

# Jahresbericht 2017



# *Inhalt*

	Seite
Editorial der Präsidentin	3
Konsumentenschutz-Projekte 2017	4
Der Konsumentenschutz in Zahlen	8
Guter Rat ist nicht teuer	9
Fördereranlässe und Gönnerführungen	10
Im Dialog mit der Öffentlichkeit	11

## **Impressum**

Herausgeberin:  
Stiftung für Konsumentenschutz  
Postfach, 3001 Bern  
Monbijoustrasse 61  
Postkonto 30-24251-3

Tel. 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27  
E-Mail: [info@konsumentenschutz.ch](mailto:info@konsumentenschutz.ch)  
[www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch)

Redaktion: Josianne Walpen  
[j.walpen@konsumentenschutz.ch](mailto:j.walpen@konsumentenschutz.ch)

Gestaltung: Sandra Schwab, Bern, [s-at.ch](mailto:s-at.ch)

Foto Umschlag:  
Übergabe der Unterschriften der Fair-Preis-Initiative  
©M. Luggen

## 2017 – ein Jahr mit Tempo und Symbolkraft



In der Budgetdebatte des Nationalrates für das Jahr 2018 sind wir wie aus heiterem Himmel mit einem Antrag konfrontiert worden, der die Unterstützungsgelder für die Schweizer Konsumentenorganisationen in zwei Schritten streichen wollte. Das hätte nicht den finanziellen Untergang für den Konsumentenschutz bedeutet, aber es wäre eine Ohrfeige für die Konsumentinnen und ihre Anliegen gewesen. Dank unserer Überzeugungsarbeit und den stichhaltigen Argumenten hat der Nationalrat den Antrag mit einer komfortablen Mehrheit abgelehnt.

Der Konsumentenschutz bleibt in den Augen einiger Parlamentarier also unbequem, ja sogar überflüssig. Dabei übernehmen wir Aufgaben, welche sonst niemand anpackt. Das zeigen zwei wichtige Projekte, bei denen wir letztes Jahr ein gutes Stück weiter gekommen sind:

Mitte Dezember konnten wir die knapp 110'000 Unterschriften, welche wir zusammen mit anderen Organisationen zur Unterstützung der Fair-Preis-Initiative gesammelt haben, der Bundeskanzlei überreichen. Das freut mich sehr: Die erste Initiative, welche der Konsumentenschutz in seiner bald 55jährigen Geschichte lanciert hat, ist problemlos zustande gekommen. Sie soll dafür sorgen, dass die Preise für Importprodukte in der Schweiz nicht grundlos viel höher sind als im umliegenden Ausland. Obwohl die Politik bereits Mittel zur Hand hätte, um den Preiszuschlag Schweiz zu bekämpfen, blieb sie bislang taten- und mutlos. Die Initiative soll nun Abhilfe schaffen und die Konsumentinnen und Konsumenten, aber auch die Schweizer Wirtschaft vor den schädlichen Auswirkungen der überhöhten Preise schützen.

Hektisch wurde es auf der Geschäftsstelle wegen des Klageprojekts gegen Volkswagen und die AMAG, den Generalimporteur von VW in der Schweiz: Über 6'000 Autobesitzerinnen und -besitzer wollten an dem neuartigen Klageprojekt teilnehmen. Diese galt es zu erfassen und zu vervollständigen, die Klageschriften vorzubereiten und schliesslich kurz vor Ende Jahr beim Strafgericht Zürich einzureichen. Das aufwändige Projekt zeigt, wie wichtig es ist, in der Zivilprozessordnung einen kollektiven Rechtsschutz einzubauen. Als Randnotiz dazu: Eine entsprechende Motion habe ich 2011 (!) eingereicht.

Manchmal, das hat uns das letzte Jahr gezeigt, geht es rasant vorwärts. Aber meist braucht es einen langen Atem und viel Ausdauer, um den Stein überhaupt ins Rollen zu bringen.

Dank Ihnen und Ihrer Unterstützung können wir sowohl die zähen als auch die rasanten Zeiten durchstehen. Und dank Ihnen wissen wir auch zu jeder Zeit, für wen wir uns einsetzen!

Danke für Ihre Unterstützung während des letzten Jahres und hoffentlich in der Zukunft!

Prisca Birrer-Heimo  
Nationalrätin und Stiftungsratspräsidentin Konsumentenschutz

# Konsumentenschutz-Projekte 2017



© M. Luggen

## Fair-Preis-Initiative kommt vors Volk!

Der Hochpreisinsel Schweiz geht's an den Kragen: Über vier Monate vor Ablauf der Frist haben der Konsumentenschutz und seine Partner über 100'000 Unterschriften für die eidgenössische Volksinitiative «Stop der Hochpreisinsel – für faire Preise (Fair-Preis-Initiative)» gesammelt und am 12. Dezember 2017 der Bundeskanzlei übergeben. Damit wird das Schweizer Volk über die Initiative abstimmen können.

Überteuerte Importprodukte kosten uns jährlich geschätzte 50 Milliarden Franken. Deshalb hat der Konsumentenschutz mit verschiedenen Partnern die Fair-Preis-Initiative lanciert. Die Initiative verlangt, dass marktmächtige Konzerne von Schweizer Konsumenten und Unternehmen nicht mehr überhöhte Phantasiepreise durchsetzen können – weder im Laden noch im Internet. Das Kartellgesetz und das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb sollen in diesem Sinne angepasst werden. Weitere Informationen unter [www.fair-preis-initiative.ch](http://www.fair-preis-initiative.ch)

## Regionallabels unter der Lupe

Regionale Produkte sind bei den Konsumentinnen und Konsumenten sehr beliebt. Da erstaunt es nicht, dass immer mehr regionale Labels auf dem Markt auftauchen. Der Konsumentenschutz hat gemeinsam mit der Westschweizer und Tessiner Konsumentenorganisation einen kritischen Blick auf die 55 Schweizer Regionallabels geworfen: Ein grosser Teil der Labels ist zwar noch verbesserungsfähig, aber auf einem guten Weg. Einige Anbieter profitieren jedoch als Trittbrettfahrer vom «Regionalzug» und bieten weder öffentliche Richtlinien, unabhängige Kontrolle noch Transparenz. Die Regionallabels zeichnen nur die Herkunft aus, weitergehende Anforderungen werden selten an die Produkte gestellt, oder dann mit weiteren Labels, wie etwa dem Bio-Signet, versehen.



© M. Luggen



© M. Luggen

## *Reparaturbewegung wächst weiter*

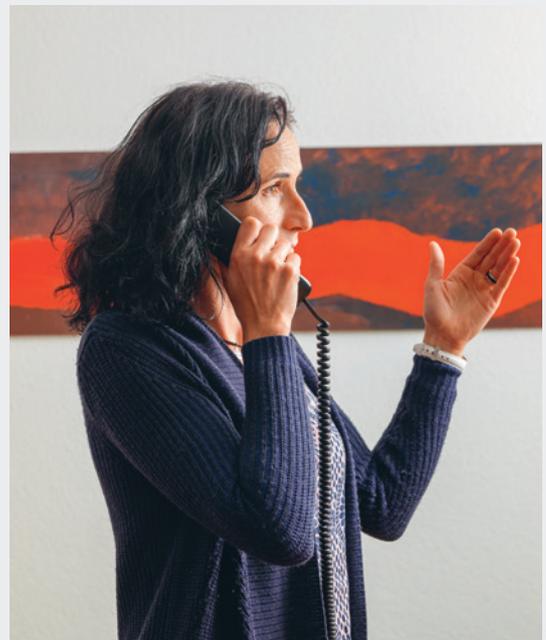
Fast 1500 Gegenständen ein zweites Leben geschenkt und knapp vier Tonnen Material vor dem Müll gerettet: Dies das Fazit des zweiten Schweizer Reparaturtages im Oktober 2017. Ein voller Erfolg für die Repair Cafés und den Konsumentenschutz als Koordinationsstelle, Förderer und Coach der Reparatur-Initiativen in der Deutschschweiz. 2014 startete der Konsumentenschutz mit der Unterstützung der Repair Cafés in Bern und Thun. 2015 waren es bereits 17 Reparaturkafis. 2016 erhöhte sich die Anzahl der Partnerschaften auf knapp 50. Das Engagement des Konsumentenschutzes gegen Ressourcenverschleiss, Abfallberge und Wegwerfwirtschaft zeigt also reichlich Früchte, die Reparaturbewegung gedeiht und breitet sich weiter aus.

## *Billag: Rückerstattung der Mehrwertsteuer*

Das Bundesverwaltungsgericht hat in seinem Urteil vom 6. März 2017 das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) verpflichtet, die zu viel bezahlten Mehrwertsteuern auf den Radio- und Fernsehgebühren (Billag), rückwirkend für den Zeitraum 2005 bis 2015, an die Gebührenzahler zurückzuerstatten. Das BAKOM hat diesen Entscheid an das Bundesgericht weitergezogen, deshalb ist er noch nicht rechtskräftig (Stand Februar 2018). Der Konsumentenschutz und seine Partner vertreten insgesamt 17'000 Haushalte und Unternehmen. Ziel ist jedoch, dass das BAKOM allen Gebührenzahlern – auch jenen, die sich der kollektiven Rückforderung nicht angeschlossen haben – die Mehrwertsteuer zurückerstattet.

## *Fortschritte im Kampf gegen unerwünschte Werbeanrufe*

Unerwünschte Werbeanrufe sind für die Schweizer Konsumenten seit langem ein grosses Ärgernis. Dank dem Engagement des Konsumentenschutzes können seit November 2017 die Handykunden (ohne Pre-paid) von Swisscom von einer Filterung der Werbeanrufe profitieren. Bereits seit 2016 können sich die Festnetzkunden von Swisscom für diesen kostenlosen Dienst anmelden. Weitere Informationen unter [www.konsumentenschutz.ch/callfilter](http://www.konsumentenschutz.ch/callfilter). Die Teilrevision des Fernmeldegesetzes sieht vor, dass nicht nur die Swisscom, sondern künftig alle Telekommunikationsanbieter ihren Kunden einen Werbeanruffilter zur Verfügung stellen müssen. Der Konsumentenschutz wird sich weiterhin für diese Gesetzesänderung einsetzen.



© M. Luggen

# Konsumentenschutz-Projekte 2017

## Abgasskandal: mit grossem Einsatz zur Klageeinreichung

2017 liess der Konsumentenschutz seiner Forderung nach fairer Entschädigung der vom Abgasskandal betroffenen VW-Kundinnen und -Kunden Taten folgen. In einem weltweit einzigartigen Klageprojekt wurde im September eine Verbandsklage und am Jahresende eine Schadenersatzklage eingereicht. Mit der Schadenersatzklage wurden die Ansprüche von rund 6'000 Betroffenen vereint und beim Handelsgericht Zürich in einer einzigen Klageschrift eingegeben. Betroffene müssen sich nun jedoch in Geduld üben – die Beklagten versuchen alles, um das Verfahren in die Länge zu ziehen. Gleichzeitig mit dem Engagement in Sachen VW unterstrich der Konsumentenschutz auch 2017 seine allgemeine Forderung an den Gesetzgeber: die Rechtsdurchsetzung muss einfacher und für den Einzelnen wie auch für eine Mehrzahl von Geschädigten zusammen finanziell tragbar werden. Es darf nicht sein, dass Grosskonzerne wie VW und ihre Generalimporteurin AMAG in der Schweiz bzw. in ganz Europa wegen massiver Hindernisse in der Rechtsdurchsetzung für absichtliches Fehlverhalten nicht geradestehen müssen.



## Zückerchen für die Industrie

Das neue Lebensmittelrecht sieht vor, dass der Gehalt an Salz, Fett, Kohlenhydraten etc. auf den Lebensmitteln neu in einer Nährwerttabelle angegeben werden muss. Aber ausgerechnet die Angabe des Zuckers – der mittlerweile in fast jedem Lebensmittel und in viel zu hohen Mengen enthalten ist – kann freiwillig erfolgen. Der Konsumentenschutz wehrt sich dagegen, dass diese wichtige Information nicht vermittelt werden muss. Mit Kampagnen und Öffentlichkeitsarbeit, aber auch mit politischen Werkzeugen setzt sich der Konsumentenschutz dafür ein, dass dieser Fehler korrigiert wird. Die grosse Resonanz und das Erstaunen, in wie vielen Produkten Zucker steckt und versteckt wird, zeigen deutlich, dass das Lobbying der Anbieterseite von den Konsumentinnen und Konsumenten nicht goutiert wird.



## *Kampf gegen Überversorgung: Smarter Medicine*

Schätzungen zufolge sind bis zu 30% der vorgenommenen medizinischen Massnahmen unnötig. Dies ist äusserst problematisch, weil Patienten dabei grundlos dem Risiko von Nebenwirkungen oder Komplikationen ausgesetzt werden. Deshalb hat der Konsumentenschutz den Kampf gegen unnötige Behandlungen auch im 2017 fortgeführt und zusammen mit Organisationen aus dem Schweizer Gesundheitswesen den Trägerverein «Smarter Medicine – Choosing Wisely Switzerland» gegründet. Smarter Medicine unterstützt die Veröffentlichung der Listen von unnötigen medizinischen Massnahmen und wird 2018 eine Kampagne durchführen, um die Kommunikation zwischen Patienten und Ärzten zu verbessern und sie für das Problem unnötiger Behandlungen zu sensibilisieren.



©fotolia

## *Revision des Urheberrechtsgesetzes: harziger Weg zum Kompromissvorschlag*

Auch im Zeitalter des digitalen Medienkonsums muss der Schutz von urheberrechtlich relevanten Inhalten (z.B. Musik, Filme, Fotografien etc.) gewährleistet sein. Eine Revision des Urheberrechts ist deshalb notwendig. Dank Intervention des Konsumentenschutzes sieht die Revisionsvorlage aber vor, dass Konsumenten auch weiterhin urheberrechtlich geschützte Inhalte kostenlos konsumieren dürfen, soweit es sich um blossen Eigengebrauch handelt. Weiter sollen gemäss Revisionsvorlage die vorgezogenen Urheberrechtsgebühren beim Kauf von mobilen Geräten nicht erhöht werden. Ebenso konnte verhindert werden, dass die Gesetzrevision neue Gebühren beim Ausleihen in Bibliotheken vorsieht. Im Gegenzug unterstützt der Konsumentenschutz Massnahmen gegen Piraterie. Die faire Entschädigung von Künstlerinnen und Künstlern ist unbestritten.

## *Datenschutz ins Zentrum gerückt*

2017 machte eindrücklich klar, dass die Digitalisierung unser Leben längst erreicht hat, sei es bei Änderungen der Datenschutzbestimmungen von Swisscom, der Übergabe von Nutzerdaten von Whatsapp an Facebook, der Lokalisierung von Passanten in Bahnhöfen, das Sammeln und Bearbeiten von Daten in Fahrzeugen oder mittels Kinderspielzeugen. Der Konsumentenschutz setzt sich dafür ein, dass trotz der Fortschritte der Datenschutz nicht auf der Strecke bleibt. Im Rahmen der Revision des Datenschutzgesetzes forderte der Konsumentenschutz: der Betroffene muss einer Datenbearbeitung grundsätzlich zustimmen (opt in), der Kunde muss die Möglichkeit haben, mit Geld anstatt mit Daten zu bezahlen (Koppelungsverbot), Daten müssen dem Kunden in geeigneter Form ausgehändigt werden (Datenportabilität). Diese Forderungen wurden anlässlich des ersten nationalen Digitaltages zudem den CEOs namhafter Schweizer Unternehmen überreicht.



©Konsumentenschutz

*Sara Stalder, Leiterin des Konsumentenschutzes, überreichte auch SRF-Chef Ruedi Matter die Datenschutz-Forderungen.*

# Der Konsumentenschutz in Zahlen

<i>SKS Erfolgsrechnung</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>
Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'340	1'277
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/Anlässe/Beratung/Jubiläum	198	129
Erlös aus Produkteverkauf	105	99
Legat	4	0
Subventionen*	301	256
Trägerorganisationen	0	8
Erlösminderungen	-1	-1
<b>Betriebsertag</b>	<b>1'947</b>	<b>1'768</b>
Fremdarbeiten	-125	-128
Wareneinkauf	-84	-65
<b>Materialaufwand</b>	<b>-209</b>	<b>-193</b>
<b>Zwischenergebnis</b>	<b>1'738</b>	<b>1'575</b>
Personalaufwand	-1'075	-1'054
Sachaufwand	-672	-549
Finanzaufwand	0	0
Finanzertrag	0	0
Abschreibungen	-47	-36
Ausserordentlicher Aufwand	0	-3
Ausserordentlicher Ertrag	0	0
Zuweisung von Fonds	0	0
Verwendung von Fonds	50	67
<b>Jahresergebnis</b>	<b>-6</b>	<b>0</b>

\* \*Bundesbeitrag/Aufwand Erstellung Plattform «repair-café.ch»

Alle Zahlen in Tausend Franken

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2017 finden Sie unter [www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch) (Organisation, Jahresberichte).

## *Die Trägerorganisationen des Konsumentenschutzes (bis 31.05.2017):*

Dachverband Schweizerischer Patientenstellen (DVSP), Hausverein Schweiz, Schweizerischer Gewerkschaftsbund (SGB), Schweizerischer Mieterinnen- und Mieterverband (MV) Deutschschweiz, Kleinbauern-Vereinigung (VKMB), Verkehrs-Club der Schweiz (VCS)

Seit dem 1. Juni 2017 ist der Stiftungsrat das oberste Organ der Stiftung für Konsumentenschutz. Die übergeordnete Trägerschaft, die bis zu diesem Datum zuständig für die Wahl des Stiftungsrates war, hat sich auf Antrag der Stiftung und mit Zustimmung aller Trägerorganisationen mit Verfügung der Eidgenössischen Stiftungsaufsicht per 31. Mai 2017 aufgelöst. Die neue für Stiftungen übliche Organisationsform ist konsequent, zeitgemäss und dient der Unabhängigkeit und somit der Verfolgung des Stiftungszwecks des Konsumentenschutzes.

## *Dem Stiftungsrat gehören folgende Mitglieder an:*

Prisca Birrer-Heimo, Präsidentin Konsumentenschutz, Nationalrätin /Ivo Bachmann, Geschäftsführer von bachmann medien ag Basel /Christian Cotting, Dozent Uni Freiburg, Handelslehrer am Kollegium Gambach, Freiburg /Therese de Bruin-Krebs, Volksschulinspektorin Kanton Bern /Herbert Karch, Berater für Kampagnen im Agrar- und Gentechbereich / Peter Saxenhofer, Vizepräsident Konsumentenschutz, Geschäftsführer Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung (INSOS) /Paul Schneider, Dr. sc. techn./Dipl. Ing. ETH Energiefachmann

# Guter Rat ist nicht teuer

Verlässliche Informationen sind wichtig im komplexen Konsumalltag. Der Konsumentenschutz stellt diese in Form von Ratgebern, kostenlosen Handlungshilfen und Informationen auf [www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch) oder in den sozialen Medien zur Verfügung.

## Ratgeber und Miniratgeber 2017

### Ratgeber: Zucker – weniger ist mehr

Der neue Konsumentenschutz-Ratgeber «Zucker – weniger ist mehr» beinhaltet interessante Informationen über Zucker, zeigt aber auch Zuckerfallen und die besten Alternativen auf.

### Miniratgeber: Ehe – Partnerschaft – Konkubinatsvertrag

Der neue Miniratgeber gibt einen Überblick über wichtige rechtliche Aspekte in Ehe, eingetragener Partnerschaft und Lebensgemeinschaft. Bei unterschiedlichen Lebensformen sind verschiedene Regelungen und Vorkehrungen zu treffen.

### Miniratgeber: Abfall vermeiden – Vorschläge von A bis Z

Abfall belastet die Umwelt, vernichtet kostbare Ressourcen und kostet viel. Der Miniratgeber widmet sich dem Vermeiden, Vermindern und dem Wiederverwerten von Abfall.



### Miniratgeber: «Gesund kochen mit Öl und Fett»

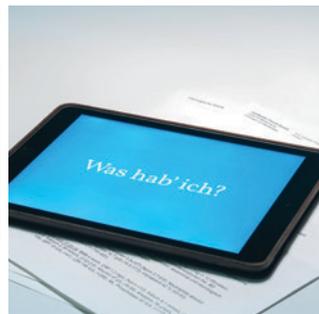
Öle und Fette sind wichtige Grundbausteine für eine ausgewogene Ernährung. Im Miniratgeber sind daher wertvolle Fakten und Tipps zusammengefasst.

## Plattformen des Konsumentenschutzes



### repair-cafe.ch

Im Oktober 2017 lancierte der Konsumentenschutz die Plattform [repair-cafe.ch](http://repair-cafe.ch) mit Informationen über Termine und Örtlichkeiten von Repair-Cafés und vielen anderen Angeboten der Schweizer Reparatur-Bewegung. Die Seite verzeichnet pro Monat rund 2000 Besucher und entpuppt sich als Drehscheibe der aktiven Schweizer Bewegung.



### washabich.ch

Verstehen, was die Ärzte meinen: Im Vergleich zum Vorjahr übersetzte der Konsumentenschutz-Partner «Was hab' ich?» 2017 bereits das Dreifache an oft komplizierten medizinischen Berichten in eine einfache, verständliche Sprache. Mit 44% stammen die meisten übersetzten Dokumente aus der Radiologie.



### beschwerdeleicht.ch

Auf der Beschwerde-Plattform können die Konsumentinnen und Konsumenten jederzeit und von überall eine Beschwerde erfassen: [beschwerdeleicht.ch](http://beschwerdeleicht.ch) sorgt dafür, dass die Reklamationen die Kundendienste der Unternehmen effektiv erreichen. 2017 wurden über [beschwerdeleicht.ch](http://beschwerdeleicht.ch) rund 1'400 Beschwerden abgewickelt.



### pharmageld.ch

In Zusammenarbeit mit dem Beobachter und dem Recherche-Netzwerk Correctiv hat der Konsumentenschutz Daten der Pharmaindustrie aufbereitet und ausgewertet. Unter [pharmageld.ch](http://pharmageld.ch) können Konsumenten mittels Suchfunktion abfragen, welche Ärzte, Spitäler und Institutionen wieviel Geld von der Pharma entgegengenommen haben.

# Fördereranlässe und Gönnerführungen: Vielseitige und gut besuchte Anlässe

## Grosses Interesse an den Gönnerführungen und Fördereranlässen

Im Jahr 2017 nutzten wiederum viele Unterstützerinnen und Unterstützer das vielseitige Angebot an Gönnerführungen und Fördereranlässen.

Im Frühjahr besichtigte der Konsumentenschutz das Hybridwerk Aarmatt in der Nähe von Solothurn. Dieses leistet als Teil des Leuchtturmprojekts des Bundesamtes für Energie einen Beitrag zur Umsetzung der Energiestrategie 2050.

Ende Mai waren der Konsumentenschutz und seine Gönner im Hors Sol-Gemüsebaubetrieb Gutknecht in Kerzers zu Gast. Die Teilnehmenden konnten sich aufgrund der fachkundigen Informationen und der Besichtigung selber eine Meinung zur bodenunabhängigen Gewächshausproduktion bilden.

Im September waren die SRF-Fernsehstudios das Ziel der Gönnerführung. Die Besucherinnen und Besucher konnten einen Blick hinter die Kulissen werfen und erfuhren viel über die Entstehungsprozesse von Nachrichten, Dokumentationen sowie bekannten Diskussions- und Quizsendungen.

Die Bundeshausführungen zogen wiederum viele Teilnehmende an. Insgesamt wurden während den Sessions acht Führungen angeboten. Die exklusiven Bundeshaus-Abendführungen für die Förderer stiessen ebenfalls auf ein erfreulich positives Echo.



Gönnerführung Hybridwerk Aarmatt, Solothurn



Gönnerführung SRF Studio, Leutschenbach



Gönnerführung Hors Sol-Gemüsebaubetrieb Gutknecht, Kerzers



# Im Dialog mit der Öffentlichkeit

## Gesehen und gehört werden



© M. Luggen

*Präsent in den Medien: Sara Stalder, Geschäftsführerin Konsumentenschutz, gibt einem Medienvertreter des Schweizer Fernsehens Auskunft.*

Im Jahr 2017 erreichte der Konsumentenschutz mit rund 2'200 Meldungen in Print-, Online-Medien, sowie Radio und Fernsehen eine nie dagewesene Medienpräsenz. Das ist im Vergleich mit dem Vorjahr eine Steigerung von knapp 10%. Die Anliegen und Positionen des Konsumentenschutzes und damit der Konsumentinnen und Konsumenten kamen pro Tag durchschnittlich in sechs Statements, Zitaten oder Interviews zur Sprache. Auf besonders grosses Medienecho stiessen im letzten Jahr das Dieselgate-Klageprojekt gegen den Volkswagen-Konzern und die AMAG, die Einreichung der Fair-Preis-Initiative und das positive (aber nicht abschliessende) Urteil des Bundesverwaltungsgerichts, damit die ungerechtfertigte Billag-Mehrwertsteuer zurückerstattet wird.

Die Website des Konsumentenschutzes ([www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch)) informiert laufend über aktuelle Konsumthemen und die Konsumentenschutz-Aktionen und -Positionen. Sie dient Konsumentinnen und Konsumenten zudem als Anlaufstelle für ihre Anliegen und Probleme. Es finden sich hier beispielsweise Merkblätter, Musterbriefe, Ratgeber, Broschüren, Vergleichstabellen, Stichprobentests. 570'000 Besucherinnen und Besucher verzeichnete im Jahr 2017 die Konsumentenschutz-Website, das ist eine Steigerung von 28% gegenüber dem Vorjahr. Über Facebook, Google plus und Twitter kommuniziert und interagiert der Konsumentenschutz des Weiteren mit rund 13'000 Followern und Fans. Und über die Newsletter-Abonnements und die Gönnerzeitschrift «Blickpunkt» informiert der Konsumentenschutz regelmässig rund 30'000 Adressatinnen und Adressaten über konsumrelevante Themen und Angebote sowie über seine Herausforderungen und Erfolge.

## Rat suchen und finden

6254 Beratungsfragen über Telefon, Mail oder per Post sind beim Konsumentenschutz eingegangen - die Anzahl der hilfeschuhenden Personen hat gegenüber dem Vorjahr um 9% zugenommen: Die Statistik belegt einmal mehr, Unannehmlichkeiten oder Probleme sind alltäglich, vielseitig und vielschichtig:

- Inkassofirmen bleiben nach wie vor ein grosses Ärgernis für viele Konsumentinnen und Konsumenten: Jene machen nicht nur den gerechtfertigten Rechnungsbetrag geltend, sondern auch einen unzulässigen Verzugsschaden.
- Garantieleistungen werden trotz laufender Garantie abgelehnt – die Ausrede der Hersteller lautet nicht selten, dass der Schaden selbstverschuldet wurde. Für den Konsumenten ist es schwierig bis unmöglich, das Gegenteil zu beweisen.
- Unseriöse Unternehmen bedrängen Konsumentinnen auf aggressive Art und Weise auf der Strasse, am Telefon oder gar zuhause, um ihnen übertriebene Produkte oder Dienstleistungen aufzuschwatzen. Auch im Internet sind zahlreiche unseriöse Anbieter anzutreffen. Was tun, wenn man hintergangen wurde? Mit dieser Frage gelangen viele Betroffene an den Konsumentenschutz.
- Der deutsche Automobilhersteller VW hat im grossen Stil Fahrzeuge manipuliert, um die Abgaswerte zu schönern. Erst mit der Zeit wurde das ganze Ausmass des Betrugs deutlich: Entsprechend haben sich zahlreiche Betroffene mit ihren Fragen an den Konsumentenschutz gewandt (siehe auch Seite 7).
- Die Konsumenten-Beschwerden zu Handy-Abonnements sind vielseitig und betreffen etwa ungerechtfertigte Gebühren oder nicht nachvollziehbare hohe Roaming-Kosten, aber auch technische Probleme nach der Umstellung des Festnetzes von analog auf digital, langsames Internet oder störungsanfällige TV-Boxen.

Der Konsumentenschutz bemüht sich, den Ratsuchenden mit konkreten Tipps, Aufklärung über die rechtlichen Handlungsmöglichkeiten oder der Vermittlung von weiteren, hilfreichen Adressen zur Seite zu stehen.



engagiert. unabhängig.

*25'822 Gönnerinnen und Spender haben 2017 den Konsumentenschutz unterstützt. 12'639 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 6'254 Personen haben sich an die Konsumentenschutz-Beratung gewandt. 7 Frauen und 5 Männer teilen sich 815 Stellenprozente. In 2'149 Medienbeiträgen kam der Konsumentenschutz zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social Media-Kanäle des Konsumentenschutzes 13'222 Followers oder Fans. 1'498 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen wurden von 1'096'859 Usern gesehen. 567'730 Besucher zählte die Konsumentenschutz-Website. 669 Gönnerinnen und Förderer nahmen an einer Führung oder einem Bundeshausbesuch teil.*

**Stiftung für Konsumentenschutz**

Postfach

3001 Bern

Telefon 031 370 24 24

Fax 031 372 00 27

[info@konsumentenschutz.ch](mailto:info@konsumentenschutz.ch)

[www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch)

Postkonto 30-24251-3