

Jahresbericht 2016



Inhalt

	Seite
Editorial von Prisca Birrer-Heimo	3
Die SKS - engagiert und erfolgreich	4
SKS in Zahlen	8
Guter Rat ist nicht teuer	9
Fördereranlässe und Gönnerführungen	10
Die SKS im Dialog mit der Öffentlichkeit	11

Impressum

Herausgeberin:
Stiftung für Konsumentenschutz
Postfach, 3001 Bern
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

Gestaltung: Sandra Schwab, Bern, s-at.ch

Foto Umschlag:
Fair-Preis-Initiative
©M. Luggen

Eine Unterschrift, die zählt und sich auszahlt



Es braucht Nägel mit Köpfen, beziehungsweise bei Importprodukten Preise mit Fairness! Dafür hat die Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) zusammen mit andern Organisationen die erste Initiative in ihrer über 50jährigen Geschichte lanciert. Die Fair-Preis-Initiative, hinter der verschiedene Verbände, kleine und mittlere Unternehmen und Politiker von links bis rechts stehen, soll endlich für faire und angemessene Preise sorgen.

Für viele Importprodukte sind die Preisunterschiede im Vergleich zum Ausland enorm. Identische Werkzeuge, Betriebsmittel oder Maschinen für Gewerbe und die Landwirtschaft, aber auch Konsumgüter wie Kleider, Kosmetikartikel, Haushaltgeräte oder Zeitschriften von international tätigen Konzernen kosten in der Schweiz oft massiv mehr als im angrenzenden Ausland. Diese grossen Preisunterschiede lassen sich weder mit höheren Kosten, noch mit Löhnen begründen. Sie schaden einzig den Konsumenten und unserer Wirtschaft.

Die SKS macht schon seit vielen Jahren auf diesen Missstand aufmerksam. Dennoch ist bislang wenig passiert. Meine Vorstösse wurden vom Parlament abgeschmettert oder auf die lange Bank geschoben. Diese Untätigkeit muss endlich ein Ende haben, die Fair-Preis-Initiative wird Abhilfe schaffen. Davon sind auch viele Konsumentinnen und Konsumenten überzeugt: Die Unterschriftensammlung ist gut angelaufen. Haben auch Sie unterschrieben? Denn jede Unterschrift zählt und zahlt sich schlussendlich auch aus!

Auch bei einem anderen Missstand haben wir das Ruder, bzw. Schraubenzieher und Lötkolben in die Hand genommen: Viele Produkte – Handys, Fön, Spielzeuge oder Staubsauger – gehen viel zu schnell kaputt. Dank den Repair Cafés, welche mit Unterstützung der SKS inzwischen in der ganzen Schweiz entstanden sind, können Konsumentinnen und Konsumenten unter kundiger Anleitung ihre Gegenstände wieder funktionstüchtig machen. Am ersten schweizweiten Reparaturtag im letzten Herbst habe ich das Repair Café in Luzern besucht und war beeindruckt von der guten Stimmung und den eindrucklichen Reparaturerefolgen!

Wir werden in diesem Jahr wiederum an den wichtigen Themen und Problemen hebeln, schrauben und löten, damit sie in eine konsumentenfreundliche Form finden.

Wir freuen uns, wenn Sie uns dabei weiterhin unterstützen!

Prisca Birrer-Heimo
Nationalrätin und Stiftungsratspräsidentin der SKS

Die SKS – engagiert und erfolgreich



Breite Allianz für faire Preise (v.l.):
Pascal Vandenberghe, Président Directeur général, Librairie Payot SA;
Oliver Müller, Direktor Swissmechanic; Prisca Birrer-Heimo, Präsidentin
Stiftung für Konsumentenschutz SKS; Hans Altherr, ehemaliger Stände-
rat FDP AR; Casimir Platzter, Präsident GastroSuisse.

©M. Luggen

Fair-Preis-Initiative

Gewisse Importprodukte kosten in der Schweiz grundlos mehr als doppelt so viel wie im benachbarten Ausland. Insbesondere Kosmetika, Zeitschriften, Spielzeuge und Kleider internationaler Multikonzerne sind deutlich überteuert.

Die Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) setzt sich für ein Ende der Hochpreisinsel Schweiz ein und hat deshalb zusammen mit verschiedenen Partnern im September 2016 die eidgenössische Volksinitiative «Stop der Hochpreisinsel – für faire Preise (Fair-Preis-Initiative)» lanciert.

Die Unterschriftensammlung läuft – bis Anfang 2018 müssen mindestens 100'000 Unterschriften zusammenkommen. Weitere Informationen unter www.fair-preis-initiative.ch

Kleingedrucktes unter der Lupe

Gegen unfaires Kleingedrucktes (Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB) kann sich ein Einzelner nur schwer wehren.

Deshalb setzte sich die SKS zusammen mit ihren Partnerorganisationen auch 2016 dafür ein, dass das Kleingedruckte in Verträgen auch die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten berücksichtigt.

Die SKS hat deshalb bei verschiedenen unfairen AGBs interveniert: Bei einseitigen Bedingungen im Flugverkehr, bei der Gültigkeitsdauer von Gutscheinen sowie bei verschiedenen Einzelfällen. Aus diesem Grund wurde der Betreiber eines angeblichen Online-Krankenkassen-Vergleichsportals dank der Strafanzeige der SKS zu einer happigen Geldstrafe verurteilt.

Der Preis «Klein aber gemein» für besonders kundenunfreundliche AGB wurde erstmals vergeben und ging an den Online-Partnervermittler Parship.





©M. Luggen

Reparaturbewegung wächst weiter

Über 1000 Gegenständen ein zweites Leben geschenkt und über drei Tonnen Material vor dem Müll gerettet: Das war das Fazit des ersten Schweizer Reparaturtages im Oktober 2016. Ein voller Erfolg für die Repair Cafés und für die SKS als Koordinationsstelle, Förderin und Coach der Reparatur-Initiativen in der Deutschschweiz.

2014 startete die SKS mit der Unterstützung der Repair Cafés in Bern und Thun. Im 2015 waren es bereits 17 Reparaturkafis und 2016 erhöhte sich die Anzahl der Partnerschaften auf über 40. Das Engagement der SKS gegen Ressourcenverschleiss, Abfallberge und Wegwerfwirtschaft trägt also Früchte, die Reparaturbewegung gedeiht und breitet sich weiter aus.

Für faire Bedingungen in der Krankenversicherung

Alternative Modelle der Grundversicherung (beispielsweise Hausarzt-, HMO-, Telmed-Modell) sind eine gute Möglichkeit, um bei den Krankenkassenprämien zu sparen. Je nach Anbieter sind aber die zugrundeliegenden Regeln im Kleingedruckten sehr verschieden, kompliziert und schwer vergleichbar. Viele Kassen sehen bei Regelverstössen sehr strenge Sanktionen vor, was Versicherte – zum Teil unverschuldet – in grosse finanzielle Schwierigkeiten bringen kann. Gemeinsam mit der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen setzte sich die SKS im vergangenen Jahr für faire Bedingungen bei alternativen Modellen der Grundversicherung ein und erreichte, dass ein entsprechender Vorschlag im Parlament verhandelt werden wird. Das Thema wird die SKS also auch weiterhin beschäftigen.



©M. Luggen

Unerwünschte Werbeanrufe

Unerwünschte Werbeanrufe sind für viele Konsumentinnen und Konsumenten seit Jahren ein grosses Ärgernis. Die SKS und ihre Partnerorganisationen FRC und ACSI haben deshalb im Winter 2015/2016 einen runden Tisch organisiert, um zusammen mit den Telekommunikationsanbietern, den zuständigen Behörden (SECO, BAKOM) und weiteren Akteuren mögliche Lösungen zu diskutieren.

Dank den erfolgreichen Verhandlungen der SKS und ihrer Partner können Swisscom-Kunden seit Ende November 2016 mit dem sogenannten Callfilter kostenfrei unerwünschte Werbeanrufe auf ihren Festnetzanschluss blockieren lassen. Da der Callfilter wie gewünscht funktioniert, will Swisscom ihren Kunden diesen Service voraussichtlich Ende 2017 auch auf dem Handy anbieten. Sunrise und UPC wollen im Jahr 2017 ebenfalls einen Werbeanruf-Filter lancieren. Die SKS setzt sich dafür ein, dass alle Schweizer Telekommunikationsanbieter einen solchen Service anbieten.

Die SKS – engagiert und erfolgreich

Steviolglycoside: Versteckt unter einem grünen Mäntelchen

Stevia, eine Pflanze, welche stärker süsst als Zucker und fast kalorienfrei ist – das stellt für viele Konsumentinnen und Konsumenten eine geeignete Alternative zu Zucker dar. Auf dem Markt erhältlich sind aber nur Steviolglycoside. Und dieser Zusatzstoff hat mit der Pflanze kaum mehr etwas gemeinsam. Die SKS setzte sich zusammen mit Pro Stevia dafür ein, dass die Steviolglycoside korrekt deklariert und den Konsumenten nicht als natürliche Alternative untergejubelt werden. Sie verlangte unter anderem, dass die Kontrollbehörden die Hersteller zu einer korrekten Deklaration anhalten. Die eigentliche Pflanze Stevia ist in der Schweiz paradoxerweise noch immer nicht zugelassen.



©M. Luggen

VW muss Verantwortung übernehmen

Kundinnen und Kunden, welche durch den VW-Abgasskandal geschädigt wurden, sollen fair entschädigt werden: Dafür setzte sich die SKS auch 2016 ein. Weil in der Schweiz – im Gegensatz zu den USA – noch immer keine kollektive Rechtsdurchsetzung möglich ist, ging die SKS eine Partnerschaft mit der holländischen Stiftung Volkswagen Car Claim ein. Bis Ende 2016 hatten sich rund 1800 Personen aus der Schweiz (insgesamt über 100'000) dem Vergleichsverfahren angeschlossen. Auf eine Strafanzeige der SKS gegen die schweizerische VW-Generalimporteurin AMAG trat die Bundesanwaltschaft erst ein, nachdem sie vom Bundesgericht dazu verpflichtet worden war. Die SKS forderte zudem das zuständige Bundesamt für Strassen ASTRA auf, in der Affäre Stellung zu beziehen und sich für mehr Transparenz gegenüber den Betroffenen einzusetzen.



©SKS

Tausende gegen Glyphosat

25'340 Menschen forderten mit der SKS, Greenpeace sowie den Ärztinnen und Ärzten für Umweltschutz AefU ein Verbot des gefährlichen Pestizids Glyphosat in der Schweiz. Die drei Organisationen hatten in Bern eine entsprechende Petition eingereicht. Glyphosat ist das meistverkaufte Unkrautvernichtungsmittel der Schweiz: Jährlich werden 300 Tonnen davon versprüht! Die Petition zeigte Wirkung: Der Bundesrat hat vom Nationalrat den Auftrag gefasst, die Glyphosat-Rückstände in Lebens- und Futtermitteln untersuchen zu lassen und darüber einen Bericht zu verfassen. Auch die Glyphosatbelastung im Urin der Bevölkerung und der Nutztiere soll gemessen werden.

Largo: Brosamen für die Konsumenten

Largo, das umfangreiche Verordnungspaket zum Lebensmittelgesetz, ist eine dicke Enttäuschung für die Konsumenten und die SKS, welche sich über Jahre engagiert eingesetzt hatte: Die in Aussicht gestellten Verbesserungen sind im letzten Moment unter den Tisch gekehrt worden. Die Herkunftsdeklaration der Rohstoffe in verarbeiteten Produkten wurde – trotz gegenteiligen Versprechen der Behörden und selbst des Bundesrates – nicht verbessert. Auch die Angabe des Produktionslandes darf äusserst vage erfolgen (etwa mit «Herkunft Asien/Übersee»). Besonders ärgerlich ist, dass bei der Deklaration der Nährwertangaben die Hersteller ausgerechnet darauf verzichten dürfen anzugeben, wie viel Zucker in einem Produkt enthalten ist. Kurz: Die Lebensmittelindustrie hat mit diesem Gesetz die fetten Brocken erhalten, den Konsumenten bleiben einzig die Brosamen!



©M. Luggen

Kampf für tiefere Gesundheitskosten

Das Problem der stetig steigenden Gesundheitskosten und Krankenkassenprämien ist allgemein bekannt und auch an möglichen Gegenmassnahmen fehlt es nicht: Faire Preise für Medikamente und medizinische Hilfsmittel, Vermeiden von unnötigen Behandlungen und Behandlungsfehlern, Verbessern der Versorgungsqualität. Mit diesen und weiteren Massnahmen könnten problemlos hunderte Millionen Franken eingespart werden – jedes Jahr. Die zuständigen Akteure von Politik, Verwaltung und Leistungserbringern sträuben sich jedoch hartnäckig gegen dringend nötige Reformen. Die SKS hat auch letztes Jahr keine Gelegenheit ausgelassen, um auf machbare, sinnvolle Verbesserungsmöglichkeiten hinzuweisen, für deren Umsetzung zu kämpfen und Gegensteuer zu geben.

Swissness: Löchrig wie ein Schweizer Käse

Wann ist ein Schweizer Produkt tatsächlich ein Schweizer Produkt? Nach jahrelangem Ringen definiert das Swissness-Gesetz, dass Lebensmittel dann als Schweizer Produkte ausgezeichnet werden können, wenn sie zu 80% aus Schweizer Rohstoffen und Zutaten bestehen. Ein einfaches Prinzip, aber es wird durch unzählige Ausnahmen durchlöchert – wie für Rohstoffe, welche nicht in der Schweiz wachsen, für solche, die in ungenügender Menge produziert werden, für Wasser oder für Zutaten in geringer Menge. Die SKS hat sich in einer Arbeitsgruppe beteiligt, welche solche Ausnahmegesuche beurteilte. Die Bilanz: von 80 Ausnahmegesuchen wurden vom Bundesrat trotzdem schliesslich 71 bewilligt. Für die SKS ist klar, dass die Gesuche, welche nach drei Jahren erneuert werden müssen, viel strenger beurteilt werden sollen.



©M. Luggen

Die SKS in Zahlen

SKS Erfolgsrechnung

	2016	2015
Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'277	1'260
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/Anlässe/Beratung/Jubiläum	129	137
Erlös aus Produktverkauf/Plattform EVD*	99	138
Legat	0	0
Subventionen	256	261
Trägerorganisationen	8	10
Erlösminderungen	-1	-5
Betriebsertrag	1'768	1'801
Fremdarbeiten	-128	-172
Wareneinkauf/Plattform EVD*	-65	-74
Materialaufwand	-193	-246
Zwischenergebnis	1'575	1'555
Personalaufwand	-1'054	-968
Sachaufwand	-549	-531
Finanzaufwand	0	-1
Finanzertrag	0	0
Abschreibungen	-36	-46
Ausserordentlicher Aufwand	-3	-16
Ausserordentlicher Ertrag	0	5
Zuweisung von Fonds	0	0
Verwendung von Fonds	67	10
Jahresergebnis	0	8

*Bundesbeitrag/Aufwand Preisbarometer www.preisbarometer.ch

Alle Zahlen in Tausend Franken

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2016 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, Kleinbauern-Vereinigung (VKMB), Verkehrs-Club der Schweiz (VCS)

Dem Stiftungsrat gehören folgende Mitglieder an:

Prisca Birrer-Heimo, SKS-Präsidentin, Nationalrätin / Ivo Bachmann, Geschäftsführer der bachmann medien ag / Christian Cotting, Dozent Uni Freiburg, Handelslehrer am Kollegium Gambach – Fribourg / Therese de Bruin-Krebs, Volksschulinspektorin Kanton Bern / Herbert Karch, Berater für Kampagnen im Agrar- und Gentechbereich / Brigitte Pérez-Frei, lic. iur. Markenanwältin (bis Juni 2016 im Stiftungsrat) / Peter Saxenhofer, SKS-Vizepräsident, Geschäftsführer Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung (INSOS) / Paul Schneider, Dr. sc. techn./Dipl. Ing. ETH Energiefachmann

Guter Rat ist nicht teuer

Mit Ratgebern, kostenlosen Handlungshilfen auf der Website www.konsumentenschutz.ch und dem Gönnermagazin Blickpunkt können Sie Informationen zu konkreten Konsumfragen beziehen oder sich als Gönnerin, als Gönner über die Aktivitäten des Konsumentenschutzes informieren.

Broschüre: Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe



Die Broschüre «Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe» listet zu den geläufigsten (Kinder-)Krankheiten die Empfehlung des Bundesamts für Gesundheit (BAG), der WHO sowie der Ärzte auf, welche ein differenziertes Impfen bevorzugen. So können Eltern informiert und differenziert entscheiden.

Miniratgeber «Ich ziehe aus»



Auszug aus dem Elternhaus – der grosse Schritt in die Selbstständigkeit. Dieser sollte gut geplant und den finanziellen Möglichkeiten angepasst sein. Der Ratgeber zeigt, worauf Sie achten sollten, welche administrativen Vorkehrungen wichtig sind und wie Sie das Budget schonen.

Miniratgeber «Geburt: Versicherung und Überbehandlung»



Schwangerschaft und Geburt stellen werdende Eltern vor neue Fragen. Dieser Miniratgeber gibt viele Tipps zu Geburt, Krankenversicherung und Behandlung. Er erläutert zum Beispiel, warum die Frage der Krankenkasse früh angesprochen werden sollte und welche Behandlungen auch zu viel sein können.

Miniratgeber «Vorsicht Betrug!»



Vor Betrügern ist niemand sicher. Handy-Abofallen, Kostenfallen im Internet, ausbleibende Lieferungen, fiktive Mahnungen und betrügerische Telefonanrufe – die Liste der Betrügereien ist lang. Dieser Miniratgeber erklärt die gängigsten Maschen und zeigt, wie Sie sich schützen können.

beschwerdeleicht.ch – die Reklamationsplattform der SKS



©M. Luggen

beschwerdeleicht.ch, die Reklamationswebsite der Stiftung für Konsumentenschutz SKS, hat ihr erstes Betriebsjahr hinter sich. Auf der neuartigen Beschwerde-Onlineplattform können Konsumentinnen und Konsumenten jederzeit und von überall eine Beschwerde erfassen und an den betreffenden Anbieter schicken. beschwerdeleicht.ch sorgt dafür, dass die Reklamation beim Kundendienst des Unternehmens ankommt. Bereits über 2'000 Personen haben aus der neuen Möglichkeit, eine Reklamation zu platzieren, Nutzen gezogen. Aktuell sind auf beschwerdeleicht.ch rund 300 Firmen, darunter die meisten grossen Schweizer Publikumsfirmen wie Swisscom, upc, Migros oder Swiss, registriert und nehmen Beschwerden entgegen. Aus den Rückmeldungen der Konsumenten schliessen wir, dass die Plattform in vielen Fällen eine grosse Hilfestellung und Vereinfachung ist und damit, wie von der SKS geplant, einen Mehrwert bietet.

Fördererveranstaltungen und Gönnerführungen: Vielseitige und gut besuchte Anlässe

Die Gönnerführungen im Jahr 2016 stiessen auf grosses Interesse

Im Frühjahr besichtigten die Gönnerinnen und Gönner der SKS das Metrologische Institut METAS in Bern, das Kompetenzzentrum des Bundes für alle Fragen des Messens.

Im Juni war das SBB Werk für die Instandhaltung von Reisezugwagen in Olten Ziel der Gönnerführung. Zusätzlich unterquerten die Teilnehmenden, dank dem Energietunnel Olten, trockenen Fusses die Aare.

Im September konnte bei strahlendem Wetter die Gartenbauschule Hünibach, die einzige biologisch-dynamische Gartenbauschule der Schweiz, besucht und nach einer Schifffahrt über den Thunersee einen Blick in die Schiffs- werft Thunersee geworfen werden.

Weiterhin erfreuten sich auch die Bundeshausführungen grosser Beliebtheit. Während den Sessionen wurden insgesamt acht Führungen angeboten. Neu im Angebot waren die exklusiven Bundeshaus-Abendführungen für die Förderer, die auf ein sehr positives Echo stiessen. Kochkurse zum neuen Ratgeber «Mehr als Filet und Steak» rundeten das Angebot ab.

Die grosse Zahl der Teilnehmenden und die vielen guten Rückmeldungen zeigen, dass das Angebot sehr geschätzt wird.



Gönnerführungen METAS



Gönnerführung SBB Werk Olten und Energietunnel Olten



Kochkurse «Mehr als Filet und Steak»



Gönnerführung Gartenbauschule Hünibach
und Werft Thunersee

Die SKS im Dialog mit der Öffentlichkeit

SKS – die Stimme der Konsumenten



Im Radio, online, in den Printmedien oder wie hier im Fernsehen: Die Stellungnahme der SKS und der Geschäftsleiterin Sara Stalder war im letzten Jahr sehr gefragt.

Die SKS hatte im Jahr 2016 eine ausgesprochen hohe Medienpräsenz: Knapp 2'000 Male wurde sie in den Print- und Onlinemedien, im Radio sowie im Fernsehen erwähnt. Damit kam die SKS pro Tag durchschnittlich mit fünf Erwähnungen, Zitate oder Interviews zu Wort. Damit steigerte sie ihre Medienpräsenz gegenüber dem Vorjahr um satte 40% Prozent. Auf besonders grosses Medienecho stiessen im letzten Jahr die Entschädigungsforderungen im Abgaskandal und die Lancierung der Fair-Preis-Initiative.

Die SKS-Website www.konsumentenschutz.ch dient Konsumentinnen und Konsumenten in der Deutschschweiz als Anlaufstelle für ihre Anliegen und Probleme. Es finden sich hier Merkblätter, Musterbriefe, Ratgeber, Broschüren, Vergleichstabellen, News und Petitionen. 410'000 Besucherinnen und Besucher verzeichnete die SKS-Website im Jahr 2016, 6% mehr als im Vorjahr.

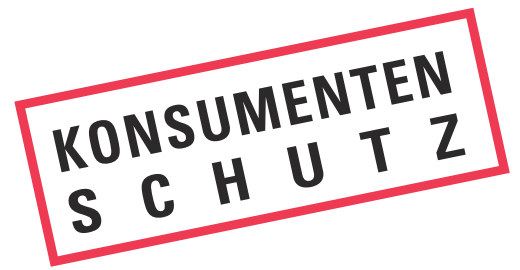
Über Facebook, Google plus und Twitter kommuniziert und interagiert die SKS mit rund 10'000 Followern und Fans. Der monatliche Newsletter sowie die Gönnerzeitschrift Blickpunkt mit rund 30'000 Adressatinnen und Adressaten runden das Angebot der SKS ab. Der Blickpunkt gewährt vier Mal pro Jahr einen Einblick in die Aktivitäten der SKS und in aktuelle Konsumthemen.

Rat suchen und finden

5745 Beratungsanfragen sind über Telefon, Mail oder per Post beim Konsumentenschutz eingegangen. Die Zahl der hilfesuchenden Personen ist damit praktisch gleich hoch wie im Vorjahr geblieben. Nicht in dieser Zahl enthalten sind die Eingaben über die Plattform beschwerdeleicht.ch. Ist dies eine gute Nachricht, welche auf eine konsumentenfreundlichere Wirtschaft hinweist? Trotz der stabilen Zahlen fällt beim genauen Betrachten auf, dass es nicht so rosig aussieht:

- Die unerwünschten Werbeanrufe sind nach wie vor eine Plage für Konsumentinnen und Konsumenten. Bei uns gingen «nur» 344 Beschwerden ein – im Vorjahr waren es noch 963.
- Die unerlaubten Verzugsschadenforderungen von Inkassofirmen bleiben nach wie vor ein grosses Ärgernis für die Deutschschweizer Bevölkerung, die Schweizer Konsumenten und Konsumentinnen.
- Es ist keine Seltenheit, dass die Reparaturkosten trotz laufender Garantie nicht übernommen werden; dies oft mit der fadenscheinigen Ausrede, der Schaden sei selbstverschuldet.
- Es treiben immer mehr unseriöse «Anbieter» ihr Unwesen im Netz – stets auf der Suche nach gutgläubigen Personen, welchen sie das Geld aus der Tasche ziehen, ihnen Nichtsnutziges unterjubeln.
- Der Betrug mit VW-Dieselmotoren betrifft in der Schweiz rund 129'000 Fahrzeuge verschiedener Marken. Abgaskandal-Betroffenen konnten sich individuell über Schadenersatzmöglichkeiten beraten lassen und haben dies häufig genutzt.

Weitere Themen wie die Hochpreisinsel Schweiz, Grundversicherung/Zusatzversicherung, Geldinstitute, Verzollung oder mobiles Telefonieren waren ebenfalls regelmässig Grund für Beanstandungen. Der Blick auf das letzte Jahr zeigt, dass die Beratungsthemen vielfältiger geworden sind, die Tricks und Fallen raffinierter, die Fälle komplexer und aufwändiger.



SKS stärkt die Konsumenten

24'298 GönnerInnen und Spender haben 2016 die SKS unterstützt. 8'595 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 6'463 Personen haben sich an die SKS-Beratung gewandt. 6 Frauen und 6 Männer teilen sich 825 Stellenprozente. In rund 2'000 Medienbeiträgen kam die SKS zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social Media-Kanäle der SKS 9'723 Followers oder Fans. 1'578 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen wurden von 1'219'643 Usern gesehen. 410'000 Besucher zählte die SKS-Website. 613 GönnerInnen und Förderer nahmen an einer Führung oder einem Bundeshausbesuch teil. 2000 Beschwerden gingen über die Plattform www.beschwerdeleicht.ch ein. Am 1. Schweizer Reparaturtag wurden 1000 Gegenstände instand gestellt.

Stiftung für Konsumentenschutz

Postfach

3001 Bern

Telefon 031 370 24 24

Fax 031 372 00 27

info@konsumentenschutz.ch

www.konsumentenschutz.ch

Postkonto 30-24251-3