



Urteil vom 7. Mai 2020

Besetzung

Richterin Kathrin Dietrich (Vorsitz),
Richterin Claudia Pasqualetto Péquignot,
Richter Jérôme Candrian,
Gerichtsschreiber Basil Cupa.

Parteien

eruxo llc,
[...],
Beschwerdeführerin,

gegen

Stiftung ombudscom,
Schlichtungsstelle Telekommunikation,
[...],
Vorinstanz.

Gegenstand

Gebühren Schlichtungsstelle.

Sachverhalt:**A.**

A.a Am 13. November 2018 gelangte die Sozialpädagogin A. _____ als Vertreterin des im Wohnheim B. _____ betreuten C. _____ (nachfolgend: Kunde) per Email an die eruxo llc betreffend mehrere Zahlungsaufforderungen. Diese waren ihr im Zusammenhang mit einer Forderung der Firma Bomro EODD in der Höhe von ursprünglich Fr. 512.50 (inkl. Mahngebühren insgesamt Fr. 1818.50) für den SMS Chat 4444 von C. _____ jeweils durch die Inkassolution GmbH zugestellt worden. Die Vertreterin des Kunden führte aus, dieser stamme aus sehr schwierigen familiären Verhältnissen und werde deswegen im Heim betreut. Er sei gebürtiger Eritreer und verfüge immer noch über einen mangelhaften Wortschatz der deutschen Sprache. Er habe keinem Vertrag zustimmen wollen. Auch sei ihm das Ausmass der Kosten für den SMS Chat wegen seiner mangelnden Sprachkenntnisse nicht bewusst gewesen. Sie teilte der eruxo llc darum mit, dass sie mit den Zahlungsaufforderungen nicht einverstanden sei und bat diese, die Situation nochmals zu überdenken.

A.b Die eruxo llc antwortete A. _____ mit Email vom 15. November 2018, dass gegenüber dem Kunden weder Forderungen gestellt würden noch ein Dritter mit der Durchsetzung von Ansprüchen beauftragt worden sei. Sofern sie Rechnungen von einem anderen Unternehmen erhalten habe, solle sie sich bitte dorthin wenden, um die Angelegenheit direkt mit diesem zu klären. Die eruxo llc hoffe, ihre Anfrage sei zur Zufriedenheit beantwortet, andernfalls solle sie gerne Bescheid geben.

B.

B.a Daraufhin gelangte A. _____ an die Stiftung ombudscom, Schlichtungsstelle Telekommunikation (nachfolgend: ombudscom), welche am 20. November 2018 ein Schlichtungsverfahren eröffnete. Zur Begründung führte sie aus, die Fernmeldediensteanbieterin Swisscom (Schweiz) AG (nachfolgend: Swisscom) habe wegen der ursprünglichen Forderung der Bomro EODD für den SMS Chat 4444 von C. _____ einen Betrag von Fr. 512.50 in Rechnung gestellt. Auf ihre Intervention hin habe die Swisscom dann zwar auf die Geltendmachung der Forderung verzichtet. Stattdessen habe der Kunde nun aber fünf Mahnungen von der Inkassolution GmbH für die Forderung der in Bulgarien sesshaften Bomro EOOD für SMS Mehrwertdienste (Chat Service) über die Kurznummer 4444, registriert auf die eruxo llc, in Höhe von insgesamt Fr. 1818.50 (inkl. Mahngebühren) erhalten. Als Ziel des Schlichtungsverfahrens gab A. _____ an,

es solle Transparenz bezüglich des Verhaltens der eruxo llc geschaffen werden und es sei auf die fakturierte Forderung sowie weitere damit verbundene Mahnungen bzw. Betreibungsandrohungen vollständig zu verzichten, da der Kunde gar keinen rechtsgültigen Vertrag abgeschlossen habe.

B.b Die eruxo llc nahm gegenüber der Vorinstanz am 20. November 2018 dahingehend Stellung, dass die Voraussetzungen für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens nicht gegeben seien, da zum Kunden keine Vertragsbeziehung bestehe und ihm gegenüber auch keine Forderungen geltend gemacht würden, weshalb eine Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren nicht erfolgen werde.

B.c Die Vorinstanz wies die eruxo llc mit Schreiben vom 9. Dezember 2018 daraufhin, dass die eruxo llc als Inhaberin der Nummer 4444 als Mehrwertdiensteanbieterin gelte, auch wenn die Dienstleistung via die Bomro EOOD erbracht werde. Ausserdem legte die Vorinstanz dar, dass der Verzicht auf das Inkasso durch die Fernmeldediensteanbieterin und die nachfolgende direkte Rechnungsstellung durch die Mehrwertdiensteanbieterin oder einen Dritten nicht zur Änderung der Zuständigkeit der ombudscom zur Beurteilung der zivilrechtlichen Streitigkeit zwischen den Kunden und der Mehrwertdiensteanbieterin führe. Dennoch verneinte die eruxo llc weiterhin die Pflicht zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren, auf welche die Vorinstanz sie mehrfach unter Nennung der einschlägigen Rechtsgrundlagen hinwies.

B.d Am 25. Februar 2019 unterbreitete die ombudscom dem Kunden und der eruxo llc einen Schlichtungsvorschlag, wonach die eruxo llc die Bomro EOOD anweise, die Gesamtforderung zu stornieren und das Inkassoverfahren via die Inkassolution GmbH innert 20 Tagen nach erfolgreichem Abschluss des Schlichtungsverfahrens auf eigene Kosten zurückzuziehen und einen allfälligen damit zusammenhängenden Bonitätsdatenbankeintrag betreffend den Kunden löschen zu lassen. Die eruxo llc teilte der ombudscom mit, dass sie mit dem Schlichtungsvorschlag nicht einverstanden sei, woraufhin die ombudscom das Schlichtungsverfahren am 19. März 2019 als gescheitert abschloss.

B.e Mit Verfügung vom 20. September 2019 sowie Rechnung gleichen Datums auferlegte die ombudscom der eruxo llc eine Verfahrensgebühr in der Höhe von Fr. 2'704.– zuzüglich 7.7% Mehrwertsteuer, insgesamt ausmachend Fr. 2'912.20.

C.

Mit Eingabe vom 21. Oktober 2019 erhebt die eruxo llc (nachfolgend: Beschwerdeführerin) gegen die Verfügung und die darauf basierende Rechnung der ombudscom (nachfolgend: Vorinstanz) Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht und beantragt unter Kosten- und Entschädigungsfolgen deren Aufhebung; eventualiter seien die durch die Vorinstanz auferlegten Verfahrensgebühren in erheblichem Umfang auf höchstens Fr. 1'200 (inkl. 20% Fallzahlerzuschlag) zu reduzieren. Zur Begründung bringt sie vor, die Vorinstanz hätte mangels Vorliegen der Eintretensvoraussetzungen gar kein Schlichtungsverfahren einleiten dürfen. Einerseits bestreitet sie im vorliegenden Fall ihre Passivlegitimation, da sie selbst keine Forderungen gegenüber dem Kunden geltend gemacht habe und somit kein Mehrwertdienst bestehe. Folglich fehle es an einer zivilrechtlichen Streitigkeit zwischen den Parteien. Stattdessen seien die Bomro EOOD bzw. deren Inkassoanbieter als passivlegitimiert zu betrachten. Andererseits macht sie geltend, dem Schlichtungsbegehren sei kein Einigungsversuch vorausgegangen.

D.

Die Vorinstanz beantragt in ihrer Vernehmlassung vom 3. Dezember 2019 die Abweisung der Beschwerde unter Kosten- und Entschädigungsfolgen, soweit darauf einzutreten sei. Sie weist die Vorbringen der Beschwerdeführerin zurück und macht geltend, diese sei als Mehrwertdienstanbieterin im Sinne des Fernmelderechts zu betrachten. Da die Forderung von der Bomro EOOD via die Inkassolution GmbH noch immer geltend gemacht werde, der Kunde diese jedoch bestreite, bestehe nach wie vor eine zivilrechtliche Streitigkeit. Die Handlungen der Bomro EOOD habe sich die Beschwerdeführerin als Nummerninhaberin anrechnen zu lassen.

E.

Die Beschwerdeführerin hält mit Eingaben vom 12. Dezember 2019 und 20. Januar 2020 an ihren Rechtsbegehren fest und macht einige präzisierende oder ergänzende Ausführungen, ebenso hält die Vorinstanz mit Eingaben vom 7. Januar 2020 sowie 4. Februar 2020 an ihren anfangs gestellten Anträgen fest.

F.

Auf die weiteren Vorbringen der Parteien und die sich bei den Akten befindlichen Schriftstücke wird – soweit entscheiderelevant – im Rahmen der nachfolgenden Erwägungen eingegangen.

Das Bundesverwaltungsgericht zieht in Erwägung:

1.

1.1 Gemäss Art. 31 des Verwaltungsgerichtsgesetzes vom 17. Juni 2005 (VGG, SR 173.32) beurteilt das Bundesverwaltungsgericht Beschwerden gegen Verfügungen nach Art. 5 des Verwaltungsverfahrensgesetzes vom 20. Dezember 1968 (VwVG, SR 172.021), sofern eine Vorinstanz im Sinne von Art. 33 VGG entschieden hat und keine Ausnahme nach Art. 32 VGG gegeben ist.

Die Vorinstanz ist die Schlichtungsstelle der Telekombranche. Es handelt sich dabei um eine ausserhalb der Bundesverwaltung stehende Organisation, welche in Erfüllung der ihr übertragenen öffentlich-rechtlichen Aufgaben des Bundes verfügt (vgl. Art. 12c Abs. 1 des Fernmeldegesetzes vom 30. April 1997 [FMG, SR 784.10] sowie ferner Art. 42 Abs. 1 i.V.m. Art. 49 Abs. 4 der Verordnung über Fernmeldedienste vom 9. März 2007 [FDV; SR 784.101.1]). Folglich ist sie eine Vorinstanz des Bundesverwaltungsgerichts im Sinne von Art. 33 Bst. h VGG (vgl. BVGE 2010/34 E. 1.3; Urteil des Bundesverwaltungsgerichts [BVGer] A-4129/2016 vom 14. Dezember 2017 E. 1.2 m.w.H.). Die angefochtene Verfügung stellt ein zulässiges Anfechtungsobjekt dar (BVGE 2010/34 E. 1.2; Urteil des BVGer A-4211/2014 E. 1.3 m.w.H.). Eine Ausnahme gemäss Art. 32 VGG liegt nicht vor, weshalb das Bundesverwaltungsgericht zur Beurteilung der vorliegenden Beschwerde zuständig ist.

1.2 Das Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht richtet sich nach dem VwVG, sofern das VGG nichts anderes vorsieht (Art. 37 VGG).

1.3 Zur Beschwerde ans Bundesverwaltungsgericht ist nach Art. 48 Abs. 1 VwVG berechtigt, wer vor der Vorinstanz am Verfahren teilgenommen hat oder keine Möglichkeit zur Teilnahme erhalten hat (Bst. a), durch die angefochtene Verfügung besonders berührt ist (Bst. b) und ein schutzwürdiges Interesse an deren Aufhebung oder Änderung hat (Bst. c).

Die Beschwerdeführerin hat am vorinstanzlichen Verfahren teilgenommen und ist als Adressatin der angefochtenen Verfügung, mit der ihr Gebühren in der Höhe von insgesamt Fr. 2'912.20 auferlegt werden, sowohl formell als auch materiell beschwert, weshalb sie zur Beschwerde legitimiert ist.

1.4 Auf die im Übrigen frist- und formgerecht eingereichte Beschwerde (vgl. Art. 50 und Art. 52 VwVG) ist daher einzutreten.

2.

Das Bundesverwaltungsgericht überprüft die angefochtene Verfügung auf Rechtsverletzungen, einschliesslich unrichtiger oder unvollständiger Feststellung des rechterheblichen Sachverhalts und Rechtsfehler bei der Ausübung des Ermessens (Art. 49 Bst. a und b VwVG). Zudem prüft es die Verfügung auf Angemessenheit hin (Art. 49 Bst. c VwVG). Es wendet das Recht von Amtes wegen an und ist an die Begründung der Parteien nicht gebunden (Art. 62 Abs. 4 VwVG).

3.

Wie erwähnt ist vorliegend strittig, ob die Vorinstanz auf das Schlichtungsbegehren des Kunden hätte eintreten dürfen. Darf die Vorinstanz mangels Eintretensvoraussetzungen ein Schlichtungsverfahren nicht einleiten, so fehlt der Gebührenverfügung die Grundlage und sie ist aufzuheben (vgl. Urteil des BGer 2C_781/2011 vom 20. Februar 2012 E. 4.4; ferner Urteil des BVGer A-4211/2014 vom 28. Mai 2015 E. 3.2).

3.1 Die Schlichtungsstelle ist gemäss Art. 12c Abs. 1 FMG i.V.m. Art. 43 Abs. 1 FDV für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden und ihren Anbieterinnen von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten zuständig. Gestützt auf Art. 45 Abs. 2 FDV regelt Art. 8 des Verfahrens- und Gebührenreglements der Vorinstanz vom 1. Juli 2013 [nachfolgend: Verfahrens- und Gebührenreglement] die Eintretensvoraussetzungen für ein Schlichtungsverfahren und sieht vor, dass: ein Begehren um Durchführung eines Schlichtungsverfahrens eingereicht werden muss (Bst. a), im Schlichtungsbegehren die Anstrengung, mit der Gegenpartei eine Einigung zu finden, glaubhaft darzulegen ist (Bst. b), das Schlichtungsbegehren nicht offensichtlich missbräuchlich sein darf (Bst. c), nicht in derselben Sache bereits ein Schlichtungsverfahren abgeschlossen worden ist (Bst. d) und sich mit der gleichen Sache kein Gericht oder Schiedsgericht befasst oder befasst hat (Bst. e).

3.2 Die Beschwerdeführerin bestreitet zunächst ihre Passivlegitimation im fraglichen Schlichtungsverfahren. Sie macht mit Blick auf die Email vom 15. November 2018 geltend, der Kunde müsse weder ihr gegenüber etwas bezahlen noch würden irgendwelche Zahlungsforderungen durch Dritte in ihrem Auftrag geltend gemacht. Es habe somit nie ein Schlichtungsbedarf bestanden, weshalb die Vorinstanz zu keinem Zeitpunkt zuständig gewesen sei.

3.2.1 Wie die Vorinstanz richtig ausführt, gelten nach Art. 36 Abs. 3^{bis} FDV die Inhaberinnen und Inhaber von Nummern gemäss Art. 36 Abs. 2 und 3 FDV, die für die Bereitstellung von Mehrwertdiensten verwendet werden, als Anbieterinnen dieser Dienste, und zwar – wie ausdrücklich festgehalten wird – auch dann, wenn sie diese nicht selbst anbieten (vgl. Urteil des BVGer A-6762/2013 vom 13. April 2015 E. 5.2). Der Ordnungsgeber wollte mit dieser Fiktion gewährleisten, dass die Inhaberinnen und Inhaber der erwähnten Nummern trotz der möglichen Vielzahl von an der Bereitstellung der Dienste beteiligten Akteuren sowie ungeachtet der Frage, ob sie diese Dienste selbst erbringen, generell-abstrakt und einfach als Dienstanbieterinnen bestimmt werden können (vgl. Erläuterungsbericht des Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation [UVEK] zur FDV vom 9. März 2007 S. 10 [nachfolgend: Erläuterungsbericht UVEK]; Erläuterungsbericht des Bundesamtes für Kommunikation [BAKOM] zur Revision von Verordnungen zum FMG vom 13. Februar 2014 S. 5). Somit steht für den Kunden, der ein Schlichtungsverfahren vor der Vorinstanz einleiten möchte, klar fest, gegen wen er vorzugehen hat.

3.2.2 Der vorliegende Mehrwertdienst wurde über SMS bereit gestellt, weshalb dafür gemäss Art. 36 Abs. 3 FDV eine Kurznummer nach den Art. 15a-15f der Verordnung über die Adressierungselemente im Fernmeldbereich vom 6. Oktober 1997 (AEFV; SR 784.104) verwendet werden muss. Für SMS/MMS-Dienste werden die einzelnen Kurznummern von den Fernmeldediensteanbietern den jeweiligen Anbietern von Mehrwertdiensten zugeteilt. Vorliegend war die Beschwerdeführerin im betreffenden Zeitpunkt bei der Fernmeldediensteanbieterin Swisscom mit der Kurznummer 4444 registriert, was die Swisscom mit Schreiben vom 21. Februar 2019 bestätigt. Die genannte Nummer erfüllt die formellen Erfordernisse von Art. 15b AEFV. Da somit die Beschwerdeführerin als Nummerninhaberin die Qualifikation als Mehrwertdiensteanbieterin im Sinne von Art. 36 Abs. 3^{bis} FDV erfüllt, hat sie die damit verbundenen fernmelderechtlichen Pflichten – insbesondere auch die Pflicht zur Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren vor der Vorinstanz (vgl. Art. 47 Abs. 1 FDV) – korrekt und vollständig wahrzunehmen.

3.2.3 Für die Frage der Parteistellung im Schlichtungsverfahren ist im vorliegenden Fall nicht von Bedeutung, wer den Mehrwertdienst effektiv erbracht hat. Soweit die Beschwerdeführerin nun einwendet, dass sie in keinem Vertragsverhältnis zum Kunden stehe, kann sie sich nach dem Gesagten nicht ihrer Teilnahmepflicht gemäss Art. 47 Abs. 1 FDV entziehen.

Stellt sie ihre Nummer einem Dritten zur Nutzung zur Verfügung und besteht dieser – selbst oder via Inkassodienstleistern – auf der bestrittenen Forderung, so liegt nach wie vor eine zivilrechtliche Streitigkeit vor. Wie die Vorinstanz zu Recht ausführt, kann sich eine Mehrdienstanbieterin nicht ihrer gesetzlichen Pflicht entziehen, indem sie selbst auf die Geltendmachung von Forderungen verzichtet und stattdessen die Rechnungsstellung einer Drittperson überlässt. Wenn also vorliegend die Bomro EOOD via die Inkassolution GmbH eine Forderung aufgrund der Inanspruchnahme eines Mehrwertdienstes über die Nummer 4444 der Beschwerdeführerin geltend macht und der Kunde deren Rechtmässigkeit bestreitet, ist die Beschwerdeführerin als Mehrwertdienstanbieterin von der Streitigkeit betroffen und hat folglich Parteistellung im fraglichen Schlichtungsverfahren. Auch wenn sich die Beschwerdeführerin geweigert hat, am Schlichtungsverfahren mitzuwirken, hat sie die Verfahrensgebühren dennoch zu bezahlen (vgl. Erläuterungsbericht UVEK, S. 18). Die beschwerdeführerische Rüge der fehlenden Passivlegitimation erweist sich damit als unbegründet.

3.3 Die Beschwerdeführerin bringt weiter vor, dass zwischen ihr und dem Kunden kein Einigungsversuch stattgefunden habe, da sie ihn in der Email vom 15. November 2018 darauf hingewiesen habe, er könne Bescheid geben, falls er mit der Beantwortung seiner Anfrage nicht zufrieden sei.

3.3.1 Wie vorgängig bereits erwähnt, muss die das Schlichtungsbegehren einreichende Partei zuvor versucht haben, sich mit der anderen Streitpartei zu einigen (vgl. vorne E. 3.1). Damit soll verhindert werden, dass sich Kundinnen und Kunden bei Problemen an die Schlichtungsstelle wenden, die rasch und einfach gelöst werden könnten, wenn sie sich direkt an die Anbieterin von Mehrwertdiensten wenden würden (vgl. Erläuterungsbericht UVEK, S. 17). Gemäss der auf der Webseite der Vorinstanz veröffentlichten Behördenpraxis gilt ein Einigungsversuch namentlich dann als gescheitert, wenn der Anbieter ein klares und einigermaßen plausibles Beanstandungsschreiben des Kunden ignoriert, d.h. nicht darauf eingeht und kein Interesse an einer Lösung zeigt oder wenn der Anbieter neue Fakten und Erklärungen vorbringt und eine Einigung ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt (vgl. Praxis Eintretensvoraussetzungen Ziff. 3.1.1, < <https://de.ombudscom.ch/praxis-zu-den-eintretensvoraussetzungen/>>, zuletzt abgerufen am 28. April 2020).

3.3.2 Der Kunde reichte der Vorinstanz vor der Einleitung des Schlichtungsverfahrens eine E-Mail-Korrespondenz zwischen ihm und der Beschwerdeführerin vom 13. respektive 15. November 2018, wobei er u.a.

ausführte, er habe keinem Vertrag zustimmen wollen. Auch sei ihm das Ausmass der Kosten für den SMS Chat wegen seiner mangelnden Sprachkenntnisse nicht bewusst gewesen. Die Beschwerdeführerin antwortete ihm, dass seitens der eruxo llc keine Forderungen geltend gemacht würden. Auch seien keine Dritten mit dem Inkasso beauftragt worden. Dabei muss sich die Beschwerdeführerin als Nummerninhaberin im Klaren darüber sein, dass sie aufgrund von Art. 36 Abs. 3^{bis} FDV als Mehrwertdiensteanbieterin gilt und entsprechend die damit verbundenen fernmelderechtlichen Pflichten umfassend zu beachten hat, zumal sie das Bundesverwaltungsgericht – nebst den diesbezüglichen Ermahnungen der Vorinstanz – in einem vergleichbaren Fall bereits ausdrücklich darauf hingewiesen hatte (vgl. Urteil des BVGer A-113/2019 vom 23. Juli 2019 E. 3.2). Der floskelartige Schlusssatz in der Email der Beschwerdeführerin vom 15. November 2018, wonach sie hoffe, die Anfrage sei zur Zufriedenheit beantwortet, andernfalls solle der Kunde gerne Bescheid geben, ändert daran nichts. Es kann damit festgestellt werden, dass die Beschwerdeführerin das Kernanliegen des Kunden schlicht ignorierte und kein ernsthaftes Interesse an einer eigentlichen Lösung des Konflikts zeigte. Der vom Kunden angestrebte Einigungsversuch scheiterte aufgrund des abblockenden Verhaltens der Beschwerdeführerin und die Vorinstanz hat bei dieser Ausgangslage zu Recht einen gescheiterten Einigungsversuch bejaht, womit sich die Beschwerde auch in diesem Punkt als unbegründet erweist.

3.4 Dass das Schlichtungsbegehren im Sinn von Art. 45 Abs. 2 Bst. c FDV offensichtlich missbräuchlich gewesen sei, bringt die Beschwerdeführerin vor Bundesverwaltungsgericht – im Gegensatz zum vorinstanzlichen Verfahren – nicht länger vor. Ein missbräuchliches Verhalten des Kunden läge dann vor, wenn mit einem Schlichtungsverfahren ausschliesslich Zwecke verfolgt würden, die in keinem Zusammenhang mit dem Schlichtungsverfahren gemäss Verfahrens- und Gebührenreglement stünden, wenn also der durch die begehrende Partei verfolgte Zweck oder Nutzen mit einem Schlichtungsverfahren gar nicht erst erreicht werden könnte (vgl. Praxis Eintretensvoraussetzungen Ziff. 2, < <https://de.ombudscom.ch/praxis-zu-den-eintretensvoraussetzungen/>>, zuletzt abgerufen am 28. April 2020), was vorliegend indes nicht ersichtlich ist.

3.5 Zusammengefasst ergibt sich aus dem Gesagten, dass die Vorinstanz sämtliche Eintretensvoraussetzungen (vgl. dazu vorne E. 3.1) zu Recht bejaht hat und sich die der Beschwerdeführerin mit Verfügung vom 20. September 2019 auferlegte Verfahrensgebühr grundsätzlich als rechtmässig erweist. Die Beschwerde ist in der Hauptsache abzuweisen.

4.

4.1 Die Beschwerdeführerin stellt im Übrigen den Eventualantrag, die vorinstanzlich auferlegten Verfahrensgebühren seien in erheblichem Umfang auf höchstens Fr. 1'200 (inkl. 20% Fallzahlerzuschlag) zu reduzieren. Sie erachtet die Verfahrensgebühren in Höhe von Fr. 2'704.00 (inkl. 7.7% Mehrwertsteuer insgesamt Fr. 2'912.20) als übertrieben. Auch würden für Fälle mit ähnlicher Komplexität bei anderen Anbietern zwischen Fr. 800 und Fr. 1'600 verrechnet. Die Beschwerdeführerin ist der Ansicht, dass die Vorinstanz sowohl beim geltend gemachten Aufwand zur Prüfung der Eintretensvoraussetzungen als auch bei den Abklärungen, die ein überschaubares Ausmass aufwiesen, übertreibt. Ferner widerspreche die Gebührenforderungen dem Kostendeckungs- und dem Äquivalenzprinzip.

4.2 Die Vorinstanz legt in ihren Stellungnahmen dar, sie habe sich ausschliesslich aus den Verfahrensgebühren der Anbieterinnen, abzüglich der Behandlungsgebühren für Kundinnen und Kunden in der Höhe von Fr. 20.– pro Fall, zu finanzieren. Aus den Verfahrensgebühren, die nur für eigentliche Schlichtungsverfahren erhoben werden dürfen, müsse der gesamte Personal- und Betriebsaufwand der ombudscom sowie der Aufwand für die Behandlung der Anfragen gedeckt werden.

4.3

4.3.1 Das Kostendeckungsprinzip bedeutet, dass der Gesamtertrag der Gebühren die gesamten Kosten des betroffenen Verwaltungszweigs nicht oder nur geringfügig übersteigen darf (statt vieler: BGE 141 I 105 E. 3.3.2; HÄFELIN/MÜLLER/UHLMANN, Allgemeines Verwaltungsrecht, 7. Aufl. 2016, Rz. 2778;). Der Verwaltungszweig definiert sich dabei in erster Linie nach sachlich zusammengehörenden Verwaltungsaufgaben, d.h. nach funktionalen Kriterien (BGE 132 II 371 E. 2.1). Anhaltspunkte für die anrechenbaren Kostenfaktoren betreffend die Gesamtkosten ergeben sich bspw. aus den gesetzlich vorgesehenen Aufgaben (vgl. DANIELA WYSS, Kausalabgaben, 2009, S. 94). Im Einzelnen werden von den Gesamtkosten mithin auch Personalkosten, Arbeitsplatzkosten, besondere Material- und Betriebskosten erfasst (vgl. WYSS, a.a.O., S. 94; ferner Urteile des BVGer A-4129/2016 vom 14. Dezember 2017 E. 6.3 und A-4211/2014 vom 28. Mai 2015 E. 9.2.1).

4.3.2 Gemäss Art. 40 Abs. 1 Bst. c FMG erhebt die Vorinstanz kostendeckende Verwaltungsgebühren für ihre Verfügungen und Leistungen für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Kunden und Anbietern. Dabei be-

schränkt sich ihr Aufgabengebiet nicht auf die eigentliche Schlichtungstätigkeit, sondern es umfasst auch eine gewisse Informations- und Beratungstätigkeit sowie Öffentlichkeitsarbeit. Auch dieser Aufwand ist mit den für das Schlichtungsverfahren erhobenen Gebühren zu decken und gehört zum betroffenen Verwaltungszweig (vgl. Art. 43 und 49 FDV). Schliesslich hat sie gegenüber dem BAKOM nachzuweisen, dass sie ihre Schlichtungstätigkeit langfristig finanzieren kann (Art. 42 Abs. 2 Bst. c FDV). Folgerichtig führt die Vorinstanz deshalb aus, dass sie mit den für das Schlichtungsverfahren erhobenen Gebühren ihren gesamten Personal- und Betriebsaufwand sowie darüber hinaus die Aufwände für die Behandlung der Anfragen decken müsse. Der durch die Beschwerdeführerin erhobene Vorwurf des übertriebenen Aufwands bleibt unsubstantiiert, weshalb kein Anlass besteht, davon auszugehen, die Vorinstanz habe unnötigen Aufwand betrieben und dadurch ihre Gesamtkosten ungerechtfertigt erhöht.

4.4

4.4.1 Schliesslich rügt die Beschwerdeführerin eine Verletzung des Äquivalenzprinzips. Die Gebühr sei auf maximal Fr. 1'200.– (inkl. 20 % Fallzahlerzuschlag) zuzüglich Mehrwertsteuer zu reduzieren. Die Vorinstanz legt unter Verweis auf ihr Verfahrens- und Gebührenreglement dar, der Rechnungsbetrag in Höhe von Fr. 2'912.20 (inkl. 7.7% Mehrwertsteuer und Fallzahlerzuschlag von 20%) berücksichtige die Faktoren Komplexität, Streitwert und Arbeitsaufwand. Die Komplexität des Falles sei zwar durchschnittlich, jedoch sei er Streitwert als hoch zu qualifizieren. Sodann habe auch der Arbeitsaufwand in zeitlicher Hinsicht mit insgesamt 6 Stunden und 35 Minuten als hoch zu gelten.

4.4.2 In Konkretisierung des Verhältnismässigkeitsprinzips verlangt das Äquivalenzprinzip, dass eine Gebühr in keinem offensichtlichen Missverhältnis zum objektiven Wert der bezogenen Leistungen steht, sondern sich in vernünftigen Grenzen hält (vgl. BGE 139 I 138 E. 3.2 und BGE 132 II 371 E. 2.1; ferner HÄFELIN/MÜLLER/UHLMANN, a.a.O., Rz. 2786). Der Wert der Leistung bestimmt sich entweder nach dem Nutzen, den sie dem Pflichtigen bringt, oder nach dem Kostenaufwand der konkreten Inanspruchnahme im Verhältnis zum gesamten Aufwand des entsprechenden Verwaltungszweigs bzw. der betreffenden Behörde; allerdings bleibt auch hier eine gewisse Pauschalisierung zulässig. Die Gebühren müssen zudem nicht in jedem Fall genau dem Verwaltungsaufwand entsprechen, sollen aber nach sachlich vertretbaren Kriterien bemessen sein und nicht Unterscheidungen treffen, für die keine vernünftigen Gründe ersichtlich sind.

Lässt sich der Wert der Leistung nur schwer beziffern, verfügt der Gesetzgeber über einen weiten Entscheidungsspielraum (vgl. RICHARD LÖTSCHER, Das Äquivalenzprinzip im Bereich der öffentlichen Abgaben, AJP 3/2015, S. 469 ff., S. 471 f.). Im Unterschied zum Kostendeckungsprinzip bezieht sich das Äquivalenzprinzip nicht auf die Gesamtheit der Erträge und Kosten in einem bestimmten Verwaltungszweig, sondern immer nur auf das Verhältnis von Abgabe und Leistung im konkreten Fall (vgl. LÖTSCHER, a.a.O., S. 473). Ferner ist vorliegend dem Umstand Rechnung zu tragen, dass die Gebühren von Gesetzes wegen die Kosten der Vorinstanz decken sollen (vgl. Art. 40 Abs. 1 Bst. c FMG). Mithin ist grundsätzlich in Kauf zu nehmen, dass die erhobenen Gebühren den Streitwert womöglich übersteigen können (Urteil des BVGer A-322/2018 vom 28. Januar 2019 E. 7.3). Schliesslich besteht der Wert des Schlichtungsverfahrens darin, dass ernsthaft und oft mit Erfolg versucht wird, eine Streitigkeit rasch zu beenden. Damit werden oft deutlich höhere Folgekosten wie ein Zivilprozess oder ein Betreibungsverfahren mit allfälligem Rechtsöffnungsverfahren vermieden (zum Ganzen: Urteile des BVGer A-4129/2016 vom 14. Dezember 2017 E. 7.2 und A-5998/2010 vom 29. März 2012 E. 5).

4.4.3 Wer die Schlichtungsstelle anruft, zahlt eine Behandlungsgebühr. Die Anbieterin von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten trägt die Verfahrenskosten abzüglich der Behandlungsgebühr (Art. 12c Abs. 2 FMG). Gemäss Art. 14 Abs. 1 des Verfahrens- und Gebührenreglements betragen die Verfahrensgebühren für die Anbieterinnen zwischen Fr. 200.– und Fr. 3'000.– (exkl. Mehrwertsteuer). Dieser Betrag wird um 20 % erhöht, wenn es sich bei der pflichtigen Anbieterin um keine Vorauszahlerin im Sinne von Art. 16 des Verfahrens- und Gebührenreglements handelt, welche die Verfahrenskosten halbjährlich im Voraus bezahlt (Art. 14 Abs. 3 des Verfahrens- und Gebührenreglements). Mit anderen Worten beträgt der Gebührenrahmen für die Beschwerdeführerin als sog. Fallzahlerin Fr. 240.- bis Fr. 3'600.–. Die Vorinstanz setzt die Verfahrensgebühren aufgrund der Komplexität des Falls, des Streitwerts und des Arbeitsaufwands fest (Art. 14 Abs. 2 des Verfahrens- und Gebührenreglements).

4.4.4 Die Vorinstanz reichte mit ihrer Vernehmlassung das Falldossier ein. Aus der darin enthaltenen Zeiterfassung ergibt sich detailliert, welche Tätigkeiten (Korrespondenz, Schlichtungsvorschlag, Telefonat, Prüfen der Eintretensvoraussetzungen und Diverses) von welcher Person zu welchem Zeitpunkt erbracht wurden und wie hoch der Zeitaufwand dafür war. Ferner beinhaltet das Falldossier für jedes Telefonat eine Telefonnotiz und die gesamte Korrespondenz zum Verfahren. Gemäss dieser Zeiterfassung ist der

Vorinstanz bis zum 20. September 2019 (Versand der angefochtenen Verfügung samt Rechnung) ein Aufwand von 6 Stunden und 35 Minuten entstanden. Das Falldatenblatt enthält insgesamt 82 Einträge.

4.4.5 Die Vorinstanz wies die Beschwerdeführerin mehrfach auf Art. 36 Abs. 3^{bis} FDV sowie ihre damit verbundenen fernmelderechtlichen Pflichten als Mehrwertdienstanbieterin hin. Dass die Beschwerdeführerin nicht auf das Anliegen des Kunden einging, keine Nachforschungen bei der Bomro EODD anstellte und der Vorinstanz keine sachdienlichen Unterlagen zustellte, zeigt ihre Untätigkeit im vorliegenden Fall, die sie selbst zu vertreten hat. Ihr Verhalten hat daher zu einem erhöhten Zeitaufwand geführt, welcher bei der Gebührenbemessung zu berücksichtigen ist. Zudem umfasst das vorinstanzliche Aufgabengebiet, wie bereits erwähnt (vgl. dazu vorne E. 4.3.2), eine gewisse Informations- und Beratungstätigkeit, deren Aufwand ebenfalls miteinzubeziehen ist. Insgesamt gehören die im erwähnten Falldossier dokumentierten Tätigkeiten deshalb alle zum vorinstanzlichen Aufgabengebiet. Die einzelnen Verfahrensschritte bis zur Ausarbeitung des Schlichtungsvorschlags und der Rechnungsstellung durch Verfügung erweisen sich als sachgerecht. Die Verfahrensführung ist nicht zu beanstanden. Was den Zeitaufwand anbelangt, so sind die Angaben in der Zeiterfassung ohne Weiteres nachvollziehbar und belegt. Insgesamt besteht daher kein Anlass, den von der Beschwerdeführerin pauschal als überhöht gerügten und von der Vorinstanz mit 6 Stunden und 35 Minuten angegebenen Zeitaufwand zu kürzen.

4.4.6 Der Streitwert beträgt nach den unbestritten gebliebenen Angaben der Vorinstanz Fr. 1818.50. Wie sich aus den nachfolgend angeführten Vergleichsfällen ergibt, stellt dies einen hohen Streitwert dar. Bei der Beurteilung der Gebührenhöhe ist daher von einem Zeitaufwand von 6 Stunden und 35 Minuten, einer durchschnittlichen Komplexität sowie einem hohen Streitwert von Fr. 1818.50 auszugehen. Das Bundesverwaltungsgericht hatte bereits mehrfach Gebühren der Vorinstanz auf ihre Rechtmässigkeit hin zu überprüfen. Im Lichte dieser Rechtsprechung ist die Höhe der vorliegenden Verfahrensgebühren zu beurteilen, wobei namentlich die nachfolgend dargelegten Fallkonstellationen als Vergleich herangezogen werden können:

- Im Urteil A-4903/2010 vom 17. März 2011 waren die Gebühren verschiedener Schlichtungsverfahren zu beurteilen. Das Bundesverwaltungsgericht erachtete unter anderem die im Schlichtungsverfahren Nr. C8842 auferlegte Gebühr von insgesamt Fr. 1'620.– (exkl. Fallzah-

lerzuschlag, exkl. Mehrwertsteuer [= Fr. 1'944.– inkl. Fallzahlerzuschlag, exkl. Mehrwertsteuer]) als angemessen für einen Regelfall von durchschnittlicher Komplexität, einem mittleren Aufwand (vertiefte Würdigung des Sachverhalts sowie der Rechtslage) und einem Streitwert von Fr. 422.25. Da das Schlichtungsverfahren C8861 aufgrund des Aufwands und des Streitwerts (Fr. 481.10) mit dem zuvor genannten Verfahren vergleichbar war, schützte das Bundesverwaltungsgericht auch dessen Verfahrensgebühr von Fr. 1'570.– (exkl. Fallzahlerzuschlag, exkl. Mehrwertsteuer [= Fr. 1'884.–, inkl. Fallzahlerzuschlag, exkl. Mehrwertsteuer]).

- Im Urteil A-3184/2015 vom 29. November 2016 schützte das Bundesverwaltungsgericht eine Verfahrensgebühr von Fr. 3'000.– (exkl. Fallzahlerzuschlag, exkl. Mehrwertsteuer). Der Gebühr lag ein sehr hoher Streitwert von Fr. 2'178.65, ein Aufwand von 10 Stunden und 55 Minuten und eine durchschnittliche Komplexität des Falles zugrunde.
- Im Urteil A-322/2018 vom 28. Januar 2019 (E. 7) erachtete das Bundesverwaltungsgericht Verfahrensgebühren von Fr. 1'633.– (inkl. Fallzahlerzuschlag von 20 %) zuzüglich 8% Mehrwertsteuer, insgesamt Fr. 1'763.65, bei einem Zeitaufwand von 4 Stunden und 50 Minuten, einer durchschnittlichen Komplexität sowie einem mittleren Streitwert von Fr. 349.– als zwar eher hoch, verneinte jedoch ein offensichtliches Missverhältnis zum Leistungswert.
- Hingegen befand das Bundesverwaltungsgericht im Urteil A-4211/2014 vom 28. Mai 2015, dass eine Verfahrensgebühr von Fr. 1'417.– (inkl. Fallzahlerzuschlag, exkl. Mehrwertsteuer) für einen Fall geringer Komplexität mit einem mittleren Streitwert von Fr. 385.90 sowie einem gerechtfertigten Aufwand von 3 Stunden als in einem offensichtlichen Missverhältnis zum konkreten Wert der Leistung stehe. Das Bundesverwaltungsgericht reduzierte die Gebühr auf Fr. 900.–.

Unter Berücksichtigung des im vorliegenden Fall hohen Streitwerts, der durchschnittlichen Komplexität, des hohen Zeitaufwands von 6 Stunden und 35 Minuten sowie der bisherigen Rechtsprechung erweist sich die vorinstanzlich verfügte Gebühr von Fr. 2'704.– (inkl. Fallzahlerzuschlag von 20%) zuzüglich 7.7% Mehrwertsteuer, insgesamt Fr. 2'912.20, als angemessen. Ein offensichtliches Missverhältnis zum Leistungswert liegt nicht vor. Eine Verletzung des Äquivalenzprinzips ist demnach zu verneinen und der Eventualantrag der Beschwerdeführerin ist abzuweisen.

5.

Zusammengefasst ergibt sich aus den vorstehenden Erwägungen, dass die Verfahrensgebühren, welche die Vorinstanz der Beschwerdeführerin mit Verfügung vom 20. September 2019 auferlegte, nicht zu beanstanden sind. Die Beschwerde ist folglich abzuweisen.

6.

Es bleibt über die Kosten und Entschädigungen des Beschwerdeverfahrens vor dem Bundesverwaltungsgericht zu befinden.

6.1 Bei diesem Ausgang des Verfahrens gilt die Beschwerdeführerin als unterliegend, weshalb sie die Verfahrenskosten zu tragen hat (Art. 63 Abs. 1 VwVG). Diese sind auf Fr. 800.– festzusetzen (Art. 1 ff. des Reglements vom 21. Februar 2008 über die Kosten und Entschädigungen vor dem Bundesverwaltungsgericht [VGKE, SR 173.320.2]). Der von der Beschwerdeführerin einbezahlte Kostenvorschuss in gleicher Höhe wird zur Bezahlung der Verfahrenskosten verwendet.

6.2 Angesichts ihres Unterliegens hat die Beschwerdeführerin keinen Anspruch auf eine Parteientschädigung (Art. 64 Abs. 1 VwVG; Art. 7 Abs. 1 VGKE); ebenso wenig hat die Vorinstanz einen Anspruch auf eine Parteientschädigung (vgl. Art. 7 Abs. 3 VGKE).

(Das Dispositiv befindet sich auf der nächsten Seite.)

Demnach erkennt das Bundesverwaltungsgericht:

1.

Die Beschwerde wird abgewiesen.

2.

Die Verfahrenskosten von Fr. 800.– werden der Beschwerdeführerin auferlegt. Der einbezahlte Kostenvorschuss wird zur Bezahlung der Verfahrenskosten verwendet.

3.

Es werden keine Parteientschädigungen zugesprochen.

4.

Dieses Urteil geht an:

- die Beschwerdeführerin (Gerichtsurkunde)
- die Vorinstanz (Ref-Nr. [...]; Einschreiben)
- das Generalsekretariat UVEK (Gerichtsurkunde)

Für die Rechtsmittelbelehrung wird auf die nächste Seite verwiesen.

Die vorsitzende Richterin:

Der Gerichtsschreiber:

Kathrin Dietrich

Basil Cupa

Rechtsmittelbelehrung:

Gegen diesen Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung beim Bundesgericht, 1000 Lausanne 14, Beschwerde in öffentlich-rechtlichen Angelegenheiten geführt werden (Art. 82 ff., 90 ff. und 100 BGG). Die Frist ist gewahrt, wenn die Beschwerde spätestens am letzten Tag der Frist beim Bundesgericht eingereicht oder zu dessen Händen der Schweizerischen Post oder einer schweizerischen diplomatischen oder konsularischen Vertretung übergeben worden ist (Art. 48 Abs. 1 BGG). Die Rechtsschrift ist in einer Amtssprache abzufassen und hat die Begehren, deren Begründung mit Angabe der Beweismittel und die Unterschrift zu enthalten. Der angefochtene Entscheid und die Beweismittel sind, soweit sie die beschwerdeführende Partei in Händen hat, beizulegen (Art. 42 BGG).

Versand: