



Urteil vom 14. Dezember 2017

Besetzung

Richter Jürg Steiger (Vorsitz),
Richterin Kathrin Dietrich,
Richterin Claudia Pasqualetto Péquignot,
Gerichtsschreiber Marc Lichtensteiger.

Parteien

Suissephone Communications GmbH,
Steigstrasse 26, 8406 Winterthur,
c/o Herr Arben Ademi,
Steigstrasse 26, 8406 Winterthur,
Beschwerdeführerin,

gegen

ombudscom,
Bundesgasse 26, 3011 Bern,
Vorinstanz.

Gegenstand

Gebühren für das Schlichtungsverfahren.

Sachverhalt:**A.**

Am 21. Dezember 2015 gelangte A._____ erstmals telefonisch an die Stiftung ombudscom Schlichtungsstelle Telekommunikation (nachfolgend: ombudscom) und liess sich den Verfahrensablauf bei der ombudscom erklären. In der Folge reichte A._____ am 4. Januar 2016 bei der ombudscom ein Begehren um Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gegen die Suissephone Communications GmbH (nachfolgend: Suissephone), eine Anbieterin von Telekommunikationsdienstleistungen, ein.

B.

Nach weiteren Telefongesprächen und verschiedenen Schreiben eröffnete die ombudscom am 7. März 2016 ein Schlichtungsverfahren (Nr. C50803) und lud die Suissephone zur Stellungnahme ein. Am 24. März 2016 teilte die Suissephone A._____ mit, dass sie den Vertrag mit ihm annulliere, worauf A._____ am 28. März 2016 bei der ombudscom sein Begehren um Durchführung eines Schlichtungsverfahrens zurückzog. Mit Schreiben vom 5. April 2016 schloss die ombudscom das Schlichtungsverfahren ab.

C.

Mit Verfügung vom 30. Mai 2016 sowie dazugehöriger Rechnung gleichen Datums auferlegte die ombudscom der Suissephone für das durchgeführte Schlichtungsverfahren Nr. C50803 eine Verfahrensgebühr in der Höhe von Fr. 741.– (inkl. Fallzahlerzuschlag von 20 %) zuzüglich 8 % Mehrwertsteuer, insgesamt ausmachend Fr. 800.30.

D.

Gegen diese Verfügung der ombudscom erhebt die Suissephone (nachfolgend: Beschwerdeführerin) mit Eingabe vom 1. Juli 2016 Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht und beantragt, die Verfügung der ombudscom (nachfolgend: Vorinstanz) sei aufzuheben und die der Beschwerdeführerin auferlegten Gebühren seien angemessen herabzusetzen und auf höchstens Fr. 400.– zzgl. MwSt. festzulegen.

E.

In ihrer Vernehmlassung vom 23. August 2016 beantragt die Vorinstanz die vollumfängliche Abweisung der Beschwerde, soweit darauf einzutreten sei. Sie führt aus, dass sie vollumfänglich an der Begründung ihrer Verfügung festhalte und vorab auf diese verweise.

F.

In ihren Schlussbemerkungen vom 28. September 2016 hält die Beschwerdeführerin an ihren Rechtsbegehren fest.

G.

Auf weitere Vorbringen der Parteien sowie die sich bei den Akten befindlichen Unterlagen wird – soweit entscheiderelevant – in den nachfolgenden Erwägungen eingegangen.

Das Bundesverwaltungsgericht zieht in Erwägung:**1.**

1.1 Das Bundesverwaltungsgericht beurteilt gemäss Art. 31 des Bundesgesetzes vom 17. Juni 2005 über das Bundesverwaltungsgericht (Verwaltungsgerichtsgesetz, 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 gegeben ist und eine Vorinstanz im Sinn von Art. 33 VGG entschieden hat. Das Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht richtet sich nach dem VwVG, sofern das VGG nichts anderes vorsieht (Art. 37 VGG).

1.2 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] und 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 BVGer A-4211/2014 vom 28. Mai 2015 E. 1.2 m.w.H.). Weiter liegt mit der Verfügung vom 30. Mai 2016 ein taugliches Anfechtungsobjekt vor (BVGE 2010/34 E. 1.2; statt vieler: A-4211/2014 E. 1.3 m.w.H.) und eine Ausnahme gemäss Art. 32 VGG ist nicht ersichtlich. Mithin ist das Bundesverwaltungsgericht zur Beurteilung der vorliegenden Beschwerde zuständig.

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. Zudem verfügt sie als materielle Adressatin der angefochtenen Verfügung ohne Weiteres über ein schutzwürdiges Interesse an der Aufhebung oder Änderung dieser Verfügung, werden ihr damit doch Gebühren auferlegt. Sie ist folglich zur Beschwerde legitimiert.

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

2.

Das Bundesverwaltungsgericht entscheidet grundsätzlich mit uneingeschränkter Kognition. Es überprüft angefochtene Verfügungen auf Verletzung von Bundesrecht – einschliesslich der unrichtigen oder unvollständigen Feststellung des Sachverhalts und Überschreitung und Missbrauch des Ermessens – sowie auf Angemessenheit (Art. 49 VwVG).

3.

Das Bundesverwaltungsgericht stellt den rechtserheblichen Sachverhalt, unter Vorbehalt der Mitwirkungspflicht der Parteien (Art. 13 VwVG), von Amtes wegen fest (Art. 12 VwVG) und wendet das Recht grundsätzlich frei an, ohne an die Parteianträge oder die rechtlichen Begründungen der Parteien gebunden zu sein (Art. 62 Abs. 4 VwVG). Es nimmt die ihm angebotenen Beweise ab, wenn diese zur Abklärung des Sachverhaltes tauglich erscheinen (Art. 33 Abs. 1 VwVG) und kann von einem beantragten Beweismittel dann absehen, wenn bereits Feststehendes bewiesen werden soll, wenn von vornherein gewiss ist, dass der angebotene Beweis keine wesentlichen Erkenntnisse zu vermitteln vermag oder wenn es den Sachverhalt auf Grund eigener Sachkunde ausreichend würdigen kann (antizipierte Beweiswürdigung; vgl. BGE 131 I 153 E. 3; BVGE 2009/46 E. 4.1; MOSER/BEUSCH/KNEUBÜHLER, Prozessieren vor dem Bundesverwaltungsgericht, 2. Aufl. 2013, Rz. 3.144, JÉRÔME CANDRIAN, Introduction à la procédure administrative fédérale, 2013, N. 61 S. 43 f.).

4.

4.1 Die Beschwerdeführerin bringt vor, dass die Gebührenfestlegung offensichtlich intransparent sei und als rein willkürlich erscheine. So habe sich die Vorinstanz beispielsweise bei der Berücksichtigung des Streitwerts

nicht auf nachvollziehbare und bekannte Berechnungsgrundlagen gestützt. Der willkürliche und falsche Umgang der Vorinstanz mit der Begründungspflicht lasse sich durch unzählige Beispiele darstellen.

4.2 Aus dem in Art. 29 Abs. 2 der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 (BV, SR 101) verankerten Grundrecht auf rechtliches Gehör und dessen Konkretisierung für das Bundesverwaltungsverfahren in Art. 29 ff. VwVG ergibt sich das Recht beziehungsweise die Pflicht, dass die verfügende Behörde ihre Verfügung begründet (Art. 35 Abs. 1 VwVG). Die Begründung einer Verfügung besteht in der Regel aus der Darstellung des Sachverhalts und dessen anschliessender Subsumtion unter die einschlägigen Rechtsnormen. Dabei muss die Begründung einer Verfügung – im Sinne einer Minimalanforderung – jedenfalls so abgefasst sein, dass sich der Betroffene über deren Tragweite Rechenschaft geben und sie sachgerecht anfechten kann. Es sind wenigstens kurz die Überlegungen zu nennen, von denen sich die Behörde hat leiten lassen und auf die sich ihr Entscheid stützt (BGE 138 I 232 E. 5.1; KÖLZ/HÄNER/BERTSCHI, *Verwaltungsverfahren und Verwaltungsrechtspflege des Bundes*, 3. Auflage 2013, Rz. 629 f.). Welchen Anforderungen eine Begründung zu genügen hat, ist im Einzelfall anhand der konkreten Umstände und der Interessen der Betroffenen festzulegen. Die Begründungsdichte ist dabei insbesondere abhängig von der Entscheidungsfreiheit der Behörde, der Eingriffsintensität des Entscheids sowie der Komplexität des Sachverhalts und der sich stellenden Rechtsfragen (BGE 129 I 232 E. 3.3; Urteil des BVGer A-6700/2016 vom 19. Juni 2017 E. 4.2 m.w.H.).

4.3 Die Vorinstanz begründet ihre Gebührenverfügung vom 30. Mai 2016 unter Verweis auf das Verfahrens- und Gebührenreglement. Dabei schildert sie ihre Methode zur Berechnung der Verfahrensgebühr. Mithin weist sie allen voran jene Kriterien aus, auf welchen die Verfahrensgebühr festgesetzt wird (Art. 14 Abs. 2 Verfahrens- und Gebührenreglement). Sie legt dar, dass es sich um einen Fall mit unterdurchschnittlicher Komplexität und einem hohen Streitwert handelt, welcher einen hohen Aufwand verursacht hat. Die Behandlungsgebühr gemäss Art. 12c Abs. 2 FMG sei bereits in Abzug gebracht und die Gebühr um 20 % für Fallzahler erhöht worden (Art. 14 Abs. 3 des Verfahrens- und Gebührenreglements). Somit hat sie die Gebührenverfügung rechtsprechungsgemäss ausreichend begründet und die bei der konkreten Festsetzung der Gebühr massgebenden Kriterien für den konkreten Fall ausgewiesen. Demzufolge konnte die Be-

schwerdeführerin in Kenntnis der die Gebührenhöhe beeinflussenden Kriterien die Gebührenverfügung sachgerecht anfechten, weshalb die Begründungsdichte den rechtlichen Standards genügt (vgl. Urteil BVGer A-5643/2014 vom 8. April 2015 E. 3.4). Die Rüge der Beschwerdeführerin betreffend intransparenter Gebührenfestlegung erweist sich daher als unbegründet.

5.

5.1 Die Beschwerdeführerin bringt weiter vor, dass sich der gesetzliche Auftrag der Vorinstanz auf die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Kundinnen bzw. Kunden und Anbieterinnen beschränke. Keinesfalls bestehe die Aufgabe der Vorinstanz darin, den Kundinnen und Kunden Rechtsberatung zu erteilen. Dies sei den entsprechenden privaten Stellen (Konsumentenforum, Kassensturz, Beobachter etc.) zu überlassen. Nicht zur Tätigkeit der Schlichtungsstelle gehöre zudem das Führen von Entscheidungsbanken (Praxis Verfahrensleitung, Fallbeispiele, Medienauftritte). Dagegen wäre es wohl der Stiftung ombudscom möglich, solche Tätigkeiten auszuüben. Über die Kosten dieser Aktivitäten wäre aber separat Buch zu führen.

5.2 Gemäss Art. 12c Abs. 1 FMG richtet das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) eine Schlichtungsstelle ein, die bei Streitigkeiten zwischen Kundinnen bzw. Kunden und Anbieterinnen von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten von jeder Partei angerufen werden kann; es kann auch Dritte damit beauftragen. Nach Art. 43 Abs. 1 FDV ist die Schlichtungsstelle für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Kundinnen oder Kunden und ihren Anbieterinnen von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten zuständig.

Gestützt auf diese Bestimmungen übertrug das BAKOM mit verwaltungsrechtlichem Vertrag vom 18./19. März 2013 den Betrieb der Schlichtungsstelle für die Dauer vom 1. Juli 2013 bis 30. Juni 2018 der Vorinstanz. Gemäss diesem Vertrag gehört es – entgegen der Ansicht der Beschwerdeführerin – zur Aufgabe der Schlichtungsstelle, nebst der Ausübung der eigentlichen Schlichtungstätigkeit auch Auskünfte und Ratschläge in den drei Amtssprachen zu erteilen, sowie ein internes Fallkontrollverzeichnis mit allen bearbeiteten Schlichtungen und allen Empfehlungen zu führen (Art. 5 Abs. 2 und 3 des Vertrages). Im Weiteren hat die Schlichtungsstelle die Öffentlichkeit über ihre Tätigkeit zu informieren und dabei die Vertraulichkeitsanforderungen zu beachten (Art. 7 Abs. 1 des Vertrages). Schliesslich kann sie vor Annahme von Schlichtungsbegehren bei Unklarheiten über

abgeschlossene Verträge den Kundinnen und Kunden Auskunft erteilen. Hingegen gehört es nicht zu ihrer Aufgabe, eine allgemeine Beratungstätigkeit zum Produkte- und Dienstleistungsangebot der Anbieterinnen vorzunehmen (Art. 7 Abs. 4 des Vertrages). Für ihre Verfügungen und Leistungen im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit darf die Vorinstanz kostendeckende Verwaltungsgebühren erheben (vgl. Art. 40 Abs. 1 Bst. c FMG). Dabei hat sie mit den für das Schlichtungsverfahren erhobenen Gebühren ihren gesamten Betriebs- und Personalaufwand zu decken (vgl. Urteil des BVGer A-3184/2015 vom 29. November 2016 E. 6.2.1 und E. 6.2.3), weshalb es – entgegen der Auffassung der Beschwerdeführerin – für die Beratungs- und Auskunftstätigkeit keiner separaten Buchführung bedarf.

5.3 Zusammenfassend ist festzuhalten, dass sich das Aufgabengebiet der Vorinstanz nicht nur auf die eigentliche Schlichtungstätigkeit beschränkt. Vielmehr hat die Vorinstanz den Kundinnen und Kunden namentlich auch Auskünfte und Ratschläge zu erteilen, deren Aufwand ebenfalls mit den für das Schlichtungsverfahren erhobenen Gebühren zu decken ist.

6.

6.1 Im Weiteren stellt sich die Beschwerdeführerin auf den Standpunkt, es sei nicht Aufgabe der Vorinstanz, mit den Kunden bei offensichtlich fehlenden Eintretensvoraussetzungen lange Gespräche oder eine ausführliche Korrespondenz darüber zu führen, was der Kunde zu tun habe, damit die Voraussetzungen noch erfüllt werden könnten. Beim Nichterfüllen der Eintretensvoraussetzungen habe ein Nichteintretensentscheid zu erfolgen oder es sei allenfalls eine (einmalige) kurze Nachfrist zur Nachbesserung des Schlichtungsbegehrens anzusetzen. Auch gehöre es nicht zur Prüfung der Eintretensvoraussetzungen, alle für einen allfälligen Schlichtungsanspruch notwendigen Unterlagen zu beschaffen, bevor der Eingang des Schlichtungsbegehrens der Anbieterin mitgeteilt werde. Bei rechtzeitiger Information der Anbieterin hätte diese die Möglichkeit, mit dem Kunden eine Einigung zu suchen oder allenfalls ein Gerichtsverfahren anhängig zu machen.

6.2 Gemäss Art. 8 des Verfahrens- und Gebührenreglements wird ein Schlichtungsverfahren eingeleitet, wenn ein Begehren um Durchführung eines Schlichtungsverfahrens eingereicht worden ist, in diesem glaubhaft dargelegt wird, dass die begehrende Partei vorher versucht hat, mit der anderen Partei eine Einigung zu finden, wobei der letzte Kontakt in der

strittigen Angelegenheit in der Regel nicht länger als zwölf Monate zurückliegen darf, das Schlichtungsbegehren nicht offensichtlich missbräuchlich ist, nicht in der gleichen Sache bereits ein Schlichtungsverfahren mit Schlichtungsvorschlag abgeschlossen wurde und sich mit der gleichen Sache kein Gericht oder Schiedsgericht befasst oder befasst hat. Wie bereits erwähnt (E. 5.2), gehört es auch zu den Aufgaben der Vorinstanz, den Kundinnen und Kunden bei Unklarheiten vor Annahme eines Schlichtungsbegehrens Auskünfte und Ratschläge zu erteilen. Darüber hinaus kann die Vorinstanz das Schlichtungsbegehren der betroffenen Anbieterin erst zustellen, wenn die Eintretensvoraussetzungen zufolge deren Überprüfung als gegeben erachtet werden (Art. 9 des Verfahrens- und Gebührenreglements). Dabei kann eine sorgfältige Überprüfung der Unterlagen im Zuge der Beurteilung der Eintretensvoraussetzungen mit entsprechender Information über die Praxis zu den Eintretensvoraussetzungen unter Umständen sogar eine speditivere Behandlung des Schlichtungsverfahrens ermöglichen (vgl. Urteil des BVGer A-4211/2014 E. 9.3.5). Im Übrigen besteht für die Anbieterin bereits vor Einreichung eines Schlichtungsbegehrens die Möglichkeit, mit dem Kunden eine Einigung zu suchen, gehört es doch wie erwähnt zur Voraussetzung, dass die begehrende Partei vorher versucht haben muss, mit der anderen Partei eine Einigung zu finden. Demnach ist die Vorgehensweise der Vorinstanz nicht zu beanstanden. Die Beschwerde erweist sich somit auch in diesem Punkt als unbegründet.

7.

7.1 Die Beschwerdeführerin bringt in ihrer Beschwerde zudem vor, dass die erhobenen Gebühren dem Kostenaufwand der konkret beanspruchten Leistungen entsprechen müssten. Dabei betrage die Mindestgebühr gemäss Verfahrens- und Gebührenreglement Fr. 200.–. Es könne wohl nicht sein, dass diese Untergrenze überhaupt nie zum Tragen komme. So müsse mindestens die Prüfung der Eintretensvoraussetzungen durch die Minimalgebühr abgedeckt sein.

7.2 Hinsichtlich der Höhe der Gebühren äussert sich einzig Art. 14 Abs. 1 des Verfahrens- und Gebührenreglements, welcher bestimmt, dass sich die Gebühren (exkl. Mehrwertsteuer) zwischen Fr. 200.– und Fr. 3'000.– zu bewegen haben. Dieser Gebührenrahmen ermöglicht es der Vorinstanz, bei der Festsetzung der Gebühren die Komplexität des Falls, den Streitwert sowie den Arbeitsaufwand zu berücksichtigen (vgl. Art. 14 Abs. 2 Verfahrens- und Gebührenreglement). Soweit die Beschwerdeführerin der An-

sicht ist, das Prüfen der Eintretensvoraussetzungen müsse durch die Minimalgebühr von Fr. 200.– gedeckt sein, so verkennt sie, dass diese Prüfung je nach den Gegebenheiten des Einzelfalls unterschiedlich viel Zeit in Anspruch nimmt und es daher nicht möglich ist, dafür einen pauschalen Betrag festzusetzen. Dies ist im Übrigen auch gar nicht angezeigt, soll doch die Vorinstanz die Gebühren im Einzelfall nach den oben genannten Kriterien festlegen können (Urteil des BVGer A-6494/2013 vom 27. August 2014 E. 5.2).

8.

8.1 Die Beschwerdeführerin hält weiter fest, dass die Vorinstanz offenbar der Ansicht sei, dass unter dem Aspekt des Kostendeckungsprinzips sämtlicher Betriebsaufwand der Stiftung durch die Gebühren gedeckt werden müsse. Der Verwaltungszweig betreffe aber nicht jede Tätigkeit der Stiftung, sondern nur jenen Teil, der durch den Auftrag gedeckt sei. Dieser umfasse nur die Führung einer Schlichtungsstelle, nicht aber das Führen einer Rechtsberatungsstelle.

8.2 Die Vorinstanz legt in ihrer Vernehmlassung dar, sie habe sich ausschliesslich aus den Verfahrensgebühren der Anbieterinnen, abzüglich der Behandlungsgebühren für Kundinnen und Kunden in der Höhe von Fr. 20.– zu finanzieren. Aus den Verfahrensgebühren, die nur für eigentliche Schlichtungsverfahren erhoben werden dürfen, müsse der gesamte Betriebsaufwand der Stiftung und der Schlichtungsstelle gedeckt werden. Zum Betriebsaufwand gehörten namentlich die Gehälter der Mitarbeitenden, die Ausgaben für Personal-, Sach- und Sozialversicherungen, die Miete der Büroräumlichkeiten etc. Zu berücksichtigen sei ferner, dass die Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle lediglich rund einen Drittel ihrer Arbeitszeit für die effektiven Schlichtungsverfahren einsetzen könnten. Die restliche Arbeitszeit werde grösstenteils für die Behandlung von telefonischen und schriftlichen Anfragen von Kundinnen und Kunden aufgewendet.

8.3 Das Kostendeckungsprinzip bedeutet, dass der Gesamtertrag der Gebühren die gesamten Kosten des betroffenen Verwaltungszweigs nicht oder nur geringfügig übersteigen darf (vgl. BGE 141 I 105 E. 3.3.2 und BGE 132 II 371 E. 2.1; ULRICH HÄFELIN/GEORG MÜLLER/FELIX UHLMANN, Allgemeines Verwaltungsrecht, 7. Aufl. 2016, Rz. 2778; PIERRE TSCHANEN/ULRICH ZIMMERLI/MARKUS MÜLLER, Allgemeines Verwaltungsrecht,

4. Aufl. 2014, § 58, Rz. 13; RENÉ WIEDERKEHR/PAUL RICHLI, Praxis des allgemeinen Verwaltungsrechts, Bd. II, 2014, Rz. 682). Der Verwaltungszweig definiert sich dabei in erster Linie nach sachlich zusammengehörenden Verwaltungsaufgaben, d.h. nach funktionellen Kriterien (BGE 126 I 180 E. 3b/cc). Anhaltspunkte für die anrechenbaren Kostenfaktoren betreffend die Gesamtkosten ergeben sich aus den gesetzlich vorgesehenen Aufgaben (DANIELA WYSS, Kausalabgaben, 2009, S. 94). Nebst den laufenden Ausgaben des betreffenden Verwaltungszweigs (inkl. allgemeine Unkosten) sind auch angemessene Rückstellungen, Abschreibungen und Reserven zum massgebenden Gesamtaufwand hinzuzurechnen (BGE 126 I 180 E. 3a.; ADRIAN HUNGERBÜHLER, Grundsätze des Kausalabgaberechts. Eine Übersicht über die neuere Rechtsprechung und Doktrin, ZBI 104/2003, S. 505 ff., S. 520). Im Einzelnen werden unter den Gesamtkosten mithin etwa auch Personalkosten, Arbeitsplatzkosten, besondere Material- und Betriebskosten erfasst (WYSS, a.a.O., S. 94; vgl. zum Ganzen: A-4211/2014 E. 9.2.1).

8.4 Wie bereits dargelegt (vgl. E. 5.2), ist die Vorinstanz berechtigt und verpflichtet, von den Anbieterinnen eine kostendeckende Verfahrensgebühr zu verlangen (Art. 12c Abs. 2 i.V.m. Art. 40 Abs. 1 Bst. c FMG). Zudem ist ihr Aufgabengebiet nicht auf die eigentliche Schlichtungstätigkeit beschränkt (vgl. E. 5.3). 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 in ihrer Vernehmlassung aus, dass sie mit den für das Schlichtungsverfahren erhobenen Gebühren ihren gesamten Betriebsaufwand der Stiftung und der Schlichtungsstelle decken müsse. Aus den Akten und den weiteren auf der Homepage der Vorinstanz befindlichen Jahresberichten (vgl. <<https://de.ombudscom.ch/tag/jahresberichte/>>, abgerufen am 29. November 2017) ergibt sich folgende Situation bezüglich des Gebührenertrags und des Betriebsaufwands: Für das Jahr 2016 präsentierte die Vorinstanz eine schwarze Null (bei einem Gebührenertrag von Fr. 1'022'412.81; vgl. Jahresbericht 2016, S. 46). Im Jahr 2015 resultierte ein Überschuss von Fr. 152'261.41 (bei einem Gebührenertrag von Fr. 1'193'785.70; vgl. Jahresbericht 2015, S. 46).

8.5 Auch wenn der ausgewiesene Überschuss im Jahr 2015 für sich allein betrachtet nicht als unerheblich bezeichnet werden kann, ist dies mit Blick auf das Kostendeckungsprinzip nicht zu beanstanden. Denn einerseits verfolgt die Vorinstanz nicht nur den gemeinnützigen Zweck, Kunden von Fernmelde- oder Mehrwertdiensteanbieterinnen eine Schlichtungsstelle zur

Verfügung zu stellen (Art. 1 des Verfahrens- und Gebührenreglements), sondern sie erstattet auch sämtliche Überschüsse an die Anbieterinnen zurück bzw. stellt allfällige Verluste anteilmässig den vorauszahlenden Anbieterinnen in Rechnung (vgl. Jahresbericht 2016, S. 45 f.). Entsprechend weist sie für jedes Geschäftsjahr einen Erfolg von Fr. 0.– aus. Mit diesem System ist sichergestellt, dass die Gebühreneinnahmen – die aufgrund der nicht vorhersehbaren Fallzahlen nicht exakt budgetiert werden können – die Betriebskosten letztlich nicht übersteigen. Dies verdeutlicht bereits, dass die Vorinstanz nicht gewinnorientiert arbeitet. Andererseits kann der oben angeführte Überschuss im Jahr 2015 bei Betrachtung mehrerer Jahre ebenfalls nicht als übermässig bezeichnet werden. So betragen in den Geschäftsjahren 2013 bis 2016 die kumulierten Gewinne Fr. 277'745.65, während sich der Verlust aus dem Jahr 2013 auf Fr. 220'785.64 belief. Letztlich resultierte damit bloss ein (mehrjähriger) Überschuss von Fr. 56'960.01, welcher – verglichen mit den kumulierten Gebührenerträgen in der Höhe von rund 4 Mio. Franken – als geringfügig bezeichnet werden kann, was im Übrigen von der Beschwerdeführerin auch nicht bestritten wird. Folglich wahrt die Gebührenerhebung durch die Vorinstanz im konkreten Fall das Kostendeckungsprinzip. Die der Beschwerdeführerin auferlegten Verfahrensgebühren verletzen demnach das Kostendeckungsprinzip nicht.

9.

9.1 Schliesslich beantragt die Beschwerdeführerin in ihrer Eingabe, die auferlegten Verfahrensgebühren seien angemessen herabzusetzen und auf höchstens Fr. 400.– zuzüglich MwSt. festzulegen, weshalb es im Folgenden zu prüfen gilt, ob die in Rechnung gestellten Verfahrensgebühren verhältnismässig sind.

In Konkretisierung des Verhältnismässigkeitsprinzips verlangt das Äquivalenzprinzip insbesondere, 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; TSCHANNEN/ZIMMERLI/MÜLLER, a.a.O., § 58, Rz. 19; 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. Bei Gerichtsgebühren darf namentlich der Streitwert eine massgebende Rolle spielen. In Fällen mit hohem Streitwert und starrem Tarif, der die Berücksichtigung des Aufwands nicht erlaubt, kann die Belastung allerdings unverhältnismässig werden, namentlich dann, wenn die Gebühr in Prozenten oder Promillen festgelegt wird und eine obere Begrenzung fehlt (vgl. BGE 139 III 334 E. 3.2.4).

Werden vergleichbare Leistungen auch von Privaten angeboten, kann auf den Marktwert abgestellt werden. Lässt sich der Wert der Leistung nur schwer beziffern, verfügt der Gesetzgeber über einen weiten Entscheidungsspielraum (HÄFELIN/MÜLLER/UHLMANN, a.a.O., Rz. 2788; WIEDERKEHR/RICHLI, a.a.O., Rz. 561 ff.; 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 (WIEDERKEHR/RICHLI, a.a.O., Rz. 562; LÖTSCHER, a.a.O., S. 473). Ferner ist 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). In Verfahren mit einem geringen Streitwert ist mithin grundsätzlich in Kauf zu nehmen, dass die erhobenen Gebühren den Streitwert übersteigen (Urteil des BVer A-5643/2014 vom 8. April 2015 E. 4.4.1). Schliesslich besteht der Wert eines Schlichtungsverfahrens auch darin, eine Streitigkeit möglichst rasch zu beenden und damit deutlich höhere Folgekosten, etwa eines Zivilprozesses, zu vermeiden (vgl. zum Ganzen statt vieler: A-4211/2014 E. 5.4 m.w.H.).

9.2 Wie erwähnt betragen gemäss Art. 14 Abs. 1 des Verfahrens- und Gebührenreglements 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 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 namentlich aufgrund der Komplexität des Falls, des Streitwerts und des

Arbeitsaufwands fest (Art. 14 Abs. 2 des Verfahrens- und Gebührenreglements). 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 prüfen, wobei namentlich die nachfolgend dargelegten Fallkonstellationen als Vergleich herangezogen werden können. Nicht beanstandet wurden unter anderem:

- Eine Gebühr von Fr. 680.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) für ein Verfahren mit unterdurchschnittlicher Komplexität und einem mittleren Streitwert (Fr. 289.–), in dem die Vorinstanz einen Schlichtungsvorschlag ausarbeitete und einen Aufwand von 1 Stunde 50 Minuten geltend machte (Urteil des BVGer A-6494/2013 vom 27. August 2014 E. 7.4.3).
- Eine Gebühr von Fr. 688.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) für ein Verfahren mit unterdurchschnittlicher Komplexität und einem hohen Streitwert (Fr. 628.15), in dem die Vorinstanz einen Schlichtungsvorschlag ausarbeitete und einen Aufwand von 1 Stunde 45 Minuten geltend machte (Urteil des BVGer A-6494/2013 E. 7.4.5).
- Eine Gebühr von Fr. 786.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) für ein Verfahren mit unterdurchschnittlicher Komplexität und einem mittleren Streitwert (Fr. 348.10), in dem die Vorinstanz einen Schlichtungsvorschlag ausarbeitete und einen Aufwand von 2 Stunde 5 Minuten geltend machte (Urteil des BVGer A-6494/2013 E. 7.4.6).
- Eine Gebühr von Fr. 605.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) für ein Verfahren mit unterdurchschnittlicher Komplexität und einem mittleren Streitwert (Fr. 306.85), in dem die Vorinstanz das Verfahren infolge Rückzugs des Schlichtungsbegehrens abschliessen konnte und einen Aufwand von 1 Stunde 35 Minuten geltend machte (Urteil des BVGer A-6494/2013 E. 7.4.7).
- Eine Gebühr von Fr. 1'097.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) für ein Verfahren von unterdurchschnittlicher Komplexität sowie mittlerem Streitwert (Fr. 289.–), in dem die Vorinstanz einen Schlichtungsvorschlag ausarbeitete und einen Zeitaufwand von 2 Stunden und 55 Minuten geltend machte (Urteil des BVGer A-6494/2013 E. 7.4.8).
- Eine Gebühr von Fr. 851.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) für ein Verfahren mit unterdurchschnittlicher Komplexität und einem mittleren Streitwert (Fr. 289.–), in dem die Vorinstanz das Verfahren infolge Rückzugs des Schlichtungsbegehrens

abschliessen konnte und einen Aufwand von 2 Stunde 15 Minuten geltend machte (Urteil des BVerG A-6494/2013 E. 7.4.9).

9.3 Die Beschwerdeführerin begründet ihren Antrag auf Herabsetzung der Gebühr unter anderem damit, dass keine materielle Korrespondenz mit ihr stattgefunden habe, sondern lediglich formell und automatisiert Informationen übermittelt worden seien. Ebenso wenig sei die Korrespondenz mit dem Kunden aus den Akten ersichtlich. Auch der hohe Aufwand sei keineswegs belegt, da schlicht nichts anderes zu tun gewesen sei, als den Fall elektronisch zu übermitteln. In diesem Zusammenhang beantragt sie die Edition der detaillierten Unterlagen über die aufgewendeten Stunden und die getätigte Korrespondenz durch die Vorinstanz.

9.4 Die Vorinstanz legte zur Vernehmlassung vom 23. August 2016 ein umfangreiches Aktendossier zum Fall bei. Darin befindet sich eine Übersicht aus ihrem Datenverarbeitungssystem, welche die Fallbearbeitung zusammenfasst und eine Zeiterfassung enthält. Aus dieser Zeiterfassung ergibt sich detailliert, welche Tätigkeiten (Telefonate, Korrespondenz, Diverses und Prüfung der Eintretensvoraussetzungen) von welcher Person zu welchem Zeitpunkt erbracht wurden und wie hoch der Zeitaufwand dafür war. Sodann ist für jedes Telefonat eine Telefonnotiz erstellt worden und die gesamte Korrespondenz zum Verfahren (mitsamt einem Datenblatt) befindet sich im Aktendossier.

9.5 Im vorliegenden Schlichtungsverfahren hat der ältere Kunde nach zahlreichen Telefonaten und Korrespondenzen mit der Vorinstanz sein Schlichtungsverfahren zurückgezogen, nachdem die Beschwerdeführerin mit Schreiben vom 24. März 2016 den Vertrag mit dem Kunden ohne Kostenfolge annulliert hat. Der Zeiterfassung der Vorinstanz ist bis am 30. Mai 2016 (Datum der Rechnungsstellung) ein Aufwand von 3 Stunden und 5 Minuten zu entnehmen. Dabei nahm die Korrespondenz 55 Minuten, Telefonate 1 Stunde 45 Minuten, Diverses 15 Minuten und die Prüfung der Eintretensvoraussetzungen 10 Minuten in Anspruch. Die Beschwerdeführerin hat mit ihrem Verhalten massgebend zum entstandenen Zeitaufwand beigetragen, hat sie doch erst nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens mit dem Kunden Kontakt aufgenommen und nicht bereits nach Erhalt des Kundens Schreibens vom 26. Januar 2016. Wie die Vorinstanz richtig festhält, wären der Beschwerdeführerin gar keine Gebühren auferlegt worden, hätte sie den Vertrag mit dem Kunden bereits vor Eröffnung des kostenpflichtigen Schlichtungsverfahrens, d.h. vor dem 7. März 2016 annulliert. Insgesamt sind die Angaben zum Zeitaufwand ohne Weiteres nachvollziehbar und hinreichend belegt. Die Bestreitungen der Beschwerdeführerin

vermögen nicht zu überzeugen, weshalb für das Bundesverwaltungsgericht keine Veranlassung besteht, an den geltend gemachten Aufwänden zu zweifeln.

Unter Berücksichtigung des strittigen Betrags von Fr. 1'345.50, der unterdurchschnittlichen Komplexität des Falles, des zu rechtfertigenden Aufwands sowie der bisherigen Rechtsprechung liegt insgesamt kein offensichtliches Missverhältnis zwischen den Verfahrensgebühren von Fr. 800.30 (inkl. MwSt. und Fallzahlerzuschlag von 20 %) und dem Leistungswert vor. Die von der Vorinstanz in Rechnung gestellte Gebühr ist demnach nicht zu beanstanden.

10.

10.1 In ihrer Beschwerde vom 1. Juli 2016 stellt die Beschwerdeführerin unter anderem den Antrag, die detaillierten Unterlagen über die aufgewendeten Stunden und die getätigte Korrespondenz der Vorinstanz in einem anderen Schlichtungsverfahren (Nr. C53721) zu edieren.

10.2 Vorliegend erschliesst sich der Sachverhalt in genügender Weise aus den Akten und erscheint von vornherein gewiss, dass das beantragte Beweismittel keine wesentlichen Erkenntnisse vermitteln würde. Folglich ist der diesbezügliche Antrag der Beschwerdeführerin in antizipierter Beweiswürdigung abzuweisen.

Gestützt auf die vorstehenden Erwägungen ist die Beschwerde somit abzuweisen.

11.

11.1 Bei diesem Verfahrensausgang gilt die Beschwerdeführerin als unterliegend und hat daher die Verfahrenskosten zu tragen. Diese werden auf Fr. 800.– festgesetzt (vgl. Art. 63 Abs. 1 VwVG i.V.m. Art. 1 des Reglements vom 21. Februar 2008 über die Kosten und Entschädigungen vor dem Bundesverwaltungsgericht [VGKE, SR 173.320.2]). Sie sind mit dem bereits geleisteten Kostenvorschuss in gleicher Höhe zu verrechnen.

11.2 Die obsiegende Vorinstanz hat als Behörde keinen Anspruch auf eine Parteienschädigung (vgl. Art. 7 Abs. 3 VGKE). Der unterliegenden Beschwerdeführerin steht ebenfalls keine Parteienschädigung zu (vgl. Art. 64 Abs. 1 VwVG und Art. 7 Abs. 1 VGKE).

Demnach erkennt das Bundesverwaltungsgericht:

1.

Die Beschwerde wird abgewiesen.

2.

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

3.

Es wird keine Parteientschädigung zugesprochen.

4.

Dieses Urteil geht an:

- die Beschwerdeführerin (Gerichtsurkunde)
- die Vorinstanz (Ref-Nr. C50803; Gerichtsurkunde)
- das Generalsekretariat UVEK (Gerichtsurkunde)

Für die Rechtsmittelbelehrung wird auf die nächste Seite verwiesen.

Der vorsitzende Richter:

Der Gerichtsschreiber:

Jürg Steiger

Marc Lichtensteiger

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 Rechtschrift 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: