

Blickpunkt.

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

**Markttest Elektrogeräte:
Enttäuschend**

**Konsumentenrechte
Schweiz – EU:
In der Schweiz auf
der Verliererseite**

**Dieselgate-Geschädigte:
Kein Recht in Sicht**

**Reisen, Abonnemente,
Veranstaltungen in Corona-Zeiten:
Ihre Konsumentenrechte**

Angebot an stromsparenden Elektrogeräten: Digitec top, melectronics enttäuscht

Es gibt noch viel Luft nach oben beim Angebot an energiesparenden Haushaltsgeräten. Das zeigt eine Stichprobe des Konsumentenschutzes bei sechs der grössten Onlineanbieter für Elektrogeräte.



Energiesparende Geräte lohnen sich, aber nicht immer ist die Auswahl gross.

sa / Die Stichprobe des Konsumentenschutzes vergleicht das Angebot von melectronics, Fust, Digitec, Microspot, brack.ch und Interdiscount. Wie hoch ist der Anteil an Geräten mit hoher Energieeffizienz sowie dem Angebot an Stromfressern bei den Kühlschränken, Kaffeemaschinen, Geschirrspülern und Waschmaschinen?

Digitec: Top

Auf den ersten Platz schafft es Digitec. Der Onlineanbieter überzeugt mit einem grossen Angebot in der stromsparends-

ten Kategorie und wenig unökologischem Ramsch. Ausserdem bietet Digitec eine transparente Kommunikation der Gerätedaten und die Möglichkeit, stromsparende Geräte herauszufiltern. Auf dem zweiten Platz folgt Fust mit einem hohen Anteil an A+++-Geräten bei Kühlschränken (knapp die Hälfte des Angebots) und Geschirrspülern (zwei von drei Produkten). Hauchdünn hinter Fust folgt der Anbieter Brack.ch, der bei der Kategorie Waschmaschinen zwar zuvorderst liegt, aber bei den Kaffeemaschinen schlecht abschneidet.

Melectronics: Flop

Nur knapp auf Brack.ch folgt Microspot, dessen Angebot sich in allen Kategorien im Mittelfeld befindet. Der Anbieter Interdiscount liegt mit deutlichem Abstand auf dem zweitletzten Platz, da er zwar eine grosse Auswahl hat, aber auch nur wenig Wert auf Energiesparer zu legen scheint. Am schlechtesten schneidet melectronics ab. Das Migros-Unternehmen hat nebst dem schlechtesten Verhältnis von energieeffizienten und Ramschgeräten auch die kleinste Auswahl. Ausserdem ist es auf dem ganzen Onlineportal nicht möglich, die Geräte nach Energieeffizienz-Stufe zu filtern.

Teilweise unter gesetzlichen Vorgaben

Laut dem Bundesamt für Energie dürfen seit 2013 keine Kühlschränke mit einer tieferen Wertung als A++ und keine Waschmaschinen unter A+ verkauft werden. Dennoch finden sich zum Teil noch Geräte unter dieser Mindestwertung. Das Bundesamt für Energie BFE hat Kenntnis von den Verstössen.

Energiesparende Geräte lohnen sich

Energieeffiziente Haushaltsgeräte sind nicht nur gut für die Umwelt, sondern sparen massiv Strom und damit Geld. Laut topten.ch verbrauchen beispielsweise A+++-Kühlschränke 30% weniger Strom als A+++-Geräte und sparen damit über ihre Lebensdauer einige Hundert Franken. Sollten die Informationen fehlen, fragen Sie nach und lassen Sie sich nicht von «grünen» Werbesprüchen blenden.

Fitnessverträge: Anbieter reagieren

Die Fitnessstudios reagieren auf die Kritik des Konsumentenschutzes im letzten Jahr. Diverse Anbieter passten ihre kundenunfreundlichen Verträge teilweise an: Das zeigt eine erneute Überprüfung des Kleingedruckten von zahlreichen Fitnessstudios in der ganzen Schweiz. 2015 hat der Konsumentenschutz zum ersten Mal die Allgemeinen Geschäftsbe-

dingungen (AGB) von Fitnessaboverträgen unter die Lupe genommen. Darin verpackt sind oft konsumentenfeindliche Klauseln: automatische Vertragsverlängerung; Verbot, ein Abo auf jemand anders zu übertragen; keine Sistierung oder Preisrückerstattung, wenn wegen Krankheit oder Wegzug ein Besuch des Studios nicht mehr möglich ist. Die Liste auf www.konsumentenschutz.ch

zeigt, wie kundenfreundlich die einzelnen Fitnessstudios das Kleingedruckte ausgestalten. Etliche haben ihre AGBs seit der letzten Prüfung verbessert. Der Konsumentenschutz bleibt für Sie weiterhin am Ball - und nimmt jederzeit Meldungen von Fitnesscentern mit unfairen Vertragsklauseln entgegen.

Konsumentenrechte: EU ist voraus

Ein Vergleich des Schweizer Rechts mit den umliegenden Ländern zeigt: In wesentlichen Bereichen haben EU-Bürger die viel besseren Karten als die Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz.



Wer in der Schweiz ein mangelhaftes Produkt kauft, steht oft auf verlorenem Posten – im Gegensatz zur EU.

Widerrufsrecht im Onlinehandel

sp/Der online bestellte Pulli ist zu gross, das gelieferte Buch hat man zufälligerweise eben geschenkt bekommen: Die Möglichkeit, im Onlinehandel abgeschlossene Kaufverträge zu widerrufen, kann ein wahrer Segen sein. Im Gegensatz zu denjenigen in der EU sind die Onlinehändler in der Schweiz dazu nicht verpflichtet. Rund um die Schweiz besteht von Gesetzes wegen ein Widerrufsrecht von 14 Tagen. So müssen sich alle Onlinehändler daran halten, auch kleine oder unseriöse Anbieter. Für die Onlinehändler ist es nicht möglich, die Widerrufsregeln nach eigenem Gutdünken zurechtzubiegen.

Geoblocking

Welch ein Ärgernis: Man möchte online über eine Internetseite identische Produkte wie Kleider oder Hygieneartikel aus dem Ausland bestellen, die dort deutlich günstiger als in der hochpreisigen Schweiz angeboten werden. Das funktioniert jedoch nicht, weil man auf die Schweizer Seite mit deutlich höheren Preisen weitergeleitet wird. Möglich macht dies das sogenannte Geoblocking – ein System, das den Standort des Website-Besuchers erkennt und automatisch auf den teureren Onlineshop mit «.ch»-Domain verweist. In der EU dürfen Konsumenten seit 2019 unionsweit selber entscheiden, bei welchem Onlineshop sie

ihre Einkäufe tätigen. Sie können so das für sie beste Angebot wählen.

Sachmängelgewährleistung/Garantie

Ein oft gehörtes Problem, welches auch immer wieder die Beratungshotline des Konsumentenschutzes beschäftigt: Der Verkäufer hat die gesetzliche sogenannte «Sachmängelgewährleistung» ausgeschlossen und bietet, wenn überhaupt, eine minderwertige vertragliche Garantie an. So steht der Kunde in der Schweiz, der ein mangelhaftes Produkt erworben hat, oftmals auf verlorenem Posten. Vielleicht gelingt es ihm mit erheblichem Aufwand zu einer Reparatur zu kommen. Der Käufer muss etwa beweisen, dass der Fehler bereits zum Zeitpunkt des Kaufs vorhanden war. Viel einfacher haben es die Konsumenten in der EU: Es ist verboten, die «Garantie» weg zu bedingen und Kosten, welche in diesem Zusammenhang anfallen, dürfen nicht dem Kunden belastet werden. Zudem besteht eine gesetzliche «Schutzfrist» bis zu 6 Monaten nach dem Kauf: Treten in diesem Zeitraum beim Produkt Probleme auf, ist es am Verkäufer, zu beweisen, dass das Gerät beim Verkauf fehlerfrei war.

Der Konsumentenschutz versteht nicht, wie so in unserem Land für die Konsumentinnen und Konsumenten schlechtere Rahmenbedingungen gelten sollten. Er engagiert sich seit Jahren, um Gleichstand zu erreichen.



Liebe Gönnerin, lieber Spender

Beim Verfassen dieser Zeilen ändert sich die Situation europaweit von Tag zu Tag. Das Coronavirus dominiert das Leben nicht nur in unserem Land in einem unvorstellbaren Ausmass. Wie die Situation aussieht, wenn Sie diesen Blickpunkt in den Händen haben, ist ungewiss.

Wir setzen uns mit Augenmass dafür ein, dass sich in dieser ausserordentlichen Notsituation niemand ungerechtfertigt bereichert. Es besteht ein Recht, das Geld zurückzuerhalten, wenn eine Leistung nicht erbracht wird. Wir wägen ab, wo wir dies mit Vehemenz einfordern. Denn in dieser ausserordentlichen Situation braucht es Kulanz von Anbietern – und manchmal auch von uns Konsumenten. Erfreulicherweise gibt es diverse Anbieter, die sofort und unbürokratisch zu Gunsten der Konsumentinnen und Konsumenten reagiert haben.

In den letzten Wochen hat sich deutlich gezeigt, wie wichtig es ist, die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten zu vertreten. Wir danken Ihnen herzlich dafür, dass Sie es uns mit Ihrer Unterstützung ermöglicht, diese Aufgabe wahrzunehmen!

Ich wünsche Ihnen und Ihren Nächsten gute Gesundheit!

Sara Stalder, Geschäftsleiterin
s.stalder@konsumentenschutz.ch



Josianne Walpen
Leiterin Ernährung und Landwirtschaft

Mein Mann stellte vor Jahren auf vegetarische Ernährung um. Der Umwelt zuliebe macht das absolut Sinn und selbst esse ich ja auch kaum Fleisch. Aber vegan, das gab ich doch deutlich zu verstehen, vegan gehe dann im Fall gar nicht. Da solle er sich hüten vor. Viel zu kompliziert und überhaupt, was kann man da noch essen?

Als ich den Aufruf von «Veganuary» – ein Wortspiel aus vegan und january – im Tram sah, dachte ich mir, dass man es ja vielleicht mal ausprobieren kann. Nur einen Monat, das überlebt man. Warum also nicht? «Darum», sagte der jüngere Sohn, und verharnte diskussionslos auf der Seite der Fleischesser. Wir anderen versuchten es. Und, was soll ich sagen? Es geht.

Ich habe neue, wirklich feine Rezepte und diverse Blogs entdeckt und gestaunt, wie viele (Ersatz-)Produkte vegan sind. Die Grossverteiler haben die vegane Ernährung offenbar lange vor mir entdeckt. Beim Einkaufen habe ich aber auch gestaunt, wie viele Produkte eben nicht vegan sind und wie viel Zeit es braucht, das herauszufinden. Und nicht nur mein Mann stand mehr als einmal händeringend in der Küche und fragte sich – und mich –, was er um Himmels Willen auf die Schnelle kochen könnte.

Der Januar ist längst passé. In unserer Küche ist der Aufruhr vorbei und die vegane Zeit ebenso. Im Kühlschrank steht die Kuhmilch jetzt einträchtig neben der Sojamilch. Wir haben ein erweitertes Kochrepertoire und unsere Familie darf man auch wieder einladen, ohne dass wir herumdrucksen, wir würden halt nur vegan essen. Kurz und gut: Wir sind jetzt Flexivegan-vegetarier. Oder so ähnlich.

Genaue Anweisungen entlasten Angehörige

Leider kann es vorkommen, dass man schwer erkrankt oder verunfallt und seinen Willen bezüglich den gewünschten medizinischen Behandlungen nicht mehr äussern kann. Mit einer Patienten- und Sterbeverfügung sorgen Sie vor.



Eine Patienten- und Sterbeverfügung schafft Klarheit für die Angehörigen und das medizinische Personal.

jw / Die Corona-Pandemie hat gezeigt, wie rasch der vermeintlich sichere Alltag auf den Kopf gestellt und die Gesundheit gefährdet werden kann. Doch auch eine andere Erkrankung oder ein Unfall kann dazu führen, dass man innert Kürze nicht mehr in der Lage ist, seine Wünsche und seinen Willen zu äussern. Das Ausfüllen einer Patienten- und Sterbeverfügung ist deshalb für alle Erwachsenen jedes Alters empfehlenswert.

Mit einer Patientenverfügung geben Sie Ihren Willen bezüglich medizinischer Behandlung vor und entlasten damit die Angehörigen und das medizinische Personal in dieser ohnehin schweren Situation. Die Patientenverfügung ist rechtsverbindlich.

Sterbeverfügung

In einer Sterbeverfügung bestimmen Sie Ihre Wünsche und Anordnungen rund um den eigenen Tod wie Sterbebegleitung, Sterbeort oder die Art der Bestattung. Eine Verfügung entlastet die Angehörigen, da diese Ihre Wünsche erfahren und gewisse Entscheidungen bereits getroffen und festgehalten sind. Die Sterbeverfügung ist nicht gesetzlich geregelt.

Vorsorgeauftrag

Durch einen Vorsorgeauftrag regeln Sie, welche Personen oder Institutionen in welchem Umfang für Sie handeln dürfen, wenn Sie urteilsunfähig sind. Im Webatgeber auf www.konsumentenschutz.ch unter dem Stichwort Patientenverfügung und Vorsorgeauftrag finden Sie einen Vorsorgeauftrag zum Herunterladen. Die Verfügung können Sie über www.konsumentenschutz.ch oder über die beiliegende Antwortkarte bestellen.

«Ein Testament verfassen»

Wer ein Testament verfasst, bestimmt selbst, was mit seinem Nachlass geschieht und sorgt für klare Verhältnisse. Der Miniratgeber «Ein Testament verfassen» vermittelt grundlegendes Wissen und eine Anleitung, wie man beim Verfassen eines Testamentes am besten vorgeht. Den Miniratgeber können Sie über www.konsumentenschutz.ch/shop oder über die beiliegende Antwortkarte bestellen.

Mehr Schutz vor überhöhten Roaming-Tarifen!

Die Telekomanbieter verdienen sich seit langem mit überhöhten Roaming-Tarifen eine goldene Nase. Der Konsumentenschutz fordert den Bundesrat auf, Preisobergrenzen zu erlassen, damit die Konsumenten nach der Corona-Zeit ihr Handy auch im Ausland zu vernünftigen Tarifen benützen können.

ab/Roaming-Tarife waren nicht das grösste Problem, das uns in den letzten Wochen beschäftigt hat: Wegen des Corona-Virus fielen und fallen leider für uns alle geplante Reisen und Ferien ins Wasser. Damit wird für diese Zeit ein Problem umgangen, das den Konsumentenschutz nach der Ferienzeit regelmässig beschäftigt, weil sehr viele Telekomkunden, die sich über aussergewöhnlich hohe Handy-Rechnungen oder vorzeitig aufgebrauchte Prepaid-Guthaben beschwerten.

Massiv überhöhte Preise

Und dieses Problem wird auch mit der Reise-tätigkeit, welche nach dem Abflauen der Corona-Pandemie wieder einsetzen wird, erneut aufkommen: Die Preise für die Handy-

nutzung im Ausland (Roaming) sind für Schweizer Konsumenten seit Jahren massiv überhöht. Ein Prepaid-Kunde von Salt zahlt beispielsweise für ein Datenpaket von 1 GB (=1024 MB) 19.95 Franken (Stand Anfang April 2020). Ohne Datenpaket surft er zum Standard-Tarif und zahlt für 1 MB 19 Franken, also rund 975 Mal mehr. Das ist etwa so, wie wenn der Kaffee im Restaurant statt 4.50 Fr. plötzlich 4390 Fr. kosten würde. Auch bei den anderen Telekomanbietern gibt es überhöhte Tarife: Sunrise verrechnet seinen Prepaid-Kunden bei der Internetnutzung in der EU beim Standard-Tarif rund 68 Mal mehr als beim Datenpaket, bei der Swisscom sind es 31 Mal mehr (ebenfalls Prepaid-Kunden). Bei UPC ist der Standard-Tarif in den USA und Kanada

rund 263 Mal höher als der Datenpaket-Tarif. Auch Telefonate sind im Ausland klar teurer als in der Schweiz, unabhängig davon, ob man selber anruft oder ob man angerufen wird.

Der Konsumentenschutz setzt sich seit Jahren gegen überhöhte Roaming-Tarife ein. Einerseits ist der Konsumentenschutz auch politisch aktiv: Er setzt sich zurzeit dafür ein, dass der Bundesrat bei den Roaming-Tarifen Preisobergrenzen verfügt. Andererseits informiert er die Bevölkerung, wie man die Kostenfalle «Roaming» am besten vermeidet. Auf dem Webratgeber des Konsumentenschutzes finden Sie unter dem Stichwort «Telekommunikation» verschiedene hilfreiche Informationen dazu.



Reisen: So kommen Sie zu Ihrem Recht

Die letzten Wochen haben unseren Alltag auf den Kopf gestellt und allerlei Pläne durchkreuzt. Reisen ins Ausland sind nicht mehr möglich gewesen, die getätigten Buchungen sind hinfällig geworden. Wegen der entgangenen Reise müssen Sie aber nicht zwingend finanzielle Einbusen in Kauf nehmen: Der Konsumentenschutz zeigt Ihre Rechte, wenn Flüge oder Reisen nicht durchgeführt werden.

Seit Mitte März ist im Alltag der Konsumentinnen und Konsumenten nichts mehr so, wie es vorher war: Saisonabonnements für das Skigebiet oder das Fitnesscenter, die Dauerkarte für das Hallenbad oder der Museumspass wurden nutzlos, weil alles geschlossen werden musste. Auch ein bereits bezahlter Weiterbildungskurs oder das Abonnement für den öffentlichen Verkehr konnte nicht oder nur eingeschränkt benutzt werden. Das ist doppelt ärgerlich, denn in der Regel hat man zum Voraus eine Leistung bezahlt, von der man nun nicht mehr profitieren kann.

Grundsätzlich gilt auch bei so ausserordentlichen Situationen: Wer bei einem zweiseitigen Vertragsverhältnis seine Leistung bereits erbracht hat (also Ihre bezahlte Rechnung), im Gegenzug aber die versprochene Leistung nicht oder nur zum Teil erhält, kann die geleistete Zahlung ganz oder teilweise zurückfordern.

«Gegenseitige Kulanz ermöglicht für beide Seiten gute und faire Lösungen und festigt das Vertrauen».

Rückforderungen bei Reisen

Bei bereits gebuchten Frühlings- oder Sommerferien wird dieser an und für sich einfache Grundsatz jedoch vielschichtiger:

Pauschalreisen: Hat der Kunde bei einem Anbieter ein Reisearrangement mit Transport, Übernachtung, Verpflegung und allenfalls weiteren Leistungen gebucht, dann gilt das Pauschalreisegesetz.

Flugreisen: Hat der Kunde individuell einen Flug gebucht, dann kommt die Europäische Fluggastrechtsverordnung zur Anwendung. Die darin festgelegten Ansprüche gelten auch in der Schweiz.

Reiseversicherung: Eine weitere Möglichkeit ist die Reise-/Reiseannulationskostenversicherung, welche der Kunde allenfalls abgeschlossen hat. Oft ist man sich gar nicht bewusst, dass man über eine solche verfügt (zum Beispiel kann sie in der jährlicher Kreditkartengebühr enthalten sein, wenn man diese Option gewählt hat).

Eine Reiseversicherung kann zudem Kosten übernehmen, wenn die Reise zwar durchgeführt wird, Sie aber zum Beispiel aus gesundheitlichen oder persönlichen Gründen darauf verzichten müssen. Es lohnt sich also, dies zu überprüfen!

Nicht einfach aus der Verantwortung stehlen

Als besonders ärgerlich hat sich herausgestellt, dass viele Versicherungen die Coronakrise offenbar als Schlupfloch betrachten, um sich aus ihrer Leistungspflicht zu stehlen. Der Konsumentenschutz hat sich deswegen an den Schweizerischen Versicherungsverband und an die Regulierungsbehörde, die Finanzmarktaufsicht FINMA, gewandt. Bei Drucklegung des Blickpunkts lag noch keine Stellungnahme vor.

Gegenseitige Kulanz angebracht

Seit Beginn der Coronakrise hat sich herausgestellt, dass sich ein Grossteil der Reiseanbieter und Versicherer einmal mehr auf das Kleingedruckte in ihren AGB beruft und jegliche Kulanz vermissen lässt. Dabei wäre es gerade in dieser Ausnahmesituation angezeigt, sich der Kundschaft gegenüber kulant zu zeigen. Aber auch die Konsumentin, der Konsument hat die Möglichkeit, sich auf Alternativlösungen einzulassen. Gegenseitige Kulanz festigt das Vertrauen, ermöglicht in dieser aussergewöhnlichen Situation für beide Seiten gute und faire Lösungen.

Zu abgesagten Reisen gibt es sehr viele Fragen. Das erfährt unser Beratungsteam seit April: Wir bieten eine Gratis-Beratung für Fragen an, die sich aufgrund der Coronakrise ergeben. Unsere Beratung berücksichtigt selbstverständlich alle aktuellen Entwicklungen. Auch auf unserer Internetseite www.konsumentenschutz.ch/corona finden Sie die richtigen Antworten für all Ihre Fragen.

Melden Sie uns bitte, wenn Sie auf Ihre Frage keine Antwort finden: Wir ergänzen den Fragekatalog laufend.

Wie vorgehen, wenn eine Reise nicht durchgeführt werden kann?

Das Reiserecht ist relativ komplex. Wir stellen die verschiedenen Wege, wie Sie Ihre Ansprüche geltend machen können, zur besseren und verständlichen Übersicht deshalb grafisch dar. Beachten Sie auch: In dieser Ausnahmesituation der Coronakrise ist es nicht ausgeschlossen, dass das aufgezeigte Vorgehen durch kurzfristige Gesetzesänderungen Anpassungen erfährt. Informieren Sie sich regelmässig im Webatgeber auf www.konsumentenschutz.ch/corona.

Reise/Flug kann nicht wie vorgesehen durchgeführt werden, z.B. wegen

- Ein- oder Ausreisesperren
- Ausfall von Transportmitteln (z.B. Flugverbot)
- Nichtantreten der Reise, da touristische Infrastruktur am Ferienort eingestellt ist
- drohender Quarantäne an Destination

Kunde fordert Entschädigung und beruft sich beim Anbieter auf:

Pauschalreisegesetz
(bei ganzen Reisearrangements)

- Recht auf Alternativangebote
- Recht auf Rückvergütung

Fluggastrechteverordnung
(bei individuell gebuchten Flügen)

- Recht auf Kostenrückerstattung
- Recht auf anderweitige Beförderung

Obligationenrecht
(bei individuell gebuchten Reisen)

- Recht auf Kostenrückerstattung
- zu einseitig formulierte AGB sind ungültig

✓ Lösung gefunden

✗ Keine Lösung gefunden

Konsument oder Anbieter macht Alternativvorschläge wie:

- Verschiebung nach freier Wahl
- Minderwertige Reisealternative mit Zusatzleistungen
- Reisealternative für andere Person
- Gutschein für ein höherwertiges Angebot

✓ Lösung gefunden

✗ Keine Lösung gefunden

Konsument hat keine Versicherung

- Omubudsstelle
- Friedensrichter
- Gerichtsverfahren

✗ Keine Lösung gefunden

Konsument hat eine Versicherung:

- Reiseschutz Reiseannullationskostenversicherung mit Jahresprämie
- Bei Buchung abgeschlossene Einzelfallversicherung
- ETI-Schutzbrief bei TCS-Mitgliedschaft
- Krankenkassenzusatzversicherung mit Option Reiseschutz (z.B. Repatriierung)
- Reiseschutz bei Rega Gönnerschaft
- Reiseannullationsversicherung als Kreditkartenoption

✓ Lösung gefunden

E-Patientendossier

Eigentlich war die Vorgabe klar: Seit Mitte April 2020 müssten Patienten die Möglichkeit haben, ein elektronisches Patientendossier (EPD) zu eröffnen. Der Aufbau des Systems ist seit Jahren im Gang, nun kam es aber zu einer Verzögerung: Bund und Kantone, welche den Aufbau koordinieren, haben Mitte Februar bekanntgegeben, dass frühestens im Sommer ein erster Anbieter den Betrieb aufnehmen werde. Die weiteren würden bis im Herbst 2020 folgen. Die Ursache seien Verzögerungen im Zertifizierungsverfahren. Ob dieser Zeitplan eingehalten werden kann oder ob es aufgrund der Corona-Pandemie zu weiteren Verzögerungen kommt, ist noch unklar.

Joghurts unter der Lupe

Der Konsumentenschutz hat eine Reihe von Joghurts verschiedener Anbieter unter die Lupe genommen: Der Zuckergehalt pro 100 Gramm und pro Becher ist sehr unterschiedlich. Wer einen Becher von 250 Gramm isst, nimmt unter Umständen schon mehr Zucker auf, als die WHO für einen ganzen Tag empfiehlt. Mehr unter www.konsumentenschutz.ch/themen/ernaehrung

Bundesrat will keine besseren Geräte

Der Bundesrat lehnt Massnahmen zur Verbesserung von Produkten ab. So will er weder eine längere Garantiedauer von fünf Jahren, noch eine Kennzeichnung der Mindestlebensdauer und Reparierbarkeit von Geräten. Die Dringlichkeit von konkreten Klimaschutz-Massnahmen scheint beim Bundesrat noch nicht angekommen zu sein. Es ist zu hoffen, dass das Parlament die Empfehlungen des Bundesrats missachtet und die Motionen zum Wohle der Konsumenten und der Umwelt umsetzt.

15'000 Gegenstände repariert

Schweizer Repair Cafés nahmen 2019 über 23'000 Gegenstände zur kostenlosen Reparatur entgegen. Zwei Drittel davon konnten repariert werden, was über 15'000 Gegenstände vor dem Abfall bewahrte. Pro Monat sorgen die Repair Cafés also bei 1200 Dingen. Und 1200 Menschen freuen sich, dass ihr lieb-gewonnener Gegenstand wieder funktioniert. Mehr Informationen zu den Repair Cafés, welche der Konsumentenschutz zusammen mit Hunderten Freiwilligen ins Leben gerufen hat, finde Sie unter www.repair-cafe.ch.

Handelsgericht: Kein Recht für Dieselgate-Geschädigte

Weltweit hat VW bereits milliardenhohe Entschädigungszahlungen geleistet. In der Schweiz hingegen weigert sich das zuständige Gericht, sich überhaupt mit der Klage des Konsumentenschutzes zu befassen. Es braucht deshalb Instrumente, damit Recht bekommt, wer Recht hat.



Beim Konsumentenschutz stapelten sich die Beschwerden der rund 6'000 vom VW-Skandal betroffenen Konsumentinnen und Konsumenten.

ct/Fahrzeuge, die vom Dieselskandal betroffen sind, verlieren massiv an Wert. Dies wurde weltweit erkannt und nach zahlreichen Urteilen und Vergleichen zahlt VW Milliarden an Schadenersatzzahlungen.

Und in der Schweiz? Nach gescheiterten Gesprächen mit Amag und VW hatte der Konsumentenschutz 2017 zwei Klagen eingereicht. Mit der ersten Klage sollte das betrügerische Handeln von Amag und VW festgestellt werden. Anfangs 2019 entschied das Bundesgericht, dass an einer solchen Feststellung kein Interesse mehr bestehe.

«Nicht legitimiert»

Mit der zweiten Klage fordert der Konsumentenschutz für rund 6000 Betroffene Schadenersatz. Darauf ist das Zürcher Handelsgericht nicht eingetreten. Der Konsumentenschutz sei nicht legitimiert, eine solche Klage einzureichen. Diesen Entscheid hat der Konsumentenschutz im Januar 2020 an das Bundesgericht weitergezogen. Der Entscheid des Handelsgerichts zeigt, wie lückenhaft das System der Rechtsdurchsetzung in der Schweiz ist. Selbst in einer Angelegenheit, die offensichtlich ist und in der im Ausland bereits x-fache Entscheide zu Gunsten der Konsumenten gefällt worden

sind. In der Schweiz hingegen schlagen sich die Gerichte nach über zwei Jahren Prozesszeit noch immer mit formellen Vorfragen herum. Die inhaltliche Beurteilung der Sache wird dadurch verhindert. Das ist skandalös!

Keine gemeinsame Klage

In der Schweiz fehlen Mittel und Wege, um gemeinsam gegen Anbieter vorzugehen, die ihre Kunden systematisch geschädigt haben. Es gibt zahlreiche Bereiche, in denen Konsumentinnen und Konsumenten oder auch Kleinbetriebe geschädigt werden, aber keinerlei Entschädigungen erhalten. Beispiele in jüngster Zeit:

- gesundheitliche Langzeitschäden durch fehlerhafte Medizinprodukte,
- überhöhte Endkundenpreise wegen Kartellabsprachen,
- wiederholter Ausfall von Telekommunikationsnetzen.

Die prozessrechtlichen Instrumente für ein effizientes gemeinsames Vorgehen müssten in der Zivilprozessordnung (ZPO) geregelt werden. Die ZPO wird zurzeit revidiert. Der Konsumentenschutz setzt sich mit ganzer Kraft dafür ein, dass die notwendigen Rechtsgrundlagen geschaffen werden, damit der Weg vors Gericht nicht mehr wegen zu hohen Kosten verunmöglicht wird.

Konsumthemen in Zeiten der Pandemie

Mit der Pandemie, den Gesundheitsgefahren und mit den notwendigen Massnahmen des Bundes ist plötzlich in unserem Alltag nichts mehr selbstverständlich. Der Konsumentenschutz hilft tatkräftig mit beim Bewältigen der neu auftauchenden Probleme.

Das Team des Konsumentenschutzes setzt sich mit allen Kräften, Kenntnissen und Erfahrungen dafür ein, dass die Konsumenten durch die Folgen der Pandemie nicht über Gebühr zu Schaden kommen. Sie finden auf dieser Seite einen Überblick auf die Themen, welche neben dem Reiserecht (siehe Seite 6 und 7) im Fokus stehen.



Josianne Walpen
Leiterin Verkehr

Fokus öffentlicher Verkehr

Über Wochen wurden die Konsumentinnen und Konsumenten angehalten, den öffentlichen Verkehr (ÖV) zu meiden. Das hiess für die Reisenden, dass General-, Verbund-, Strecken- und Modulabonnements nicht benutzt werden können. Der Konsumentenschutz setzte sich dafür ein, dass die Abo-Inhaber angemessen entschädigt werden. Allerdings hat sich die Alliance Swisspass, der Dachverband des öffentlichen Verkehrs, für eine lückenhafte und komplizierte Lösung entschieden.



André Bähler
Leiter Wirtschaft

Fokus Härtefallfonds

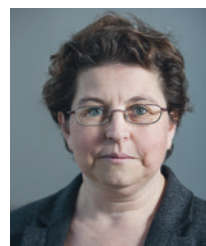
Der Konsumentenschutz forderte vom Bundesrat Ende März die Bildung eines befristeten Härtefallfonds. Der Fonds soll all die erwachsenen Personen unterstützen, deren Einkommen wegen der Coronakrise eingebrochen ist und deren Ansprüche nicht durch andere bereits zur Verfügung gestellten Massnahmen abgedeckt sind. Er soll sicherstellen, dass allen Konsumierenden – als wichtigster Faktor der Volkswirtschaft – weiterhin genügend Kaufkraft zur Verfügung steht. Um Missbrauch vorzubeugen, soll der Bundesrat klare Regeln festlegen.



Ivo Meli
Leiter Gesundheit

Fokus Gesundheit

Als Gegenpunkt zu den Spekulationen, Verschwörungstheorien, Heilsversprechen und gezielten Falschinformationen hat sich der Konsumentenschutz darauf konzentriert, auf seiner Website aktuelle Informationen aus seriösen Quellen zusammenzutragen. Zudem wird laufend über die aktuellen Empfehlungen des Bundesrats und des Bundesamts für Gesundheit (BAG) informiert. Das BAG beantwortete auch offene Fragen des Konsumentenschutzes, nahm dessen Hinweise zur Optimierung der Corona-Informationskampagne entgegen und setzte diese teilweise innert Stunden (!) in die Tat um.



Sandra Morstein
Leiterin
Fundraising/
Marketing

Fokus Spendeneinnahmen

Viele spendenfinanzierte Organisationen sorgen sich vor einem Einbruch der Spendeneinnahmen. Gemäss einer Umfrage des Branchenverbandes Swissfundraising erwarten über 80 Prozent einen Spendenrückgang im Jahr 2020. Diese Zeit ist auch für den Konsumentenschutz besonders ungewiss. Unsere Arbeit wird nicht vom Staat, sondern von vielen engagierten Menschen finanziert. Ohne ihre Beiträge ist unser Einsatz nicht möglich. Gerade in der Krise ist jedoch der Einsatz des Konsumentenschutzes für die Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten elementar wichtig. Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

Beratung

Die bundesrätlichen Massnahmen, um das Corona-Virus zu bekämpfen, haben auch beim Beratungsangebot des Konsumentenschutzes für einen Ansturm gesorgt – die Telefondrängte laufen seit Mitte März heiss: Annullierung von Veranstaltungen, Absage oder Verschiebung von Reisen, Rückerstattung des nicht nutzbaren Fitnessabos und vieles mehr beschäftigt die Ratsuchenden. Der Konsumentenschutz hat entschieden, bis auf weiteres für Fragen rund um Konsum und Corona-Virus eine **kulante, kostenlose telefonische Beratung** anzubieten. Eine umfangreiche Sammlung von Antworten zu Konsumfragen im Zusammenhang mit der Coronakrise finden Sie auf www.konsumentenschutz.ch/corona



Das Beratungsteam mit **Oriana Gubinelli, Cécile Thomi, Samuel Portmann** sowie **Alan Kilic**

«Der Konsumentenschutz schützt vor Übervorteilung»



© Konsumentenschutz

Konsumentenschutz-Gönner **Christian Züst** setzt sich seit Langem für Nachhaltigkeit ein.

sa / Christian Züst verbrachte seine Kindheit in Thalwil-Rüschlikon ganz in der Nähe des Dutti Parks. Der Einsatz von Gottlieb Dutweiler für die Konsumentinnen und Konsu-

menten imponierte ihm – wohlgemerkt, bevor die Migros eine der grössten Wirtschaftsmächte der Schweiz wurde. Dank dieser frühen Sensibilisierung für Konsumentenangelegenheiten war es die logische Konsequenz, dass der mittlerweile pensionierte Chemie-Dozent Gönner beim Konsumentenschutz wurde, denn: «Der Konsumentenschutz schützt vor Übervorteilung».

«Ich kaufe nur Bio-Produkte», sagt der seit über 40 Jahren überzeugte Flexitarier. Nur alle zwei Wochen kommt ein Fisch aus einem lokalen See auf seinen Tisch. Während seiner Tätigkeit an der Ingenieursschule in Burgdorf organisierte er alljährlich einen Nachhaltigkeitstag, um die Studierenden für das wichtige Thema zu sensibilisieren. «Heute sind wir aber immer noch etwa gleich weit wie damals», stellt er ernüchtert fest. Noch immer gebe es Plas-

tikstäbchen, um den Kaffee umzurühren, und auch im Restaurant werde der Kaffee-rahm noch immer in einer Plastikverpackung gereicht, führt er zwei Beispiele an.

Seiner Ansicht nach sollte der Konsumentenschutz gegen das Geschäftsmodell «günstiges Grundgerät, teures Verbrauchsmaterial» von Druckern und elektrische Zahnbürsten vorgehen. Hier bestehe noch Handlungsbedarf, findet er. Dafür, dass wenig Bewusstsein für die Anliegen der

Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz besteht, hat Christian Züst wenig Verständnis: «Wir sind schliesslich 8 Millionen Konsumentinnen und Konsu-

menten». Nationalrätin Prisca Birrer-Heimo engagiere sich auf Bundesebene sehr für die Konsumenten. Er vermisst aber insgesamt beim Parlament das Verständnis für Konsumentenangelegenheiten.

«Billige Drucker und teure Patronen – das ärgert mich!»

Notrecht: Keine grenzenlose Überwachung

Überwachungsmassnahmen und digitale Hilfsmittel sind nützlich, um die Ausbreitung des Coronavirus einzudämmen. Die Eingriffe in die Persönlichkeitsrechte müssen aber verhältnismässig sein, fordert der Konsumentenschutz zusammen mit anderen Organisationen.



© Matthias Luggen

Bleiben die Menschen zu Hause? Smartphone-Daten geben Auskunft.

Über 100 Nonprofit-Organisationen aus der ganzen Welt fordern, dass die digitale Überwachung trotz der Notsituation zur Bekämpfung des Coronavirus die Persönlichkeits- und Menschenrechte nicht untergraben darf. Darunter sind auch der Konsumentenschutz, Amnesty International und die Digitale Gesellschaft.

Smartphone-Daten

Um die Ausbreitung des Coronavirus nachzuverfolgen, kann die Erhebung von Smartphone-Daten hilfreich sein. Das Bundesamt für Gesundheit BAG hat Daten von der Swisscom bezogen, um beispielsweise zu messen, ob die Menschen zu Hause bleiben. Die damit verbundene, notwendige Transparenz besteht jedoch nicht: Das BAG weigert sich nämlich, die entsprechende Verfügung, die dieser Massnahme zugrunde liegt, zu veröffentlichen. Die Digitale Gesellschaft hat daher vorsorglich ein Verfahren gemäss

Öffentlichkeitsgesetz (BGÖ) gegen das BAG eingeleitet. Auf Druck des Eidgenössischen Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragten (EDÖB) haben Swisscom und das BAG inzwischen weiterführende Informationen zur Verfügung gestellt.

Contact Tracing-App

Für das Feststellen von möglichen Infektionsketten könnten sogenannte Contact Tracing-Apps hilfreich sein. Dabei registriert das eigene Handy alle sich in der Nähe befindlichen Mobiltelefone über die Bluetooth-Funktion. Die Reichweite ist auf einige Meter beschränkt, was ungefähr der Ausbreitungsdistanz des Coronavirus entspricht. Um eine datenschutzkonforme Contact Tracing-Technik umzusetzen, müssen jedoch strenge Regeln beachtet werden, fordert der Konsumentenschutz. Die Nutzung einer solchen App muss immer freiwillig sein.



Ratgeber «Weiterbildung in der Schweiz»

Sind Sie auf der Suche nach einer für Sie passenden Weiterbildung? Wie findet man jedoch das richtige Angebot? Das Weiterbildungsangebot in der Schweiz ist umfangreich, kann aber in seiner Vielfalt auch verwirren. Der Konsumentenschutz-Ratgeber enthält eine Übersicht über die verschiedenen Aus- und Weiterbildungswege, die im nachobligatorischen Bereich möglich sind und hilft Ihnen, das für Sie passende Angebot zu finden und auszuwählen.

Fr. 23.–/Nichtgönner Fr. 28.–



Miniratgeber: «AGB – Das Kleingedruckte in fünf Minuten prüfen»

Täglich schliessen wir Verträge ab und akzeptieren «nebenbei» mit einem Klick die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die damit Bestandteil des Vertrages werden. Welche Tragweite haben AGB, sollten diese gelesen werden und was dürfen Unternehmen per AGB regeln? Dieser Miniratgeber soll Sie auf einige wesentlich Punkte hinweisen, so dass Sie sich innert kurzer Zeit einen Überblick verschaffen können und Sie sich so vor unangenehmen rechtlichen Folgen schützen.

Fr. 4.50/Nichtgönner Fr. 9.50



Miniratgeber «Datenschutz – Privatsphäre im digitalen Alltag»

Informationen über uns, unsere Aktivitäten oder sozialen Kontakte sind ein wertvolles Gut und sollten geschützt sein. Die Datenschutz-Grundeinstellungen sind bei Dienstleistungen und Produkten jedoch auf einem tiefen Standard, persönliche Informationen fliessen oft ungehindert zum Anbieter oder zu Dritten. Wer dies verhindern will, muss den Aufwand auf sich nehmen und dem Datensammeln selbst Grenzen setzen. Welche – leider begrenzte – Möglichkeiten es hierfür gibt, zeigt unser aktueller Miniratgeber.

Fr. 4.50/Nichtgönner Fr. 9.50

Jahresbericht 2019 ist online

Der Konsumentenschutz hat 2019 ein bewegtes Jahr erlebt und bei etlichen Themen Fortschritte erzielt. Weniger erfolgreich war der Konsumentenschutz erstaunlicherweise bei Gerichtsverfahren. In unserem Jahresbericht erfahren Sie mehr dazu. Um Ressourcen zu schonen, versenden wir ihn nicht mehr in gedruckter Form. Sie finden ihn auf unserer Website unter www.konsumentenschutz.ch/ueber-uns/jahresberichte.



Alle Veranstaltungen abgesagt

Der Konsumentenschutz bietet in jeder Ausgabe des Blickpunkts verschiedene spannende Veranstaltungen und Gönnerführungen an, unter anderem die seit Jahren beliebten Bundeshausführungen. Für diesen Frühling und Sommerbeginn hatten wir für Sie eine spannende Führung zum Weltacker Attiswil sowie einen Kochkurs für gesunde und ausgewogene Ernährung für ältere Menschen geplant. An einer Abendveranstaltung zur Klimaerwärmung hätte ein weiteres globales Problem thematisiert werden sollen. Der Konsumentenschutz hat mit Bedauern entschieden, aufgrund der unsicheren Lage alle geplanten Veranstaltungen im Frühsommer abzusagen. Wir hoffen, diese zu einem späteren Zeitpunkt nachholen zu können und werden Sie rechtzeitig in den kommenden Blickpunkt-Ausgaben informieren. Wir danken Ihnen sehr für Ihr Verständnis!

IMPRESSUM

Herausgeberin:
Stiftung für Konsumentenschutz
Postfach, 3001 Bern

Postkonto: Konsumentenschutz 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: 29'000 Exemplare
Erscheint vierteljährlich

Layout: Sandra Schwab, www.s-at.ch

Druck: Bruhin Spühler AG, 8630 Rüti (ZH)

Gedruckt in der Schweiz

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 den Konsumentenschutz.

Set «Vorsorgen»: Patienten- und Sterbeverfügung plus Miniratgeber «Ein Testament verfassen»

Viele Menschen verfügen im Moment über mehr Zeit. Zeit, die auch für die Beantwortung wichtiger Fragen genutzt werden kann. Sorgen Sie für sich und Ihre Angehörigen vor.

Wenn Sie möchten, dass Ihre Angehörigen im entsprechenden Fall in Ihrem Sinn entscheiden können, empfehlen wir, Ihre Anweisungen für den Krankheitsfall, Unfall oder Tod in einer Patienten- und Sterbeverfügung festzuhalten. Mit einem Testament können Sie festlegen, was mit Ihrem Nachlass geschehen soll. Das Set umfasst Patienten- und Sterbeverfügung inklusive Vorsorgeauftrag, Organspendeausweis und Kurzverfügung fürs Portemonnaie sowie den Miniratgeber «Ein Testament verfassen».

Fr. 10.–/Nichtgönner Fr. 20.–

Die Produkte sind auch einzeln erhältlich.



Ratgeber «Früh pensionierung planen» mit 25% Gönnerabbat

Mit einer vorausschauenden Planung lassen sich Probleme vermeiden. Auch eine mögliche Früh pensionierung ist sorgfältig und frühzeitig abzuklären. Kann ich mir dies leisten? Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein und welche Punkte sind dabei besonders zu beachten? Profitieren Sie als Gönnerin und Gönner von dem befristeten Spezialangebot. (Angebot gültig bis 30. Juli 2020).

Fr. 29.–/Nichtgönner Fr. 39.–

Freezy Aufbewahrungsbeutel



Der Freezy Aufbewahrungsbeutel ersetzt klassische Einweg-Gefrierbeutel und Plastikdosen und hilft, Lebensmittelabfälle zu verhindern. Geeignet für Saucen, Fleisch, Gemüse, Beilagen und Früchte. Der Freezy ist gefrierfest, mikrowellenbeständig, geschirrspülergeeignet und auslaufsicher. Er ist aus Silikon – robust, lebensmittelecht, platzsparend und wiederverwendbar. Fassungsvermögen: 1 Liter, Grösse: 20 x 18 x 2 cm

Fr. 11.–/Nichtgönner: Fr. 14.–

Früchtesack, 3-er Set

Die Früchtesäcke sind eine nachhaltige Alternative zu den Plastik-Raschelsäcken aus dem Supermarkt. Die Ware wird nach dem Abwiegen in den Fruchtsack eingefüllt. Die Preisetikette kann aussen auf die eingenähte Lasche geklebt werden. Der Früchtesack ist eine sinnvolle Einkaufshilfe mit ökologischem Mehrwert. Waschbar und ein echter Hingucker, da aus Gardinstoff hergestellt. Genäht wird der Fruchtsack im Textilatelier der CONTACT Arbeit - Stiftung für Suchthilfe in Bern.

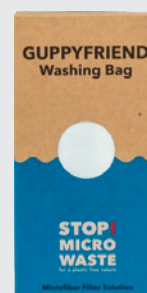
Grösse: ca. 25 x 35 cm

Fr. 12.–/Nichtgönner Fr. 14.–



Zahlreiche Miniratgeber sind in unserem Online-Shop auch als E-Miniratgeber erhältlich. Alle Bestellungen: Mit beiliegender Antwortkarte, per Telefon 031 370 24 34 oder auf www.konsumentenschutz.ch/shop

Dauerbrenner im Sortiment



**Guppyfriend
Waschbeutel**
Gönner Fr. 31.–
Nichtgönner Fr. 35.–



**Starterset mit drei
Bienenwachstüchern**
Gönner Fr. 23.–
Nichtgönner Fr. 27.–



**Ratgeber
«Clever mit Geld
umgehen»**
Gönner Fr. 21.–
Nichtgönner Fr. 26.–



**Set: 2x Kamera-
Abdeckungen plus
2x Datenschutz-
hüllen für Karten
mit RFID-Chip**
Gönner Fr. 10.90
Nichtgönner Fr. 12.90



**Kleberset «Bitte
keine Werbung!»**
Gönner Fr. 3.–
Nichtgönner Fr. 6.–



Unser Kärtchen mit «Fünf Fragen, die Sie Ihrem Arzt stellen sollten» können Sie gratis bestellen.