Bundesverwaltungsgericht
Tribunal administratif fédéral
Tribunale amministrativo federale
Tribunal administrativ federal



Abteilung I
A-6494/2013

Urteil vom 27. August 2014

Besetzung

Richter Maurizio Greppi (Vorsitz),
Richter Jérôme Candrian,
Richter Christoph Bandli,
Gerichtsschreiberin Flurina Peerdeman.

Parteien

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

gegen

ombudscom,
Bundesgasse 26, 3011 Bern,
Vorinstanz.

Gegenstand

Gebühren Schlichtungsverfahren.

Sachverhalt:

A.

A.a Am 2. September 2013 reichte A._____ bei der Stiftung ombudscom Schlichtungsstelle Telekommunikation (nachfolgend: ombudscom) ein Begehren um Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gegen die Suissephone Communications GmbH (nachfolgend: Suissephone) ein. Mit Verfügung vom 18. Oktober 2013 sowie dazugehöriger Rechnung gleichen Datums auferlegte die ombudscom Suissephone Verfahrensgebühren in der Höhe von Fr. 680.– zuzüglich 8 % Mehrwertsteuer, insgesamt ausmachend Fr. 734.40 (Schlichtungsverfahren Nr. C31284). In ihrer Begründung führt sie aus, bei der Festsetzung der Gebühr, welche sich zwischen Fr. 200.– und Fr. 3'000.– zu bewegen habe, habe sie der unterdurchschnittlichen Komplexität, dem mittleren Aufwand und dem mittleren Streitwert Rechnung getragen sowie eine Erhöhung von 20 % für Fallzahler vorgenommen (Art. 14 Abs. 1 und Abs. 3 Verfahrens- und Gebührenreglement der Stiftung ombudscom vom 1. Juli 2013, genehmigt durch das Bundesamt für Kommunikation [BAKOM] mit Verfügung vom 18. Juni 2013, [nachfolgend: Verfahrens- und Gebührenreglement]).

A.b In dem von B._____ am 16. Juli 2013 eingeleiteten Schlichtungsverfahren (Nr. C30286) auferlegte die ombudscom Suissephone mit Verfügung vom 18. Oktober 2013 sowie Rechnung gleichen Datums ebenfalls eine Verfahrensgebühr von Fr. 680.– zuzüglich 8 % Mehrwertsteuer, insgesamt ausmachend Fr. 734.40. Die Höhe der Gebühr rechtfertige sich aufgrund der unterdurchschnittlichen Komplexität, dem mittleren Streitwert sowie dem mittleren Aufwand; namentlich habe infolge des Entgegenkommens der Anbieterin lediglich ein kurzer Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet werden müssen. Zudem sei auch hier eine Erhöhung von 20 % für Fallzahler angezeigt gewesen.

A.c C._____ leitete am 7. September 2013 ein Schlichtungsverfahren bei der ombudscom ein (Nr. C31415), welches mit Verfügung vom 14. November 2013 und unter Beilage der dazugehörigen Gebührenrechnung seinen Abschluss fand. Darin wurde Suissephone eine Verfahrensgebühr im Umfang von Fr. 688.– zuzüglich 8 % Mehrwertsteuer, insgesamt ausmachend Fr. 743.05, auferlegt. Die Höhe der Gebühr begründet die ombudscom mit der unterdurchschnittlichen Komplexität, dem hohen Streitwert sowie den mittleren Aufwand. Zudem sei die Gebühr aufgrund des Fallzahlerzuschlags um 20 % erhöht worden.

A.d Am 20. September 2013 leitete D._____ ein Schlichtungsverfahren gegen Suissephone ein (Nr. C31730). Mit Verfügung vom 14. November 2013 (samt dazugehöriger Rechnung) stellte ihr die ombudscom Verfahrensgebühren von Fr. 786.– zuzüglich 8 % Mehrwertsteuer, insgesamt ausmachend Fr. 848.90, in Rechnung. Bei der Festsetzung der Gebühr sei die unterdurchschnittliche Komplexität, der mittlere Aufwand sowie der mittlere Streitwert berücksichtigt worden sowie eine Erhöhung um 20 % für Fallzahler erfolgt.

A.e In dem von E._____ am 20. August 2013 eingeleiteten Schlichtungsverfahren (Nr. C31051) auferlegte die ombudscom Suissephone mit Verfügung vom 18. Oktober 2013 (inkl. Rechnung) eine Gebühr in der Höhe von Fr. 605.– zuzüglich 8 % Mehrwertsteuer, insgesamt ausmachend Fr. 653.40. Sie bezeichnete dieses Verfahren, welches infolge Rückzugs des Schlichtungsbegehrens durch die Kundin abgeschlossen wurde, als unterdurchschnittlich komplex, mittel aufwändig und mit mittlerem Streitwert. Auch hier sei eine Erhöhung von 20 % für Fallzahler angezeigt gewesen.

A.f Mit Eingabe vom 16. Mai 2013 ersuchte F._____ als Vertreterin von G._____ die ombudscom um Eröffnung eines Schlichtungsverfahrens gegen Suissephone. Mit Verfügung vom 18. Oktober 2013 sowie dazugehöriger Rechnung wurde Suissephone für dieses Verfahren (Nr. C29074) eine Gebühr von Fr. 1'097.– zuzüglich 8 % Mehrwertsteuer, insgesamt ausmachend Fr. 1'184.75 auferlegt. Die Höhe der Gebühr begründete die ombudscom mit der unterdurchschnittlichen Komplexität, dem mittleren Aufwand sowie dem mittleren Streitwert; zudem habe sie eine Erhöhung um 20 % für Fallzahler vorgenommen.

A.g Am 9. Oktober 2013 leitete H._____ bei der ombudscom ein Schlichtungsverfahren (Nr. C32162) ein, welches mit Verfügung vom 28. Oktober 2013 sowie dazugehöriger Rechnung seinen Abschluss fand. Suissephone wurden Verfahrensgebühren in der Höhe von Fr. 851.– zuzüglich 8 % Mehrwertsteuer, insgesamt ausmachend Fr. 919.10, auferlegt. Die ombudscom begründet dies mit der unterdurchschnittlichen Komplexität, dem mittleren Aufwand, dem mittleren Streitwert sowie dem Fallzahlerzuschlag von 20 %. Sie habe einen kurzen Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet, da der Rückzug des Schlichtungsbegehrens durch die Kundin zu spät erfolgt sei.

B.
Gegen diese Verfügungen der ombudscom sowie die darauf basierenden Rechnungen erhebt Suissephone (nachfolgend: Beschwerdeführerin) mit Eingaben vom 20. November 2013 sowie vom 5. Dezember 2013 Beschwerden beim Bundesverwaltungsgericht (Verfahren A-6494/2013, A-6504/2013, A-6505/2013, A-6506/2013, A-6507/2013, A-6867/2013 und A-6871/2013). Sie beantragt die Aufhebung der angefochtenen Verfügungen, eventualiter eine angemessene Herabsetzung der erhobenen Gebühren. In verfahrensrechtlicher Hinsicht stellt sie den Antrag, die angehobenen Beschwerdeverfahren zu vereinigen. In den Beschwerden vom 5. Dezember 2013 stellt sie zudem den Eventualantrag, die Verfahren seien bis zum Entscheid im Beschwerdeverfahren A-6494/2013 zu sistieren.

Zur Begründung macht sie im Wesentlichen geltend, sie habe sich jeweils nach der Einleitung des Schlichtungsverfahrens mit der Kundin/dem Kunden geeinigt und auf die Forderungen verzichtet; eine Kopie der entsprechenden Schreiben habe sie der ombudscom zukommen lassen. Da somit keine zivilrechtliche Streitigkeit mehr bestanden habe, die Voraussetzung für ein Schlichtungsverfahren sei, hätte die ombudscom die Verfahren abschreiben müssen. Sämtliche Aufwendungen, welche sie nach Erhalt dieser Schreiben getätigt habe, seien nicht mehr notwendig gewesen und hätten daher nicht verrechnet werden dürfen. Zudem entspreche die Höhe der Gebühr nicht den tatsächlichen Aufwendungen und verletze das Äquivalenzprinzip. Vor diesem Hintergrund sei es auch fraglich, wie sich der Zuschlag von 20 % für Fallzahler rechtfertigen lasse.

C.
Mit Verfügungen vom 22. November 2013 und 10. Dezember 2013 hat das Bundesverwaltungsgericht die Beschwerdeverfahren A-6494/2013, A-6504/2013, A-6505/2013, A-6506/2013 und A-6507/2013 sowie die Beschwerdeverfahren A-6867/2013 und A-6871/2013 vereinigt und unter der Verfahrensnummer A-6494/2013 weitergeführt.

D.
In ihrer Vernehmlassung vom 14. Januar 2014 beantragt die ombudscom (nachfolgend: Vorinstanz) die Abweisung der Beschwerden. Sie macht insbesondere geltend, ein Schlichtungsverfahren könne nur wegen Säumnis, der Einleitung eines Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahrens in der gleichen Sache oder bei Wegfall einer Eintretensvoraussetzung nach Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement abgeschrieben werden.

Da in den vorliegenden Fällen die Eintretensvoraussetzungen erfüllt gewesen seien, hätten die Verfahren nur durch einen Schlichtungsvorschlag beendet werden können, sofern die Kundin/der Kunde das Schlichtungsbegehren nicht bereits zurückgezogen habe.

Die Verfahrenskosten, welche nur für eigentliche Schlichtungsverfahren erhoben werden dürften, würden aufgrund der Komplexität des Falls, des Streitwerts und des Arbeitsaufwands festgesetzt. Da sie sich ausschliesslich über die Verfahrenskosten finanziere, müssten damit sowohl der gesamte Betriebsaufwand als auch sämtliche Anfragen gedeckt werden. Anfragen würden dann vorliegen, wenn sich eine Kundin/ein Kunde an die Schlichtungsstelle wende, die Voraussetzungen zur Einleitung eines Verfahrens jedoch noch nicht erfüllt seien, wobei das Verhältnis zwischen Anfragen und eingeleiteten Schlichtungsverfahren bei 80 % zu 20 % liege. Damit sie kostendeckend arbeiten könne, müssten die Verfahrenskosten pro Fall durchschnittlich Fr. 974.20 betragen. Der Vergleich mit den in den vorstehend genannten Verfahren erhobenen Gebühren zwischen Fr. 653.– und Fr. 1'184.– zeige, dass unter Berücksichtigung des jeweiligen Arbeitsaufwands, der Komplexität und des Streitwerts das Äquivalenzprinzip gewahrt sei.

E.
Am 4. Februar 2014 reicht die Vorinstanz weitere Akten ein.

F.
In der Replik vom 17. Februar 2014 hält die Beschwerdeführerin an ihren Anträgen fest. Ergänzend führt sie aus, Gebühren seien so anzusetzen, dass die für den einzelnen Verwaltungsakt entstandenen Aufwendungen in Rechnung gestellt würden. Weder seien mit den eigentlichen Fällen auch die Anfragen mitzufinanzieren noch könne sie für den übermässigen Personal- und Werbeaufwand der Vorinstanz kostenpflichtig werden.

G.
Die Vorinstanz hält in ihrer Duplik vom 14. März 2014 an ihrem Standpunkt und ihren Rechtsbegehren vollumfänglich fest.

H.
Auf weitere Vorbringen der Parteien sowie die sich bei den Akten befindlichen Schriftstücke wird, sofern entscheidrelevant, 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 VGG genannten Behörden.

Angefochten sind Gebührenverfügungen, welche die Gebühr exklusive Mehrwertsteuer ausweisen und damit die konkrete Zahlungspflicht der Verfügungsadressatin festlegen. Ihnen beigefügt ist jeweils eine Rechnung, aus welcher die Höhe des zu entrichtenden Betrags inkl. Mehrwertsteuer ersichtlich wird. Die Gebührenverfügungen sind, jedenfalls zusammen mit den Rechnungen, ein taugliches Anfechtungsobjekt und können grundsätzlich beim Bundesverwaltungsgericht angefochten werden (vgl. BVGE 2010/34 E. 1.2; Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5556/2013 vom 18. Juni 2014 E. 1.2).

Die ombudscom ist als Schlichtungsstelle der Telekombranche 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 ihr 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; Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5556/2013 vom 18. Juni 2014 E. 1.2.3).

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. Die Beschwerdeführerin hat als formelle Verfügungsadressatin ohne Weiteres ein aktuelles, schutzwürdiges Interesse an der Aufhe-

bung bzw. Anpassung der angefochtenen Verfügungen der Vorinstanz. Sie ist folglich beschwerdelegitimiert.

1.3 Auf die im Übrigen frist- und formgerecht eingereichten Beschwerden (vgl. Art. 50 und Art. 52 VwVG) ist somit einzutreten.

2.
Das Bundesverwaltungsgericht überprüft die angefochtenen Verfügungen auf Verletzungen von Bundesrecht – einschliesslich der unrichtigen oder unvollständigen Feststellung des Sachverhalts und Überschreitung und Missbrauch des Ermessens – sowie auf Angemessenheit (Art. 49 VwVG).

3.

3.1 In der Replik vom 17. Februar 2014 stellt die Beschwerdeführerin ergänzend den Antrag, die Vorinstanz habe Fälle mit Gebühren von Fr. 200.- zu edieren.

3.2 Das Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht richtet sich nach dem VwVG, soweit das VGG nichts anderes bestimmt (Art. 37 VGG). Das Bundesverwaltungsgericht stellt den Sachverhalt von Amtes wegen fest (Art. 12 VwVG) und bedient sich nötigenfalls verschiedener Beweismittel. Es nimmt die ihm angebotenen Beweise ab, wenn diese zur Abklärung des Sachverhaltes tauglich erscheinen (Art. 33 Abs. 1 VwVG). Das Bundesverwaltungsgericht 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.).

3.3 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.

4.

4.1 In der Hauptsache macht die Beschwerdeführerin geltend, die Vorinstanz habe zu Unrecht einen Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet. Nachdem die Vorinstanz eine Kopie der jeweiligen Schreiben an die Kundin/den Kunden erhalten habe, wonach der Vertrag aufgelöst und auf sämtliche Forderungen verzichtet werde, hätte sie vielmehr die Verfahren abschreiben müssen, da keine zivilrechtliche Streitigkeit mehr bestanden habe. Entgegen der Ansicht der Vorinstanz handle es sich bei diesen Schreiben nicht um ein Angebot, sondern um einen einseitigen Forderungsverzicht, der nicht der Zustimmung durch die Kundin/den Kunden bedürfe. Sämtliche Aufwendungen, welche die Vorinstanz jeweils nach Erhalt dieser Schreiben getätigt habe, seien nicht zulässig gewesen und hätten daher nicht in Rechnung gestellt werden dürfen.

4.2 Die Vorinstanz bringt ihrerseits vor, nach Art. 11 Abs. 1 Bst. d Verfahrens- und Gebührenreglement könne ein Verfahren nur dann abgeschrieben werden, wenn Säumnis vorliege, in der gleichen Sache ein Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren eingeleitet worden oder eine Eintretensvoraussetzung weggefallen sei. Da sich letztere Möglichkeit ausschliesslich auf die in Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement abschliessend genannten Gründe beziehe, habe sie keinen Spielraum, ein Verfahren aus anderen Gründen abzuschreiben. Das Angebot der Beschwerdeführerin an die Kundin/den Kunden, den Vertrag kostenlos aufzulösen, sei jeweils nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens ergangen. Somit hätten die jeweiligen Verfahren – da die Eintretensvoraussetzungen erfüllt gewesen seien – nur durch einen Schlichtungsvorschlag beendet werden können, sofern die Kundin oder der Kunde das Schlichtungsbegehren nicht bereits zurückgezogen habe. Allerdings erübrigten sich inhaltliche Ausführungen in einem Schlichtungsvorschlag, wenn die Anbieterin von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten in ihrer Stellungnahme den Anliegen der Kundin oder des Kunden vollumfänglich nachgekommen sei.

4.3

4.3.1 Nach Art. 12c Abs. 1 FMG i.V.m. Art. 43 Abs. 1 FDV ist die Schlichtungsstelle für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Kundinnen oder Kunden und Anbieterinnen von Fernmelde- und Mehrwertdiensten (nachfolgend: Anbieterin/nen) zuständig. Ihre Aufgabe ist es, in den ihr vorgetragenen Streitigkeiten unabhängig und unparteiisch eine Schlichtung zu erreichen. Art. 44 FDV bestimmt, dass die Schlichtungsstelle ein Verfah-

rensreglement erlässt und dieses sowie ihr Gebührenreglement dem BAKOM zur Genehmigung vorlegt. Bei dieser Norm handelt es sich um eine Delegationsnorm, welche die Vorinstanz dazu ermächtigt, ein eigenes Reglement betreffend Verfahren und Gebühren zu erlassen, allerdings unter der Verpflichtung, dieses dem BAKOM zur Genehmigung vorzulegen. Im Weiteren regelt Art. 45 FDV die Grundsätze für das Verfahren und sieht in Abs. 4 vor, dass die Schlichtungsstelle einen sachgerechten Schlichtungsvorschlag macht, wenn sich die Parteien nicht auf eine Verhandlungslösung einigen können.

4.3.2 Art. 10 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement sieht vor, dass die Schlichtungsstelle den Parteien nach Prüfung der Angelegenheit einen schriftlichen Schlichtungsvorschlag unterbreitet. Beendet wird das Verfahren gemäss Art. 11 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement mit der beidseitigen Annahme des Schlichtungsvorschlags (Bst. a), der Feststellung, dass die Schlichtung gescheitert ist (Bst. b), dem Rückzug des Schlichtungsbegehrens (Bst. c) oder der Abschreibung infolge Säumnis, Wegfalls einer Eintretensvoraussetzung nach Art. 8 Verfahrens- und Gebührenreglement oder Einleitung eines Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahrens in gleicher Sache (Bst. d).

Bis Ende 2011 stellte die Vorinstanz einen in der schriftlichen Stellungnahme der Anbieterin enthaltenen Vergleichsvorschlag der Kundin oder dem Kunden direkt zur Überprüfung zu. Diese konnten dem Angebot entweder zustimmen oder aber der Anbieterin einen Gegenvorschlag unterbreiten (MEIER/SIEGWART, Ombudsstellen für Konsumentenstreitigkeiten, AJP 2012, S. 1532; ombudscom, Jahresberichte 2009, 2010 und 2011, jeweils S. 6). Seit dem Jahr 2012 verfolgt die Vorinstanz eine andere Vorgehensweise. So nimmt sie neu in jedem Fall, selbst wenn die Anbieterin in ihrer schriftlichen Stellungnahme ein Vergleichsangebot macht, eine zumindest kurze Begutachtung vor und arbeitet gestützt darauf einen Schlichtungsvorschlag aus, den sie den Parteien vorlegt (MEIER/SIEGWART, a.a.O., S. 1532 f.). Sie begründet dies mit dem erheblichen Mehraufwand sowie der Verunsicherung auf Kundenseite, die aus der direkten Zustellung eines Vergleichsangebots der Anbieterin an die Kundin/den Kunden resultierte (ombudscom, Jahresbericht 2012, S. 7). Nach MEIER/SIEGWART entspricht dieses Vorgehen den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden, da es die Möglichkeit eröffnet, ein Vergleichsangebot vor einer eventuellen Annahme mit dem Beurteilungsresultat der Vorinstanz zu vergleichen (MEIER/SIEGWART, a.a.O., S. 1533).

4.3.3 Ob es tatsächlich notwendig ist, in jedem Fall einen Schlichtungsvorschlag auszuarbeiten, kann offen bleiben, muss doch die Vorinstanz in ihrer Eigenschaft als unabhängige Instanz über formelle Aspekte ihres Verfahrens, wie das Beenden eines Schlichtungsverfahrens, selbständig entscheiden und diesbezüglich eine eigene Praxis bilden können. Namentlich hält Art. 43 Abs. 2 FDV diesbezüglich fest, dass die Vorinstanz keiner allgemeinen oder besonderen Weisung zur Streitbeilegung unterliegen darf. Soweit die Beschwerdeführerin also geltend macht, die Vorinstanz hätte das Schlichtungsverfahren nicht weiterführen dürfen, so verkennt sie, dass die Verfahrensführung – durch die entsprechenden gesetzlichen Grundlagen ermächtigt – ein Teil eines jeden Schlichtungsverfahren ist, über den die Vorinstanz in eigener Kompetenz zu entscheiden hat. Die Bildung einer entsprechenden Praxis ist ebenfalls nicht zu beanstanden, macht sie doch gerade die Arbeitsweise der Vorinstanz transparent und trägt damit zu deren Konstanz und zur Fortführung einer berechenbaren Behandlung von Streitigkeiten sowie der sich in Zusammenhang mit ihr stellenden Fragen bei.

Im Übrigen findet diese Vorgehensweise auch darin ihre Berechtigung, als der Schlichtungsvorschlag in den vorliegenden Verfahren teilweise weitergehend ist als die Vertragsauflösung bzw. der Forderungsverzicht der Beschwerdeführerin. So enthalten die Schlichtungsvorschläge jeweils eine Saldoklausel, mit welcher sichergestellt wird, dass nach Annahme des Schlichtungsvorschlags keine Ansprüche aus dieser Streitigkeit mehr geltend gemacht werden können. Soweit notwendig, wird die Beschwerdeführerin auch angewiesen, ein (allenfalls) bereits eingeleitetes Inkassoverfahren zu ihren Lasten zurückzuziehen und das Inkassobüro damit zu beauftragen, sämtliche mit dem Inkassoverfahren zusammenhängende Bonitätsdatenbankeneinträge löschen zu lassen. Zudem ist es plausibel, dass durch die Ausarbeitung eines Schlichtungsvorschlag ein gewisser Mehraufwand – bspw. verursacht durch Rückfragen zum Angebot, zur Ausgestaltung eines möglichen Gegenvorschlags oder zur Beurteilung eines Angebots durch die Vorinstanz – vermieden werden kann.

Vor diesem Hintergrund zeigt sich, dass die Vorgehensweise der Vorinstanz, trotz des Vorliegens eines Angebots seitens der Anbieterin einen Schlichtungsvorschlag auszuarbeiten, durchaus berechtigt ist. Die Rüge der Beschwerdeführerin erweist sich somit als unbegründet.

5.

5.1 Die Beschwerdeführerin ist sodann der Ansicht, zumindest das Prüfen der Eintretensvoraussetzungen müsse durch die Minimalgebühr von Fr. 200.– gedeckt sein, ansonsten dieser Mindestansatz nie zum Tragen komme. Die Vorinstanz entgegnet, es gebe weder eine gesetzliche noch eine reglementarische Bestimmung, wonach die für die Zuständigkeitsprüfung zu überbindenden Gebühren Fr. 200.– nicht übersteigen dürften. Die Berechnung beginne bei Fr. 0.– und nicht bei Fr. 200.–; oft würden die Gebühren den Mindestbetrag aufgrund des Aufwands jedoch übersteigen.

5.2 Hinsichtlich der Höhe der Gebühren äussert sich einzig Art. 14 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement, 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 Ansicht 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.

6.

6.1 Im Weiteren bringt die Beschwerdeführerin vor, der Fallzahlerzuschlag von 20 % sei unbegründet und unzulässig. Sie macht somit sinngemäss eine Ungleichbehandlung zwischen Fall- und Vorauszahlern geltend.

6.2 Nach Art. 16 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement hat jede Anbieterin die Möglichkeit, die Verfahrensgebühren im Voraus zu bezahlen. Dazu schliesst sie mit der Schlichtungsstelle einen entsprechenden Vertrag ab. Die Höhe der jeweils halbjährlich im Voraus zu bezahlenden Gebühren wird von der Schlichtungsstelle aufgrund der in Rechnung gestellten Gebühren des vorangehenden Semesters festgesetzt; verzinst werden die einbezahlten Vorauszahlungen nicht (Art. 16 Abs. 2 und Abs. 3

Verfahrens- und Gebührenreglement). Anbieterinnen, die sich nicht als Vorauszahler konstituieren, bezahlen die Verfahrensgebühren pro Fall, an dem sie beteiligt sind bzw. beteiligt sein sollten, wobei sich die Gebühren um 20 % erhöhen (Art. 14 Abs. 3 und Art. 16 Verfahrens- und Gebührenreglement).

Ein Erlass verletzt das Gebot der Rechtsgleichheit (Art. 8 Abs. 1 der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft vom 18. April 1999 [BV, SR 101]), wenn er rechtliche Unterscheidungen trifft, für die ein vernünftiger Grund in den zu regelnden Verhältnissen nicht ersichtlich ist, oder Unterscheidungen unterlässt, die sich aufgrund der Verhältnisse aufdrängen. Das Rechtsgleichheitsgebot ist insbesondere verletzt, wenn Gleiches nicht nach Massgabe seiner Gleichheit gleich oder Ungleiches nicht nach Massgabe seiner Ungleichheit ungleich behandelt wird (vgl. BGE 136 II 120 E. 3.3.2; HÄFELIN/MÜLLER/UHLMANN, Allgemeines Verwaltungsrecht, 6. Aufl. 2010, Rz. 497 mit Hinweisen).

6.3 Während sich die Vorauszahler vertraglich verpflichten, für die Delegationsdauer von fünf Jahren einen bestimmten Betrag halbjährlich im Voraus zu bezahlen, werden den Fallzahlern die Verfahrenskosten nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens mittels Verfügung in Rechnung gestellt. Mit der Kostenerhebung bei Fallzahlern geht somit nicht nur ein grösserer Aufwand einher, sondern die Vorinstanz trägt auch das Inkassorisiko. Da die Vorauszahler, sofern die Jahresrechnung der Vorinstanz einen Verlust aufweist, diesen anteilsmässig zu begleichen haben (vgl. ombudscom, Jahresbericht 2013, S. 36 ff.), und ihre geleisteten Beträge auch nicht verzinst werden, ist nicht ersichtlich, inwiefern sie bevorzugt behandelt werden sollten. Schliesslich steht es jeder Anbieterin frei, sich für die eine oder andere Variante zu entscheiden. Insgesamt betrachtet bestehen vernünftige Gründe dafür, die Kostenerhebung unterschiedlich zu gestalten, mithin bei Fallzahlern die Gebühren um 20 % zu erhöhen. Eine Verletzung des Rechtsgleichheitsgebots liegt demnach nicht vor.

7.

7.1 Schliesslich macht die Beschwerdeführerin sinngemäss geltend, die von der Vorinstanz in Rechnung gestellten Gebühren würden in einem offensichtlichen Missverhältnis zum jeweiligen Streitwert stehen und rügt somit eine Verletzung des Äquivalenzprinzips. Die kurze Zeit, innert der ein Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet worden sei, zeige, dass keinerlei

Fachkenntnis oder spezielle Aufwendungen dafür erforderlich gewesen seien. Daher seien die Verfahrenskosten auf nicht wesentlich mehr als Fr. 200.– zu reduzieren, falls die Verfügungen nicht aufgehoben würden.

7.2 Die Vorinstanz bringt diesbezüglich vor, die Gebühren würden aufgrund des Arbeitsaufwands, des Streitwertes sowie der Komplexität des Falles festgesetzt, wobei vor allem der Zeitfaktor massgebend sei. Unter Berücksichtigung dieser Kriterien würden die der Beschwerdeführerin auferlegten Gebühren zwischen Fr. 653.– und Fr. 1'184.– das Äquivalenzprinzip nicht verletzen.

Sodann führt die Vorinstanz aus, sie habe den gesamten Betriebsaufwand der Stiftung und der Schlichtungsstelle ausschliesslich über die Verfahrensgebühren der Anbieterinnen, welche nur für eigentliche Schlichtungsverfahren erhoben werden dürften, abzüglich die den Kunden auferlegten Behandlungsgebühren von Fr. 20.– zu finanzieren. Dies sei bei der Festsetzung der Gebühr zu berücksichtigen, tragen doch gemäss den gesetzlichen Vorgaben die Anbieterinnen auch die Kosten für den Aufwand, der aus der Erteilung von Auskünften entstehe. Um kostendeckend arbeiten zu können, hätten die Verfahrensgebühren im Jahr 2013 pro Fall durchschnittlich Fr. 974.20 betragen müssen.

7.3

7.3.1 Das Kostendeckungsprinzip besagt, dass der Gesamtertrag der Gebühren die gesamten Kosten des betroffenen Verwaltungszweigs nicht oder nur geringfügig übersteigen darf (BGE 139 III 334 E. 3.2.3, 132 II 371 E. 2.1.; BVGE 2010/34 E. 9; HÄFELIN/MÜLLER/UHLMANN, a.a.O., Rz. 2637 mit Hinweisen). Bei der Prüfung der Frage, ob eine Verfahrensgebühr der Vorinstanz nicht in einem offensichtlichen Missverhältnis zur erbrachten Leistung steht (vgl. nachfolgend die Ausführungen zum Äquivalenzprinzip, E. 7.4), ist somit auch dem Umstand Rechnung zu tragen, dass die Gebühren von Gesetzes wegen die Kosten der Vorinstanz insgesamt decken sollen (vgl. Art. 40 FMG).

7.3.2 Aus den Akten sowie der Darlegung der Vorinstanz geht hervor, dass die Vorinstanz im Jahr 2012 einen geringfügigen Ertragsüberschuss von ca. Fr. 67'000.– erzielte, welchen sie – wie auch in früheren Jahren mit positivem Jahresabschluss – anteilsmässig an die Fernmeldedienstanbieterinnen zurückbezahlte. In der Jahresrechnung 2013 ist hingegen ein Verlust von über Fr. 190'000.– ausgewiesen. Vor diesem Hin-

tergrund kann nicht gesagt werden, die Vorinstanz arbeite gewinnorientiert. Da die Vorinstanz mit den Gebühren, die sie für die Schlichtungsverfahren erhebt, ihren gesamten Betriebsaufwand – unter anderem die Gehälter der Mitarbeiter, die Miete der Räumlichkeiten und die Kosten für das Informatiksystem – sowie die Beantwortung von Kundenanfragen zu finanzieren hat, kommt sie nicht umhin, zur Deckung ihrer laufenden Kosten Verfahrensgebühren zu erheben, welche möglicherweise die Kosten des im konkreten Einzelfall entstandenen Aufwands übersteigen. Ein solches Vorgehen ist zumindest so lange nicht zu beanstanden, als zwischen dem Streitwert und der erhobenen Gebühr kein offensichtliches Missverhältnis besteht (vgl. Ausführungen zum Äquivalenzprinzip E. 7.4), besteht doch der Wert des Schlichtungsverfahrens letztlich darin, eine Streitigkeit rasch zu beenden und deutlich höhere Folgekosten eines Zivilprozesses, eines Betreibungs- oder Strafverfahrens zu vermeiden (vgl. Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5556/2013 vom 18. Juni 2014 E. 5.3.1).

7.3.3 An diesem Ergebnis vermag auch der Umstand nichts zu ändern, dass die Vorinstanz darauf verzichtet, die im Gesetz vorgesehene Behandlungsgebühr von Fr. 20.– einzufordern (vgl. Art. 12c Abs. 2 FMG und Art. 12 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement). Ob es zulässig ist, dass die Vorinstanz diese Behandlungsgebühr von Fr. 20.– nicht einfordert, kann offen bleiben, erfüllen doch die eingeforderten Gebühren das Kostendeckungsprinzip auch so. Die Behandlungsgebühr wird gemäss Art. 12 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement erst dann erhoben, wenn eine Kundin oder ein Kunde die Schlichtungsstelle mittels Gesuch anruft, also nicht bereits bei einer telefonischen Kontaktaufnahme, welche der Auskunft dient. Bei den rund 1'000 Schlichtungsverfahren pro Jahr ergeben sich somit lediglich Fr. 20'000.–, um das Defizit der Vorinstanz zu reduzieren. Weiter ist zu berücksichtigen, dass die Rechnungsstellung und allfällige Inkassoverfahren zur Eintreibung der Behandlungsgebühr auch Kosten verursachen würden.

7.3.4 Wie bereits aufgeführt, weist die Jahresrechnung 2013 einen Verlust von über Fr. 190'000.– aus, weshalb bei weitem nicht davon gesprochen werden kann, dass der Gesamtertrag der Gebühren die gesamten Kosten stark übersteigen würde (Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5556/2013 vom 18. Juni 2014 E. 5.3.2). Die der Beschwerdeführerin auferlegten Verfahrensgebühren verletzen demnach das Kostendeckungsprinzip nicht. Zu prüfen bleibt, ob diese dem Äquivalenzprinzip entsprechen.

7.4

7.4.1 Das Äquivalenzprinzip verlangt in Konkretisierung des Verhältnismässigkeitsgrundsatzes insbesondere, dass eine Gebühr nicht in einem offensichtlichen Missverhältnis zum objektiven Wert der bezogenen Leistung stehen darf, sondern sich in vernünftigen Grenzen bewegen muss (BGE 131 II 735 E. 3.2 mit Hinweisen). 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 betreffenden Verwaltungszweiges 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. 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. 2642). 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 (TSCHANNEN/ZIMMERLI/MÜLLER, Allgemeines Verwaltungsrecht, 4. Aufl. 2014, § 58, Rz. 19 ff.; vgl. zum Ganzen auch Urteile des Bundesverwaltungsgerichts A-5556/2013 vom 18. Juni 2014 E. 5.4, A-5998/2010 vom 29. März 2012 E. 5 und A-6384/2011 vom 11. Oktober 2012 E. 7.3).

7.4.2 Wie bereits ausgeführt legt Art. 14 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement einen Rahmen für die den Fernmelde- und Mehrwertdienstanbieterinnen aufzuerlegenden Verfahrensgebühren von Fr. 200.– bis Fr. 3'000.– (exkl. Mehrwertsteuer) fest. Abs. 2 dieser Bestimmung hält die Vorinstanz dazu an, die Verfahrensgebühren namentlich aufgrund der Komplexität des Falles, des Streitwerts und des Arbeitsaufwands festzusetzen. Nach Abs. 3 i.V.m. Art. 16 Verfahrens- und Gebührenreglement werden die Verfahrensgebühren um 20 % erhöht, wenn es sich beim pflichtigen Anbieter nicht um einen Vorauszahler handelt, der die Verfahrenskosten per vertraglicher Verpflichtung mit der Vorinstanz vorab entrichtet. Das Bundesverwaltungsgericht hatte bereits mehrfach Gebühren der Vorinstanz auf ihre Rechtmässigkeit hin zu überprüfen. Nicht beanstandet wurde unter anderem:

– Eine Gebühr in der Höhe von Fr. 1'510.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) bei einem Streitwert von Fr. 456.– für ein Verfahren, in dem ein fundierter Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet wurde und dafür ein erheblicher Aufwand betrieben wurde (Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5556/2013 vom 18. Juni 2014 E. 5.4.4).

– Eine Gebühr in der Höhe von Fr. 1'620.– (zzgl. Mehrwertsteuer, ohne Fallzahlerzuschlag von 20 %) für ein Verfahren mit einem Streitwert von Fr. 422.25, in dem ein Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet wurde und ein gewisser Aufwand für eine vertiefte Würdigung des Sachverhalts sowie der Rechtslage betrieben wurde (Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-4903/2010 vom 17. März 2011 E. 5.3.3).

Als unangemessen bzw. mit dem Äquivalenzprinzip nicht vereinbar eingestuft wurde bzw. wurden insbesondere:

– Eine Gebühr von Fr. 780.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) für ein Verfahren mit einem Streitwert von Fr. 75.35, in dem sich die Parteien während des einfachen Schriftenwechsels einigten und in dem die Vorinstanz keine eigenen rechtlichen Abklärungen vornehmen musste. Die Sache wurde zur Neubeurteilung an die Vorinstanz zurückgewiesen (Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-4903/2010 vom 17. März 2011 E. 5.3.1).

– Eine Gebühr von Fr. 900.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) für ein Verfahren mit einem Streitwert von Fr. 115.85, in dem sich die Parteien während des Schriftenwechsels einigten, die Vorinstanz einen Schlichtungsvorschlag ausarbeitete, der sich auf die Wiederholung der Parteistandpunkte sowie die Einigung beschränkte, und dafür einen Aufwand von zwei Stunden geltend machte. Die Gebühr wurde auf Fr. 700.– reduziert (Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5998/2010 vom 29. März 2012 Bst. A.a und E. 5.3.1).

– Gebühren zwischen Fr. 816.– und Fr. 1'143.– in Verfahren, in denen eine Einigung erst nach mehrmaligem Austausch von Angeboten bzw. Gegenangeboten zustande kam, eine eigene rechtliche Beurteilung und Sachverhaltsanalyse jedoch unterbleiben konnte. Die Gebühren, welche Fr. 816.– überstiegen, wurden jeweils auf Fr. 820.– festgesetzt (Urteil des Bundesverwaltungsgerichts A-5998/2010 vom 29. März 2012 Bst. A.b und E. 5.3.2).

Die vorliegenden Gebührenverfügungen sind im Lichte dieser Rechtsprechung zu prüfen.

7.4.3 Im Schlichtungsverfahren C31284 bestritt die Kundin, einen Vertrag mit der Beschwerdeführerin abgeschlossen zu haben bzw. sie berief sich auf die rechtzeitige Kündigung, weshalb sie sich weigerte, die Pauschale

infolge vorzeitiger Vertragsbeendigung in der Höhe von Fr. 289.– zu bezahlen. Die Beschwerdeführerin liess sich nicht vernehmen, stellte der Vorinstanz jedoch eine Kopie ihres Schreibens an die Kundin zu, wonach sie den Vertrag aus Kulanz auflöse und auf die Auflösungspauschale sowie die Mahnkosten verzichte. Die Vorinstanz stellte den Parteien in der Folge einen Schlichtungsvorschlag zu. Da die Kundin das Schlichtungsbegehren daraufhin zurückzog, schloss die Vorinstanz das Verfahren ab und stellte der Beschwerdeführerin eine Verfahrensgebühr in der Höhe von Fr. 680.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) in Rechnung. Sie stützte sich dabei auf die unterdurchschnittliche Komplexität, den mittleren Streitwert (Fr. 289.–), den mittleren Aufwand sowie den Zuschlag für Fallzahler.

Den von der Vorinstanz eingereichten Unterlagen lässt sich entnehmen, dass ihre Tätigkeit hauptsächlich darin bestand, die notwendigen Unterlagen sowie die Stellungnahme der Beschwerdeführerin einzufordern, in einem separaten Schreiben nochmals einen Mahnstopp zu verlangen und einen Schlichtungsvorschlag auszuarbeiten. Die jeweiligen Begleitschreiben bestehen aus Standardtexten bzw. Textbausteinen und finden sich in jedem der vorliegenden Verfahren. Der fünfseitige Schlichtungsvorschlag, dessen zwei letzte Seiten für die Unterschriften reserviert sind, beschränkt sich darauf, das Begehren der Kundin beinahe wörtlich wiederzugeben, einen Teil der Stellungnahme der Beschwerdeführerin aus deren Mitteilung zu übernehmen und gestützt darauf das Schlichtungsergebnis festzuhalten. Wie aus den Akten hervorgeht und von der Vorinstanz auch nicht bestritten wird, hat sie keine rechtlichen Abklärungen getätigt, da die Beschwerdeführerin dem Begehren der Kundin vollumfänglich entsprochen hat. Zu Recht bezeichnet die Vorinstanz daher die Komplexität als unterdurchschnittlich und auch der zeitliche Aufwand von 1 Stunde und 50 Minuten ist nicht zu beanstanden. Unter Berücksichtigung des Gebührenrahmens, der Fr. 200.– bis Fr. 3'000.– beträgt, der bisherigen Rechtsprechung, namentlich des in E. 7.4.2 vierten Lemmas genannten Urteils, sowie des strittigen Betrags von Fr. 289.– liegt insgesamt betrachtet kein offensichtliches Missverhältnis zwischen den Verfahrensgebühren von Fr. 680.– und dem Leistungswert vor. Die von der Vorinstanz in Rechnung gestellte Gebühr ist demnach nicht zu beanstanden.

7.4.4 Nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens C30286 löste die Beschwerdeführerin zunächst nur den Vertrag auf und hielt an der Forderung der Gesprächskosten fest. Nachdem die Vorinstanz die Ausarbeitung eines Schlichtungsvorschlags ankündigte, verzichtete die Be-

schwerdeführerin auch auf diese Kosten sowie die Mahngebühren und zog das bereits eingeleitete Inkassoverfahren zurück. Da sie den Schlichtungsvorschlag nicht unterzeichnete, schloss die Vorinstanz das Verfahren als gescheitert ab und stellte eine Verfahrensgebühr von Fr. 680.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) in Rechnung.

Aus den Unterlagen geht hervor, dass sich der Aufwand der Vorinstanz, den sie mit 1 Stunde und 50 Minuten beziffert, nicht wesentlich vom oben genannten Verfahren unterscheidet. Namentlich hat sie auch in diesem Fall lediglich einen kurzen Schlichtungsvorschlag ausarbeiten müssen, da die Beschwerdeführerin den Begehren des Kunden entsprochen hat. Anhaltspunkte für rechtliche oder vertiefte tatsächliche Abklärungen sind auch im vorliegenden Fall nicht vorhanden. Da der Streitwert mit Fr. 289.– (recte: Fr. 377.10, zusammengesetzt aus den Gesprächskosten von Fr. 88.10 sowie der dem Kunden vor Eröffnung des Schlichtungsverfahrens angedrohten Auflösungspauschale von Fr. 289.–) im Unterschied zum vorherigen Verfahren sogar höher ist, steht die erhobene Gebühr von Fr. 680.– erst Recht nicht in einem offensichtlichen Missverhältnis zur Leistung der Vorinstanz.

7.4.5 Im Schlichtungsverfahren C31415 machte der Kunde geltend, er habe aufgrund der telefonischen Auskunft davon ausgehen dürfen, dass er nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit den Vertrag jederzeit hätte auflösen können. Er sei daher nicht gewillt, die Auflösungspauschale von Fr. 289.– infolge vorzeitiger Kündigung sowie der Mahnkosten, insgesamt ausmachend Fr. 625.65 (recte: Fr. 628.15), zu bezahlen; ohnehin basiere der Vertragsabschluss auf einer absichtlichen Täuschung. Auf die Aufforderung der Vorinstanz eine Stellungnahme einzureichen, teilte die Beschwerdeführerin mit, sie werde den Vertrag auflösen, auf sämtliche Forderungen verzichten und das bereits eingeleitete Inkasso- und Betreibungsverfahren zurückziehen. Den daraufhin ausgearbeiteten Schlichtungsvorschlag unterzeichnete sie dagegen nicht und das Verfahren wurde als gescheitert abgeschlossen. Die Vorinstanz stellte ihr eine Verfahrensgebühr von Fr. 688.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) in Rechnung. Sie bezeichnete dieses Verfahren als unterdurchschnittlich komplex, da keine juristischen Abklärungen erforderlich gewesen seien, mittel aufwändig und mit hohem Streitwert.

Das vorliegende Verfahren ist hinsichtlich des Arbeitsaufwands (1 Stunde und 45 Minuten) und der Komplexität vergleichbar mit den vorherigen Verfahren. Bezüglich der Beurteilung kann daher auf die vorstehenden

Ausführungen verwiesen werden. Folglich ist auch in diesem Fall festzustellen, dass die Verfahrensgebühr in der Höhe von Fr. 688.– mit dem Äquivalenzprinzip vereinbar ist.

7.4.6 Im von der Ausgangslage her sehr ähnlichen Schlichtungsverfahren C31730 – Auflösung des Vertrags und Stornierung der Auflösungspauschale sowie der Gesprächs- und Mahnkosten in der Höhe von insgesamt Fr. 348.10 durch die Beschwerdeführerin nach Einleitung des Schlichtungsverfahrens – unterzeichnete die Beschwerdeführerin den Schlichtungsvorschlag ebenfalls nicht. Die Vorinstanz schloss das Verfahren als gescheitert ab und stellte der Beschwerdeführerin eine Verfahrensgebühr von Fr. 786.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) in Rechnung. Bei der Festsetzung der Gebühr sei die unterdurchschnittliche Komplexität, der mittlere Aufwand sowie der mittlere Streitwert berücksichtigt worden.

Auch dieses Verfahren ist insofern mit den oben genannten vergleichbar, als die Vorinstanz keine rechtlichen Abklärungen vornehmen musste und daher lediglich einen kurzen Schlichtungsvorschlag auszuarbeiten hatte; der Aufwand ist mit 2 Stunden und 5 Minuten hingegen höher ausgefallen. Mit Blick auf den strittigen Betrag von Fr. 348.10 sowie die Ausführungen zur Verhältnismässigkeit in den Verfahren C30286 und C31415 steht die erhobene Gebühr von Fr. 786.– nicht in einem offensichtlichen Missverhältnis mit dem Leistungswert.

7.4.7 Auch im Schlichtungsverfahren C31051 teilte die Beschwerdeführerin der Vorinstanz nach Eröffnung des Schlichtungsverfahrens mit, sie werde den Vertrag auflösen und auf die Auflösungspauschale sowie die Gesprächs- und Mahnkosten verzichten. Die Kundin zog daraufhin das Schlichtungsbegehren zurück und die Vorinstanz schloss das Verfahren ab. Die Verfahrensgebühr belief sich auf Fr. 605.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %).

Aus den Akten geht hervor, dass sich der Aufwand der Vorinstanz darauf beschränkte, nach der Einforderung der relevanten Unterlagen die Beschwerdeführerin zur Stellungnahme aufzufordern und schliesslich das Verfahren infolge Rückzugs des Schlichtungsbegehrens durch die Kundin abzuschliessen. Ihr Arbeitsaufwand ist abgesehen davon, dass sich vorliegend die Ausarbeitung eines Schlichtungsvorschlags erübrigte, mit dem der bisher geprüften Verfahren vergleichbar und in der geltend gemachten Höhe von 1 Stunde und 35 Minuten auch nicht zu beanstanden. Da

keine rechtlichen Abklärungen erforderlich waren, geht die Vorinstanz zudem zu Recht von einer unterdurchschnittlichen Komplexität aus. Unter Berücksichtigung des strittigen Betrags von Fr. 306.85 kann deshalb nicht von einem offensichtlichen Missverhältnis zwischen Kosten und Leistungswert ausgegangen werden.

7.4.8 Im Schlichtungsverfahren C29074 bestritt der Kunde, einen Vertrag mit der Beschwerdeführerin abgeschlossen zu haben, weshalb er die Auflösungspauschale von Fr. 289.– sowie die Mahngebühren nicht bezahlen wollte. Nachdem die Beschwerdeführerin von der Vorinstanz zur Stellungnahme aufgefordert wurde, löste sie den Vertrag auf und stornierte sämtliche Forderungen. Die Vorinstanz erstellte daraufhin einen Schlichtungsvorschlag, den die Beschwerdeführerin jedoch nicht unterzeichnete. Für dieses als gescheitert abgeschlossene Verfahren, das sie als unterdurchschnittlich komplex, mittel aufwändig und mit mittlerem Streitwert bezeichnete, stellte sie der Beschwerdeführerin eine Verfahrensgebühr von Fr. 1'097.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %) in Rechnung.

In diesem Verfahren macht die Vorinstanz mit 2 Stunden und 55 Minuten einen höheren Aufwand geltend als in den bisherigen Verfahren, da ihr unter anderem erst nach der vierten Aufforderung sämtliche relevanten Unterlagen für die Prüfung der Eintretensvoraussetzungen vorlagen. Im Weiteren hat sie auch hier lediglich einen kurzen Schlichtungsvorschlag ausarbeiten müssen, da die Beschwerdeführerin den Begehren des Kunden vollumfänglich entsprach. Rechtliche Abklärungen waren somit nicht erforderlich. In Anbetracht des strittigen Betrags von Fr. 289.– ist die Gebühr im Umfang von Fr. 1'097.– zwar eher hoch ausgefallen, sie ist aber aufgrund des deutlich höheren Zeitaufwands mit dem Äquivalenzprinzip noch vereinbar.

7.4.9 Schliesslich löste die Beschwerdeführerin auch im Schlichtungsverfahren C32162 den Vertrag nach der Verfahrenseröffnung auf und verzichtete auf die Auflösungspauschale in der Höhe von Fr. 289.–, hielt aber an ihrer Forderung für Fernmeldekosten fest. Die Kundin zog daraufhin das Schlichtungsbegehren zurück und die Vorinstanz schloss das Verfahren ab. Aufgrund der unterdurchschnittlichen Komplexität, dem mittleren Aufwand sowie dem mittleren Streitwert auferlegte sie der Beschwerdeführerin eine Gebühr in der Höhe von Fr. 851.– (zzgl. Mehrwertsteuer, mit Fallzahlerzuschlag von 20 %).

Unter Berücksichtigung der Schlichtungsverfahren C31284 und C30286, bei der der strittige Betrag von gleicher Höhe war und zudem noch ein Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet wurde, erscheint eine Verfahrensgebühr von Fr. 851.– zunächst als eher hoch angesetzt. Bei einer genaueren Prüfung wird jedoch ersichtlich, dass bis zum Eingang der Rückzugserklärung – im Vergleich zu anderen Verfahren – ein deutlich höherer Zeitaufwand ausgewiesen ist. Der Gesamtaufwand beläuft sich auf 2 Stunden und 15 Minuten und setzt sich im Wesentlichen zusammen aus der Einforderung und Prüfung der relevanten Dokumente, dem Prüfen der Eintretensvoraussetzungen, der Aufforderung der Beschwerdeführerin zur Stellungnahme sowie der Anzeige des Verfahrensabschlusses an die Parteien nach Eingang der Rückzugserklärung; eine rechtliche Beurteilung konnte auch in diesem Fall unterbleiben. Die Höhe der Gebühr begründet die Vorinstanz ergänzend mit der Ausarbeitung eines Schlichtungsvorschlags, da der Rückzug des Schlichtungsbegehrens später erfolgt sei. Den Akten lässt sich entnehmen, dass der Rückzug am 24. Oktober 2013, also drei Tage nachdem die Vorinstanz das Schreiben der Beschwerdeführerin über die Vertragsauflösung erhalten hatte, erfolgte und die Vorinstanz in der Zwischenzeit einen Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet hatte. Sie macht dafür einen Aufwand von 5 Minuten geltend; weitere 30 Minuten, die sie für den Schlichtungsvorschlag aufgewendet hat, stellt sie hingegen nicht in Rechnung. Obwohl das Schlichtungsbegehren als durch Rückzug erledigt abgeschrieben wurde, kann aufgrund der genannten Umstände des Einzelfalls noch nicht davon gesprochen werden, dass mit der Gebührenerhebung von Fr. 851.– das Äquivalenzprinzip verletzt wird.

7.5 Gestützt auf die vorstehenden Erwägungen sind sämtliche Beschwerden abzuweisen.

8.

Bei diesem Verfahrensausgang gilt die Beschwerdeführerin als unterliegend und hat daher die Verfahrenskosten zu tragen. Diese werden auf Fr. 2'000.- 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.

Die obsiegende Vorinstanz hat als Behörde keinen Anspruch auf eine Parteientschädigung (vgl. Art. 7 Abs. 3 VGKE). Der unterliegenden Be-

schwerdeführerin steht ebenfalls keine Parteientschädigung zu (vgl. Art. 64 Abs. 1 VwVG und Art. 7 Abs. 1 VGKE).

Demnach erkennt das Bundesverwaltungsgericht:

1.
Die Beschwerden in den Verfahren A-6494/2013, A-6504/2013, A-6505/2013, A-6506/2013 A-6507/2013, A-6867/2013 und A-6871/2013 gegen die Gebührenverfügungen C31284, C29074, C30286, C32162, C31051, C31415 sowie C31730 werden abgewiesen.

2.
Der Beschwerdeführerin werden Verfahrenskosten in der Höhe von Fr. 2'000.– auferlegt. Dieser Betrag wird mit dem geleisteten Kostenvorschuss in gleicher Höhe verrechnet.

3.
Es wird keine Parteientschädigung zugesprochen.

4.
Dieses Urteil geht an:

– die Beschwerdeführerin (Gerichtsurkunde)
– die Vorinstanz (Gerichtsurkunde)
– das Generalsekretariat UVEK (Gerichtsurkunde)

Für die Rechtsmittelbelehrung wird auf die nächste Seite verwiesen.

Der vorsitzende Richter:	Die Gerichtsschreiberin:
Maurizio Greppi	Flurina Peerdeman

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: