

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

Jahresbericht 2019



Inhalt

	Seite
Editorial	3
Konsumentenschutz-Projekte 2019	4
Der Konsumentenschutz in Zahlen	8
Guter Rat ist nicht teuer	9
Gönnerführungen und Fördereranlässe	10
Die Stimme der Konsumenten 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
www.konsumentenschutz.ch

Redaktion: Josianne Walpen
j.walpen@konsumentenschutz.ch

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

Foto Umschlag:
Obergericht des Kanton Bern, Bern
©Matthias Luggen

Verkehrte Welt – und ebensolche Gerichtsurteile



Es ist für uns nicht neu, dass unsere Forderungen und Anliegen ungehört bleiben. Besonders dann, wenn wir mit Firmen und Anbietern im Clinch sind, braucht es oft einen langen Atem, um etwas zu erreichen. Letztes Jahr zeigte sich uns jedoch eine verkehrte Welt – bei den Anbietern stiessen wir auf offene Ohren, bei den Gerichten blitzten wir ab. Mehrmals fällten sie Urteile zu Ungunsten unserer Organisation, beziehungsweise der Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten: Das Handelsgericht Bern verknurrte den Konsumentenschutz zum Löschen von Warnungen auf unserer Website. Vom Bundesgericht und vom Handelsgericht ergingen zwei abschlägige Urteile in unserem riesigen Gruppenklageprojekt Dieselgate. Und schliesslich beurteilte die Lauterkeitskommission im Sommer und Herbst unsere fünf Beschwerden gegen Influencer-Werbung so widersprüchlich, dass damit weder der Werbeindustrie, noch den Influencern und auf keinen Fall den Konsumentinnen geholfen ist.

Mühsam zu sagen, dass wir überzeugt waren und sind, in den strittigen Angelegenheiten auf der Seite des Rechts zu stehen. Bei unseren Anwälten, Experten und auch in der Öffentlichkeit lösten alle Urteile Kopfschütteln aus.

Erstaunlicherweise stiessen wir hingegen bei den Anbietern verschiedentlich auf offene Ohren: Eine ganze Reihe von Telekom-Anbietern verpflichteten sich, sogenannte Werbeanruf-Filter einzusetzen, damit die Kunden auf dem Festnetz oder zum Teil auch am Handy nicht mehr belästigt werden. Der neuen Nährwert-Kennzeichnung NutriScore verhalf ausgerechnet Nestlé zum Durchbruch.

Nun hoffen wir, dass auch das neu gewählte Parlament wieder mehr Gehör für die Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten zeigt: Vielleicht auch dank dem Parlamentarier Rating, welches der Konsumentenschutz im Vorfeld zu den eidgenössischen Wahlen durchgeführt hat, sind die konsumentenfreundlichen Kräfte gestärkt worden. Welche Auswirkungen dies haben wird, zeigen die Beratungen zu wichtigen Gesetzesanpassungen im Versicherungsvertragsgesetz, Datenschutzgesetz und anderen mehr, deren Beratung 2020 abgeschlossen wird.

Uns ist wichtig, dass wir auf die treue, langjährige Unterstützung von Ihnen, den Gönnerinnen und Förderer, zählen können. Denn nur so ist es möglich, dass wir auch nächstes Jahr von Erfolgen berichten können - und natürlich davon, dass wir uns trotz Niederlagen nicht von unseren Zielen abbringen lassen.

Herzlichen Dank!



Prisca Birrer-Heimo
Nationalrätin und Stiftungsratspräsidentin Konsumentenschutz

Konsumentenschutz-Projekte 2019



Fair-Preis-Initiative im Parlament

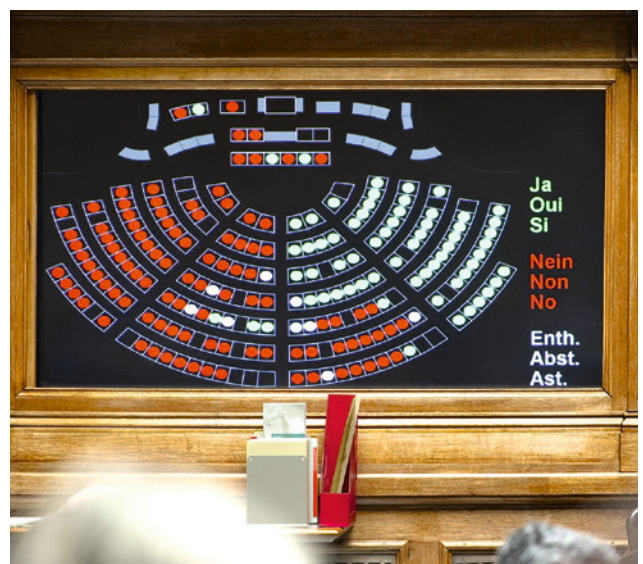
Der Bundesrat setzte der vom Konsumentenschutz und seinen Partnern lancierten Fair-Preis-Initiative einen Gegen-vorschlag entgegen. Falls das Initiativkomitee mit dem Gesetzesentwurf zufrieden ist, kann es die Volksinitiative zurückziehen. Ansonsten wird das Volk darüber abstimmen. Die Fair-Preis-Initiative verlangt, dass marktmächtige Konzerne weder von Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten noch von Unternehmen weiterhin überhöhte Phantasiepreise durchsetzen können – weder im Laden noch im Internet. Internationale Konzerne schöpfen die hohe Kaufkraft in der Schweiz ab: So kosten Kleider und Spielzeuge bei uns durchschnittlich 30% mehr als in Deutschland, Kosmetika und Zeitschriften sogar 60%. Solch enorm hohe Preisdifferenzen können nicht mit höheren Mieten oder Löhnen erklärt werden.

Schluss mit unerwünschten Werbeanrufen!

Unerwünschte Werbeanrufe sind für die Schweizer Konsumenten seit Langem ein grosses Ärgernis. Dank dem Engagement des Konsumentenschutzes können alle Sunrise-Kunden (inkl. Anbieter, die das Sunrise-Handynetz nutzen), Festnetz und Handykunden (ohne Prepaid) von Swisscom sowie Handykunden (ohne Prepaid und Festnetz) von M-Budget Mobile, Coop Mobile und Wingo von einer Herausfilterung von Werbeanrufen profitieren. Ab Anfang 2021 sollen alle Anbieter gesetzlich verpflichtet werden, unerwünschte Werbeanrufe nicht mehr durchzustellen. Zudem können ab 2021 neu nicht nur Callcenter, die den Sterneintrag missachten, belangt werden, sondern auch die Nutzniesser von solchen Anrufen. Dazu gehören etwa Krankenkassen, die davon profitieren, dass ein Termin für einen Vertreterbesuch durch einen illegalen Werbeanruf zustande kam.

Parlamentarier Rating 2019

Das Parlamentarier Rating des Konsumentenschutzes und seiner Partner wurde anhand von 40 konsumentenrelevanten Abstimmungen in der Legislatur 2015-2019 im Nationalrat erstellt und zeigte, dass die Unterstützung bei der SP und den Grünen am grössten war. Die Mitglieder dieser beiden Parteien stimmten in rund 86% der Fälle für die Interessen der Konsumenten. Im Mittelfeld landeten die CVP, GLP und BDP. FDP und SVP stimmten in der vergangenen Legislatur am häufigsten gegen die Interessen der Konsumenten.





© M. Luggen

LeihBar: Pilotprojekt erfolgreich abgeschlossen

Im Februar 2019 übergab der Konsumentenschutz die LeihBar formell dem neu gegründeten Verein LeihBar Bern. Das engagierte LeihBar-Team verleiht mittlerweile pro Monat durchschnittlich 110 Gegenstände. So hilft die LeihBar, Ressourcen und Energie zu sparen und das Portemonnaie ihrer Mitglieder zu schonen. Ein Beispiel verdeutlicht dies: Bohrmaschinen mit einem Neupreis von etwa 150 Franken wurden über 50 Mal ausgeliehen. Durch die Verleihungen sparten die LeihBar-Mitglieder kollektiv bereits theoretisch 7'500 Franken. Um eine solche Bohrmaschine herzustellen, werden etwa 100 kWh Energie benötigt. Alleine das 50-fache Verleihen der Bohrmaschinen kann also einen Energieaufwand von 5'000 kWh vermeiden. Dies entspricht mehr als dem jährlichen Strombedarf eines Einfamilienhauses mit vier Personen.

Influencer: Werbung kennzeichnen?

Werbung muss als solche gekennzeichnet werden, sei es in Printprodukten, im Fernsehen, im Radio – oder online. Viele Influencer, die auf Instagram, Facebook und Co. ihre Follower mit Beiträgen bedienen, «vergessen» dies jedoch oft. Der Konsumentenschutz reichte im letzten Jahr eine ganze Reihe von Beschwerden gegen solche Influencer ein. Mit den Entscheiden der zuständigen Schweizerischen Lauterkeitskommission sollte dann ersichtlich werden, wann und wie die Beiträge als Werbung zu kennzeichnen sind. Die ersten Entscheide fielen jedoch so widersprüchlich aus, dass keine nachvollziehbare Linie zu erkennen ist. Die meisten Entscheide wurden zudem aufs Eis gelegt, beziehungsweise auf dieses Jahr verschoben. Sie sollen gemeinsam beurteilt werden, um weitere Unstimmigkeiten zu vermeiden.

Entlastung bei den Gesundheitskosten

In der Frühlingssession wurden im Parlament diverse Vorstösse behandelt, mit denen bürgerliche Parteien und Krankenkassen die Franchisen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung erhöhen wollten. Dies, obwohl Schweizer Patienten bereits eine rekordhohe Kostenbeteiligung leisten müssen. Der Konsumentenschutz hat sich mit verschiedenen anderen Organisationen gegen die Franchisen-Erhöhung eingesetzt und ein Referendum angekündigt. Daraufhin wurden die Vorstösse im letzten Moment vom Parlament abgelehnt. Zudem hat der Bundesrat ein Referenzpreissystem für Generika und patentabgelaufene Medikamente sowie Verbesserungen bei der Rechnungskontrolle vorgeschlagen – Massnahmen, welche der Konsumentenschutz seit Jahren gefordert hat. Als Nächstes befassen sich National- und Ständerat mit diesen Massnahmen und der Konsumentenschutz wird sich für eine wirksame Umsetzung stark machen.



© M. Luggen

Konsumentenschutz-Projekte 2019



Inkorrekte Spitalrechnungen – mit Segen des Bundesamtes für Gesundheit BAG

In einem Urteil stellte das Bundesgericht fest, dass Krankenkassen den Spitalbeitrag bei Spitalrechnungen zu Lasten der Patienten inkorrekt verrechneten. Eine Umfrage des Konsumentenschutzes zeigte, dass alle grossen Krankenkassen diese falsche Berechnungsmethode angewendet haben. Kein Wunder, schliesslich wurde dies vom Bundesamt für Gesundheit (BAG) so empfohlen. Gemäss einem weiteren Urteil des Sozialgerichts Zürich verrechneten die Krankenkassen den Patienten zudem fälschlicherweise den Austrittstag als Spitaltag. Auch dies hatte das BAG gutgeheissen. Der Konsumentenschutz forderte, dass unzulässig einkassierte Beträge rückerstattet werden. Zudem hatte er der Eidgenössischen Finanzkontrolle (EFK) empfohlen, aufgrund dieser und weiterer Fehlleistungen die Aufsichtstätigkeit des BAG zu überprüfen. Daraufhin hat die EFK Anfang 2020 eine Überprüfung der Aufsicht des BAG im Gesundheitswesen angekündigt.

Gesetze konsumentenfreundlicher machen

2019 hat das Parlament mehrere Gesetze beraten, die einen direkten Einfluss auf die Rechtsstellung der Konsumentinnen und Konsumenten haben. Im Versicherungsvertragsgesetz ist es dem Konsumentenschutz gelungen, den Druck der nationalen Wahlen zu nutzen und das Ungleichgewicht über die Gesetzesrevision teilweise aufzuheben.

Mit dem Datenschutzgesetz aus dem Jahre 1992 kann der Schutz der Privatsphäre im digitalen Alltag nicht mehr gewährleistet werden. Datenbearbeitung muss transparent sein und es darf keinen Zwang geben, Produkte und Dienstleistungen mit Daten bezahlen zu müssen. Dieses Anliegen des Konsumentenschutzes stösst jedoch auf grossen Widerstand vonseiten der Industrie.

Im Herbst 2019 verabschiedete das Parlament das sogenannte E-ID-Gesetz. Es soll die Grundlage für eine sichere Identifizierung des Einzelnen im Internet bilden. Im Parlament konnte der Konsumentenschutz die kommerzielle Nutzung der anfallenden Nutzerdaten verhindern, ebenso dass die E-ID bei digitalen Alltagsgeschäften zwingend eingesetzt werden muss.

Bio-Gemüse in Plastik

Ausgerechnet biologisches Gemüse wird in Supermärkten fast ausschliesslich in Plastikverpackungen verkauft. Obwohl sich immer mehr Konsumentinnen und Konsumenten an den Unmengen an Verpackungen stören, bieten Schweizer Detaillisten noch zu wenig Alternativen. Dies zeigte eine stichprobenartige Zählung von rund 220 Produkten in 10 Läden in Bern und Basel auf. Dabei stellte der Konsumentenschutz fest, dass etwas mehr als die Hälfte der untersuchten Gemüse- und Obstsorten in Plastik verpackt waren. Bio-Produkte schnitten besonders schlecht ab: Hier waren sogar 84 % der Gemüse und Äpfel mit Plastik umwickelt.





Aufklärung, um Foodwaste zu verhindern

Ein Drittel aller essbaren Lebensmittel landet im Abfall. Das darf nicht sein! Die Kampagne «Save food, fight waste» zeigt, wie diese Verschwendung von Lebensmitteln – und damit auch von Ressourcen, Energie und Geld – verringert werden kann. Vorkämpferin ist die schelmische Food Ninja, eine unerschrockene Kampffigur aus Japan. Zusammen mit einer breiten Allianz von Organisationen, darunter auch dem Konsumentenschutz, will sie auf eine humorvolle Art und Weise auf das Problem aufmerksam machen. Damit alle zu Food Ninjas werden können, sind auf der Website www.savefood.ch neben Hintergrundwissen und Informationen viele Tipps und Rezepte aufgeschaltet. Die Kampagne wurde im letzten Herbst gestartet und läuft während zwei Jahren.

Gegen unlautere Anbieter

Im Februar 2019 hat der Konsumentenschutz auf seiner Internetseite ein neues Formular für die Meldung von Anbietern aufgeschaltet, die sich unseriös bzw. unlauter verhalten. Das Formular wurde rege genutzt: Bis Ende 2019 waren bereits 182 Meldungen eingegangen, die zum grössten Teil die unerwünschten Werbeanrufe und den Online-Shopping betreffen. Ebenfalls weit oben rangieren ungewollte Abschlüsse von Abonnementsverträgen, sei es für Zeitschriften, die Mitgliedschaft in einer Organisation oder die regelmässige Lieferung von Produkten. Undurchsichtige Wettbewerbe oder Gewinnversprechen gehören ebenfalls dazu. All diese Beiträge nutzt der Konsumentenschutz, um bei den Anbietern direkt zu intervenieren. Sämtliche Meldungen werden zudem an das Staatssekretariat für Wirtschaft Seco weitergeleitet. Zusammen mit seinen eigenen Beobachtungen reicht dieses regelmässig Strafanzeige gegen unlautere Anbieter ein.

NutriScore auf dem Vormarsch

Der Konsumentenschutz und weitere Konsumenten-Organisationen im In- und Ausland arbeiten seit Jahren darauf hin, dass auf den Produkten eine vereinfachte Nährwertkennzeichnung aufgedruckt wird. Mit dem französischen NutriScore existiert eine solche wissenschaftsbasierte Kennzeichnung, welche nicht nur Fett oder Zucker, sondern auch positive Bestandteile wie Früchte, Gemüse, Nüsse, Nahrungsfasern oder Protein berücksichtigt. Dank der Hartnäckigkeit der Konsumenten-Organisationen konnten nicht nur das zuständige Bundesamt, sondern auch verschiedene Marktteilnehmer vom NutriScore überzeugt werden. Der Lebensmittelgigant Nestlé hat 2019 schliesslich zugesichert, seine Produkte in Zukunft entsprechend zu kennzeichnen. Der nächste Schritt wird sein, die beiden grossen orangen Anbieter Coop und Migros zu überzeugen.



Der Konsumentenschutz in Zahlen

Erfolgsrechnung

	2019	2018
Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'513	1'523
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit / Anlässe / Beratung	139	139
Erlös aus Produktverkauf	136	99
Legat	0	9
Subventionen	279	262
Trägerorganisationen	0	0
Erlösminderungen	-1	18
Betriebsertrag	2'066	2'050
Fremdarbeiten	-132	-125
Wareneinkauf	-100	-78
Materialaufwand	-232	-203
Zwischenergebnis	1'834	1'847
Personalaufwand	-1'084	-1'076
Sachaufwand	-611	-671
Finanzaufwand	-6	-6
Finanzertrag	0	0
Abschreibungen	-14	-34
Ausserordentlicher Aufwand	0	-15
Ausserordentlicher Ertrag	0	0
Zuweisung von Fonds	-120	-60
Verwendung von Fonds	14	20
Jahresergebnis	13	5

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2019 finden Sie unter www.konsumentenschutz.ch (Über uns, 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 a.D. Kanton Bern / Bettina Kahlert, Dr. sc. nat., Umweltwissenschaften, Leiterin Ressourceneffizienz bei der Stiftung myclimate (ab April 2019) / 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

Wer im Konsumalltag Rat benötigt, findet beim Ratgeber-Angebot des Konsumentenschutzes eine breite Auswahl an Themen. Das Sortiment wurde im letzten Jahr wiederum um vier neue Ratgeber erweitert.

Ratgeber «Clever mit Geld umgehen»

Der Ratgeber «Clever mit Geld umgehen», der in Zusammenarbeit mit der Beobachter-Edition herausgegeben wurde, ist für alle, die ihre persönlichen Finanzen besser in den Griff bekommen wollen.

Miniratgeber «Datenschutz – Privatsphäre im digitalen Alltag»

Informationen über uns, unsere Aktivitäten oder sozialen Kontakte sind ein wertvolles Gut und sollten geschützt sein. Der Miniratgeber zeigt, was man selbst zum Schutz der eigenen Daten beitragen kann.

Miniratgeber «AGB – das Kleingedruckte in fünf Minuten prüfen»

Das «Kleingedruckte» in den Geschäftsbedingungen kann einen weitreichenden Einfluss auf die Rechte des Konsumenten haben. Der Miniratgeber bietet eine praktische Anleitung, wie man die AGBs in aller Kürze überprüfen kann.

Miniratgeber «Was tun gegen Ungeziefer?»

Um sich gegen Wanzen, Motten, Flöhe und Co. schützen zu können, ist es wichtig, deren Lebensweise zu kennen. Welche Massnahme gegen welches Getier wirkungsvoll ist, verrät der Miniratgeber.



Plattformen des Konsumentenschutzes



repair-cafe.ch macht Reparaturveranstaltungen sichtbar

Auf der Repair-Café-Plattform finden sich sämtliche Infos, Termine und Örtlichkeiten der Reparaturveranstaltungen von über 140 Repair Cafés in der Schweiz. Die Seite verzeichnete 2019 rund 5'000 Besucher pro Monat.



Einsicht in das breite Sortiment der leihbar.ch

Diese Seite informiert über das Leih-Angebot der LeihBar Bern und macht das Sortiment von fast 400 Gegenständen sichtbar. Die Seite bewirbt zudem den Aufbau von LeihBars in weiteren Städten.



beschwerdeleicht.ch macht das Reklamieren leicht

beschwerdeleicht.ch sorgt dafür, dass die Reklamationen der Konsumentinnen und Konsumenten bei den Kundendiensten ankommen. 2019 wurden über beschwerdeleicht.ch rund 800 Beschwerden abgewickelt.

Gönnerführungen stiessen auf grosses Interesse

Im Jahr 2019 bot der Konsumentenschutz wiederum vielseitige und interessante Führungen an, die auf grossen Anklang bei den Gönnerinnen und Förderer stiessen.

Die Baustelle des Eppenbergtunnels war im Frühling Ziel der Gönnerführung. Die diversen Führungen waren schnell ausgebucht. Die Teilnehmenden erhielten ausführliche Informationen zum Kernstück des SBB-Ausbauprogramms. Die Strecke Aarau-Olten ist eine der am stärksten befahrenen Strecken der Schweiz und ein beeindruckendes Bauprojekt.

Im Sommer besuchte der Konsumentenschutz mit einem sehr interessierten Publikum unterschiedlichen Alters den Bio-Birchhof in Oberwil-Lieli. Die zahlreichen Teilnehmer erfuhren viel über den bio-dynamischen Anbau sowie Hintergrund und Anwendung der Permakultur.

Ziel der Herbst-Gönnerführung war die Eidgenössische Materialprüfungs- und Forschungsanstalt Empa in Dübendorf. Wer dabei war, erfuhr Spannendes über die Tätigkeitsbereiche der Empa. Insbesondere das modulare Forschungs- und Innovationsgebäude NEST begeisterte. Im Mobilitäts-Simulator Move wurde gezeigt, wie die Mobilität in Zukunft ohne fossile Energie und mit weniger CO₂-Ausstoss funktionieren könnte.

Auch die acht während der Sessionen angebotenen Bundeshausführungen waren sehr beliebt. Ebenso stiess der Fördereranlass zum Thema «No-Foodwaste» auf grosse Zustimmung. Die Teilnehmenden erhielten wertvolle Informationen zum Thema «Foodwaste vermeiden» und konnten den abschliessenden Apéro riche gemeinsam zubereiten und geniessen.



©Fotos: Konsumentenschutz

Wie unterschiedlich und vielseitig die Gönnerführungen des Konsumentenschutzes waren, zeigen diese Schnappschüsse der Anlässe. Ziel waren die Eidgenössische Materialprüfungs- und Forschungsanstalt Empa in Dübendorf (1), der Bio-Birchhof in Oberwil-Lieli (2) sowie der Eppenbergtunnel zwischen Olten – Aarau (3).

Die Stimme der Konsumenten in der Öffentlichkeit

Die Stimme der Konsumenten in den Medien



Gibt den Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz eine Stimme: Konsumentenschutz-Geschäftsführerin Sara Stalder

Der Konsumentenschutz verhilft den Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten zu öffentlicher Beachtung: 2019 wurde der Konsumentenschutz in Print, Online, Fernsehen und Radio insgesamt 2'700 mal erwähnt oder zitiert. Pro Tag kamen so die Konsumentenangelegenheiten durchschnittlich in sieben Medienberichten zur Sprache.

Sehr grosse mediale Beachtung fand Ende letzten Jahres der Entscheid des Handelsgerichts des Kantons Zürich. Dieses trat nicht auf die Schadenersatzklage gegen VW und AMAG ein. Diese hatte der Konsumentenschutz im Zuge des Abgasskandals für rund 6'000 geschädigte VW-Besitzer eingereicht. Der Konsumentenschutz hat das Urteil mittlerweile ans Bundesgericht weitergezogen. Mediales Aufsehen erregte aber auch ein Stichprobentest des Konsumentenschutzes, der feststellte, dass bei Coop und Migros vier von fünf Bio-Produkten in Plastik verpackt sind. Die Detaillisten gelobten daraufhin Besserung.

Die Website www.konsumentenschutz.ch dient den Konsumentinnen und Konsumenten als Anlaufstelle für ihre Anliegen und Probleme. Das «Herz» der Website ist der Web-Ratgeber, wo die Besucher Antwort auf ihre wichtigsten Konsumfragen finden. Aufgelistet sind auch vielfältige Ratgeber, Broschüren, Musterbriefe, Vergleichstabellen und anderes mehr.

Die Konsumentenschutz-Website verzeichnete 2019 rund 670'000 Besucherinnen und Besucher. Über Facebook und Twitter interagierte der Konsumentenschutz mit rund 16'000 Followern und Fans. Mit dem elektronischen Newsletter und der Gönnerzeitschrift «Blickpunkt» informiert der Konsumentenschutz regelmässig rund 45'000 Konsumentinnen und Konsumenten über konsumrelevante Themen.

Rat suchen und finden

5'886 Beratungsanfragen über Telefon, Mail oder Post sind beim Konsumentenschutz eingegangen. Damit ist die Anzahl der hilfesuchenden Personen gegenüber dem Vorjahr leicht gestiegen. Dieses Jahr erkundigten sich die Konsumentinnen und Konsumenten beim Beratungsdienst des Konsumentenschutzes vorwiegend über Produktmängel, Garantiefragen und Lieferprobleme. Ein kurzer Einblick in den Beratungsalltag:

- Bei elektronischen Geräten werden Garantieleistungen oft mit der Begründung abgelehnt, dass ein Selbstverschulden vorliege. Für den Konsumenten ist es ein schwieriges Unterfangen, das Gegenteil zu beweisen.
- Lieferverzögerungen kommen häufig vor, vor allem bei Online-Bestellungen. Wenn die Ware bereits per Vorauskauf beglichen wurde, so befindet sich der Kunde meist am kürzeren Hebel, vor allem bei Auslandsanbietern.
- Die Einführung von neuen Gebühren durch Telekommunikationsanbieter, wie kostenpflichtige «Papierrechnungen» oder kostenpflichtige Zahlungen am Postschalter, haben zu zahlreichen Reklamationen geführt. Die Kundinnen und Kunden werden mit diesen einseitigen Vertragsänderungen dazu gedrängt, die digitalen Dienstleistungen zu nutzen und den Telekommunikationsanbieter zu erlauben, persönliche Daten sammeln zu dürfen.
- Unlautere Geschäftspraktiken findet man überall: Konsumenten ärgern sich über aggressive Anrufe von Call-Centern trotz Sterneintrag im Telefonbuch oder intransparente und betrügerische Angebote im Internet.
- Inkassofirmen stellen nach wie vor ein grosses Ärgernis für viele Konsumentinnen und Konsumenten dar. Zum gerechtfertigten Rechnungsbetrag machen sie auch einen unzulässigen Verzugschaden geltend.
- Bereits vor der Bekanntgabe der Prämien für 2020 haben einige grosse Krankenkassen stabile oder gar sinkende Prämien versprochen. Die Versicherten ärgerten sich entsprechend, als die Prämien trotzdem stiegen.
- Geärgert haben sich die Bahnkunden, weil sie über den Billettautomaten, übers Internet oder über eine App wegen dem komplizierten Ticketsystem ein falsches Ticket kauften und dann im Zug gebüsst wurden.

Mit konkreten Tipps, Aufklärung über die rechtlichen Handlungsmöglichkeiten oder der Vermittlung von weiteren, hilfreichen Stellen hat das Beratungsbüro des Konsumentenschutzes den Konsumentinnen und Konsumenten weitergeholfen.

26'621 Gönnerinnen, Förderer und Spender haben 2019 den Konsumentenschutz unterstützt.

15'067 Ratgeber und Produkte wurden verkauft.

5'566 Personen haben sich an die Konsumentenschutz-Beratung gewandt. 7 Frauen und 5 Männer teilen sich 835 Stellenprozente. In 2'675 Medienbeiträgen kam der Konsumentenschutz zu Wort.

Ende Jahr verzeichneten die Social Media-Kanäle des Konsumentenschutzes 16'047 Followers oder Fans. 1'091 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen wurden von 1'161'996 Usern gesehen. 558'165 Besucher zählte die Konsumentenschutz-Website. 658 Gönnerinnen und Förderer nahmen an einer Führung oder einem Bundeshausbesuch 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