

Code of Conduct mobile Mehrwertdienste

Version 4
23.06.2010

1 Ausgangslage und Ziele

Die auf Kurznummern (Short Code oder Short ID) basierenden SMS- und MMS-Mehrwertdienste erfreuen sich in der Schweiz grosser Beliebtheit. Im Vergleich zu andern Fernmeldediensten (z.B. Sprachmehrwertdienste über 090x-Nummern) sind diese SMS- und MMS-Mehrwertdienste zudem aus mehreren Gründen weniger anfällig für Missbräuche. Insbesondere enthalten die zwischen den Mobilfunkanbietern und den Mobile Service Providern abgeschlossenen Verträge weitgehende Bestimmungen, welche dem Konsumentenschutz dienen und Missbräuchen vorbeugen.

Von der im Jahre 2004 erfolgten Revision der Preisbekanntgabeverordnung (PBV) waren auch die SMS- und MMS-Mehrwertdienste betroffen. Per 1.10.05 wurde zudem die Verordnung über die "Adressierungselemente im Fernmeldebereich (AEFV)" so geändert, dass die Vergabe und Verwaltung der für SMS- und MMS-Mehrwertdienste verwendeten Kurznummern grundsätzlich unter die staatliche Hoheit (Bundesamt für Kommunikation, BAKOM) fallen. Das BAKOM hat diese Aufgaben in Form einer Bewilligung an die Fernmeldediensteanbieterinnen (FDA) delegiert, wobei diese gewisse Koordinations- und Konsumentenschutzpflichten erfüllen müssen. Für die Einhaltung der revidierten AEFV-Bestimmungen sowie der durch das BAKOM erteilten Bewilligung ist eine Zusammenarbeit unter den FDAs notwendig.

Weiter trat per 1.4.2007 das revidierte Fernmelderecht in Kraft. In Art. 35ff der Verordnung vom 9. März 2007 über Fernmeldedienste (FDV) wurden die Mehrwertdienste eingehend reguliert. Gleichzeitig trat auch eine Anpassung der entsprechenden Bestimmungen in der PBV sowie ein SPAM-Verbot in Kraft. Die revidierten Bestimmungen hatten neben punktuellen Ergänzungen namentlich auch die Ausdehnung des Code of Conducts auf mobile Mehrwertdienste, welche nicht über SMS/MMS erbracht werden, zur Folge.

Am 4. November 2009 wurden die FDV, die PBV sowie die AEFV einer weiteren Teilrevision unterzogen. Die FDV-Revision betrifft die Mehrwertdiensteanbieter resp. Mobile Service Provider nur indirekt, indem die FDA mit dem neuen Art. 47 Abs. 3 FDV neu verpflichtet werden, ihre Kunden in jeder Rechnung (Postpaid-Nummern) resp. bei jeder Aufladung (Prepaid-Nummern) zu informieren, dass die Schlichtungsstelle auch für Streitigkeiten im Bereich der Mehrwertdienste zuständig ist. In die PBV wurden neue Bestimmungen zum Schutz der Konsumenten aufgenommen, welche Missbräuche und Missverständnisse sowohl bei der Bestellung der Dienstleistungen wie auch bezüglich Preisen verhindern sollen (Art. 11a Abs. 1, 11b sowie 13a PBV). Die erwähnten Änderungen traten teils am 1. Januar 2010, teils am 1. Juli 2010 in Kraft.

Links zu den relevanten rechtlichen Grundlagen:

- FMG: http://www.admin.ch/ch/d/sr/c784_10.html
- FDV: http://www.admin.ch/ch/d/sr/c784_101_1.html
- AEFV: http://www.admin.ch/ch/d/sr/c784_104.html
- UWG: <http://www.admin.ch/ch/d/sr/c241.html>
- PBV: http://www.admin.ch/ch/d/sr/c942_211.html
- StGB: http://www.admin.ch/ch/d/sr/c311_0.html

Dieses Dokument verfolgt folgende Ziele:

- Im Minimum eine Regelung derjenigen Pflichten unter den FDAs, welche für die Wahrnehmung der Koordinationspflichten und des Konsumentenschutzes notwendig sind. Dies beinhaltet

insbesondere eine transparente und nicht-diskriminierende Verwaltung und Zuteilung der Kurznummern

- Gemeinsames Verständnis und einheitliche Handhabung der FDV- und PBV-Bestimmungen (Stand 1. Juli 2010)
- Anpassung an die neue Rechtslage im Bereich SPAM
- Basis für entsprechende vertragliche Regelungen mit den Mobile Service Providern

Zum Teil auferlegen sich die FDAs dabei vertragliche Pflichten, die über die rechtlichen Vorgaben hinausgehen.

Die FDA sind überzeugt, dass mit der erfolgreichen Umsetzung dieses Code of Conduct das Vertrauen der Kundinnen und Kunden in die mobilen Mehrwertdienste weiter steigen wird.

2 Definitionen

Chat Service

„Chat“ ist ein Service, welcher den Austausch von Textnachrichten zwischen Endkunden, Animatoren und Computern über eine zentrale Benutzerliste ermöglicht, wobei eine Bekanntgabe der Rufnummer (MSISDN) nicht notwendig ist. Die Endkunden können ein Pseudonym verwenden und gegenüber den andern Endkunden anonym bleiben. Dabei werden dem Endkunden in der Regel die ankommenden SMS (SMS MT) belastet.

Club Service

Ein Club Service ist ein Zugangsrecht, welches es einem Endkunden ermöglicht, gewisse Dienste zu Spezialkonditionen zu beziehen oder gewisse Dienste zu nutzen, welche ausschliesslich den Club-Mitgliedern zur Verfügung stehen.

CoC-FDA

FDA, welche dem vorliegenden Code of Conduct beigetreten ist bzw. sind.

Endkunde

Jeder Endkunde einer FDA wie nachfolgend definiert.

FDA oder Fernmeldediensteanbieterin

Im Zusammenhang mit diesem Code of Conduct sind diejenigen Fernmeldediensteanbieterinnen gemeint, welche über eine Bewilligung des Bundesamtes für Kommunikation (BAKOM) für die Verwaltung und die Zuteilung von Kurznummern für SMS- und MMS-Dienste verfügen (Art. 15c AEFV).

Keyword

Ein „Keyword“ ist eine Folge von Zeichen, welche zusammen mit der SMS/MMS-Kurznummer einen konkreten Dienst identifiziert. Mit Ausnahme der Standardkeywords werden die Keywords – innerhalb des rechtlich und vertraglich vorgegebenen Rahmens – durch denjenigen Mobile Service Provider festgelegt, welchem die entsprechende Kurznummer zugeteilt worden ist.

Kurznummer (Short Code oder Short ID)

Eine Kurznummer ist eine Nummer mit 3-5 Ziffern, welche eine FDA einem Mobile Service Provider mit der Absicht zuteilt, dass der Mobile Service Provider damit einen oder mehrere Mehrwertdienste auf Basis von SMS oder MMS vermarktet.

Mehrwertdienst („Premium Service“)

Dienstleistungen, die über Fernmeldedienste (insb. SMS/MMS/WAP/Web) erbracht oder angeboten werden. Werden diese Dienste über Fernmeldedienste erbracht und zudem von der CoC-FDA zusätzlich zu Fernmeldediensten in Rechnung gestellt, gelten neben der PBV zusätzlich die Bestimmungen der FDV. Bei einem SMS/MMS-Mehrwertdienst handelt es sich um einen auf Basis von SMS oder MMS angebotenen kostenpflichtigen Dienst, bei welchem in der Regel ein höherer Preis in Rechnung gestellt wird als bei normalem SMS/MMS-Verkehr zwischen Endkunden. Typische Beispiele von Mehrwertdiensten sind Ringtones und Spiele. Nicht Gegenstand dieses Code of Conducts sind Voice-Mehrwertdienste (090x etc.).

MMS

„MMS“ steht für Multimedia Messaging Service. MMS ist eine Nachricht, welche neben Text auch Bilder und Töne beinhalten kann.

Mobile Service Provider

Der Mobile Service Provider ist der direkte Vertragspartner einer FDA. Er hat dabei entweder die Funktion eines Dienstanbieters von Inhalten (Content Provider) und/oder von technischen Funktionalitäten (Application Provider). Der Mobile Service Provider kann gewisse Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit einer FDA an weitere Parteien überbinden, bleibt aber für die Einhaltung des Vertrages gegenüber der FDA vollumfänglich verantwortlich. Der Mobile Service Provider ist die Anbieterin von Mehrwertdiensten im Sinne von Art. 37 FDV.

Pull Service

Bei einem „Pull Service“ bestellt der Endkunde beim Mobile Service Provider die einmalige Auslieferung eines Inhalts via SMS/MMS oder WAP. Die Belastung des Endkunden erfolgt in der Regel pro erhaltenes SMS/MMS bzw. pro WAP-Bezug.

Push Service

Push-Services beruhen auf einer Anmeldung des Endkunden und können eine Mehrzahl von kostenpflichtigen Einzelinformationen auslösen.

SMS

„SMS“ steht für Short Messaging Service. SMS ist eine alphanumerische Kurznachricht mit maximal 160 Zeichen.

Standardkeyword

Standardkeywords sind von den CoC-FDA einheitlich definierte Steuerbefehle, welche im Interesse der Endkunden von den Mobile Service Providern implementiert werden müssen.

3 Management der Kurznummern (SMS/MMS)

3.1 Administrative Vorkehren / Information

- Jede CoC-FDA unterhält eine Kontaktstelle für die Verwaltung der Kurznummern (inkl. E-Mail-Adresse, Telefonnummer). Diese ist die Ansprechperson (SPOC) sowohl für die Mobile Service Provider wie auch für die anderen CoC-FDA und wird auf der Website der entsprechenden CoC-FDA publiziert.
- Alle CoC-FDA beschreiben den Prozess der Vergabe und Verwaltung von Kurznummern - insbesondere die allgemeinen Regeln (3.2) und den Reservationsprozess (3.3) - auf ihrer Website identisch.
- Der Status einer Kurznummer ist über die Website der jeweiligen CoC-FDA zugänglich.

3.2 Allgemeine Regeln

- **Berücksichtigung der „Historie“**
Das nachstehende Konzept findet keine Anwendung für die von den FDAs zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieses Code of Conduct bereits zugeteilten Kurznummern. Die aufgrund regulatorischer Vorgaben erforderlichen Migrationen (Dienste mit erotischen oder pornografischen Inhalten; Dienste beginnend mit der Ziffer „1“) wurden bereits vor Inkrafttreten dieser Version 3 des Code of Conducts abgeschlossen.
- **Als Grundprinzip gilt „First come first served“**
Anfragen zur Zuteilung von Kurznummern werden in der Reihenfolge ihres Eingangs zugeteilt. Wer sich also nachweislich als erster bei einer der CoC-FDA eine bestimmte Kurznummer reservieren bzw. zuteilen lässt, hat somit den Vorrang gegenüber zeitlich nachfolgenden Interessenten.
- **1 bestimmte Kurznummer kann nur von 1 Mobile Service Provider genutzt werden**
Eine Kurznummer kann bei verschiedenen CoC-FDA nicht von verschiedenen Mobile Service Providern genutzt werden. Ist sie einmal vergeben, so wird sie - sofern sie nicht für denselben Mobile Service Providern bei anderen CoC-FDA aktiv ist - bei den anderen CoC-FDA blockiert.
- **Möglicher Status einer Kurznummer**
 - „frei“
 - „reserviert“
 - „Name des Mobile Service Provider“ (= in Betrieb/aktiv)
 - „blockiert“ (ohne Nennung des Mobile Service Provider).
 - „vorübergehend gesperrt“ (im Falle der „Quarantäne“ gemäss Ziffer 3.4.)
- **Zur Verfügung stehende Kurznummern**
Es werden 3-5 stellige Kurznummern in den Nummernbereichen 2xx, 3xx, 4xx, 5xx, 7xx, 8xx und 9xx vergeben. Kurznummern für europäisch harmonisierte Dienste können aus mehr als fünf Ziffern bestehen (Art. 15b Abs. 2 AEFV).
Der Mobile Service Provider kann auf Wunsch eine beliebige (verfügbare) Kurznummer aus diesem Bereich erhalten. Äussert der Mobile Service Provider keinen Wunsch nach einer

bestimmten Kurznummer, so wird ihm eine Kurznummer beginnend mit der Ziffer 9 zugeteilt.

- **Spezielle Kurznummernbereiche**

Kurznummern beginnend mit der Ziffer 6 sind für Dienste mit erotischen oder pornografischen Inhalten reserviert. Kurznummern beginnend mit der Ziffer 1 werden grundsätzlich nicht vergeben. Eine Ausnahme wird geprüft bei Anfragen, welche die in der BAKOM-Bewilligung „für die Verwaltung und Zuteilung von Kurznummern für SMS- und MMS-Dienste“ erwähnten Bedingungen erfüllen.

3.3 Reservierung von Kurznummern

- Der Mobile Service Provider meldet sich bei einer der CoC-FDA mit seinem Zuteilungswunsch. Vorzugsweise hat er dabei anhand der Website der CoC-FDA bereits geprüft, ob die gewünschte Kurznummer verfügbar ist.
- Jede CoC-FDA, die ein Zuteilungsgesuch erhält, unternimmt Folgendes:
 - Prüfung, ob gewünschte Kurznummer verfügbar (frei) ist (d.h. weder bei sich selber noch bei einer anderen CoC-FDA benutzt wird und auch nicht reserviert, blockiert oder vorübergehend gesperrt ist)
 - Festhalten der genauen Zeit, wann die Anfrage eingetroffen ist (für den unwahrscheinlichen Fall, dass zwei Mobile Service Provider im mehr oder weniger gleichen Zeitpunkt bei unterschiedlichen CoC-FDA dieselbe Kurznummer anfragen)
 - Änderung in seinem System von "frei" auf "reserviert" innert 3 Tagen (für die anderen CoC-FDA zumindest sichtbar, auch wenn sie nicht proaktiv informiert werden).
- Der Mobile Service Provider geht selber die weiteren FDAs an, bei welchen er die Kurznummer reservieren bzw. später benutzen will.
 - Die Reservationsfrist beträgt 2 Monate.
 - Falls aus einer Reservation ein Vertragsabschluss resultiert: Die CoC-FDA informieren sich gegenseitig innerhalb von zwei Arbeitstagen via E-Mail über die vergebenen Kurznummern.
 - Falls die Reservationsfrist bei einer CoC-FDA ungenutzt verstreicht: Die CoC-FDA setzt die Kurznummer von Status "reserviert" auf "frei" zurück (Ausnahme: Sofern sie von einer anderen CoC-FDA eine Meldung erhalten hat, dass sie dort in Betrieb genommen wurde: Status von "frei" auf "blockiert").
- Will ein Mobile Service Provider eine Kurznummer nur bei einer CoC-FDA aktivieren, so wird sie bei den anderen CoC-FDA blockiert und der Vermerk „blockiert“ in dem Weblink der anderen CoC-FDA gesetzt. Dasselbe gilt, wenn der Mobile Service Provider eine Kurznummer bei allen CoC-FDA wollte, aber nicht mit allen CoC-FDA einig wurde und sie daher nur bei einer bzw. nicht bei allen CoC-FDA aktivierte.

- Für die Dauer des Vertrages mit der CoC-FDA ist der Mobile Service Provider Inhaber der Short-ID im Sinne von Art. 37 Abs. 1 FDV. Seine Rechte und Pflichten als Inhaber richten sich nach dem Vertrag mit der CoC-FDA und der FDV.

3.4 Wiederverwendung nicht oder nicht mehr verwendeter Kurznummern

- Zugeteilte bzw. „reservierte“ Kurznummern, welche während 2 Monaten bei keinem der CoC-FDA in Betrieb genommen werden, fallen an die CoC-FDA zurück und können umgehend wieder neu vergeben werden. Mit dem Rückfall erhalten sie somit umgehend den Status „frei“.
- Werden zu einer bestimmten Kurznummer die Verträge mit allen CoC-FDA gekündigt, wird die entsprechende Kurznummer deaktiviert. Die Kurznummer fällt an die CoC-FDA zurück und kann nach einer Frist von 3 Monaten wieder neu vergeben werden. Der Status während der Sperrfrist („Quarantäne“) lautet „vorübergehend gesperrt“.
- „Halterwechsel“ (anderer Mobile Service Provider, gleiche Kurznummer, gleicher Service) können ohne Einhaltung von Sperrfristen erfolgen.
- Die CoC-FDA informieren sich gegenseitig innerhalb von zwei Arbeitstagen via E-Mail über einen Rückfall einer Kurznummer oder einen Halterwechsel.

4 Allgemeine Vorschriften für die unter die FDV fallenden mobilen Mehrwertdienste

4.1 Erkennbarkeit; Mehrwertdienste mit erotischen oder pornografischen Inhalten

- Mehrwertdienste müssen als solche erkennbar sein.
- SMS/MMS-Dienste mit erotischen oder pornografischen Inhalten dürfen nur unter der Kurznummer 6xx angeboten werden. In 6xx dürfen ausschliesslich Dienste mit erotischen oder pornografischen Inhalten angeboten werden. Bei anderen (z.B. mittels WAP oder Web erbrachten) Mehrwertdiensten müssen die Dienste mit erotischen oder pornografischen Inhalten ebenfalls einer separaten für die Endkunden klar erkennbaren Kategorie angehören. Kategorienbezeichnungen wie z.B. „Rosa Seiten“ genügen dieser Anforderung nicht.
- Der Mobile Service Provider darf keine Pornographie im Sinne von Art. 197 Ziffer 3 StGB („Harte Pornographie“) anbieten.
- Bei sog. „weicher Pornographie“ ist er dafür verantwortlich, dass Art. 197 Ziffern 1 und 2 StGB nicht verletzt werden. Namentlich darf er Endkunden unter 16 Jahren keine Dienste mit erotischen oder pornografischen Inhalten anbieten. Er muss hierfür eine rechtsgenügende Zugangskontrolle sicherstellen, insbesondere vor der Diensterbringung (inkl. vor sog. „Previews“, welche bereits erotische Inhalte oder weiche Pornographie enthalten) eine Alterskontrolle durchführen. Nur wenn die Alterskontrolle ergibt, dass der Endkunde älter als 16 Jahre ist, darf der Dienst für Erwachsenenunterhaltung erbracht bzw. der Preview mit erotischen Inhalten oder weicher Pornographie zugänglich gemacht werden.

- Die CoC-FDA ist ihrerseits für die Einhaltung ihrer Pflichten gemäss Art. 41 FDV verantwortlich.

4.2 Sperrsets

Die Endkunden haben unentgeltlich die Möglichkeit, den Zugang zu den kostenpflichtigen SMS- und MMS-Diensten oder nur für die SMS- und MMS-Dienste mit erotischen oder pornografischen Inhalten sperren zu lassen. Diese Möglichkeit beinhaltet auch die Sperrung des Empfangs der entsprechenden Dienste. Analoge Sperrsets gibt es für anderweitige Mehrwertdienste, die - z.B. via WAP - über einen Fernmeldedienst erbracht und von der CoC-FDA zusätzlich zu Fernmeldediensten in Rechnung gestellt werden.

4.3 Sitzpflicht; Information über Mobile Service Provider

Der Mobile Service Provider muss seine Mehrwertdienste von einem Sitz oder einer Niederlassung in einem Vertragsstaat des Übereinkommens vom 16. September 1988 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Vollstreckung gerichtlicher Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (Lugano-Übereinkommen; LugÜ) aus betreiben. Sofern sich die Wohn- bzw. Geschäftsadresse des Mobile Service Providers nicht in der Schweiz, sondern in einem dieser anderen Vertragsstaaten befindet, benötigt er eine Korrespondenzadresse in der Schweiz.

Auf der Website der einzelnen CoC-FDA pro Mobile Service Provider müssen folgende Informationen zugänglich sein:

- Zugeteilte aktive Kurznummern
- Vollständiger Name, Wohn- und Geschäftsadresse
- Korrespondenzadresse in der Schweiz, sofern Wohn- bzw. Geschäftsadresse sich nicht in der Schweiz (sondern in einem andern LugÜ-Staat) befindet
- Hotlinenummer und Hotline E-Mail-Adresse
- Zusätzlich bei Push-, Club- und Chat-Diensten: Standardkeywords zur Deaktivierung

Die CoC-FDA sind für die Sammlung und Aktualisierung dieser Daten verantwortlich.

5 Keywords bei SMS- und MMS-Mehrwertdiensten

5.1 Einheitliche Definition wichtiger Befehle (Standardkeywords)

Die nachfolgenden Befehle werden von allen CoC-FDA und Mobile Service Providern einheitlich gehandhabt:

START *keyword* Ein Abonnement für den entsprechenden Push- oder Club-Dienst starten

STOP *keyword* und
STOPP *keyword* Abbestellen des entsprechenden Push-, Chat- oder Club-Dienstes

STOP und STOPP	Abbestellen aller Push-, Chat- oder Club-Dienste des Endkunden zu einer bestimmten Kurznummer
VIEW	Übersicht über alle aktiven Abonnemente zu einer bestimmten Kurznummer
INFO	Kontaktinformation des Mobile Service Providers (im Minimum Name und schweizerische Hotline-Nummer (entweder geographische Nummer oder 0800/0840))
HELP	Unterstützung für die Dienstbenützung (z.B. Hotlinenummer, Webadresse)
INDEX	Der Endkunde erhält vom Mobile Service Provider als Information eine Beschreibung zur Nutzung des Services und einen Hinweis, wo bzw. wie eine detaillierte Servicebeschreibung und eine Preisliste erhältlich sind (z.B. im Internet, via Fax on demand, etc.)

- **Generell**
Die Keywords sind unabhängig von der Verwendung von Gross- oder Kleinschreibung zu akzeptieren.
- **Zu "Start"**
Das SMS/MMS mit "START *keyword*" und die vom Mobile Service Provider verschickte SMS-Bestätigung müssen für den Endkunden kostenlos sein. Enthält das SMS/MMS kein Keyword, erfolgt keine Aktivierung des Services.
- **Zu „Stop“ oder „Stopp“**
Das SMS/MMS mit "STOP *keyword*"/"STOP" bzw. „STOPP *keyword*"/"STOPP") und die vom Mobile Service Provider verschickte SMS-Bestätigung müssen für den Endkunden kostenlos sein
- **Zu Info / Help**
Als Name darf nur derjenige des Mobile Service Providers angegeben werden. Bei der Hotline ist grundsätzlich ebenfalls diejenige des Mobile Service Providers anzugeben. Sofern der Mobile Service Provider für eine bestimmte Kurznummer nur einen einzigen Vertragspartner bzw. Sublieferanten hat, kann auch dessen Hotline-Nummer angegeben werden. In beiden Fällen darf nur eine einzige Hotline-Nummer bekanntgegeben werden, wobei es sich um dieselbe wie auf der Website der CoC-FDA handeln muss.
- **Push-, Club- und Chat-Dienste**
Bei Push-, Club- und Chat-Diensten sind die Standardkeywords zur Deaktivierung sowohl durch die CoC-FDA wie auch durch die Mobile Service Provider öffentlich (insb. Internet) zugänglich zu machen.

5.2 Fehlermeldungen bei falschen Keywords

Wenn der Endkunde per SMS oder MMS ein falsches Keyword schickt, soll der Mobile Service Provider mit folgender Information antworten:

- Falsches Keyword benutzt

- Hinweis auf Standardkeyword „INDEX“ oder auf die Website des Mobile Service Providers

Bei einer Anfrage per SMS wird dem Endkunden diese Antwort per SMS geschickt und dabei maximal der Preis für eine normale SMS im Privatkundenbereich („peer-to-peer“) berechnet. Diese Regel gilt sinngemäss auch bei einer Anfrage per MMS.

6 Preisobergrenzen (FDV) und Preisbekanntgabeverordnung (PBV)

6.1 Allgemein

Der Mobile Service Provider ist verpflichtet, die Preisobergrenzen gemäss Art. 39 FDV einzuhalten.

Der Mobile Service Provider ist verpflichtet, die jeweils gültigen Bestimmungen der Preisbekanntgabeverordnung, insbesondere diejenigen zu den Mehrwertdiensten, einzuhalten. Es wird in diesem Zusammenhang auf die folgenden beiden Informationsblätter des seco vom 4. Juni 2004 sowie auf die Wegleitung vom April 2007 verwiesen (<http://www.seco.admin.ch>):

- Preisbekanntgabe und Werbung für Fernmeldedienste
- Preisbekanntgabe und Werbung für telefonische Mehrwertdienste
- Preisbekanntgabe – Wegleitung für die Praxis

Insbesondere darf die Werbung oder eine Information über den angebotenen Dienst für den Endkunden nicht irreführend sein und muss die Art. 11a, 11b, 13 und 13a PBV einhalten. Die tatsächlich zu bezahlenden Preise sind in Schweizerfranken bekannt zu geben (Art. 10 Abs. 1 lit. p und q PBV).

Bei WAP-Diensten ist grundsätzlich Art. 11a Abs. 5 PBV einzuhalten, wobei je nach Dienstart zusätzliche Vorgaben einzuhalten sind (vgl. z.B. Push-Dienste).

6.2 Service Bestellung

6.2.1 Pull Services

Bei einem Pull Service darf die Auslieferung nur an diejenigen Endkunden erfolgen, welche den Dienst gemäss dem in der Werbung rechtlich und vertraglich korrekt aufgezeigten Prozedere bestellt haben.

Übersteigt der Preis zehn Franken, so darf der Dienst dem Konsumenten nur belastet werden, wenn dieser – nach seiner ersten Bestellungshandlung - die Annahme des Angebots ausdrücklich bestätigt (Art. 11a Abs. 4 PBV).

6.2.2 Push Services

- Der Mobile Service Provider darf den Push Service nur für diejenigen Endkunden aktivieren, welche den Dienst gemäss dem rechtlich und vertraglich korrekt aufgezeigten Prozedere

aktiviert haben (Art. 11b PBV). Die Registrierung für einen Push-Service darf sich ausschliesslich auf diesen bestellten Dienst beziehen.

- Wenn die FDA einen Beweis für die Bestellung verlangt, muss der Mobile Service Provider in der Lage sein, diesen innerhalb von zwei Arbeitstagen zu erbringen.
- Vor der Bestellung eines Push Dienstes muss der Mobile Service Provider dem Endkunden auf seinem mobilen Endgerät mittels einem kostenlosen SMS/MMS bzw. bei WAP auf der entsprechenden WAP Oberfläche bekanntgeben:
 - Eine allfällige Grundgebühr
 - Preis pro Einzelinformation
 - Hinweis auf eine allfällige Downloadgebühr gemäss Preisplan des Endkunden
 - Klare Anweisung, wie der Dienst abbestellt werden kann
 - Maximale Anzahl der Einzelinformationen pro Minute (bei SMS/MMS sind dabei die FDV-Preisobergrenzen zu beachten)
 - Hotline Nummer des Mobile Service Provider: Es muss sich um dieselbe Nummer handeln wie auf dem Web der CoC-FDA sowie bei INFO und HELP. Die Nummer muss entweder kostenlos (0800), eine Shared Cost Nummer (084x) oder eine geografische CH-Nummer sein. Auf keinen Fall darf es sich um eine 090x oder 18xy Nummer handeln.
 - Wünschenswert ist die zusätzliche Angabe einer E-Mail-Adresse.
- Nach Erhalt dieser Informationen muss der Endkunde die Bestellung des Dienstes mit einem SMS, MMS bzw. Link drücken (jeweils entsprechend dem abonnierten Dienst) ausdrücklich via die betreffende Mobile Nummer bestätigen. Erst danach dürfen Gebühren erhoben werden (Art. 11b Abs. 2 PBV).
- PBV Artikel 11b Absatz 3 schreibt vor, dass nach Aktivierung eines Push Service dem Konsumenten bei jeder Einzelinformation das Vorgehen zur Deaktivierung des Dienstes kostenlos bekannt gegeben werden und ihm die Möglichkeit geboten werden muss, kostenlos auf die Benachrichtigung zu verzichten. Dabei muss der Endkunde explizit bspw. mittels einer MO SMS oder einem Anruf beim Betreiber Letzteren auffordern, auf die Deaktivierungshinweise zu verzichten.

6.2.3 Club Services

Alle unter Ziffer 6.2.2 beschriebenen Pflichten gelten auch bei Club Services. Zusätzlich kommen bei Club Services folgende Regeln zur Anwendung:

Wenn der Endkunde den Befehl „START“ zu der betreffenden Kurznummer geschickt hat, um Club Mitglied zu werden, muss der Mobile Service Provider dem Endkunden eine kostenlose SMS/MMS mit den folgenden Informationen schicken:

- Einmaliger oder monatlicher Fixbetrag für den Zugang zum Club
- Der Endkunde soll aufgefordert werden, seine Club-Mitgliedschaft mit einem kostenlosen SMS zu bestätigen. Wesentlicher Inhalt bzw. Formulierungsbeispiel: „Mit Ihrer Bestellung akzeptieren Sie, für CHF xx/Monat dem Club beizutreten. Um Ihre Mitgliedschaft zu bestätigen, schicken Sie bitte „START Keyword an die Short ID xy.“

Der Endkunde muss jederzeit die Möglichkeit haben, mit „STOP keyword“ oder „STOPP keyword“ aus dem Club auszutreten.

Ein Club Service hat eine Maximaldauer von 6 Monaten. Möchte der Mobile Service Provider eine Verlängerung (jeweils wiederum für maximal 6 Monate), muss er kurz vor Ablauf der 6 Monate den Endkunden anfragen, seine Club Mitgliedschaft mittels kostenlosem SMS zu bestätigen. Das SMS des Mobile Service Providers soll im wesentlichen denselben Inhalt bzw. Wortlaut wie beim erstmaligen Beitritt haben.

6.2.4 Chat Services

Alle unter Ziffer 6.2.2 beschriebenen Pflichten gelten auch bei Chat Services. Bei Chat Services gelten jedoch die nachfolgenden Besonderheiten.

Ein Chat Service wird aktiviert, indem der Endkunde ein Keyword an die entsprechende Kurznummer schickt. Der Mobile Service Provider muss ihm ein kostenloses SMS schicken mit demselben Inhalt wie in Ziffer 6.2.2, zuzüglich dem klaren Hinweis, dass die Gebühren pro erhaltenes SMS anfallen.

Der Mobile Service Provider behandelt Endkundenreklamationen zu möglicherweise verbotenen Inhalt ernsthaft und unter Einhaltung der rechtlich relevanten Bestimmungen.

Maximal 1 Stunde nach dem letzten vom Endkunden verschickten SMS darf diesem kein kostenpflichtiges SMS mehr zugestellt werden. Der Mobile Service Provider muss den Endkunden mittels kostenlosem SMS über die Deaktivierung des Chat Services informieren. Falls der Endkunde den Chat fortsetzen will, muss er den Chat – durch Versand des Keywords an die entsprechende Kurznummer – aktivieren.

Bei Chats mittels MMS oder WAP finden die vorstehenden Bestimmungen sinngemäss Anwendung.

7 Spamming und Werbung

Grundsätzlich gelten die Bestimmungen von Art. 3 lit. o des Gesetzes über den unlauteren Wettbewerb (UWG), von Art. 82 und Art. 83 FDV sowie Art. 13a PBV. Den CoC-FDA steht es frei, in ihren Verträgen mit den Mobile Service Providern detailliertere und strengere Regelungen vorzusehen.

Die CoC-FDA informieren ihre Mobile Service Provider unverzüglich über die Sperrung des Zugangs zu Mehrwertdiensten zu bestimmten Mobiltelefonnummern. Die Mobile Service Provider stellen sicher, dass ab Eingang der Meldung durch die CoC-FDA keine Werbung auf die betreffenden Mobiltelefonnummern verschickt wird und jegliche Kontaktaufnahme zwecks Werbung für Mehrwertdienste auf diese Nummern unterbleibt.

Ein Werbeverbot gilt auch hinsichtlich aller Mobiltelefonnummern, über welche zwar Mehrwertdienste angefordert und empfangen werden können, von denen aus aber während mehr als sechs Monaten keine Aktivität des Endkunden zwecks Erhalt von Mehrwertdiensten mehr ausgegangen ist.

Bezüglich Mobiltelefonnummern, für welche nach den vorstehenden Regelungen Werbung zulässig ist, gilt eine umfangmässige Begrenzung auf maximal drei SMS pro Monat für eine

Mobiltelefonnummer (MSISDN). Ausserdem darf jegliche Werbe-SMS nur von derjenigen Mehrwertdienstnummer versandt werden, von welcher der Endkunde bereits Dienstleistungen bezogen hat.

8 Schlussbestimmungen

8.1 Kontaktadressen

Kontaktadressen sowohl gegenüber anfragenden Mobile Service Providern wie auch zwischen den CoC-FDA:

Orange: 3rdparty@orange.ch
Sunrise: vas.partner@sunrise.net
Swisscom Mobile: provider.support@swisscom.com

8.2 Umsetzungsmassnahmen

Jede Partei setzt die ihr gemäss diesem Code of Conduct obliegenden Pflichten spätestens bis zum 1. Juli 2010 um.

Dazu gehört insbesondere die Überbindung der relevanten Pflichten auf die Mobile Service Provider: Die CoC-FDA sind verantwortlich, dass die relevanten Bestimmungen des Code of Conduct in ihrer jeweils aktuellen Fassung für ihre Mobile Service Provider verbindlich sind, soweit deren Pflichten sich nicht ohnehin direkt aus den massgeblichen Rechtsbestimmungen ergeben. Dies kann auf verschiedene Art geschehen (insb. integrale Integration des aktuellen Code of Conduct als Mobile Service Provider-Vertragsbestandteil oder Übernahme der relevanten aktuellen Code of Conduct-Bestimmungen ins jeweilige FDA-Vertragswerk). Dies gilt sinngemäss auch bei Änderungen des Code of Conduct.

8.3 Haftung

Die Parteien schliessen die Haftung soweit gesetzlich zulässig gegenseitig aus. Insbesondere ausgeschlossen ist die Haftung für fahrlässig verschuldete indirekte Schäden, Folgeschäden und entgangene Gewinne.

8.4 Dauer, Austritt/Beitritt

Der Code of Conduct wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Unter Einhaltung einer sechsmonatigen Kündigungsfrist kann jede CoC-FDA ihren Austritt per 30. Juni oder 31. Dezember bekannt geben. Das unterzeichnete Kündigungsschreiben ist allen aktuellen CoC-FDA zukommen zu lassen. Der Code of Conduct bleibt zwischen den verbleibenden CoC-FDA bestehen, wobei diese überprüfen, inwiefern eine Anpassung des Code of Conduct notwendig ist.

Wer dem Code of Conduct beitreten will, stellt den bestehenden CoC-FDA Folgendes zu:

- Eine Kopie der gültigen BAKOM-Bewilligung gemäss Art. 15c AEFV

- Angabe des gewünschten Beitrittstermins
- Kontaktadresse gemäss Ziffer 8.1
- Unterzeichnete Kopie des Code of Conduct in der aktuellen Fassung

Jede CoC-FDA publiziert auf ihrer Website die aktuelle Fassung des Code of Conducts und die Liste seiner aktuellen Parteien.

8.5 Review

Die CoC-FDA nehmen mindestens jährlich eine Überprüfung und allenfalls eine inhaltliche Erweiterung des Code of Conduct vor. Für CoC-FDA, welche nicht gewillt sind, eine modifizierte und/oder ergänzte Version zu unterzeichnen, gilt die letztunterzeichnete Version weiter.

In jedem Fall erfolgt ein Review im Falle einer relevanten Rechtsänderung oder eines Ein- oder Austrittes beim Code of Conduct.

8.6 Streiterledigung / Gerichtsstand / Anwendbares Recht

Im Falle von Streitigkeiten versuchen die Parteien, eine gütliche Einigung zu finden. Ist dies nicht möglich, gilt Folgendes: Für Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem vorliegenden "Code of Conduct" sind Klagen ausschliesslich am Sitz der beklagten Partei anzuheben. Auf den Code of Conduct gelangt ausschliesslich Schweizerisches Recht zur Anwendung.