

Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen
c/o Stiftung für Konsumentenschutz
Nordring 4
Postfach
3001 Bern

Salt Mobile SA
Herr
Marc Furrer
Rue du Caudray 4
1020 Renens

Bern, Lausanne, Lugano, 9. September 2021

Offener Brief

Salt braucht einen Kurswechsel: Beim Roaming, bei der Rechtsbefolgung und vor allem beim Umgang mit den Kunden

Sehr geehrter Herr Furrer

Aus Sicht der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (Konsumentenschutz, Fédération romande des consommateurs, Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana) braucht es bei Salt einen entschiedenen Kurswechsel, denn zurzeit läuft einiges schief:

Abzocke bei den Roaming-Standard-Tarifen

Der Begriff «Abzocke» wird inflationär verwendet, bei den Roaming-Standard-Tarifen von Salt ist er jedoch mehr als gerechtfertigt: Salt verkauft beispielsweise in den Zonen A und B (EU, USA) ein Datenpaket von 10 GB Daten für 99.95 Franken. 100 MB kosten somit umgerechnet knapp 1 Franken. Hat der Kunde jedoch kein Paket gelöst, kommt der Standardtarif zur Anwendung. Da kosten 100 MB in den genau gleichen Zonen 295 Franken! Das ist etwa so, als würde der Kaffee im Restaurant statt 5 Franken plötzlich 1475 Franken kosten. In den Zonen ausserhalb der EU macht Salt das Gleiche. Swisscom und Sunrise haben die überhöhten Standard-Tarife abgeschafft. Es ist höchste Zeit, dass Salt nachzieht.

Kostenfallen

Wer ein Datenpaket oder eine Option zu einem fixen Preise kauft, sollte auf der sicheren Seite sein. Nicht so bei Salt: Ist das Datenvolumen aufgebraucht, kommt der extrem hohe Standard-Tarif zur Anwendung. Und als wäre das nicht genug: Roaming-Optionen, die 30 Tage gültig sind, verlängern sich einfach ungefragt, bis der Kunde dies bemerkt und abstellt – eine weitere Falle, in die Sie Ihre Kunden tappen lassen und Ihnen Geld abknöpfen.

Salt hält sich nicht an geltende Vorschriften

Salt hält sich nicht an die geltenden Vorschriften – und dies gleich dreifach: Seit 1. Juli 2021 müssen Optionen/Datenpakete grundsätzlich 1 Jahr gültig sein, bei Salt laufen die meisten nach wie vor nach 30 Tagen ab. Ein klarer Verstoss gegen die Fernmeldeverordnung. Optionen muss man zudem gemäss Verordnung über WLAN kaufen können, bei Salt kann man dies nur über das Mobilfunknetz. Wer also erst im Ausland eine Option kauft, muss das Datenroaming aktivieren – und riskiert damit bereits eine hohe Rechnung, bevor man überhaupt ein vergünstigtes Paket kaufen konnte. Die Fernmeldeverordnung sieht zudem vor, dass alle Kunden durch eine voreingestellte Kosten-Limite vor hohen Roaming-Rechnungen geschützt werden müssen. Salt setzt diese Limite bei 1000 Franken (je 500 Fr. Datenroaming, bzw. Telefonie/SMS/MMS) pro Rechnungsperiode an. Erst dann wird das Roaming blockiert. Fällt ein Auslandsaufenthalt auf zwei Rechnungsperioden, sind somit sogar Roaming-Kosten von 2000 Franken möglich. Wer im Ausland Ferien macht, zahlt also unter Umständen fürs Roaming mehr als für die ganzen Ferien. Die Aufsichtsbehörde, das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM), erachtet eine Standardlimite von 1000 Franken als unverhältnismässig – im Klartext: ein weiterer Verstoss gegen die Fernmeldeverordnung. Das sind gleich drei Verstösse gegen bestehende Vorschriften, die alle den Kunden von Salt zugutekommen würden. Sie sind ehemaliger Direktor des BAKOM und ehemaliger Präsident der Eidgenössischen Kommunikationskommission (Comcom). Wir erwarten, dass das Unternehmen, das Sie präsidieren, sich an die geltenden Gesetze und Vorschriften hält.

Jetzt braucht es einen Kurswechsel

Die anderen Telekom-Anbieter haben in der Vergangenheit beim Roaming zwar auch kräftig zugelangt – im Gegensatz zu Salt haben sie die Roaming-Fallen nun aber weitgehend abgebaut; deshalb steht nun vor allem Salt im Fokus.

Sie sind seit Mai 2021 Verwaltungsratspräsident von Salt. Ihnen alle erwähnten Versäumnisse anzulasten, wäre deshalb unfair – dafür sind andere verantwortlich. Sie sind jedoch verantwortlich, dass Salt nun konsequent den Kurs wechselt, weg von den exorbitanten Standard-Tarifen, weg von den Kostenfallen, weg von der bewussten Missachtung geltender Vorschriften – hin, zu fairen Roaming-Tarifen, dem Verzicht auf Kostenfallen und einer tiefen Standardlimite, die tatsächlich vor hohen Roaming-Rechnungen schützt.

Freundliche Grüsse

f. Regazzoni Meli

Laura Regazzoni

Segretaria generale

Associazione consumatrici e
consumatori della svizzera
italiana (ACSI)



Sophie Michaud Gigon

Secrétaire générale

Fédération romande des
consommateur (FRC)



Sara Stalder

Geschäftsleiterin

Konsumentenschutz