

Blickpunkt.

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

SwissPass:
Ärger mit der Kündigung

Beratung:
Vorauszahlung

Erfolg:
Widerrufsrecht

beschwerdeleicht.ch
Reklamieren leicht gemacht

BESCHWERDE
LEICHT.ch

Repair Cafés

Reparieren statt wegwerfen – dank der Initiative der SKS finden mittlerweile in der ganzen Schweiz sogenannte Repair Cafés statt. Bis Ende November beispielsweise in Burgdorf, Zürich, Horgen, Köniz, Weinfelden, Schaffhausen, Windisch und Basel. Eine Übersicht mit Datum und Ort finden Sie unter www.repair-cafe.ch

Brennpunkt Nahrung

Eine spannende Tagung findet am 28. Oktober in Luzern statt: Brennpunkt Nahrung beleuchtet mit versierten Referentinnen und Referenten die Frage, wo die Schweizer Landwirtschaft im Jahr 2025 stehen wird. Die Tagung wird unterstützt von der SKS; Nationalrätin und SKS-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo nimmt ebenfalls teil. Informationen und Anmeldung unter www.brennpunkt-nahrung.ch



SKS-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo

Wer macht in Bern Konsumentenpolitik?

ab/Wenn Sie sich bis jetzt noch nicht entschieden haben, welcher Partei Sie bei den eidgenössischen Wahlen Ihre Stimme geben wollen, hilft Ihnen das SKS-Politikerrating: Die SKS hat analysiert, welche Parteien in der Periode 2011-2015 am konsumentenfreundlichsten abgestimmt haben: Spitzenreiter ist die SP, deren Parlamentarier haben in rund 93% der Fälle für Konsumentenangelegenheiten gestimmt. Auf dem letzten Platz landet die SVP, deren Mitglieder stimmten nur in 14.2% der Fälle für die Anliegen der Konsumenten. Berücksichtigt wurden 39 Abstimmungen aus dem Nationalrat. Die detaillierten Resultate finden Sie unter konsumentenschutz.ch

Die Mär der Selbstregulierung

Werbeanrufe von Krankenkassen und Versicherungsvertretern sind ein grosses Ärgernis. Ausgerechnet die Krankenversicherer versprechen, diese mit einer Branchenvereinbarung zu verhindern. Die SKS fordert den Bundesrat auf, die Wirksamkeit dieser Selbstregulierung zu prüfen.



über solche Anrufe. Die SKS kämpft deshalb auf politischer und juristischer Ebene für eine Einschränkung dieser Werbeanrufe.

Nun kommt scheinbar Hilfe von unerwarteter Seite: Ausgerechnet die Krankenversicherer wollen dieses Problem mit einer Branchenvereinbarung aus der Welt schaffen. Ein Blick in die Vergangenheit zeigt aber, dass ein solches Vorhaben bereits einmal gescheitert ist.

Von Juni 2011 bis Anfang

im/Wer kennt das nicht: Nach Feierabend klingelt das private Handy, am anderen Ende meldet sich ein Unbekannter der erklärt, er wolle einem zu günstigeren Krankenkassenprämien verhelfen. Hartnäckig versucht er, Informationen über die aktuelle Versicherung zu erfahren und einen Termin für ein Beratungsgespräch zu vereinbaren. Fragen über seinen Arbeitgeber oder dazu, woher er die Handynummer hat, werden nicht beantwortet.

2014 war eine ähnliche Selbstregulierung in Kraft. Trotzdem gingen bei der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen von April 2012 bis Ende 2014 über 11'000 Beschwerden wegen unerwünschter Werbung für Krankenkassen ein.

Es drängt sich die Frage auf, ob das Ziel dieser Vereinbarung wirklich die Verhinderung von Werbeanrufen ist oder ob es eher darum geht, mit Verweis auf die Branchenlösung eine strengere Regulierung zu verhindern. Die SKS wird die Sache im Auge behalten. SKS-Präsidentin und Nationalrätin Prisca Birrer-Heimo hat in der Herbstsession einen Vorstoss eingereicht, der den Bundesrat beauftragt zu prüfen, ob die Branchenvereinbarung das Problem der Werbeanrufe wirklich löst. Ist dies nicht der Fall, muss eine gesetzliche Grundlage für wirkungsvolle Massnahmen geschaffen werden.

Jetzt Grundversicherung wechseln

Das SKS-Merkblatt «Grundversicherung wechseln» erklärt, wie Sie Prämien vergleichen und die Grundversicherung einfach wechseln können.

Download unter: www.konsumentenschutz.ch/merkblaetter

Bei Fragen zu Krankenkassen und Prämien steht Ihnen die SKS-Beratungshotline zur Verfügung: **GönnerInnen: 031 370 24 25** (Normaltarif)

Nicht-GönnerInnen: 0900 900 440 (Fr. 2.90/Min. ab Festnetz)

«Glyphosat verbieten – jetzt!»

«Wahrscheinlich krebserregend»: So beurteilte die Internationale Krebsagentur (IARC) der Weltgesundheitsorganisation (WHO) vor einem halben Jahr das Totalherbizid Glyphosat.



Glyphosat ist auch in der Schweiz ein oft angewendetes Herbizid, steht aber im Verdacht, krebserregend zu sein. Unterschreiben Sie also unsere Petition für ein Glyphosat-Verbot!

jw/Das Pestizid und seine Abbaustoffe können mittlerweile in der Luft, im Regen und selbst im menschlichen Körper nachgewiesen werden. Das ist kaum verwunderlich, denn Glyphosat ist seit 1974 auf dem Markt und ist weltweit das meist eingesetzte Spritzmittel.

Es ist also Zeit zu handeln. Glyphosat gehört verboten. Deshalb haben die Stiftung für Konsumentenschutz (SKS), Greenpeace sowie die Ärztinnen und Ärzte für Umweltschutz (AefU) die Petition «Glyphosat verbieten – jetzt!» lanciert. Der Zeitpunkt ist günstig, um ein (Teil-)Verbot zu erreichen: Die EFSA, die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit, wollte bis Ende Oktober einen Bericht über die Sicherheit von Glyphosat veröffentlichen. Diesen Entscheid hat die EFSA nun auf Mitte 2016 hinausgeschoben, um eine möglichst

«umfassende und gründliche Prüfung» von Glyphosat vorzunehmen. Die Schweizer Behörden – das Bundesamt für Landwirtschaft BLW – will ebenfalls 2016 über eine weitere Bewilligung entscheiden.

Daher ist es wichtig, dass viele Bürgerinnen und Bürger mit ihrer Unterschrift bezeugen, dass sie dieses Pestizid nicht mehr auf unseren Gärten und Äckern wollen.

Unterschreiben und fordern auch Sie ein Verbot!

Bis am 22. November können Sie unsere Online-Petition unterschreiben:

www.konsumentenschutz.ch

Auf der Website finden Sie auch einen Unterschriften-Bogen zum Ausdrucken.



Liebe Leserin, lieber Leser

Ende August besuchte ich mit Bekannten ein Restaurant. Die Speisekarte versprach regionale und saisonale Produkte, die Fleischherkunft war vorbildlich deklariert. Gestutzt habe ich bei den Dessertkreationen: Erdbeeren in verschiedenen Varianten wurden angepriesen. Wie das mit der Regionalität sei, wollte ich vom Kellner wissen, woher denn die Erdbeeren stammten? Diese Frage überraschte. Die prompte Antwort fiel kurz und bündig aus: «Aus dem CC.» Nun war auch ich überrascht! Weiteres Nachhaken, woher der Grosshändler die Erdbeeren beziehen würde, brachte keinen Erfolg. Die Herkunft der Erdbeeren blieb ein Rätsel.

Mit dem neuen Lebensmittelrecht will der Bundesrat einerseits in gewissem Mass die Konsumenteninformation stärken und andererseits auch den Anbietern und Gastronomiebetrieben zu mehr Sicherheit verhelfen. So müssen – wie in der EU gang und gäbe – diverse Deklarationen schriftlich vorliegen.

Das gibt den Gästen und dem Personal die nötige Sicherheit, denn es ist durchaus möglich, dass einfachste Fragen Kellner sprachlos machen. Und wenn es um allergene Stoffe geht und nicht bloss um die Herkunft von Beeren, ist eine verlässliche und wahrheitsgetreue Information entscheidend.

Auch wir haben unsere «Speisekarte» aufgefrischt und den Blickpunkt neu gestaltet. Gefällt er Ihnen? Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre, einen farbigen Herbst und danke herzlich für Ihre Unterstützung!

Freundliche Grüsse
Sara Stalder

Sara Stalder, Geschäftsleiterin
s.stalder@konsumentenschutz.ch

Mehr Transparenz bei den Lebensmitteln

Das neue Lebensmittelrecht bringt den Konsumentinnen und Konsumenten mehr Informationen und Transparenz. Allerdings nur, wenn es der Lebensmittelindustrie nicht gelingt, diese Verbesserungen wieder zu kippen.

jw/Gut, dass das Konsumentenschutz-Niveau in der EU mittlerweile gleich hoch und teilweise sogar höher ist als in der Schweiz: So können die Konsumentinnen und Konsumenten mit der weitreichenden Übernahme des EU-Rechts, wie sie im Moment im Gange ist, auf verschiedene Verbesserungen zählen.

- Allergene, die Nährwerte und synthetische Nanopartikel in Lebensmitteln und Kosmetika müssen auf den Verpackungen deklariert werden.
- Wer Lebensmittel über den Online-Handel bestellt, kann neu auf eine umfassende Produkt-Information zählen.
- Auch bei Fisch und Fischereiprodukten werden die Angaben präziser, Fanggebiet, Fanggerät und Produktionsmethode müssen nun auch zwingend angegeben werden.
- Bei den kosmetischen Mitteln wird der Gesundheits- und Täuschungsschutz verbessert.
- Zudem wird das Vorsorgeprinzip im Gesetz aufgenommen.
- Besonders wichtig ist eine Schweizer Sonderregelung: Die Angabe des Produktionslandes sowie die Angabe der Rohstoff-Herkunft wird besser als in der EU geregelt. So soll auf einer Lasagne stehen, wo sie produziert wurde und woher das Fleisch stammt, das für das Produkt verarbeitet wurde.

Die SKS wird sich weiter dafür einsetzen, dass diese Verbesserungen im Gesetz bleiben und nicht wieder rausgekippt werden (siehe auch Kasten).

Wirtschaft will den Fünfer und das Weggli

Das Schweizer Lebensmittelgesetz wird nicht zuletzt im Interesse der Wirtschaft an die EU-Gesetzgebung angeglichen: Damit werden Handelshemmnisse im Warenverkehr abgebaut und der Zugang zu den europäischen Märkten vereinfacht. Dennoch geht insbesondere vom Gewerbeverband und der Gastronomie das grosse Klagen los: Das Regelwerk sei mit über 2000 Seiten ein Monstrum und nicht zu bewältigen. Zudem löse es einen Kostenschub aus. Tatsache ist jedoch, dass über 90% des Inhalts nicht verändert wurde und das Regelwerk lediglich in eine neue, EU-kompatible Form gegossen wurde.

Bei einem Umsatz der Schweizer Lebensmittelindustrie von 17,692 Milliarden Franken im Jahr 2012 relativieren sich auch die Kosten, welche ins Feld geführt werden, um Verbesserungen für die Konsumentinnen und Konsumenten zu verhindern. Die Vernehmlassung dauert noch bis Ende Oktober. Die SKS wird sich dafür stark machen, dass die wichtigen Neuerungen nicht wieder herausgekippt werden.

Beschwerdeleicht.ch – Reklamieren leicht gemacht

Nie mehr frustrierende Stunden in den Telefon-Warteschlangen der Kundendienste, kein langes Suchen nach Beschwerdeadressen mehr: Das Webportal Beschwerdeleicht.ch ermöglicht Ihnen, Ihre Reklamationen auf dem direkten Weg an das Beschwerdemanagement von Unternehmen zu richten.



Über www.beschwerdeleicht.ch können Sie Ihre Reklamation einfach und rasch an der richtigen Stelle deponieren.

rw/Die SKS hat jährlich Hunderte Meldungen von Konsumentinnen und Konsumenten, die wegen der mangelhaften Bearbeitung ihrer Reklamation frustriert sind. Die Gründe für die Frustration der Konsumentinnen und Konsumenten sind vielfältig: Einmal hat das Unternehmen keine Beschwerde-Adresse oder es ist keine Telefonnummer auffindbar. Findet man doch eine Nummer, hängt man stundenlang in der Warteschleife - nur um allzu oft von der freundlichen Telefonstimme mit einer Standard-Antwort abgespiesen zu werden.

Damit räumt die Reklamationsplattform der SKS auf: Auf Beschwerdeleicht.ch kann man jederzeit, sofort und von überall online zugreifen, um eine Beschwerde zu erfassen und sie an den Anbieter abzuschicken. Beschwerdeleicht.ch stellt sicher, dass die Reklamation beim Unternehmen ankommt. Danach kann über die integrierte Korres-

pondenz-Funktion direkt mit dem Anbieter verhandelt werden oder das Unternehmen meldet sich über einen anderen Weg bei seinen Kundinnen und Kunden. Dass die Beschwerden von der Stiftung für Konsumentenschutz vermittelt werden, verleiht ihnen zudem ein gewisses Gewicht.

Die Reklamationen, die auf Beschwerdeleicht.ch erfasst werden, sind Privatsache: «Das ist das wirklich Neuartige an der

Webplattform der SKS. Foren, auf welchen der Konsumentenfrust öffentlich deponiert werden kann, gibt es schon genug», betont Alex von Hettlingen, Kommunikationsverantwortlicher der SKS und Beschwerdeleicht-Projektleiter. «Die Lösung des Problems steht im Mittelpunkt – nicht der Pranger für die Anbieter.» Die SKS-Plattform schafft echten Mehrwert für die Konsumentinnen und Konsumenten.

Web-Link: www.beschwerdeleicht.ch

Beschwerdeleicht.ch

Die Plattform ist sehr gut gestartet und ist sowohl bei den Konsumentinnen und Konsumenten, als auch bei der Mehrzahl der Unternehmen auf Zustimmung gestossen. Wir berichten im nächsten Blickpunkt ausführlicher über die unterschiedlichen Reaktionen der Unternehmen. Auch die Medien haben wohlwollend über Beschwerdeleicht berichtet. Bereits vor der Programmierung erhielt die Beschwerdeleicht-Idee grosse Unterstützung: Rund 150 Personen unterstützten die Entwicklung der Beschwerdeplattform im Rahmen einer Crowdfunding-Aktion mit einem kleinen oder grösseren Beitrag.



Und der Datenschutz?

Der SwissPass funktioniert mit RFID-Technologie. RFID steht für Radio Frequenz Identification, also die Identifikation über elektromagnetische Wellen. Auf dem SwissPass befindet sich ein RFID-Tag, auf dem die Kundennummer gespeichert ist, mit der das Zugpersonal die persönlichen Daten und die Abodaten beim zentralen SBB-Server abfragen kann. Diese Technologie wird zwar häufig angewendet. Trotzdem bestehen grosse Bedenken, dass beim SwissPass die Technik nicht nur zur Authentifizierung, sondern auch zur Überwachung genutzt wird. Beispielsweise wäre die Erstellung eines genauen Bewegungsmusters der Bahnkunden möglich. Die SBB deklarieren auch klar, dass die Daten zu Marktforschungs- und zu Marketingzwecken verwendet werden.

Immer wieder Ärger mit dem SwissPass

Im Zug, Postauto oder Tram taucht er immer öfter auf: Der rote SwissPass, welcher seit Anfang August 2015 das bisherige blaue Halbtax- und Generalabonnement (GA) ersetzt – und viele Reisende verärgert.

jw/Vor der Einführung des SwissPass lief der Vertrag für ein Halbtax oder ein GA nach Ablauf der Geltungsfrist aus. Die Kundin oder der Kunde konnte es auf einen selbst gewählten Zeitpunkt hin erneuern.

Mit dem neuen SwissPass ist das anders. Die Geschäftsbedingungen sind viel komplizierter und nicht kundenfreundlich. Der Vertrag erneuert sich automatisch. Wer nicht direkt erneuern will, muss rechtzeitig (siehe unten) kündigen und wer es verpasst, muss das Halbtax erneut für ein Jahr oder das GA für mindestens einen Monat weiter beziehen. Das kann zwischen 165 Franken und 330 Franken kosten.

Nachfolgend ein paar wichtige Stichworte zum neuen SwissPass und seinen Kündigungsbedingungen:

Automatische Vertragsverlängerung

Eine dauerhafte Umgehung der automatischen Vertragsverlängerung ist nicht möglich. Ein einmalig befristeter Vertrag für ein Jahr kann man an einem Schalter abschliessen, muss dies jedoch jährlich wiederholen.

Wann und wie kündigen?

Wer das Abo abschliesst und direkt beim Kauf oder vor Ablauf der Kündigungsfrist wieder kündigen will, hat folgende Möglichkeiten:

- über die Website swisspass.ch
- an jeder bedienten Verkaufsstelle
- telefonisch im GA-Service-Center unter 0848 44 66 88
- per E-Mail oder Brief

Erinnerung an die Fristen

Wer vorzeitig kündigt oder einen befristeten Vertrag abschliesst, erhält von den SBB nicht wie bisher ein

Erinnerungsschreiben, dass das Abo bald abläuft. Dies ist besonders deshalb ein Nachteil, weil die Gültigkeitsdauer auf dem SwissPass nicht ersichtlich ist und man diese nur über www.swisspass.ch überprüfen kann und muss. Zudem erhalten diese Kunden von den SBB keinen Treuerabatt von CHF 20.–.

Rechnung = Kündigungserinnerung

Die SBB schicken 2 Monate zum Voraus die Rechnung für das neue Abonnement. Darin enthalten ist auch eine Erinnerung an die Kündigungsfrist. Wer nun nicht innerhalb von 30 Tagen kündigt, hat automatisch einen neuen Vertrag abgeschlossen.

Wer die Kündigungsfrist verpasst, muss in jedem Fall zahlen:

- Das GA muss man für einen weiteren Monat zahlen, das kostet bei einem GA 1. Klasse CHF 525.–, bei einem GA 2. Klasse CHF 330.–.
- Wer erst nach Erhalt der Zahlungserinnerung oder Mahnung kündigt – diese treffen 4, bzw. 14 Tage nach Beginn der neuen Leistung ein – muss zwei weitere Abomomente bezahlen.
- Wer die Kündigungsfrist beim Halbtax verpasst, muss das Abo nochmals für ein ganzes Jahr lösen und zahlt folglich CHF 165.–.

Auf swisspass.ch kann man unter «Einstellung/Benachrichtigung» eine Erinnerung per Mail oder SMS an den möglichen Kündigungstermin und an den letzten Gültigkeitstag des Abos einrichten. Das funktioniert jedoch nur für diejenigen, welche ein GA auf Jahresrechnung oder ein Halbtax gelöst haben.

Vorsicht, Gebühren!

Für eine Mahnung verlangen die SBB direkt CHF 15.–. Auch wer seinen SwissPass verliert, muss zahlen: Eine neue Karte gibt es nur gegen eine Gebühr von CHF 30.–.

«Es braucht jemand, der genau hinschaut!»



Gönnerin **Christine Dysli Vollmer** schätzt, dass die SKS die Probleme umfassend angeht.

mz/SKS-Gönnerin Christine Dysli Vollmer ist ausgebildete Intensiv-Pflegefachfrau und arbeitet als Leiterin Betrieb auf der Intensivstation eines Berner Spitals. Die langjährige Gönnerin schätzt, dass die SKS «neutral» ist und Probleme vielseitig und umfassend angeht, damit sich der Konsument selbst eine Meinung bilden kann. Ausserdem findet sie die SKS als Akteurin im Wirtschaftsgefüge sehr wichtig. «Es braucht jemand, der hinschaut, sich einschaltet und sagt: so nicht!»

«Mir ist bewusst, wie viel Arbeit in der Produktion von Lebensmitteln steckt.»

Produkten aus der Schweiz räumt sie einen hohen Stellenwert ein. «Wenn immer möglich, kaufe ich Schweizer Produkte, weil die Schweizer Bauern Sorge zum Land tragen und unterstützt werden sollen.» Beim Fleisch ist ihr wichtig, dass die Tiere artgerecht gehalten werden. Aus ökologischen Gründen kocht die zweifache Mutter

jedoch auch regelmässig vegetarisch. Als Bauerstochter ist ihr bewusst, wie viel Arbeit in der Produktion von Nahrungsmitteln steckt. Sie erinnert sich an früher, an das «Chriesiernten» und an die lange und mühsame Arbeit, bis ein Kilo gepflückt war. Immer wieder ist sie erstaunt, welchen Wandel der Stellenwert der Nahrungsmittel in den letzten Jahren durchmachte. «Früher war das Essen zentraler. Man gab ein Drittel seines Lohnes für Nahrungsmittel aus. Heute ist es nur noch ein Bruchteil davon.» Sie versteht, dass manche Konsumenten aufs Geld achten müssen, aber sie findet: «Ich arbeite in der Schweiz und habe einen Schweizer Lohn. Darum achte ich persönlich darauf, Schweizer Lebensmittel zu kaufen.»

Ärgerlich findet sie, wenn nicht klar ist, welche Produkte tatsächlich Schweizer Produkte sind und wo die Konsumentinnen und Konsumenten getäuscht werden. Ein Schweizer Kreuz auf einer Pfanne, die in China hergestellt wurde, darf nicht sein: «Das ist in meinen Augen Etikettenschwindel!» findet Frau Dysli.

«Verbesserungen beim Widerrufsrecht gerettet»

Neun lange Jahre hat es gedauert, bis das Parlament im Widerrufsrecht etliche Verbesserungen für die Konsumentinnen und Konsumenten beschlossen hat. Um ein Haar hätte sich dabei die Leasingbranche eine lukrative Finanzspritze auf Kosten ihrer Kundinnen und Kunden gesichert.

ct/Das Recht des Konsumenten, die Zustimmung zu einem Vertragsabschluss zu widerrufen, beschränkt sich in der Schweiz auf die Bereiche Haustürgeschäfte, Ehe- oder Partnerschaftsvermittlung sowie Abzahlungsverträge. Dabei beträgt die sogenannte Widerrufsfrist sieben Tage. Das Parlament hat in diesem Sommer diese Frist auf 14 Tage erweitert.

Die bekannteste und wohl auch lukrativste Form des Abzahlungsvertrages ist der Leasingvertrag, der besonders in der Autobranche eine wichtige Rolle spielt. Und genau hier traten die Wirtschaftsvertreter

auf den Plan: Das Widerrufsrecht sollte nur gegen Bezahlung einer angemessenen Entschädigung ausgeübt werden können. Die Konsumenten sollten sich ihr Recht also erkaufen müssen!

Ein derartiges Finanzgeschenk an die Leasingbranche – zu Lasten der Konsumentinnen und Konsumenten – war für die SKS nicht akzeptabel. Zusammen mit ihren Partnerorganisationen FRC intervenierte sie im National- und Ständerat. In letzter Minute wurde die geplante Verschlechterung aus der Gesetzesänderung gekippt. Eine Entschädigung schuldet der Konsument somit

nur, wenn er die geleaste Sache während der Widerrufsfrist missbräuchlich nutzt.

Widerrufsrecht im Online-Handel rückt in weite Ferne

Noch immer hinkt die Schweiz der EU bezüglich dem Vertragswiderruf arg hinter nach. Das Widerrufsrecht im online-Handel, welches in der EU längst gang und gäbe ist, scheint noch immer in weiter Ferne zu sein. Die SKS wird sich jedoch auch hier für eine konsumentenfreundliche Regelung einsetzen!



Wenn man die Ware zum Voraus bezahlt hat und sie dann nicht erhält, wird es bei Anbietern im Ausland schwierig, das Geld wieder zurückzubekommen.

Ware bezahlt – nichts erhalten

Ist es ratsam, die Ware bereits beim Bestellvorgang zu bezahlen?

Etliche Anbieter verlangen dies. Theoretisch sind die Konsumenten gut geschützt, die Praxis sieht aber anders aus.

ct/Das anstehende Geburtstagsfest ist der richtige Anlass, den alten Esstisch durch einen neuen, grösseren zu ersetzen, denkt sich Frau Schneider. Sie bestellt aus dem Möbelkatalog den perfekten Tisch und bezahlt ihn wie verlangt. Der Tisch wird trotz mehrmaliger Nachfrage nicht geliefert und Frau Schneider sieht sich gezwungen einen anderen, deutlich teureren Tisch zu erwerben.

Wie kann sich Frau Schneider wehren? Das Gesetz sieht für derartige Fälle eine klare Regelung vor. Befindet sich der Lieferant in Verzug, so kann ihm der Käufer eine Nachfrist zur Lieferung der Ware setzen. Trifft die Ware danach immer noch nicht ein, so kann der Käufer weiterhin die Lieferung der Ware und allfälligen Schadenersatz verlangen. Zusätzlich besteht nun auch die Möglichkeit, vom Vertrag zurückzutreten und die bereits geleistete Zahlung zurückzufordern. Natürlich ist der Nicht-Lieferant auch hier zur Zahlung eines allfälligen Schadenersatzes verpflichtet.

Das klingt einfach und klar, ist es aber nicht immer. Oft benötigt es die Einleitung eines langwierigen Betreibungsverfahrens, um den Kaufpreis zurückzuerhalten. Bei online getätigten Käufen von Anbietern mit Sitz im Ausland besteht kaum Chance auf eine Rückerstattung. Wer beim raschen Abschluss des Vertrags – sei es in physischer Form oder online – ungewollt einschränkende Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) akzeptiert hat, ist erst recht auf verlorenem Posten.

Vorsicht bei Vorkasse! Folgende Punkte sollten beachtet werden:

Finden sich beim «Googeln» negative Kommentare über den Lieferanten? Wo hat der Lieferant sein Domizil (Schwierigkeit der Rückforderungen bei Lieferanten mit Sitz im Ausland)? Rufen Sie vorgängig den Kundendienst an, um allfällige Fragen zu klären, aber auch nur, um einen Eindruck vom Unternehmen zu bekommen.

Weisen Sie bei der Bestellung darauf hin, falls ein bestimmtes Lieferdatum wichtig ist! Leisten Sie Vorkasse am besten nur bei Lieferanten, mit denen Sie bereits positive Erfahrungen gemacht oder von denen Sie Positives gehört haben.

Vergessen Sie nicht, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) durchzulesen!



André Bähler
Leiter Politik und Wirtschaft

Ein Thema, mit dem ich mich in meiner täglichen Arbeit beim Konsumentenschutz beschäftige, sind die hohen Schweizer Handytarife. Ab und zu gibt es da auch gute Nachrichten: Im Februar 2015 hat Swisscom die Konditionen für die Handynutzung im Ausland (sogenanntes Roaming) für Inhaber eines Infinity-Abos klar verbessert: Wer beispielsweise das Abo «Infinity XS» hat, kann neu innerhalb der EU, an maximal 30 Tagen im Jahr, gratis telefonieren und SMS verschicken. Die Sache hat aber einen Haken: Profitieren kann nur, wer sein Infinity-Abo in ein Infinity-Plus-Abo umwandeln lässt. Dies ist gratis und nicht weiter schwer (suchen Sie auf www.konsumentenschutz.ch nach dem SKS-Merkblatt «Roaming»), aber: Die meisten Abonnenten unterlassen es, weil sie nicht informiert sind oder gerade Wichtiges zu tun haben.

Dieses Vorgehen hat natürlich System: Den preisbewussten Kunden gewährt die Swisscom Preisnachlässe, während die grosse Masse nach wie vor zu viel zahlt. Swisscom verdient damit Millionen und bekommt zusätzlich gratis die Information, welche Kunden preissensibel und informiert sind und welche nicht. Diese unterschiedlichen Kundengruppen können dann gezielt beworben werden.

Salt und Sunrise stehen der Swisscom übrigens in nichts nach: Das Zauberwort heisst bei ihnen «Option»: Wer ein ganz bestimmtes Zusatzabo löst, kann in den Auslandferien ebenfalls ziemlich viel Geld sparen (siehe auch www.dschungelkompass.ch/roaming).

Das schreibe ich mir auch selbst hinter die Ohren und werde bei meinen nächsten Auslandsferien die passende Option lösen. Und wenn nicht bei den nächsten, dann bei den übernächsten. Ganz bestimmt.

Abwechslung auf den Tisch!

Warum es Sinn macht, mässig Fleisch zu essen und vor allem auch zu achten, was für Fleisch man isst, verrät unser Ratgeber und Kochbuch «Mehr als Filet und Steak».

jw/Wir können es uns leisten und wir leisten es uns auch: Pro Jahr und Kopf isst Frau und Herr Schweizer durchschnittlich ein Kilo Fleisch pro Woche. Das ist sehr viel, und es sind oft auch die sogenannten Edelstücke, welche in unseren Bratpfannen landen: Plätzli, Steak, Entrecôte oder Filet. Unser neuer Ratgeber «Mehr als Filet und Steak – traditionelle Fleischstücke neu entdeckt» zeigt, weshalb es Sinn macht, wieder auf andere, traditionelle Fleischstücke zurückzugreifen. Das meiste Fleisch, das wir importieren, sind Edelstücke. Um diesen Bedarf zu decken, müssten wir ungleich mehr Rinder, Kälber oder Hühner halten.

Wir essen aber auch von den Tieren, die in der Schweiz gemästet werden, in der Regel nur knapp die Hälfte eines Tieres.

Sicher, nur die wenigsten mögen wieder Kalbskopf oder Schweinsfüsse auf den Speiseplan setzen, wie es früher gang und gäbe war. Aber es gibt viele Fleischstücke, die in Vergessenheit geraten sind und die sich zu feinen, modernen Gerichten verarbeiten lassen. Unser neuer Ratgeber zeigt nicht nur auf, weshalb eine Schweizer Fleischproduktion eigentlich Sinn macht, sondern sie gibt auch zahlreiche neue Koch-Ideen. Zunge an Kapernsauce, Wurst-Flammenkuchen, Siedfleisch-Chips und viel anderes mehr bringen Abwechslung auf den Tisch!



Rückschlag für Foodwaste-Kampagne

In den nächsten Jahren wollte der Bund eine grosse Informationskampagne durchführen, um die Bevölkerung auf die Vermeidung von Lebensmittelabfällen (oder Food Waste) aufmerksam zu machen. Nun wurde dieses ehrgeizige Vorhaben, für das sich auch die SKS engagierte, aus Geldmangel gestrichen. Die Grossverteiler waren nicht bereit, eine solche Kampagne finanziell zu unterstützen. Schade!

Auf unserer Website sind unter dem Stichwort Lebensmittelabfall viele Informationen zu finden, wie man vom Einkauf bis zum Verwerten der Resten Lebensmittelabfall vermeiden kann: www.konsumentenschutz.ch

Siedfleisch-Tartar, eine Idee aus dem Kochbuch «Mehr als Filet und Steak».

Geschenkaktion für Gönnermitglieder

Occasions E-Bikes der Gewa

Die GEWA Stiftung für berufliche Integration hilft psychisch herausgeforderten Menschen bei der Integration in die Arbeitswelt. Die SKS nutzt die Dienste der GEWA seit längerem für die Bedienung ihrer Telefonzentrale. Als neueste Dienstleistung bietet die GEWA Occasions-E-Bikes zu attraktiven Preisen und mit professioneller Beratung an. Im Angebot ist eine grosse Auswahl von bekannten Markenfirmen.



Gönner- und Fördermitglieder der SKS erhalten im GEWA E-Bike-Shop einen Spezialrabatt von 10% auf alle Occasion-E-Bikes. Den Rabatt erhalten Sie bei Vorlage Ihres SKS-Gönnerausweises. Das Angebot ist bis Ende 2015 gültig.

Das gesamte Angebot können Sie auf www.gewa.ch/e-bikee-scooter-shop/ einsehen. Vereinbaren Sie einen Termin zur Besichtigung und Probefahrt unter: e-bike@gewa.ch, Telefon 031 919 35 86, Grubenstrasse 11, 3322 Schönbühl

Innovative, nachhaltige Veloprojekte

Der Schweizer Online-Shop rrrevolve.ch bietet ausschliesslich Produkte an, die den drei «r» der nachhaltigen Produktion «reduce, reuse, recycle» entsprechen.

Reelight Velolicht ohne Batterie

Das geniale Velolicht mit Induktionstechnik funktioniert ganz ohne Batterie und ohne mühsame Reibung. Die Lampe mit integriertem Generator wird am Velorahmen, die Magnete an den Speichen befestigt. Das Reelight-Set besteht aus einem Front- und einem Rücklicht.

Fr. 49.– / Nichtgönner Fr. 56.–



Beetle Bag Velotasche

Die trendige und praktische Velotasche, die sich in Sekunden in einen Rucksack verwandeln lässt. Passend für die meisten Velomodelle. Erhältlich in den Farben blau, grün, rot und schwarz.

Fr. 69.– / Nichtgönner Fr. 79.–



Solarlampe LuminAID Packlite 12 (weiss)

Die kompakte aufblasbare Solarlampe zum Mitnehmen. Mit ihren 12 hellen LEDs gibt sie bei voller Aufladung bis zu 12 Stunden Licht. Aufladung in nur sieben Stunden bei direkter Sonnenstrahlung. Da die Lampe erst kurz vor dem Gebrauch aufgeblasen wird, passt sie zusammengelegt auch in den kleinsten Rucksack oder sogar in die Jackentasche.

Fr. 26.– / Nichtgönner Fr. 32.–



Für die Bestellung benutzen Sie bitte unsere Antwortkarte. Versandkosten zusätzlich Fr. 7.90. Preise inkl. MwSt. Dauer der Aktion bis 15.1.2016.

Für mehr Informationen und weitere Produkte besuchen Sie www.rrrevolve.ch



Einblick ins Bundeshaus

Liebe Gönner- und Fördermitglieder, zu unserer traditionellen Bundeshausführung möchten wir Sie auch in diesem Quartal wieder herzlich einladen. Sie erhalten Einblick in den Nationalrat und sofern möglich auch in den Ständerat. Anschliessend treffen Sie Nationalrätin und SKS-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo zu einem Gespräch. Ein kurzer geführter Rundgang durch das Bundeshaus schliesst den Anlass ab.

Die SKS-Bundeshausbesuche finden am **2. und 8. Dezember 2015** vormittags statt. Dieses Angebot gilt nur für die Gönner- und Fördermitglieder der SKS und ist kostenlos. Bitte melden Sie sich mit beiliegender Antwortkarte an.

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
info@konsumentenschutz.ch
www.konsumentenschutz.ch

Redaktion: Josianne Walpen
j.walpen@konsumentenschutz.ch

Auflage: 30 000 Exemplare

Layout: SAT-sandras atelier GmbH, Bern

Druck: Bruhin AG, 8807 Freienbach

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

Vom Gönnerbeitrag werden jährlich Fr. 5.– zur Bezahlung des Abonnements verwendet.

Hinweis zur Schreibweise: Steht im Text nur die weibliche oder männliche Form, gilt sie jeweils für beide Geschlechter.

Adressänderungen bitte durch Empfänger direkt an die SKS.

Ratgeber-Duopack «Junge Familie»: «Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe» und «Eltern werden – Recht und Finanzen»



Zu Beginn der Elternschaft tauchen viele Fragen auf, die angesichts der fehlenden Erfahrung und der Menge an angebotenen Informationen häufig nicht einfach zu beantworten sind. Das Doppelpack «Junge Familie» bietet hier eine gute Entscheidungsgrundlage. Im Miniratgeber «Eltern werden – Recht und Finanzen» finden Sie wichtige Informationen zu rechtlichen und finanziellen Fragen rund um das erste Kind. Der Impfratgeber «Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe» stellt Fakten, Informationen und Meinungen verschiedener Akteure aus dem Gesundheitswesen einander gegenüber.

Ratgeber-Duopack: Fr. 21.– / Nichtgönner Fr. 29.–

Neuer SKS-Miniratgeber: «Digitales Erbe planen und verwalten»



Der Tod eines nahestehenden Menschen ist immer ein trauriges Ereignis. Darüber hinaus bringt er eine grosse Zahl organisatorischer Herausforderungen mit sich. Neben Begräbnis, Behördenkontakten und Nachlassregelung gehört in der heutigen Zeit immer öfter auch der Umgang mit dem digitalen Erbe dazu. Konten auf sozialen Plattformen, E-Mail-Adressen, Einträge in Onlineregister, kostenpflichtige Abonnements oder Online-Banking: Mit zunehmender Wichtigkeit dieser Dienste in unserem Alltag wächst die Herausforderung für die Hinterbliebenen. Der neue Miniratgeber gibt wichtige Ratschläge zur Vorsorge des eigenen digitalen Erbes und hilft weiter, wenn eine nahestehende Person verstorben ist und die Verwaltung des digitalen Nachlasses ansteht.

Miniratgeber: Fr. 4.50 / Nichtgönner Fr. 9.50

Alle Bestellungen

Mit beiliegender Antwortkarte, per Telefon **031 370 24 34** oder auf der SKS-Website www.konsumentenschutz.ch/shop

SKS-Beratungshotline: Mo: 12–15 Uhr / Di, Mi, Do: 9–12 Uhr. Kostenfreie Nummer für unsere Gönnerschaft: 031 370 24 25 (bitte halten Sie Ihre Gönnerschaftsnummer bereit). Nichtgönner wählen bitte 0900 900 440 (Fr. 2.90/Minute).

SKS-Publikationen

Ratgeber:

«Was tun, wenn jemand stirbt»

inkl. Patienten- und Sterbeverfügung.
Fr. 19.– / Nichtgönner Fr. 24.–



Kochbuch:

Mehr als Filet und Steak

Fr. 29.– / Nichtgönner Fr. 34.–



Miniratgeber:

Das richtige Elektrovelo kaufen

Fr. 4.50 / Nichtgönner Fr. 9.50



Kleberset:

«Bitte keine Werbung»

Mit je einem Briefkastenkleber «Bitte keine Werbung» und «Bitte keine Gratiszeitungen», 16 «Refusé»-Kleber für Briefsendungen und 36 Talonkleber «Adresse nur für diesen Zweck verwenden»
Fr. 3.– / Nichtgönner Fr. 6.–

Bitte keine Werbung!

Bitte keine Gratiszeitungen!

Stiftung für Konsumentenschutz, Tel. 031 370 24 34, www.konsumentenschutz.ch