

Jahresbericht 2012

*SKS im Jahr 2012 unterstützt. 10'850 Ratgeber und
sich an die SKS-Beratung gewandt. 7 Frauen und 3
schnitt verzeichnete das Diskussionsforum 16'000,
sucher auf der SKS-Website. 601 Gönnerinnen
undeshausbesuch teil.*

SKS stärkt die Konsumenten.

Inhalt

	Seite
Editorial von Prisca Birrer-Heimo	3
Die SKS - engagiert und erfolgreich	4
Die SKS in Zahlen	8
Die SKS zieht man gern zu Rate	9
SKS-Gönnerführungen	10
Die SKS – präsent und hilfreich	11

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: 32 300 Exemplare

Gestaltung: SAT-sandras atelier GmbH, Bern

Druck: Bubenberg Druck- und Verlags-AG

2012 – Einsatz für mehr Fairplay!



Unzählige internationale Produkte können im angrenzenden Ausland zu einem viel tieferen Preis gekauft werden: die Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz bezahlen für ein identisches Produkt einen ungerechtfertigt hohen Preis. Sie erhalten dafür weder bessere Qualität, noch kommt der Mehrpreis wegen der Lohnkosten in der Schweiz zustande. Diesen «Zuschlag Schweiz» erheben internationale Anbieter, weil sie sich an der guten Zahlungsbereitschaft der Schweizerinnen und Schweizer bereichern wollen. Das ist nicht fair gegenüber den Konsumenten und auch schädlich für unsere Volkswirtschaft. Die Geschäftsstelle der SKS hat mit dem Preisbarometer (siehe Seite 4) mehr Transparenz hergestellt. Ich kämpfe seit Monaten im Parlament für eine gesetzliche Lösung: Die Schweizer Konsumenten - aber auch die Gewerbetreibenden - sollen zukünftig die Importprodukte kaufen können, ohne den bisher üblichen «Zuschlag Schweiz» bezahlen zu müssen. Ich setze mich weiter mit Vehemenz dafür ein, dass das Parlament meinen Vorschlag im 2013 gut heissen wird.

Im April wurde ein wichtiger Schritt für stärkere Konsumentenrechte vollzogen: Das geänderte Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb trat in Kraft. Ab diesem Zeitpunkt sind Telefonwerbe-Anrufe gesetzeswidrig, wenn mit einem Stern im Telefonbuch bekundet wurde, dass Werbeanrufe nicht erwünscht sind. Die neuen Bestimmungen haben der Geschäftsstelle viel Arbeit bereitet – und werden uns auch noch lange beschäftigen: Leider halten sich viele Call-Center noch nicht an diese Regelung. Lesen Sie dazu unseren Bericht auf Seite 4.

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

Es steht für die kleine Geschäftsstelle der SKS weiterhin viel Arbeit an, und wir sind Ihnen sehr dankbar, dass wir auch im 2013 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 erhalten, vollkommen frei und glaubwürdig zu handeln.

Zusammen mit dem Team der SKS danke ich Ihnen ganz herzlich, dass Sie uns weiterhin diese wichtige Unabhängigkeit ermöglichen!

P. Birrer-Heimo

Prisca Birrer-Heimo

Nationalrätin und Präsidentin der Stiftung für Konsumentenschutz

Die SKS - engagiert und erfolgreich



Dickes Geschäft mit ungesunden Produkten

Kinder bekommen im Fernsehen nicht nur zu viele, sondern auch die falschen Lebensmittel «vorgesetzt»: Während einer Stunde Fernsehen prasseln *durchschnittlich mehr als 18 Werbespots* auf Schweizer Kinder nieder. Rund ein Viertel davon sind Lebensmittelwerbungen, welche fast ausschliesslich Fast Food, Süssigkeiten und Snacks bewerben. Dies ergab eine Analyse der Werbung auf sechs Schweizer Fernsehkanälen durch die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen SKS, FRC und ACSI. Erste Verbesserungen hat die Allianz erzielt: *Mc Donald's Schweiz* schränkt dank unserem Druck ihre Werbung ein.

Anlegerschutz: keine versteckten Vergütungen mehr!

Das Urteil des Bundesgerichts vom Oktober 2012 ist klar: Banken müssen *Vergütungen*, die sie für den Vertrieb und das Halten (Bestandespflege) von Anlagefonds und strukturierten Produkten erhalten (so genannte Retrozessionen), an die *Kunden weitergeben*. Die SKS stellt *kostenlose Musterbriefe* zur Verfügung, mit denen betroffene Bankkunden ihre Ansprüche geltend machen können.

Unlautere Geschäftspraktiken unterbinden

Verschiedene unlautere Geschäftspraktiken sind seit dem 1. April 2012 verboten. Das *verschärfte Gesetz hat jedoch noch nicht richtig Fuss* gefasst: Bis Ende 2012 hat die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen rund *5'000 Beschwerden* von Konsumenten erhalten. Der grösste Teil der Beschwerden betrifft die *Missachtung des Sterneintrags* im Telefonbuch (4'000 Beschwerden). Die Allianz hat im Juli 2012 *Dutzende Strafanzeigen* eingereicht. Trotz der Gesetzesrevision werden unlautere Geschäftspraktiken weiterhin rege praktiziert und machen den Konsumenten das Leben schwer. Die *Allianz wird auch im 2013 Strafanzeigen* einreichen und aufmerksam verfolgen, ob und welche Sanktionen die bereits laufenden Verfahren auslösen.





Fehlalarme der Warensicherung

Aufgrund von zahlreichen Beschwerden über *Warensicherungs-Fehlalarme* und darauf folgende unangenehme Kontrollen hat die SKS reagiert und mit Unterstützung von Warensicherungsexperten nach Lösungsansätzen zur *Vermeidung von Fehlalarmen* gesucht. Die meistbetroffenen Geschäfte wurden mit den Beschwerden konfrontiert, worauf diese zusicherten, die durch die SKS geforderten Massnahmen soweit als möglich umzusetzen. Seither gehen *kaum mehr Beschwerden* ein.

Set-Top-Boxen: Was lange währt...

...wird endlich eine gute Lösung. Während Jahren setzte sich die SKS dafür ein, dass Kunden, welche auf digitales Kabel-Fernsehen umstellen, nicht gezwungenermassen den Receiver ihres Kabelnetzbetreibers anschaffen müssen. Denn das hiess auch, dass sie keine andere Set-Top-Box im Fachhandel erstehen oder darauf verzichten konnten, wenn in ihrem Gerät ein solcher schon eingebaut ist. Endlich, nach jahrelangem Hin und Her mit den Anbietern und ergebnislosen politischen Vorstössen, sind die Bemühungen der SKS nun erfolgreich: upc cabelcom, der wichtigste Anbieter, hebt diese Grundverschlüsselung auf.

Hochpreisinsel: Lancierung von preisbarometer.ch

Seit Oktober 2012 ist das *Preisvergleichsportal* www.preisbarometer.ch online. Konsumenten können auf dieser Webseite die Preise für Alltagsprodukte zwischen einzelnen Anbietern in der *Schweiz, Deutschland, Frankreich, Italien und Österreich* vergleichen und sich so ein eigenes Bild

über das Preisgefüge und die Weitergabe von Währungsvorteilen machen. Mit der Plattform wird zudem ein Langzeitvergleich umgesetzt, der die *Preisentwicklung in den einzelnen Produktgruppen* zum Ziel hat. Preisbarometer.ch wurde von der SKS in Zusammenarbeit mit den Konsumentenschutz-Organisationen FRC, ACSI und kf sowie dem Büro für Konsumentenfragen (BfK) erstellt.



Die SKS - engagiert und erfolgreich



E-Tickets: Im Detail liegen die Tücken

Per Internet oder rasch *mit dem Smartphone ein Bahnticket* zu kaufen, das ist heute gang und gäbe. Nicht nur der vielen Benutzer wegen, auch wegen der komplizierten und *benutzerunfreundlichen Bestimmungen* der SBB gab es viele Reklamationen. Die SKS hat bewirkt, dass die SBB diese Bestimmungen überarbeitet und in einigen *Punkten verbessert hat*.

Ärger mit dem Kleingedruckten

Die Revision des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb ermöglicht seit dem 1. Juli 2012 auch die *Überprüfung des Kleingedruckten* (Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB) auf dessen Missbräuchlichkeit hin. Die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen hat zusammen mit der Zeitschrift Beobachter die *AGB-Bestimmungen von 70 Firmen untersucht und rund 150 Klauseln gerügt*. Leider haben bislang nur wenige Firmen ihre AGB freiwillig geändert. Daher schliesst die Allianz *gerichtliche Schritte* nicht aus, sollten weiterhin keine Einigungen zustande kommen.



Posttarife: Teuerung bremsen

Per 1. April 2012 hat die Post die *Preise von einzelnen Dienstleistungen* wie Nachsendeaufträge, Adressänderungen oder Vollmachten massiv erhöht. Dank dem Druck der SKS wird die Ausstellung einer Vollmacht für die Abholung einzelner Briefe oder Pakete auf der Poststelle weiterhin *kostenlos* sein.

Clean Labeling bei Kinderlebensmitteln

Bei der *Bewerbung von Kinderlebensmitteln* zeigen die Hersteller grossen Einfallsreichtum. Neben bunten Verpackungen, Comicfiguren und Spielzeugen für die Kleinen werden vermehrt auch Werbeaussagen verwendet. Aussagen wie «ohne Zuckerzusatz» oder «ohne Geschmacksverstärker» sollen die Eltern überzeugen und von ungesunden Produkteigenschaften ablenken. Die SKS hat in einem Marktcheck zahlreiche *Beispiele von solchem Clean Labeling entdeckt*. Ein ausführlicher Bericht mit 25 Beispielen und unseren Forderungen ist unter www.konsumentenschutz.ch abrufbar.



«Catch-up-TV» weiterhin möglich

Verschiedene Dienstanbieter räumen ihren Kunden die Möglichkeit ein, *verpasste TV-Sendungen nachträglich* anzuschauen. Die zuständigen Verwertungsgesellschaften wollten den von ihnen vorgelegten Tarif entgegen den Anträgen der Konsumentenschutz-Organisationen auf das Aufnehmen von Sendungen mit Set-Top-Box und mit virtual Personal Video Recorder *beschränken*. Die Eidgenössische Schiedskommission (ESchK) jedoch ist zum Ergebnis gelangt, dass das «Catch-up-TV» eine tariflich zu regelnde Nutzung darstellt.



Passt zusammen: Gut, gesund und günstig essen

Gesunde, ausgewogene Ernährung bedeutet nicht, dass man Unsummen Geld für sein Essen ausgeben muss. Die SKS hat im letzten Jahr *an sechs Kursabenden in vier Kantonen* gezeigt, wie man gutes, gesundes und günstiges Essen unter einen Hut, bzw. in einen Topf bringt. Die Kurse stiessen auf ein grosses Echo: *Rund 180 Personen* besuchten die informativen Abende in den Städten Basel, Zug, Luzern, Sursee und Emmenbrücke.

Die SKS in Zahlen

27'558 Gönnerinnen und Spender haben die SKS im Jahr 2012 unterstützt. 10'850 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 9'334 Personen haben sich an die SKS-Beratung gewandt. 7 Frauen und 3 Männer teilen sich 720 Stellenprozente. Im Durchschnitt verzeichnete das Diskussionsforum 16'000, der Blog 8'000 Besucher im Monat. 372'000 Besucher auf der SKS-Website. 601 Gönnerinnen und Gönner nahmen an einer Führung oder an einem Bundeshausbesuch teil.

SKS Erfolgsrechnung 2012 2011

Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'121	1'154
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/ Anlässe/Beratung	107	79
Erlös aus Produktverkauf*	454	72
Legat	0	70
Subventionen	287	227
Trägerorganisationen	13	14
Erlösminderungen	0	-1
Betriebsertrag	1'982	1'615
Fremdarbeiten	-108	-118
Wareneinkauf*	-350	-58
Materialaufwand	-458	-176
Zwischenergebnis	1'524	1'439
Betriebsaufwand	-1'447	-1'198
Finanzaufwand	0	-5
Finanzertrag	5	2
Abschreibungen	-17	-30
Ausserordentlicher Aufwand	-2	0
Ausserordentlicher Ertrag	0	0
Zuweisung von Fonds	-60	-70
Verwendung von Fonds	0	25
Jahresergebnis	3	163

Alle Zahlen in Tausend Franken

*Bundesbeitrag/Aufwand Preisbarometer www.preisbarometer.ch

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2012 finden Sie unter www.konsumentenschutz.ch (Organisation, Jahresberichte).

Die Trägerorganisationen der SKS:

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, Nationalrätin, Gemeinderätin, Finanzvorsteherin / Christian Cotting, Dozent Uni Freiburg, Handelslehrer am Kollegium Gamburg – Fribourg / Therese de Bruin-Krebs, Volksschulinspektorin Kanton Bern / Hildegard Fässler, Präsidentin des Hausvereins Schweiz, Nationalrätin, dipl. math. bis 19.06.2012 / Urs P. Gasche, Publizist BR, lic. s. pol. bis 31.12.2012 / Herbert Karch, Berater für Kampagnen im Agrar- und Gentechbereich / Brigitte Pérez-Frei, lic. jur. Markenadvokatin / Erika Ziltener, Präsidentin Dachverband Schweizerischer Patientenstellen (DVSP) bis 19.06.2012 / Peter Saxenhofer, SKS-Vizepräsident, Geschäftsführer Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung (INSOS)

Die SKS zieht man gern zu Rate

Die Ratgeber im Jahr 2012

Das Bedürfnis nach verständlicher, konsumentennaher und unabhängiger Information ist sehr gross: Über 6'700 Ratgeber hat die SKS im vergangenen Jahr verkauft, 350 Ratgeber mehr als im Vorjahr wurden von den Konsumenten verlangt. Insbesondere der Miniratgeber «Zölle, Steuern & Co.: Grenzenlos einkaufen» fand reissenden Absatz, wurde aber in der Öffentlichkeit auch sehr stark kritisiert. Der Umstand, dass die Kritik von den Wirtschaftsverbänden und nicht von den Konsumenten kam, zeigt der SKS, dass sie auf dem richtigen Weg ist.

Patienten- und Sterbeverfügung



Auf Anfang 2013 wurde das neue Erwachsenenschutzrecht in Kraft gesetzt. Dieses sieht vor, dass die Patienten- und Sterbeverfügung für behandelnde Ärzte rechtlich verbindlich ist. Das ist ein grosser Fortschritt für die Patienten, aber auch für das medizinische Personal und die Angehörigen: Hat der Patient nämlich eine Patienten- und Sterbeverfügung verfasst, ist es für alle Beteiligten möglich, in entscheidenden Situationen ganz im Sinne des Patienten oder des Verstorbenen Anweisungen zu geben.

In der «Patienten- und Sterbeverfügung» der SKS können Sie Ihre letzten Wünsche klar und deutlich festhalten.

Die drei Miniratgeber



Wer im Ausland Waren einkauft, sieht sich einem Schwall von Bestimmungen über Freimengen, Zölle und Mehrwertsteuer konfrontiert. Der Ratgeber «Zölle, Steuern & Co.: Grenzenlos einkaufen» beantwortet die wichtigsten Fragen, auf die man beim Einkaufen hinter der Grenze oder im Internet stösst.



Soll man seine Zähne versichern lassen? Der Miniratgeber «Zähne – Kosten und Versicherung» der Stiftung für Konsumentenschutz zeigt auf, wann eine Versicherung für die Zähne angebracht ist, wie man die Kosten im Griff behält und was es zu beachten gilt, wenn man einen Zahnarztbesuch im Ausland in Erwägung zieht.



Post von einem Inkassobüro ist unangenehm. Die Chance ist zudem gross, dass man trotz ungerechtfertigter Forderungen in einer Bonitätsdatenbank landet. Der Miniratgeber «Zahlungsverkehr: Tipps gegen Tücken und Fallen» bietet Hilfe im Umgang mit Inkassoinstituten, dem Betreibungsverfahren sowie den Bonitätsdatenbanken.

SKS-Gönnerrführungen

Wer weiss, was das Produkt enthält ...



Insgesamt nahmen im Jahr 2012 über 600 Personen an den SKS-Gönnerrführungen teil. Alle Angebote waren jeweils innert kürzester Frist ausgebucht. Kein Wunder, bieten diese Anlässe doch spannende und einmalige Einblicke in Welten, welche den Konsumenten im Alltag verschlossen bleiben.

Allein sechs Führungen standen im letzten Jahr unter dem Titel «Nanotechnologie – Chancen und Risiken». Die Materials Science & Technology Empa lud ein zu Referaten ihrer Experten in Dübendorf und in St. Gallen. Die anschliessenden Diskussionen bezüglich der mangelhaften Deklaration dieser neuen Technologie und der neuen Materialien auf Produkten, zeugten vom Engagement und Interesse der SKS-Gönnerschaft.

Mit drei weiteren Führungen besuchten wir die ländliche Idylle des Luzerner Hinterlandes. Ein umtriebiger Bio-Milch- und Käseproduzent und ein Bio-Kräuterbauer erzählten von ihren Schwierigkeiten und Erfolgen bei der Umsetzung ihrer Ideen und Ideale.

Sehr beliebt waren auch die Führungen in die Ratskammern des Bundeshauses während der Sessionen und die anschliessenden Treffen und Gespräche mit der Nationalrätin und SKS-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo.



Die SKS – präsent und hilfreich



SKS-Geschäftsleiterin Sara Stalder: Oft im Rampenlicht.

Präsenz auf vielen Ebenen

Website, Blog, Forum, Twitter und Facebook: Die SKS nutzt die modernen Kommunikationsmittel auf den verschiedenen Kanälen, um mit den Konsumentinnen und Konsumenten im Austausch zu stehen und zu informieren. www.konsumentenschutz.ch hat sich mittlerweile als bekannte und beliebte Informationsdrehscheibe etabliert. Über 10'000 Besuche innert drei Tagen verzeichnete die SKS bei der Lancierung des Preisbarometers. Insgesamt wurden 372'000 Besucher im letzten Jahr und damit 80'000 mehr als im Vorjahr registriert. Eigenständig und doch vernetzt mit den neuen Medien ist der Blickpunkt, das Magazin für die Gönnerinnen und Gönner der SKS. Er berichtet vier Mal pro Jahr über die Aktivitäten der SKS sowie über aktuelle Konsumthemen und bietet attraktive Ausflüge und Sonderaktionen an. Umfragen und weiterführende Informationen finden die Leserinnen und Leser auf der SKS-Website.

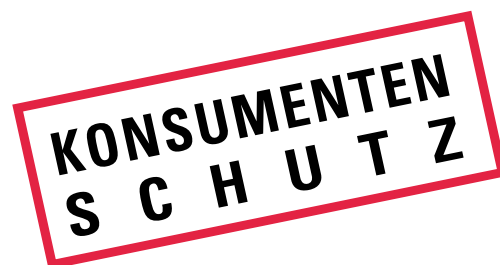
Die unabhängige und kritische Stimme der SKS wird auch in den Medien gehört: Weit über 1'000 Mal kam die SKS in Zeitungen, Radio, Fernsehen sowie Online-Medien zu Wort und konnte die Sichtweise der Konsumentinnen und Konsumenten einbringen.

Rat suchen und finden

Das Beratungsangebot der Stiftung für Konsumentenschutz ist beliebt und offensichtlich auch notwendig: Im letzten Jahr haben 3'366 Personen bei der SKS-Beratungsstelle telefonische oder schriftliche Hilfe angefordert. Die schriftlichen Anfragen haben im Vergleich zum Vorjahr sogar um 16 Prozent zugenommen. Zusätzlich sind bei der SKS 5'968 Beschwerden und Eingaben eingetroffen.

Regelmässig beantworten wir Fragen in Bezug auf Garantieleistungen: Viele Anbieter und Hersteller tun sich sehr schwer, ein Gerät, das trotz mehreren erfolglosen Reparaturversuchen nicht richtig funktioniert, auszutauschen. Da ist seitens des Konsumenten und der SKS Hartnäckigkeit angesagt, um die Rechte einzufordern. Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb verbietet neuerdings Werbeanrufe, wenn die Nummer mit einem Sterneintrag geschützt wird. Viele Konsumenten beklagen sich jedoch, dass sie trotzdem regelmässig lästige Werbeanrufe erhalten. Ärger mit Inkasso- oder Telekomfirmen stehen ebenfalls oben auf der «Hitliste» der Konsumentenbeschwerden: Überrasene oder ungerechtfertigte Forderungen der Inkasso- oder Telekommunikationsfirmen, welche neue Kunden über das Telefon anwerben und dabei vorwiegend älteren Konsumentinnen und Konsumenten einen Vertrag unterjubeln, stellen ein grosses Ärgernis dar.

Im öffentlichen Verkehr werden die Reisenden mit steigenden Preisen, mit dem Abbau der Dienstleistungen, mit Schliessungen von Schaltern und sogar Bahnhöfen konfrontiert. Der Frust der Konsumenten wurde auch hier bei der SKS deponiert.



SKS stärkt die Konsumenten.

*27'558 Gönnerinnen und Spender haben die SKS
Produkte wurden verkauft. 9'334 Personen haben
Männer teilen sich 720 Stellenprozente. Im Durch
der Blog 8'000 Besucher im Monat. 372'000 Be
und Gönner nahmen an einer Führung oder an einem B*

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