

KONSUMENTEN S C H U T Z

Jahresbericht 2014

die SKS unterstützt. 10'428 Ratgeber und Produkte
-Beratung gewandt. 6 Frauen und 3 Männer teilen
gen kam die SKS zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social
1'101 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-
00 Besucher zählte die SKS-Website. 593 Gönne-
einem Bundeshausbesuch teil. SKS stärkt die Konsumenten



Inhalt

	Seite
Editorial von Prisca Birrer-Heimo	3
50 Jahre SKS: Das Jubiläum im Rückblick	4
Die SKS – engagiert und erfolgreich	6
Die SKS in Zahlen	8
Unser Rat ist nicht teuer	9
SKS-Gönnerführungen	10
Die SKS im Dialog mit der Öffentlichkeit	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: 26 000 Exemplare

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

Foto Umschlag: Jubiläumsausstellung «Zur Kasse bitte!»
im Käfigturm/Polit-Forum des Bundes, Bern
Copyright M. Luggen

Druck: Bruhin AG, 8807 Freienbach

2014 – ein halbes Jahrhundert SKS



Wir haben gefeiert – auch mit Ihnen! In bester Erinnerung ist mir das unterhaltsame Sommerfest Mitte Juni, an welchem der 50. Geburtstag der Stiftung für Konsumentenschutz SKS offiziell gefeiert wurde.

Im Herbst startete in Bern die Jubiläumsausstellung «Zur Kasse bitte!» im Käfigturm, dem Politforum des Bundes. Während der Ausstellungszeit, die bis zur Museumsnacht im März 2015 dauerte, haben Tausende die Ausstellung besichtigt und einige Kernanliegen des Konsumalltags und die Geschichte der Konsumentenschutz-Bewegung kennengelernt.

Nebst der Jubiläumsaktivitäten haben wir uns natürlich wiederum für Verbesserungen im Konsumalltag stark gemacht. Leider wurde unser Hauptanliegen, ein verschärftes Kartellgesetz, im Herbst vom Parlament verworfen. Unsere halbjährlichen Preiserhebungen bei identischen Produkten auf der Vergleichs-Plattform www.preisbarometer.ch zeigten weiterhin, dass der Handlungsbedarf gross ist.

Wenn Sie durch den vorliegenden Jahresbericht blättern, werden Sie weitere Schwerpunkte des vergangenen Geschäftsjahres finden. Wünschen Sie detailliertere Informationen? Diese finden Sie auf unserer Website (www.konsumentenschutz.ch).

Auch im 2015 wartet viel Arbeit auf die Geschäftsstelle der SKS. Die Reparaturbewegung bauen wir in der Deutschschweiz weiter aus, wir kämpfen für das Verbot von Hormonfleischimporten oder weiterhin gegen ungerechtfertigt hohe Preise von Importprodukten. Es ist wichtig, dass dem Einkaufstourismus Einhalt geboten werden kann. Das lässt sich aber nur erreichen, wenn endlich der Preiszuschlag Schweiz wirksam bekämpft wird und die Währungsvorteile mit tieferen Preisen, z.B. bei Kleidern, Sportartikeln, Hygieneprodukten oder Spielzeugen, bei den Konsumentinnen und Konsumenten ankommen.

Dank Ihrer Unterstützung sind wir vollkommen unabhängig gegenüber Wirtschaft und Politik. Nur, weil wir auf Sie, unsere treuen Gönnerinnen und Gönner, zählen können, wird unsere Arbeit erst möglich. Auf diese treue Unterstützung sind wir auch im 2015 wieder angewiesen, denn sie garantiert unsere Unabhängigkeit!

Die SKS dank(t) Ihnen!

A handwritten signature in blue ink that reads "P. Birrer-Heimo".

Prisca Birrer-Heimo

Nationalrätin und Präsidentin der Stiftung für Konsumentenschutz

50 Jahre SKS: Das Jubiläum im Rückblick



Sie prägten die Geschicke der SKS als Präsidentinnen und Präsidenten: (von links) Peter Vollmer, Prisca Birrer-Heimo, Bundesrätin Simonetta Sommaruga und Alfred Neukomm.

Vorfreude ist bekanntlich die schönste Freude. Aber auch die Rückschau auf das intensive 50-Jahre-Jubiläumsjahr ist erfreulich: Gelungene Anlässe und eine beeindruckende Ausstellung bildeten die Höhepunkte, welche von zahlreichen und interessierten Gästen besucht und geschätzt wurden.

Mit dem Jubiläumsfest im Juni und der Ausstellung im Polit-Forum des Käfigturms Bern ermöglichte die SKS breiten Kreisen, an dem Jubiläum in der einen oder anderen Form teilzunehmen. Besonders erfreulich: Rund 3'500 Schülerinnen und Schüler besuchten die Ausstellung «Zur Kasse bitte!» in Bern und wurden so für Konsumentenfragen sensibilisiert.

Die thematischen Veranstaltungen des Rahmenprogramms der Ausstellung deckten ein breites Spektrum an konsumentenrelevanten Themen ab. Diese zeigten auf, wie weit auseinander die Interessen von Wirtschaft und Konsumenten liegen, aber auch, wie vielfältig und anspruchsvoll das Arbeitsfeld des Konsumentenschutzes ist. Die nächsten 50 Jahre bleiben mit Bestimmtheit herausfordernd und arbeitsintensiv!



Der Jubiläumsanlass im Juni 2014 bot eine gelungene Mischung aus Information und Unterhaltung.



Das Jubiläumsjahr bot Gelegenheit zu vielen persönlichen Gesprächen, etwa mit SKS-Geschäftsleiterin Sara Stalder.

KONSUMENTEN SCHUTZ



Engagierte Diskussion mit SKS-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo zur Hochpreisinsel Schweiz: Im Rahmen der Jubiläumsausstellung kamen wichtige Konsumthemen aufs Tapet.



Was steht drauf? Was steckt drin? Die begehbare Lasagne-Packung in der Jubiläumsausstellung gab Aufschluss.



Die Ausstellung «Zur Kasse bitte!» bot auch Schülerinnen und Schülern eine willkommene Gelegenheit, sich vertieft mit Konsumthemen auseinanderzusetzen.



Der Eindruck täuscht, nicht immer war es gemütlich in der «guten Stube» der Ausstellung. Während den Abendveranstaltungen wurden auch kontroverse Diskussionen geführt.

Die SKS – engagiert und erfolgreich



SKS testet!

Nach einer längeren Pause hat die SKS wieder damit begonnen, Produkte- und Dienstleistungstests durchzuführen. Getestet wurden im vergangenen Jahr etwa Kaffeemaschinen, Plastikbobs, Rechtsschutzversicherungen und die Anlageberatung/Vermögensverwaltung von Banken. Bei der Durchführung der Tests arbeitet die SKS unter anderem mit dem «Kassensturz» vom Schweizer Radio und Fernsehen (SRF) und der Fédération romande des Consommateurs (FRC) zusammen. Ausgewählte Tests werden im Gönnermagazin Blickpunkt präsentiert. Alle SKS-Tests sind unter www.konsumentenschutz.ch (geben Sie im Suchfeld den Begriff «Test» ein) abrufbar.

Mehr Rechte in der Mobiltelefonie

Seit dem 1. Juli 2012 verbietet das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) Klauseln, welche Konsumentinnen und Konsumenten stark benachteiligen. Die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen sowie die Zeitschrift Beobachter haben Druck auf die Mobilfunkunternehmen ausgeübt und erreicht, dass Swisscom, Sunrise und Orange ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu Gunsten der Konsumentinnen und Konsumenten angepasst haben. Knebelverträge gehören endlich der Vergangenheit an. Einseitige Vertragsänderungen müssen Konsumentinnen und Konsumenten nicht mehr hinnehmen, sie können ihrerseits den Vertrag kündigen.



Repair Cafés: ein wichtiges Zeichen gegen die Wegwerf-Wirtschaft!

Repair Cafés sorgen für einen Gegentrend zur Strategie von Unternehmen, Produkte immer schneller verschleissen zu lassen. Anstelle von teuren Offerten und unbezahlbaren Reparaturen bieten Repair Cafés Besuchern die Möglichkeit, der Umwelt und dem Portemonnaie zuliebe, ihre defekten Produkte gemeinsam mit Profis zu reparieren. Die SKS hat im Frühjahr 2014 das Repair Café Bern gegründet. Kurz danach entstand das Repair Café Thun. Weitere Reparatur-

Veranstaltungen sind in Kooperation mit der SKS in Gründung.

Die Repair Cafés sind ein grosser Erfolg: Im Repair Café Bern wurden im vergangenen Jahr 678 Gegenstände zur Reparatur gebracht. 464 Gegenstände wurden ganz oder teilweise repariert, dies entspricht einer Erfolgsquote von knapp 70 Prozent. Rund 30 ehrenamtliche Profis und Helfer sorgen dafür, dass nicht nur die Reparaturen kostenlos sind, sondern auch Kuchen und Gebäck bereit stehen.



Post akzeptiert Maestro-Karte

Wer auf einer Poststelle Briefmarken oder andere Produkte kaufen und mit der Maestro-Karte (im Volksmund: EC-Karte) bezahlen will, steht auf verlorenem Posten. Die Post akzeptiert nur die Karte der PostFinance oder Bargeld. Ausnahmen gibt es lediglich in grösseren Filialen (Postshops) und Postagenturen. Dank der Hartnäckigkeit der SKS hat die Post nun eingelenkt und versprochen, bis Ende 2016 in allen Poststellen Maestro- und andere Debitkarten der Banken (zum Beispiel V-Pay) zu akzeptieren.

Mehr Qualität und weniger Kosten im Gesundheitswesen

Für die Weiterentwicklung des Gesundheitswesens war 2014 ein wichtiges Jahr. Wie in den vorangehenden Jahren hat sich die SKS aktiv an der Entwicklung eines neuen Preisfestsetzungssystems für Medikamente beteiligt. Verschiedene von der SKS geforderte Anpassungen für eine gute Versorgung zu günstigeren Preisen hat der Bundesrat daraufhin in seinen Verordnungsentwurf aufgenommen.



Lebensmittelgesetz: Kein Zuckerschlecken

Das Tauziehen um ein konsumentenfreundliches Lebensmittelgesetz war lang, der Erfolg hingegen bescheiden. Weder wurde den Konsumentinnen und Konsumenten mehr Transparenz zugestanden, noch gab es Verbesserungen bei der Deklaration. Das Parlament verhinderte trotz intensiven Bemühungen der SKS, dass die Lebensmittelwerbung für Kinder eingeschränkt, dass Lebensmittel-Kontrollen von Gastronomiebetrieben veröffentlicht werden können und schliesslich – nach langem Hin und Her – auch, dass die Herkunftsdeklaration verbessert wird. Dabei hatte der Skandal um die Pferdefleisch-Lasagne gezeigt, dass gerade bei verarbeiteten Produkten mehr Transparenz notwendig ist.

Hochpreisinsel Schweiz: Ein hartes Pflaster

Im Kampf gegen die Hochpreisinsel Schweiz musste die SKS im Herbst einen Dämpfer hinnehmen: Das Parlament lehnte eine Änderung des Kartellgesetzes ab, die tiefere Preise bei importierten Produkten ermöglicht hätte. Selbstverständlich gibt die SKS aber nicht klein bei und prüft nun verschiedene Massnahmen, unter anderem die Lancierung einer Volksinitiative.

Die SKS in Zahlen

25'387 Gönnerinnen und Spender haben 2014 die SKS unterstützt. 10'428 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 8'581 Personen haben sich an die SKS-Beratung gewandt. 6 Frauen und 3 Männer teilen sich 690 Stellenprozente. In 894 Medienbeiträgen kam die SKS zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social Media-Kanäle der SKS 4'378 Followers oder Fans. 1'101 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen wurden von 504'629 Usern gesehen. 297'000 Besucher zählte die SKS-Website. 593 Gönnerinnen und Gönner nahmen an einer Führung oder an einem Bundeshausbesuch teil.

SKS Erfolgsrechnung 2014 2013

Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'160	1'147
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/ Anlässe/Beratung/Jubiläum*	235	108
Erlös aus Produkteverkauf/Plattform EVD**	143	136
Legat	0	0
Subventionen	257	285
Trägerorganisationen	13	13
Erlösminderungen	-1	-2
Betriebsertrag	1'807	1'687
Fremdarbeiten/Jubiläum*	-307	-101
Wareneinkauf/Plattform EVD**	-67	-72
Materialaufwand	-374	-173
Zwischenergebnis	1'433	1'514
Personalaufwand	-930	-899
Sachaufwand	-493	-525
Finanzaufwand	0	0
Finanzertrag	0	5
Abschreibungen	-9	-17
Ausserordentlicher Aufwand	0	0
Ausserordentlicher Ertrag	0	0
Zuweisung von Fonds	0	-80
Verwendung von Fonds	0	10
Jahresergebnis	1	8

Alle Zahlen in Tausend Franken

* inkl. Einnahmen/Aufwand Jubiläum

** Bundesbeitrag / Aufwand Preisbarometer www.preisbarometer.ch

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, Gemeinderätin, Finanzvorsteherin / 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. Markenadvokatin / Peter Saxenhofer, SKS-Vizepräsident, Geschäftsführer Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung (INSOS) / Paul Schneyter, Dr. sc. techn./Dipl. Ing. ETH Energiefachmann

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2014 finden Sie unter www.konsumentenschutz.ch (Organisation, Jahresberichte).

Unser Rat ist nicht teuer

Im heutigen digitalen Zeitalter ist es einfach geworden, Informationen zu sammeln. Wer sich im Internet schlau machen will, stösst bald auf Schwierigkeiten, muss die Spreu vom Weizen trennen, beziehungsweise aus der Flut von Informationen die vertrauenswürdigen und korrekten heraus angeln. Die Ratgeber der Stiftung für Konsumentenschutz helfen hier weiter: Kompakt, kompetent, zeitsparend und verlässlich.



«Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe»

Soll man Babys schon in den ersten Wochen impfen? Welche Vorteile bieten Impfungen, welche Risiken sind allenfalls damit verbunden? Das sind zwei von vielen Fragen, die sich unzählige werdende oder junge Eltern stellen. Die SKS stellt mit der überarbeiteten Informationsbroschüre «Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe» die Grundlagen zur Verfügung, um zu einem eigenständigen und fundierten Entscheid zu gelangen.

Die Broschüre stellt Empfehlungen, Meinungen und Fakten zu den geläufigsten Impfstoffen für Kinderimpfungen gegenüber. Die SKS vertritt die Meinung, dass es Eltern erlaubt sein soll, Impfungen zu hinterfragen, ohne dabei als unsolidarisch oder impfkritisch abgestempelt zu werden.

Die drei Miniratgeber 2014



Meine Rechte als Nachbar:

Was tun, wenn die Nachbarn sehr laut sind? Oder wenn sich die Nachbarin am Baum stört, weil seine Äste in ihr Grundstück reichen? Ein persönliches Gespräch löst den Konflikt nicht immer. Der SKS-Miniratgeber zeigt auf, welche Rechte man hat und welche Unterstützung man sich holen kann, wenn Konflikte zu eskalieren drohen.



Das ökologische Büro:

Bei der Mobilität, bei der Ernährung oder in der Freizeit achten wir darauf, umweltfreundlich zu handeln. Auch im Büro bieten sich dazu viele Möglichkeiten - vom Papier über die Gerätewahl bis zum Recycling. Der handliche Miniratgeber der SKS gibt eine kurze Anleitung, wie Sie vorgehen können, um Ihr Büro «grüner» zu gestalten.



Das richtige Elektroveilo kaufen:

In der Schweiz steigen die Absatzzahlen von Elektroveilos. Das Angebot ist vielfältig. Der Ratgeber zeigt die wichtigsten Kaufkriterien und wie man als Laie Qualitätsunterschiede erkennen kann. Zudem werden die Verkehrsvorschriften für die schnellen Räder erläutert und man erfährt, worauf man bei einer Diebstahlversicherung achten soll.

SKS-Gönnerführungen: Einblicke in Innovation, Produktion und Handel

Fast 600 Personen nahmen an den SKS-Gönnerführungen 2014 teil. Die SKS-Führungen erfreuen sich bei Gönnerinnen und Gönnern grosser Beliebtheit und sind meist innert kürzester Frist ausgebucht.

Das ist nicht erstaunlich, denn die Anlässe vermitteln Einblicke in faszinierende Welten der Produktion und des Handels, die den Konsumentinnen und Konsumenten in der Regel verschlossen bleiben.

Der erste Anlass des Jahres führte bei heiterem Frühlingswetter in das Forschungsinstitut für biologischen Landbau in Frick. Drei Forscher referierten über ihre Forschungsschwerpunkte bei der Bio-Geflügelproduktion und über mögliche Lösungen der Antibiotika- und der Tierfütterungsproblematik. Die Besichtigung des Laufstalls auf dem FiBL-Betrieb und eine Bio-Weindegustation rundeten diesen höchst interessanten Anlass ab.



Entdeckungsreise durch die Welt des Forschungsinstitutes für biologischen Landbau FiBL.



Faszinierende Technik: FabLab in Zürich.

Im Juni lud die SKS in der Stadt Zürich in eine Innovationsstätte mit dem vielversprechenden Namen FabLab ein. Die engagierten Betreiber bieten mit dem halböffentlichen Labor niederschweligen Zugang zu modernsten digitalen Fabrikationstechnologien an. Sie verstehen sich als Plattform für Austausch und gemeinsames Lernen. «Do-it-yourself war

gestern – wir bieten Do-it-together», heisst die Devise der jungen Betreiber.

Eine weitere Gönnerreise führte im September in den Berner Jura. Wir besichtigten die Schokoladen-Fabrikationsanlage des traditionsreichen Familienunternehmens Camille Bloch. Am Nachmittag erhielten die Teilnehmer in St. Imier einen Einblick in die Herstellung des weltberühmten Schweizer Käses Tête-de-Moine und degustierten zum Abschluss die Käsesorten zu einem passenden Glas Wein.

Die traditionellen SKS-Führungen während der Parlamentssessionen durch das Bundeshaus und das anschliessende Gespräch mit der Nationalrätin und SKS-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo erfreuten sich wiederum grosser Beliebtheit. Im November und Dezember führte Geschäftsleiterin Sara Stalder eine Vielzahl von Gönnerinnen und Gönnern durch die Jubiläumsausstellung der SKS «Zur Kasse bitte!».



Für einmal eine bekömmliche Kombination: Schokoladenfabrik Camille Bloch und Käserei Spielhofer.



Die Führungen durch die SKS-Ausstellung «Zur Kasse bitte!» waren beliebt.

Die SKS im Dialog mit der Öffentlichkeit



Die Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten stossen in den Medien auf grosses Interesse: SKS-Geschäftsführerin Sara Stalder.

Die Stiftung für Konsumentenschutz SKS verschafft sich für die Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten Gehör – und wird gehört! Jeden Tag war durchschnittlich in zwei bis drei Medien von der SKS zu lesen, zu hören oder zu sehen. Insgesamt fast 900mal hat die SKS im vergangenen Jahr ihre Position zu Konsumententhemen in den Schweizer Medien vertreten. Ein besonders grosses Medienecho löste im letzten Jahr die Diskussion um die Hochpreisinsel und die Revision des Kartellrechtes aus. Aber auch das Widerrufsrecht, die Billettpreise des öffentlichen Verkehrs oder die Forderung nach einem besseren Anlegerschutz stiessen in den Medien auf ein starkes Echo.

Wichtig für die Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten ist zudem, dass die kompetente und kritische Stimme der SKS insbesondere in grossen Medien wie Schweizer Radio und Fernsehen SRF, TagesAnzeiger, Neue Zürcher Zeitung NZZ, der Bund oder 20 Minuten wahr- und aufgenommen wird.

Aktiv ist die SKS auch auf Social Media mit Facebook, Twitter und Google plus. Die ständig aktualisierte Website sowie der viermal pro Jahr erscheinende Blickpunkt runden das Informationsangebot der SKS ab.

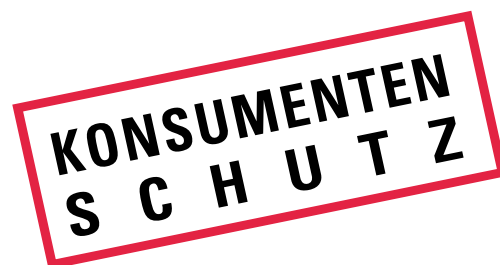
Rat suchen und finden

Die Tücken und Fallen im Konsumalltag werden raffinierter – Konsumentinnen und Konsumenten müssen sich vermehrt informieren und für ihre Rechte kämpfen. Das schlägt sich auch in der Beratungsstatistik der SKS nieder:

Im vergangenen Jahr verzeichnete die SKS eine Zunahme der Beratungen und Konsumentenmeldungen von 11% (vom Vorjahr 3800 auf 4208). Über das Online-Portal für die Meldung von unlauteren Geschäftspraktiken gingen zusätzlich 5645 Beschwerden ein.

Ein Blick auf die unrühmliche «Beratungshitparade» zeigt, dass ungerechtfertigte Inkassoforderungen wie die Verzugschadenskosten den Spitzenplatz belegen. Die zweithäufigsten gemeldeten Fälle sind Probleme rund um die Garantieleistungen, welche die Hersteller immer häufiger wegen angeblicher «Selbstverschuldung» ablehnen. Roaming-Kostenfallen sowie die Kosten für unbestellte Abo-Verträge wurden ebenfalls regelmässig und häufig gemeldet. Auch dieses Jahr jubelten skrupellose Telefonfirmen den Konsumentinnen und Konsumenten ungewollte mehrjährige Verträge unter. Verärgert reagierten unzählige Personen, als verschiedene Firmen bekanntmachten, dass sie in absehbarer Zeit happige Gebühren für Papierrechnungen einführen werden.

Ein riesiges Ärgernis ist nach wie vor die unerwünschte und aggressive Telefonwerbung – nicht selten verkauften gewieifte Unternehmen mit falschen Versprechen unnötige «Dienstleistungen». Weiter sorgten verschiedene Finanzdienstleister für Unmut: die Postfinance wollte die Zahlungsverkehrsdaten zu Marketingzwecken systematisch auswerten oder Banken verweigerten standhaft die Einsicht in bezahlte Provisionen (sogenannte Retrozessionen).



SKS stärkt die Konsumenten

*25'387 Gönnerinnen und Spender haben 2014
wurden verkauft. 8'581 Personen haben sich an die SKS-
sich 690 Stellenprozente. In 894 Medienbeiträgen
Media-Kanäle der SKS 4'378 Followers oder Fans.
Kanälen wurden von 504'629 Usern gesehen. 297'000
rinnen und Gönner nahmen an einer Führung oder an*

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