



INFORMATIONSBLETT N°26

Streit mit Ihrem Anbieter Der Telecom-Ombudsmann — Ihr kostenloser Verbündeter

Falsche Rechnung, angefochtener Vertrag, verweigerte Kündigung? So verteidigen Sie Ihre Rechte.

💡 DER SENIORPHONE-RAT

Der Telecom-Ombudsmann ist völlig kostenlos und unabhängig — er ist Ihr erster Ansprechpartner vor jedem Anwalt.

Jedes Jahr in der Schweiz erhalten Tausende von Verbrauchern dank diesem wenig bekannten Dienst Recht. Bezahlen Sie niemals einen Anwalt, bevor Sie den Ombudsmann versucht haben.

Haben Sie ein Problem mit Ihrem Telekommunikationsanbieter — eine zu hohe Rechnung, einen Vertrag den Sie nicht unterschrieben haben, eine verweigerte Kündigung? Sie sind nicht allein und haben Rechte. Dieses Blatt erklärt Ihnen Schritt für Schritt, wie Sie diese geltend machen können, kostenlos.

? In welchen Fällen können Sie handeln?



Falsche Rechnung

Höherer Betrag als erwartet, unbekannte Gebühren, Doppelabrechnung, missbräuchliche Kündigungsgebühren.



Angefochtener Vertrag

Unter Druck unterschriebener Vertrag, ohne Zustimmung geänderte Bedingungen, vom Anbieter nicht eingehaltene Verpflichtung.



Verweigerte Kündigung

Der Anbieter weigert sich, Ihren Vertrag zu kündigen, verlängert die Bindung ohne Genehmigung.



Nicht erbrachte Leistung

Keine Abdeckung trotz Versprechen, Internetgeschwindigkeit weit unter dem gebuchten Abonnement.



Missbräuchliches Telefonmarketing

Sie wurden telefonisch kontaktiert und ein Vertrag wurde ohne Ihre klare schriftliche Zustimmung aktiviert.



Verweigerte Rückerstattung

Der Anbieter weigert sich, eine Überzahlung oder eine nicht vertragsgemäß erbrachte Leistung zu erstatten.



Wie vorgehen — Schritt für Schritt

1

Kontaktieren Sie zuerst Ihren Anbieter schriftlich

Vor dem Ombudsmann müssen Sie versucht haben, das Problem direkt zu lösen. Senden Sie eine E-Mail oder einen eingeschriebenen Brief, in dem Sie Ihr Problem und Ihre Forderung klar erklären.

 *Bewahren Sie eine Kopie aller Ihrer Korrespondenz auf — E-Mails, Briefe, Screenshots.*

2

Warten Sie auf die Antwort — maximal 30 Tage

Der Anbieter hat 30 Tage Zeit zu antworten. Wenn die Antwort unbefriedigend ist oder nach 30 Tagen ausbleibt, können Sie den Ombudsmann einschalten.

 *Notieren Sie das Datum Ihres Versands — es ist für die Folgeschritte wichtig.*

3

Wenden Sie sich an den Telecom-Ombudsmann

Besuchen Sie ombudstelecom.ch und füllen Sie das Online-Formular aus. Fügen Sie alle Ihre Dokumente bei: Vertrag, Rechnungen, Korrespondenz mit dem Anbieter.

 *Das Formular ist einfach und geführt. Sie können auch 0800 550 550 anrufen (kostenlos).*

4

Der Ombudsmann bearbeitet Ihren Fall

Der Ombudsmann kontaktiert den Anbieter in Ihrem Namen und sucht eine einvernehmliche Lösung. Das Verfahren dauert in der Regel 2 bis 3 Monate.

 *Der Ombudsmann ist neutral — er verteidigt weder den Anbieter noch den Kunden, sondern sucht die gerechte Lösung.*

5

Nehmen Sie den Vorschlag an oder lehnen Sie ihn ab

Der Ombudsmann macht einen Lösungsvorschlag. Es steht Ihnen frei, ihn anzunehmen oder abzulehnen. Wenn Sie ablehnen, können Sie noch vor Gericht gehen — Ihr Recht bleibt bestehen.

 *In den meisten Fällen wird eine zufriedenstellende Lösung ohne Gerichtsverfahren gefunden.*



Telecom-Ombudsmann — offizieller Schweizer Vermittlungsdienst

Website	ombudstelecom.ch
Telefon	0800 550 550 (kostenlos, Mo–Fr 9–12 Uhr)
Kosten	Völlig kostenlos für Verbraucher
Dauer	Durchschnittlich 2 bis 3 Monate
Betroffene Anbieter	Swisscom, Sunrise, Salt, Wingo, Yallo, M-Budget, Coop Mobile und alle Mitglieder
Sprachen	Deutsch, Französisch, Italienisch



Ihre Rechte als Verbraucher

✓ Was das Schweizer Recht Ihnen garantiert

Das Schweizer Recht schützt Verbraucher in Telekomstreitigkeiten umfassend.

- Recht auf Widerruf eines unter Druck unterzeichneten Vertrags (7 Tage Widerrufsfrist)
- Recht, jede nicht vertragsgemäße Abrechnung anzufechten
- Recht auf eine schriftliche Antwort innerhalb einer angemessenen Frist
- Rückerstattungsrecht bei nicht erbrachter Leistung
- Recht auf Beschwerde beim BAKOM bei unlauteren Praktiken



Vorsicht bei Telefonmarketing

Ein Anbieter ruft Sie an und macht Ihnen ein Angebot? Bestätigen Sie niemals mündlich einen Vertrag am Telefon. Verlangen Sie immer ein schriftliches Dokument vor jeder Unterschrift. → Registrieren Sie sich auf robinson.ch um Telefonmarketing zu reduzieren.



Um alle Chancen auf Ihrer Seite zu haben:

- Bewahren Sie immer eine Kopie Ihres Vertrags und Ihrer Rechnungen auf
- Notieren Sie Datum und Uhrzeit jedes Anrufs mit Ihrem Anbieter
- Kommunizieren Sie immer schriftlich (E-Mail) statt telefonisch
- Seien Sie präzise und sachlich in Ihren Reklamationen — vermeiden Sie Emotionen
- Warten Sie nicht — handeln Sie sobald Sie ein Problem feststellen
- Konsultieren Sie [konsumentenschutz.ch](https://www.konsumentenschutz.ch) für kostenlose Unterstützung



Fehler die Sie vermeiden sollten

! Häufige Fehler

- ! Eine angefochtene Rechnung bezahlen "um Probleme zu vermeiden" — das kann als Annahme interpretiert werden
- ! Ohne schriftliche Kündigung kündigen — Risiko der automatischen Vertragsverlängerung
- ! Einen Brief des Anbieters ignorieren — Fristen sind wichtig
- ! Direkt einen Anwalt einschalten ohne den Ombudsmann zu versuchen — unnötig teuer
- ! Unter Druck einen neuen Vertrag bei einem Telefonanruf unterzeichnen

✓ Das Wichtigste

- Bei einem Streit kontaktieren Sie zuerst Ihren Anbieter schriftlich.
- Keine zufriedenstellende Antwort nach 30 Tagen → Ombudsmann einschalten.
- Der Ombudsmann ist kostenlos, neutral und effektiv — vergessen Sie ihn nicht!
- Bewahren Sie immer Ihre Verträge, Rechnungen und schriftlichen Korrespondenz auf.
- Unterschreiben Sie niemals einen Vertrag am Telefon — verlangen Sie ein Schreiben.
- Registrieren Sie sich auf robinson.ch um Telefonmarketing zu reduzieren.

📞 Nützliche Kontakte

 Telecom-Ombudsmann

ombudstelecom.ch • 0800 550 550

 Konsumentenschutz

konsumentenschutz.ch

 Robinson-Liste

robinson.ch

 BAKOM (Regulierer)

bakom.admin.ch

 Polizei (Notfall)

117

Diesen Monat wird SeniorPhone unterstützt von:

[Espace réservé au sponsor du mois]

Nur ein Sponsor pro Monat — für Ihr Vertrauen.

Sicherheit — Unbedingt merken



Geben Sie Ihre Passwörter oder Codes niemals weiter

Weder per Telefon, noch per E-Mail, noch per SMS. Weder Ihre Bank noch die Polizei wird Sie je danach fragen.



Unterdrückte Nummer — nicht abnehmen

Eine unterdrückte Nummer verbirgt absichtlich ihre Identität. Legen Sie ohne Zögern auf.



Unbekannte Nummer — möglichst nicht abnehmen

Klingeln lassen, Voicemail abwarten, nur bei Bedarf zurückrufen. Rufen Sie niemals eine 0900-Nummer zurück.



Falscher Polizist oder Banker — auflegen und 117 anrufen

Die echte Polizei und Ihre Bank werden Sie NIEMALS auffordern, Geld zu übergeben oder Ihren PIN mitzuteilen.

Dieser Hinweis erscheint auf jedem SeniorPhone-Blatt — denn Ihre Sicherheit hat höchste Priorität.

SeniorPhone — Einfache und ehrliche digitale Information für Senioren



Um dieses Blatt per E-Mail zu erhalten: kostenlos anmelden auf seniorphone.ch

Blatt N°26 · Anbieterstreit & Telecom-Ombudsmann · © SeniorPhone

Keine aufdringliche Werbung. Nur ein Sponsor pro Monat. Immer kostenlos.