verdachts auf Missbrauch oder Fraud eröffnetes Widerrufsverfahren ohne Folgen einstellen, oder
- ein Zivil- oder Strafverfahren zu Gunsten des CP rechtskräftig abgeschlossen sein, so zahlt der CDP-TSP resp. der INA-TSP den zurückbehaltenen Anteil aus.

Hat aber ein Missbrauch während eines bestimmten Zeitraums statt gefunden, so muss der zurückbehaltene Anteil für diese Periode an den INA-TSP resp. CP nicht ausbezahlt werden.

Im Falle eines Widerrufs einer Mehrwertdienstnummer seitens BAKOM wegen Missbrauch können die CDP-TSP das Retail-Billing und Inkasso für diese Nummer sofort einstellen.

8.2. Massnahmen bei Fraud

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

Stellt der CDP-TSP Fraud fest, so muss er den INA-TSP so rasch als möglich, spätestens innerhalb von zwei Arbeitstagen nach der Feststellung orientieren. Details zum Fraud-Fall muss der CDP-TSP dem INA-TSP innerhalb von fünf weiteren Arbeitstagen nachliefern.

Der INA-TSP muss im Fraud-Fall innerhalb eines Arbeitstages die betroffenen Nummern sperren, weitere Auszahlungen an den CP verhindern sowie die CDP-TSP darüber orientieren.

Der CDP-TSP darf den Zugang zu der PRS- oder Verzeichnisnummer auch selbst in bestimmten Fällen sperren (gemäss Art. 24h Abs.1 AEFV, [7]). Die speziellen Anforderungen dieses Artikels müssen eingehalten werden.

9. Empfehlungen zur Verrechnung

9.1. 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 das vereinbarte Charge Back-Verfahren gemäss Interkonnektions-Vereinbarung.

9.2. Verrechnung zwischen den TSP

Im Falle von missbräuchlichen Angeboten oder Fraud kann der CDP-TSP die Auszahlung an den INA-TSP sistieren. Bei bereits erfolgter Auszahlung kann der CDP-TSP eine vollständige Rückforderung des Retail Shares derjenigen Beträge erheben, die den Kunden wegen Missbrauch erlassen worden sind bzw. deren Inkasso aufgrund Fraud nicht erfolgen konnte. Diese Rückforderung kann mit den nächsten Auszahlungen des CDP-TSP an den INA-TSP verrechnet werden.

Bei missbräuchlichen Angeboten kann der CDP-TSP pro Wholesale Rechnungsperiode eine administrative Gebühr von CHF 200.- pro A-Nummer für die Rückzahlungen in Rechnung stellen resp. in Abzug bringen. Pro B-Nummern darf die administrative Gebühr CHF 10'000.- nicht überschreiten.

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

- die B-Nummer
- bei Missbrauch: alle anwählenden A-Nummern (ohne die letzten vier Stellen), welche eine entsprechende Gutschrift erhalten haben bzw. erhalten werden (unter Angabe von Datum, Zeitpunkt und in Rechnung gestellte Beträge)
- bei Missbrauch: administrative Gebühren.
- bei Fraud: alle betroffenen A-Nummern mit Anrufdetails (Datum, Zeitpunkt und Beträge) und Indizien zum Fraudfall.

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

9.3. Nicht rückvergütete Beträge bei 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 auszuführen, abzüglich der administrativen Gebühr gemäss Kapitel 9.2, sofern nicht noch ein Verfahren in dieser Rechtssache vor einer ordentlichen richterlichen Instanz hängig ist.

9.4. Inkasso-Begrenzung bei Warenbestellungen über PRS

Zur Verhinderung, dass der CDP-TSP das Inkasso auch in den Fällen weiterführen muss, in denen es um die Beanstandung von gelieferten bzw. nicht gelieferten Waren geht, kann der nachfolgend definierte Prozess zur Begrenzung der Inkassopflicht seitens des CDP-TSP angewendet werden.

Die Regeln für die Inkasso-Begrenzung im obigen Zusammenhang sind:

- Die Beanstandung betreffend den verrechneten Betrag der Ware muss vom Kunden innerhalb von **10 Tagen** nach Ablauf der Zahlungsfrist gemäss den Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgen.
- Der CDP-TSP legt einen Minimalwert von mindestens CHF 20 für den beanstandeten Betrag fest, ab dem die Inkasso-Begrenzung angewendet wird. Unter diesem Betrag gelten die bestehenden Inkassoverfahren unverändert. Eine Häufung von gleichlautenden Fällen ist unter Kap. 7.1 abgehandelt.
- Das Inkasso des Betrages für die Ware kann durch den CDP-TSP unter Einverständnis des Kunden mit der Weitergabe seiner Adressdaten an den CP, **spätestens 30 Tage** nach Fälligkeit der Rechnung eingestellt werden, wenn das Ausbleiben der Rechnungsbegleichung eindeutig auf eine Beanstandung von gelieferten bzw. nicht gelieferten Waren zurückzuführen ist. Die Weiterbehandlung der Beanstandung erfolgt direkt durch den CP. Dies bedingt:
 - Der Kunde ist über die Einstellung des Inkassos innerhalb von **3 Arbeitstagen** durch den CDP-TSP zu informieren.
 - Falls der CDP TSP gegenüber dem Kunden auf die Einforderung des betreffenden Betrages verzichtet, kann der CDP-TSP die Auszahlung an den INA-TSP sistieren oder bei bereits erfolgter Auszahlung eine vollständige Rückforderung des Retail Shares derjenigen Beträge erheben, die den Kunden erlassen worden sind. Diese Rückforderung kann mit den nächsten Auszahlungen des CDP-TSP an den INA-TSP verrechnet werden.
 - Der CDP-TSP sendet dem INA-TSP innerhalb von **3 Arbeitstagen** die Informationen gemäss Kapitel 6.3.1, jedoch mit dem Unterschied, dass die vollständige A-Nummer und die Adresse des Kunden mitgeliefert werden. Zusätzlich muss der CDP-TSP auch dem INA-TSP bestätigen, dass er auf das Inkasso beim Kunden verzichtet, und weitere Schritte gegen den Kunden für den beanstandeten Betrag nicht unternehmen wird.
 - Der INA-TSP bestätigt den Eingang der Reklamation umgehend an den CDP-TSP. Der INA-TSP erlässt die entsprechende Forderung an den CDP-TSP innerhalb von **3 Arbeitstagen**. Er überprüft die Reklamation hinsichtlich ihrer Auswirkung auf sein Serviceangebot und leitet die Kundenreklamation mit den Daten gemäss Kapitel 6.3.2 an den CP weiter, jedoch mit dem Unterschied, dass die vollständige A-Nummer und die Adresse des Kunden mitgeliefert werden.

- Die weitere Behandlung der Kundenreklamation erfolgt ausschliesslich zwischen Kunde und den betreffenden CP, nötigenfalls unter Beschreitung eines Zivilverfahrens.
- Von dem Verfahren der Inkasso-Begrenzung kann ein evtl. geschuldeter Rechnungsbetrag der Anruferkosten ausgenommen werden. Für diesen Betrag kann die Einforderung beim Kunden durch den CDP-TSP gemäss den vertraglichen Vereinbarungen erfolgen. Im Übrigen gelten hierfür auch die Regeln unter Kapitel 9.1, 9.2 und 9.3.

10. 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.

Die INA-TSP und CDP-TSP müssen die Kontaktstellen laufend aktuell halten und asut über mögliche Änderungen ohne Verzögerung informieren.

asut stellt das Verzeichnis den Unterzeichnenden auf dem asut-Extranet zur Verfügung.

11. Änderungs- und Austrittsbestimmungen

Wird durch mindestens zwei der unterzeichnenden FDA, CP oder asut eine Änderung der Branchen-Vereinbarung verlangt, so sind alle Unterzeichner zu einer gemeinsamen Sitzung einzuberufen. Die Einberufung muss mindestens 10 Arbeitstage im voraus unter Bekanntgabe der Traktanden erfolgen. Über die Änderung kann auch auf dem Korrespondenzweg entschieden werden, sofern keiner der Unterzeichner auf einer gemeinsamen Sitzung besteht.

Die Änderungen gelten als beschlossen, wenn mindestens 2/3 der Unterzeichner zustimmen. In jedem Fall erlangt die geänderte Branchen-Vereinbarung für die Unterzeichner nicht automatisch Gültigkeit. Sie muss durch erneute Unterschrift bestätigt und somit für den Unterzeichner ab dem Datum der Unterschrift in Kraft gesetzt werden.

Verweigert eine bisherige Unterzeichnerin die Unterschrift, so gilt für diese die Branchenvereinbarung in der bisherigen Fassung weiter.

Jeder Unterzeichner kann die Vereinbarung auf den 30. Juni oder 31. Dezember eines Jahres unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten schriftlich kündigen. Das Kündigungsschreiben ist an asut und an alle Unterzeichner zu senden.

12. Schlussbestimmungen und Inkraftsetzung

Die unterzeichnenden CDP-TSP, INA-TSP und CP verpflichten sich zur Anwendung der Bestimmungen dieser Branchen-Vereinbarung ab dem Tag der Unterzeichnung.

Bei unterschiedlicher Interpretation gilt die deutsche Version.