

Wir schauen genau hin!



Jahresbericht
2011

27'589 Gönnerinnen und Spender haben 2011 die SKS unterstützt. 10'300 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 2'850 Personen haben sich an die SKS-Beratung gewandt. 5 Frauen und 3 Männer teilen sich 550 Stellenprozente. Im Durchschnitt verzeichnete das Diskussionsforum 8'000, der Blog 10'000 Besuche im Monat. 292'000 Besucher auf der SKS-Website. 667 Gönnerinnen und Gönner nahmen an einer Führung oder an einem Bundeshausbesuch teil.

Stiftung für Konsumentenschutz

Monbijoustrasse 61
3000 Bern 23
Telefon 031 370 24 24
Fax 031 372 00 27

info@konsumentenschutz.ch
www.konsumentenschutz.ch

Postkonto 30-24251-3

SKS – für starke Konsumenten

2011 – das Wahljahr



Reger Wahlbetrieb herrschte im vergangenen Jahr, die Neubesetzung des Parlaments stand im nationalen Fokus. Die SKS hat dafür eine Wahlhilfe zur Verfügung gestellt, die eifrig genutzt wurde. Wir informierten, welche Kandidatinnen und Kandidaten zukünftig die Konsumenten Anliegen in Bundesbern vertreten würden.

Der Stiftungsrat der SKS wählte im Juni die Nationalrätin Prisca Birrer-Heimo zu unserer neuen Präsidentin. Prisca Birrer-Heimo hat sich schnell und kompetent in die umfangreiche Materie eingearbeitet und unterstützt die Arbeit der Stiftung mit vollem Engagement. Wir freuen uns, haben wir wieder eine Vertreterin der Konsumentinnen und Konsumenten im Nationalrat, welche unseren Anliegen Gehör verschafft!

Im Sommer 2011 nahm der Einkaufstourismus sprunghaft zu. Die Importprodukte verteuerten sich seit 2010 durch den grossen Währungsunterschied zum Euro in den Schweizer Läden enorm: So kosteten T-Shirts, Shampoos, Zeitschriften, Haushaltgeräte oder Fahrzeuge im Schnitt 90 Prozent mehr als das identische Produkt im grenznahen Ausland. Die SKS forderte, dass mindestens der Währungsgewinn von 20 Prozent an die Konsumentinnen und Konsumenten zurückgegeben wird und nicht an die internationalen, mächtigen Hersteller abfließt. Die Preissenkungsrunden, die ab September auf unsere Interventionen folgten, zeigen, dass der Ernst der Lage erkannt ist. Aufgrund unserer Forderungen hat der Bundesrat beschlossen, das Kartellgesetz massiv zu verschärfen. Diese Thematik bleibt also für uns weiterhin aktuell!

Der vorliegende Jahresbericht zeigt Ihnen die weiteren Schwerpunkte und anhand einzelner Beispiele unser immenses Tätigkeitsprogramm auf. Detailliertere Informationen finden Sie auf unserer Website.

Damit wir auch im laufenden Jahr an den vielen Baustellen weiterarbeiten können, sind wir dankbar, dass wir auf Ihre Unterstützung zählen dürfen. Die von der Wirtschaft vollkommen unabhängige SKS ist auf grössere und kleinere Spendenbeiträge angewiesen. Nur so bleibt uns das Privileg, absolut frei und glaubwürdig zu agieren.

Das gesamte hochmotivierte SKS-Team dankt Ihnen ganz herzlich, dass Sie uns weiterhin diese wichtige Unabhängigkeit ermöglichen!

Sara Stalder

Geschäftsleiterin Stiftung für Konsumentenschutz

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
E-Mail: info@konsumentenschutz.ch
www.konsumentenschutz.ch

Redaktion: Josianne Walpen
j.walpen@konsumentenschutz.ch

Auflage: 28 300 Exemplare

Gestaltung: SAT-sandras atelier GmbH, Bern

Druck: Bubenberg Druck- und Verlags-AG

Neuanfang und Kontinuität



Prisca Birrer-Heimo: Neue Stiftungsratspräsidentin

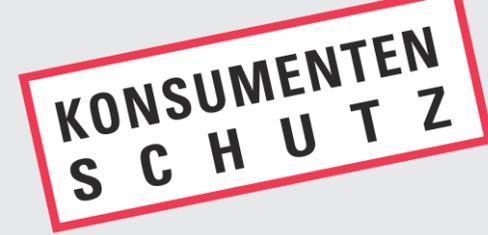
Nach der Wahl der früheren SKS-Präsidentin Simonetta Sommaruga in den Bundesrat wurde im Juni 2011 das SKS-Führungsgremium wieder vervollständigt: Die Nationalrätin Prisca Birrer-Heimo wurde zur neuen *Stiftungsratspräsidentin* gewählt. Die engagierte und kritische Luzernerin, welche die Konsumentenpolitik seit Jahren aufmerksam verfolgt, sah bei ihrem Amtsantritt unter anderem Handlungsbedarf bei der *Weitergabe von Kursgewinnen* an die Konsumenten. Wenige Wochen später sass sie mit Wirtschaftsminister Johann Ammann genau zu diesem Thema am runden Tisch: Prisca Birrer-Heimo ist rasch in ihrem neuen Amt angekommen. *Herzlich willkommen!*

Zusammenarbeit etabliert sich

Gegründet wurde die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen 2010, Im letzten Jahr konnte die Zusammenarbeit von SKS, der FRC aus der Romandie und der ACSI aus dem Tessin gefestigt werden. Im letztjährigen Wahljahr hat die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen die viel beachtete *Konsumentencharta* lanciert, im Dialog mit Telekommunikationsanbietern für deren Kunden *wichtige Verbesserungen* erreicht und eine umfangreiche Untersuchung von Lebensmittelwerbungen durchgeführt. Die Zusammenarbeit über die Sprachgrenzen hinweg trägt Früchte und wird *auch in Zukunft weitergeführt*.



Unser Engagement – konkret und für Sie



Weitergabe von Währungsgewinnen

Im Sommer 2011 fielen der Euro- und der Dollarkurs auf ein Rekordtief. Trotzdem blieben die Preise für Import-güter hoch. Die SKS setzte sich zum Ziel, dass diese *Währungsgewinne weitergegeben* werden. Mit erstem Erfolg: Die Detailhändler senkten teilweise die Preise. Migros und Coop haben sogar Produkte aus den Regalen verbannt, bei denen sie vom Lieferanten nicht die gewünschten *Preisnachlässe* erhielten. In anderen Branchen wurden die Preise ebenfalls gesenkt, zum Beispiel bei Neuwagen, Möbeln und Reisen. Auch der Bundesrat hat reagiert: Einerseits hat er der Wettbewerbskommission und dem Preisüberwacher mehr Mittel zur Verfügung gestellt und andererseits eine *Verschärfung des Kartellgesetzes* präsentiert.



Konsumentencharta

54 National- und 12 Ständeräte des neu gewählten Parlaments haben die Konsumentencharta der Allianz der *Konsumentenschutz-Organisationen* unterzeichnet und sich damit verpflichtet, sich in den nächsten vier Jahren für die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten einzusetzen. Die Konsumentencharta umfasst die *acht Themen*: Konsumverträge, Finanzdienstleistungen, digitale Welt und Telekommunikation, Gesundheit, Produkte- und Lebensmittelsicherheit, Ernährung, Energie und Nachhaltigkeit sowie Sammelklagen (mehr Informationen unter www.konsumentencharta.ch).



Unser Engagement – konkret und für Sie

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

Handyrechnung: Kein Schock mehr nach den Ferien

Im Frühling 2011 hat die SKS einen runden Tisch organisiert und Lösungsvorschläge präsentiert, wie die wichtigsten Probleme im Bereich «Telekommunikation» gelöst werden könnten. Teilgenommen am runden Tisch haben Vertreter von *Orange, Sunrise, Swisscom* und dem *BAKOM*. Die Resultate lassen sich sehen:

Warnung bei hohen Datenroamingkosten: Sunrise und Swisscom haben im Sommer 2011 *ein Warnsystem* eingeführt, das Handybenutzer bei Auslandsaufenthalten vor hohen Kosten warnt, die beim Herunterladen von Daten entstehen können. Bei Orange ist ein solcher Dienst ebenfalls geplant.

Automatische Verlängerung von Handyverträgen: Swisscom hat die angekündigte Aufhebung der automatischen Vertragsverlängerung per September 2011 umgesetzt. Orange und Sunrise konnten leider bisher nicht zu diesem Schritt bewegt werden, haben aber zugesichert, dass die Information ihrer Kunden über die Vertragsdaten verbessert wird.



Zug um Zug zu höheren Preisen?

In den letzten zehn Jahren stieg das Generalabonnement zweiter Klasse *um 22.8 Prozent* an, das einjährige Halbtax um 16,7Prozent. Es ist abzusehen, dass sich diese Preisspirale in den nächsten Jahren weiter kräftig drehen wird: Gründe dafür sind unter anderem die höheren Trassengebühren (Preis, welche die Bahnunternehmen für das Benützen des Schienennetzes entrichten müssen) sowie der *Investitionsbedarf*. Gegen diese Salamtaktik der Preiserhöhungen und auch gegen die *Entmachtung des Preisüberwachers* – er soll sich in Zukunft nur noch zu den Gewinnzielen des öffentlichen Verkehrs, aber nicht mehr zu den Billettpreisen äussern dürfen – hat sich die SKS vehement zur Wehr gesetzt.



Warten ohne Verlockungen und ohne Nervenprobe

Die Regale mit Süßigkeiten, Kaugummis und anderen Naschereien stehen genau vor der Kasse und auf Augenhöhe der Kleinen, die mit ihren Eltern anstehen und warten: Auf Anregung der SKS hat die Migros Aare in *12 Supermärkten Kassen* ohne diese «Quengelware» eingerichtet. Die Kassen sind so ausgestattet, dass die Kleinen beim Aus- und Einpacken helfen können – das lenkt ab und verkürzt die Zeit. Die *erste Bilanz ist sehr positiv*, die Migros überlegt, solche Kassen in weiteren Teilen der Schweiz einzurichten.



Gemeinsam sind wir stark

In den letzten Jahren häuften sich die *Finanzskandale* mit zahlreichen Geschädigten. Doch das schweizerische Rechtssystem stellt nach wie vor kein wirksames Mittel zur Verfügung, damit Konsumentinnen und Konsumenten ihre Rechte *im Falle von Massenschäden* gemeinsam vor Gericht durchsetzen können. Dieser Umstand führte in der Vergangenheit dazu, dass eine Prozessführung für Geschädigte - vornehmlich aus finanziellen Gründen - verunmöglicht wurde. Die SKS hat für die Einführung der Gruppenklage erfolgreich *Unterschriften* gesammelt und zudem eine *Motion* eingereicht, welche in den Räten eine breite Unterstützung erhalten hat. Es bleibt zu hoffen, dass dieses überaus wichtige konsumentenpolitische Anliegen eine entsprechende Gesetzesänderung nach sich ziehen wird.

Die SKS in Zahlen

27'589 Gönnerinnen und Spender haben 2011 die SKS unterstützt. 10'300 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 2'850 Personen haben sich an die SKS-Beratung gewandt. 5 Frauen und 3 Männer teilen sich 550 Stellenprozente. Im Durchschnitt verzeichnete das Diskussionsforum 8'000, der Blog 10'000 Besuche im Monat. 292'000 Besucher auf der SKS-Website. 667 Gönnerinnen und Gönner nahmen an einer Führung oder an einem Bundeshausbesuch teil.

SKS Erfolgsrechnung 2011 2010

| | | |
|--|--------------|--------------|
| Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen | 1'154 | 1'124 |
| Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/Anlässe/ Beratung | 79 | 65 |
| Erlös aus Produktverkauf | 72 | 65 |
| Legat | 70 | 200 |
| Subventionen/Trägerorganisationen | 241 | 217 |
| Erlösminderungen | -1 | -1 |
| Betriebsertrag | 1'615 | 1'670 |
| Fremdarbeiten | -118 | -96 |
| Wareneinkauf | -58 | -35 |
| Materialaufwand | -176 | -131 |

Zwischenergebnis 1'439 1'539

| | | |
|----------------------------|--------|--------|
| Betriebsaufwand | -1'198 | -1'377 |
| Finanzaufwand | -5 | -9 |
| Finanzertrag | 2 | 4 |
| Abschreibungen | -30 | -46 |
| Ausserordentlicher Aufwand | 0 | 0 |
| Ausserordentlicher Ertrag | 0 | 1 |
| Zuweisung von Fonds | -70 | -125 |
| Verwendung von Fonds | 25 | 100 |

Jahresergebnis 163 87

Alle Zahlen in Tausend Franken

Das erfolgreiche Jahresergebnis 2011 kam weitgehend dank eines grosszügigen Vermächtnisses zustande. Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2011 finden Sie unter www.konsumentenschutz.ch (Organisation, Jahresberichte).

Die SKS wird von folgenden Trägerorganisationen unterstützt:

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

Dem Stiftungsrat gehören folgende Mitglieder an:

Prisca Birrer-Heimo, SKS-Präsidentin ab 23.6.2011, Nationalrätin, Gemeinderätin, Finanzvorsteherin / Christian Cotting, Dozent Uni Freiburg, Handelslehrer am Kollegium Gambach – Fribourg seit 28.02.2011 / Therese de Bruin-Krebs, Volksschulinspektorin Kanton Bern seit 28.2.2011 / Hildegard Fässler, Präsidentin des Hausvereins Schweiz, Nationalrätin, dipl. math. / Urs P. Gasche, Publizist BR, lic. s. pol. / Herbert Karch, Berater für Kampagnen im Agrar- und Gentechbereich / Brigitte Pérez-Frei, lic. jur. Markenwältin seit 23.6.2011 / Erika Ziltener, Präsidentin Dachverband Schweizerischer Patientenstellen (DVSP) / Peter Saxenhofer, SKS-Vizepräsident, präsidiale Vertretung a. i. bis 23.06.2011, Geschäftsleiter Verkehrsclub der Schweiz (VCS)

Unser Rat ist nicht teuer

Unsere Ratgeber im Jahr 2011

Kurz und prägnant das Wichtigste oder ausführlich und fundiert auf über hundert Seiten: Die SKS bietet mit ihrem Ratgeber-Sortiment beide Möglichkeiten an, sich zu einem Thema zu informieren. Mit drei Miniratgebern und einem Ratgeber, welcher im hep Verlag, Programm Ott erschienen ist, wurde im vergangenen Jahr wiederum eine breite Palette von Themen abgedeckt.

Ratgeber: «Gut, gesund und günstig essen»



Gut, gesund und möglichst auch günstig: Wer nach diesen Kriterien einkaufen und kochen will, nehme unseren Ratgeber zur Hand. Er zeigt Ihnen auf, wie Sie Geld sparen können, ohne auf hohe Qualität und Vielfalt der Nahrungsmittelpalette verzichten zu müssen. Er vermittelt Ihnen Wissen über Ernährung und wie Sie verlockende Marketingfallen umgehen können. Abgerundet wird der Ratgeber mit Tipps und Rezepten rund um die ausgewogene Verpflegung zu Hause oder auswärts.

Die drei Miniratgeber



Ersparnisse klug anlegen

Auch wer nur wenig Ersparnisse hat, muss sich entscheiden: Soll ich alles Geld auf dem Sparbuch belassen? Macht ein 3. Säule-Vorsorgekonto Sinn und welche Bank ist die richtige? Der Miniratgeber beantwortet Fragen rund ums Thema «Geld anlegen & sparen».



Jugendliche, Geld und Recht

Sobald Jugendliche ein Handy besitzen, ein Konto eröffnen oder ihren ersten Lohn verdienen, tauchen viele Fragen auf. Dieser Miniratgeber bietet dazu verständliche Antworten zu den wichtigsten Aspekten des Themas «Jugendliche, Geld und Recht».



Umweltschonend einkaufen dank Ökobilanzen

Der Miniratgeber «Umweltschonend einkaufen dank Ökobilanzen» zeigt, wie man mithilfe von Ökobilanzen Lebensmittel umweltverträglich einkaufen kann. Entstanden ist er in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Umwelt BAFU.

SKS-Gönnerführungen

Alltäglich – und doch unbekannt

Suissessences



Die exklusiven Führungen sind äusserst beliebt bei den Gönnerinnen und Gönnern der Stiftung für Konsumentenschutz und sind immer innert kürzester Zeit ausgebucht. Kein Wunder, bieten diese Anlässe doch Einblicke in Welten, welche den Konsumentinnen und Konsumenten normalerweise verschlossen bleiben. Insgesamt *rund 700 Personen* nahmen im *Jahr 2011* an den *SKS-Gönnerführungen* teil.

So besuchten die Gönnerinnen und Gönnern der SKS 2011 ein innovatives und engagiertes Bauernkollektiv aus dem Mittelland, welches unter dem Namen *Suissessences* Kräuter anbaut, deren Duftessenzen selber extrahiert und zu Pflegeprodukten verarbeitet werden. Ebenfalls eindrücklich waren die Sonnenkollektoren, die Wärmespeichertechnik und das Sonnenhaus der *Firma Jenni Energietechnik* in Oberburg und die Produktionsanlagen der Elektrovelos der *Firma BikeTec* in Huttwil. Einblicke in den Gemüse- und Fruchtehandel und dessen Herausforderungen in unserer Zeit erhielt man im Juni bei der *Firma Frugem AG* im Grossen Moos, der «Gemüseammer» der Schweiz.

Sehr beliebt waren während der Sessions auch die *Führungen* in die Ratskammern des *Bundeshauses* und die anschliessenden Treffen und Gespräche mit den Nationalrätinnen Hildegard Fässler-Osterwalder oder der neuen SKS-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo.



Jenni Energietechnik und BikeTec



Grosses Moos



Die SKS, eine Organisation mit Profil



Die SKS im Austausch mit der Öffentlichkeit

Der Dialog und der Austausch mit der Öffentlichkeit liegt der SKS am Herzen, genauso wie die Beratung (siehe nebenan). Über die *Website* informiert die SKS die Besucherinnen und Besucher. Diese können über Mail, im SKS-Diskussionsforum oder in Kommentaren zu den SKS-Medienmitteilungen und zum Blog von Sara Stalder ihre Meinung äussern. Über 290'000 Besuche registrierte die SKS-Website im letzten Jahr. Mit einer *Fanseite auf Facebook* und durch tägliche Meldungen auf *Twitter* (als @KonsumSchutz) kommuniziert die SKS ihre Anliegen und Informationen nun auch auf Social-Media-Kanälen und bietet damit zeitgemässe Dialogmöglichkeiten an. Doch auch auf dem normalen *Postkanal* erreichen uns sehr viele und uns hochwillkommene Rückmeldungen und Anliegen.

Insgesamt wurde die SKS und ihre Stellungnahmen in den Schweizer Medien *über 900 Mal erwähnt*. Die SKS veröffentlichte knapp 60 Medienmitteilungen, um ihre Aktionen vorzustellen und ihre Ansichten zum aktuellen Tagesgeschehen bekannt zugeben. Als einzige Frau schaffte es Sara Stalder in das Ranking der Zeitung Sonntag: Die SKS-Geschäftsleiterin nahm *mit 388 Medienartikeln* Platz 19 auf der Rangliste der Schweizer Wirtschaftsexponenten ein.

Der *Blickpunkt*, das Magazin für Gönnerinnen und Gönnern, erschien viermal im Jahr und berichtete, welche Themen die SKS aufgreift und wo sie reagiert.

Rat suchen und finden

Manche «*Allgemeine Geschäftsbedingungen*» sind so verfasst, dass Konsumentinnen ihre Rechte hart erkämpfen müssen. Viele *Inkassofirmen* machen nach wie vor den unerlaubten Verzugsschaden geltend und setzen allfällige Schuldner unter Druck. *Unlautere Geschäftsgebaren* oder *irreführende Verträge* sind auch 2011 gang und gäbe – zum Beispiel lassen sich viele Jugendliche über teure und nutzlose Kurse andrehen, um in Zukunft vermeintlichen beruflichen und finanziellen Erfolg geniessen zu können. Obwohl weniger Reklamationen in der *Telekommunikationsbranche* eingehen, besteht immer noch Verbesserungspotenzial. Auch die Masche vieler Firmen, Verheissungen von scheinbaren *Gewinnversprechen* mit einer raffiniert eingefädelten Verkaufsvorführung/Werbefahrt und einem Gratisessen zu kombinieren, zieht offenbar immer noch. Die angebotenen Produkte sind massiv über teure und meist von schlechter Qualität. Beratung tut Not, angesichts dieser und anderer Probleme und Fragen im Konsumentenalltag: Insgesamt haben 3074 Personen bei der SKS-Beratungsstelle Hilfe angefordert – in telefonischer oder schriftlicher Form (Zunahme Vorjahr: 10 Prozent).

Im Jahresbetrag von 60 Franken ist für die SKS-Gönnerinnen und Gönnern *kostenlose Beratung* – unter der Telefonnummer 031 370 24 25 oder schriftlich per Post oder Mail – inbegriffen. NichtgönnerInnen steht eine kostenpflichtige Telefonnummer zur Verfügung: 0900 900 440 (Kosten pro Minute: Fr. 2.90).

