

Blickpunkt.

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

Erster Schweizer
Repair Café-Tag

Werbeanrufe:
Endlich Schluss damit?



Ampelkärtchen

Praktische Einkaufshilfe – Für Sie in diesem Heft

Druck auf die Preise

Die Preise, welche die Krankenpflegeversicherung für medizinische Hilfsmittel (z.B. Bandagen, Gehhilfen, Blutdruckmessgeräte) zahlen muss, sind bis zu 8-mal höher als der Marktpreis. Das Bundesamt für Gesundheit (BAG), welches diese Preise festlegt, hat nun endlich eine gründliche Überprüfung dieser Preise angekündigt – ein Schritt, den die SKS schon seit Jahren fordert. Das BAG scheint die Sache aber mit wenig Euphorie anzugehen. Während der Krankenkassenverband santésuisse mit einem Sparpotential von 100 Mio. Franken pro Jahr rechnet, kündigt das BAG jährliche Einsparungen von 10-20 Mio. Franken an.

Holzfrei oder nicht?

Die Migros verkauft Kopierpapier mit der Bezeichnung «holzfrei», obwohl im Papier ein Holzanteil von 5% enthalten ist. «Holzfrei» sei ein Fachausdruck, welcher besage, dass das Papier z.B. nicht vergilbe, begründete die Migros. Für die Konsumentinnen und Konsumenten ist dieser Ausdruck aber missverständlich. Aufgrund der Kritik der SKS wird die Migros in Zukunft auf die verwirrende Bezeichnung verzichten.

Ferien ohne hohe Handyrechnung

Wer im Ausland häufig mit dem Handy telefoniert, SMS schreibt oder im Internet surft, riskiert eine hohe Rechnung. In unserem Merkblatt «Handynutzung im Ausland: So vermeiden Sie hohe Kosten», erfahren Sie alles Wissenswerte zu diesem Thema. Sie finden es online unter konsumentenschutz.ch/beratung/merkblaetter/

Weniger ist mehr

In der Schweiz werden deutlich mehr Pestizide verwendet als nötig. Der Pestizideinsatz liesse sich bis 2020 in der Landwirtschaft um 40 - 50% und im Siedlungsbereich um 80% reduzieren. Dies geht aus einem Pestizid-Reduktionsplan hervor, den die SKS zusammen mit einer breiten Allianz aus Landwirtschafts-, Trinkwasserversorger-, Gewässerschutz-, Umwelt- und Gesundheitskreisen vorgelegt hat.

Business Academy: Applaus für einen Konkurs

Seit Jahren kämpft die SKS gegen die Business Academy. Mit Erfolg: Mit dem Verkauf von nutzlosen und überbeuerten Weiterbildungspaketen ist jetzt endlich Schluss – das Unternehmen hat Konkurs angemeldet.



Die Business Academy hat sich darauf spezialisiert, jungen Leuten Geld aus der Tasche zu ziehen. Damit ist jetzt Schluss.

ct/Viele Jahre lang trieb Business Academy ihr Unwesen. Mehrheitlich jungen Leuten versprach sie eine hochstehende Weiterbildung, verbunden mit finanziellem und sozialem Aufstieg. Wer die Weiterbildungspakete selbst verkaufte, dem wurden hohe Provisionszahlungen in Aussicht gestellt.

Der einzige Zweck des Unternehmens jedoch war, jungen und engagierten Leuten das Geld aus der Tasche zu ziehen. Die Weiterbildungen kosteten mehrere tausend Franken. Verdacht schöpften die Opfer im Normalfall erst, wenn nach einer Anzahlung keine Gegenleistung erbracht wurde – jedenfalls keine, die auch nur im

Entferntesten etwas mit den ursprünglichen Versprechungen zu tun hatte.

Die Stiftung für Konsumentenschutz sowie weitere Konsumentenschutz-Organisationen kämpften seit Jahren gegen die betrügerischen Machenschaften von Business Academy. Seit 2006 ergingen verschiedene Gerichtsurteile gegen das Unternehmen. Viele Betroffene wurden zudem sensibilisiert und ausreichend informiert, so dass sie sich selbst gegen das Unternehmen zur Wehr setzen konnten.

Die geballte Gegenwehr hat das fiese Geschäftsmodell von Business Academy nun zu Fall gebracht.

Vorsicht

- Kurz vor ihrem Konkurs beauftragte Business Academy die Inkassobüros «Inkassolution» und «VIZ AG» die angeblich noch offenen Forderungen einzutreiben.
- Bei Erhalt einer ungerechtfertigten Zahlungsaufforderung eines dieser Inkassobüros erheben Sie umgehend Rechtsvorschlag. Weitere Unterstützung finden Sie im «Merkblatt Business Academy», welches wir auf unserer Website weiterhin aufgeschaltet lassen. www.konsumentenschutz.ch/beratung/merkblaetter

TTIP: Schreckgespenst für die Konsumenten

Die EU verhandelt mit den USA über ein umfassendes Freihandelsabkommen TTIP, das grosse Auswirkungen auf die Schweiz und die Konsumenten hat.



Demonstration in Berlin gegen TTIP: das Freihandelsabkommen wird scharf kritisiert.

jw/Im Frühling besuchte US-Präsident Barack Obama Europa und rührte kräftig die Werbetrommel für TTIP (Transatlantic Trade and Investment Partnership). Das zeigt, welche Bedeutung das Abkommen für die wirtschaftliche Entwicklung von Europa und den USA offenbar hat. Mit dem Abbau von Zöllen und Handelshemmnissen zwischen den USA und der EU wird weltweit der grösste Wirtschaftsraum entstehen. Das Abkommen ist in Europa äusserst umstritten, so dass sich eine sehr aktive und grosse Protestbewegung gebildet hat.

Die Nachteile

Die Verhandlungen zu TTIP wurden bislang in mehreren Runden und in grösster Verschwiegenheit geführt, was riesiges Misstrauen schürte. Die grössten Befürchtungen bezüglich TTIP betreffen die Einrichtung von Schiedsgerichten, welche Streitigkeiten zwischen Staat und (grossen) Firmen schlichten würden: Das gäbe eine

Art Paralleljustiz, die die staatliche Souveränität, aber auch die Umwelt und Sozialgesetze aushebeln könnte. Beispiele solcher Schiedsgerichte gibt es bereits heute: Der Tabakkonzern Philip Morris hat den Staat Australiens wegen strengerer Tabakgesetzen auf mehrere Milliarden Dollar verklagt.

Konsumentenschutz unter Druck

Diese Macht der Grosskonzerne setzt auch die Lebensmittelstandards in Europa unter Druck. Chlorhühner oder mit Hormon behandeltes Fleisch (das in der Schweiz schon jetzt in den Verkauf gelangt, allerdings als solches deklariert), sind das eine. Das andere sind unsere Standards, die unter Druck geraten könnten: So ist etwa eine Aufweichung der relativ strengen gesetzlichen Auflagen bezüglich Gentechnik und Vorsorgeprinzip zu befürchten. Nicht zu unterschätzen ist auch die Tatsache, dass es ungleich schwieriger würde, den Konsumentenschutz weiter auszubauen.

Und die Schweiz?

Die Schweiz, deren wichtigste Handelspartner die EU und die USA sind, wäre von einem solchen Abkommen direkt und vielschichtig betroffen. Die Lebensmittel- und Sicherheitsregeln der EU wirken sich direkt in unserem Land aus, da wir einen grossen Teil unserer Lebensmittel aus der EU importieren. Auch die Gesetzgebung würde direkt beeinflusst, da das Schweizer Lebensmittelgesetz so weit wie möglich der EU-Gesetzgebung angeglichen wird, um Handelshemmnisse abzubauen. Die SKS verfolgt die Verhandlungen deshalb sehr kritisch.



Liebe Leserin, lieber Leser

Meine Begrüssungsworte beim neu eröffneten Repair Café in Burgdorf richtete ich an eine hochmotivierte Zuhörerschaft: Tatendrang und Wissen waren in geballter Ladung vorhanden. Dieses Phänomen ist mir vertraut. In allen freiwillig betriebenen Reparaturstätten, die ich bisher besuchen durfte, dominiert diese ansteckende Lebhaftigkeit. Das Resultat lässt sich sehen: Die Puppe spricht wieder, der Startknopf des Smartphones ist funktionstüchtig und der Mixer dreht erneut Runden in hoher Geschwindigkeit. Hand in Hand gehen dabei Lachen und Dankbarkeit, bei den Besitzern und den Reparaturoperatoren. Auch wenn vereinzelt ein Gerät nicht instand gestellt werden kann, bleiben die Reaktionen positiv: Endlich ist geklärt, dass eine Reparatur unmöglich ist. Diese Aussage gibt den Leuten Sicherheit.

Eine solche Sicherheit geben die Anbieter schon lange nicht mehr. Sie wollen in erster Linie das defekte Produkt durch ein neues ersetzen. Das Reparaturnetz, das sich in den letzten beiden Jahren über die ganze Deutschschweiz gelegt hat, setzt einen wohlthuenden Kontrapunkt. Es braucht dazu nicht viel. Oftmals reicht ein kleines Stück Kabel, Faden und Nadel oder ein Tropfen Lötzinn.

Am 29. Oktober findet schweizweit ein Reparaturtag statt und wird der Reparaturbewegung weiteren Auftrieb geben. Die SKS arbeitet seit Monaten mit Engagement und Freude darauf hin. Mit Ihrer Unterstützung helfen Sie mit, dass die Reparaturbewegung Bestand hat – und weiterhin wächst!

Dafür danke ich Ihnen herzlich!

Sara Stalder, Geschäftsleiterin
s.stalder@konsumentenschutz.ch

SwissPass: Melden Sie uns Ihre Erfahrungen!



Im Sommer wird der SwissPass seit einem Jahr im Umlauf sein. Und seit einem Jahr reisst die Kritik nicht ab. Die SKS hat den SwissPass insbesondere in einem Punkt kritisiert: Der automatische Verlängerung des Abos, welche nun nach einem Jahr spürbar wird.

jw/Die Kritik am neuen SwissPass ist seit der Einführung anfangs August 2015 nicht verstummt (siehe Kasten). Die SKS ist gespannt, wie sich die Auswirkungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen bemerkbar machen werden. Der federführende Verband öffentlicher Verkehr sowie die SBB haben sich nämlich darauf geeinigt, dass der SwissPass – unabhängig davon, ob ein Halbtaxabonnement oder ein Generalabonnement darauf geladen wird – nach einem Jahr automatisch weiter geführt wird. Nur wer rechtzeitig kündigt – mehr als einen Monat im Voraus – kann selbst bestimmen, ob sie oder er das Abo direkt oder doch lieber zu einem späteren Zeitpunkt erneuern möchte. Damit wollen die SBB erreichen, dass das Abo nahtlos erneuert wird. Das spült ihr mehr Geld in die Kasse.

Wer das nicht will, muss sein Abo an einem SBB-Schalter lösen und verlangen, dass der

Vertrag nach einem Jahr ausläuft. Und wird dann bestraft: Halbtax-Kunden erhalten keine Vergünstigung auf das nächste Abo, die SBB warnen diese Kunden auch nicht mehr, dass der SwissPass abläuft. Da kein Ablaufdatum auf dem SwissPass aufgedruckt ist, kann es leicht passieren, dass man plötzlich ohne Abonnement unterwegs ist.

Melden Sie sich! Was machen Sie für Erfahrungen mit dem SwissPass? Mussten Sie bereits eine neue Karte bestellen? Hatten Sie Mühe mit den Fristen des Kündigungstermins? Zeigten sich die SBB kulant bei der Suche nach Lösungen? Ihre Berichte interessieren uns. Informieren Sie uns über Ihre Erfahrungen! Vielen Dank für Ihre Mail an: info@konsumentenschutz.ch

Keinen Mehrwert, aber Mehraufwand

jw/«Ich verstehe zum aktuellen Zeitpunkt die Enttäuschung», lässt sich SBB-Präsident Ulrich Gygi im April im TagesAnzeiger zitieren: «Der SwissPass bringt dem Kunden bis jetzt noch nicht sehr viel Mehrwert». Das Problem ist allerdings, dass nicht nur ein Mehrwert fehlt, sondern der SwissPass den Reisenden zusätzlichen Aufwand beschert. Die Liste der Kritikpunkte ist lang: Umständliche Kontrolle sowie ein SwissPass, der einseitig ist – selbst «hauseigene» Abonnements wie Familienkarte, Velo- oder Hunde-GA und das Gleis 7 konnten nicht auf den SwissPass geladen werden. Auch der Datenschutz ist ein heikler Punkt. Die SBB wurden dazu verknurrt, die bei der Kontrolle gesammelten Daten wieder zu vernichten. Was ebenfalls nicht bedacht wurde: Im Ausland kann man den SwissPass nicht kontrollieren, weil dort die entsprechenden Geräte fehlen.

Dieselgate: SKS reichte Strafanzeige ein

Opfer des VW-Abgasskandals in den USA können mit rascher und unbürokratischer Hilfe rechnen. Nicht so in der Schweiz. Die SKS hat Strafanzeige gegen Unbekannt eingereicht.

ct/ Vom Abgasskandal betroffene Fahrzeughalter sollen auf einfache Art und Weise entschädigt werden. Ein Vergleichsverfahren ist zurzeit in der Schweiz nicht hängig. Die SKS hat deshalb Kontakt mit Organisationen und Anwälten aufgenommen, die Verfahren und Vergleiche auf internationaler Ebene anstreben: mit der holländischen Stichting Volkswagen Car Claim sowie mit einem Klageverfahren in Berlin. An beiden Verfahren können sich auch Geschädigte aus der Schweiz beteiligen. Aktuelle Informationen dazu finden Sie auf www.konsumentenschutz.ch.

Die Amag (als VW-Generalimporteurin) weigert sich noch immer, Schäden irgendwelcher Art anzuerkennen. Diese werden also beispielsweise mittels Tests zu beweisen sein. Die SKS arbeitet mit Hochdruck daran, sich an entsprechenden Tests – auch auf internationaler Ebene – zu beteiligen bzw. selber solche zu organisieren.

Zurzeit sind Fahrzeuge der Modelle VW Golf (TDI Blue Motion Technology mit 2,0l Motor), Audi A4, A5, A6 und Q5 sowie der Seat Exeo zum Rückruf freigegeben (Stand bei Drucklegung des Blickpunktes Ende Mai).

Strafanzeige der SKS

Rund 2'000 Fahrzeughalter, die vom Abgasbetrug betroffen sind, hatten Strafanzeige eingereicht. Diese wurden von der Bundesanwaltschaft nach Deutschland überwiesen.

Die SKS bezweifelt die Rechtmässigkeit dieses Vorgehens – der Bundesrat teilt diese Ansicht – und reichte bei der zuständigen Behörde eine Aufsichtsbeschwerde ein. Zudem reichte die SKS selbst bei der Bundesanwaltschaft Strafanzeige wegen Betrugs ein. Der verfassungsmässige Anspruch des Einzelnen auf Durchsetzung des Strafrechts darf nicht ins Ausland ausgelagert werden!

Endlich Schluss mit unerwünschten Werbeanrufen?

Nichts nervt die Konsumenten in der Schweiz mehr als unerwünschte Werbeanrufe auf das Fest- und Mobilfunknetz. Nach intensiven Gesprächen konnte die SKS mit Sunrise, Swisscom und upc cablecom vereinbaren, dass sie ihren Kunden eine Lösung anbieten werden.

ab/Ob für Krankenkassen, Versicherungen, Lotterien, Olivenöl oder Weine: Telefonische Werbeanrufe sind in der Schweiz eine Plage, die nur schwer auszurotten ist. Obwohl solche Werbeanrufe bei Personen mit Sterneintrag seit drei Jahren grundsätzlich verboten sind, rufen trotzdem viele Callcenter illegal an, um ihre Dienstleistungen und Produkte zu verkaufen. Diese Callcenter zu identifizieren und zur Rechenschaft zu ziehen, ist schwierig, weil sie oft im Ausland stationiert sind und mit gefälschten Telefonnummern anrufen.

Um Lösungen für dieses Problem zu finden, hat die SKS einen Runden Tisch organisiert, an dem die zuständigen Behörden, die grössten Telekommunikationsunternehmen und Vertreter der seriösen Callcenter teilgenommen haben. Nach mehreren Gesprächsrunden konnte die SKS mit Sunrise, Swisscom und upc cablecom vereinba-

ren, dass diese drei Telekommunikationsanbieter eine Lösung zur Bekämpfung von unerwünschten Werbeanrufen auf das Fest- und Mobilfunknetz suchen werden. Sunrise, Swisscom und upc cablecom betonen jedoch, dass es bis zu einer Umsetzung zahlreiche Herausforderungen zu meistern gilt und den Kunden frühestens Ende 2016 (Swisscom), beziehungsweise im Frühling 2017 (Sunrise und upc cablecom), eine Lösung angeboten werden könne.

Die SKS hat auch die übrigen Telekommunikationsunternehmen aufgefordert, ihren Kunden eine Filterung von Werbeanrufen anzubieten. Bis es soweit ist, können auch Sie selber Massnahmen ergreifen: Das SKS-Merkblatt «Lästige Werbeanrufe verhindern» hilft Ihnen dabei – Sie finden es unter www.konsumentenschutz.ch/beratung/merkblaetter/

Abschaltung analoges Festnetz Ende 2017

Swisscom wird Ende 2017 das analoge Telefonnetz abschalten und durch ein neues, internetbasiertes Netz ersetzen. Ob Sie von der Umstellung betroffen sind und was Sie gegebenenfalls tun müssen, erfahren Sie in unserem Merkblatt «Abschaltung analoges Telefonnetz». Es ist online abrufbar unter www.konsumentenschutz.ch/beratung/merkblaetter/





Preise für Kaffee, Zucker und Süßholzwurzel pro 100g unaromatisierten Instantkaffee:

	2024	2023	
Netto	30,79	3,52-54	über 22,64
Grundpreis	101,24	0,5-1,52	über 16,16
Brutto	36,56	4-12,29	über 22,56
Netto	30,52	0,3-1,16	über 1,54

Preise in Euro pro Kilogramm, abgesehen von den angegebenen Einheiten.



Die Ampel für die Einkaufstasche

Können Sie beurteilen, ob im Schoko-Müesli fürs Frühstück viel oder wenig Zucker und ob die Fertigsuppe zu salzig ist? Unsere «Ampel-Karte» hilft Ihnen, die Zucker-, Salz- oder Fettbomben unter den verarbeiteten Lebensmitteln rasch zu entlarven.

Wie viel Salz pro 100 Gramm Rahmspinat nun viel oder wenig? Mit solchen Fragen werden die Konsumentinnen und Konsumenten zurzeit alleine gelassen. Auf den Lebensmittelverpackungen findet man zwar viele Angaben, unter anderem sind oftmals die Nährwertangaben oder die GDA (die Daily Guideline Amount oder Richtwerte für die Tageszufuhr) aufgedruckt. Wenn die Tabelle einigermaßen verständlich dargestellt ist, erfährt man beispielsweise, wie viel Salz, Zucker, Fett und gesättigte Fettsäuren pro 100 Gramm oder pro Portion enthalten sind.

Wer entspricht dem Durchschnitt?

Ergänzend in Prozenten angegeben wird der Tagesbedarf für erwachsene Frauen. Wenig hilfreich für Männer, Jugendliche und ältere Menschen, denn ihr Bedarf entspricht nicht dem einer «Durchschnittsfrau». Die GDA kann zusätzlich in die Irre führen. Es werden oft unrealistische Portionsgrößen angegeben: eine halbe Fertigpizza, 30 Gramm Chips oder ein halbes Fläschchen Süssgetränk.

Ampelfarben bringen Licht ins Dunkel

Dank unserem Ampelkärtchen können Sie die Nährstoffgehalte von Lebensmitteln rasch und unkompliziert einschätzen. Die Ampelfarben grün, orange und rot signalisieren, was die Nährwertangaben umgerechnet auf 100 Gramm des Lebensmittels bedeuten.

- Grün bedeutet, dass im Produkt nur eine geringe Menge an Zucker, Fett, gesättigten Fettsäuren und Salz enthalten ist.
- Gelb signalisiert einen mittleren Gehalt des Nährstoffes.
- Rot weist auf einen hohen Gehalt des jeweiligen Nährstoffes hin. Das Produkt sollte zurückhaltend konsumiert werden.

Eine grüne Ampel bedeutet jedoch nicht, dass ein Lebensmittel grundsätzlich «gesund» ist. Das Ampelsystem gibt aber wichtige Hinweise für Personen, welche ihr Gewicht unter Kontrolle halten und damit auf den Fett- oder Zuckergehalt eines Produktes achten wollen. Dass Grün nicht einfach mit gesund gleichzusetzen ist, lässt sich anhand eines Süssgetränkes mit künstlichen Süsstoffen leicht nachvollziehen.

Rot für die Ampel

Statt mithilfe eines Kärtchens wäre es viel einfacher, man hätte diese Informationen auf den Produkten selbst. Doch dagegen wehrt sich die Lebensmittelindustrie: Sie will keine Ampelkennzeichnung auf den Produkten.

Im neuen Lebensmittelgesetz wird in der Schweiz die Nährwertkennzeichnung eingeführt, so wie dies auch in der EU ab dem 13. Dezember 2016 vorgesehen ist. Eine Kennzeichnung der einzelnen Nährwerte mit den Ampelfarben, wie dies die SKS gefordert hat, ist jedoch am Widerstand der Industrie gescheitert.

In Grossbritannien wird die Ampelkennzeichnung seit 2013 freiwillig praktiziert. Die Initiative wird von der Regierung unterstützt und grosse Firmen wie PepsiCo UK, Mars UK und Nestlé beteiligen sich. Im vergangenen Jahr hat sich auch der Coca-Cola-Konzern entschieden, das gesamte Softdrink-Sortiment mit der Ampelkennzeichnung zu versehen. So erfährt der Konsument, dass eine Büchse Coca-Cola (330ml) 35 Gramm Zucker enthält und damit 39% des Tagesbedarfs bereits abgedeckt ist – und dieser Zuckergehalt fasst eindeutig die rote Ampelfarbe!

«Bewusst konsumieren: Weniger ist mehr»»

js/Was brauche ich wirklich und wie viel ist genug? Es sind solche Fragen, die Caroline Tanner dazu bewogen haben, bei der SKS Gönnerin zu werden. Die 25-jährige Architekturstudentin, die zurzeit an der ETH ihr Master-Diplom erwirbt, will bewusst konsumieren. Es müssen beispielsweise nicht immer neue Kleider sein, lieber kaufe sie Second-Hand oder in einer Brockenstube ein. Wenn die Qualität und die Arbeitsbedingungen in den Produktionsfirmen stimmen, gibt sie gerne auch mehr Geld für Bekleidung aus. «Nur mit reflektiertem Konsumieren kann ein Bewusstsein für Qualität und faire Preise entstehen», ist sie überzeugt. Was schlechte Arbeitsbedingungen bedeuten, hat sie mit eigenen Augen gesehen, als sie vor einigen Jahren in Indien eine Textilfabrik besuchte. Umso wichtiger

ist es für sie, dass man bei Kleidern weiss, wo sie hergestellt wurden. «Viele Freunde in meinem Umfeld sind gewillt, qualitativ gute Kleider zu einem fairen Preis zu kaufen. Die Labels sind aber nicht so präsent wie etwa bei den Lebensmitteln», merkt sie an. Trends seien mit Vorsicht zu geniessen. Sie unterstützt etwa, dass man die Ästhetik des «Gebrauchten» aufwertet. «Zugleich ist es befremdend, dass man neue Möbelstücke oder Kleider kauft, die den Vintage-Look bloss imitieren», gibt sie zu bedenken. Die Stiftung für Konsumentenschutz müsse als Vermittlerin und Informantin agieren und das bewusste Konsumieren fördern. «Es geht in erster Linie darum, mit seinem eigenen Konsum im Reinen zu sein», bekräftigt sie. «Für mich heisst das konkret, dass weniger mehr ist».



SKS-Gönnerin **Caroline Tanner** konsumiert bewusst und setzt auf Qualität.

©SKS

beschwerdeleicht.ch: druckvoll reklamieren

Immer mehr Menschen nützen für ihre Reklamation beschwerdeleicht.ch. Das Onlineportal verleiht der Beschwerde mehr Gewicht bei den Firmen.



Über die Plattform beschwerdeleicht.ch kann man seine Beschwerde mit ein paar wenigen Klicks am richtigen Ort deponieren.

avh/ Seit knapp einem Jahr ist die SKS-Reklamationsplattform online. beschwerdeleicht.ch ist darauf spezialisiert, Reklamationen effizient an die entsprechenden

Kundendienste, Beschwerdemanagerinnen oder Sachbearbeiter der Firmen zu leiten. Mehr als 1'300 Beschwerden haben unzufriedene Kundinnen und Kunden in den letz-

ten elf Monaten über beschwerdeleicht.ch erfasst. Diese wurden anschliessend rund 400 Firmen zugestellt. Die SKS kann leider nicht garantieren, dass die Reklamationen via beschwerdeleicht.ch den Erwartungen entsprechend bearbeitet werden. Für die konkrete Lösung der Kundenprobleme sind einzig die Anbieter zuständig. Das Tool der SKS verleiht den Reklamationen allerdings ein gewisses Gewicht. Der zusätzliche Druck vermochte in den letzten Monaten so manches Unternehmen dazu bewegen, einen akzeptablen Lösungsvorschlag zu formulieren.

So meldete uns beispielsweise ein Swisscom-Kunde kürzlich: «Nachdem ich vom Kundendienst mit meinem Problem im Regen stehen gelassen wurde, habe ich auf beschwerdeleicht.ch eine Reklamation an die Swisscom erfasst. Heute Vormittag wurde ich von einem kompetenten Herr kontaktiert, der das Problem fachmännisch erledigte. Mit dem Ergebnis bin ich sehr zufrieden und der Fall ist für mich somit abgeschlossen.»

Weitere Informationen finden Sie unter www.beschwerdeleicht.ch/infos. Fügen Sie die Website Ihren Lesezeichen (Bookmarks) zu, damit Sie sie zur Hand haben, wenn bei Ihnen die nächste Reklamation fällig ist!

Erster Schweizer Reparaturtag

Am 29. Oktober findet in der Schweiz eine Premiere statt: Der erste Schweizer Reparaturtag wird durchgeführt! 19 Reparatur-Initiativen und Repair Cafés haben bereits ihre Teilnahme zugesichert.



Ende Oktober findet der erste Schweizer Reparaturtag statt.

mz/Unter fachlicher Unterstützung von Reparaturprofis können defekte Gegenstände verschiedenster Art in Repair Cafés repariert werden: Textilien, Holzgegenstände, Bücher, Schmuck, sowie Elektrogeräte. Unter den vorbeigebrachten Gegenständen finden sich einige, die den Besitzern ans Herz gewachsen sind. Nicht nur Gegenstände von emotionalem Wert finden den Weg in Repair Cafés, sondern auch Geräte des täglichen Gebrauchs, die bereits kurz nach Ablauf der Garantiefrist nicht mehr funktionieren. Die Elektrogeräte (Stab)Mixer, Toaster, Radios sowie Kaffeemaschinen machen den Grossteil der vorbeigebrachten Gegenstände aus. Der Besuch eines Repair Cafés lohnt sich:

Im Schnitt kann jeweils mehr als die Hälfte der defekten Geräte repariert werden. Bei einigen Repair Cafés liegt die Erfolgsquote sogar weit über 60 Prozent. Im laufenden Jahr konnten ehrenamtliche Repair Café Helfer bereits über 1'000 Gegenstände vor der Mülltonne retten.

Dieser Erfolg soll weiter ausgebaut werden. Die SKS organisiert deshalb am 29. Oktober 2016 den schweizweiten Reparaturtag. An diesem Tag öffnen zahlreiche Reparaturveranstaltungen aus der ganzen Schweiz ihre Werkstatt. Durch das gemeinsame Reparieren soll der Bekanntheitsgrad der Repair Cafés in der Schweiz noch weiter gesteigert werden, damit noch mehr Orte mitmachen.

Reparaturbewegung in der Schweiz wächst

Die Reparaturbewegung in der Schweiz wächst. Im Jahr 2014 öffnete das erste Repair Café. Ende 2014 unterstützte die SKS bereits drei Reparaturinitiativen in der Region Bern: Thun, Bern sowie Köniz. Seit Anfang 2016 kooperieren 23 Initiativen aus der ganzen Schweiz mit der SKS. Zahlreiche weitere befinden sich im Aufbau. Altstätten, Brugg, Luzern, Flawil, Solothurn, Zürich und Wohlen sind Städte mit regelmässigen Reparaturveranstaltungen. Eine Liste mit allen Reparaturveranstaltungen der Schweiz sowie weiteren Informationen finden Sie unter www.repair-cafe.ch. Detaillierte Informationen zum schweizweiten Reparaturtag folgen auch auf dieser Seite.



Jeremy Sigrist
Praktikant

Der Ausdruck «Big Data» begleitet mich schon eine ganze Weile. In meiner Arbeit bei der SKS wurde ich schon das eine oder andere Mal damit konfrontiert. Auch wenn der Begriff in aller Munde ist, scheint seine Bedeutung nicht immer ganz klar zu sein.

In einer Studie der Berner Fachhochschule wird «Big Data» wie folgt umschrieben: «Beim Phänomen «Big Data» handelt es sich um eine allmähliche Entwicklung infolge grösserer Analyse- und Speicherkapazitäten, die sich dadurch manifestiert, dass immer grössere Mengen von teils heterogenen Daten verarbeitet und miteinander verknüpft werden.» Sprich: Die gesamte Datenspur, die ich hinterlasse – sei es im Zug beim Vorweisen eines personalisierten Abos (Stichwort SwissPass!) oder bei einfachen Anfragen über eine Online-Suchmaschine – wird verwendet, um dank diesen Daten Abläufe vorherzusehen oder Prognosen zu erstellen.

Was soll man davon halten? Mittels eines simplen Algorithmus kann ein GPS-Gerät beispielsweise schon heute Stau voraussagen und aufgrund dessen neue Routen berechnen. Grippeepidemien sollen frühzeitig erkannt werden, weil sich Google-Suchanfragen zu Grippesymptomen häufen. Ist es oder klingt es nur vielversprechend, Trends herauszufiltern und zugleich möglichst viel über die Nutzerinnen und Nutzer in Erfahrung zu bringen? Führt «Big Data» dahin, dass wir als Konsumenten noch «durchsichtiger» werden? Wo bleibt der Spass, wenn ich aufgrund von personalisierter Werbung nur noch das zu hören und zu sehen bekomme, was mir mit grosser Wahrscheinlichkeit gefallen könnte? Ich für meinen Teil möchte weiterhin Neues und Unerwartetes entdecken können. Ich mag Überraschungen. Aber ich nehme mal an, dass «Big Data» auch dies bereits über mich herausgefunden hat.

Zusatzversicherung jetzt überprüfen

Wer die Krankenzusatzversicherung wechseln will, muss dies in der Regel bis Ende September der bisherigen Versicherung melden. Dieser Schritt sollte aber gut überlegt sein. Ansonsten drohen kostspielige Probleme.

Die Kündigungsfristen der meisten Zusatzversicherungen laufen bereits Ende September ab. Wer zu einem anderen Anbieter wechseln oder die bisherige Zusatzversicherung ersatzlos künden will, sollte sich also bereits jetzt damit auseinandersetzen. Im Unterschied zur Grundversicherung besteht bei Zusatzversicherungen keine Aufnahmespflicht. Versicherungen können von älteren oder kranken Personen sehr hohe Prämien verlangen oder sich weigern, diese zu versichern. Deshalb sollte die Kündigung einer Zusatzversicherung wohl überlegt sein und erst erfolgen, wenn eine schriftliche Zusage der neuen Zusatzversicherung vorliegt. Zudem lohnt es sich, mehrere Angebote einzuholen und zu vergleichen. Ein Wechsel braucht also Zeit.

Wichtig ist auch, den Gesundheitsfragebogen, welcher zum Abschluss einer Zusatzversicherung verlangt wird, sorgfältig, vollständig und wahrheitsgetreu auszufüllen. Stellt sich später heraus, dass etwas verschwiegen oder vergessen wurde, können im Versicherungsfall Leistungen willkürlich verweigert werden, was zu sehr hohen Kos-

ten führen kann. Weiter ist im Umgang mit Versicherungsmaklern Vorsicht geboten. Diese arbeiten auf eigene Rechnung und empfehlen unter Umständen nicht das für den Kunden am besten geeignete Produkt, sondern dasjenige, für welches sie die höchsten Provisionen erhalten. Die Spitalzusatzversicherung allgemeine Abteilung ganze Schweiz sollte seit Einführung der freien Spitalwahl eigentlich

überflüssig sein. Der Teufel steckt jedoch, wie so oft, im Detail: Wenn eine Behandlung ohne medizinische Notwendigkeit ausserhalb des Wohnkantons vorgenommen wird, können - je nach Konstellation - trotzdem Zusatzkosten für die Patienten entstehen, für die wiederum die Spitalzusatzversicherung aufkommen würde (siehe SKS-Merkblatt «Zusatzversicherung freie Spitalwahl»).

Um Abschluss, Wechsel und Kündigung von Zusatzversicherungen zu erleichtern, bietet die SKS verschiedene Merkblätter an, welche das korrekte Vorgehen und mögliche Probleme erläutern. Diese können gratis unter www.konsumentenschutz.ch/beratung/merkblaetter heruntergeladen werden:

- Merkblatt «Krankenkasse Zusatzversicherungen: Das müssen Sie wissen»
- Merkblatt «Zusatzversicherung freie Spitalwahl»
- Merkblatt «Versicherungsmakler»

Über unser Beratungstelefon erhalten Sie ebenfalls kompetente Auskunft:
Für Gönner: Tel. 031 370 24 25 oder info@konsumentenschutz.ch
Für Nicht-Gönner: 0900 900 440 (Fr. 2.90 ab Festnetz; ab Mobile sind je nach Anbieter/Abonnement zusätzliche Verbindungskosten möglich)



Geburt: Versicherung und Überbehandlung

Der neue SKS-Miniratgeber «Geburt: Versicherung und Überbehandlung» hilft, Antworten auf Fragen rund um diese Themen zu finden.

im/Im Miniratgeber wird detailliert

erläutert, für welche Kosten die obligatorische Krankenpflegeversicherung (OKP) aufkommt, welche versicherungstechnischen Probleme entstehen können und wie man diese von vornherein abwenden kann. Zudem wird erklärt, wie das Neugeborene krankenversichert sein muss. Unnötige medizinische Massnahmen bergen immer das Risiko von unerwünschten Nebenwirkungen bei Mutter und Kind und sie können hohe Gesundheitskosten verursachen. Der neue

Ratgeber erläutert, in welchen Bereichen es bei Schwangerschaft und Geburt oft zu Überbehandlungen kommt und wie man sie vermeiden kann.

Den Miniratgeber «Geburt: Versicherung und Überbehandlung» können Sie mit beiliegender Antwortkarte, per Telefon 031 370 24 24 oder auf unserer Website www.konsumentenschutz.ch/shop bestellen. Er kostet für Gönner/Innen Fr. 4.50, für Nicht-Gönner/Innen Fr. 9.50 zuzüglich Versandkosten.

Überbehandlung kann bei Schwangerschaft, Geburt und in allen Bereichen der Medizin vorkommen. Hatten Sie auch schon den Eindruck, dass unnötige medizinische Massnahmen durchgeführt werden? Wie verhalten Sie sich bei einem Arztbesuch? Nehmen sich Ärzte genug Zeit, um Ihre Fragen zu beantworten? Füllen Sie jetzt auf unserer Website die Umfrage zum Thema Überbehandlung aus:
www.konsumentenschutz.ch/umfrage



Gönnerführung: Gartenbauschule Hünibach und Schiffswerft Thunersee

Die Gartenbauschule Hünibach am Thunersee ist die einzige biologisch-dynamische Gartenbauschule der Schweiz. Seit der Gründung im Jahr 1934 wird hier auf alle chemischen und synthetischen Stoffe verzichtet. Lernen Sie auf unserer September-Gönnerführung diese spannende Ausbildungsstätte kennen und erfahren Sie mehr über die biologisch-dynamischen Anbaumethoden und die Ausbildung junger Menschen zu

Gärtnerinnen und Gärtnern. Am nahegelegenen Schiffsanleger Hünibach erwartet uns anschliessend die MS Oberhofen zu einer einstündigen Extrafahrt mit Imbiss auf dem Thunersee. Das Schiff bringt uns anschliessend auf die andere Seeseite zur Schiffswerft Thunersee. Wir werden dort durch die Werft geführt und erhalten Informationen zur Werft, den Werkstätten und zur Geschichte der Thunersee-Schifffahrt.

Daten: Donnerstag, 1. September 2016, Mittwoch, 7. September 2016

Programm: Individuelle Anreise
09.50 Uhr Empfang bei der Gartenbauschule Hünibach
10.00–11.30 Uhr Führung durch die Gartenbauschule
12.05–13.05 Uhr Schiffstour Thunersee inkl. Imbiss auf der MS Oberhofen
13.15–14.15 Uhr Werftführung

Kostenbeitrag: Fr. 62.– pro Pers. (inkl. Führungen, Schiffstour auf dem Thunersee sowie Imbiss mit Sandwiches und Getränken).

Anmeldeschluss: Freitag, 12. August 2016 (begrenzte Teilnehmerzahl)
Anmeldung mit beigelegter Antwortkarte. An der Führung können nur Gönner/innen und Förderer/innen der SKS sowie eine Begleitperson teilnehmen. Sie erhalten eine Bestätigung mit detaillierten Informationen.

Nachlassplanung – Für die Zukunft planen

Die Planung des eigenen Nachlasses beschäftigt viele Menschen. Was ist zu beachten? Wie kann ich sicherstellen, dass der Nachlass meinen Wünschen entsprechend verteilt wird? Bei unseren Beratungsgesprächen werden immer wieder entsprechende Fragen gestellt. Unsere Ratgeber und Broschüren zu Testament, Vorsorge und Patientenverfügung werden ebenfalls häufig bestellt. Um diesem Informationsbedürfnis nachzukommen, bieten wir am Donnerstag, **27. Oktober 2016** eine Veranstaltung zum Thema Nachlassplanung an. Als Veranstaltungsort haben wir das Generationenhaus in Bern gewählt. Es liegt direkt neben dem Bahnhof und ist

Begegnungsort für verschiedene Generationen. Bei Interesse ist vor der Veranstaltung die Teilnahme an einer Hausführung möglich. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt. Bitte melden Sie sich mit der Anmeldekarte an.

Programm

16.45–17.45 Uhr Führung durch das Berner Generationenhaus (optional)
18.00–19.30 Uhr Vortrag eines Fachreferenten zum Thema Nachlassplanung
19.30–20.30 Uhr Apéro



Einblick ins Bundeshaus

Liebe Gönnerin, lieber Gönner, liebe Förderer, auch in der kommenden Herbstsession laden wir Sie wieder herzlich zu einer Führung durch das Bundeshaus ein. Blicken Sie hinter die Kulissen. Von der Besuchertribüne können Sie eine Debatte im Nationalrat und - sofern zugänglich - im Ständerat miterleben. Anschliessend erwartet Sie Prisca Birrer-Heimo, Nationalrätin und Präsidentin der Stiftung für Konsumentenschutz, zu einem persönlichen Austausch. Den Abschluss bildet ein geführter Rundgang durch das Bundeshaus. Die beiden Bundeshaus-Besuche finden am Dienstag, 13. September sowie am Mittwoch, 21. September 2016 jeweils vormittags statt. Dieses Angebot gilt nur für Gönner/innen und Förderer der SKS sowie eine Begleitperson und ist kostenlos. Bitte melden Sie sich mit beigelegter Antwortkarte an.

IMPRESSUM

Herausgeberin:
Stiftung für Konsumentenschutz
Postfach, 3000 Bern 23
Monbijoustrasse 61
Postkonto: SKS Bern 30-24251-3

Tel. 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27
info@konsumentenschutz.ch
www.konsumentenschutz.ch

Redaktion: Josianne Walpen
j.walpen@konsumentenschutz.ch

Auflage: 25 000 Exemplare

Layout: SAT-sandras atelier GmbH, Bern

Druck: Bruhin AG, 8807 Freienbach

Trägerorganisationen SKS:
Dachverband Schweizerischer Patientenstellen (DVSP),
Hausverein Schweiz, Schweizerischer Gewerkschaftsbund (SGB), Schweizerischer Mieterinnen- und Mieterverband Deutschschweiz (MV), Schweizerische Vereinigung zum Schutz der kleinen und mittleren Bauern (VKMB), Verkehrs-Club der Schweiz (VCS)

Vom Gönnerbeitrag werden jährlich Fr. 5.– zur Bezahlung des Abonnements verwendet.

Hinweis zur Schreibweise: Steht im Text nur die weibliche oder männliche Form, gilt sie jeweils für beide Geschlechter.

Adressänderungen bitte durch Empfänger direkt an die SKS.

Besondere Bundeshausführung EXKLUSIV für Förderinnen und Förderer der SKS

Die erste besondere Bundeshausführung im April dieses Jahres war ein grosser Erfolg. Wir freuen uns über die zahlreichen positiven Rückmeldungen. Für Mittwoch, den 19. Oktober 2016 um 17.00 Uhr ist nun ein weiterer Anlass für Förderinnen und Förderer der SKS vorgesehen. Es erwartet Sie eine spannende Bundeshaus-Abendführung mit vielen Informationen zum Bundeshaus als Gesamtkunstwerk und Kulturgut von nationaler Bedeutung, ein Treffen mit SKS-Präsidentin und Nationalrätin Prisca Birrer-Heimo sowie ein Apéro riche im bundes-hauseigenen Restaurant, der Galerie des Alpes. Der Anlass richtet sich exklusiv an Förderinnen und Förderer der SKS sowie eine Begleitperson. Mit einem Beitrag ab Fr. 120.– und der Förderschaft leisten Sie einen besonderen Beitrag an das Engagement der SKS. Anmelden können Sie sich für die Förderschaft und den Anlass mit der Antwortkarte.

Aktualisierte Auflage: «Kinderimpfungen – Fakten und Empfehlungen im Überblick»



Der offizielle Impfplan sieht in den ersten beiden Lebensjahren 26 Impfungen gegen acht verschiedene Krankheiten vor. Um Eltern die Möglichkeit zu einer differenzierten Auseinandersetzung mit den unterschiedlichen Empfehlungen und Gestaltungsmöglichkeiten zu geben, hat die Stiftung für Konsumentenschutz die Angaben von Behörden, Gremien und Experten in einem umfassenden Ratgeber gegenübergestellt. Eltern wird es so ermöglicht, Vor- und Nachteile abzuwägen und zu einer ausgewogenen und überzeugten Impfscheidung für ihr Kind zu kommen. Nun liegt eine Neuauflage mit aktualisierten Informationen vor. 112 Seiten, Fr. 19.– / Nichtgönner Fr. 24.–

Duopack-Angebot

«Kinderimpfungen» zusammen mit neuem Mini-ratgeber «Geburt»: Fr. 21.– (Nichtgönner Fr. 29.–)



Rückblick Kochkurs «Mehr als Filet und Steak»



Traditionelle Fleischstücke neu entdeckt! Ganz im Sinne des Untertitels unseres aktuellen Ratgebers «Mehr als Filet und Steak», erfuhren die Teilnehmenden des Kochkurses mehr über die Zubereitung der weniger edlen Fleischstücke und konnten feststellen, dass die Zubereitung einfach und das Ergebnis schmackhaft ist.

Bestellungen und Anmeldungen: Mit beiliegender Antwortkarte, per Tel. **031 370 24 34** oder auf konsumentenschutz.ch/shop

SKS-Publikationen

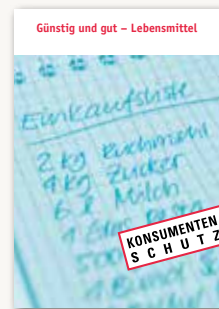
Miniratgeber:

«Schadstoffe und Chemikalien im Haushalt» Aktualisierte Auflage
Fr. 4.50/Nichtgönner Fr. 9.50



«Günstig und gut: Lebensmittel»

Aktualisierte Auflage
Fr. 4.50/Nichtgönner Fr. 9.50



«Inkasso und Betreuung»

Aktualisierte Auflage
Fr. 4.50/Nichtgönner Fr. 9.50



Kochbuch:

«Mehr als Filet und Steak»
Fr. 29.–/Nichtgönner Fr. 34.–

