

Blickpunkt.

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

**Fernsehgebühren:
Hart erkämpfte
50-Franken-Gutschrift**

**Für einen umfassenden
Blick: Ernährungsstrategien**

**Neues Angebot:
Knebelverträge
automatisch erkennen**

**Endlich: Weniger Kosten und
weniger Ärger beim Telefonieren!**

Roaming: Schluss mit hohen Handy-Rechnungen!

Die Handynutzung im Ausland (Roaming) ist nach wie vor sehr teuer. Der Konsumentenschutz konnte 2020 endlich erreichen, dass ab diesem Jahr die Telekom-Kundinnen und -kunden vor hohen Rechnungen geschützt sind und gekaufte Daten- und Telefonpakete neu mindestens 12 Monate gültig sein müssen.

ab/Insbesondere ab und nach den Sommer- und Herbstferien erhält der Konsumentenschutz regelmässig zahlreiche Mails und Telefonate von Personen, die sich über hohe Handy-Rechnungen beschwerten. Grund sind ausnahmslos die Roaminggebühren, bei denen alle Telekomfirmen nach wie vor überhöhte Preise verlangen. Dank dem langjährigen Engagement des Konsumentenschutzes gibt es ab Juli 2021 folgende Verbesserungen beim Roaming:

- Kundinnen und Kunden setzen sich künftig selbst eine Obergrenze (zum Bei-

spiel 10, 20 oder 50 Franken) für die Roamingkosten. Ist diese Limite erreicht, wird die Handynutzung im Ausland automatisch unterbrochen und Sie sind vor einer hohen Rechnung geschützt. Selbstverständlich können die Nutzenden das Roaming wieder freischalten und auch ihre persönliche Obergrenze bei Bedarf erhöhen oder senken. Damit gehören hohe Roaming-Rechnungen nach Auslandsaufenthalten endlich der Vergangenheit an!

- Roamingpakete müssen mindestens 12 Monate gültig sein. Derzeit verfallen sie

oft nach 30 Tagen, auch wenn sie nicht vollständig aufgebraucht wurden.

- Telekomfirmen müssen neu Telefongespräche sekunden- und Internetnutzung kilobytegenau abrechnen. Bisher durften sie zu ihrem Vorteil grosszügig aufrunden. So verrechneten sie ein Gespräch mit einer Dauer von beispielsweise einer Minute und einer Sekunde als zweiminütiges Gespräch bzw. die Datennutzung nur per vollständigen Megabytes.

Werbeanruf-Filter endlich für alle

Dank dem Konsumentenschutz müssen alle Telekomfirmen ihren Kundinnen und Kunden einen Werbeanruf-Filter anbieten. Dieser blockiert unerwünschte Anrufe. Zudem gelten seit diesem Jahr striktere Regeln für Werbeanrufe.

ab/Die Belästigung durch unerwünschte Werbeanrufe gehören für viele Konsumentinnen und Konsumenten seit Jahren zu den grössten Ärgernissen. Das langjährige Engagement des Konsumentenschutzes zeigt Wirkung: ab diesem Jahr wird das Problem entschärft.

- Werbeanruf-Filter: Ab dem 1. Juli sind alle Telekomfirmen verpflichtet, einen sogenannten Werbeanruf-Filter anzubieten. Dieser funktioniert ähnlich wie ein Spam-Filter. Unerwünschte Werbeanrufe werden bereits von der Telekomfirma blockiert und gar nicht mehr zu den Kundinnen und Kunden durchgestellt.

- Diese Werbeanruf-Filter sind bei verschiedenen Anbietenden (etwa Swisscom* und Sunrise) bereits seit längerem im Einsatz und haben sich bewährt. Alle anderen Firmen, zum Beispiel UPC und Salt, müssen nun nachziehen. Unter www.konsumentenschutz.ch/werbeanrufe erfahren Sie, ob Ihre Telekomfirma bereits einen Werbeanruf-Filter anbietet und was Sie, um zu profitieren,

unternehmen müssen. Zudem finden Sie auf unserer Website viele Tipps, wie Sie sich vor lästigen Werbeanrufen schützen können.

- Bisher machten sich Callcenter nur strafbar bei Werbeanrufen auf Telefonnummern mit Sterneintrag im Telefonbuch. Neu wird dieser Schutz auch auf Inhaberinnen und Inhabern von Telefonnummern ausgedehnt, die keinen Eintrag im Telefonbuch haben. Dies trifft auf die meisten Handy-Nummern zu.

- Zudem können neu nicht mehr nur Callcenter, die den Sterneintrag missachten, bestraft werden. Auch Unternehmen, wie zum Beispiel Krankenkassen und Versicherungen können zur Rechenschaft gezogen werden. Denn sie profitieren indirekt von solchen illegalen Anrufen, indem sie den Callcentern Terminvereinbarungen abkaufen oder den Maklerinnen und Maklern Vertragsabschlüsse honorieren.

Seit Anfang Jahr ist zusätzlich eine Branchenvereinbarung der Krankenkassen in Kraft. Sie verpflichten sich, beim Telefonmarketing gewisse Standards einzuhalten.

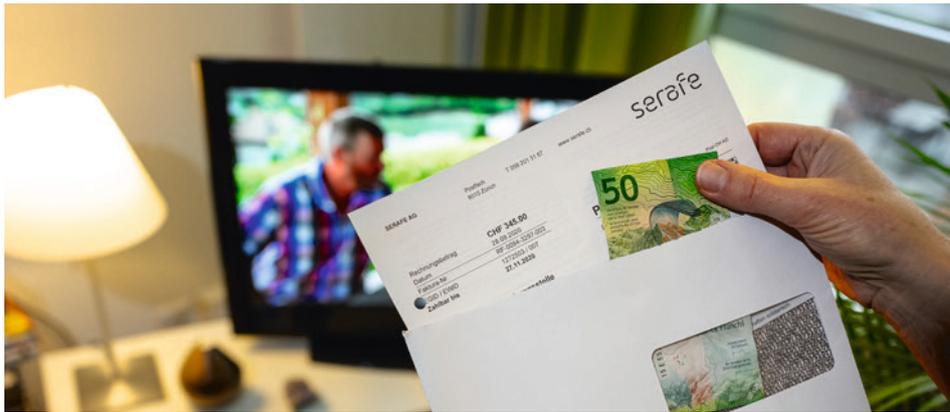
Nicht mehr zulässig sind Anrufe mit unterdrückter oder falscher Nummer, aggressive Verkaufstechniken und das Vortäuschen von Meinungsumfragen, um im Anschluss Angerufenen ein Versicherungsprodukt zu verkaufen oder einen Termin zu vereinbaren. Diese Selbstregulierung gilt auch für Callcenter und alle Vermittlenden, mit denen die Krankenkassen zusammenarbeiten.

Der Konsumentenschutz begrüsst grundsätzlich diese Selbstregulierung, auch wenn es nach wie vor Schlupflöcher gibt. Die lästigen Werbeanrufe werden zwar nicht vollständig verschwinden, können aber deutlich reduziert werden.

*Der Callfilter von Swisscom muss selbstständig aktiviert werden, bei Sunrise ist er automatisch eingeschaltet (Stand Nov. 2020). Aktuelle Informationen unter www.konsumentenschutz.ch/werbeanrufe

Fernsehgebühren: Jeder Haushalt erhält 50 Franken zurück

Weil über Jahre zu Unrecht Mehrwertsteuern auf Radio- und Fernsehgebühren erhoben wurden, erhält jeder gebührenpflichtige Haushalt 50 Franken zurück. Nach jahrelangem Kampf ein grosser Erfolg!



Nicht als Bargeld, aber als Gutschrift auf die nächste Rechnung: Jeder Haushalt erhält 50 Franken gutgeschrieben.

ab/Über Jahre verrechnete die Billag auf Radio- und Fernsehgebühren eine Mehrwertsteuer von 2,5% – zu Unrecht, wie das Bundesgericht im April 2015 entschieden hat. Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) erstattete die zu viel bezahlten Mehrwertsteuern jedoch nicht zurück. Deshalb forderten die Konsumentenorganisationen im Namen von rund 26 000 Gebührenzahlerinnen und -zahlern die Rückerstattung auf dem Rechtsweg ein. Das Bundesgericht hiess in seinem Urteil vom 2. November 2018 die Klage des Konsumentenschutzes gut: Das BAKOM musste die zu Unrecht erhobene Billag-Mehrwertsteuer für den Zeitraum von 2010 bis Mitte 2015 zurückerstatten. Dank diesem Urteil und auch aufgrund des politischen Drucks entschied das BAKOM, nicht nur die klagenden Gebührenzahlenden, sondern alle gebührenpflichtigen Haushalte

pauschal zu entschädigen. Das ist nur mit einer gesetzlichen Grundlage möglich. Das Parlament verabschiedete dieses «Bundesgesetz über die pauschale Vergütung der Mehrwertsteuer auf den Empfangsgebühren für Radio und Fernsehen» im Herbst 2020 definitiv und entschied, dass jedem gebührenpflichtigen Haushalt 50 Franken zurück-erstattet werden.

Die Rückerstattung erfolgt noch 2021 als Gutschrift auf der Serafe-Rechnung (seit 2019 wird die Radio- und Fernsehgebühr nicht mehr von der Billag, sondern von der Serafe erhoben). Sie erfolgt automatisch, die Gebührenzahlenden müssen also nichts unternehmen. Der Konsumentenschutz befürwortet dieses Vorgehen, denn eine individuelle Berechnung des Rückerstattungsanspruchs für jeden einzelnen Haushalt wäre viel zu aufwändig gewesen.

Gebühr sinkt um 30 Franken

Ab 2021 beträgt die Radio- und Fernsehgebühr für Privathaushalte (Serafe) neu 335 Franken statt wie bisher 365 Franken, dies hat der Bundesrat entschieden. Diese Reduktion steht in keinem Zusammenhang mit der Rückerstattung der Mehrwertsteuer. Personen, die Ergänzungsleistungen zur AHV/IV erhalten, werden auf Gesuch von der Abgabe befreit. Haushalte ohne Möglichkeit Radio- oder Fernsehprogramme zu empfangen (z. B. Radio- oder Fernsehgerät, Computer mit Internetzugang, Smartphone oder Tablet oder Autoradio usw.), können sich per Gesuch ebenfalls befreien lassen. Weitere Informationen unter www.serafe.ch



Liebe Leserin, lieber Leser

Jeweils im Herbst planen wir das kommende Jahr. Wegen unserer beschränkten Mittel sind wir gezwungen, bei den vielen wichtigen Themen Prioritäten zu setzen. Das bedingt intensive Diskussionen im Team, bis die Projekt-Auswahl steht. Der knifflige Prozess war für dieses Jahr noch eine Spur anspruchsvoller: Wie lange stellt das Covid-19-Virus unser Leben noch auf den Kopf?

Ein entsprechend aktueller Schwerpunkt in diesem Jahr besteht darin, Vertragsklauseln in den Branchen wie Fitness, Hotels, Kultur-, Sportveranstaltungen oder Weiterbildung zu korrigieren. Konsterniert erlebten wir während des Lockdowns, dass grosse Anbieterinnen und Anbieter – auch solche, die bislang jährlich mehrstellige Millionengewinne auswiesen! – sich dreist oder sogar unlauter verhalten haben. Kleinere Akteurinnen und Akteure hingegen wickelten ihre Geschäfte kundenfreundlich, kulant und fair ab.

Vielfältige Projekte stehen an: alle vom Team freuen sich darauf, ihre Jahresprojekte in Angriff zu nehmen, in denen bereits jetzt viel Herzblut und Engagement stecken.

Ohne Ihre Unterstützung wäre unsere Arbeit jedoch gar nicht möglich: Ihr Beitrag als Gönnerin, Gönner oder Ihre Spende ist unser Antrieb. Sie bestimmen, wie viele «Projekt-Hügel» wir in welchem Tempo erklimmen können.

Für Ihr Vertrauen in unsere Arbeit und Ihre Gönnerschaft oder Spende danke ich Ihnen herzlich!

Sara Stalder, Geschäftsleiterin
s.stalder@konsumentenschutz.ch

Gutscheine: Mindestens fünf Jahre gültig

Nun besteht endlich Klarheit: Es ist nicht zulässig, dass ein Gutschein bereits nach zwei Jahren ungültig wird.

Dies wird nun auch durch ein Gerichtsurteil bestätigt.



Einen Gutschein zu Weihnachten erhalten? Sie können sich Zeit lassen mit dem Einlösen.

ct/Wie lange ist der Gutschein zum Brunch auf dem Berggipfel oder für den Einkauf in einem Modegeschäft gültig? Ist es zulässig, wenn der Gutschein nach zwei Jahren nicht mehr eingelöst werden kann? Das Gesetz regelt diese Frage nicht direkt. Jedoch enthält es allgemeine Vorschriften

darüber, wie lange Forderungen durchgesetzt werden können. Man spricht vom sogenannten Verjährungsrecht. Demnach verjährt die Einlösungsfrist für kleinere Waren oder Dienstleistungen – etwa Bücher, Elektroartikel, Kleider, Spielsachen, Lebensmittel oder auch einen Restaurant-

besuch – nach fünf Jahren. Bei Reisen, Theater- und Musicalbesuchen oder Hotelübernachtungen sind es zehn Jahre. Der Konsumentenschutz hat wie zahlreiche Rechtsexpertinnen und -experten seit langem darauf hingewiesen, dass eine zeitliche Begrenzung eines Gutscheins auf nur ein oder zwei Jahre nicht zulässig ist. Ein Gerichtsurteil aus dem Kanton Solothurn bestätigt dies nun: Ein Gutschein für eine Ballonfahrt wurde nach zwei Jahren nicht mehr akzeptiert. Das Gericht befand hingegen, dass die bereits bezahlte Ballonfahrt während zehn Jahren eingefordert werden könne. Somit steht nun gerichtlich bestätigt fest: Die gesetzlichen Verjährungsfristen sind zwingendes Recht und dürfen durch den Ausstellenden des Gutscheins nicht verkürzt werden.

Näheres zu dem Thema finden Sie in unserem Online-Ratgeber auf www.konsumentenschutz.ch unter der Rubrik Einkaufen.

Datenschutzgesetz mit Lücken

National- und Ständerat haben das neue Datenschutzgesetz (nDSG) verabschiedet. Mit dem Ergebnis ist der

Konsumentenschutz nicht zufrieden: Neben Verbesserungen gibt es weiterhin grosse Lücken.

lj/Die Totalrevision des Datenschutzgesetzes (DSG) bringt zahlreiche Neuerungen. Sie waren längst überfällig. Seit 1992 wurden nur einzelne Bestimmungen angepasst. Damals waren weltweit eine Millionen Computer mit dem Internet verbunden – heute sind es über 22 Milliarden Geräte. Den hohen Herausforderungen ist aber auch die neue Vorlage nicht gewachsen: Das Revisionsziel wurde verfehlt. Das Erfreuliche zuerst: Im überarbeiteten Gesetz wird höchster Datenschutz als Standardeinstellung verlangt. Dienste und Geräte müssen mit den strengsten Datenschutzeinstellungen ausgeliefert werden

(englisch privacy by default genannt). Standardmässig darf also nur das für den Verwendungszweck nötige Minimum an Personendaten bearbeitet werden. Ein Resultat dieser Neueinstellung sind datensparsamere Dienstleistungen und Geräte, solange sie nicht durch die Nutzerin oder den Nutzer selbst geändert werden. Unerfreulich ist, dass dem neuen Datenschutzgesetz der Biss der europäischen Datenschutz-Grundverordnung fehlt. Es braucht keine ausdrückliche Einwilligung ins Profiling durch Private, so lange kein «hohes Risiko» besteht. Auch in den Bereichen Transparenz, Wahlfreiheit und Daten-

portabilität reicht das Schweizer Gesetz nicht an die EU Grundverordnung heran. Es wird sich zeigen, ob die EU ihren Angemessenheitsbeschluss unter diesen Umständen erneuern wird. Wenn die EU beschliesst, dass das Datenschutzniveau in der Schweiz nicht ausreicht, kann das für den Datenfluss zwischen der EU und der Schweiz gravierende Folgen haben. Der Konsumentenschutz wird sich auch in Zukunft für einen stärkeren Datenschutz einsetzen; Konsumentinnen und Konsumenten müssen transparent auf Datenbearbeitungen hingewiesen werden und ihre Zustimmung freiwillig abgeben können.

Für und wider das E-ID-Gesetz

Die elektronische, sichere Identifizierung ist längst fällig. Nach Auffassung des Konsumentenschutzes ist dies eine Aufgabe des Bundes. Das vorliegende Gesetz legt die E-ID zwar in die Hände privater Firmen, berücksichtigt aber gleichzeitig für Konsumentinnen und Konsumenten wichtige Punkte. Für die Abstimmung Anfang März spricht sich der Konsumentenschutz daher nicht gegen das Gesetz aus.

Die E-ID ermöglicht die Identifizierung von natürlichen Personen im elektronischen Geschäftsverkehr. Die Einführung einer elektronischen Identität durch den Bund fordert der Konsumentenschutz seit Jahren. Denn sie schafft Rechtssicherheit im Geldverkehr und im zunehmend online betriebenen Handel.

Im Juni 2019 veröffentlichten der Konsumentenschutz und weitere Organisationen eine repräsentative Umfrage: Eine überwältigende Mehrheit der Befragten bestätigte die Forderung des Konsumentenschutzes, wonach eine E-ID vom Staat herausgegeben werden muss. Die Umfrage erregte grosses mediales Aufsehen und erzeugte enormen Druck auf das Parlament.

Datenhunger gebremst

Die Gesetzesvorlage hat das Parlament daraufhin bezüglich Daten- und Konsumentenschutz massiv verbessert: Eine staatliche Kommission schaut den privaten Herausgebern der E-ID auf die Finger. Je nach Sicherheitsrelevanz des Rechtsgeschäfts erhalten die Firmen durch die Verwendung der E-ID mehr oder weniger Personendaten der Kundschaft. So werden beim Online-Shopping beispielsweise wesentlich weniger Daten freigegeben als beim Online-Banking. Besonders wichtig ist dem Konsumentenschutz, dass die Firmen ihre Dienstleistungen mit niedrigem Sicherheitsniveau nicht von der Nutzung der E-ID abhängig machen dürfen.

Einfache Alltagsgeschäfte, die man etwa bei der SBB, der Post oder in Webshops abwickelt, werden auch zukünftig ohne den Einsatz einer E-ID möglich sein: Wer keine elektronische Identität will, sollte darauf verzichten können.

Gefahr von Wildwuchs

Das neue Gesetz erlaubt, dass private Unternehmen eine E-ID betreiben. Ein schweizerisches Konglomerat namens SwissSign Group steht bereits in den Startlöchern. Das entspricht nicht der Forderung des Konsumentenschutzes nach einem staatlichen System. Doch sollte die Vorlage verworfen werden, besteht die reale Gefahr, dass sich private Identifizierungsdienste etablieren, unbehelligt ihre eigene Regeln schaffen und den Staat vor vollendete Tatsachen stellen. In einem solchen Szenario würden Datenschutz und die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten kaum eine Rolle spielen.

Die aufgeführten Punkte können unterschiedlich gewichtet werden. Der Konsumentenschutz beschliesst deshalb die Stimmfreigabe für die Abstimmung vom 7. März 2021.

Post: Neuerungen in der Grundversorgung

Ab diesem Jahr gelten diverse Neuerungen in der Grundversorgung durch die Post: Tageszeitungen müssen spätestens bis 12.30 Uhr im Briefkasten liegen. Zudem muss neu grundsätzlich jedes ganzjährig bewohnte Haus mit Briefen und Zeitungen beliefert werden. Falls es in Ausnahmefällen mit der Zustellung Probleme gibt, muss die Post eine Ersatzlösung anbieten. Bis Ende 2020 mussten die Postzustellenden abgelegene Häuser ausserhalb von Siedlungsgebieten nicht zwingend bedienen.

Öffentlicher Verkehr spurt langsam

Mit dem vielerorts üblichen Homeoffice nutzen viele Angestellte ihre Abos kaum mehr. Die Allianz SwissPass, der Verbund öffentlicher Verkehrsbetriebe, reagiert aber sehr zögerlich. Auf eine Anfrage des Konsumentenschutzes wollte sie von kulanteren Bedingungen nichts wissen, auch neue, flexiblere Abos sind (noch) nicht in Sicht.

Gentechnatorium

Das Gentechnatorium soll vier weitere Jahre lang in Kraft bleiben: Geht es nach dem Willen des Bundesrates, soll es auch nach Ende 2021 in der Schweiz verboten sein, gentechnisch veränderte Pflanzen anzubauen. Dies ist ganz im Sinne der Konsumentinnen und Konsumenten. Der überwiegende Teil steht der grünen Gentechnik nach wie vor ablehnend gegenüber, wie neue Befragungen zeigen.

Replay-TV-Tarife

Anfang 2021 sollte der neue Replay-TV-Tarif in Kraft treten (wir berichteten im Blickpunkt Oktober 2020). Nach langen Verhandlungen konnten sich die Rechteinhaberinnen, Netzbetreibenden und Nutzungsorganisationen einigen. Die SRG hatte schon früher verlangt, bei den Tarifverhandlungen direkt dabei zu sein. Nun wurde entschieden, dass der bisherige Replay-TV-Tarif gültig bleibt, bis das Bundesgericht über die Frage der Stellung der SRG entschieden hat.



Nachhaltige Ernährung geht alle an

Die Art und Weise, wie wir uns ernähren, belastet unseren Planeten enorm – stärker noch als das Wohnen oder die Mobilität. Höchste Zeit gegenzusteuern und Konsumentinnen und Konsumenten, vor allem aber auch Unternehmen und die Politik in die Pflicht zu nehmen.

jw/Beim Bauen oder Umbauen kommen heute in der Regel Heizungen mit erneuerbaren Energien zum Zug. Selbst wenn uns nicht gerade Covid-19 einen Strich durch die Reisepläne macht, verzichten wir häufiger auf Flugreisen. Auf unseren Tellern landen auch vegetarische oder sogar vegane Gerichte. Doch trotz dieser Bemühungen ist die vom Menschen verursachte Umweltbelastung immer noch viel zu hoch. Denn es ist ein kleiner Anteil der Bevölkerung, der sich konsequent bemüht, seinen ökologischen Fussabdruck zu verringern. Dabei haben wir es in der Hand: mit unserem Kaufverhalten sind wir in der Lage, das ganze Ernährungssystem – von der Heu- bis zur Essgabel – auf Nachhaltigkeit zu trimmen. Es würde sich lohnen! Die Ernährung verursacht knapp 30% der gesamten Umweltbelastung. Es gibt für Konsumentinnen und Konsumenten viele Möglichkeiten, bei der Ernährung auf mehr Nachhaltigkeit zu setzen: Der Ratgeber ÖKOlogisch orientiert darüber ausführlich (siehe Hinweis unten rechts).

Die Gründe, weshalb nicht längst nur nachhaltige Produkte und Angebote genutzt

werden, sind aber vielschichtig: Angebotsvielfalt, Preisgestaltung, mangelnde Transparenz und Informationen sind nur einige Stichworte dazu. Die Verantwortung liegt zudem nicht allein bei den Konsumierenden.

Beispiel Politik

Weder die Unternehmen noch die Politik haben ihre Aufgaben bisher gemacht. Etwa 40 Milliarden Franken Subventionen schüttet der Staat jährlich an Subventionen und Unterstützungsbeiträgen für Natur schädigende oder sogar zerstörerische Leistungen aus, schätzt die Umweltschutzorganisation Pro Natura (siehe www.pronatura.ch, Suchbegriffe Studie und Artenvielfalt). Ein Teil davon fliesst auch in die Landwirtschaft. Eine grundsätzliche Bindung dieser Gelder an eine nachhaltige Produktion könnte richtungsweisend sein.

Druck steigt

Viele Konsumentinnen und Konsumenten sind mit der heutigen Politik nicht zufrieden: das zeigen die verschiedenen Initiativen, über die wir in den letzten Jahren abgestimmt haben oder noch abstimmen werden – etwa die Trinkwasser-Initiative

oder Pestizid-Initiative. Auch das Referendum zum Freihandelsabkommen (vgl. S. 7) ist mit der Frage verknüpft, welchen Handel und welche Produktion wir – hier in Bezug auf Palmöl – unterstützen wollen. Der Druck auf die Landwirtschaft und die Politik, die Bedürfnisse der Bevölkerung ernst zu nehmen, wird also immer grösser.

EU geht voran

Die EU hat diesbezüglich grosses vor: Der «Green Deal» setzt sich zum Ziel, die EU bis 2050 klimaneutral zu gestalten. Er sieht weitreichende Massnahmen im Bereich Biodiversität, Landwirtschaft und Ernährung vor – und bezieht auch die Bedürfnisse der Konsumentinnen und Konsumenten nach mehr Information und Transparenz bei den Lebensmitteln mit ein.

Von einem solchen Richtungswechsel ist die Schweiz noch weit entfernt. Es wird jedoch immer deutlicher, dass ein Flickenteppich an Massnahmen nicht zielführend ist. Es braucht eine übergeordnete Ernährungsstrategie, die eine gesunde und nachhaltige Ernährung zum Ziel hat.



Neuer Ratgeber ÖKOlogisch

Was wir kaufen und konsumieren wirkt sich sehr direkt auf unsere Umwelt aus. In den Verkaufsregalen finden wir zu jeder Zeit Produkte aus aller Welt. Der neue Ratgeber «ÖKOlogisch – Fakten, Wissen, Tipps – nachhaltiger konsumieren in der Schweiz» zeigt, wo jede und jeder von uns etwas bewirken kann. Die Informationen und Anregungen betreffen neben Lebensmitteln auch andere Konsumgüter sowie das Reisen. Der Ratgeber, herausgegeben vom Konsumentenschutz und der Edition Beobachter, kostet für Gönnerinnen und Gönner Fr. 34.–, für alle anderen Fr. 39.– und kann über die beiliegende Antwortkarte sowie über www.konsumentenschutz.ch/shop bezogen werden.

A photograph of a person's arm reaching into a field of golden wheat at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow and long shadows. The person is wearing a blue t-shirt. The background shows a vast field of wheat stretching to the horizon under a clear sky.

Freihandel: Knacknuss Palmöl

Das Freihandelsabkommen mit Indonesien sieht Auflagen bezüglich nachhaltiger Palmöl-Produktion vor. Der Konsumentenschutz anerkennt grosse Pluspunkte in diesem Abkommen, bestehende Defizite werden aber nicht ausgeräumt. Für die Abstimmung im März legt der Konsumentenschutz deshalb weder ein Ja noch ein Nein zum Referendum fest.

Die Schweiz hat als Mitglied der EFTA ein Freihandelsabkommen mit Indonesien ausgehandelt. Erstmals haben Auflagen für eine nachhaltigere Palmöl-Gewinnung in einem solchen Abkommen Eingang gefunden. Denn der ungebremste Welthunger nach Palmöl hat schwerwiegende Konsequenzen: Massive Brandrodungen von Urwäldern, Biodiversitätsverlust, Klimabelastung und soziale Missstände haben viele Organisationen und Konsumentinnen und Konsumenten aufgeschreckt. Auch der Konsumentenschutz setzt sich im Rahmen einer Palmöl-Koalition für mehr Transparenz und eine nachhaltigere Produktion ein. Der Druck zeigt Wirkung: Im Abkommen ist der Freihandel mit herkömmlichen Palmöl nicht eingeschlossen. Der Import des Rohstoffes ist an Nachhaltigkeits-

bestimmungen geknüpft. Kritisch ist hingegen, dass ein solcher Nachweis über das Nachhaltigkeitslabel «Roundtable on Sustainable Palm Oil» (RSPO) erfolgen soll. RSPO wird seit Jahren kritisiert, weil es ungenügend sei, insbesondere bezüglich der Kontrollen.

Gegen das Abkommen wurde das Referendum ergriffen. Das Stimmvolk wird sich am 21. März 2021 dazu äussern können. Der Konsumentenschutz empfiehlt weder ein Ja noch ein Nein, sondern legt die Pro- und Contra-Argumente des Abkommens offen. Das ausführlichere Argumentarium können Sie unter www.konsumentenschutz.ch/freihandelsabkommen nachlesen.

Ein Reparatur-Label muss her

Eine landesweite Umfrage der Konsumentenschutzorganisationen zeigt klar: Ein Label muss her, das die Reparierbarkeit von Elektrogeräten bewertet. Die Politik ist gefragt.

rw/Ja, es braucht ein Kennzeichnungssystem, das die Reparierbarkeit von Elektro- und Haushaltsgeräten bewertet: Das sagt die überwältigende Mehrheit der 2'665 Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten, die sich an der nicht repräsentativen Umfrage der Allianz der Konsumentenorganisationen (ACSI, Konsumentenschutz, FRC) beteiligt haben.

Lebensdauer und Reparierbarkeit sind wichtig

Die Lebensdauer eines Haushaltsgerätes ist für die Befragten ein entscheidender (64% der Teilnehmenden) oder wichtiger

(35% der Teilnehmenden) Faktor für ihren Kaufentscheid. Nur 1% Prozent betrachtet ihn als unwichtigen Faktor.

Ein Label, das die Reparierbarkeit von Produkten nach objektiven Kriterien bewertet, wäre für die klare Mehrheit der Konsumentinnen und Konsumenten ein entscheidender (58%) oder wichtiger (39%) Faktor. 96% der Befragten wären zudem bereit, mehr für ein Produkt zu bezahlen, das präzise Garantien für die Reparierbarkeit anbietet. 77% würden sogar ein Verkaufsverbot für bestimmte Produkte unterstützen, die nicht repariert werden können.

Frankreich ab 2021 mit Reparatur-Label

In Frankreich werden ab 2021 Smartphones, Laptops, Fernseher, Waschmaschinen und Rasenmäher ein Label mit einem «Reparierbarkeitsindex» tragen. Es bewertet den Grad der Reparierbarkeit von Produkten nach objektiven Kriterien. Ein Umstand, der die Firmen dazu veranlassen wird, verstärkt Produkte anzubieten, die langlebiger und reparaturfähiger sind. Das kommt der Umwelt und den Konsumentinnen und Konsumenten zugute. Die Politik muss nun dafür sorgen, dass auch in der Schweiz reparierfähige Geräte auf den Markt kommen.

Masken: Informationen fehlen

Es sind viele ungeeignete und falsch deklarierte Masken in Umlauf: Der Vorstoss von Konsumentenschutz-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo fordert mehr Informationen über Qualität und Eignung der Masken.



Schützt sie oder schützt sie nicht? Beim Kauf von Masken fehlen die entsprechenden Informationen.

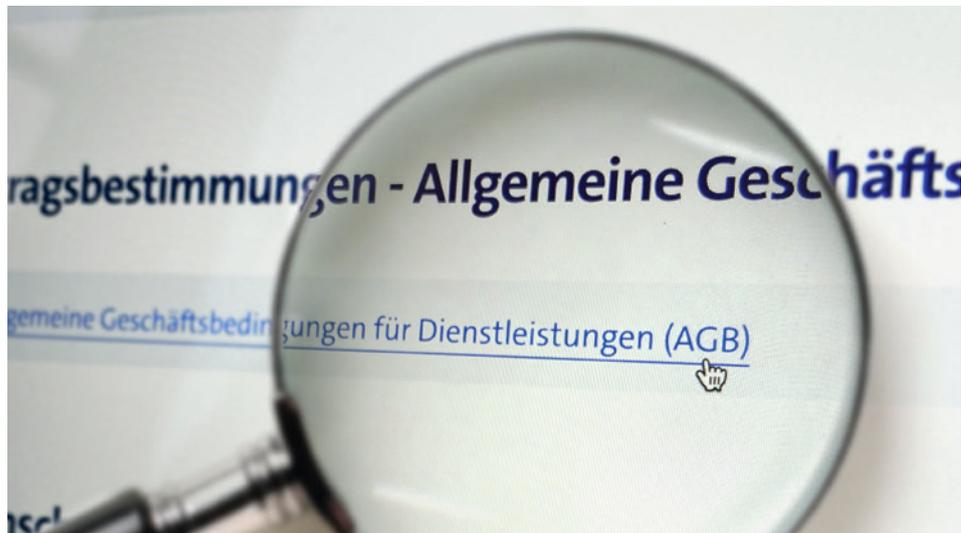
mf/Das Tragen von Masken ist mit dem Beginn der zweiten Corona-Welle unerlässlich geworden. Seit letztem Herbst gehören sie im Verkehr, in Geschäften und vielen anderen Situationen im öffentlichen Leben mit dazu. Wie jedoch Recherchen von «Kassensturz» zeigen, werden eine Vielzahl

an untauglichen oder falsch gekennzeichneten Masken im Detailhandel angeboten. Solche Produkte schaden dem Vertrauen der Bevölkerung in das Schutzmaterial, so dass nicht nur die Wirksamkeit unzureichend ist, sondern auch die Disziplin beim Umsetzen der BAG-Empfehlungen nachlassen kann.

Stiftungsratspräsidentin und Nationalrätin Prisca Birrer-Heimo hat aus diesem Grund eine Interpellation eingereicht. Sie fordert darin, dass nur Masken verkauft werden, die korrekt und gut erkennbar deklariert und geeignet für den Schutz vor dem Virus sind. Der Bund solle deutlich kommunizieren, anhand welcher Eigenschaften geeignete Masken erkennbar seien. Damit sich auch Laien einfach informieren können, welche Masken die entsprechenden Normen erfüllen, wäre ein einheitliches, vom Bund definiertes Label hilfreich. Ein solches erleichtere den Maskenkauf und stärke das Vertrauen der Bevölkerung in das Schutzmaterial. Das alleine reicht aber noch nicht aus: Der Bund müsse verhindern, dass falsch gekennzeichnete oder ungenügend schützende Masken in Umlauf kommen und falls dies doch geschehe, diese zurückrufen. Dies betreffe sowohl medizinische Masken als auch Hygienemasken und «Community Masks». Bei Redaktionsschluss dieser Ausgabe war noch nicht klar, wie der Bundesrat auf diesen Vorstoss reagiert.

Knebelverträge sofort erkennen

Das seitenlange, mühsame Kleingedruckte zu lesen, übernimmt nun eine Website: Das «AGB-Check-Tool» entdeckt automatische Vertragsverlängerungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen.



Verlängert sich der Vertrag automatisch? Dies lässt sich auf der Website des Konsumentenschutzes automatisch und sekundenschnell überprüfen.

Das AGB-Check-Tool ist aus einer Zusammenarbeit der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen ACSI, Konsumentenschutz und FRC sowie jungen engagierten Fachleuten aus München entstanden. Mit diesem Tool können Konsumentinnen und Konsumenten mit wenigen Klicks erkennen, ob die AGB eines Unternehmens automatische Vertragsverlängerungen vorsehen.

Gut versteckt

Vor über einem Jahr trat eine junge Juristin aus München an den Konsumentenschutz heran. Sie wollte ein einfaches Auffinden und eine inhaltliche Bewertung der gut versteckten automatischen Vertragsverlängerungen erreichen. Wer die oft seitenlangen Bedingungen nicht vollständig liest, riskiert in eine teure Abo-Falle zu tappen. Dieses Risiko gehen fast alle ein: gemäss wissenschaftlichen Studien lesen nur maximal 0.2% der Konsumentinnen und Konsumenten ihre online abgeschlossenen Verträge durch. In drei von vier Fällen ist der Grund nachvollziehbar: Entweder ist der Inhalt der AGB zu komplex oder das Lesen zu zeitaufwändig.

Mit dem AGB-Check-Tool wird dieses Problem gelöst. Über eine Website oder ein Browser-Plugin können AGBs in wenigen

Sekunden überprüft werden. Die künstliche Intelligenz erkennt sowohl gängige als auch seltene Formulierungen für automatische Verlängerungen.

Achtung rot!

Das Ergebnis der AGB-Analyse wird mit einer Ampel einfach und verständlich dargestellt. Ist die Ampel grün, wurden keine automatischen Vertragsverlängerungs-Klauseln gefunden. Steht die Ampel auf orange, verlängert sich der Vertrag zwar automatisch – weist aber vorgängig darauf hin. Eine rote Ampel signalisiert eine (oder mehrere) automatische Vertragsverlängerungs-Klauseln. Die Folge: Innerhalb weniger Sekunden wissen Konsumentinnen und Konsumenten auch ohne juristische Kenntnisse, ob sich ein Vertrag automatisch verlängert. Sie können abwägen, ob Sie den Vertrag dennoch abschliessen möchten oder nicht.

Das AGB-Check-Tool ist unter www.konsumentenschutz.ch/agb-check verfügbar. Weitere nützliche Funktionen sind geplant und in Abklärung. Der Konsumentenschutz hofft, dass Sie das Tool effizient vor unerwünschten Vertragsverlängerungen schützt.



Aathavan Theivendram
Zivildienstleistender

Ein Plastikteilchen bricht ab, ein Transistor schmort durch oder das Netzteil steigt aus – wir alle kennen das. Elektro-Geräte gehen oft viel zu früh kaputt und meist aus unerfindlichen Gründen. Obwohl der Schaden minimal ist, lässt sich das Gerät nicht oder nur mit unverhältnismässigem Aufwand und hohen Kosten reparieren.

Besonders auffällig wird es, wenn das geschätzte Elektro-Gerät kurz nach Ablauf der Garantie seinen Dienst versagt. Dann kommen Zweifel an der Glaubwürdigkeit der Produktionsfirmen auf und der Verdacht, dass umsatzgierige Konzerne eine Art Ablaufdatum in die Geräte einbauen. Natürlich um ihren Profit zu maximieren. Hatten Sie nicht auch schon solche Vermutungen?

Ich auf jeden Fall! Erst kürzlich hat mein Drucker seltsamerweise keine Blätter mehr ausgedruckt. Obwohl noch genügend Tinte vorhanden war – die nebenbei gesagt, absolut übersteuert ist. Der Drucker zeigte lediglich eine kryptische Fehlermeldung an und verweigerte das Ausdrucken. Als ich im Geschäft nach einer Reparaturmöglichkeit fragte, wurde mir freundlich ein neues Gerät angepriesen. Das Ganze fühlte sich schon ziemlich befremdlich an: Ein Zufall, dass die Herstellungsgarantie gerade vor zwei Monaten abgelaufen war?

Mein Vater schwärmt gerne noch von den Elektro-Geräten aus den letzten Jahrzehnten. Die sind seiner Meinung nach an Qualität, Langlebigkeit und vor allem Reparaturfähigkeit unerreicht. Immerhin wird das Reparieren wiederentdeckt, zum Beispiel in den Repair Cafés in über 150 Ortschaften der Schweiz.

Mehr über die Repair Cafés finden Sie unter www.repair-cafe.ch

Skigebiet geschlossen – was nun?

Muss ein Skigebiet coronabedingt den Betrieb einstellen, so müssen sich die Gäste nicht alles gefallen lassen. Auch bei Ferienreisen müssen die Kundinnen und Kunden nicht einseitig das ganze Risiko tragen.



Skifahren und Reisen unter erschwerten Bedingungen: Welche Rechte haben die Kundinnen und Kunden?

ct/Die Skisaison 2019/20 endete abrupt: Nahezu von einem Tag auf den anderen mussten die Bergbahnen ihren Betrieb einstellen. Bereits bezahlte Saisonabonnemente konnten nicht mehr genutzt werden. Die Bedingungen für die Skisaison 2020/21 standen bei Redaktionsschluss dieser Ausgabe auf unsicheren Füßen bzw. Brettern.

Wiederum stellt sich die Frage, welche Möglichkeiten und rechtlichen Ansprüche Konsumentinnen und Konsumenten bei bezahlten, aber wertlos gewordenen Abos und Tickets haben. Die meisten Skigebiete scheinen sich auf einen möglichen zweiten Lockdown vorbereitet zu haben. Aber auch wenn An-

bietende die Folgen einer Betriebsschließung neu im Kleingedruckten regeln, bedeutet das nicht, dass Sie sich als Gast alles gefallen lassen müssen. Eine zu einseitige Verteilung von Rechten und Pflichten zu Lasten der Gäste ist rechtlich nicht zulässig.

Wer nicht Ski fährt und endlich wieder einmal in die Ferne schweifen will, hat für die kalte Jahreszeit vielleicht eine Reise in ein warmes Land mit Sonne und Meer gebucht. Auch derartige Reisen – seien sie über ein Reisebüro oder individuell gebucht – stehen unter dem Damoklesschwert von Covid-19. Nicht immer sind Bedingungen und Ansprüche vertraglich klar geregelt. Die beste Absicherung besteht nach wie vor bei Pauschalreisen, die über ein Reisebüro gebucht worden sind.

Zu diesen und zahlreichen anderen Fragen finden Sie Antworten in unserem Online-Ratgeber www.konsumentenschutz.ch/onlineberater unter Rechtsfragen – Corona-Krise.

«Veränderung ist ein Prozess»



Simone Wehrli Adhikari fordert mehr Transparenz, um die Konsumentscheide bewusst treffen zu können.

mf/Simone Wehrli Adhikari ist seit vier Jahren Gönnerin des Konsumentenschutzes und möchte sich bald selbst zur «Förderin» befördern. Per Zufall sei sie damals auf den Konsumentenschutz gestossen. Mit ihrer Unterstützung möchte sie ihre Dankbarkeit zeigen, denn sie schätzt die sensibilisierende Arbeit des Konsumentenschutzes sehr. Als Naturheilpraktikerin arbeitet sie selbstständig in eigener Praxis in Aarau, mit Fachrichtung Traditionelle Europäische

Naturheilkunde und Schwerpunkt Kinder- und Frauenheilkunde. Mit Konsum verbindet die Küttigerin die bewusste Entscheidung, was sie zu sich nehmen und welche Geschichte mit dem Konsumgut verbunden ist. Zudem ist sie überzeugt, «dass jede und jeder einzelne von uns in der Verantwortung steht, durch unser Konsumverhalten das Angebot zu beeinflussen. Die Veränderung der Welt hat in uns selber ihren Ursprung». Sie gestaltet ihren Konsum daher bewusst und sparsam. Etwas neu zu kaufen, ist für sie nur eine von vielen Optionen. Einen Gegenstand im Repair-Café zu reparieren oder mit Freundinnen passende Kleider zu tauschen, erfülle sie hingegen mit Glück. «Ich weiss, dass Veränderung immer ein

«In meiner Familie bin ich bekannt dafür, mir Dinge auszuleihen».

Prozess von innen nach aussen ist». Sie bemühe sich entsprechend umweltschonend zu konsumieren.

Simone Wehrli Adhikari berechnet ihren ökologischen Fussabdruck und verfolgt die «Nachhaltigkeitsstatistik» auf der Abrechnung der Grossverteiler, um ihren Konsum

kritisch zu hinterfragen: Hilfreich für sie wäre zudem ein Wertesystem, das den Energieverbrauch von Produkten von der Herstellung bis zur Entsorgung aufzeigt. Da-

neben schätzt sie auch den Blickpunkt, der immer wieder neue, ihr noch wenig vertraute Themen aufgreift, bei denen Handlungsbedarf besteht. Neben den Broschüren, von denen sie viele besitzt, möchte sie gerne in Zukunft weitere Veranstaltungen des Konsumentenschutzes besuchen.

Dank an unsere Gönnerinnen und Förderer



Gemeinsam für die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten im Einsatz: Präsidentin Prisca Birrer Heimo und Geschäftsleiterin Sara Stalder.

Sehr geehrte Gönnerinnen und Gönner, sehr geehrte Unterstützerinnen und Förderer

Ein sehr ungewöhnliches Jahr liegt hinter uns! In der Corona-Krise war auch der Konsumentenschutz auf verschiedenen Ebenen gefordert, als Mitarbeitende aus dem Homeoffice, als Verhandlungsteilnehmerin ebenso wie als Ratgeberin. Die Fragen und Probleme der Menschen waren vielfältig. Insbesondere in der Krise ist es wichtig, dass die Konsumentinnen und Konsumenten eine starke Vertretung haben! Wir richteten deshalb umgehend eine kostenlose Corona-Beratungen ein, die sehr rege genutzt wurde. Mit Ihrer Gönnerinnen- und Förderschaft tragen Sie wesentlich dazu bei, dass wir für Sie und Ihre Interessen da sein können. Dafür **danken wir Ihnen herzlich!** Je mehr Menschen sich hinter unser Engagement stellen, desto mehr können wir erreichen.

Für das neue Jahr wünschen wir Ihnen von Herzen alles Gute, einen gelassenen Umgang mit den Herausforderungen und vor allem eine gute Gesundheit! Wir freuen uns darauf, uns mit Ihnen und zusammen mit dem engagierten Konsumentenschutz-Team weiterhin mit aller Kraft für die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten einzusetzen. Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

P. Birrer-Heimo

Prisca Birrer Heimo
Stiftungsrats-Präsidentin

S. Stalder

Sara Stalder
Geschäftsleiterin

Der Jahresbeitrag beträgt für Gönnerinnen Fr. 60.– und für Förderer Fr. 120.–. Sie können Ihren Beitrag auch über ein Lastschriftverfahren bei Ihrer Bank oder als «Debit Direct» bei der Postfinance abwickeln. Wenn Sie sich für diesen Weg entscheiden, senden Sie uns bitte die Antwortkarte mit dem entsprechend ausgefüllten Abschnitt zu. Das Lastschriftverfahren ist jederzeit kündbar und jede Belastung wird Ihnen schriftlich angezeigt.

Vorerst keine Führungen

Aufgrund der aktuellen Corona-Entwicklung hat der Konsumentenschutz entschieden, im Frühling 2021 keine Anlässe für Gönnerinnen und Förderer anzubieten. Dies betrifft die Bundeshaus- und Gönnerinnen-Führungen sowie die Förderer-Anlässe. Zu hoch ist aktuell die Wahrscheinlichkeit, dass Anlässe kurzfristig abgesagt werden müssten.

Es ist schade, wenn viel Aufwand in die Auswahl und Organisation der Anlässe gesteckt wird, sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer auf den Anlass freuen und dieser dann nicht stattfinden kann. Die Gesundheit und Sicherheit der Teilnehmenden haben Priorität.

Wir freuen uns sehr, wenn wir hoffentlich bald die Planung und Umsetzung von Gönnerinnen-Führungen und Förderer-Anlässen aufnehmen und uns unter sicheren Bedingungen begegnen können. Die neuen Anlässe werden sobald wie möglich im Blickpunkt angekündigt.

IMPRESSUM

Herausgeberin:
Stiftung für Konsumentenschutz
Postfach, 3001 Bern

Postkonto: Konsumentenschutz Bern 30-24251-3

Tel. 031 370 24 24
info@konsumentenschutz.ch
www.konsumentenschutz.ch

Redaktion: Josianne Walpen
j.walpen@konsumentenschutz.ch

Auflage: 55'000 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: Wir sind um eine gendersensible Schreibweise bemüht. Steht im Text stellenweise nur die weibliche oder männliche Form, gilt sie jeweils für beide Geschlechter.

Bitte beachten Sie unsere neue Adresse:
Stiftung für Konsumentenschutz
Nordring 4, 3013 Bern

Adressänderungen bitte durch Empfängerinnen und Empfänger direkt an den Konsumentenschutz.

Mobiltelefon-Strahlenschutzhülle

Die Hülle für das Mobiltelefon erfüllt gleich mehrere nützliche Zwecke. Zum einen schirmt sie schädliche Strahlen ab. Sie können Ihr Handy auf dem Nachttisch liegen lassen und sind durch die Hülle vor Strahlung geschützt. Zum anderen ist es unproblematisch, das Handy angeschaltet zu lassen, um die Weckfunktion zu benutzen. Durch die Strahlenschutzhülle ist der Griff zum Smartphone erschwert und ermöglicht damit eine Ruhepause und konzentriertes Arbeiten. Sie können dennoch sicher sein, dass Ihnen kein wichtiger Anruf entgeht – das Klingeln ist auch durch die Hülle hörbar. Die Strahlenschutzhülle gibt es in zwei stylishen Designs «Swiss» und «Business».



Fr. 44.–/Nichtgönner Fr. 49.–

Ratgeber «ÖKOlogisch»



Gemeinsam mit der Beobachter Edition und der Stiftung Biovision gibt der Konsumentenschutz den topaktuellen Ratgeber «ÖKOlogisch» heraus. Nachhaltiges Denken und Handeln sind grundsätzlich immer, aber auch in Corona-Zeiten wichtig. Im neuen Ratgeber finden Sie viele nützliche Hintergrundinformationen und Tipps rund um die Fragen zum nachhaltigen Konsum. Wie können wir mit unserem Einkaufsverhalten Umwelt und Ressourcen schonen? Der Ratgeber befasst sich dabei mit Themen wie Ernährung, Foodwaste, Kleidung, Körperpflege sowie Reisen und Mobilität.

Fr. 34.–/Nichtgönner Fr. 39.–

Nachhaltige Produkte aus dem Konsumentenschutz-Sortiment



**Bienenwachstuch
Dreiteiliges Starterset**
(30 x 30cm, 25 x 25cm
und 20 x 20cm)
Gönner Fr. 23.–
Nichtgönner Fr. 27.–



**Guppyfriend
Anti-Microplastik-
Waschbeutel**
(50 x 74 cm)
Gönner Fr. 31.–
Nichtgönner Fr. 35.–



**Früchtesack
3er-Set – als
Alternative zu den
Plastik Raschelsäcken**
(ca. 35 x 25 cm)
Gönner Fr. 12.–
Nichtgönner Fr. 14.–



**Freezy Aufbewah-
rungsbeutel**
Ersatz für
Gefrierbeutel
(20 x 18 cm)
Gönner Fr. 11.–
Nichtgönner Fr. 14.–

Zahlreiche Minitratgeber sind in unserem Online-Shop auch als E-Minitratgeber zum Herunterladen erhältlich.

Alle Bestellungen: Mit beiliegender Antwortkarte, per Telefon 031 370 24 34 oder auf www.konsumentenschutz.ch/shop



**Broschüre «Kinder-
impfungen – eine
Entscheidungshilfe»**
112 Seiten
Gönner 24.–
Nichtgönner Fr. 29.–



**Ratgeber
«Frühpensionierung»**
232 Seiten
Gönner Fr. 34.–
Nichtgönner Fr. 39.–



**Minitratgeber
«Umweltschutz
im Einkaufskorb»**
Gönner Fr. 4.50
Nichtgönner Fr. 9.50



**Minitratgeber
«Ersparnisse
klug anlegen»**
Gönner Fr. 4.50
Nichtgönner Fr. 9.50



**Set: Patienten- und
Sterbeverfügung**
Gönner Fr. 7.–
Nichtgönner Fr. 14.–



**Sicherheits-Set:
Zwei Kamera-Abdek-
kungen plus zwei
Datenschutzhüllen
für Karten mit
RFID-Chip**
Gönner Fr. 10.90
Nichtgönner Fr. 12.90

Beachten Sie bitte auch die neuen Sicherheitsprodukte in unserem Online-Shop www.konsumentenschutz.ch/shop