Bundesverwaltungsgericht
Tribunal administratif fédéral
Tribunale amministrativo federale
Tribunal administrativ federal



Abteilung I
A-4211/2014

Urteil vom 28. Mai 2015

Besetzung

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

Parteien

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

gegen

ombudscom, Bundesgasse 26, 3011 Bern,
Vorinstanz.

Gegenstand

Gebühren Schlichtungsverfahren.

Sachverhalt:

A.
Am 14. Februar 2014 ging bei der Stiftung ombudscom Schlichtungsstelle Telekommunikation (nachfolgend: ombudscom) ein vom 7. Februar 2014 datiertes Begehren um Durchführung eines Schlichtungsverfahrens seitens A._____ gegen die Suissephone Communications GmbH (nachfolgend: Suissephone) ein. Darin führte sie aus, ihr Bruder habe ein telefonisches Angebot einer Angestellten der Suissephone angenommen, (monatlich) eine Stunde gratis ins Ausland zu telefonieren. Dass danach alle Kosten über Suissephone abgewickelt würden, sei aber nicht klar gewesen. Da der Telefonanschluss auf sie laute, sei ferner fraglich, ob ihr Bruder dieses Angebot überhaupt habe annehmen können. Ziel des Schlichtungsverfahrens sei die Vertragsauflösung, ohne entsprechende Kosten oder Rechnungen bezahlen zu müssen.

B.
Die ombudscom eröffnete am 26. März 2014 ein Schlichtungsverfahren (Nr. C34861) und lud die Suissephone zur Stellungnahme ein. Mit E-Mail vom 28. März 2014 informierte die Suissephone die ombudscom, sie habe auf alle Forderungen verzichtet sowie alle Gesprächsgebühren (inkl. Mahngebühren) storniert, um weitere Umtriebe zu vermeiden. Der Vertrag sei somit per Saldo aller Ansprüche aufgelöst. Da kein Streit mehr vorliege, fehle es an einer Voraussetzung für das Schlichtungsverfahren. Entsprechend müsse kein Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet werden und man erwarte die Abschreibung des Verfahrens. Am 1. April 2014 stellte die ombudscom den Parteien einen Schlichtungsvorschlag zu, welcher im Wesentlichen die Parteivorbringen wiedergab sowie den Forderungsverzicht und die Vertragsauflösung per Saldo aller Ansprüche als Vorschlag zur Schlichtung auswies. Gleichzeitig setzte sie den Parteien eine Frist an, um den Schlichtungsvorschlag zu unterzeichnen oder einen begründeten Gegenvorschlag zu unterbreiten. Nachdem die Parteien auch innert Nachfrist der Aufforderung der ombudscom nicht nachkamen, schloss diese das Schlichtungsverfahren als gescheitert ab.

C.
Mit Verfügung vom 16. Juni 2014 sowie Rechnung gleichen Datums auferlegte die ombudscom der Suissephone eine Verfahrensgebühr in Höhe von Fr. 1'417.– (inkl. Fallzahlerzuschlag von 20 %) zuzüglich 8 % Mehrwertsteuer, insgesamt ausmachend Fr. 1'530.35.

D.
Mit Eingabe vom 6. August 2014 erhebt die Suissephone (nachfolgend: Beschwerdeführerin) gegen die Verfügung der ombudscom (samt Rechnung) Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht und beantragt, das Verfahren sei bis zum rechtskräftigen Entscheid im Verfahren A-6494/2013 zu sistieren und mit den im Verfahren A-2567/2014 zusammengefassten Verfahren zu vereinigen. Die Verfügung der ombudscom sei aufzuheben, eventualiter sei die Gebühr angemessen herabzusetzen.

E.
Mit Zwischenverfügung vom 12. August 2014 vereinigt das Bundesverwaltungsgericht zwei weitere Beschwerdeverfahren der Beschwerdeführerin (A-4389/2014 und A-4394/2014) mit dem vorliegenden Verfahren A-4211/2014. Das Bundesverwaltungsgericht sistiert sodann die Verfahren mit Zwischenverfügung vom 20. August 2014 bis zum rechtskräftigen Abschluss des vergleichbaren Verfahrens A-6494/2013.

F.
Das Bundesverwaltungsgericht wies die Beschwerden im Verfahren A-6494/2013 mit Urteil vom 27. August 2014, welches am 2. Oktober 2014 in Rechtskraft erwuchs, ab. Das Gericht fordert die Beschwerdeführerin mit Zwischenverfügung vom 24. Oktober 2014 auf, Stellung zu nehmen, ob sie an den vorliegenden Beschwerden festhält oder diese zurückzieht.

G.
Am 10. November 2014 zieht die Beschwerdeführerin zwei Beschwerden betreffend die Schlichtungsverfahren Nr. C35814 (A-4394/2014) und Nr. C35022 (A-4389/2014) zurück. Das Bundesverwaltungsgericht schreibt diese Beschwerdeverfahren mit Entscheid vom 18. November 2014 ab. An der verbleibenden Beschwerde im Schlichtungsverfahren Nr. C34861 (A-4211/2014) hält die Beschwerdeführerin fest.

H.
In ihrer Vernehmlassung vom 9. Dezember 2014 beantragt die ombudscom (nachfolgend: Vorinstanz) die Abweisung der Beschwerde, soweit darauf einzutreten sei. Die Vorinstanz legt dar, sie halte vollumfänglich an der Begründung in ihrer Verfügung fest.

I.
In ihren Schlussbemerkungen vom 26. Januar 2015 beantragt die Beschwerdeführerin die Aufhebung der Verfügung der Vorinstanz. Eventualiter seien die Verfahrensgebühren angemessen herabzusetzen.

J.
Mit Eingabe vom 2. Februar 2015 reicht die Beschwerdeführerin ein an sie adressiertes E-Mail vom 30. Januar 2015 seitens der Vorinstanz unter entsprechender Stellungnahme ein.

K.
Die Vorinstanz stellt mit Eingabe vom 21. April 2015 aufforderungsgemäss den Nachweis über die zeitlichen Aufwendungen im Schlichtungsverfahren Nr. C34861 zu.

L.
Mit Eingabe vom 8. Mai 2015 nimmt die Beschwerdeführerin zum Nachweis betreffend die zeitlichen Aufwendungen der Vorinstanz Stellung.

M.
Auf weitere Vorbringen der Parteien sowie die sich bei den Akten befindlichen Unterlagen wird – soweit 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 und eine Vorinstanz im Sinne 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 als Schlichtungsstelle der Telekombranche gemäss Art. 12*c* Abs. 1 des Fernmeldegesetzes vom 30. April 1997 (FMG, SR 784.10) und Art. 42 Abs. 1 der Verordnung über Fernmeldedienste vom

9. März 2007 (FDV, SR 784.101.1) eine Organisation ausserhalb der Bundesverwaltung, welche in Erfüllung der ihr übertragenen öffentlich-rechtlichen Aufgaben des Bundes verfügt. 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-5643/2014 vom 8. April 2014 E. 1.2). Da keine Ausnahme gemäss Art. 32 VGG vorliegt, ist das Bundesverwaltungsgericht zur Beurteilung der vorliegenden Beschwerde zuständig.

1.3 Das Vorhandensein einer Verfügung stellt eine Sachurteilsvoraussetzung des Beschwerdeverfahrens vor dem Bundesverwaltungsgericht dar. Die Verfügung ist Anfechtungsobjekt und deren zu Grunde liegenden Rechtsverhältnisse bilden den Streitgegenstand, sofern sie im Streit liegen (ANDRÉ MOSER/MICHAEL BEUSCH/LORENZ KNEUBÜHLER, Prozessieren vor dem Bundesverwaltungsgericht, 2. Aufl. 2013, Rz. 2.6 f.). Als Verfügungen gelten gemäss Art. 5 Abs. 1 VwVG Anordnungen der Behörden im Einzelfall, die sich auf öffentliches Recht des Bundes stützen und die Begründung, Änderung oder Aufhebung von Rechten oder Pflichten (Bst. a); die Feststellung des Bestehens, Nichtbestehens oder Umfanges von Rechten oder Pflichten (Bst. b); oder die Abweisung von Begehren auf Begründung, Änderung, Aufhebung oder Feststellung von Rechten oder Pflichten, oder Nichteintreten auf solche Begehren (Bst. c) zum Gegenstand haben (vgl. ULRICH HÄFELIN/GEORG MÜLLER/FELIX UHLMANN, Allgemeines Verwaltungsrecht, 6. Aufl. 2010, Rz. 854 ff.; PIERRE TSCHANNEN/ULRICH ZIMMERLI/MARKUS MÜLLER, Allgemeines Verwaltungsrecht, 4. Aufl. 2014, § 28, Rz. 1 ff.; RENÉ WIEDERKEHR/PAUL RICHLI, Praxis des allgemeinen Verwaltungsrechts, Band I, 2012, Rz. 2142 ff. [nachfolgend: Band I]).

Die (nicht unterschriebene) Gebührenverfügung und die Rechnung zusammen bilden ein taugliches Anfechtungsobjekt, gegen welches grundsätzlich die Beschwerde ans Bundesverwaltungsgericht ergriffen werden kann (vgl. Urteile des BVGer A-6762/2013 vom 13. April 2015 E. 1.1; A-5643/2014 E. 1.3; A-6494/2013 vom 27. August 2014 E. 1.1; A-5556/2013 vom 18. Juni 2014 E. 1.2.1 m.w.H.; vgl. insbesondere Urteil des BVGer A-557/2011 vom 2. Dezember 2011 E. 3.).

1.4 Gemäss Art. 48 Abs. 1 VwVG ist zur Beschwerde 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 Beschwerdelegitimation erfordert, dass die drei Voraussetzungen kumulativ erfüllt sind (vgl. MOSER/

BEUSCH/KNEUBÜHLER, a.a.O., Rz. 2.60). Als Verfügungsadressatin hat die Beschwerdeführerin ein aktuelles, schutzwürdiges Interesse an der Aufhebung respektive Anpassung der sie belastenden Verfügung der Vorinstanz. Die Beschwerdeführerin ist somit beschwerdelegitimiert.

1.5 Auf die frist- und formgerecht eingereichte Beschwerde (Art. 50 und Art. 52 VwVG) ist 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 Die Beschwerdeführerin wendet ein, die Vorinstanz hätte das Schlichtungsbegehren abweisen müssen, da sie die Eintretensvoraussetzungen bei dessen Einreichung als nicht gegeben erachtet habe. Die Vorinstanz habe aber im Bemühen, einen Fall zu erhalten, die Kundin aufgefordert, die Anbieterin nochmals zu kontaktieren, um offenbar den Versuch der gütlichen Einigung darzulegen. Sie habe die Kundin mithin aktiv beraten. Die Vorinstanz sei der Auffassung gewesen, das Schlichtungsbegehren erfülle die Voraussetzungen zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens nicht. Sie habe die Kundin aufgefordert, nochmals mit der Beschwerdeführerin Kontakt aufzunehmen, da bei der Sachbearbeiterin eine offensichtliche Unsicherheit bestanden habe, wann ein Schreiben als ernsthafter Lösungsversuch zu verstehen sei. Entgegen der Behauptung der Vorinstanz, sie habe darauf bestanden, dass sich die Kundin insbesondere zur erhaltenen Aufzeichnung des Verkaufsgespräches äussern müsse, lasse sich den Unterlagen nichts Derartiges entnehmen. Die Kundin beziehe sich in ihrem E-Mail vom 11. März 2014 nicht auf die Gesprächsaufzeichnung. Dieses E-Mail könne ferner nicht als Einigungsversuch gewertet werden, da die Kundin lediglich ihren Standpunkt dargelegt habe. Die Vorinstanz habe am 26. März 2014 dennoch das Schlichtungsverfahren eröffnet.

Die Vorinstanz entgegnet, sie prüfe die Eintretensvoraussetzungen jeweils genau und Unklarheiten würden innerhalb des Teams und mit dem Ombudsmann besprochen und geklärt. Bei Erhalt des Schlichtungsbegehrens am 14. Februar 2014 seien die Eintretensvoraussetzungen noch nicht gegeben gewesen. Die Vorinstanz habe insbesondere darauf bestanden,

dass die Kundin zu der von der Beschwerdeführerin erhaltenen Aufzeichnung des Verkaufsgesprächs Stellung nehme, was sie mit E-Mail vom 11. März 2014 getan habe. Die Antwort der Beschwerdeführerin, welche keine neuen Fakten enthalten habe, sei am 13. März 2014 zugestellt worden und daraufhin habe die Vorinstanz am 26. März 2014 das Schlichtungsverfahren eingeleitet.

3.2 Das Bundesverwaltungsgericht hat sich in seiner Rechtsprechung bereits damit auseinandergesetzt, ob die Vorinstanz im Zuge der Prüfung der Eintretensvoraussetzungen von Amtes wegen überhaupt auf ein Schlichtungsbegehren eintreten durfte (vgl. Urteile des BVGer A-4040/2009 vom 10. April 2012 E. 4.2 f. und A-8603/2010 vom 23. August 2011 E. 4). Darf die Vorinstanz mangels Eintretensvoraussetzungen ein Schlichtungsverfahren nicht einleiten, so fehlt der Gebührenverfügung die Grundlage und sie ist aufzuheben (Urteil A-8603/2010 E. 4.7; Urteil des BGer 2C_781/2011 vom 20. Februar 2012 E. 4.4).

Die Schlichtungsstelle ist gemäss Art. 12*c* Abs. 1 FMG i.V.m. Art. 43 Abs. 1 FDV für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden und ihren Anbieterinnen von Fernmelde- oder Mehrwertdiensten (nachfolgend: Anbieter) zuständig. Gemäss Art. 45 Abs. 2 FDV ist ein Schlichtungsbegehren nur zulässig, wenn die einreichende Partei zuvor versucht hat, sich mit der anderen Streitpartei zu einigen (Bst. a); es zu den im Verfahrensreglement der Schlichtungsstelle festgelegten Bedingungen eingereicht wird (Bst. b); es nicht offensichtlich missbräuchlich ist (Bst. c); und kein Gericht oder Schiedsgericht mit der Sache befasst ist (Bst. d). Ein Schlichtungsverfahren wird gemäss Art. 8 Abs. 1 Bst. b des Verfahrens- und Gebührenreglements der Stiftung ombudscom vom 1. Juli 2013 (genehmigt durch das Bundesamt für Kommunikation [BAKOM] mit Verfügung vom 18. Juni 2013 [nachfolgend: Verfahrens- und Gebührenreglement]) namentlich eingeleitet, wenn im Schlichtungsbegehren 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 Bundesverwaltungsgericht hat es im Urteil A-6384/2011 vom 11. Oktober 2012 als erforderlich erachtet, dass die Vorinstanz namentlich im Lichte der Grundsätze der Transparenz und Fairness ihre Behördenpraxis – wann etwa ein gescheiterter Einigungsversuch vorliege – veröffentlicht (Urteil des BVGer A-6384/2011 vom 11. Oktober 2012 E. 6.2). Die Vo-

rinstanz publiziert nunmehr seit Juli 2013 ihre Praxis zu den Eintretensvoraussetzungen auf ihrer Homepage (< http://www.ombudscom.ch > Verfahren > Praxis > Praxis der Schlichtungsstelle zu den Eintretensvoraussetzungen, abgerufen am 30.04.2015 [nachfolgend: Praxis Eintretensvoraussetzungen]; Jahresbericht ombudscom 2013, < http://www.ombudscom.ch > Verfahren > Jahresberichte, S. 7, abgerufen am 30.04.2015 [nachfolgend: Jahresbericht ombudscom Jahr]). Dieser ist zu entnehmen, dass ein Einigungsversuch im Allgemeinen etwa gescheitert ist, wenn auf ein klares und einigermassen plausibles Beanstandungsschreiben des Kunden folgend der Anbieter die Beanstandung ausdrücklich ablehnt oder diese ignoriert, d.h. nicht darauf eingeht und kein Interesse an einer Lösung zeigt (Praxis Eintretensvoraussetzungen, Ziff. 3.1.1.). Beanstandet ein Kunde hingegen, dass am Telefon kein Vertrag zustande gekommen ist und bittet um die Zustellung der Gesprächsaufnahme, so muss der Kunde den Anbieter nochmals kontaktieren, wenn Letzterer die Gesprächsaufnahme zusendet und eine Einigung nicht ausdrücklich oder sinngemäss ablehnt (Praxis Eintretensvoraussetzungen, Ziff. 3.4.1.). Handelt es sich um ein Schreiben des Kunden, in welchem ohne weitere Beanstandung um die Zustellung der Gesprächsaufnahme gebeten wird, so muss der Kunde auf die Zusendung der Gesprächsaufnahme beim Anbieter reagieren und den Inhalt der Gesprächsaufnahme beanstanden (Praxis Eintretensvoraussetzungen, Ziff. 3.4.2.).

3.3 Dem Schlichtungsbegehren vom 7. Februar 2014 lagen betreffend die Darlegung des gescheiterten Einigungsversuchs das Schreiben der Kundin vom 24. Dezember 2013 sowie die Schreiben der Beschwerdeführerin vom 31. Dezember 2013 und 17. Januar 2014 bei. Die Kundin führte in ihrem Schreiben vom 24. Dezember 2013 – kurz zusammengefasst – aus, ihr Bruder habe ein telefonisches Angebot einer Mitarbeiterin der Beschwerdeführerin angenommen. Da sie aber nicht mit dem Vertrag einverstanden sei, sei dieser als nichtig zu erachten. Die Beschwerdeführerin ging in ihrem Antwortschreiben vom 31. Dezember 2013 nicht auf die Vorbringen der Kundin ein, sondern stellte fest, dass mit dieser ein Vertrag mit einer Mindestdauer vereinbart worden sei. Entsprechend könne man ihre Kündigung nicht per sofort entgegennehmen, sondern erst per 22. November 2014. Falls sie den Vertrag vor diesem Datum beenden möchte, müsse sie eine Auflösungsgebühr in Höhe von Fr. 289.– bezahlen. Dem Schreiben vom 17. Januar 2014 ist zu entnehmen, dass die Beschwerdeführerin der Kundin (wie von dieser verlangt) die Gesprächsaufzeichnung auf CD zustellte. Die Beschwerdeführerin wies darauf hin, sie stehe der Kundin bei

allfälligen Fragen zur Verfügung. Obwohl die Beschwerdeführerin die Vorbringen der Kundin im Schreiben vom 24. Dezember 2013 ignorierte, keinen Einigungswillen zeigte oder auch nur sinngemäss noch abzuklärende Sachverhaltsfragen thematisierte, forderte die Vorinstanz die Kundin nochmals auf, der Beschwerdeführerin einen auf deren Schreiben vom 17. Januar 2014 folgenden Beschwerdebrief zuzusenden. Diese Vorgehensweise entspricht der seitens der Vorinstanz veröffentlichten Praxis, von der Kundin nochmals eine Beanstandung des Inhalts der Gesprächsaufnahme respektive des Zustandekommens des Vertrages beim Anbieter zu verlangen, wenn dieser die Gesprächsaufnahme beim mündlichen Vertrag zusendet und eine Einigung weder ausdrücklich noch sinngemäss ablehnt (Praxis Eintretensvoraussetzungen, Ziff. 3.4.). Da die Schwelle, wann von einem gescheiterten Einigungsversuch auszugehen ist, gemäss Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts nicht zu niedrig angesetzt werden darf (vgl. Urteil A-6384/2011 E. 5.5 und E. 6.4.3) und die Vorinstanz die Eintretensvoraussetzungen von Amtes wegen zu prüfen hat (Urteil A-4040/2009 E. 4.2), musste sie sich vergewissern, ob ein gescheiterter Einigungsversuch gemäss Art. 8 Abs. 1 Bst. b Verfahrens- und Gebührenreglement vorlag. Es ist nicht zu beanstanden, dass die Vorinstanz die Kundin nochmals bat, einen Beschwerdebrief an die Anbieterin zu richten. Die Vorinstanz empfiehlt ihren Kunden regelmässig, sich schriftlich an den betroffenen Anbieter zu wenden, wenn aus der Anfrage nicht hervorgeht, dass der Kunde bereits eine Lösung mit dem Anbieter angestrebt hat (vgl. Jahresbericht ombudscom 2013, S. 10; Jahresbericht ombudscom 2012, S. 12). Ob die Vorinstanz eine Anfrage respektive ein entsprechendes Schlichtungsbegehren zur Verbesserung zurückweist oder den Kunden auf die Einreichung weiterer erforderlicher Dokumente hinweist, ist eine Frage der Verfahrensführung. Hierbei hat die Vorinstanz jedoch als unabhängige Instanz einen Gestaltungsspielraum (vgl. Art. 43 Abs. 2 FDV; vgl. Ausführungen unter E. 5.4). Entgegen der Ansicht der Beschwerdeführerin hat ein Kunde zur glaubhaften Darlegung eines Einigungsversuchs gemäss Art. 8 Abs. 1 Bst. b Verfahrens- und Gebührenreglement ferner nicht zwingend dem Anbieter ein Angebot zu unterbreiten, ein klares und einigermassen plausibles Beanstandungsschreiben des Kunden, beispielsweise in Bezug auf den Inhalt der Gesprächsaufnahme, ist gemäss der Praxis der Vorinstanz grundsätzlich bereits ausreichend (Praxis Eintretensvoraussetzungen Ziff. 3.4.2. und 3.1.1.).

Die Beschwerdeführerin stellte mit E-Mail vom 13. März 2014 klar, dass sie keinen Einigungswillen hatte, da sie den seitens der Kundin dargelegten Sachverhalt (wie insbesondere die unwirksame Angebotsannahme seitens

ihres Bruders) in Abrede stellte und wiederholte, die Kundin könne den Vertrag per 22. November 2014 kündigen. Entsprechend waren die Eintretensvoraussetzungen spätestens im Zeitpunkt der Verfahrenseinleitung am 26. März 2014 erfüllt. Die Beschwerde erweist sich diesbezüglich als unbegründet.

4.

Die Beschwerdeführerin kritisiert, das Vorgehen der Vorinstanz betreffend die Beratung der Kundin zur Erstellung und Beibringung weiterer Unterlagen zur Verfahrenseröffnung lasse angesichts dieser umfangreichen Vorbefasstheit Zweifel an der vom Gesetz- und Verordnungsgeber geforderten Unabhängigkeit und Neutralität der Vorinstanz aufkommen. Ferner vertrage sich der privatwirtschaftliche Entscheid der Vorinstanz, auch eine Beratungsfunktion wahrzunehmen, nicht mit der geforderten Neutralität der Schlichtungsstelle. Inwiefern die Vorinstanz durch ihre Hinweise zur Beibringung weiterer Unterlagen durch die Kundin als vorbefasst zu gelten hat respektive die Neutralität der Vorinstanz durch ihre Beratungstätigkeit beeinträchtigt wird, substantiiert die Beschwerdeführerin dagegen nicht weiter. Ohnehin betreffen diese Vorbringen nicht die hier zu beurteilende Festsetzung und Höhe der Verfahrensgebühr.

5.

5.1 Die Beschwerdeführerin macht geltend, die Vorinstanz hätte das Verfahren nach Zustellung des Forderungsverzichts vom 28. März 2014 abschreiben sollen, da damit keine zivilrechtliche Streitigkeit mehr gegeben gewesen und folglich eine Eintretensvoraussetzung weggefallen sei. Dennoch habe die Vorinstanz den Parteien einen Schlichtungsvorschlag unterbreitet. Dieser sei jedoch unnütz, da zu diesem Zeitpunkt gar kein Vertrag mehr zwischen den Parteien bestanden habe. Der Hinweis der Vorinstanz auf das Urteil des BVGer A-6494/2013 vom 27. August 2014 gehe ferner fehl. Dabei habe es sich um die Praxisänderung der Vorinstanz gehandelt, selbst dann einen Schlichtungsvorschlag auszuarbeiten, wenn die Anbieterin in ihrer schriftlichen Stellungnahme ein Vergleichsangebot mache. Der vorliegende Fall liege jedoch anders, da die Beschwerdeführerin der Kundin schriftlich einen Forderungsverzicht sowie die Bestätigung der Vertragsauflösung zugestellt habe. Im gleichentags an die Vorinstanz gerichteten Schreiben sei ausdrücklich darauf hingewiesen worden, es handle sich nicht um eine Stellungnahme, sondern der Fall könne damit abgeschrieben werden. Ferner habe das Bundesverwaltungsgericht in diesem Entscheid ausdrücklich offengelassen, ob es notwendig

sei, in jedem Fall einen Schlichtungsvorschlag auszuarbeiten. Diesen offenbar weiten Spielraum der Vorinstanz bei ihrer Verfahrensführung sei auch damit begründet worden, dass der Schlichtungsvorschlag teilweise weitergehender sei als die Vertragsauflösung oder der Forderungsverzicht. Im konkreten Fall würde aber das Ziel des Schlichtungsbegehrens vollumfänglich mit dem Auflösungsschreiben übereinstimmen. Damit sei klar eine Eintretensvoraussetzung nachträglich dahingefallen. Eine derart weitgehende Eigenmacht in der Verfahrensführung überschreite bei weitem das, was der Vorinstanz zugestanden werden dürfe. Dies gelte vor allem, wenn die Praxisänderung – in jedem Fall einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten – faktisch zu einer Änderung des eigenen Reglements ohne die Zustimmung der Aufsichtsbehörde führe. Diese Vorgehensweise der Vorinstanz übersteige auch die Vorgaben der Verordnung, gemäss welcher die Schlichtungsstelle einen sachgerechten Schlichtungsvorschlag mache, wenn sich die Parteien nicht auf eine Verhandlungslösung einigen können. Eine vollständige Anerkennung der Forderungen des Schlichtungsbegehrens müsse jedoch zweifellos einer Verhandlungslösung mindestens gleichgesetzt werden. Eine Delegationsnorm könne aber nicht mehr Rechte delegieren, als sie selber habe. Daher sei die Praxis der Vorinstanz weder durch die Fernmeldedienstverordnung noch durch die entsprechende Delegationsnorm und somit auch nicht durch das eigene Verfahrensreglement gedeckt.

In ihrer Vernehmlassung vom 9. Dezember 2014 entgegnet die Vorinstanz, im Zeitpunkt der Einleitung des Schlichtungsverfahrens habe eine zivilrechtliche Streitigkeit bestanden. Die Beschwerdeführerin habe der Vorinstanz mit Schreiben vom 28. März 2014 ein an die Kundin gerichtetes Schreiben mit der Bestätigung der Vertragsauflösung weitergeleitet. Unter Verweis auf das Urteil des BVGer A-6494/2013 vom 27. August 2014 führt die Vorinstanz aus, sie habe gemäss ständiger Praxis daraufhin einen kurzen Schlichtungsvorschlag versandt, welcher die Einigungsabsicht der Beschwerdeführerin festgehalten habe. Da die Beschwerdeführerin hierauf trotz Mahnung nicht reagiert habe, sei die Vorinstanz dazu gezwungen gewesen, das Schlichtungsverfahren als gescheitert abzuschliessen.

5.2 Wie bereits ausgeführt, ist die Vorinstanz als Schlichtungsstelle für zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Kunden und ihren Anbietern zuständig. Sie darf keiner allgemeinen oder besonderen Weisung zur Streitbeilegung unterliegen (Art. 43 FDV). Die Vorinstanz erlässt ein Verfahrensreglement und legt dieses sowie ihr Gebührenreglement und Änderungen hiervon

dem BAKOM zur Genehmigung vor (Art. 44 FDV). Die Vorinstanz kann alle nötigen Massnahmen zur Beilegung einer Streitigkeit, für die sie angerufen wird, ergreifen. Wenn sich die Parteien nicht auf eine Verhandlungslösung einigen können, macht sie einen sachgerechten Schlichtungsvorschlag (Art. 45 Abs. 4 Satz 1 und Satz 2 FDV). Gemäss Art. 45 Abs. 5 FDV endet das Schlichtungsverfahren mit dem Rückzug des Begehrens, der Einigung der Parteien, dem Schlichtungsvorschlag oder der Ablehnung des Begehrens als offensichtlich missbräuchlich. Gemäss dem Erläuterungsbericht des Eidgenössischen Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) vom 9. März 2007 zur Totalrevision der FDV definiert die Vorinstanz die Modalitäten des Verfahrens selbst in einem internen Reglement und das BAKOM kann mittels dessen Genehmigung kontrollieren, ob die Verfahrensgrundsätze nach Art. 45 FDV eingehalten werden (< www.bakom.admin.ch > Das BAKOM > Rechtliche Grundlagen > Verordnungen > Telekommunikationsdienste > Weitere Informationen > Erläuterungsbericht zur Totalrevision der FDV vom 09.03.2007, S. 17, abgerufen am 30.04.2015 [nachfolgend: UVEK Erläuterungsbericht]).

5.3 Ob die Vorinstanz in jedem Fall einen Schlichtungsvorschlag ausarbeiten darf, anstatt ein Verfahren etwa nach einem Forderungsverzicht seitens der Anbieterin abzuschreiben, ist eine Frage der Verfahrensführung. Das Bundesverwaltungsgericht legte in seinem Urteil A-6494/2013 vom 27. August 2014 die neue Praxis der Vorinstanz seit dem Jahr 2012 dar (vgl. Jahresbericht ombudscom 2012, S. 7; Jahresbericht ombudscom 2013, S. 8), wonach diese in jedem Fall – selbst wenn die Anbieterin in ihrer schriftlichen Stellungnahme ein Vergleichsangebot macht – eine zumindest kurze Begutachtung vornimmt und gestützt darauf einen Schlichtungsvorschlag ausarbeitet, den sie den Parteien unterbreitet (Urteil A-6494/2013 E. 4.3.2). Gemäss MEIER/SIEGWART entspricht diese Vorgehensweise den Bedürfnissen der Konsumenten, indem diese nunmehr den Vergleichsvorschlag des Anbieters (vor dessen allfälligen Annahme) mit dem Resultat der Beurteilung des betreffenden Falles durch die Vorinstanz vergleichen können (ISAAK MEIER/DAVID SIEGWART, Ombudsstellen für Konsumentenstreitigkeiten, AJP 2012 S. 1532 f.). Der vorliegende Sachverhalt ist mit jenem im Verfahren A-6494/2013 vergleichbar, da der Anbieter ebenfalls Schreiben an die Kunden richtete, wonach der Vertrag aufgelöst und auf die Forderungen verzichtet werde (Urteil A-6494/2013 E. 4.1). Das Bundesverwaltungsgericht hat es in der Folge offen gelassen, ob es tatsächlich notwendig ist, in jedem Fall einen Schlichtungsvorschlag auszuarbeiten, da 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 könne. Ferner halte namentlich Art. 43 Abs. 2 FDV fest, die Vorinstanz dürfe keiner allgemeinen oder besonderen Weisung zur Streitbeilegung unterliegen. Durch die entsprechenden gesetzlichen Grundlagen ermächtigt sei die Verfahrensführung ein Teil eines jeden Schlichtungsverfahrens, über welchen die Vorinstanz in eigener Kompetenz zu entscheiden habe. Die Bildung einer Praxis mache die Arbeitsweise der Vorinstanz transparent und trage zu deren Konstanz und zur Fortführung einer berechenbaren Behandlung von Streitigkeiten sowie der sich in diesem Zusammenhang stellenden Fragen bei. Das Bundesverwaltungsgericht brachte als zusätzliches Argument vor, diese Vorgehensweise finde auch darin ihre Berechtigung, als die konkreten Schlichtungsvorschläge teilweise weitergehender gewesen seien als die Vertragsauflösung bzw. der Forderungsverzicht. So enthielten beispielsweise alle Schlichtungsvorschläge unter anderem eine Saldoklausel. Das Bundesverwaltungsgericht erachtete es zudem als plausibel, dass durch die Ausarbeitung eines Schlichtungsvorschlags ein gewisser Mehraufwand – verursacht insbesondere durch Rückfragen von Kunden – vermieden werden könne. Abschliessend beurteilte das Bundesverwaltungsgericht vor diesem Hintergrund die Vorgehensweise der Vorinstanz – einen Schlichtungsvorschlag trotz Vorliegens eines Angebots seitens der Anbieterin auszuarbeiten – als berechtigt (Urteil A-6494/2013 E. 4.3.3).

5.4 Im vorliegenden Fall entsprach die Beschwerdeführerin mit Schreiben vom 28. März 2014 dem Schlichtungsbegehren der Kundin vollumfänglich. Der Schlichtungsvorschlag vom 1. April 2014 ging in der Folge nicht über das Angebot der Beschwerdeführerin bzw. ihren Forderungsverzicht sowie deren Vertragsauflösung per Saldo aller Ansprüche hinaus.

Das Verfahrens- und Gebührenreglement der Vorinstanz stützt sich auf Art. 12*c* Abs. 4 FMG i.V.m. Art. 44 FDV als Delegationsnorm und wurde durch das BAKOM mit Verfügung vom 18. Juni 2013 genehmigt. Soweit die Beschwerdeführerin rügt, die Vorinstanz hätte das Verfahren abschreiben und keinen Schlichtungsvorschlag ausarbeiten sollen, kann vollumfänglich auf die vorgängig dargelegte Rechtsprechung des Bundesverwaltungsgerichts verwiesen werden (Urteil A-6494/2013 E. 4.3.3). Es ist zu unterstreichen, dass die Vorinstanz gemäss Art. 43 Abs. 2 FDV keiner Weisung zur Streitbeilegung unterliegen darf. Die Vorinstanz ist mithin befugt, im Rahmen ihrer Verfahrensführung eine eigenständige Praxis zu entwickeln. Dies gereicht der Beschwerdeführerin insofern nicht zum Nachteil, als sie

auch bei Abschreibung des Verfahrens eine Verfahrensgebühr zu entrichten gehabt hätte (vgl. Art. 49 Abs. 3 Satz 1 FDV; Art. 13 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement; UVEK Erläuterungsbericht, S. 18).

6.

6.1 Die Beschwerdeführerin beanstandet, dass die Auferlegung von Gebühren für Schlichtungsverfahren in Höhe von Fr. 200.– bis Fr. 3'000.– einer unzulässigen Konzessionsgebühr gleichkomme und im Vergleich zu Kausalhaftungen in gefährlichen Bereichen strenger sei. Ferner bestehe die Gefahr, dass sich einige Kunden eines Anbieters organisieren und (noch so unbegründete) Anträge auf ein Schlichtungsverfahren stellen.

6.2 Entgegen der Ansicht der Beschwerdeführerin handelt es sich bei der Verfahrensgebühr nicht um ein Entgelt für die Verleihung des Rechtes zur Ausübung einer dem Gemeinwesen durch Regal oder Monopol vorbehaltenen Tätigkeit oder für ein Sondernutzungsrecht an einer öffentlichen Sache (vgl. zur Konzessionsgebühr ADRIAN HUNGERBÜHLER, Grundsätze des Kausalabgabenrechts, ZBl 104/2003 S. 509). Vielmehr darf die Vorinstanz für ihre Verfügungen und Leistungen im Rahmen ihrer Schlichtungstätigkeit kostendeckende Verwaltungsgebühren erheben (Art. 40 Abs. 1 Bst. c FMG). Es handelt sich bei deren Erhebung nicht um eine Kausalhaftung, sondern sie betrifft die Inanspruchnahme der Dienstleistung der Schlichtungsstelle. Die Finanzierung durch Verfahrensgebühren ist zudem verursachergerecht, da nur Unternehmen, welche es zu einem Streit mit Kunden kommen lassen, die Schlichtungsstelle finanzieren (Botschaft vom 12. November 2003 zur Änderung des Fernmeldegesetzes [FMG], BBl 2003 7951, 7974 [nachfolgend: Botschaft FMG]). Der Gefahr missbräuchlicher Schlichtungsbegehren wurde im Rahmen der Änderung des Fernmeldegesetzes ferner so begegnet, dass das Schlichtungsverfahren für die Kunden nicht kostenlos ist (Botschaft FMG, S. 7974). Der Verordnungsgeber sowie die Vorinstanz haben dieser zudem entgegengewirkt, indem ein Schlichtungsbegehren nur zulässig ist, wenn es nicht offensichtlich missbräuchlich ist (Art. 45 Abs. 2 Bst. c FDV; Art. 8 Abs. 1 Bst. c Verfahrens- und Gebührenreglement). Ferner kann die Schlichtungsstelle bei Schlichtungsverfahren, welche ein Kunde offensichtlich missbräuchlich eingeleitet hat, auf die Gebührenerhebung verzichten (Art. 49 Abs. 3 Satz 2 FDV) respektive vom Kunden eine Gebühr bis Fr. 500.– verlangen (Art. 12 Abs. 2 Verfahrens- und Gebührenreglement). Die Beschwerde erweist sich folglich in diesem Punkt als unbegründet.

7.

7.1 Die Beschwerdeführerin kritisiert, es könne nicht sein, dass die Mindestgebühr von Fr. 200.– gar nie zum Tragen komme. Aufgrund des Mindestansatzes müsse davon ausgegangen werden, alle Bemühungen der Vorinstanz bis zur Information des Anbieters über die Verfahrenseröffnung müssten durch die Minimalgebühr gedeckt sein. Mindestens müsse sie aber die Prüfung der Eintretensvoraussetzungen abdecken.

7.2 Gemäss Art. 14 Abs. 1 des Verfahrens- und Gebührenreglements betragen die Verfahrensgebühren (exkl. MwSt.) für die Anbieter zwischen Fr. 200.– und Fr. 3'000.– respektive für Fallzahler Fr. 240.– bis Fr. 3'600.–. Die Vorinstanz kann innerhalb dieses Gebührenrahmens die Verfahrensgebühr namentlich aufgrund der Komplexität des Falles, des Streitwerts und des Arbeitsaufwands festsetzen (Art. 14 Abs. 2 Verfahrens- und Gebührenreglement). Wie das Bundesverwaltungsgericht bereits im Urteil A-6494/2013 vom 27. August 2014 festhielt, kann die Prüfung der Eintretensvoraussetzungen je nach den Gegebenheiten des Einzelfalles unterschiedlich viel Zeit in Anspruch nehmen und es ist daher nicht möglich, dafür einen pauschalen Betrag festzusetzen (Urteil A-6494/2013 E. 5.2). Die Vorinstanz hat vielmehr in jedem Einzelfall anhand der Kriterien gemäss Art. 14 Abs. 2 Verfahrens- und Gebührenreglement die Höhe der Gebühr konkret festzusetzen.

8.

8.1 Die Beschwerdeführerin wendet sinngemäss ein, Vorauszahler und Fallzahler würden ungleich behandelt. Es lasse sich nicht begründen, für Fallzahler die Gebühren um 20 % zu erhöhen. Entgegen der Auffassung des Bundesverwaltungsgerichts im Verfahren A-6494/2013 ergebe sich aus dem Vorauszahlervertrag nicht, dass Vorauszahler einen anteilsmässigen Verlust der Vorinstanz tragen müssten. Des Weiteren entstehe der Vorinstanz kein administrativer Minderaufwand, da Anbieter durch einen Vorauszahlervertrag nicht auf das Recht einer Gebührenverfügung und damit verbunden auf deren Anfechtungsmöglichkeit verzichteten. Der administrative Minderaufwand beschränke sich lediglich auf das Inkasso. Ein Zuschlag von 20 % im Einzelfall lasse sich damit nicht rechtfertigen.

Die Vorinstanz entgegnet, es stehe der Beschwerdeführerin frei, einen Vorauszahlervertrag abzuschliessen. Im E-Mail vom 30. Januar 2015 an die Beschwerdeführerin präzisiert die Vorinstanz, Vorauszahler könnten nicht einzelne Rechnungen vor Bundesverwaltungsgericht anfechten. Für Vorauszahler würden keine Gebührenverfügungen erstellt, da diese vertraglich verpflichtet seien, die Gebühren zu bezahlen.

8.2

8.2.1 Art. 8 Abs. 1 der Bundesverfassung der Schweizerischen Eidgenossenschaft (BV, SR 101) erfordert von Behörden Gleiches nach Massgabe seiner Gleichheit gleich zu behandeln sowie Ungleiches nach Massgabe seiner Ungleichheit ungleich (vgl. REGINA KIENER/WALTER KÄLIN, Grundrechte, 2. Aufl. 2013, S. 414; JÖRG PAUL MÜLLER/MARKUS SCHEFER, Grundrechte in der Schweiz, 4. Aufl. 2008, S. 654; HÄFELIN/ MÜLLER/UHLMANN, a.a.O., Rz. 495). Der Anspruch auf rechtsgleiche Behandlung wird namentlich verletzt, wenn hinsichtlich einer entscheidwesentlichen Tatsache rechtliche Unterscheidungen getroffen werden, für die ein vernünftiger Grund in den zu regelnden Verhältnissen nicht ersichtlich ist, oder wenn Unterscheidungen unterlassen werden, die aufgrund der Verhältnisse hätten getroffen werden müssen (vgl. BGE 135 V 361 E. 5.4.1).

8.2.2 Anbieter können mit der Vorinstanz einen Vertrag über die Vorauszahlung der Verfahrensgebühren abschliessen (Art. 16 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement). Diese sogenannten Vorauszahler kommen für die nach Art. 14 des Verfahrens- und Gebührenreglements festgesetzten Verfahrensgebühren betreffend ihre zu erwartenden künftigen Schlichtungsfälle jeweils halbjährlich im Voraus auf (Art. 16 Abs. 2 Satz 1 Verfahrens- und Gebührenreglement). Die Höhe der im Voraus zu bezahlenden Verfahrensgebühren werden von der Schlichtungsstelle grundsätzlich aufgrund der in Rechnung gestellten Verfahrensgebühren des vorangehenden Semesters festgesetzt; verzinst werden die einbezahlten Vorauszahlungen nicht. Besteht keine Referenzgrösse, entscheidet die Schlichtungsstelle über die Höhe der im Voraus zu bezahlenden Verfahrensgebühren (Art. 16 Abs. 3 Verfahrens- und Gebührenreglement). Konstituieren sich Anbieter nicht als Vorauszahler, bezahlen sie die Verfahrensgebühren pro Fall, an dem sie beteiligt sind oder sein sollten und die Verfahrensgebühren werden um 20 % erhöht (Art. 14 Abs. 3 und Art. 17 Verfahrens- und Gebührenreglement). Bereits im Erläuterungsbericht des UVEK wurde festgehalten, es sei durchaus denkbar, dass einige Anbieterinnen der Branche den Dienst mit einem Jahresbeitrag mitfinanzieren, um eine solide und langfristig effiziente Funktionsweise der Schlichtungsstelle sicherzustellen (UVEK Erläuterungsbericht, S. 19).

8.3 Zentral ist, dass die Vorauszahler die Grundfinanzierung der Vorinstanz im Laufe des Jahres sicherstellen, während die Fallzahler die Verfahrensgebühr jeweils pro Schlichtungsverfahren per Verfügung in Rechnung gestellt erhalten. Im Gegensatz zu den Vorauszahlern besteht für die Vorinstanz bei Fallzahlern mithin auch ein gewisses Inkassorisiko.

Vorauszahler profitieren auch nicht von einer Verzinsung ihrer im Voraus geleisteten Beträge, während Fallzahler ihr Geld bis zur Bezahlung der Einzelfallgebühr allenfalls zinstragend anlegen können. Letztlich kann sich ein Anbieter oder eine Anbieterin entscheiden, ob sie sich als Vorauszahler oder als Fallzahler zu konstituieren wünscht. Unter Berücksichtigung aller Umstände und in Übereinstimmung mit der bisherigen Rechtsprechung ist nicht ersichtlich, inwiefern Vorauszahler gegenüber Fallzahlern bevorzugt behandelt werden (Urteil A-6494/2013 E. 6). Ferner ergibt sich aus den Darlegungen der Vorinstanz in ihrer Vernehmlassung sowie deren Erfolgsrechnung 2013, dass zumindest die Fernmeldedienstanbieter, welche sowohl Vorauszahler als auch Stifter sind, d.h. die Swisscom (Schweiz) AG, Orange Communications SA, upc cablecom GmbH sowie Sunrise Communications AG, anteilsmässig für den Verlust des Geschäftsjahres 2013 aufkamen (Jahresbericht ombudscom 2013, S. 38). Es bestehen vernünftige und sachliche Gründe dafür, die Kostenerhebung unterschiedlich zu gestalten, d.h. bei Fallzahlern die Gebühren um 20 % zu erhöhen.

8.4 Die Beschwerdeführerin wendet schliesslich ein, der zufolge des Abschlusses eines Vorauszahlervertrages im Voraus angelegte Verzicht auf begründete Gebührenverfügungen sowie der im Voraus für unbestimmt viele Fälle erklärte Rechtsmittelverzicht auf Verwaltungsakte sei unzulässig. Im vorliegenden Fall handelt es sich bei der Beschwerdeführerin um eine Fallzahlerin, welche einen Zuschlag von 20 % gemäss Art. 14 Abs. 3 Verfahrens- und Gebührenreglement zu bezahlen hat. Soweit die Rügen die Zulässigkeit des Verzichts der Vorauszahler auf Gebührenverfügungen samt Rechtsmittel betreffen, liegen sie folglich ausserhalb des Streitgegenstands des vorliegenden Beschwerdeverfahrens.

9.

9.1 Die Beschwerdeführerin kritisiert, die Mitarbeitenden der Vorinstanz seien offenbar zu nur einem Drittel für die eigentliche Fallbearbeitung eingesetzt. Die Vorinstanz sei wohl der Meinung, mit 20 % an effektiven Fällen müssten die übrigen 80 % der Anfragen mitfinanziert werden. Die Gebühren seien jedoch im Verwaltungsrecht so anzusetzen, dass grundsätzlich die für den einzelnen Verwaltungsakt entstandenen Aufwendungen in Rechnung gestellt werden. Dazu gehöre auch ein gewisser Anteil an Infrastrukturkosten. Ein Verhältnis von 80 % zu 20 % stelle jedoch ein krasses Missverhältnis dar. Vielmehr seien die Anfragen, welche nicht zu Fällen wurden, richtigerweise durch die verschiedenen Konsumentenschutzinstitutionen zu finanzieren. Darüber hinaus habe die Vorinstanz ihr neues Verfahrens- und Gebührenreglement so angepasst, dass sie nunmehr ihr

Mandat auf Rechtsauskünfte und Gutachten ausweiten könne, wobei die Kosten – nach Ansicht der Vorinstanz – von den Anbietern getragen würden. Vom Gesetz und der Verordnung gedeckt sei hingegen allein die eigentliche Tätigkeit als "Schlichtungsstelle". Entsprechend werde auch der für das Kostendeckungsprinzip massgebende betroffene Verwaltungszweig durch das Gesetz klar auf die Tätigkeit als "Schlichtungsstelle" beschränkt. Alle anderen Tätigkeiten wie insbesondere die Beratung, die aufwändige Medienpräsenz sowie die Imagepflege würden ausserhalb des gesetzlichen Auftrages bzw. des betroffenen Verwaltungszweigs liegen und könnten nicht auf die Anbieter überwälzt werden. Die Beschwerdeführerin wendet ferner unter Bezugnahme auf das Kostendeckungsprinzip ein, nicht jeder, sondern nur jeder notwendige und vernünftige Aufwand müsse durch die Gebühren gedeckt sein.

Die Vorinstanz legt in ihrer Vernehmlassung dar, sie habe sich ausschliesslich aus den Verfahrensgebühren der Anbieter, abzüglich der Behandlungsgebühren für Kunden in Höhe von Fr. 20.– zu finanzieren. Aus den Verfahrensgebühren für Schlichtungsverfahren 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 effektive Fallbehandlung einsetzen könnten. Die restliche Arbeitszeit werde grösstenteils für die Behandlung von telefonischen und schriftlichen Anfragen von Kunden aufgewendet. In Bezug auf die Gesamtzahl von Fällen und Anfragen hätten die Anfragen im letzten Jahr rund 80 % ausgemacht. Für die Finanzierung bedeute dies, dass mit den effektiven Fällen (rund 20 %), bei denen Verfahrensgebühren eingefordert werden könnten, auch die Anfragen (rund 80 %) finanziert werden müssten. Damit die Vorinstanz im Jahr 2014 kostendeckend arbeiten könne, müssten die Verfahrensgebühren bei insgesamt ca. 1'176 Fällen, einem Aufwand von Fr. 987'760.– und einem budgetierten Ertrag von Fr. 993'000.– pro Fall durchschnittlich Fr. 884.40 (ohne Berücksichtigung der Komplexität, Aufwand und Streitwert im Einzelfall) betragen. Ferner optimiere die Vorinstanz laufend ihre Abläufe und sei bestrebt, die Betriebskosten so niedrig wie möglich zu halten, ohne Einbussen bei der Qualität hinnehmen zu müssen. Obwohl die Vorinstanz im Vergleich zu 2012 im Jahr 2013 annähernd gleich bleibende Anfrage- und Fallzahlen gehabt habe, sehe das Budget 2014 eine Reduktion des Betriebsaufwands um 13.27 % vor.

9.2

9.2.1 Das Kostendeckungsprinzip bedeutet, dass der Gesamtertrag der Gebühren die gesamten Kosten des betroffenen Verwaltungszweigs nicht oder nur geringfügig übersteigen darf (vgl. BGE 132 II 371 E. 2.1; HÄFELIN/MÜLLER/UHLMANN, a.a.O., Rz. 2637; TSCHANNEN/ZIMMERLI/MÜLLER, a.a.O., § 58, Rz. 13; RENÉ WIEDERKEHR/PAUL RICHLI, Praxis des allgemeinen Verwaltungsrechts, Band II, 2014, Rz. 682 [nachfolgend: Band II]). 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 Verwaltungszweiges (inkl. allgemeine Unkosten) sind auch angemessene Rückstellungen, Abschreibungen und Reserven zum massgebenden Gesamtaufwand hinzuzurechnen (BGE 126 I 180 E. 3a.; HUNGERBÜHLER, a.a.O., 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. auch Urteil A-5998/2010 E. 4.2).

9.2.2 Die Schlichtungsstelle im Sinne von Art. 12*c* Abs. 1 FMG erhebt gemäss Art. 40 Abs. 1 Bst. c FMG kostendeckende Verwaltungsgebühren für ihre Verfügungen und Leistungen für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Kunden und Anbietern (vgl. Botschaft FMG, S. 7986). Gemäss Art. 12*c* Abs. 2 FMG tragen Anbieter die Verfahrenskosten abzüglich der Behandlungsgebühr von Kunden. Die Finanzierung durch Verfahrenskosten ist gemäss der Botschaft FMG verursachergerecht, denn nur Unternehmen, welche es zum Streit mit Kunden kommen lassen, finanzieren die Schlichtungsstelle (Botschaft FMG, S. 7974). Gemäss den Erläuterungen des UVEK müsse die Schlichtungsstelle, um dem in Art. 12*c* Abs. 2 FMG erwähnten Verursacherprinzip zu entsprechen, zu einem grossen Teil durch Verfahrensgebühren finanziert werden, welche die an Schlichtungsverfahren beteiligten Anbieter entrichten. Dies biete für Anbieter auch den Anreiz, durch korrektes Verhalten gegenüber ihren Kunden zu verhindern, dass es zu Streitigkeiten komme (Botschaft FMG, S. 7974; UVEK Erläuterungsbericht, S. 19; vgl. auch MATTHIAS AMGWERD/SIMON SCHLAURI, Kapitel 6: Telekommunikation, in: Fachhandbuch Verwaltungsrecht, 2015, Rz. 6.194). Bei der Übertragung der Schlichtungstätigkeit auf eine Beauftragte müsse sich das BAKOM ferner vergewissern, dass der Fortbestand der Schlichtungsstelle gewährleistet ist. Entsprechend müsse die Beauftragte in der Lage sein, die Schlichtungstätigkeit langfristig zu finanzieren

(UVEK Erläuterungsbericht, S. 15). Die Schlichtungsstelle hat ihre Schlichtungsaufgabe unabhängig, unparteiisch, transparent und effizient auszuüben (Art. 42 Abs. 2 Bst. c und Art. 43 Abs. 2 FDV). Das UVEK hielt in seinen Erläuterungen zur FDV fest, die Schlichtungsstelle habe zu Gunsten der Transparenz namentlich alle zweckmässigen Informationen zu veröffentlichen. Den Kunden seien die Beschreibung der Tätigkeit der Schlichtungsstelle, ihr Reglement, Leitfäden und Musterdokumente, welche die Einreichung eines Schlichtungsbegehrens vereinfachen, sowie die Liste der mit der Behandlung der Streitigkeit beauftragten Personen und ihre Qualifikationen in verschiedenen Sprachen zur Verfügung zu stellen (UVEK Erläuterungsbericht, S. 15). Die Schlichtungsstelle müsse zudem einen Tätigkeitsbericht (Art. 42 Abs. 2 Bst. d FDV) sowie eine anonymisierte Zusammenfassung ihrer wichtigsten Vorschläge (vgl. Art. 48 Abs. 4 FDV) veröffentlichen (UVEK Erläuterungsbericht, S. 15). Durch den Begriff der Streitigkeit gemäss Art. 43 FDV werde die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle auf konkrete zivilrechtliche Streitfälle beschränkt. Dabei sei die Schlichtungsstelle keine Beraterin, der man allgemeine wirtschaftliche oder rechtliche Fragen unterbreiten oder die man um Rechtsgutachten ersuchen könne (UVEK Erläuterungsbericht, S. 16).

9.2.3 Die Vorinstanz ist namentlich zur transparenten Ausübung ihrer Aufgabe verpflichtet und hat damit jene Informationen zu veröffentlichen, welche hierzu beitragen. Die Vorinstanz kommt insbesondere dem Anliegen nach Transparenz durch eine übersichtlich gestaltete Homepage nach, welche verschiedene Informationen unter anderem über das Verfahren vor der Schlichtungsstelle bereithält. Ferner ist nicht von der Hand zu weisen, dass mit der Wahrnehmung der öffentlichen Aufgabe als Schlichtungsstelle und damit auch als Anlaufstelle für Konsumenten eine gewisse Informations- und Beratungstätigkeit einhergeht (vgl. auch Urteil A-5556/2013 E. 5.3.2). Gerade bei rechtsunkundigen Kunden kann etwa im Rahmen eines telefonischen Kontakts niederschwellig eruiert werden, ob die Voraussetzungen zur Einleitung eines Schlichtungsverfahrens erfüllt sind. Eine gewisse Medienpräsenz ist des Weiteren nicht zu beanstanden, als damit in effizienter Weise ein grosser Adressatenkreis über die Tätigkeit der Schlichtungsstelle effektiv informiert werden kann und sich damit die Bekanntheit der Vorinstanz zum Vorteil der Konsumenten vergrössert. Die Beschwerdeführerin hat ferner nicht weiter substantiiert, inwiefern die Vorinstanz tatsächlich Rechtsgutachten erstellt – eine derartige Praxis ergibt sich denn nebst der seitens der Vorinstanz dargelegten Tätigkeit der Ausarbeitung von Vernehmlassungen bei Gesetzgebungsverfahren oder Verwaltungsgerichtsbeschwerden nicht aus den Akten.

Soweit die Beschwerdeführerin einwendet, es sei nur der notwendige und vernünftige Aufwand der Vorinstanz zu berücksichtigen, ist darauf hinzuweisen, dass das Bundesverwaltungsgericht keine Aufsichtsfunktion über die Vorinstanz hat. Dennoch ist anzumerken, dass die Vorinstanz in ihrer Vernehmlassung unter Einreichung des projektierten Budgets 2014 glaubhaft darlegte, dass sie stets um Kosteneffizienz bemüht ist (vgl. auch Jahresbericht ombudscom 2011, S. 3). Entgegen der Ansicht der Beschwerdeführerin sind Gebühren zudem nicht so anzusetzen, dass die für den einzelnen Verwaltungsakt entstandenen Aufwendungen in Rechnung gestellt werden. Vielmehr darf der Gesamtertrag der Gebühren nicht oder nur geringfügig die Kosten des betroffenen Verwaltungszweigs übersteigen. Eine Beurteilung der Angemessenheit der Gebühr im Einzelfall erfolgt hingegen unter dem Aspekt des Äquivalenzprinzips (vgl. Ausführungen unter E. 9.3).

Aus den Akten ist ersichtlich, dass die Vorinstanz im Jahr 2012 einen geringfügigen Ertragsüberschuss von ca. Fr. 67'000.– generierte, welchen sie den Anbietern zurückerstattete (Jahresbericht ombudscom 2013, S. 38; vgl. auch Jahresbericht ombudscom 2012, S. 8 und 49 und insbesondere auch Jahresbericht ombudscom 2011, S. 43). Im Jahr 2013 vermochte die Vorinstanz ihren Gesamtaufwand hingegen nicht durch ihren Nettoerlös zu decken. Der Verlust in Höhe von rund Fr. 220'786.– wurde anteilsmässig von den Vorauszahlern Swisscom (Schweiz) AG, Orange Communications SA, upc cablecom GmbH sowie Sunrise Communications AG getragen (Jahresbericht ombudscom 2013, S. 38). Gemäss Projektierung der Vorinstanz werden für das Geschäftsjahr 2014 insgesamt Erträge von Fr. 993'000.– erwartet und ein Gesamtaufwand in Höhe von Fr. 987'760.–. Mit anderen Worten ist im Geschäftsjahr 2014 von einem mutmasslichen Gewinn von Fr. 5'240.– auszugehen. Die Vorinstanz arbeitet demzufolge nicht gewinnorientiert und verletzt angesichts ihres Verlustes im Jahr 2013 respektive ihres budgetierten geringfügigen Gewinnes im Jahr 2014 das Kostendeckungsprinzip nicht.

9.3

9.3.1 Die Beschwerdeführerin wendet ein, die Vorinstanz habe wohl einen erheblichen Aufwand zur internen Schulung von neuem, unsicherem Personal, zur Abklärung und Koordination betrieben. Dieser sowie der Aufwand, welcher dadurch entstehe, dass der Kunde die Dokumente in mehreren Teilen der Vorinstanz zustelle, die Unterlagen unvollständig sind oder die Vorinstanz beim Kunden Nachfragen anstellt, könnten nicht der Anbieterin auferlegt werden. Bis kurz vor dem 26. März 2014 sei die Vorinstanz offenbar der Ansicht gewesen, die Eintretensvoraussetzungen seien nicht erfüllt. Anstatt das Verfahren abzuweisen, habe die Vorinstanz die Kundin wohl zur Dokumentation von Einigungsbemühungen angehalten, nochmals die Beschwerdeführerin insbesondere wegen der Verkaufsgesprächsaufzeichnung zu kontaktieren. Bei einem Streitwert von unter Fr. 100.– könne des Weiteren wohl kaum von einem mittleren Streitwert gesprochen werden. Es bestehe ein offensichtliches Missverhältnis zwischen der Gebühr von Fr. 1'417.– und dem Streitwert von unter Fr. 100.–. Darüber hinaus müsse wohl ein notwendiger Zusammenhang zwischen "Komplexität des Falles" und dem "Arbeitsaufwand" bestehen. Ferner hätte die Vorinstanz das Verfahren zufolge Forderungsverzichts abschreiben und keinen Schlichtungsvorschlag ausarbeiten sollen. Die Aktivitäten der Vorinstanz nach dem Forderungsverzicht seien unnötig und unzulässig gewesen, da die Vorinstanz gar nicht mehr zuständig gewesen sei. Die Vorinstanz habe ebenfalls den Aufwand für die Bemühungen vor dem 26. März 2014 nicht verrechnen dürfen, da die Eintretensvoraussetzungen vorher noch nicht erfüllt gewesen seien. Die Vorinstanz könne lediglich jenen Zeitaufwand verrechnen, welcher für eine einmalige Prüfung der Eintretensvoraussetzungen, die Tätigkeit zwischen Einleitung des Schlichtungsverfahrens und des Forderungsverzichts vom 28. März 2014 sowie die Abschreibung des Verfahrens entstanden sei respektive wäre. Keinesfalls könne sie jedoch einen nach der Verfügung vom 16. Juni 2014 entstandenen Aufwand berücksichtigen, wie dies dem seitens der Vorinstanz eingereichten Nachweis über die zeitlichen Aufwendungen zu entnehmen sei. Die Vorinstanz habe in einem Fall unterdurchschnittlicher Komplexität einen ungerechtfertigten zeitlichen Aufwand betrieben. Gemäss Art. 10 Abs. 2 des Verfahrens- und Gebührenreglements würden die vertraglichen Vereinbarungen unter den Parteien erst bei der Ausarbeitung des Schlichtungsvorschlags berücksichtigt. Erst nach der Stellungnahme des Anbieters stehe fest, ob ein Schlichtungsvorschlag ausgearbeitet werden müsse. Bis dahin könne der Anbieter etwa vorbringen, eine Eintretensvoraussetzung sei nicht erfüllt. Erst jetzt könne es allenfalls notwendig sein, die Vertragsunterlagen der Kundin genauer zu prüfen oder nachzufordern. Der

Aufwand, namentlich vor Einleitung des Schlichtungsverfahrens, sei nicht durch das Verfahrens- und Gebührenreglement gedeckt. Die Beschwerdeführerin wendet schliesslich ein, die Vorinstanz verletze das Prinzip der Nachvollziehbarkeit der Gebührenhöhe. Die Vorinstanz lege die Zahlen über den Wert einer Stunde sowie des Streitwertäquivalents nicht offen. Unklar bleibe weiter, was ein hoher, mittlerer oder geringer Streitwert sei. Ferner sei der Nachweis über die zeitlichen Aufwendungen der Vorinstanz nicht transparent.

Die Vorinstanz legt in ihrer Vernehmlassung unter Verweis auf ihr Verfahrens- und Gebührenreglement dar, der Rechnungsbetrag in Höhe von Fr. 1'530.35 (inkl. Mehrwertsteuer und Fallzahlerzuschlag von 20 %) berücksichtige die Faktoren Komplexität, Streitwert und Arbeitsaufwand. Die Komplexität des Falles sei niedrig, der Streitwert in Höhe von rund Fr. 289.– werde als mittel qualifiziert und der Arbeitsaufwand in zeitlicher Hinsicht habe insgesamt drei Stunden und 50 Minuten betragen und sei als hoch zu bezeichnen. Ebenfalls im Vergleich zu den durchschnittlichen Kosten in Höhe von Fr. 884.40 pro Fall (ohne Berücksichtigung der Komplexität, Aufwand und Streitwert im Einzelfall) zur Kostendeckung des Gesamtaufwands der Vorinstanz im Jahr 2014 sei das Äquivalenzprinzip bei den in Rechnung gestellten Verfahrensgebühren gewahrt. Die Vorinstanz legte in ihrer Vernehmlassung ebenfalls dar, jede Stunde habe nominal den gleichen Wert (Total Kosten dividiert durch Total der produktiven Stunden, exklusive Anfragen). Diese würden danach mit dem Streitwertäquivalent (welches das ganze Jahr über unverändert bleibe) gewichtet (Untergewichtung bei tiefen bis mittleren Streitwerten, Übergewichtung bei hohen Streitwerten). Auf das Produkt von Anzahl Stunden X CHF pro Stunde X Streitwertäquivalent werde die Komplexität in der Form eines Einmalzuschlages (Fr. 0.–, Fr. 50.– oder Fr. 100.–) aufgerechnet. Das Resultat entspreche der zu entrichtenden Gebühr.

9.3.2 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 132 II 371 E. 2.1; TSCHANNEN/ZIMMERLI/MÜLLER, a.a.O., § 58, Rz. 19; HÄFELIN/MÜLLER/UHLMANN, a.a.O., Rz. 2625b). 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 Verwaltungszweiges bzw. der be-

treffenden 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 (vgl. Urteile A-6494/2013 E. 7.4.1 und A-5556/2013 E. 5.4; HÄFELIN/MÜLLER/UHLMANN, a.a.O., Rz. 2642; WIEDERKEHR/RICHLI, in: Band II, Rz. 561 ff.; RICHARD LÖTSCHER, Das Äquivalenzprinzip im Bereich der öffentlichen Abgaben, AJP 3/2015 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 (vgl. Urteile des BVGer A-5556/2013 E. 5.4 und A-5998/2010 vom 29. März 2012 E. 5; WIEDERKEHR/RICHLI, in: Band II, 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 A-5998/2010 E. 5). Ferner besteht der Wert eines Schlichtungsverfahrens auch darin, eine Streitigkeit möglichst rasch zu beenden und damit deutlich höhere Folgekosten, etwa eines Zivilprozesses, zu vermeiden (vgl. Urteile A-6494/2013 E. 7.3.2; A-5556/2013 E. 5.3.1; A-5998/2010 E. 5).

9.3.3 Vorab ist festzuhalten, dass ein Prinzip der Nachvollziehbarkeit der Gebührenhöhe der Schweizer Rechtsordnung nicht bekannt ist. Hingegen ist die Vorinstanz insbesondere zur Transparenz verpflichtet (Art. 42 Abs. 2 Bst. c und Art. 43 Abs. 2 FDV) und hat entsprechend eine standardisierte Kosten- und Arbeitserfassungsmethodik entwickelt, um eine transparente und differenzierte Rechnungsstellung zu gewährleisten (Jahresbericht ombudscom 2013, S. 3). Die Vorinstanz weist ihren zeitlichen Aufwand unterteilt nach ihren Tätigkeiten (Telefonat, Korrespondenz, Eintretensvoraussetzungen, Schlichtungsvorschlag, Diverses) aus und legt ihre Methode zur Berechnung der Verfahrensgebühren dar. Sie spezifiziert ihren Aufwand, definiert die Komplexität des Schlichtungsfalles und legt die Bewertung der Höhe des konkreten Streitwerts offen. Mithin weist sie allen voran jene Kriterien aus, basierend auf welchen die Verfahrensgebühr festgesetzt wird (Art. 14 Abs. 2 Verfahrens- und Gebührenreglement). Die Rüge

der Beschwerdeführerin betreffend Intransparenz erweist sich daher als unbegründet.

9.3.4 Wie bereits erwähnt, steckt Art. 14 Abs. 1 Verfahrens- und Gebührenreglement einen Rahmen für die den Anbietern aufzuerlegenden Verfahrensgebühren zwischen Fr. 200.– und Fr. 3'000.– respektive für Fallzahler Fr. 240.– und Fr. 3'600.–. Abs. 2 hält die Vorinstanz dazu an, die Verfahrensgebühren namentlich aufgrund der Komplexität des Falles, des Streitwerts und des Arbeitsaufwands festzusetzen. Das Bundesverwaltungsgericht hatte bereits mehrfach Gebühren der Vorinstanz auf ihre Rechtmässigkeit hin zu überprüfen (vgl. Urteile A-5643/2014 E. 4.4.2; A-6494/2013 E. 7.4.2; A-5998/2010 E. 5.1). Im Lichte dieser Rechtsprechung ist der vorliegende Sachverhalt zu prüfen, wobei namentlich die drei nachfolgend dargelegten Fallkonstellationen als Vergleich herangezogen werden können.

Dem Urteil A-5556/2013 vom 18. Juni 2014 lag ein Sachverhalt zu Grunde, wonach zur Ausarbeitung von zwei ausführlichen Schlichtungsvorschlägen ein erheblicher Aufwand von 11.75 Stunden betrieben wurde. Es handelte sich um einen Fall durchschnittlicher Komplexität, mit einem mittleren Streitwert (Fr. 456.–). Die Verfahrensgebühr von Fr. 1'510.– (inkl. Fallzahlerzuschlag von 20 %, exkl. MwSt.) wurde als angemessen erachtet, da der erhebliche Zeitaufwand zufolge des fundierten Aktenstudiums sowie der Rechtsprechung und der rechtlichen Auseinandersetzung resultierte und namentlich unter Berücksichtigung der Mitarbeit einer Praktikantin als gerechtfertigt erschien. Dies auch deshalb, weil eine Reduktion des Aufwandes bei der Festsetzung der Verfahrenskosten nicht signifikant ins Gewicht gefallen wäre, weil nur ein kleiner Teil der tatsächlichen Kosten in Rechnung gestellt wurde (Urteil A-5556/2013 E. 5.4.4).

Das Bundesverwaltungsgericht hatte im Urteil A-6494/2013 vom 27. August 2014 namentlich die Angemessenheit einer Gebühr von Fr. 1'097.– (inkl. Fallzahlerzuschlag von 20 %, exkl. MwSt.) angesichts eines strittigen Betrags von Fr. 289.– zu beurteilen. Die Vorinstanz begründete die Gebührenhöhe mit der durchschnittlichen Komplexität, dem mittleren Aufwand sowie dem mittleren Streitwert. Die Vorinstanz machte in diesem Fall einen Aufwand von zwei Stunden und 55 Minuten geltend, da ihr insbesondere erst nach der vierten Aufforderung sämtliche relevanten Unterlagen für die Prüfung der Eintretensvoraussetzungen vorlagen. Die Vorinstanz musste nur einen kurzen Schlichtungsvorschlag ausarbeiten, da die Anbieterin den

Begehren des Kunden vollumfänglich entsprach und rechtliche Abklärungen mithin nicht erforderlich waren. Das Bundesverwaltungsgericht erachtete die Gebühr aufgrund des im Vergleich zu den anderen Verfahren deutlich höheren Zeitaufwands als noch mit dem Äquivalenzprinzip vereinbar (Urteil A-6494/2013 E. 7.4.8).

Das Bundesverwaltungsgericht hatte im Urteil A-5998/2010 vom 29. März 2012 verschiedene seitens der Vorinstanz auferlegte Verfahrensgebühren auf ihre Angemessenheit hin zu überprüfen. In einigen Verfahren verwendete die Vorinstanz insgesamt rund zwei Stunden für Telefonate, für die Lektüre und Ausarbeitung der Korrespondenz und die Ausarbeitung des Schlichtungsvorschlags, welcher grundsätzlich die Wiederholung der Parteistandpunkte und deren Einigung enthielt. Die Vorinstanz musste lediglich die recht umfangreiche Eingabe des Kunden samt Beilagen ins Informatiksystem einlesen, die Anbieterin zur Stellungnahme auffordern, diese anschliessend dem Kunden zustellen sowie seine Gegenofferte an die Beschwerdeführerin übermitteln, deren Annahme feststellen sowie schliesslich im Schlichtungsvorschlag festhalten. Das Bundesverwaltungsgericht erachtete sodann Verfahrensgebühren, die Fr. 700.– übersteigen, für nicht allzu aufwändige Schlichtungsverfahren, in welchen sich die Parteien während des Schriftenwechsels einigten und mithin einen Aufwand bis zu zwei Stunden verursachten, als das Äquivalenzprinzip verletzend. Die Gebühren wurden entsprechend auf Fr. 700.– festgesetzt (Urteil A-5998/2010 Bst. A.a und E. 5.3.1). Bei den ebenfalls beurteilten Schlichtungsverfahren, in welchen die Parteien für die Einigung länger verhandelten, also mehr Angebote und Gegenangebote austauschten, entstand bei der Vorinstanz hingegen ein Aufwand von zwei bis knapp drei Stunden. Jedoch konnte auch in diesen Verfahren eine eigene rechtliche Beurteilung bzw. Sachverhaltsanalyse unterbleiben. Das Bundesverwaltungsgericht erachtete leicht höhere Verfahrenskosten zufolge zusätzlicher Vergleichsangebote und Stellungnahme als gerechtfertigt, beurteilte jedoch nur eine Gebühr von Fr. 816.– noch mit dem Äquivalenzprinzip vereinbar. Die höheren Verfahrensgebühren für die entsprechenden Schlichtungsverfahren wurden auf je Fr. 820.– festgesetzt (Urteil A-5998/2010 Bst. A.b und E. 5.3.2).

9.3.5 Dass es sich vorliegend um einen Fall geringer Komplexität handelte, stellen sowohl die Beschwerdeführerin als auch die Vorinstanz nicht in Frage. Umstritten ist hingegen, ob der seitens der Vorinstanz geltend gemachte Aufwand in Höhe von drei Stunden und 50 Minuten gerechtfertigt

war, es sich um einen mittleren Streitwert handelte und die Gebühr in einem offensichtlichen Missverhältnis zum Leistungswert steht.

Entgegen den Behauptungen der Beschwerdeführerin ist vorab festzuhalten, dass mit dem Schlichtungsverfahren vorwiegend erfahrene Sachbearbeiterinnen betraut waren (vgl. Jahresbericht ombudscom 2008, S. 21; Jahresbericht ombudscom 2009, S. 31; Jahresbericht ombudscom 2010, S. 42; Jahresbericht ombudscom 2011, S. 45; Jahresbericht ombudscom 2012, S. 51; Jahresbericht ombudscom 2013, S. 7) und die internen Besprechungen über das Vorliegen eines Einigungsversuchs angesichts der Praxis der Vorinstanz zu den Eintretensvoraussetzungen nachvollziehbar sind (vgl. E. 3.3). Die Ansicht der Beschwerdeführerin, wonach der Aufwand vor Einleitung des Schlichtungsverfahrens nicht bei der Gebührenfestsetzung berücksichtigt werden darf, geht insofern fehl, als sich dieser Aufwand nicht klar vom übrigen Verfahrensaufwand trennen lässt. So kann die Vorinstanz ein Verfahren erst einleiten, wenn die Eintretensvoraussetzungen zufolge deren Überprüfung als gegeben erachtet werden. Ferner kann eine sorgfältige Überprüfung der Unterlagen im Zuge der Beurteilung der Eintretensvoraussetzungen unter Umständen sogar eine speditivere Behandlung des Schlichtungsverfahrens ermöglichen. Der Zeiterfassung der Vorinstanz ist bis und mit 16. Juni 2014 (Datum der Gebührenverfügung) ein Aufwand von drei Stunden und 40 Minuten zu entnehmen. Gemäss der zeitlichen Auflistung der Vorinstanz nahm die Ausarbeitung des Schlichtungsvorschlags sowie die Prüfung der Eintretensvoraussetzungen jeweils 30 Minuten, Telefonate 25 Minuten und die Korrespondenz bis am 16. Juni 2014 eine Stunde 55 Minuten in Anspruch. Jedoch ergibt die Durchsicht des Falldossiers, dass die Vorinstanz beispielsweise das Antwortschreiben der Beschwerdeführerin vom 31. Dezember 2013 mehrmals seitens der Kundin einverlangte, obwohl dieses bereits mit dem Schlichtungsbegehren eingereicht worden war. Ferner hat die Vorinstanz die Kundin drei Mal gebeten, auf das Schreiben vom 17. Januar 2014 der Beschwerdeführerin respektive die Zustellung der Aufzeichnung der Gesprächsaufnahme mit einem Beschwerdebrief zu reagieren. Hätte die Vorinstanz die Kundin bereits zu Beginn über ihre Praxis zu den Eintretensvoraussetzungen informiert und mithin explizit und für einen rechtsunerfahrenen Konsumenten klar verständlich auf das Erfordernis zur erneuten Kontaktaufnahme nach Zustellung der Gesprächsaufnahme durch den Anbieter hingewiesen, wäre die mehrfache Korrespondenz nicht notwendig gewesen. Ferner verursachte die Ausarbeitung des Schlichtungsvorschlags wenig Aufwand, da die Beschwerdeführerin dem Schlichtungsbegehren der Kundin vollumfänglich entsprach

und die Vorinstanz mithin – abgesehen von der vorgängigen Prüfung der Eintretensvoraussetzungen – auf eigene rechtliche Überlegungen und Sachverhaltsanalysen verzichten konnte. Insgesamt kann davon ausgegangen werden, dass der vorliegende Fall geringer Komplexität bei Vermeidung missverständlicher und teilweise doppelspuriger Korrespondenz einen gerechtfertigten Aufwand bis zu rund drei Stunden zu verursachen vermochte. Der Streitwert bestehend aus der Auflösungspauschale von Fr. 289.–, der Novemberrechnung in Höhe von Fr. 34.90 (inkl. Mahngebühr), der Dezemberrechnung von Fr. 55.55 (inkl. Mahngebühr) sowie der Januarrechnung von Fr. 6.45, beträgt Fr. 385.90 und kann mithin in Übereinstimmung mit der Vorinstanz als mittel erachtet werden. Angesichts des mittleren Streitwerts, des zu rechtfertigenden Aufwands von bis zu rund drei Stunden und der geringen Komplexität des vorliegenden Falles erweist sich jedoch eine Verfahrensgebühr in Höhe von Fr. 1'417.– (exkl. MwSt., inkl. Fallzahlerzuschlag von 20 %) auch im Lichte der bisherigen Rechtsprechung als in einem offensichtlichen Missverhältnis zum konkreten Wert der Leistung der Vorinstanz. Die Vorinstanz verletzt das Äquivalenzprinzip und die Beschwerde ist in diesem Punkt begründet.

10.

10.1 Ist eine Beschwerde ganz oder teilweise gutzuheissen, entscheidet die Beschwerdeinstanz gemäss Art. 61 Abs. 1 VwVG in der Sache selbst oder weist diese ausnahmsweise mit verbindlichen Weisungen an die Vorinstanz zurück. Sie entscheidet insbesondere selbst in der Sache, wenn sie die Entscheidungsreife selber herbeiführen kann (vgl. Urteile des BVGer A-6384/2011 vom 11. Oktober 2012 E. 7.7 und A-5998/2010 E. 5.3; MOSER/BEUSCH/KNEUBÜHLER, a.a.O., Rz. 3.194). Die Bemessungskriterien für die Gebührenhöhe sind im vorliegenden Fall bekannt, weshalb ein reformatorischer Entscheid möglich und geboten ist.

10.2 Vorliegend handelt es sich um einen Fall mittleren Streitwerts, welcher eine geringe Komplexität aufweist. So entsprach die Beschwerdeführerin vollumfänglich dem Schlichtungsbegehren der Kundin. Dennoch war im Unterschied zu bis zu zweistündigen, nicht allzu aufwändigen Verfahren ein gewisser zeitlicher Mehraufwand notwendig, um das Vorliegen der Eintretensvoraussetzungen zu prüfen und im Lichte der Praxis der Vorinstanz zu den Eintretensvoraussetzungen die Kundin um die erneute Kontaktierung der Beschwerdeführerin zu ersuchen. Der vorliegende Fall ist mithin allen voran mit jener Sachverhaltskonstellation des Urteils A-6494/2013 vergleichbar, wonach eine Verfahrensgebühr von Fr. 1'097.–

mit dem Äquivalenzprinzip als noch vereinbar erachtet wurde (Urteil A-6494/2013 E. 7.4.8). Weiter besteht eine Parallele zu den Schlichtungsverfahren im Urteil A-5998/2010, welche zufolge längerer Verhandlungen der Parteien bis zur Erreichung einer Einigung einen Aufwand der Vorinstanz von zwei bis knapp drei Stunden verursachten. Die Verfahrensgebühren wurden entsprechend auf Fr. 820.– festgesetzt (Urteil A-5998/2010 E. 5.3.2). Die Verfahrensgebühr hat sich vorliegend in diesem Rahmen zu bewegen, wobei jedoch zu berücksichtigen ist, dass die Vorinstanz kostendeckende Gebühren zu erheben hat (Art. 40 Abs. 1 Bst. c FMG). Entsprechend ist im Zuge der Festsetzung der Verfahrensgebühren nebst den Kriterien gemäss Art. 14 Abs. 2 Verfahrens- und Gebührenreglement auch in einem gewissen Masse der relevante Gesamtaufwand der Vorinstanz zu berücksichtigen. Die Vorinstanz wies in ihrer Vernehmlassung aus, zur Deckung ihres Aufwands im Jahr 2014 müsse sie durchschnittlich Verfahrensgebühren in Höhe von Fr. 884.40 erheben. Unter Berücksichtigung aller Umstände des vorliegenden Falles sowie der bisherigen Rechtsprechung ist die Verfahrensgebühr auf Fr. 900.– (inkl. Fallzahlerzuschlag von 20 %) festzusetzen.

11.

Die Verfahrenskosten werden in der Regel der unterliegenden Partei nach Massgabe deren Unterliegens auferlegt (Art. 63 Abs. 1 VwVG). Der Vorinstanz sind keine Verfahrenskosten aufzuerlegen (Art. 63 Abs. 2 VwVG). Das für die Kostenverlegung massgebende Ausmass des Unterliegens hängt vorab von den im konkreten Fall in der Beschwerde gestellten Rechtsbegehren ab, wobei auf das materiell wirklich Gewollte abzustellen ist (MOSER/BEUSCH/KNEUBÜHLER, a.a.O., Rz. 4.43). Die Beschwerdeführerin, die in ihrem Hauptbegehren sinngemäss die gänzliche Aufhebung der Gebühr verlangte, ist zu etwa drei Fünfteln als unterliegend zu betrachten. Die Verfahrenskosten sind auf Fr. 800.– festzusetzen, wovon die Beschwerdeführerin Fr. 480.– zu tragen hat. Sie werden dem geleisteten Kostenvorschuss entnommen, wobei ihr die Differenz von Fr. 320.– nach Eintritt der Rechtskraft des vorliegenden Urteils zurückzuerstatten ist.

12.

Der Beschwerdeführerin ist keine Parteientschädigung zuzusprechen, da sie nicht anwaltlich vertreten ist und ihr keine unverhältnismässig hohen Kosten entstanden sind (Art. 64 Abs. 1 VwVG i.V.m. Art. 7 ff. des Reglements vom 21. Februar 2008 über die Kosten und Entschädigungen vor dem Bundesverwaltungsgericht [VGKE, SR 173.320.2]).

Demnach erkennt das Bundesverwaltungsgericht:

1.
Die Beschwerde wird teilweise gutgeheissen. Die Gebühr für das Schlichtungsverfahren Nr. C34861 wird neu auf Fr. 900.– (inkl. Fallzahlerzuschlag von 20 %) festgesetzt.

2.
Der Beschwerdeführerin werden Verfahrenskosten von Fr. 480.– auferlegt. Dieser Betrag wird dem geleisteten Kostenvorschuss in Höhe von Fr. 800.– entnommen. Der Restbetrag von Fr. 320.– wird ihr nach Eintritt der Rechtskraft des vorliegenden Urteils zurückerstattet. Hierzu hat sie dem Bundesverwaltungsgericht einen Einzahlungsschein zuzustellen oder ihre Kontonummer bekannt zu geben.

3.
Es wird keine Parteientschädigung zugesprochen.

4.
Dieses Urteil geht an:

– die Beschwerdeführerin (Gerichtsurkunde)
– die Vorinstanz (Ref-Nr. C34861; 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: