

Blickpunkt.

**KONSUMENTEN
S C H U T Z**

**VW: Geschädigte
haben Rechte!**

**Erfolg:
Widerrufsrecht**

**Durchblick bei den
Lebensmittel-Labels**



**Reparieren ist
schweizweit im Trend**

Reparieren ist gross im Kommen!



©M. Luggen

Sogenannte Repair Cafés finden dank der Initiative der SKS mittlerweile in der ganzen Schweiz statt.

Das letzte Vernetzungstreffen der Reparatur-Initiativen zeigt: Die von der Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) ins Leben gerufene Bewegung wird immer grösser und vielfältiger, der Erfahrungsaustausch ist wichtig.

rw/Dem Aufruf der SKS folgten 29 Organisatorinnen und Reparaturprofis von 27 verschiedenen Reparatur-Initiativen. Längst nicht alle Initiativen nennen sich Repair Café, es gibt auch das Reparaturtutti, die ReparierBar, ein Flickkafi oder das Reparatur Kafi. Sie verfolgen alle das Ziel, dass Profis kostenlos den Besuchern helfen, defekte Objekte zu reparieren. Mit viel Enthusiasmus tauschten die Teilneh-

mer ihre Erfahrungen aus, von denen alle profitieren konnten. Das Repair Café Thun beispielsweise empfahl allen, selbst einen Sicherungskasten zu bauen, damit die Reparaturprofis besser geschützt sind.

Bewegung soll weiter wachsen

Die Frage nach dem Schutz der Reparaturinnen und Reparateuren war ein grosses Thema beim Treffen: Die SKS konnte

nämlich für alle Repair Cafés, die mit der SKS eine Partnerschaft eingegangen sind, eine Haftpflichtversicherungs-Lösung aushandeln. So ist sichergestellt, dass sich die Reparaturbewegung ohne Risiko weiter vergrössern kann. Apropos Vergrösserung: Beim ersten Vernetzungstreffen 2014 nahmen acht Reparatur-Initiativen teil. Ein Jahr später waren es fast vier Mal so viele. Damit die Kultur des Reparierens weiteren Aufwind erhält, beschlossen die Reparatur-Initiativen, am 29. Oktober 2016 einen nationalen Reparatur-Tag auszurufen und schweizweit kaputten Dingen ein zweites Leben zu schenken.

Zwei Fragen an...

...**Raffael Wüthrich**, Projektleiter bei der SKS und zuständig für den Aufbau und die Durchführung von Repair Cafés in der Deutschschweiz.

SKS: Raffael Wüthrich, weshalb engagiert sich die SKS für die Reparatur-Bewegung?
Raffael Wüthrich: Es ist bekannt, dass viele Produkte immer schneller kaputt gehen, weil sie gezielt so gebaut werden.

Einerseits braucht es politische Massnahmen, die diese Verschleiss-Strategien der Industrie verunmöglichen. Andererseits ist es aber auch wichtig, dass ein Bewusstsein dafür entwickelt wird, dass viele Produkte trotz diesem geplanten Verschleiss immer noch reparierbar sind. Repair Cafés erfüllen darüber hinaus drei Kriterien, die uns wichtig sind: Erstens wird das Portemonnaie geschont, zweitens die Umwelt entlastet, drittens verringern die Repair Cafés die Bevormundung der Konsumenten durch die Anbieter.

SKS: Was bleibt Ihnen vom Vernetzungstreffen in Erinnerung?
Raffael Wüthrich: Ich habe mich extrem über die zahlreichen und bunt gemischten Initiativen gefreut. Unser Raum ist aus allen Nähten geplatzt, ich hatte nicht so viele Leute erwartet. Die positive Entwicklung der Reparatur-Bewegung und das Engagement der SKS wurden auch von der Vertreterin des Bundesamtes für Umwelt (BAFU), gelobt. Ich hoffe, dass wir uns auch im 2016 über viele neue Reparatur-Initiativen freuen können.

VW: Geschädigte haben Rechte!

Durch Schummelsoftware gaukelte VW jahrelang zu tiefe Abgaswerte vor. Leidtragende sind Umwelt und getäuschte Kundschaft. Die SKS zeigt, wie Sie als Geschädigte vorgehen müssen.



Der jahrelange Betrug von VW verunsichert die Kunden: Die SKS hilft weiter.

ct/Im September 2015 wurde weltweit bekannt, dass der VW-Konzern Behörden wie auch die Kunden jahrelang hinters Licht führte. Nach Aufdeckung des Skandals durch amerikanische Behörden wurde klar, dass Fahrzeugmodelle mit ökologisch gefärbten Zusatzbezeichnungen wie «Blue Motion» alles andere als umweltfreundlich daher kommen. Verantwortungsbewusste Konsumentinnen und Konsumenten sahen sich aufs Ärgste getäuscht. Sie nahmen eine zum Teil deutliche Mehrinvestition vor, um im Nachhinein festzustellen, dass mit ihrem Fahrzeug bisweilen mehr Schadstoffe ausgestossen wurde als mit einem x-beliebigen Fahrzeugmodell.

Der VW-Konzern versprach, dass sämtliche Mängel mit einem simplen Softwareupdate, bei den betroffenen 1,6-Liter-Motoren mit zusätzlichen Anpassungen am Motor selbst, behoben werden könnten. Sämtliche Nachbesserungsmassnahmen seien kostenlos und auf weitergehende Entschädigungen bestehe daher kein Anspruch. Diese Aussage ist für die Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) nicht haltbar. Die gesetzlich vorgesehenen Rechte auf mangelfreie Leistung (Mängelrügerechte) bestehen weiterhin. Dazu bietet die SKS den Fahrzeughalterinnen und -haltern

konkrete Hilfe an (siehe Kasten). Die SKS forderte von der AMAG zudem eine offene und transparente Information über das weitere Verfahren. Ende Oktober 2015 verschickte die AMAG denn auch ein erstes Informationsschreiben. In einem zweiten Schreiben werden die Betroffenen voraussichtlich anfangs 2016 über die bei ihrem Fahrzeug vorzunehmenden Nachbesserungsmassnahmen und den vorgesehenen Ablauf informiert.

Betroffene Fahrzeughalter werden zudem eingeladen, der SKS unter dieselgate@konsumentenschutz.ch über die Fortschritte und Erfahrungen beim Nachbesserungsprozess zu berichten. Alle Interessierten informieren wir in unserem periodischen Newsletter über neueste Entwicklungen im VW-Skandal.

Wie vorgehen als Geschädigte?

Eine Mängelrüge (Ersatz, Minderung des Kaufpreises, Rücktritt vom Vertrag) muss so rasch wie möglich geltend gemacht werden. Dazu stellt die SKS auf ihrer Homepage drei verschiedene Standardschreiben zur Verfügung: konsumentenschutz.ch/beratung/merkblaetter/



Liebe Leserin, lieber Leser

Als ich letzthin in einem Modehaus einkaufte, bat mich der Geschäftsführer um meine Meinung. Ihm lagen die Preisdifferenzen im Vergleich zum Ausland auf dem Herzen. Konkret wollte er wissen, wie gross nach Ansicht der SKS diese preislichen Unterschiede sein dürften. Meine Antwort ist seit Jahren dieselbe: Mit den höheren Löhnen und Mieten sowie gesetzlichen Auflagen ist eine Differenz von maximal 15 Prozent gerechtfertigt. Gibt es bei importierten Waren – beispielweise bei Bekleidung oder Schuhen – grössere Unterschiede, muss davon ausgegangen werden, dass die international tätigen Fabrikanten einen «Zuschlag Schweiz» auf den Einstandspreis schlagen. Und damit verteuern sich die Verkaufspreise. Der Geschäftsführer berichtete mir eindrücklich von den Bestrebungen, die seine Einkaufsgemeinschaft unternimmt, um diese unfaire Geldabschöpfung zu unterbinden. Seit vier Jahren sei Bewegung in die Verhandlungsrunden gekommen, meinte er, aber trotzdem läge noch vieles im Argen. Einig waren wir uns zudem, dass das Gewerbe in der Schweiz durch diese Marktbehinderung und zusammen mit dem stetig steigenden Einkaufstourismus einen massiven Wettbewerbsnachteil erleidet.

Handeln tut not: Das haben wir uns auf die Fahne geschrieben. Damit wir bei dieser Problematik und bei anderen gesteckten Zielen Erfolge erreichen, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen.

Ich danke Ihnen dafür herzlich!

Freundliche Grüsse
Sara Stalder

Sara Stalder, Geschäftsleiterin
s.stalder@konsumentenschutz.ch

SwissPass & Co.:

Die Prioritäten der SKS 2016

Unerwünschte Werbeanrufe, kostenpflichtige Papierrechnungen, die von VW manipulierten Abgaswerte oder der umstrittene SwissPass – dies sind vier Themen unter vielen, bei denen die SKS und ihre Partner im Jahr 2016 Erfolge für die Konsumenten erzielen wollen.

ab/Seit geraumer Zeit bildet die SKS mit den Konsumenten-Organisationen der Westschweiz (FRC) und dem Tessin (ACSI) eine erfolgreiche Allianz. Im Jahr 2016 werden die drei Organisationen zusammen vier neue Themen anpacken.

- Ein wichtiges Thema wird der SwissPass sein. Die Allianz wird sich beispielsweise dafür einsetzen, dass der Kunde die Wahl hat, ob sich sein GA oder Halbtax-Abo automatisch verlängert oder auf einen selbstgewählten Zeitpunkt erneuert. Zudem engagiert sich die Allianz für einen besseren Datenschutz beim SwissPass und gegen die versteckte Preiserhöhung beim Halbtax-Abo durch den Wegfall des 3-Jahres-Abonnements.
- Die SKS und ihre Partner werden zudem überwachen, ob VW den Kundinnen und Kunden, die einen Wagen mit manipulierten Abgaswerten besitzen, tatsächlich «rasch und unkompliziert» helfen wird.
- Zu den neuen Themen gehören auch die Konsumentenrechte bei der sogenannten «Sharing Economy»: Unklar ist die Rechtslage, wenn ein Konsument mit anderen gemeinsam oder abwechselnd Gegenstände oder Dienstleistungen nutzt.
- Ein weiterer Schwerpunkt sind die starren Vorschriften bei Hausarzt- und Gemeinschaftspraxis-Modellen (HMO) der obligatorischen Krankenversicherung.

Weiterhin im Fokus

Einige Themen, die die Allianz bereits in den vergangenen Jahren im Fokus hatte, werden auch im Jahr 2016 fortgeführt: Dazu gehören die Gültigkeitsdauer von Gutscheinen, die oft missbräuchlich kurz ist, oder die Unsitte, dass Firmen nun auch noch für das Zustellen von Rechnungen per Post Geld verlangen. Am Ball bleiben die SKS und ihre Partner auch bei den unerwünschten Werbeanrufen - immer mehr Leute fühlen sich davon belästigt. Weitergeführt werden auch die erfolgreich lancierten Repair Cafés – in denen Sie defekte Produkte gratis mit Hilfe von Fachleuten reparieren können.



Erster Schritt in die richtige Richtung

Pacta sunt servanda – ein Vertrag bindet die Parteien. Ausnahmen gibt es insbesondere bei Verträgen im Konsumalltag. Neu gilt das sogenannte Widerrufsrecht auch für telefonisch abgeschlossene Verträge.



Wer telefonisch einen Vertrag abschliesst, hat nun zwei Wochen Zeit, wieder zu kündigen. ©Fotolia

ct/Per 1. Januar 2016 ist eine Gesetzesänderung in Kraft getreten, die das Prädikat «immerhin» verdient: Das Recht, von einem Vertrag zurückzutreten, wird auf telefonisch abgeschlossene Verträge ausgedehnt.

Bislang beschränkte sich das Widerrufsrecht in erster Linie auf Haustürgeschäfte. Doch diese Art des Vertragsabschlusses spielt heutzutage bloss noch eine marginale Rolle. Auch Ehe- oder Partnerschaftsvermittlungs- sowie Abzahlungsverträge können widerrufen werden. Wenn Ihnen am Telefon ein Produkt oder eine Dienstleistung verkauft wird, können Sie diesen Kauf neuerdings innerhalb von 14 Tagen wieder auflösen. Solche Verträge werden etwa bei Werbeanrufen – beispielsweise für Bioweine aus Italien oder neue Telekom-Verträge – abgeschlossen. Dabei geben sich Telekom-

Dienstleister nicht selten als Tochtergesellschaften der Swisscom oder gar als Swisscom selbst aus. Solche Verträge sollen ab diesem Jahr einfach und unkompliziert aufgelöst werden können. Politisch war dieses Geschäft, welches mehr Konsumentenschutz bringen sollte, höchst umstritten und stark bekämpft. Zudem versuchte die Leasingbranche, im Vorfeld der parlamentarischen Beratungen im Sommer und Herbst 2015, sich das Widerrufsrecht vergolden zu lassen: Kunden sollten bei Ausübung des Rechts eine angemessene Entschädigung leisten müssen. Insbesondere die Autoleasingbranche hätte dadurch einen schönen Batzen Geld verdienen können. Dank ihrem Lobbying erreichte die SKS, dass dieser Regelungszusatz lediglich in Fällen missbräuchlicher Nutzung einer Sache gilt.

Wie widerrufe ich einen Vertrag?

Es wird Ihnen mitgeteilt, dass Sie mit einer neuen Telecom-Anbieterin einen Vertrag abgeschlossen haben. Sie wollen jedoch keinen solchen Anbieterwechsel. Das gilt:

- Die Anbieterin ist verpflichtet, Sie schriftlich über Ihr Widerrufsrecht zu informieren.
- Ab dem Zeitpunkt dieser Information haben Sie zwei Wochen Zeit, den (angeblichen) Vertrag zu widerrufen.
- Dazu genügt eine einfache Erklärung – schriftlich, elektronisch oder mündlich.

Weitere Ausführungen zu der Frage finden sich in unserem Miniratgeber «Rund ums Kaufen» und in unserem Merkblatt zum Widerrufsrecht auf der Website: konsumentenschutz.ch/merkblaetter

Swissness zählt – ab 2017

Gut, schafft der Bundesrat endlich klare Verhältnisse und setzt die Swissness-Gesetzgebung in Kraft. Nach jahrelangem Ringen versuchte die Industrie noch im letzten Moment, das Gesetz zu verhindern. Bis die Swissness-Regelung Sicherheit bringt, dass Schweizer Produkte auch tatsächlich Schweizer Produkte sind, dauert es noch: Das Gesetz greift nämlich erst ab 2017.

Gewinnspiel

Beim täglichen Gewinnspiel im BLICK locken Geldbeträge von 50 bis 20'000 Franken. Die Teilnahme erfolgt über eine kostenpflichtige Telefonnummer oder eine kostenpflichtige SMS. Da es sich um ein Glücksspiel handelt, muss eine unkomplizierte und kostenlose Teilnahmemöglichkeit gegeben sein. Dies war jedoch lange nicht der Fall. Nach Intervention der SKS beim Ringier-Verlag ist es nun problemlos möglich, auch kostenlos über WAP am Gewinnspiel teilzunehmen.

Auszeichnung

Anhand einer erfundenen Packung «Choco Leo Frühstückscerealien» zeigt eine SKS-Publikation, wie insbesondere Kinder, aber auch deren Eltern mit subtilen Werbebotschaften um den Finger gewickelt werden. Das Dossier hat auch die fachkundige Jury und das Publikum an einer Konferenz über nachhaltige Ernährung im Rahmen der Expo 2015 in Mailand überzeugt. Sie verliehen der Publikation Choco Leo die Silbermedaille des «Healthy and Sustainable Food Consumers Communication Award».

Mehr Rechte

Bei grossen Verspätungen im öffentlichen Verkehr sind die Reisenden darauf angewiesen, dass die Transportunternehmen freiwillig eine Entschädigung zahlen. Damit soll nun endlich Schluss sein: Ein neuer Gesetzesentwurf verlangt, dass die Passagierrechte denjenigen der EU angepasst und somit ausgeweitet werden. Die EU-Passagierrechte sehen zum Beispiel Information und nach längeren Verspätungen Rückerstattung des Fahrpreises vor. Die SKS begrüsst diesen längst fälligen Schritt sehr, verlangt jedoch, dass auch im Regionalverkehr eine Entschädigung bezahlt wird.

Lebensmittellabels: Auf viele können Sie sich verlassen

31 Lebensmittel-Labels hat die SKS zusammen mit Pusch, WWF und Helvetas unter die Lupe genommen. Herausgekommen ist ein erfreuliches Resultat: Mehr als die Hälfte schneidet in punkto Nachhaltigkeit – also Ökologie, Tierwohl oder sozialen Auflagen - mit «ausgezeichnet» oder «sehr empfehlenswert» ab.

jw/Auf dem Schweizer Lebensmittel-Markt finden sich rund 65 Lebensmittellabels. Sie stellen den Konsumentinnen und Konsumenten «bessere» Produkte in Aussicht, da sie in Bezug auf Ökologie, Tierwohl oder soziale Standards über das gesetzliche Mindestmass hinausreichen würden. Ist das tatsächlich so? Wie viele Konsumentinnen und Konsumenten hat sich auch die SKS diese Frage gestellt und zusammen mit der Stiftung Praktischer Umweltschutz Schweiz Pusch, WWF Schweiz und Helvetas die 31 wichtigsten Lebensmittel-Labels einer gründlichen Prüfung unterzogen. Stecken hinter verschiedenen Namen dieselben Auflagen und Richtlinien? Ist Bio einfach Bio oder gibt es Unterschiede?

Viele Konsumentinnen und Konsumenten sind besorgt ob der grossen Umweltbelastung, welche unsere Nahrungsproduktion und insbesondere die Fleisch- und Fischproduktion verursachen. Der besorgniserregende Pestizideinsatz und der massive Futtermittelimport oder die Ausbeutung von Arbeitskräften in südlichen Ländern lassen viele Leute nicht unberührt. Labels sollen Abhilfe schaffen und auf einen Blick zu erkennen geben, ob das Produkt nach höheren Standards hergestellt wurde.

Das Rating zeigt, dass dies tatsächlich der Fall ist: Erfreulicherweise schneidet die Hälfte aller Labels mit «ausgezeichnet» oder «sehr empfehlenswert» ab. Darunter sind alle Labels, die für Inland- und Importprodukte auf die Richtlinien von Bio Suisse setzen, aber auch solche, welche sich auf einen Produktbereich spezialisieren. In der Kategorie «empfehlenswert» sind zehn Labels gelandet. Sie punkten entweder in fast allen Bewertungsbereichen (siehe Kasten), zwar nicht auf dem höchsten Niveau, aber erzielen in Einzelbereichen Spitzenwerte. Die Note «bedingt empfehlenswert» erhalten sechs Labels, weil sie in den meisten Bewertungsbereichen unterdurchschnittliche Resultate erzielen. Dies trifft beispielsweise auf Bio-Labels zu, welche sich ausschliesslich auf die EU-Bio-Verordnung stützen. Diese stellt in den Bereichen

Bewässerung, Biodiversität, Klima und Soziales nur wenige oder gar keine Anforderungen.

Die SKS führt das Label-Rating regelmässig durch: Dank dem Rating sind nicht nur die Konsumentinnen und Konsumenten informiert, auch die Labelinhaber erhalten einen wichtigen Anhaltspunkt, wo sie mit ihren Richtlinien stehen und wo es noch Verbesserungspotential gibt. Das Resultat hat gezeigt, dass die Labels gegenüber der Bewertung vor 5 Jahren deutliche Fortschritte gemacht haben.

In einem Punkt konnte hingegen kaum eine Verbesserung erreicht werden: Noch immer schafft jeder Anbieter seine eigenen Labels und trägt so zum mühsamen Labelwarrir bei.

So wurde bewertet:

Die Bewertung umfasste drei Hauptbereiche: «Management», «Ökologie und Soziales» (inkl. Tierwohl) und «Prozesse und Kontrolle». Beurteilt wurde die Umsetzung der Labelrichtlinien in der Praxis, die inhaltlichen Anforderungen der Labels in Bezug auf Umwelt und Soziales sowie Transparenz, Unabhängigkeit und Kontrollmechanismen.

Welche Labels wurden bewertet?

Beurteilt wurden die Lebensmittel-Labels auf dem Schweizer Markt, welche den Markt breit abdecken und die umfassende Anforderungen in verschiedenen Bereichen der Nachhaltigkeit stellen. Nicht bewertet wurden Herkunftslabels sowie Labels, welche nur einseitige Anforderungen stellen, etwa an das Tierwohl oder die Herkunft.





Was steckt drin?

- Umweltschutz ✓
- Tierwohl ✓
- Sozialstandards ✓
- Fairness ✓
- Transparenz ✓

© M. Lugger

AUSGEZEICHNET	SEHR EMPFEHLENSWERT	EMPFEHLENSWERT	BEDINGT EMPFEHLENSWERT

Nicht bewertet: Alnatura

Skiausrüstung mieten: Das müssen Sie wissen

Wer sich auf der Piste vergnügen will, muss sich entsprechend ausstatten. Statt das teure Material zu kaufen, bietet sich die Miete an. Doch was gilt, wenn das Material gestohlen oder beschädigt wird?

Wir beantworten Ihnen einige der häufigen Fragen.

Was muss ich beachten?

In erster Linie gilt das Kleingedruckte (Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB) des Vermieters. Dort wird beispielsweise festgehalten, wann und wo Sie die Miet-sachen abholen und zurückgeben müssen. Erkundigen Sie sich, ob es besondere Klauseln gibt oder lesen Sie die Klauseln aufmerksam durch.

Wer haftet bei einem Unfall, der durch mangelhaftes Material verursacht wird?

Die Haftung des Vermieters kann im Mietvertrag zwar eingeschränkt werden, darf jedoch nicht unter das gesetzliche Mini-

mum reduziert werden: Wird die Bindung grobfahrlässig oder gar vorsätzlich falsch eingestellt, so haftet der Vermieter bei einem Unfall auch dann, wenn er «jede Haftung» ausschliesst.

Was passiert, wenn die Ski gestohlen oder beschädigt werden?

Wird dem Mieter das Material gestohlen, so muss er gegenüber dem Vermieter für den Verlust gerade stehen. Ersetzen muss er jedoch nur den Zeitwert, nicht den Neuwert. Auch wenn er die Ski beschädigt zurückbringt, hat er für die entstandenen Kosten aufzukommen.

Lohnt sich eine Skiversicherung?

Viele Vermieter bieten spezielle Skiver-sicherungen gegen Diebstahl und Beschä-digung an. Wer sorgfältig mit dem Material umgeht und es nicht unbeaufsichtigt lässt, braucht diese relativ teuren Versicherungen in der Regel nicht. Andererseits minimieren sie das Risiko und können so Ihre Nerven schonen.

Wer den Abschluss einer solchen Versiche-rung in Betracht zieht, sollte auf jeden Fall vorgängig abklären, ob nicht allenfalls seine Hausrat- oder Privathaftpflicht-Ver-sicherung den Diebstahl bzw. die Beschädi-gung abdeckt.

«Man ist gezwungen, Konsument zu sein»



SKS-Gönner **Christoph Flückiger** wünscht sich langlebige, gefahrlose Pro- dukte und faire Preise für Produzenten.

©Regula Kurmann

jw/Fragt man den langjährigen Gönner Christoph Flückiger nach dem Nutzen der SKS, kommt die Antwort umgehend: Ihn beschäftigt die asymmetrische Verteilung des Wissens und damit verknüpft die einge-schränkte Handlungsmöglichkeit der Konsu- menten. Als Beispiel führt er den geplanten Verschleiss auf: Es sei durchaus möglich, dass die Lebenszeit von Produkten absichtlich verkürzt werde. Den Be- weis dafür zu liefern, sei für eine einzelne Person unmöglich. Daher brauche es eine Organisation, welche die verschiedenen Anliegen gebündelt an der richtigen Stelle – Verwal- tung, Anbieter oder Parlament – einbringe und mit Ausdauer dranbleibe.

Auf dem Einkaufszettel des pensionier- ten Gymnasiallehrers stehen regionale oder biologisch produzierte Lebensmittel. In seinem Unterricht förderte er nach Möglichkeit kritisches Konsumentenbe- wusstsein. Diese Aufgabe sieht er auch im Wirken der SKS, wobei es seines Erachtens aktuell wichtig ist, das Augenmerk auf die Produktesicherheit, die Verantwortung beim Einsatz von Pflanzenschutzmitteln,

die Kleinkreditwerbung und die Nutzung von Generika zu legen.

«Fairness muss selbstverständlich sein», findet Christoph Flückiger, schliesslich sei man gezwungen, zu konsumieren. Er wünscht sich faire Preise für die Produzen- ten und deren Produkte, die hielten, was sie versprochen und die gefahrlos einge- setzt werden können. In jeder Hinsicht müsse ein gutes Preis-Leistungsver- hältnis bestehen. Diesbe- züglich seien Preiskorrektu- ren überfällig. Trotz der zu

hohen Preise in der Schweiz kaufen er und seine Frau in der Schweiz ein, obschon sie grenznah in Birsfelden wohnen. Internationale Konzerne, die traditionelle Geschäfte und damit vielfach Familienbe- triebe verdrängten, seien ein Ärgernis. Dies führe zu einer Verödung der Vororte und es fehlten Einkaufsmöglichkeiten, beispielswei- se für Papeterie- oder Eisenwaren. Da sein Halbtax-Abonnement in Kürze abläuft, ist Herr Flückiger gespannt, wie die Erneuerung als SwissPass ablaufen wird. Er wird sich vor dem Kauf jedenfalls mit den Informationen auf dem Merkblatt der SKS wappnen!

Unverschämte Swisscard

Zahlen fürs Zahlen! Die Swisscard – als Herausgeberin der Coop Gratis- kreditkarte – verlangte von den Kunden ein Entgelt für die elektronische Kreditkartenrechnung. Die SKS intervenierte erfolgreich.



Die Swisscard war dreist genug, den Kundinnen und Kunden für eine elektronische Rechnung Geld zu verlangen.

ct/Das Erschliessen von neuen Geldquellen kennt bei fantasievollen Anbietern kaum Grenzen. Eines der jüngeren Beispiele ist Swisscard. Als Herausgeberin der Coop Gratiskreditkarte Superplus kündigte sie den Karteninhaberinnen und -inhabern an, ab Oktober 2015 für den Empfang einer monatlichen E-Rechnung eine Gebühr von 50 Rappen zu verlangen.

Dass für den Empfang einer Papierrechnung eine Gebühr verlangt wird – zum Teil bis zu zehn Franken – scheint inzwischen gang und gäbe zu sein. Aber auch wenn solche Gebühren unterdessen verbreitet sind, sind sie noch nicht rechtmässig – und schon gar nicht kundenfreundlich. Die SKS verurteilt das Geschäftsmodell, dass Kunden fürs Zahlen zahlen sollen, aufs Schärfste! In Deutschland und Österreich haben die höchsten Gerichte eine Gebühr für den Versand von Papierrechnungen für rechtswidrig erklärt. In der Schweiz fehlt ein derartiges Urteil. Und leider ist auf Grund der wenig konsumentenfreundlichen Rechtsprechung vorerst auch nicht damit zu rechnen, dass ein Schweizer Gericht zum selben Schluss

kommen würde. Das besonders dreiste Vorgehen der Swisscard kann weder mit Kosten für Papier noch mit einem grösseren Arbeitsaufwand begründet werden. Es geht einzig und allein um mehr Einnahmen zu erzielen.

Die SKS intervenierte unverzüglich bei Swisscard und machte klar, dass eine derartige Kostenüberwälzung rechtlich nicht mehr haltbar ist. Der Erfolg liess nicht lange auf sich warten. Wenige Tage später war zu vernehmen, Coop werde die Gebühr von 50 Rappen für ihre Kunden übernehmen.

Begleichen von Rechnungen auf elektronischem Weg:

- Rechnung kommt direkt ins eigene E-Banking und wird dort mit wenigen Mausklicks bezahlt.
- Rechnungsdaten werden beim Rechnungssteller eingesehen und danach im eigenen E-Banking oder auf einen Einzahlungsschein übertragen.



Sandra Morstein
Leiterin Fundraising/Marketing

Tolle Neuigkeiten! Wir schenken dir einen Freiflug innerhalb Europas. So begrüsst mich ein Mail von Zalando in meinem Posteingang. Ganz geschenkt ist der «Freiflug» jedoch nicht. Eine Bestellung für mindestens 100 Franken ist notwendig, wobei eine Bestellung genügt, ein Kauf ist nicht nötig. Mein erster Impuls: Was für eine abwegige Idee! Das Geschenk steht ja in keinem Verhältnis zum Bestellwert.

Funktioniert das tatsächlich? Ich bestelle und nähere mich in mehreren Schritten dem Freiflugschein. Die Auswahl der Destinationen ist begrenzt, die Festlegung des Flugziels und Reisezeitraumes erfordert Flexibilität und eine langfristige Planung. Der Vorgang zieht sich dahin, aber schlussendlich funktioniert es. Ich probiere dann jedoch nicht mehr aus, ob ich das Flug-Angebot auch einlösen kann, sondern breche den Versuch ab.

Entworfen wurde die betreffende Aktion von einer Firma, die folgendermassen für ihre Dienstleistungen wirbt: «Wir nehmen uns die Zeit, die Werte Ihrer Marken zu verstehen und flexibel auf Ihre Bedürfnisse einzugehen. Nur so entstehen originelle und aufregende Kampagnen – und das merkt auch der Kunde».

Ob der Umsatz durch die Aktion gestiegen ist, kann ich nicht beurteilen. Ich weiss jedoch, dass ich diese Idee weder originell noch aufregend finde. Und welche Werte werden hier angesprochen? Lässt sich Kundenbindung nur mit grosszügigen Geschenken erkaufen? Muss in Zeiten des Klimawandels wirklich noch gefördert werden, kurz mal eben ins Ausland zu fliegen? Für mich setzt die Kampagne falsche Signale. Manchmal ist auch bei Kampagnen weniger mehr.

Erfolgreicher Start von *beschwerdeleicht.ch*

beschwerdeleicht.ch, die Reklamationswebsite der Stiftung für Konsumentenschutz, ist bald ein halbes Jahr online. Es ist Zeit für einen ersten Rückblick.

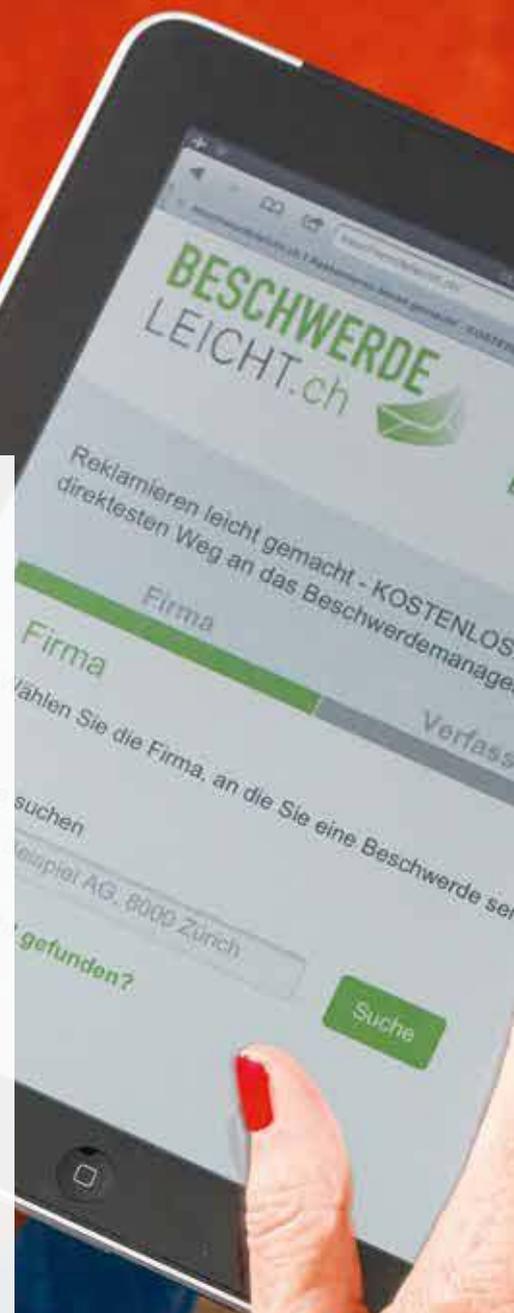
avh/«Ich möchte mich bei Ihnen für beschwerdeleicht.ch bedanken. Ihre Einrichtung hat mir sehr geholfen und mein Problem hat einen guten Abschluss gefunden», schrieb uns Herr Rauber aus Neuenegg. Er hatte ein Problem mit einem Unternehmen, das nicht gerade bekannt ist für berauschende Kundenfreundlichkeit. Und Herr Christen aus Zürich meldete: «Von den Mitarbeitern der Telefonhotline habe ich dreimal versprochen erhalten, dass meine Rechnung korrigiert wird. Wirklich angepasst wurde sie erst, nachdem ich über Beschwerdeleicht reklamiert hatte. Es sieht ganz so aus, als würden Grossfirmen eine Reklamation via beschwerdeleicht.ch viel ernster nehmen als eine direkte Reklamation mit den oft mühsamen Abläufen via Kundencenter. Also eine sehr gute Sache für die Konsumentinnen und Konsumenten. Danke SKS!» Solche Reaktionen freuen das Beschwerde-

«Eine sehr gute Sache für uns!»

leicht-Team der SKS, das eine arbeitsreiche und spannende Zeit hinter sich hat. Die technischen Probleme, welche die Lancierung einer komplexen Webplattform üblicherweise mit sich bringen, waren schnell unter Kontrolle. In den ersten zwei Monaten, nach dem Start der Plattform, wurden über 500 Beschwerden erfasst. Die grosse Herausforderung der Startphase bestand darin, aufwändige Adress-Recherchen von kleineren Firmen zu betreiben, die vielen Kundendienstleiterinnen und -leiter für das Projekt zu gewinnen und sie im Umgang mit der Plattform zu schulen. Dass dies in den allermeisten Fällen gelungen ist, spricht für das Konzept und für die Qualität von beschwerdeleicht.ch. Der Erfolg und die positiven Rückmeldungen der Konsumentinnen und Konsumenten sind für die SKS Ansporn, beschwerdeleicht.ch in der Schweiz nun einer breiten Öffentlichkeit bekannt zu machen.

beschwerdeleicht.ch ist jederzeit an Ihrer Seite

avh/Nie mehr frustrierende Stunden in den Warteschlangen der Kundendienst-Hotlines, kein langes Suchen nach Kontaktadressen mehr: Auf beschwerdeleicht.ch kann man jederzeit und von überall eine Beschwerde erfassen, den betreffenden Anbieter anwählen und abschicken. beschwerdeleicht.ch stellt sicher, dass die Reklamation beim Kundendienst des Unternehmens ankommt. Danach kann über die integrierte Korrespondenz-Funktion direkt mit dem Anbieter verhandelt werden oder das Unternehmen meldet sich über einen anderen Weg bei seinen Kundinnen und Kunden. www.beschwerdeleicht.ch



Gönnerführung: Eidgenössisches Institut für Metrologie METAS



In unserem Alltag treffen wir häufig – vielfach unbemerkt – auf Fragen rund um das Messen. Beinhaltet zum Beispiel die

Produktpackung wirklich die angegebene Menge? Misst der Elektrizitätszähler tatsächlich nur den Stromverbrauch meiner Wohnung? Wird das Papier beim Fleischkauf mitgewogen? Zusammen mit Ihnen, liebe Gönnerinnen und Gönner, besuchen wir jenen Ort, an dem auch solche Fragen im Zentrum stehen. Herzlich laden wir Sie zu unserer Frühlings-Gönnerführung in das Eidgenössische Institut für Metrologie METAS ein – ins Kompetenzzentrum des Bundes für alle Fragen des Messens, für Messmittel und Messverfahren.

Daten:	Dienstag, 1. März 2016 Donnerstag, 3. März 2016
Programm:	Individuelle Anreise nach Bern-Wabern
09.30 Uhr	Empfang
09.35 Uhr	Referat über die Aufgaben und Tätigkeiten des METAS sowie die Entwicklung des Messens, mit anschliessender Fragerunde
10.30 Uhr	Führung durch das Eidgenössische Institut für Metrologie METAS
11.30 Uhr	Kleiner Apéro
ca. 12.30 Uhr	Ende der Führung, individuelle Rückreise

Unkostenbeitrag: Fr. 25.– pro Person

Anmeldeschluss: Freitag, 5. Februar 2016 (begrenzte Teilnehmerzahl)
Anmeldung mit beigelegter Antwortkarte.

An der Führung können nur **Gönner/innen und Förderer der SKS** teilnehmen. Sie erhalten eine Bestätigung mit detaillierten Informationen.

Kochkurse – Mehr als Filet und Steak

Das Koch- und Informationsbuch «Mehr als Filet und Steak» zeigt, weshalb wir mehr Teile vom Tier essen sollten und wie das umgesetzt werden kann. Als neues Angebot geben wir Ihnen nun die Gelegenheit, in einem Kochkurs zusammen mit einer erfahrenen Köchin ein schmackhaftes Rezept aus dem Kochbuch zuzubereiten und gemeinsam zu geniessen. Die Kursleiterin Marianne Buser ist freischaffende Störköchin und bietet seit langem in der «Tafelfreud» in Säriswil Kochkurse an.



Termine	Dienstag, 1. März 2016, 18 - 22 Uhr Samstag, 12. März 2016, 10 - 14 Uhr
Ort:	Lokal «Tafelfreud», Staatstr. 111, 3049 Säriswil, Postauto Nr. 102 ab Bern HB, das Lokal liegt gegenüber der Haltestelle Säriswil Dorf, Parkplätze vorhanden
Kosten:	Fr. 130.–, Begleitperson: Fr. 120.–. Inbegriffen sind: Kursleitung, Unterlagen inkl. Kochbuch «Mehr als Filet und Steak», Apéro, Essen und Trinken
Kursablauf:	Begrüssung, Apéro, kurze Einführung ins Thema, gemeinsam Kochen, Essen



Einblick ins Bundeshaus

Liebe Gönnerin, Lieber Gönner, auch in der kommenden Frühlingsession laden wir Sie herzlich zu unserer traditionellen Führung durch das Bundeshaus ein. Machen Sie sich Ihr eigenes Bild vom Geschehen unter der Bundeshauskuppel. Verfolgen Sie von der Tribüne eine Debatte im Nationalrat mit und werfen Sie einen Blick in den Ständerat. Anschliessend treffen Sie Prisca Birrer-Heimo, Nationalrätin und Präsidentin der Stiftung für Konsumentenschutz, zu einem persönlichen Gespräch. Ein geführter Rundgang durch das Bundeshaus schliesst den Anlass ab. Die beiden Bundeshaus-Besuche finden am Dienstag, den 1. März und am Mittwoch, den 9. März 2016 jeweils vormittags statt. Dieses Angebot gilt nur für Gönnerinnen und Gönner sowie Förderer der SKS und ist kostenlos. Bitte melden Sie sich mit beigelegter 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: 31 000 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.

Exklusiver Anlass für SKS-Förderer

Als SKS-Förderinnen und Förderer tragen Sie in besonderem Masse zum nachhaltigen Engagement der SKS bei. Als Dankeschön haben wir speziell für Sie einen Anlass mit einem spannenden Programm im Bundeshaus organisiert. Zusammen mit Ihnen entdecken wir das Parlamentsgebäude – das politische Symbol der Schweiz – als Gesamtkunstwerk und Kulturgut von nationaler Bedeutung: Wer war der Bundeshausarchitekt? Welche Visionen wollte er mit der gewählten Architektur sowie mit der vielfältigen künstlerischen Ausstattung zum Ausdruck bringen? Was versinnbildlicht die berühmte Bundeshauskuppel? Dies und vieles mehr erfahren Sie auf der rund 1½ stündigen besonderen Bundeshaus-Führung. Im Anschluss laden wir Sie zu einem ebenso spannenden wie feinen Ausklang des Anlasses ein – zu einem Apéro riche im bundeshauseigenen Restaurant, der Galerie des Alpes. Auf den Austausch mit Ihnen freuen sich Prisca Birrer-Heimo, Präsidentin der SKS und Sara Stalder, Geschäftsleiterin der SKS.



©Parlamentsdienste 3003 Bern

Daten:

Dienstag, 5. April 2016, 17.00 Uhr
Mittwoch, 19. Oktober 2016, 17.00 Uhr

Der Anlass ist für Förderer kostenlos. Melden Sie sich bitte mit beigefügter Antwortkarte an. Gefällt Ihnen dieses Angebot und möchten Sie Förderer der SKS werden? Ab einem Jahresbeitrag von Fr. 120.– sind Sie dabei. Weitere Informationen zur Förderschaft erhalten Sie unter info@konsumentenschutz.ch oder auf www.konsumentenschutz.ch/shop/forderschaft

Herzlichen Dank!

Liebe Gönnerin, lieber Gönner

Mit dieser Ausgabe des «Blickpunkt» erhalten Sie Ihren persönlichen Gönnerausweis für das Jahr 2016. Danke, dass Sie weiterhin als Gönnerin und Gönner mit dabei sind! Wir sind und bleiben Ihnen eine starke Partnerin. Bei Politik, Wirtschaft und Behörden setzen wir uns für Ihre Interessen ein. Als Gönnerin und Gönner erhalten Sie zudem kostenlose Beratung, bis zu 50% Rabatt auf die SKS-Ratgeber sowie Einladungen zu spannenden Gönnerführungen.

Möchten Sie Ihren Gönnerbeitrag oder eine Jahresspende über ein Lastschriftverfahren bei Ihrer Bank oder als «Debit Direct» bei der Postfinance abwickeln? Wenn Sie sich für diesen Weg entscheiden, senden Sie uns bitte die Antwortkarte mit dem entsprechend ausgefüllten Abschnitt zu. Das Lastschriftverfahren ist jederzeit kündbar und jede Belastung wird Ihnen schriftlich angezeigt.

Sehr geehrte Gönnerin, sehr geehrter Gönner, dank Menschen wie Ihnen kann sich die SKS unabhängig und wirkungsvoll für die Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten einsetzen. Dafür danke ich Ihnen herzlich!

Freundliche Grüsse
Sara Stalder



Ratgeber: «Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe»

Der Ratgeber «Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe» ordnet die vielen Informationen über den offiziellen Impfplan und die einzelnen Impfungen und verhilft frischgebackenen Eltern zu einer ausgewogenen und überzeugten Impfentscheidung.

112 Seiten, Fr. 19.–/Nichtgönner Fr. 24.–



Miniratgeber: «Digitales Erbe planen und verwalten»

Profile auf Facebook oder Twitter, Konten bei Online-Versandhäusern oder E-Banking sind heute Teil des Alltags. Doch was geschieht mit diesen digitalen Daten nach dem Tod? Der Miniratgeber gibt nützliche Tipps und hilft bei der Verwaltung des digitalen Nachlasses.

16 Seiten, Fr. 4.50/Nichtgönner Fr. 9.50

Kochbuch:

«Mehr als Filet und Steak»

Fr. 29.–/Nichtgönner Fr. 34.–



Miniratgeber (aktualisierte Auflage):

«Ersparnisse klug anlegen»

Fr. 4.50/Nichtgönner Fr. 9.50

Bestellungen und Anmeldungen: Mit beiliegender Antwortkarte, per Tel. **031 370 24 34** oder auf konsumentenschutz.ch/shop