



## **Urteil vom 26. April 2012**

---

Besetzung

Richterin Marianne Ryter Sauvant (Vorsitz),  
Richter Jérôme Candrian, Richter Alain Chablais,  
Gerichtsschreiber Andreas Meier.

---

Parteien

**TalkEasy GmbH**, Sihlfeldstrasse 80, 8004 Zürich,  
vertreten durch Rechtsanwalt lic. iur. Adriel Caro,  
Kanzlei Caro, Scheideggstrasse 73, 8038 Zürich,  
Beschwerdeführerin,

gegen

**Stiftung ombudscom, Schlichtungsstelle**  
**Telekommunikation**, Bundesgasse 26, 3011 Bern,  
Vorinstanz.

---

Gegenstand

Gebühren Schlichtungsverfahren.

**Sachverhalt:****A.**

Am 19. November 2009 reichte Heinrich Gloor (nachfolgend: Kunde) bei der Stiftung ombudscom, Schlichtungsstelle Telekommunikation (nachfolgend: Ombudscom) ein Begehren um Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gegen die TalkEasy GmbH (nachfolgend: TalkEasy) ein. Der Kunde bestritt, einen Vertrag mit TalkEasy abgeschlossen zu haben bzw. berief sich auf seine Kündigung. TalkEasy hielt in ihrer Stellungnahme fest, der Vertrag sei in der Zwischenzeit storniert worden, sie bestehe aber auf der Begleichung eines noch ausstehenden Betrags von Fr. 75.35. Die Ombudscom teilte dies dem Kunden im Sinne eines Schlichtungsvorschlags mit. Dieser stimmte dem Vorschlag zu.

Nach Abschluss des betreffenden Schlichtungsverfahrens Nr. C8036 auferlegte die Ombudscom TalkEasy mit Verfügung vom 8. Juni 2010 Verfahrensgebühren von Fr. 780.–. Zur Begründung führte die Ombudscom aus, es handle sich um einen Kurzfall, da im Rahmen des Schriftenwechsels eine Einigung erzielt worden sei. Die Gebühr habe sich daher gemäss Gebührenreglement vom 7. Mai 2010 zwischen Fr. 500.– und Fr. 1'500.– zu bewegen. Bei der Festsetzung sei namentlich der durchschnittlichen Komplexität und dem überdurchschnittlichen Aufwand Rechnung getragen worden. Zudem sei die im Gebührenreglement vorgesehene Erhöhung um 20% für Fallzahler vorgenommen worden.

**B.**

Am 7. Juli 2010 erhob TalkEasy gegen diese Verfügung Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht. Mit Urteil vom 17. März 2011 hat das Bundesverwaltungsgericht die Beschwerde gutgeheissen, die Verfügung und die darauf gestützte Rechnung aufgehoben und die Angelegenheit zur Neuurteilung im Sinne der Erwägungen an die Ombudscom zurückgewiesen; drei weitere gegen andere Gebührenverfügungen gerichtete Beschwerden wies es im gleichen Entscheid ab (vgl. Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-4903/2010 vom 17. März 2011, nachfolgend: Urteil vom 17. März 2011).

**C.**

Am 23. September 2011 erliess die Ombudscom darauf eine neue Verfügung und auferlegte der TalkEasy Verfahrensgebühren von nunmehr Fr. 765.–. Zur Begründung führte die Ombudscom aus, die Gebühr habe sich gemäss dem Gebührenreglement vom 1. Juli 2011 zwischen Fr. 200.– und Fr. 3'000.– zu bewegen. Bei der Festsetzung sei namentlich

der unterdurchschnittlichen Komplexität und dem mittleren Aufwand, dem im Mittel liegenden Streitwert und der Einigung der Parteien Rechnung getragen worden. Zudem sei die im Gebührenreglement vorgesehene Erhöhung um 20% für Fallzahler vorgenommen worden.

**D.**

Gegen diese neue Gebührenverfügung erhebt TalkEasy (nachfolgend: Beschwerdeführerin) am 27. Oktober 2011 wiederum Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht. Sie beantragt die ersatzlose Aufhebung der Verfügung vom 23. September 2011 und der darauf basierenden Rechnung, eventualiter eine erhebliche Reduktion der Fallpauschale bzw. die Anweisung an die Ombudscom (nachfolgend: Vorinstanz), eine Fallpauschale von höchstens Fr. 150.– in Rechnung zu stellen.

Die Beschwerdeführerin weist auf die Ausführungen des Bundesverwaltungsgerichts im Urteil vom 17. März 2011 hin, wonach die ursprünglich festgesetzte Gebühr von Fr. 650.– (Verfahrensgebühren von Fr. 780.– abzüglich Erhöhung für Fallzahler) in einem offensichtlichen Missverhältnis zum Leistungswert steht. In der Verfügung vom 23. September 2011 habe die Vorinstanz nun Verfahrensgebühren von Fr. 765.– festgesetzt, abzüglich der Erhöhung für Fallzahler resultiere somit eine Gebühr von Fr. 612.– (recte: Fr. 637.50). Damit habe die Vorinstanz die Gebühr um ganze Fr. 38.– (recte: Fr. 12.50) reduziert.

**E.**

In ihrer Vernehmlassung vom 2. Dezember 2011 beantragt die Vorinstanz die Abweisung der Beschwerde. Die Beschwerdeführerin und die Vorinstanz reichen sodann am 10. Januar 2012 bzw. am 24. Januar 2012 weitere Stellungnahmen ein.

**F.**

Auf die Vorbringen der Parteien im Einzelnen wird, sofern relevant, in den nachfolgenden Erwägungen eingegangen.

## **Das Bundesverwaltungsgericht zieht in Erwägung:**

### **1.**

**1.1.** Das Bundesverwaltungsgericht beurteilt gemäss Art. 31 des Verwaltungsgerichtsgesetzes vom 17. Juni 2005 (VGG, SR 173.32) Beschwerden gegen Verfügungen nach Art. 5 des Verwaltungsverfahrensgesetzes vom 20. Dezember 1968 (VwVG, SR 172.021), sofern keine Ausnahme nach Art. 32 VGG vorliegt. Vorinstanzen sind die in Art. 33 und Art. 34 VGG genannten Behörden.

Angefochten ist eine Gebührenverfügung, welche die Gebühr exklusive Mehrwertsteuer ausweist und damit die konkrete Zahlungspflicht der Verfügungsadressatin festlegt. Der Verfügung beigefügt ist eine Rechnung, die auch die Mehrwertsteuer ausweist. Die Gebührenverfügung ist, jedenfalls zusammen mit der Rechnung, ein taugliches Anfechtungsobjekt für eine Beschwerde (vgl. BVGE 2010/34 E. 1.2 und Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5998/2010 vom 29. März 2012 E. 1.1).

Die Stiftung ombudscom ist als Schlichtungsstelle der Telekommunikationsbranche gemäss Art. 12c Abs. 1 des Fernmeldegesetzes vom 30. April 1997 (FMG, SR 784.10) und Art. 42 Abs. 1 der Verordnung vom 9. März 2007 über Fernmeldedienste (FDV, SR 784.101.1) eine Organisation ausserhalb der Bundesverwaltung, die in Erfüllung ihrer übertragener öffentlich-rechtlicher Aufgaben des Bundes verfügt. Sie ist damit nach Art. 33 Bst. h VGG eine Vorinstanz des Bundesverwaltungsgerichts (vgl. BVGE 2010/34 E. 1.3 und Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5998/2010 vom 29. März 2012 E. 1.2).

Da auch keine Ausnahme nach Art. 32 VGG vorliegt, ist das Bundesverwaltungsgericht zur Beurteilung der vorliegenden Beschwerde zuständig.

**1.2.** Zur Beschwerde ist nach Art. 48 Abs. 1 VwVG berechtigt, wer vor der Vorinstanz am Verfahren teilgenommen oder keine Möglichkeit zur Teilnahme erhalten hat, durch die angefochtene Verfügung besonders berührt ist und ein schutzwürdiges Interesse an deren Aufhebung oder Änderung hat. Als formelle Verfügungsadressatin hat die Beschwerdeführerin ohne weiteres ein aktuelles, schutzwürdiges Interesse an der Aufhebung bzw. Anpassung der angefochtenen Verfügungen der Vorinstanz. Sie ist folglich beschwerdelegitimiert.

**1.3.** Auf die im Übrigen frist- und formgerecht eingereichte Beschwerde ist somit einzutreten.

**2.**

Die Beschwerdeführerin macht geltend, das Bundesverwaltungsgericht habe in seinem Urteil vom 17. März 2011 festgehalten, die von der Vorinstanz in der ursprünglichen Verfügung vom 8. Juni 2010 festgesetzte Gebühr verstosse gegen das Äquivalenzprinzip. Es sei offensichtlich, dass die nun in der Verfügung vom 23. September 2011 festgesetzte Gebühr nach wie vor in einem krassen Missverhältnis zum Leistungswert stehe. Die minimale Reduktion der Gebühr durch die Vorinstanz müsse praktisch als Affront gegenüber dem Bundesverwaltungsgericht sowie gegenüber der Beschwerdeführerin gesehen werden. Von einer Neubeurteilung durch die Vorinstanz, wie vom Gericht verlangt, könne keine Rede sein.

Die Vorinstanz begründet in ihren Stellungnahmen eingehend, weshalb sie in der zweiten Verfügung nahezu gleich hohe Verwaltungsgebühren festgesetzt hat. Sie legt zunächst dar, dass nicht alle ihre Tätigkeiten mit einem Schlichtungsverfahren in Zusammenhang stehen würden, sondern weiterer Aufwand anfalle, der ebenfalls durch die Verfahrensgebühren gedeckt werden müsse. Im Weiteren erläutert die Vorinstanz, welcher konkrete Aufwand mit dem vorliegenden Schlichtungsverfahren im Einzelnen verbunden war, und macht damit sinngemäss geltend, das Bundesverwaltungsgericht habe diesen falsch eingeschätzt. Nach Ansicht der Vorinstanz verstösst die neu festgesetzte Gebühr jedenfalls nicht gegen das Äquivalenzprinzip.

**2.1.** Hebt die Beschwerdeinstanz den angefochtenen Entscheid auf, und weist sie die Sache zur Neubeurteilung an die Vorinstanz zurück, so hat diese die Erwägungen, mit denen die Rückweisung begründet wird, ihrem neuen Entscheid zugrunde zu legen. Wird der neue Entscheid der unteren Instanz wiederum an die Beschwerdeinstanz weitergezogen, so ist diese selbst an ihre früheren Erwägungen gebunden (vgl. PHILIPPE WEISSENBERGER, in: Bernhard Waldmann / Philippe Weissenberger [Hrsg.] Praxiskommentar zum Bundesgesetz über das Verwaltungsverfahren, Zürich/Basel/Genf 2009, Art. 61 Rz. 28 mit Hinweisen). Soweit das Dispositiv eines Rückweisungsentscheids auf die Erwägungen verweist, beinhaltet dies nach der Rechtsprechung des Eidgenössischen Versicherungsgerichts die verbindliche Weisung im Sinne von Art. 61 Abs. 1 VwVG an die Vorinstanz, sich an die Rechtsauffassung zu halten, mit der

das Gericht die Rückweisung begründet hat (Urteil des Eidgenössischen Versicherungsgerichts H 129/04 vom 14. Januar 2005 E. 1.2).

**2.2.** Gemäss Dispositivziffer 1 des Urteils vom 17. März 2011 hat das Bundesverwaltungsgericht die Angelegenheit "zur Neuurteilung im Sinne der Erwägungen" an die Vorinstanz zurückgewiesen. Im Folgenden ist somit darzustellen, von welchen Erwägungen sich das Bundesverwaltungsgericht in diesem Urteil hat leiten lassen.

**2.2.1.** Zunächst hat das Bundesverwaltungsgericht beurteilt, ob die Vorinstanz das hier interessierende Schlichtungsverfahren zu Recht eingeleitet hat. Diese Frage war zu bejahen (E. 2 und 3 des Urteils vom 17. März 2011). Weiter hat es gestützt auf die bestehende Rechtsprechung ausgeführt, die Beschwerdeführerin sei gemäss Art. 12c Abs. 2 FMG zur Tragung der Verfahrenskosten abzüglich der Behandlungsgebühr verpflichtet, und Art. 40 Abs. 1 Bst. c FMG räume der Vorinstanz die Befugnis ein, kostendeckende Verwaltungsgebühren zu erheben. Die Vorinstanz regle die Bemessung der Gebühren in ihrem Gebührenreglement, welches nach Art. 44 FDV vom Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) zu genehmigen sei. Damit seien der Kreis der Abgabepflichtigen und der Gegenstand der Abgabe im Gesetz selber festgelegt. Grundsätzlich seien auch die Bemessungsgrundlagen im Gesetz selber zu definieren, Art. 40 Abs. 1 FMG sei diesbezüglich aber nicht ausreichend präzise. Die Befugnis zur Festlegung der Bemessungsgrundlagen sei hinsichtlich der vorliegenden Kausalabgabe aber in zulässiger Weise an den Verordnungsgeber bzw. weiter an die Vorinstanz delegiert worden, da das Mass der Abgabe vorliegend vom Kostendeckungs- und vom Äquivalenzprinzip begrenzt werde. Zu untersuchen sei deshalb, ob die Höhe der auferlegten Gebühr diesen beiden Prinzipien genüge (E. 4.1, 4.4 und 5 [Ingress] des Urteils vom 17. März 2011).

**2.2.2.** Nach dem Kostendeckungsprinzip sollen die Gesamteingänge den Gesamtaufwand für den betreffenden Verwaltungszweig nicht oder nur geringfügig überschreiten (BGE 132 II 47 E 4.1 mit Hinweisen). Das Bundesverwaltungsgericht hat festgehalten, die von der Vorinstanz auferlegten Gebühren würden dieses Prinzip nicht verletzen (E. 5.1 des Urteils vom 17. März 2011).

**2.2.3.** Das Äquivalenzprinzip verlangt in Konkretisierung des Verhältnismässigkeitsgrundsatzes insbesondere, dass eine Gebühr nicht in einem offensichtlichen Missverhältnis zum objektiven Wert der bezogenen Leis-

tung stehen darf und sich in vernünftigen Grenzen bewegen muss (BGE 132 II 47 E 4.1 mit Hinweisen). Das Bundesverwaltungsgericht hat insbesondere darauf hingewiesen, dass der Wert der Leistung sich nach dem Nutzen bestimmt, den sie dem Pflichtigen bringt, oder aber nach dem Kostenaufwand der konkreten Inanspruchnahme im Verhältnis zum gesamten Aufwand des betreffenden Verwaltungszweigs bzw. der betreffenden Behörde. Allerdings seien auch hier Pauschalisierungen zulässig (E. 5.2 [Ingress] des Urteils vom 17. März 2011). Bei der Prüfung der Frage, ob eine Verfahrensgebühr nicht in einem offensichtlichen Missverhältnis zur erbrachten Leistung stehe, sei auch dem Umstand Rechnung zu tragen, dass die Gebühren vorliegend von Gesetzes wegen die Kosten der Vorinstanz decken sollen (E. 5.2.2 des Urteils vom 17. März 2011).

Was die hier interessierende, von der Vorinstanz in ihrer ursprünglichen Verfügung vom 8. Juni 2010 auf Fr. 780.– festgesetzte Gebühr betrifft, ist das Bundesverwaltungsgericht zum Schluss gekommen, das Äquivalenzprinzip sei verletzt. Es führte in E. 5.3.1 des Urteils vom 17. März 2011 Folgendes aus: "Den von der Vorinstanz eingereichten Unterlagen lässt sich entnehmen, dass sich ihre Tätigkeit darauf beschränkte, nach Durchsicht der eingereichten Unterlagen – was offenbar mit keinem grossen Aufwand verbunden war – auf dem dreiseitigen Schlichtungsvorschlag das Begehren des Kunden wörtlich wiederzugeben, die Stellungnahme der Beschwerdeführerin aus deren E-Mail zu kopieren, gestützt darauf dem Kunden den Vorschlag der Beschwerdeführerin zu unterbreiten und nach dessen Zustimmung in drei Ziffern das Schlichtungsergebnis festzuhalten. Durchgeführt wurde bloss ein einfacher Schriftenwechsel. Weiter sind keine Belege dafür vorhanden, dass die Vorinstanz eigene (rechtliche) Abklärungen getätigt hätte. Der behauptete 'überdurchschnittliche Aufwand' ist damit durch nichts belegt und die 'Komplexität' des Falles spielte bei der Falllösung offensichtlich keine Rolle. Der Aufwand der Vorinstanz beschränkte sich vielmehr auf ein absolutes Minimum. Unter Berücksichtigung des vor der Schlichtungsbehörde effektiv noch strittigen Betrages von Fr. 75.35 erscheint eine Gebühr von Fr. 650.– (exkl. MwSt. und ohne Erhöhung um 20% für Fallzahler) in einem offensichtlichen Missverhältnis zum Leistungswert. Damit dürfte die reglementarisch für einen Kurzfall vorgesehene Minimalgebühr von Fr. 500.– (...) wohl ebenso wenig Aufwand und Streitwert gerecht werden. Diese Frage muss aber nicht abschliessend beantwortet werden. Vielmehr ist die Sache zur Neubeurteilung an die Vorinstanz zurückzuweisen."

**2.3.** Ein Rückweisungsentscheid kann sich vor allem dann rechtfertigen, wenn weitere Tatsachen festgestellt werden müssen oder die Vorinstanz aufgrund der von ihr eingenommenen Rechtsauffassung entscheidrelevante Gesichtspunkte nicht geprüft hat (vgl. PHILIPPE WEISSENBGER, a.a.O., Art. 61 Rz. 16). Typischerweise hat damit die untere Instanz nach einer Rückweisung noch Sachverhaltsfeststellungen zu treffen. Entsprechend bezieht sich der Grundsatz der Bindung an die Erwägungen der Beschwerdeinstanz (vgl. oben E. 2.1) primär auf die rechtlichen Beurteilungen im Rückweisungsentscheid (vgl. z.B. Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-7745/2010 vom 9. Juni 2011 E. 1.2.2; vgl. auch BGE 122 I 250 E. 2 [Ingress] sowie die oben in E. 2.1 erwähnte Rechtsprechung des Eidgenössischen Versicherungsgerichts). Vorliegend hat das Bundesverwaltungsgericht in der zitierten Erwägung ausgeführt, von welchem Aufwand aufgrund der damals von der Vorinstanz eingereichten Akten auszugehen war, und sodann festgehalten, der behauptete überdurchschnittliche Aufwand sei durch nichts belegt. Dies bedeutet, dass die Vorinstanz nach der Rückweisung auch von einem grösseren Aufwand ausgehen durfte als vom Bundesverwaltungsgericht angenommen, sofern sich ein solcher belegen lässt. Die Vorinstanz war also nicht formell dazu verpflichtet, wesentlich tiefere Verwaltungsgebühren festzusetzen, sondern durfte grundsätzlich zum Ergebnis kommen, angesichts des tatsächlichen Aufwands rechtfertige sich eine Gebühr in der beanstandeten Höhe.

**2.4.** Damit hat das Bundesverwaltungsgericht an dieser Stelle erneut zu prüfen, ob eine Gebühr für das Schlichtungsverfahren Nr. C8036 von Fr. 780.– bzw. neu Fr. 765.– gegen das Äquivalenzprinzip verstösst.

### **3.**

**3.1.** Aus den Stellungnahmen der Vorinstanz und dem eingereichten Kundendossier gehen nunmehr alle zur Festsetzung der Verfahrenskosten benötigten Informationen hervor. Es ist nicht mehr davon auszugehen, dass die Vorinstanz noch zusätzliche Ausführungen machen oder weitere Belege beibringen könnte. Die Entscheidungsgrundlagen liegen somit vollständig vor. Eine erneute Rückweisung an die Vorinstanz liesse sich daher aus verfahrensökonomischen Gründen nicht rechtfertigen, weshalb das Bundesverwaltungsgericht, sollten sich die Verfahrenskosten als zu hoch erweisen, einen neuen Entscheid in der Sache zu treffen hat (vgl. auch Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5998/2010 vom 29. März 2012 E. 5.3).



**3.2.** Die Vorinstanz legte ihrer ursprünglichen Gebührenverfügung vom 8. Juni 2010 das Gebührenreglement vom 7. Mai 2010, in Kraft seit 25. Mai 2010, zugrunde. Dieses unterschied zwischen "Regelfällen" (keine Einigung der Parteien im Rahmen des Schriftenwechsels), "Kurzfällen" (Einigung der Parteien im Rahmen des Schriftenwechsels) und "Abschreibern" (Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch den Kunden). Auch ein später per Anfang 2011 in Kraft getretenes Gebührenreglement nahm diese Unterscheidung noch vor. Die angefochtene Gebührenverfügung vom 23. September 2011 stützt sich nun auf das Gebührenreglement vom 1. Juli 2011, in Kraft seit 1. August 2011. Dieses gilt gemäss seinem Art. 13 auch für Schlichtungsverfahren, die bei seinem Inkrafttreten bereits hängig waren. Es sieht keine Unterscheidung nach Fallkategorien mehr vor, sondern einen generellen Gebührenrahmen von Fr. 200.– bis Fr. 3'000.– (Art. 2 Abs. 2 des Reglements). Im Übrigen werden die Verfahrensgebühren weiterhin namentlich aufgrund der Komplexität des Falles, des Streitwerts, des Arbeitsaufwands und des Ausgangs des Verfahrens festgesetzt, und es findet eine Erhöhung um 20% für Fallzahler statt (Art. 2 Abs. 3 des Reglements). Die Behandlungsgebühr für Kunden und Kundinnen, welche die Schlichtungsstelle anrufen, beträgt weiterhin Fr. 20.– (Art. 4 des Reglements). Die Behandlungsgebühr ist gemäss Art. 12c Abs. 2 FMG von den Verfahrenskosten in Abzug zu bringen.

Das Bundesverwaltungsgericht hat es in einem früheren Entscheid offen gelassen, ob sich die Vorinstanz, wenn sie eine angefochtene Gebührenverfügung in Wiedererwägung zieht, auf ein unterdessen in Kraft getretenes Gebührenreglement stützen darf, zumal sich der Wortlaut der relevanten Bestimmungen im zu beurteilenden Fall nicht geändert hatte (Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5977/2010 vom 15. Dezember 2011 E. 3.2 [zweiter Absatz]).

Das Gebührenreglement vom 1. Juli 2011 wurde nach Angaben der Vorinstanz im Nachgang zum Rückweisungsentscheid vom 17. März 2011 erlassen, unter anderem offenbar, um der Kritik an der bei Kurzfällen vorgesehenen Gebührenuntergrenze von Fr. 500.– Rechnung zu tragen. Es rechtfertigte sich damit zumindest im vorliegenden Fall, die Gebühr aufgrund des neuen Gebührenreglements festzusetzen, zumal sich dessen Anwendung aufgrund des tieferen Gebührenrahmens nur zugunsten der Beschwerdeführerin auswirken konnte (vgl. zum neuen Reglement auch Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5998/2010 vom 29. März 2012 E. 5.2).

**3.3.** Der Beschwerdeführer weist insbesondere darauf hin, dass die Verfahrensgebühren der Vorinstanz in keinem Verhältnis zu den durchschnittlichen jährlichen Umsätzen stehen würden, welche sie mit einem Kunden erzielen könne. Dadurch mache auch jeglicher Widerstand gegen die Auffassung eines Kunden, möge diese objektiv betrachtet nun richtig oder falsch sein, ökonomisch keinen Sinn. Die Gebühren der Vorinstanz hätten letztlich einen konfiskatorischen Effekt. Es liege ein unzulässiger Eingriff in die Wirtschaftsfreiheit vor und durch die undifferenzierten Gebührenerhebungen werde auch ein wirksamer Wettbewerb, wie ihn Art. 1 FMG fordere, behindert. Auf die entsprechenden Vorbringen ist das Bundesverwaltungsgericht bereits im Urteil vom 17. März 2011 eingegangen und ist zum Schluss gekommen, dass aufgrund der gesamten Umstände von einem prohibitiven Charakter bzw. der Unterbindung eines wirksamen Wettbewerbs nicht die Rede sein könne. Die Kostenhöhe könne jedoch die Dispositionsfreiheit der Parteien beeinflussen, was sich aber vermeiden lassen, wenn die Gebührenhöhe nicht in einem offensichtlichen Missverhältnis zum Streitwert stehe (E. 4.3 des Urteils vom 17. März 2011). Auf diese Erwägungen ist vorliegend zu verweisen.

**3.4.** Die Vorinstanz führt aus, die erste Kontaktaufnahme seitens des Kunden sei im vorliegenden Fall telefonisch erfolgt. Der Kunde habe zunächst auf die Verfahrensvorschriften aufmerksam gemacht werden müssen. Danach habe die Vorinstanz drei Mal mit dem Kunden Kontakt aufnehmen müssen, bis die fehlenden Informationen und Unterlagen vorhanden und die Voraussetzungen für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erfüllt gewesen seien. Dann habe die Beschwerdeführerin zur Stellungnahme aufgefordert und die Durchführung des Schlichtungsverfahrens dem Kunden bestätigt werden müssen. Ein einfacher Schriftenwechsel habe dann, wie vom Bundesverwaltungsgericht ausgeführt, zur Einigung der Parteien geführt, worauf der Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet worden sei. Er sei von beiden Parteien akzeptiert worden. Diese seien danach in einem Abschlusschreiben unter Beilage der von allen Parteien unterzeichneten Schlichtungsvereinbarung über das positive Schlichtungsergebnis informiert worden. Zuletzt hätten noch die Verfahrensgebühren kalkuliert und der Beschwerdeführerin in Rechnung gestellt werden müssen. Weiter weist die Vorinstanz darauf hin, dass der Verfahrensteil vor Ausarbeitung des Schlichtungsvorschlags von einer juristischen Mitarbeiterin geführt werde und diese auch das Verhandlungsergebnis im Schlichtungsvorschlag festhalte. Nach Fertigstellung des Schlichtungsvorschlags werde dieser vom Ombudsmann kontrolliert und korrigiert. Bezüglich des konkreten Zeitaufwands für das fragliche

Schlichtungsverfahren führt die Vorinstanz aus, der Aufwand für die Telefonate habe 15 Minuten betragen, für die Lektüre und Ausarbeitung der Korrespondenz (vor und nach dem Schlichtungsvorschlag) insgesamt 1 Stunde und 15 Minuten und für die Ausarbeitung des Schlichtungsvorschlags 30 Minuten.

Die Vorinstanz erläutert weiter, sie finanziere ihre gesamte Tätigkeit ausschliesslich aus den Verfahrensgebühren und verfüge über keine zusätzlichen Einnahmequellen. Mit den Verfahrensgebühren müsse der gesamte Geschäftsbetrieb inklusive Infrastruktur finanziert werden. So seien jährlich tausende von telefonischen und schriftlichen Anfragen von Konsumentinnen und Konsumenten zu behandeln. Dieser Aufwand nehme rund die Hälfte der Arbeitszeit aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein, müsse aber ebenfalls durch die Einnahmen aus den Schlichtungsverfahren gedeckt werden, genauso wie z.B. die Öffentlichkeitsarbeit, der Aufwand des Geschäftsführers und Ombudsmanns oder die Behandlung der Verwaltungsgerichtsbeschwerden.

**3.5.** Die Handlungen, welche die Schlichtungsstelle bereits in Zusammenhang mit der Entgegennahme des Schlichtungsbegehrens vornahm, waren im ursprünglichen Beschwerdeverfahren nicht im Detail bekannt, ebenso die Tatsache, dass auch der ausgearbeitete Schlichtungsvorschlag nochmals in Zirkulation gegeben werden musste. Insgesamt ergibt sich nach den Angaben der Vorinstanz ein Zeitaufwand von zwei Stunden. Doch ist die Gebühr mit Fr. 637.50 exklusive Erhöhung für Fallzahler bzw. total Fr. 765.– auch für diesen (grundsätzlich nicht zu beanstandenden) Aufwand hoch ausgefallen.

Weiter hat das Bundesverwaltungsgericht bereits im Urteil vom 17. März 2011 den Umstand berücksichtigt, dass die Verfahrensgebühren von Gesetzes wegen den gesamten Aufwand der Vorinstanz decken müssen und gelangte zum zutreffenden Schluss, die Vorinstanz komme nicht umhin, zur Deckung ihrer gesamten Kosten Gebühren zu erheben, welche den jeweiligen Streitwert möglicherweise übersteigen. Es hat festgehalten, ein solches Vorgehen sei so lange nicht zu beanstanden, wie zwischen diesen Beträgen kein offensichtliches Missverhältnis bestehe und dem im konkreten Einzelfall entstandenen Aufwand genügend Rechnung getragen werde (E. 5.2.2 des Urteils vom 17. März 2011).

**3.6.** Angesichts einer Einigung der Parteien im Rahmen des Schriftenswechsels und eines Aufwands von zwei Stunden stellen Gebührenforde-

rungen, welche Fr. 700.– übersteigen, eine Verletzung des Äquivalenzprinzips dar (so auch Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5998/2010 vom 29. März 2012 E. 5.3.1). Eine diesen Betrag übersteigende Gebühr würde vorliegend auch in Anbetracht des vor Schlichtungsbehörde effektiv noch streitigen Betrags von Fr. 75.35 in einem offensichtlichen Missverhältnis zum Leistungswert stehen (so wiederum auch Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5998/2010 vom 29. März 2012 E. 5.3.7).

**3.7.** Die Beschwerde ist daher teilweise gutzuheissen und die Verfahrensgebühren sind neu auf Fr. 700.– (inkl. Erhöhung für Fallzahler, exkl. Mehrwertsteuer) festzusetzen.

#### **4.**

**4.1.** Die Verfahrenskosten werden in der Regel der unterliegenden Partei auferlegt. Unterliegt diese nur teilweise, so werden die Verfahrenskosten ermässigt (Art. 63 Abs. 1 VwVG). Keine Verfahrenskosten sind Vorinstanzen aufzuerlegen (Art. 63 Abs. 2 VwVG).

Die Beschwerdeführerin beantragt die ersatzlose Aufhebung der angefochtenen Verfügung und eventuell die Reduktion der Verfahrensgebühren auf höchstens Fr. 150.–. Sie ist mit diesen Anträgen nur in geringem Umfang durchgedrungen, weshalb ihr die Verfahrenskosten grundsätzlich zu einem grossen Teil aufzuerlegen wären.

**4.2.** Zu beachten ist allerdings, dass die Vorinstanz in der Verfügung vom 23. September 2011 nicht begründet hat, aus welchen Gründen sie entgegen der Erwägungen im Urteil vom 17. März 2011 wieder eine nahezu gleich hohe Gebühr ansetzte.

**4.2.1.** Aus dem Anspruch auf rechtliches Gehör nach Art. 29 Abs. 2 der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (BV, SR 101) und dessen Konkretisierung in Art. 32 und Art. 35 Abs. 1 VwVG ergibt sich die Pflicht der verfügenden Behörde, von den Äusserungen der Parteien Kenntnis zu nehmen, sich damit auseinanderzusetzen und ihre Verfügung zu begründen. Welchen Anforderungen eine Begründung im Einzelnen zu genügen hat, definiert auch das VwVG nicht näher. Die Anforderungen sind unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls sowie der Interessen der Betroffenen festzulegen. Die Begründung des Entscheids muss jedenfalls so abgefasst sein, dass ihn die Betroffenen gegebenenfalls sachgerecht anfechten können (vgl. LORENZ KNEUBÜHLER, in: Auer / Müller / Schindler [Hrsg.], Kommentar zum Bun-

desgesetz über das Verwaltungsverfahren, Zürich / St. Gallen 2008, Art. 35 Rz. 6; vgl. auch BGE 134 I 83 E. 4.1 mit Hinweisen).

**4.2.2.** Die Gebührenverfügungen der Vorinstanz sind in dieser Hinsicht grundsätzlich nicht zu beanstanden. Vorliegender Fall liegt allerdings besonders, da eine Rückweisung durch das Bundesverwaltungsgericht stattgefunden hatte, die Gebühr aber erneut im gleichen Rahmen festgesetzt wurde. Es bestand daher erhöhter Begründungsbedarf. Die Aufzählung von "Schriftenwechsel", "Gegenüberstellung der Stellungnahmen der Parteien", "Ausarbeitung des Schlichtungsvorschlags" und "diverse Korrespondenz mit Kunde und Anbieter" liess nicht erkennen, weshalb sich aus Sicht der Vorinstanz ein Abweichen von der Einschätzung des Bundesverwaltungsgerichts rechtfertigte. Vielmehr fällt auf, dass in der ursprünglichen Gebührenverfügung vom 8. Juni 2010 noch von einer "durchschnittlichen Komplexität" und einem "überdurchschnittlichen Aufwand" die Rede war, in der vorliegend angefochtenen Verfügung dann aber nur noch von einer "unterdurchschnittlichen Komplexität" und einem "mittleren Aufwand". Dies mag sich aufgrund der neuen Konzeption des Gebührenreglements vom 1. Juli 2011 ergeben haben, welches nicht mehr nach Kurz- und Regelfällen unterscheidet, doch hätte dies aus der Begründung gegebenenfalls deutlicher hervorgehen müssen. Da dies nicht der Fall war, musste die Beschwerdeführerin davon ausgehen, die Verfahrensgebühren liessen sich weitaus mehr reduzieren, als dies nun der Fall ist.

**4.3.** Die Beschwerdeführerin hat die Verletzung der Begründungspflicht nicht gerügt und diese konnte im vorliegenden Verfahren auch ohne Weiteres geheilt werden. Es rechtfertigt sich allerdings, diesen Verfahrensmangel bei der Kostenaufgabe zu berücksichtigen (vgl. dazu ANDRÉ MOSER/ MICHAEL BEUSCH/ LORENZ KNEUBÜHLER, Prozessieren vor dem Bundesverwaltungsgericht, Basel 2008, Rz. 3.114). Die Beschwerdeführerin durfte sich wie erwähnt eine deutliche Reduktion der Verfahrensgebühren erhoffen. Indem sie die ersatzlose Aufhebung der Gebührenverfügung bzw. die Festlegung der Gebühr auf Fr. 150.– beantragte, ging sie aber dennoch über das hinaus, was sie erwarten konnte. Im Ergebnis sind ihr für das vorliegende Verfahren um  $\frac{3}{4}$  reduzierte Kosten von Fr. 400.– aufzuerlegen. Diese werden mit dem geleisteten Kostenvorschuss von Fr. 1'500.– verrechnet. Der Restbetrag von Fr. 1'100.– ist der Beschwerdeführerin nach Eintritt der Rechtskraft des vorliegenden Urteils aus der Gerichtskasse zurückzuerstatten.

**5.**

Der ganz oder teilweise obsiegenden Partei ist von Amtes wegen oder auf Begehren eine Entschädigung für ihr erwachsene notwendige und Verhältnismässig hohe Kosten zuzusprechen (Art. 64 Abs. 1 VwVG). Ob siegt die Partei nur teilweise, so ist die Parteientschädigung entsprechend zu kürzen (Art. 7 Abs. 2 des Reglements vom 21. Februar 2008 über die Kosten und Entschädigungen vor dem Bundesverwaltungsgericht [VGKE, SR 173.320.2]).

Im Sinne der obigen Ausführungen (E. 4) ist der Beschwerdeführerin eine um  $\frac{1}{4}$  reduzierte Parteientschädigung zuzusprechen. Der Rechtsvertreter der Beschwerdeführerin hat keine Kostennote eingereicht. Die reduzierte Parteientschädigung wird somit aufgrund der Akten (vgl. Art. 14 Abs. 2 VGKE) auf Fr. 1'500.– (inkl. Auslagen und Mehrwertsteuer) festgesetzt und der Vorinstanz zur Bezahlung auferlegt.

**Demnach erkennt das Bundesverwaltungsgericht:****1.**

Die Gebührenverfügung vom 23. September 2011 wird in teilweiser Gutheissung der Beschwerde aufgehoben und die Gebühren für das Schlichtungsverfahren C8036 werden neu auf Fr. 700.– festgesetzt.

**2.**

Der Beschwerdeführerin werden reduzierte Verfahrenskosten von Fr. 400.– auferlegt. Sie werden mit dem geleisteten Kostenvorschuss von Fr. 1'500.– verrechnet. Der Restbetrag von Fr. 1'100.– wird der Beschwerdeführerin nach Eintritt der Rechtskraft des vorliegenden Urteils zurückerstattet. Hierzu hat die Beschwerdeführerin dem Bundesverwaltungsgericht einen Einzahlungsschein zuzustellen oder ihre Kontonummer bekannt zu geben.

**3.**

Die Vorinstanz hat der Beschwerdeführerin nach Eintritt der Rechtskraft dieses Urteils eine reduzierte Parteientschädigung von Fr. 1'500.– (inkl. Auslagen und Mehrwertsteuer) zu entrichten.

**4.**

Dieses Urteil geht an:

- die Beschwerdeführerin (Gerichtsurkunde)
- die Vorinstanz (Ref-Nr. C8036; Gerichtsurkunde)
- das Generalsekretariat UVEK (Gerichtsurkunde)

Die vorsitzende Richterin:

Der Gerichtsschreiber:

Marianne Ryter Sauvant

Andreas Meier

**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 des Bundesgerichtsgesetzes vom 17. Juni 2005 [BGG, SR 173.110]). 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 der Beschwerdeführer in Händen hat, beizulegen (Art. 42 BGG).

Versand: