

Jahresbericht 2013

die SKS unterstützt. 10'360 Ratgeber und Produkte
-Beratung gewandt. 6 Frauen und 4 Männer teilen
gen kam die SKS zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social
. 969 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen
er zählte die SKS-Website. 523 Gönnerinnen und
eshausbesuch teil.

Inhalt

	Seite
Editorial von Prisca Birrer-Heimo	3
Die SKS - engagiert und erfolgreich	4
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: 25 000 Exemplare

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

Druck: Bruhin AG, 8807 Freienbach

2013 – mit voller Kraft gegen unlautere Geschäftsgebaren



Auf dieses Ziel haben wir lange hingearbeitet: Seit Anfang 2013 verbietet das geänderte Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb die lästigen, unerwünschten Telefonwerbe-Anrufe. Ebenso sind Klauseln im Kleingedruckten nun missbräuchlich, wenn sie markante Nachteile für die Konsumenten beinhalten. Das Gesetz ist das eine, seine Durchsetzung das andere: Längst nicht alle Anbieter halten sich an die neuen, konsumentenfreundlichen Vorschriften. Wir haben mit viel Aufwand einige Dutzend Klagen bei den Staatsanwaltschaften deponiert – und warten seither auf die Urteile. Nur langsam werden wir in dieser wichtigen Sache vermutlich auch im 2014 vorwärtskommen. Natürlich werfen wir deswegen nicht die Flinte ins Korn, denn aus Erfahrung wissen wir, dass sich unsere Hartnäckigkeit und Ausdauer irgendwann auszahlen werden!

Inakzeptabel ist für uns weiterhin, dass wir in der Schweiz für identische Produkte einen ungerechtfertigt hohen Preis zahlen müssen. Mit diesem «Zuschlag Schweiz» bereichern sich internationale Anbieter, sie nutzen die Zahlungsbereitschaft der Schweizerinnen und Schweizer aus. Gegen dieses unfaire Verhalten gegenüber den Konsumenten und auch unserer Volkswirtschaft kämpfte ich in den vergangenen zwölf Monaten im Parlament.

Im vorliegenden Jahresbericht finden Sie weitere Schwerpunkte des vergangenen Geschäftsjahres. Für detailliertere Informationen besuchen Sie unsere Website, welche im letzten Jahr grundlegend umgestaltet wurde.

Für die kleine Geschäftsstelle der SKS gibt es auch 2014 viel Arbeit – aber auch einen triftigen Grund zum Anstossen: Die SKS feiert dieses Jahr ihr 50jähriges Jubiläum und kann auf ein halbes Jahrhundert Engagement zurückblicken!

Möglich wurde dieser Einsatz für die Konsumenten nur, weil wir auf unsere treuen Gönnerinnen und Gönner zählen konnten: Dank dieser Unterstützung sind wir vollkommen unabhängig gegenüber Wirtschaft und Politik. Diese treue Unterstützung ist auch in Zukunft unsere Garantie, dass wir unsere Aufgaben frei und unabhängig wahrnehmen können.

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

Die SKS - engagiert und erfolgreich



Handynutzung im Ausland: Nun auch Kostenwarnung bei Orange

Wer im Ausland mit seinem Handy das Internet nutzt, Bilder und Videos verschickt oder herunterlädt, riskiert eine sehr hohe Telefonrechnung. Nach Verhandlungen mit der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (SKS, FRC, acsi) mit allen Telekommunikationsunternehmen hat *Orange* im August 2013 als letzter Anbieter ein *Warnsystem installiert*: Handynutzer werden per SMS informiert, wenn ein bestimmter Betrag für die Internetnutzung im Ausland angefallen ist. Swisscom und Sunrise hatten ein solches Warnsystem bereits im Sommer 2011 eingeführt. Damit gehören sogenannte «Rechnungsschocks» nach Auslandsaufenthalten für alle Mobilfunkkunden in der Schweiz der Vergangenheit an.

Gruppenklage: gemeinsam sind wir stark

Die schweizerische Rechtsordnung kennt keine Gruppenklage. Selbst bei Massenschäden werden Unternehmen selten eingeklagt, da Konsumentinnen und Konsumenten das prozessuale Kostenrisiko scheuen. Nationalrätin und Stiftungsratspräsidentin Prisca Birrer-Heimo hat daher im September 2011 die Motion *«Erleichterung der Rechtsdurchsetzung in kollektiven Verfahren»* eingereicht, welche zum Ziel hat, das prozessuale Instrument der Gruppenklage ins Schweizerrecht aufzunehmen. Der Bundesrat reagierte zuerst ablehnend. Nach umfassender Analyse befand er Anfang Juli 2013 aber, dass *Handlungsbedarf* bestehe. Die SKS hat den Bundesrat daraufhin aufgefordert, konkrete Gesetzesvorschläge auszuarbeiten.



Was lange währt, wird endlich Swiss(-ness)

Nach vier Jahren Seilziehen um eine griffige und verlässliche Vorlage, verabschiedete das Parlament im Juni 2013 endlich eine Swissness-Vorlage, welche diesen Namen auch verdient: Für industrielle Produkte wird ein Schweizer Wertanteil von *60 Prozent*, bei den verarbeiteten Lebensmittel ein Schweizer Rohstoff-Anteil von *80 Prozent* verlangt.

Die SKS wird sich nun dafür einsetzen, dass auch die entsprechenden Verordnungen konsumentenfreundlich ausfallen.





Kaum gekauft, schon kaputt!

Im Mai 2013 hat die SKS Konsumenten dazu aufgerufen, *frühzeitige Produktdefekte* zu melden. Das Ergebnis sind rund 400 Produkte, die vorzeitig im Müll gelandet sind. Die nähere Betrachtung ergab, dass viele der Defekte von den Herstellern *geplant* oder zumindest *in Kauf* genommen werden. Gespräche mit Experten bestätigen diese Vermutung. Die *SKS fordert* daher eine Kennzeichnung der geplanten *Lebensdauer* sowie *Reparierbarkeit* von Produkten. Zudem strebt sie eine *Erhöhung* der *Garantiefrist* auf fünf Jahre und die Umkehr der Beweislast an. Informationen zum nachhaltigen Konsum im Alltag sind unter www.konsumentenschutz.ch sowie im SKS-Miniratgeber «Nachhaltig konsumieren – reparieren, teilen, tauschen» zu finden.

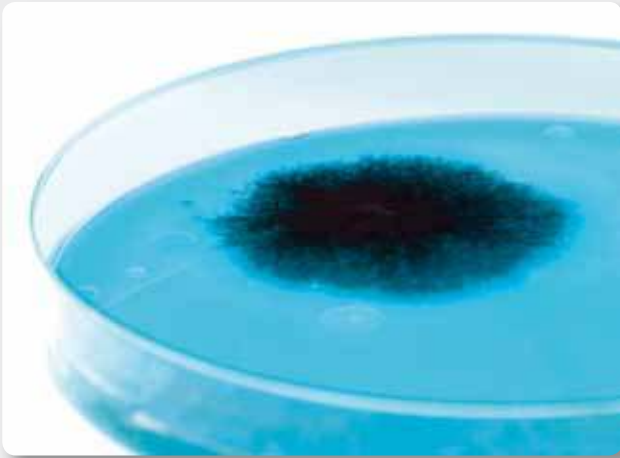
Lebensmittelabfall lässt sich vermeiden!

Ungefähr ein Drittel aller weltweit produzierten Lebensmittel geht verloren, wird zerstört oder weggeworfen. Die Schweiz steht in Bezug auf Lebensmittelabfall nicht besser da. Zusammen mit der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen und mit der Unterstützung des Bundesamtes für Umwelt hat die SKS auf dieses Problem aufmerksam gemacht und den Konsumentinnen und Konsumenten Informationen zur Verfügung gestellt, wie sie vermeiden können, dass Lebensmittel im Abfall landen. Auf www.konsumentenschutz.ch finden sich Informationen zum sinnvollen Einkauf, richtigen Lagern von Lebensmitteln und viele weitere praktische Tipps sowie Rezepte zum Restenverwerten.



©fotolia

Die SKS - engagiert und erfolgreich



©shutterstock

Erschreckend: Antibiotikaresistente Keime im Geflügel

Die Resultate sind besorgniserregend: Von 40 Poulet- und Truthahnfleischproben enthalten **19 antibiotikaresistente Bakterien**. Der Test der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (SKS, acsi und FRC), zeigt, dass knapp 70% der belasteten Proben resistente Keime gegen drei oder noch mehr Antibiotika aufweisen. Die **SKS engagiert sich** auch in der **nationalen Strategie gegen Antibiotika-Resistenzen**.

Stimmen die Parlamentarier konsumentenfreundlich?

Die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen hat anhand von 20 Abstimmungen untersucht, ob die Nationalräte **konsumentenfreundlich** abstimmen oder nicht. Die Parteizugehörigkeit spielt offensichtlich eine **entscheidende Rolle**: Die grösste Unterstützung für Konsumentenangelegenheiten kommt von der SP (94%) und den Grünen (87%), gefolgt von der Grünliberalen Partei (52%). Von den bürgerlichen Parteien ist die CVP mit 48% unterstützenden Stimmen an erster Stelle, gefolgt von der BDP mit 43%. Die FDP liegt mit 34% auf dem zweitletzten Platz. Der letzte Platz belegt die SVP, welche die Konsumenten bloss mit 14% ihrer Stimmen unterstützt hat.



©Parlamentsdienste 3003 Bern



Wenn Lasagne hohe Wellen wirft

Der europaweite Skandal macht nicht vor den Grenzen halt: Günstiges *Pferde-* statt teureres *Rindfleisch* in vielen verarbeiteten Produkten täuschen die Konsumentinnen und Konsumenten auch in der Schweiz. Der Skandal zeigt, wie komplex und kaum nachvollziehbar die Wege der Rohstoffe inzwischen geworden sind. Die SKS verlangt deshalb im Lebensmittelgesetz mehr *Transparenz* über die *Rohstoffherkunft*. Ein Anliegen, welches zu Beginn im Parlament grosse Zustimmung fand, flaut mit zunehmender zeitlicher Distanz aber leider ab.

Neue Garantiefrist: Saurer Apfel

Seit dem 1. Januar 2013 kommen Konsumentinnen und Konsumenten in den Genuss einer *zweijährigen Gewährleistungsfrist*. Nichtsdestotrotz hat die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (SKS, FRC, acsi) im Frühjahr zahlreiche Beschwerden über Verkäufer von *Apple-Produkten* erhalten, welche den Kunden weiterhin *nur ein Jahr Garantie* gewähren wollten. Mit Erfolg forderte die Allianz in einem offenen Brief von den Verkaufsstellen, sich an die neue zwingende gesetzliche Regelung zu halten.

Hochpreisinsel: Nach wie vor grosse Preisunterschiede

Auch 2013 wurden bei Kosmetika, Lebensmittel, Zeitschriften, Kleidern, Schuhen, Sportartikeln, Spielzeugen und Elektronikartikeln regelmässig *Preiserhebungen* durchgeführt und auf dem Portal www.preisbarometer.ch veröffentlicht. Während die Preisunterschiede für Kosmetikprodukte und Nahrungsmittel zwischen der Schweiz und dem umliegenden Ausland etwas kleiner wurden, finden sich bei den Zeitschriften weiterhin enorme Differenzen. Allgemein gilt: Ausser bei den Elektronikprodukten bezahlen Schweizer überall deutlich *mehr* für *identische Importprodukte* als ihre Nachbarn.



Die SKS in Zahlen

26'849 Gönnerinnen und Spender haben 2013 die SKS unterstützt. 10'360 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 8'488 Personen haben sich an die SKS-Beratung gewandt. 6 Frauen und 4 Männer teilen sich 730 Stellenprozente. In 850 Medienbeiträgen kam die SKS zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social Media-Kanäle der SKS 2'666 Followers oder Fans. 969 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen erreichten total 3'153'680 User. 428'000 Besucher zählte die SKS-Website. 523 Gönnerinnen und Gönner nahmen an einer Führung oder an einem Bundeshausbesuch teil.

SKS Erfolgsrechnung 2013 2012

Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'147	1'121
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/ Anlässe/Beratung	108	107
Erlös aus Produktverkauf/Plattform EVD	136	454
Legat	0	0
Subventionen	285	287
Trägerorganisationen	13	13
Erlösminderungen	-2	0
Betriebsertrag	1'687	1'982
Fremdarbeiten	-101	-108
Wareneinkauf/Plattform EVD	-72	-350
Materialaufwand	-173	-458
Zwischenergebnis	1'514	1'524
Betriebsaufwand	-1'424	-1'447
Finanzaufwand	0	0
Finanzertrag	5	5
Abschreibungen	-17	-17
Ausserordentlicher Aufwand	0	-2
Ausserordentlicher Ertrag	0	0
Zuweisung von Fonds	-80	-60
Verwendung von Fonds	10	0
Jahresergebnis	8	3

Alle Zahlen in Tausend Franken

* 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. jur. Markenadvokatin / Peter Saxenhofer, SKS-Vizepräsident, Geschäftsführer Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung (INSOS)

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2013 finden Sie unter www.konsumentenschutz.ch (Organisation, Jahresberichte).

Unser Rat ist nicht teuer

Wie kann ich mich sorgfältig auf eine Reise vorbereiten? Was bedeutet das Warnschild mit Ausrufezeichen auf meinem Putzmittel? Die Fragen im Konsumalltag sind vielfältig und genauso vielfältig kommt unser Ratgeber-Angebot daher. Im Jahr 2013 haben wir folgende Ratgeber veröffentlicht oder überarbeitet:

Ratgeber «Online-Shopping – Einkaufen per Mausklick»



Einkaufen übers Internet boomt, neun von zehn Schweizerinnen und Schweizern kauften 2012 mindestens ein Produkt über Internet ein. Ferienreisen, Flugtickets, Filme, Musik oder Computerhardware gehören zu den beliebtesten Produkten. Online-Shopping bietet ein paar offensichtliche Vorteile – es ist bequem und zeitlich unlimitiert, die Auswahl breit und Preise können einfach verglichen werden.

Es gilt aber auch, sich mit den Stolpersteinen im Online-Shopping vertraut zu machen. Der SKS-Ratgeber «Online Shopping – Einkaufen per Mausklick» zeigt die Besonderheiten des Kaufvertrages im Internet auf und informiert, wie man diesen sicher abwickelt.

Die drei Miniratgeber



Wie versichere ich mich sinnvoll im Vorfeld meiner Reise? Wie und wo informiere ich mich über Einreisebestimmungen, Visum, Impfungen, usw.? Der Ratgeber ist ein kurzer Leitfaden für die sorgfältige Vorbereitung Ihrer Reise. Er beinhaltet auch praktische Tipps und eine Packliste.



Die Schweizer Bevölkerung verbraucht mehr natürliche Ressourcen als die Erde regenerieren kann. Viele Konsumenten sind sich dessen bewusst. Aber es ist nicht immer einfach, nachhaltig zu konsumieren. Dieser Miniratgeber zeigt, wie man erfolgreich Ressourcen einsparen kann.



Uns ist oft nicht bewusst, dass viele mitunter hochgiftige Chemikalien in unseren Lebensbereich Einzug genommen haben. Der SKS-Miniratgeber erläutert, wie man Chemikalien vermeiden, sie korrekt anwenden oder entsorgen kann. Der Ratgeber trägt dazu bei, dass Ihr Haus oder Ihre Wohnung sicher wird und bleibt.

Überarbeitete Miniratgeber

Damit die Ratgeber wirklich nützlich und auf dem neuesten Stand sind, werden sie von der SKS regelmässig aktualisiert. Im Jahr 2013 wurden folgende Ratgeber aufgefrischt: «Günstig und gut – Lebensmittel», «Handykosten im Griff», «Supermarkt Internet», «Einfach Stromsparen», «Rund ums Kaufen», «Sparen bei den Gesundheitskosten»

SKS-Gönnerführungen: Faszinierende Einblicke, Menschen, Orte, Arbeit

Insgesamt nahmen im Jahr 2013 über 500 Personen an den SKS-Gönnerführungen teil. Meist waren die Angebote innert kurzer Frist ausgebucht. Mit den SKS-Führungen vermitteln wir unseren Gönnerinnen und Gönnern seltene und oft faszinierende Einblicke in Welten, welche dem Konsumenten im Alltag verschlossen bleiben.



NEAT



Kläranlage Kloten-Opfikon



Der erste Anlass des Jahres führte uns durch den Granit des Gotthardmassivs. Nachdem wir vor bald sechs Jahren auf der Tunnelbohrmaschine standen, ist das Jahrhundertprojekt Neat nun so gut wie erstellt. Wir stiegen in die eindrücklichen Kavernen, die durch den Bauch der Alpen geschlagen worden waren, und besichtigten die Installation der Bahn- und Sicherheitsinfrastruktur.

Im Juni besuchten wir die Kläranlage Kloten-Opfikon. Wer dabei war, wunderte sich nicht mehr, weshalb diese preisgekrönte Anlage schweizweit als innovativster Abwasserreinigungsbetrieb gilt: der Betriebsleiter treibt die Modernisierung mit unglaublicher Energie und Passion voran.

Innovation und Wiederverwertung waren auch die Themen der September-Führung. Mehrere Gruppen der SKS erfuhren in Verarbeitungshallen des Batterie-Recyclingwerks Batrec im Berner Oberland, warum Altbatterien auf keinen Fall in den Abfall gehören und welche Rohstoffe aus den verbrauchten Batterien wiedergewonnen werden.



Batterie-Recyclingwerk



Wie immer erfreuten sich auch die traditionellen SKS-Führungen durchs Bundeshaus grosser Beliebtheit. Äusserst geschätzt ist der anschliessende Austausch mit der Nationalrätin und SKS-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo.

Die SKS im Dialog mit der Öffentlichkeit



Viel Arbeit für die SKS-Beratung: Karikatur aus dem SonntagsBlick

© Igor Kravarik

Die SKS in den Medien

In über 850 Medienbeiträgen werden die Positionen der SKS aufgenommen und verbreitet. In Zeitungsartikeln, Radio- und Fernsehbeiträgen sowie in Online-Medien wurde die SKS als kritische Meinungsmacherin berücksichtigt. Auffallend dabei ist, dass vorwiegend die grossen und prägenden Medien die SKS in ihrer Berichterstattung berücksichtigten: TagesAnzeiger, SRF, 20Minuten, Blick und die Neue Luzerner Zeitung gehören zu denjenigen Medien, in denen die SKS am meisten zu Wort kam.

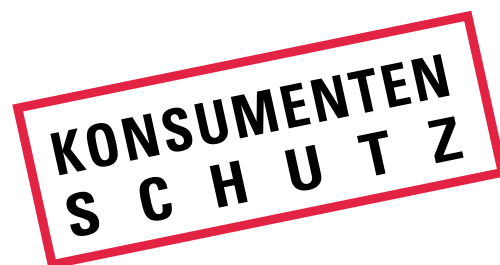
Neben den traditionellen Medien hat die SKS auch grosses Gewicht auf die neuen Medien gelegt: Die Website www.konsumentenschutz.ch wurde komplett überarbeitet und neu lanciert. Dank dem neuen Aufbau der Website finden die User die Inhalte rasch und unkompliziert. Aktiv ist die SKS aber auch auf Facebook, Twitter und Google+.

Eigenständig und doch vernetzt mit den neuen Medien ist der Blickpunkt, das Magazin für die Gönnerinnen und Gönner der SKS. Dieser gewährt vier Mal pro Jahr einen Einblick in die Aktivitäten der SKS, über aktuelle Konsumthemen, und auch die Ausschreibung für die attraktiven Ausflüge und Sonderaktionen finden sich darin.

Rat suchen und finden

Der Konsumalltag ist komplex geworden, die rechtlichen Fragen vielfältig. Das Beratungsangebot der SKS wird entsprechend oft in Anspruch genommen. Die Anfragen per Telefon, Mail oder Post nehmen jedes Jahr zu. Insgesamt wurden rund 3800 Anfragen und Beratungen verzeichnet, ein Plus von über 10% gegenüber dem Vorjahr. Zusätzlich gingen über 6200 Online-Beschwerden gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) ein. Es ist ärgerlich, dass sich nach der Einführung der zweijährigen Garantie noch immer viele Hersteller zum Teil mit fadenscheinigen Begründungen aus der Verantwortung ziehen. Sie lehnen Garantieansprüche ab, so dass Konsumentinnen und Konsumenten hohe Hürden nehmen müssen, um zu ihrem Recht zu kommen.

Von ungerechtfertigten Inkassoforderungen und damit verbundenen Verzugsschadenskosten hören wir seit Jahren. Weiterhin Probleme bereiten auch verschiedene Telekommunikationsanbieter: Einerseits jubeln skrupellose Firmen vorwiegend Personen im fortgeschrittenen Alter mehrjährige Verträge unter, andererseits sind Kostenfallen in der Mobiltelefonie nach wie vor aktuell, etwa weil Anbieter nur lückenhaft informieren. Auch nach dem wegweisenden Bundesgerichtsurteil betreffend Retrozessionen (Vertriebsvergütungen, Kick-backs) tun sich fast alle Banken schwer, den Kunden Transparenz zu gewähren und die Forderungen zurückzuerstatten.



SKS stärkt die Konsumenten

*26'849 Gönnerinnen und Spender haben 2013
wurden verkauft. 8'488 Personen haben sich an die SKS
sich 730 Stellenprozente. In 850 Medienbeiträgen
Media-Kanäle der SKS 2'666 Followers oder Fans.
erreichten total 3'153'680 User. 428'000 Besucher
Gönner nahmen an einer Führung oder an einem Bund*

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