

**KONSUMENTEN  
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

# Jahresbericht 2018



# Inhalt

	Seite
Editorial der Präsidentin	3
Konsumentenschutz-Projekte 2018	4
Der Konsumentenschutz in Zahlen	8
Guter Rat ist nicht teuer	9
Gönnerführungen und Fördereranlässe	10
Konsumentenschutz in 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:  
LeihBar Bern  
©M. Luggen

# Vielschichtiger und vielseitiger Konsumentenschutz



Noch nie seit dem mittlerweile fast 55jährigen Bestehen hatte der Konsumentenschutz eine so grosse Medienpräsenz wie 2018. Durchschnittlich neun Mal pro Tag wurde die Organisation zitiert, beigezogen für Auskünfte, Kommentare und Stellungnahmen von Radio, Printmedien, Fernsehen und auch von den elektronischen Medien. Auf das ganze Jahr berechnet summiert sich das auf stattliche 3'300 Erwähnungen.

Die Zahl macht mich ein wenig stolz, denn sie belegt, dass der Konsumentenschutz als die Organisation wahrgenommen wird, welche die Interessen der Konsumenten und Konsumentinnen kennt und vertritt. Und sie zeigt auch was für vielfältige und vielschichtige Themen die Geschäftsstelle in Bern bearbeitet.

Drei Beispiele dazu: Von grosser Bedeutung und das Resultat jahrelanger Arbeit war die erste Klage vor Bundesgericht. Wir konnten erstreiten, dass die unrechtmässig einkassierte Billag-Mehrwertsteuer für einen gewissen Zeitraum zurückerstattet werden muss.

Für mich als Politikerin und Nationalrätin ist die Fair-Preis-Initiative ein wichtiges Anliegen. Der vorliegende Gegenvorschlag vom Bundesrat ist noch zu wenig griffig. Die Geschäftsstelle arbeitet mit mir zusammen daran, dass am Schluss ein Vorschlag vorliegt, der die Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten wirksam davor schützt, für importierte Produkte viel zu viel zu bezahlen.

Es gibt auch Themen und Anliegen, welche von der Öffentlichkeit weniger wahrgenommen werden, aber sehr wichtig sind: Beim Kampf für konsumentenfreundliche Gesetze bei Versicherungs- und Finanzverträgen beisst man nicht selten auf politischen Granit. Dabei ist es enorm wichtig, die Gesetze so zu verfassen, dass die Konsumenten in Alltag zu ihrem Recht kommen. Aber im Gegensatz zur Eröffnung der ersten Berner LeihBar oder beim Einsatz für die Beibehaltung des zeitverschobenen Fernsehens sind bei diesen Themen wenig mediale Rosen zu holen.

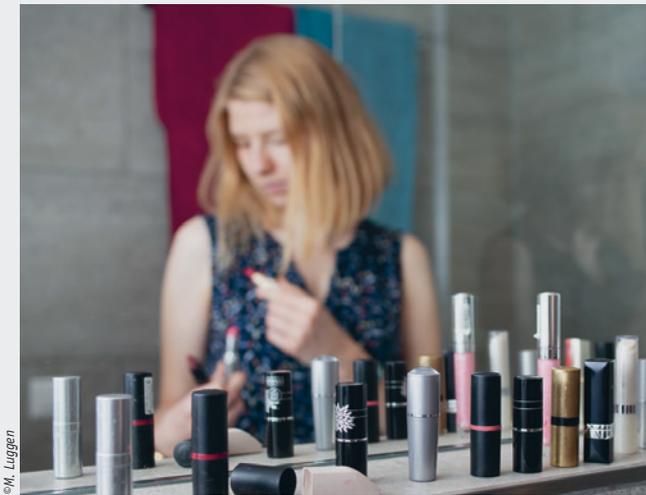
Wir werden auch in Zukunft unsere Schwerpunkte nach der Notwendigkeit und nicht nach der Mediennachfrage richten. Wir freuen uns aber, wenn man uns kennt und unsere Arbeit schätzt. Denn was viele nicht wissen: Wir sind auf finanzielle Unterstützung angewiesen, da wir keine Bundesbehörde sind und sich die Unterstützung vom Staat in einem sehr bescheidenen Rahmen bewegt. Selbstverständlich nehmen wir auch kein Geld von der Wirtschaft an. Je mehr ideelle und finanzielle Unterstützung wir von den Konsumentinnen und Konsumenten erhalten, umso mehr können wir in den vielen Bereichen aktiv sein und Verbesserungen erwirken!

Danke, wenn Sie uns bereits unterstützen und danke, wenn Sie dies in Zukunft weiterhin tun oder tun werden!

A handwritten signature in blue ink that reads "P. Birrer-Heimo". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

Prisca Birrer-Heimo  
Nationalrätin und Stiftungsratspräsidentin Konsumentenschutz

# Konsumentenschutz-Projekte 2018



© M. Lugger

## Kosmetikprodukte ganz ungeschönt

Für unsere Körperpflege stehen uns mittlerweile unendlich viele Marken und Produkte zur Verfügung: Shampoos, Dusch- und Badeszusätze, Parfüms, alle mit unzähligen und unverständlich tönenden Inhaltsstoffen, und nicht alle tun uns gut. Viele Kosmetik-Produkte enthalten Inhaltsstoffe, welche Allergien auslösen können oder sonst gesundheitlich bedenklich sind. Weil sich die Inhaltsangabe in der Regel wie die Aufzählung von unverständlichen, chemischen Formeln liest, hat der Konsumentenschutz zusammen mit den Konsumentenorganisationen der Westschweiz und des Tessins die wichtigsten Inhaltsstoffe untersuchen und bewerten lassen.

Auf der Website [www.konsumentenschutz.ch/kosmetika](http://www.konsumentenschutz.ch/kosmetika) sind die heiklen Substanzen aufgeführt. Eine kleine Broschüre, welche ins Portemonnaie gesteckt werden kann, fasst die wichtigsten Informationen auch für unterwegs zusammen.

## Hochpreisinsel Schweiz: Kampf gegen den «Zuschlag Schweiz» geht weiter

International tätige Konzerne nutzen die hohe Kaufkraft der Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten und schöpfen ab. Deshalb hat der Konsumentenschutz im September 2016 mit verschiedenen Partnern die Volksinitiative „Stopp der Hochpreisinsel - für faire Preise (Fair-Preis-Initiative)“ lanciert und im Dezember 2017 mit rund 108'000 Unterschriften eingereicht. Die Initiative verlangt, dass marktmächtige Konzerne weder von Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten noch von Unternehmen weiterhin überhöhte Phantasiepreise durchsetzen können – weder im Laden noch im Internet. Der Bundesrat stellte der Fair-Preis-Initiative im August 2018 einen indirekten Gegenvorschlag gegenüber. Der Konsumentenschutz fordert, dass dieser Gegenvorschlag deutlich verbessert wird und zudem alle Anliegen der Initiative aufnimmt. Weitere Informationen unter [www.fair-preis-initiative.ch](http://www.fair-preis-initiative.ch)

## Woher kommst du?

Die italienischen Pelati sind zwar in Italien abgefüllt worden, die Tomaten selbst können jedoch auch aus China importiert sein. Zum grossen Ärger vieler Konsumentinnen und Konsumenten sind die Vorschriften lausig, was die Herkunftsdeklaration von Zutaten in verarbeiteten Produkten betrifft. Der Konsumentenschutz hat im Frühjahr 2018 zusammen mit den Allianzpartner-Organisationen, der FRC und der ACSI, eine Petition lanciert und verlangte von den Detaillisten eine bessere Herkunftsdeklaration. Coop, Migros, Manor, Denner, Globus, Aldi oder Lidl erhielten vor Weihnachten ein Samichlaussäckli mit einem Produkt aus dem Regal des jeweiligen Anbieters, um zu zeigen, dass von Transparenz keine Rede sein kann. Einzig bei Produkten mit Fleischzutaten steht inzwischen fast durchs Band, woher das Fleisch stammt. Der Konsumentenschutz bleibt dran, damit dies auch für weitere Zutaten Wirklichkeit wird.



© Konsumentenschutz



## Rot für Industriempel

Eine Umfrage des Konsumentenschutzes, der FRC und ACSI hat klar gezeigt: Die Konsumentinnen und Konsumenten wünschen eine einfache, verständliche Nährwertkennzeichnung auf den Lebensmitteln, aber sie wollen nicht die irreführende Kennzeichnung der Industrie. Fünf global agierende Konzerne wollten sich europaweit dem englischen Ampelsystem anschliessen, allerdings mit einem wichtigen Unterschied: Die Werte sollten aufgrund von frei bestimmbar Portionen und nicht nach einheitlichen 100 Gramm berechnet werden. So wollten Coca Cola, Nestlé, Mondelez und Co. die Werte im grünen oder orangen Bereich halten. Rot gab es sozusagen nie, selbst ein Schokoladenaufstrich mit 90 % Zucker und Fett blieb im orangen Bereich, weil nur ein Löffelchen voll als Portion berechnet wurde. Dank dem Widerstand der Konsumentenorganisationen in ganz Europa kamen die Lebensmittelkonzerne inzwischen von ihrem Plan ab. Nun gilt es dafür zu sorgen, dass ein System eingeführt wird, das ehrlich, verständlich und hilfreich ist.

## Bundesgerichtsurteil: Billag-Mehrwertsteuer muss zurückbezahlt werden

Dank dem Konsumentenschutz erhalten voraussichtlich alle Haushalte in der Schweiz die Mehrwertsteuer auf die Radio- und Fernsehgebühren für den Zeitraum vom 1. Januar 2010 bis 15. Juni 2015 zurück. Das Bundesgericht hiess im November 2018 vier Musterklagen des Konsumentenschutzes gut. Daraufhin kündigte das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) an, dass alle Haushalte in der Schweiz entschädigt werden. Anstelle einer Rückzahlung soll eine Gutschrift über die Radio- und Fernsehgebührenerhebung der Erhebungsstelle Serafe (die Billag war nur noch bis Ende 2018 für das Inkasso zuständig) erfolgen. Der Konsumentenschutz geht davon aus, dass die Gutschrift im Jahr 2019 oder 2020 erfolgen wird und jeder Haushalt mit rund 50 bis 70 Franken rechnen kann.



# Konsumentenschutz-Projekte 2018

## *Smarter Medicine: Gegen unnötige Untersuchungen und Behandlungen*

Schätzungen gehen davon aus, dass in der Schweiz 20 - 30 % aller medizinischen Massnahmen unnötig sind. Dies ist äusserst problematisch, da dadurch das Risiko von Nebenwirkungen, Komplikationen oder Behandlungsfehlern in Kauf genommen wird. Zudem entstehen hohe unnötige Kosten zu Lasten der Allgemeinheit. Als Mitglied des Vereins «Smarter Medicine» unterstützt der Konsumentenschutz dessen Informationskampagne: Mithilfe von einfach verständlichen Empfehlungen und Informationsvideos werden Konsumentinnen und Konsumenten für das Problem sensibilisiert und dabei unterstützt, zusammen mit ihrem Arzt unnötige Behandlungen und Untersuchungen zu vermeiden.



## *Keine Aushöhlung des Solidaritätsprinzips in der Grundversicherung*

Die Krankenkasse Helsana betreibt eine Smartphone-App, welche Personen, die Sport treiben oder anderweitig aktiv sind, finanziell bevorzugt. Damit verstösst sie gegen das Solidaritätsprinzip der obligatorischen Krankenpflegeversicherung. Menschen mit einer Krankheit oder Behinderung, solche die kein Smartphone besitzen oder Wert auf den Schutz ihrer persönlichen Daten legen, werden von diesem Rabattsystem ausgeschlossen. Gemeinsam mit neun weiteren Organisationen fordert der Konsumentenschutz, dass das Programm eingestellt wird. Unterstützt werden sie dabei vom Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB), der das Programm als rechtswidrig bezeichnet. Die Helsana widerspricht, entscheiden wird das Bundesverwaltungsgericht. Eine Umfrage des Konsumentenschutzes bei den grössten Krankenkassen zeigt: Viele Versicherungen stehen für die Solidarität ein und verzichten ausdrücklich auf diskriminierende Rabattsysteme, andere verstecken sich hinter schwammigen Formulierungen, die solche Rabatte indirekt gutheissen.



## *Privatsphäre auch im digitalen Zeitalter*

Unser Leben ist längst «smart» geworden. Viele digitale Hilfsmittel, wie beispielsweise die Standort-Suchfunktionen auf Smartphones oder die treffsicheren Suchmaschinen im Internet, bilden inzwischen einen festen Bestandteil des Alltags. 2018 hat es sich der Konsumentenschutz erneut zur Aufgabe gemacht, auf die Gefahren der Digitalisierung hinzuweisen. Der permanente und vielfach unbewusste Datenfluss bedroht die Privatsphäre mehr denn je. Um dies zu verdeutlichen, hat der Konsumentenschutz auch im vergangenen Jahr wiederholt auf Missstände in der Datenbearbeitung von einzelnen

Unternehmen hingewiesen und einen Kontrapunkt anlässlich des zweiten nationalen Digitaltages gesetzt. Vermehrt hat der Konsumentenschutz zudem auf den Aspekt der Sicherheit aufmerksam gemacht: Datenverarbeitende Privatunternehmen haben für die sichere Aufbewahrung dieser Daten zu sorgen. Der Konsumentenschutz fordert, dass der Gesetzgeber für den Umgang mit persönlichen Daten wirkungsvolle Leitplanken setzt.

## Konsumentenschutz gründet erste LeihBar der Schweiz

«Wir leihen dir fast alles!» Mit diesem Werbespruch öffnete der erste Leihladen der Schweiz am 3. Dezember 2018 seine Tore. Die LeihBar Bern bietet in Ergänzung zu Bibliotheken oder Ludotheken all die Gegenstände zum Ausleihen an, die man nur zwei, drei Mal pro Jahr braucht: Eine Bodenfräse, ein Schoggibrunnen, Schneeschuhe, die klassische Bohrmaschine oder einen lichtstarken Beamer fürs Openair-Kino im eigenen Garten. Bei der LeihBar hat man für ein Jahresabonnement von 60 Franken auf rund 200 Gegenstände Zugriff - ohne weitere Kosten. Das Ziel: Portemonnaie und Umwelt schonen. Wenn das Berner Pilotprojekt bei der Bevölkerung gut ankommt, plant der Konsumentenschutz weitere LeihBars in anderen Städten.



## Rechtsdurchsetzung darf kein Luxus bleiben

Erleidet jemand einen Schaden, so kann er verlangen, dass dieser wieder gut gemacht wird. Notfalls kann der Schaden vor Gericht eingefordert werden – davon geht man eigentlich aus. Wegen immens hohen Kosten für Gerichte, Anwälte und anderen Zugangshürden ist der Schweizer Durchschnittskonsument aber kaum in der Lage, seine Rechte vor Gericht geltend zu machen. Der Konsumentenschutz hat sich 2018 dafür stark gemacht, dass dieser Missstand mit Änderungen in der Zivilprozessordnung behoben wird. Handelt es sich nicht nur um einen, sondern um viele Geschädigte, muss es zudem möglich sein, gemeinsam und effizient zum Recht zu kommen. Eine kollektive Erledigung von Massenschäden, zum Beispiel in den Bereichen beruflicher Vorsorge (Sorgfaltspflichtverletzungen von Vermögensverwaltern) oder Medizinaltechnik (Verwendung fehlerhafter Produkte am Patienten), ist zum Vorteil aller beteiligten Parteien. Die negative Haltung der Gerichtsinstanzen beim VW-Klageprojekt zeigt deutlich, dass auf Gesetzesebene die notwendigen Grundlagen dafür geschaffen werden müssen. Die Schadenersatzklage hingegen ist noch offen und wird hoffentlich zugunsten der Geschädigten, also der Konsumentinnen und Konsumenten, entschieden.

## Über 100 Repair Cafés in der Schweiz

Im Dezember 2018 stand fest: In der ganzen Schweiz sind über 100 Repair Cafés entstanden. Ein voller Erfolg für den Konsumentenschutz, der die Reparatur-Bewegung seit 2014 aktiv unterstützt. Auch die Reparaturzahlen lassen sich sehen. Alleine an einem einzigen Tag, am dritten Schweizer Reparaturtag, reparierten 40 Repair Cafés über 1800 Gegenstände, was einem Gesamtgewicht von über 5,6 Tonnen entspricht. Das Engagement des Konsumentenschutzes gegen Ressourcenverschleiss, Abfallberge und Wegwerfwirtschaft trägt also reichlich Früchte, die Reparaturbewegung gedeiht und breitet sich weiter aus. Das Ziel: in jedem Ort mit mehr als 10'000 Einwohnerinnen und Einwohner soll es zukünftig ein Repair Café geben.



# Der Konsumentenschutz in Zahlen

## Erfolgsrechnung

	2018	2017
Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'523	1'340
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit / Anlässen / Beratung	139	198
Erlös aus Produktverkauf	99	125
Legat	9	4
Subventionen	262	301
Trägerorganisationen	0	0
Erlösminderungen	18	-21
<b>Betriebsertrag</b>	<b>2'050</b>	<b>1'947</b>
Fremdarbeiten	-125	-125
Wareneinkauf	-78	-84
<b>Materialaufwand</b>	<b>-203</b>	<b>-209</b>
<b>Zwischenergebnis</b>	<b>1'847</b>	<b>1'738</b>
Personalaufwand	-1'076	-1'075
Sachaufwand	-671	-672
Finanzaufwand	-6	0
Finanzertrag	0	0
Abschreibungen	-34	-47
Ausserordentlicher Aufwand	-15	0
Ausserordentlicher Ertrag	0	0
Zuweisung von Fonds	-60	0
Verwendung von Fonds	20	50
<b>Jahresergebnis</b>	<b>5</b>	<b>-6</b>

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2018 finden Sie unter [www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch) (Organisation, Jahresberichte).

Alle Zahlen in Tausend Franken

## Dem Stiftungsrat gehören folgende Mitglieder an:

Prisca Birrer-Heimo, Präsidentin Konsumentenschutz, Nationalrätin / Ivo Bachmann, Geschäftsführer und Präsident des Verwaltungsrates der bachmann medien ag / Christian Cotting, Dozent Uni Freiburg, Handelslehrer am Kollegium Gambach – Fribourg / Therese de Bruin-Krebs, Volksschulinspektorin Kanton Bern / Herbert Karch, Berater für Kampagnen im Agrar- und Gentechbereich (bis Juli 2018) / Peter Saxenhofer, Vizepräsident Konsumentenschutz, Geschäftsführer Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung (INSOS) / Paul Schneiter, Dr. sc. techn. / Dipl. Ing. ETH Energiefachmann.

# Guter Rat ist nicht teuer

Wo kann man sich mit wenig Aufwand verlässliche Informationen beschaffen? Für sehr viele Fragen rund um Konsum und Dienstleistungen bieten sich die Ratgeber und Informationsangebote des Konsumentenschutzes an.

In verständlicher Sprache verfasst, das Wesentliche kurz und bündig dargelegt, findet man in Ratgebern und Handlungshilfen das Wissenswerte zu sehr vielen Themen (siehe auch [www.konsumentenschutz.ch/shop](http://www.konsumentenschutz.ch/shop)). 2018 wurde zum ersten Mal ein Ratgeber in Zusammenarbeit mit der Beobachter-Edition herausgebracht.

## Ratgeber «Frühpensionierung planen»

Der Ratgeber «Frühpensionierung planen», der in Zusammenarbeit mit der Beobachter-Edition herausgegeben wurde, zeigt im Detail auf, wie man vorgehen muss und was es bei einer frühzeitigen Pensionierung zu beachten gilt.

## Miniratgeber «Komplementärmedizin: Wer zahlt was?»

Homöopathie, Akupunktur, Naturheilkunde – die Komplementärmedizin bietet eine enorme Auswahl verschiedener Therapiemethoden. Der Miniratgeber schafft Überblick und beantwortet Fragen zur Kostenübernahme.

## Miniratgeber «Salz – nicht nur Geschmackssache»

Salz hat eine lange Geschichte und ist einer der wenigen



Rohstoffe, die in der Schweiz gewonnen werden. Im Miniratgeber erfährt man viel Wissenswertes über die Bedeutung des Salzes, die verschiedenen Salzarten, aber auch den Einfluss von Salz auf die Gesundheit.

## Miniratgeber «Strom vom eigenen Dach»

Das Potenzial der Sonne könnte noch viel besser genutzt und auf vielen Hausdächern Strom produziert werden. Der Miniratgeber bietet die notwendigen Informationen und steht mit Tipps und Tricks zur Seite, damit der Strom vom eigenen Dach Realität wird.

## Plattformen des Konsumentenschutzes



### repair-cafe.ch macht Reparaturveranstaltungen sichtbar

Auf der Plattform [www.repair-cafe.ch](http://www.repair-cafe.ch) finden sich Informationen über Termine und Örtlichkeiten von Repair-Cafés und vielen anderen Angeboten der Schweizer Reparatur-Bewegung. Die Seite verzeichnet pro Monat rund 2000 Besucher. Es gibt mehr als hundert solcher Reparatur-Gelegenheiten in der ganzen Schweiz.



### beschwerdeleicht.ch macht das Reklamieren leicht

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 direkt erreichen. 2018 wurden über [beschwerdeleicht.ch](http://beschwerdeleicht.ch) rund 1'000 Beschwerden eingereicht und abgewickelt.



### pharmageld.ch zeigt, welche Ärzte und Spitäler Pharmagelder annehmen

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



### washabich.ch macht Patientendokumente verständlich

Verstehen, was die Ärzte meinen: 2018 übersetzte der Konsumentenschutz-Partner «Was hab' ich?» im Vergleich zum Vorjahr bereits das Dreifache an medizinischen Berichten in eine verständliche Sprache. 44% der Anfragen betrafen die Radiologie, gefolgt von der Inneren Medizin (13%) sowie der Onkologie und Orthopädie (je 10,5%), der Rest umfasste andere Medizin-Bereiche.

# Vielseitige Gönnerführungen und Fördereranlässe

2018 nahmen wiederum viele Unterstützerinnen und Unterstützer des Konsumentenschutzes an den angebotenen Gönnerführungen und Fördereranlässen teil.

Im Frühling war der Konsumentenschutz im Paul-Scherrer-Institut (PSI) in Villigen (AG) zu Gast – dem grössten Forschungsinstitut für Natur- und Ingenieurwissenschaften. Das Angebot, Spitzenforschung hautnah zu erleben, stiess auf ein riesiges Interesse.

Im Juni war die Coop Verteilzentrale in Schafisheim das Ziel der Gönnerführung. Die Anmeldungen für den grössten Logistikstandort von Coop trafen so zahlreich ein, dass zusätzliche Führungen gebucht werden konnten.

Ziel der Herbst-Gönnerführung war die Firma Biotta – der Schweizer Bio-Pionier im thurgauischen Tägerwil. Die Gruppe erhielt spannende Einblicke in die Herstellung der biologischen Gemüse- und Fruchtsäfte.

Bundeshausführungen sind beliebt. Die acht ausgebuchten Führungen während den Sessionen zeigten erneut, wie gross das Interesse der Gönner und Gönnerinnen sowie Förderer ist.

Auf ein sehr positives Echo stiess der neue Fördereranlass zum Thema Foodwaste. Die Teilnehmenden erhielten wertvolle Informationen zum Thema und konnten den Apéro riche gemeinsam zubereiten und geniessen.

Das grosse Interesse an den Führungen zeigt, dass die Anlässe geschätzt werden.



©Konsumentenschutz

*Ungeteilte Aufmerksamkeit: Die Besucher der Gönnerführung im Paul-Scherrer-Institut.*



©Fabienne Trümpi

*Geschäftsführer Clemens Rüttimann und Sara Stalder, Geschäftsführerin Konsumentenschutz anlässlich der erfolgreichen Führung durch die Biotta AG.*



©Konsumentenschutz

*Eine komplexe und beeindruckende Materie: Eine Momentaufnahme von der Gönnerführung durch das Paul-Scherrer-Institut.*



©Konsumentenschutz

*Lebensmittel wegwerfen? Was für originelle und feinschmeckende Alternativen es gibt, wurde den Förderinnen und Förderern am No-Foodwaste-Anlass gezeigt.*

# Die Stimme der Konsumenten in der Öffentlichkeit

## Gesehen und gehört werden



Zum Beispiel im Kassensturz: Sara Stalder, Geschäftsleiterin des Konsumentenschutzes, nimmt Stellung.

Der Konsumentenschutz verhilft den Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten zu öffentlicher Beachtung: 2018 erwähnten oder zitierten die Medien (Print, Online sowie Radio und Fernsehen) den Konsumentenschutz in rund 3'300 Meldungen. Das ist im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung von über 30 Prozent. So viel Medienpräsenz hatte die Stiftung für Konsumentenschutz in den 55 Jahren ihres Bestehens noch nie. Pro Tag kamen die Konsumenten-anliegen durchschnittlich in neun Meldungen zur Sprache.

Speziell grosse mediale Beachtung fand das Bundesgerichts-urteil, welches das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) zur Rückzahlung der widerrechtlich erhobenen Mehrwertsteuer auf die Radio- und Fernsehgebühren verpflichtete. Grosse Beachtung schenken die Medien auch der Eröffnung der ersten LeihBar der Schweiz und der Absicht, das zeit-versetzte Fernsehen abzuschaffen – das der Konsumentenschutz verhindern konnte.

Die Website [www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch) dient den Konsumentinnen und Konsumenten als Anlaufstelle für ihre Anliegen und Probleme. 2018 wurde der Web-Ratgeber lanciert, der den Besuchern ihre wichtigsten Konsumfragen beantwortet. Auf der Website finden sich laufend neue Ratgeber, Broschüren, Musterbriefe, Vergleichstabellen oder Stichprobentests.

Die Konsumentenschutz-Website verzeichnete letztes Jahr rund 560'000 Besucherinnen und Besucher. Über [Facebook](https://www.facebook.com/konsumentenschutz) und [Twitter](https://twitter.com/konsumentenschutz) kommuniziert und interagiert der Konsumentenschutz des Weiteren mit rund 14'000 Followern und Fans. Mit dem elektronischen Newsletter und der Gönnerzeitschrift «Blickpunkt» informiert der Konsumentenschutz regelmässig rund 30'000 Adressatinnen und Adressaten über konsumrelevante Themen und Angebote.

## Rat suchen und finden

Exakt 5637 Beratungsanfragen gingen 2018 beim Konsumentenschutz über Telefon, Mail oder per Post ein. Damit ist die Anzahl der hilfesuchenden Personen gegenüber dem Vorjahr um 15% zurückgegangen. Die Probleme der Konsumenten sind aber nicht weniger geworden. 2017 waren zahlreiche Meldungen, Beschwerden und Anfragen wegen der Rückforderung der unrechtmässig erhobenen Billag-Mehrwertsteuer und dem VW-Abgasskandal eingegangen. Beispiele aus dem Beratungsalltag zeigen, wo der Schuh drückt:

### Unerlaubte Inkassoforderungen

Wegen Ferienabwesenheit wird eine Rechnung nur wenige Tage zu spät beglichen – die Zahlung kreuzt sich mit der Mahnung eines Inkassounternehmens. Dieses macht nun einen unerlaubten Verzugschaden geltend und droht mit Betreibung, falls dieser nicht bezahlt würde. Um eine Betreibung zu vermeiden, wird der Druck gross, der ungerechtfertigten Aufforderung nachzukommen.

### Garantieanfragen

Häufig sind auch Anfragen wegen Garantieleistungen: Insbesondere bei elektronischen Produkten werden diese abgelehnt, weil ein angebliches Selbstverschulden (zum Beispiel Schlag /Wasserschaden) vorliege. Es ist nun am Konsumenten, das Gegenteil zu beweisen. Dafür muss er aber unter Umständen eine Expertise erstellen lassen. Die Hersteller rechnen damit, dass der Konsument aus Kostengründen darauf verzichtet.

### Internetfallen

Nichts deutet auf eine kostenpflichtige Anmeldung hin, bis die Plattform eine Jahresgebühr in Rechnung stellt. Offenbar war in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein Abo versteckt – ein häufiger Trick von dubiosen Webseiten.

### Aggressive Verkaufsmethoden

Trotz Sterneintrag im Telefonbuch oder Stopp-Werbung-Kleber am Briefkasten belästigen zahlreiche Unternehmen die Konsumenten mit Telefonanrufen oder unadressierter Werbung. Dies ist ärgerlich und stellt oftmals auch einen Verstoß gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) dar.

### E-Commerce

Online-Shopping ist heutzutage alltäglich. Allerdings gibt es immer wieder Fälle, in denen per Vorauskasse bezahlt werden muss und anschliessend die Ware nicht innert angemessener Frist geliefert wird. Der Kunde wird über längere Zeit hingehalten, schlimmstenfalls erhält er die Ware nie.

Das Beratungsbüro des Konsumentenschutzes steht den Ratsuchenden mit konkreten Tipps, Aufklärung über die rechtlichen Handlungsmöglichkeiten oder die Vermittlung von weiteren Anlaufstellen zur Seite.

*26'494 Gönnerinnen und Gönner, Förderer und Spender haben 2018 den Konsumentenschutz unterstützt. 11'220 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 5'637 Personen haben sich an die Konsumentenschutz-Beratung gewandt. 7 Frauen und 5 Männer teilen sich 815 Stellenprozente. In 3'275 Medienbeiträgen kam der Konsumentenschutz zu Wort. 14'065 Followers oder Fans verzeichneten die Social-Media-Kanäle des Konsumentenschutzes Ende Jahr. 1'217 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen wurden von 977'203 Usern gesehen. 556'879 Besucher zählte die Konsumentenschutz-Website. 649 Gönnerinnen und Gönner sowie Förderer nahmen an Führungen oder Bundeshausbesuchen teil.*



**Stiftung für Konsumentenschutz**  
Monbijoustr. 61, Postfach, 3001 Bern  
Tel. 031 370 24 24  
Fax 031 372 00 27  
Bestellungen: 031 370 24 34  
info@konsumentenschutz.ch  
www.konsumentenschutz.ch  
Postkonto 30-24251-3  
IBAN: CH37 0900 0000 3002 4251 3