

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

Jahresbericht 2020



Inhalt

- 3 Editorial
- 4 Konsumentenschutz-Projekte 2020
- 8 Der Konsumentenschutz in Zahlen
- 9 Guter Rat – schwarz auf weiss
- 10 Gönnerführungen in Zeiten von Corona
- 11 Die Stimme der Konsumenten in der Öffentlichkeit

Impressum

Herausgeberin:
Stiftung für Konsumentenschutz
Nordring 4, Postfach, 3001 Bern
Tel. 031 370 24 24
Fax 031 372 00 27
Bestellungen: 031 370 24 34
info@konsumentenschutz.ch
www.konsumentenschutz.ch

Redaktion: Josianne Walpen
j.walpen@konsumentenschutz.ch

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

Foto Umschlag:
Warten vor einem Coop im Raume Bern, Frühling 2020
©Matthias Luggen

2020 – ein besonderes Jahr



Liebe Leserin, lieber Leser

2020 wird uns in Erinnerung bleiben – dieses Jahr hat an alle grosse und unerwartete Herausforderungen gestellt. Viele mussten wegen der Corona-Pandemie um die eigene oder die Gesundheit ihrer Angehörigen bangen, etliche auch um ihre Existenz.

Turbulent ging auch mein politisches Jahr über die Bühne: Der Sessionsabbruch im Frühjahr und die Auseinandersetzungen, wie eine Demokratie und ein Parlament während einer Pandemie zu funktionieren haben, prägten es. Das Programm der Wirtschaftskommission WAK, deren Mitglied ich bin, wurde komplett umgekrempelt. Wir waren plötzlich mit dringenden Themen wie Kreditvergaben, Kurzarbeit, Härtefallunterstützung, Mieterlass oder Pandemieversicherungen beschäftigt.

Auch der Konsumentenschutz sah sich mit neuen und vielen Fragen konfrontiert: Reisen, die ins Wasser fielen, Fitness-Abos, die nicht mehr genutzt werden konnten, Konzerte, die abgesagt werden mussten – die Liste liesse sich fast beliebig verlängern. Der Konsumentenschutz klärte diese Fragen, baute sein Online-Beratungsangebot innert Kürze massiv aus und stand auch sonst verunsicherten oder ratlosen Konsumentinnen und Konsumenten in dieser aussergewöhnlichen Zeit mit Rat und Tat zur Seite. Es zeigte sich einmal mehr, wie wichtig eine Organisation ist, welche die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten sichtbar macht und gegenüber den Anbietern und der Politik engagiert vertritt.

Das Jahr war aber auch geprägt durch etliche Erfolge abseits der Pandemie: Wir konnten einen vielversprechenden Gegenvorschlag für die Fair-Preis-Initiative einfüdeln, die Verschärfung des Kartellgesetzes ist auf gutem Wege. Im Fernmeldegesetz wurde ein besserer Schutz vor lästigen Werbeanrufen und hohen Roaming-Rechnungen vorgesehen. Im sehr technischen, aber äusserst wichtigen Versicherungsvertragsgesetz wurden wichtige Verbesserungen beschlossen, gegen den massiven Widerstand der Versicherungsbranchen. Und nicht zuletzt dank dem Konsumentenschutz erhalten alle gebührenpflichtigen Haushalte im 2021 die zu Unrecht erhobenen Mehrwertsteuern auf die Radio- und Fernsehgebühren zurück.

In vielerlei Hinsicht erwies sich das letzte Jahr für den Konsumentenschutz als reich befrachtet und glücklicherweise erfolgreich. Dennoch, es gibt noch viele «Baustellen», welche die Geschäftsleiterin Sara Stalder und ihr Team hartnäckig weiter bearbeiten oder neu aufnehmen müssen.

Mit oder ohne Pandemie – die Arbeit geht dem Konsumentenschutz nicht aus. Umso wichtiger und wertvoller ist es, dass wir weiterhin auf treue Gönnerinnen und Gönner zählen können, die uns ideell und finanziell den Rücken stärken!

Wir danken Ihnen herzlich dafür!

Prisca Birrer-Heimo
Nationalrätin und Stiftungsratspräsidentin Konsumentenschutz

Konsumentenschutz-Projekte 2020



©M. Luggen

Konsumentenrechte im Lockdown

Der erste und zweite Lockdown 2020 offenbarte zahlreiche Schwachstellen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Anbieter. Plötzlich war alles blockiert: Fitness-abonnemente, bereits bezahlte Reisen, begonnene Weiterbildungen, gekaufte Konzerttickets, bezahlte Startplätze für Laufveranstaltungen, laufende Skisaisonabos und anderes mehr. Der Konsumentenschutz wies darauf hin, dass aus Rücksicht auf die schwierige Lage der Firmen auf die sofortige Rückforderung der bezahlten Beträge verzichtet werden kann. Jedoch darf der Rückerstattungsanspruch der Kundinnen und Kunden für vorbezahlte Leistungen nicht generell wegbedungen werden. Insbesondere muss eine nachträgliche einseitige Änderung der AGB nicht hingenommen werden. Die gewonnenen Erkenntnisse aus dem Lockdown 2020 sollen helfen, zusammen mit den betroffenen Branchen die Konsumentenrechte zu verbessern.

Gesundheit in der Corona-Krise

Mit dem Ausbruch der Corona-Pandemie standen das Gesundheitswesen, die Gesundheitsvorsorge und Corona-Schutzmassnahmen schlagartig im Zentrum der Aufmerksamkeit. Der Konsumentenschutz hat die Entwicklung laufend beobachtet und informierte online über Schutzmassnahmen, Informationsangebote, Empfehlungen, Testkriterien und Kosten von Schutzmaterial und Tests. Im Austausch mit dem Bundesamt für Gesundheit BAG konnten verschiedene Optimierungen der Corona-Informationskampagne angeregt werden. Zudem hat der Konsumentenschutz gemeinsam mit anderen Organisationen in einem offenen Brief an den Bundesrat appelliert, auch in der Pandemie die Solidarität zwischen Gesunden und Kranken zu wahren und dem Schutz von gefährdeten Personen hohe Priorität einzuräumen.



©Konsumentenschutz

«Eigenwilliges» Gemüse kommt an

Während der Zeit des Lockdowns im Frühjahr verkauften Coop und Migros mehr übergrosse oder nicht der Norm entsprechende Gemüse und Früchte. Denn die Restaurants, die einen Teil davon abnehmen, hatten geschlossen und benötigten keine Lebensmittel.

Eine Umfrage der drei Konsumentenorganisationen Konsumentenschutz, FRC und ACSI zeigte im Sommer: Zwei Drittel der Konsumentinnen und Konsumenten sind bereit, häufiger solche Produkte zu kaufen. Stichproben in den Läden zeigten allerdings: Im August waren diese Angebote wieder weitgehend verschwunden. Das ist sehr bedauerlich, die Konsumentenorganisationen verlangen mehr Engagement von den Grossverteilern gegen Foodwaste.



©S. Schwab

Skigebiete: Keine Bestnoten

Skigebiete brüsten sich, dass ihre neuen dynamischen Preismodelle kundenfreundliche Innovationen seien. Diese Modelle führen dazu, dass die Preise je nach Wetter, Tag oder Saison schwanken. Der Konsumentenschutz zeigte im Januar 2020 auf, dass die Konsumentinnen und Konsumenten nicht profitieren. Im Gegenteil, intransparente, erhöhte Preise und vermehrtes Datensammeln machen sie zum Verlierer. Auch zu Beginn der Wintersaison 2020/21 glänzten viele Skigebiete nicht. Angesichts der Corona-Situation war es für viele Skifahrerinnen und Snowboarder wichtig, dass die Skigebiete transparent über Rücktritt- und Rückerstattungsmöglichkeiten von ihren Tickets und Abonnements informieren. Ein Stichprobentest des Konsumentenschutzes zeigte allerdings, dass die Skigebiete nur ungenügend auf die Herausforderung der Coronakrise reagieren.

Öffentlicher Verkehr: Blockiert vom Virus

Auch der öffentliche Verkehr (öV) wurde von den Auswirkungen des Corona-Virus nicht verschont. Der Lockdown im Frühling mit Homeoffice und geschlossenen Schulen liess die Passagierzahlen zusammenbrechen, der Fahrplan wurde ausgedünnt. Der Konsumentenschutz setzte sich für eine angemessene Entschädigung für die Inhaberinnen und Inhaber von Abonnements ein. Diese konnten zum Teil nicht mehr oder nur sehr eingeschränkt benutzt werden. Wer ein Generalabonnement besass, bekam schliesslich eine Gutschrift für 15 Tage, obwohl der Lockdown sechs Wochen lang dauerte. Auch andere Abos wurden nur sehr zurückhaltend entschädigt. Nicht zufrieden war der Konsumentenschutz auch mit den Neuerungen im Angebotssortiment. Es fehlten die innovativen Ideen, damit die Reisenden wieder vermehrt den öV nutzen.



©M. Luggen



©M. Luggen

Weise is(s)t – gewusst wie

Jedes Alter hat seine besonderen Anforderungen in Bezug auf die Ernährung. Eine ausgewogene, gesunde Ernährung wird mit zunehmendem Alter nicht weniger wichtig (siehe auch Ratgeber auf Seite 9). Mit dem Dossier «Weise is(s)t...» hat der Konsumentenschutz Informationen zur Verfügung gestellt, die aufzeigen, auf was man mit zunehmendem Alter bei der Ernährung achten soll. Mit einem Kursangebot wurde die Theorie auch praktisch umgesetzt: Bedingt durch Corona konnte der Kurs nur zweimal durchgeführt werden. Das Dossier kann unter www.konsumentenschutz.ch/ernaehrung/ heruntergeladen werden oder über den Shop als Broschüre bestellt werden.

Konsumentenschutz-Projekte 2020



© Adobe Stock

Besserer Schutz vor hohen Roaming-Rechnungen und Werbeanrufen

Bei der Handynutzung im Ausland (Roaming) fallen immer wieder hohe Kosten an. Dank dem Konsumentenschutz ist damit ab Juli 2021 Schluss: Künftig setzen sich alle Konsumentinnen und Konsumenten eine individuelle Kostenlimite (zum Beispiel 20, 30 oder 50 Franken): Ist diese Limite erreicht, wird die Handynutzung im Ausland unterbrochen und hohe Roaming-Rechnungen werden verhindert. Roaming-Optionen (zum Beispiel eine gewisse Menge Daten) müssen zudem neu mindestens 12 Monate gültig sein, statt wie bisher üblich 30 Tage. Ab Januar 2021 machen sich nicht nur Callcenter, sondern auch die auftraggebenden Firmen strafbar, wenn sie den Sterneintrag im Telefonbuch missachten. Ab Juli 2021 müssen zudem alle Telekomunternehmen ihrer Kundschaft einen Werbeanruf-Filter anbieten. Damit wird ein grosser Teil der unerwünschten Werbeanrufe blockiert.

Zugang zum Recht: Dieselgate offenbarte Lücke im System

2017 hatte der Konsumentenschutz im Namen der geschädigten VW-Fahrzeughaltenden eine Schadenersatzklage eingereicht. Im Sommer 2020 entschied das Bundesgericht, der Konsumentenschutz sei nicht berechtigt, eine solche Klage einzureichen. Dieser Entscheid zeigte einmal mehr, dass das Prozessrecht in der Schweiz keine Grundlage für einen fairen Zugang zum Recht bietet. Es braucht dringend Instrumente zur gemeinsamen Rechtsdurchsetzung. Im Herbst 2020 begannen die parlamentarischen Beratungen zur Revision der Zivilprozessordnung. Der Konsumentenschutz wies die vorberatende Parlamentskommission darauf hin, dass die bestehende Gesetzeslücke jetzt geschlossen werden muss. Zudem gab es 2020 leider zahlreiche Gelegenheiten, um auf eine weitere, nicht länger tolerierbare Tatsache hinzuweisen: Die Gerichtskosten sind in der Schweiz derart hoch, dass es sich kaum eine Konsumentin oder ein Konsument leisten kann, die eigenen Rechte gerichtlich durchzusetzen.

LeihBar Bern neu auch in Wabern

Im September 2020 bekam die LeihBar Bern eine Schwester, die LeihBar Wabern. In Bern kann man nun an zwei Standorten Dinge ausleihen: Am Viktoriaplatz und im «Turmzimmer» der Katholischen Pfarrei St. Michael in Wabern. Leider fiel die Expansion der LeihBar ins Corona-Jahr und so mussten die beiden Ausleihmöglichkeiten auf Ende Jahr vorläufig schliessen. Trotzdem: Die LeihBar ist ein Erfolg und trifft im 2021 hoffentlich auf viele Nachahmer und Nachahmerinnen. Der Konsumentenschutz hilft gerne mit.

www.leihbar.ch



© L. Wabern



Radio- und Fernsehgebühren: 50 Franken-Gutschrift dank Konsumentenschutz

Über Jahre verrechnete die ehemalige Erhebungsstelle Billag auf den Radio- und Fernsehgebühren eine Mehrwertsteuer von 2.5% – zu Unrecht, wie das Bundesgericht nach der Klage eines Bürgers im April 2015 entschied. Nach diesem Urteil erstattete das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) die zu viel bezahlten Mehrwertsteuern jedoch nicht automatisch zurück. Deshalb forderte der Konsumentenschutz und seine Partnerorganisationen (FRC und ACSI) im Namen von rund 26'000 Gebührenzahlenden die Rückerstattung auf dem Rechtsweg ein. Das Bundesgericht hiess dieses Begehren ebenfalls gut. Daraufhin entschied der Bund, alle gebührenpflichtigen Haushalte pauschal zu entschädigen. Deshalb erhält jeder Haushalt im Jahr 2021 automatisch eine Gutschrift von 50 Franken auf der Serafe-Rechnung.

Datenschutzgesetz in neuem Gewand

2020 hat das Parlament auch das Datenschutzgesetz zu Ende beraten. Hier blieben dringend notwendige Verbesserungen auf der Strecke. Zu übermächtig war die Interessenvertretung der Industrie. So fehlt etwa weiterhin ein ausdrückliches Recht der Kundschaft, anstatt mit Daten auch mit einem moderaten Geldbetrag zahlen zu können (Koppelungsverbot). Und die Inkasso- und Kreditindustrie kann weiterhin quasi unkontrolliert schalten und walten. Hingegen konnte in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen immerhin erreicht werden, dass es zukünftig immer die explizite Einwilligung der Kundin oder des Kunden braucht, wenn ein sogenanntes Profiling mit hohem Risiko erstellt wird und dort persönliche Daten aus verschiedenen Quellen verknüpft werden.

Nutri-Score gewinnt an Profil

Der Nutri-Score zeigt auf einen Blick, wie ausgewogen ein Lebensmittel zusammengesetzt ist. Der Konsumentenschutz setzt sich seit Jahren gemeinsam mit einer Allianz für den Nutri-Score ein. Der Widerstand der Lebensmittelindustrie ist ein Stück weit gewichen, die Hartnäckigkeit und das wiederholte Nachhaken bei den Firmen hat sich gelohnt: Neben kleineren Firmen haben Danone, Nestlé, Coop und Migros begonnen, ihre Produkte teil- oder versuchsweise mit der farbigen Kennzeichnung auszustatten. 56 Marken und mehr als 1'300 Produkte sind bereits oder werden demnächst mit dem Nutri-Score-Logo gekennzeichnet. Der Konsumentenschutz bedauert allerdings, dass die Kennzeichnung freiwillig bleibt.



Versicherungsvertragsgesetz: Was lange währt...

...wird zumindest teilweise gut. Nach bald 20 Jahren Beratungszeit verabschiedete das Parlament 2020 das überarbeitete Versicherungsvertragsgesetz. Bisher gab es kaum ein Gesetz, bei dem sich der Konsumentenschutz auf politischer Ebene derart intensiv für die Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten eingesetzt hat. Nicht alle notwendigen Verbesserungen wurden aufgenommen. Trotzdem haben sich die Hartnäckigkeit und der Aufwand gelohnt. Das Gesetz bietet nun die Grundlage für mehr Fairness in den Versicherungsverträgen. So sind etwa Beweispflichten gerechter verteilt. Kundinnen und Kunden haben endlich auch bei Versicherungsverträgen ein Widerrufsrecht und Forderungen können direkt an die Haftpflichtversicherung des Schädigers gestellt werden. Entscheidend wird die Umsetzung der neuen Bestimmungen sein.

Der Konsumentenschutz in Zahlen

Erfolgsrechnung

	2020	2019
Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'537	1'513
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/Anlässe/Beratung	88	139
Erlös aus Produktverkauf	105	136
Legat	0	0
Subventionen	298	279
Erlösminderungen	-3	-1
<i>Betriebsertrag</i>	<i>2'025</i>	<i>2'066</i>
Fremdarbeiten	-136	-132
Wareneinkauf	-70	-100
<i>Materialaufwand</i>	<i>-206</i>	<i>-232</i>
Zwischenergebnis	1'819	1'834
Personalaufwand	-1'138	-1'084
Sachaufwand	-632	-611
Finanzaufwand	-6	-6
Finanzertrag	0	0
Abschreibungen	-16	-14
Ausserordentlicher Aufwand	-8	0
Ausserordentlicher Ertrag	2	0
Zuweisung von Fonds	-12	-120
Verwendung von Fonds	0	14
Jahresergebnis	9	13

Alle Zahlen in Tausend Franken

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2020 finden Sie unter www.konsumentenschutz.ch (Über uns => Jahresberichte).

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., Umweltnaturwissenschaften, Leiterin Ressourceneffizienz bei der Stiftung myclimate / Peter Saxenhofer, Vizepräsident Konsumentenschutz (bis Juni 2020), Geschäftsführer Nationaler Branchenverband der Institutionen für Menschen mit Behinderung (INSOS) / Paul Schneiter, Dr. sc. techn./Dipl. Ing. ETH Energiefachmann.

Guter Rat – schwarz auf weiss

Ausführlich und detailliert oder kompakt auf wenigen Seiten zusammengefasst: Der Konsumentenschutz bietet mit seinem Ratgeber-Sortiment Informationen zu wichtigen Konsumthemen. Im Jahr 2020 bereicherten wieder vier neue Ratgeber das breitgefächerte Sortiment. Erhältlich sind sie unter www.konsumentenschutz.ch/shop

Ratgeber-Buch «ÖKO-logisch – Fakten, Wissen, Tipps – nachhaltiger konsumieren in der Schweiz»

Das Ratgeber-Buch zeigt auf, wo und wie man den Hebel beim Konsumieren ansetzen kann und vermittelt die wichtigen Grundlagen und Zahlen. Es führt aus, was wir jeden Tag tun können, und dass es wichtig ist, dies jetzt zu tun. Erarbeitet und herausgegeben wurde dieser Ratgeber zusammen mit der Beobachter-Edition.

Ratgeber-Broschüre «Weise is(s)t...»

In der Broschüre «Weise is(s)t...» finden sich die wichtigsten Informationen zu einer gesunden, altersangepassten und auch umweltschonenden Ernährung für ältere Menschen. Der Kalorienbedarf wird mit zunehmendem Alter zwar kleiner, aber der Bedarf an Nährstoffen wie Vitaminen, Mineralien und auch Proteinen bleibt gleich oder wird sogar grösser.

Miniratgeber «Ersparnisse klug anlegen»

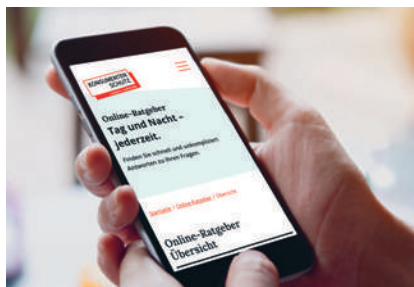
Der Ratgeber richtet sich in erster Linie an Menschen mit Ersparnissen bis zu 100'000 Franken und führt Schritt für Schritt zu einer persönlichen Anlagestrategie. Er stellt die Vor- und Nachteile der verschiedenen Varianten vor und gibt zahlreiche Tipps.

Miniratgeber «Günstig und sicher im Ausland bezahlen»

Wer in die Ferien fährt oder eine Geschäftsreise antritt, bereitet sich umfassend vor: Geeignete Zahlungsmittel sind unabdingbar. Der Ratgeber zeigt, worauf beim Bezahlen im Ausland punkto Sicherheit und Kosten geachtet werden sollte.



Infoplattformen des Konsumentenschutzes



Neu: Der Online-Ratgeber auf konsumentenschutz.ch

Über 400 Fragen zu Konsum und Recht werden auf der Konsumentenschutz-Website in leicht verständlicher Sprache beantwortet. Im Online-Ratgeber finden sich Infos sowie nützliche Tipps und Links.



Reparaturveranstaltungen sichtbar machen

Auf repair-cafe.ch finden sich sämtliche Infos, Termine und Örtlichkeiten der Reparaturveranstaltungen von über 160 Repair Cafés in der Schweiz. Die Seite verzeichnete 2020 über 5'000 Besucher pro Monat.



leihbar.ch – Ausleihen leicht gemacht

Die Webseite gibt Einsicht in das Sortiment der LeihBar Bern und Wabern. Die Seite bewirbt zudem den Aufbau von LeihBars und gibt konkrete Anweisungen, wie man eine LeihBar auf die Beine stellen kann. Weitere LeihBars sind in Luzern und der Romandie eröffnet worden.

Gönnerrührungen in Zeiten von Corona

Die Führungen für 2020 waren bereits geplant. Dann machte dem Konsumentenschutz leider die Corona-Pandemie einen Strich durch die Rechnung. Umso erfreulicher war, dass der Konsumentenschutz im September wenigstens die beiden Besuche auf dem Weltacker Attiswil durchführen konnte. Führung und Apéro fanden – dem Thema entsprechend – auf dem Feld statt und so konnten alle Corona-Schutzmassnahmen umgesetzt werden.

Die beiden Anlässe stiessen auf grosses Interesse. Die Familie Zimmermann führte mit viel Begeisterung und Fachwissen über den Weltacker. In Attiswil im Kanton Bern wird auf

dem «Weltacker» auf 2'000 m² massstabsgetreu widergespiegelt, welche Fläche einem Menschen rechnerisch zusteht, um anzupflanzen, was für seine Ernährung und Versorgung notwendig ist. Die Teilnehmenden erhielten vielfältige Informationen zu spannenden Themen wie Bodenverfügbarkeit, Biodiversität, Klimawandel, Kreisläufen, natürlichen Ressourcen, globaler Gerechtigkeit und Landwirtschaft. So konnte das neu erworbene Wissen beim abschliessenden Apéro ausgiebig diskutiert werden.

Das Bundeshaus musste im März einen Besucherstopp verfügen, sodass keine Bundeshausführungen stattfinden konnten.



Die Stimme der Konsumentinnen und Konsumenten in der Öffentlichkeit

Die Konsumentenstimme in den Medien



Gibt den Geschädigten des VW-Dieselskandals eine Stimme: Geschäftsleiterin Sara Stalder.

Der Konsumentenschutz verhilft den Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten zu öffentlicher Beachtung: In dem durch die Corona-Berichterstattung geprägten Jahr 2020 wurde der Konsumentenschutz in Print, Online, Fernsehen und Radio 1'550-mal erwähnt oder zitiert. Dadurch kamen die Konsumentenanliegen wöchentlich im Durchschnitt in knapp 30 Medienbeiträgen zur Sprache.

Hohe mediale Wellen warf beispielsweise das Urteil des Bundesgerichtes. Dieses verweigerte dem Konsumentenschutz das Recht, gegen AMAG und den Volkswagenkonzern eine Schadenersatzklage zu führen. Durch sie sollten 6'000 wegen Abgasmanipulationen geschädigte Autobesitzerinnen und -besitzer vor Gericht vertreten werden. Grosse Aufmerksamkeit erregten unter anderem auch die Rückerstattung der ungerechtfertigten Billag-Mehrwertsteuer, die der Konsumentenschutz durchsetzen konnte, sowie ein Stichprobentest, der in Fruchtojoghurts unglaublich hohe Zuckermengen feststellte.

Die Website www.konsumentenschutz.ch dient den Konsumentinnen und Konsumenten als Anlaufstelle für ihre Anliegen und Probleme. Das «Herz» der Website bildet der Online-Ratgeber, auf dem die Ratsuchenden Antwort auf ihre Konsumfragen finden. Zu finden sind hier auch vielfältige Ratgeber, Broschüren, Musterbriefe, Vergleichstabellen und anderes mehr.

Die Konsumentenschutz-Website verzeichnete 2020 über 600'000 Besucherinnen und Besucher. Über Facebook und Twitter interagierte der Konsumentenschutz mit knapp 17'000 Followers 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

Telefonische Beratungen werden seit 2020 nach Terminvereinbarung geführt. Die Terminerfassung und eine kurze Schilderung des Anliegens erfolgen durch die Ratsuchenden über die Website. So können die vielfältigen Anliegen bereits vor dem Anruf durch das Beratungsteam abgeklärt und vorbereitet werden. Die neue Beratungsform ist auf grosses Interesse gestossen. Die telefonischen Beratungen haben gegenüber dem Vorjahr um 34% zugenommen.

Insgesamt sind 5'500 Beratungsanfragen über Telefon, Mail oder per Post beim Konsumentenschutz eingegangen. Die Konsumentinnen und Konsumenten beschwerten sich am häufigsten bezüglich Konsumverträgen und unerlaubten Geschäftspraktiken. Die Corona-Auswirkungen lösten bei den Beratungsstellen ebenfalls unzählige Fragen und Beschwerden aus. Die folgenden Beispiele geben einen Eindruck, wie vielseitig die Fragen der Hilfesuchenden waren:

Garantieanfragen

Insbesondere bei elektronischen Produkten werden Garantieansprüche oft abgelehnt, weil ein angebliches Selbstverschulden (zum Beispiel Schlag/Wasserschaden) vorliege. Die Kundinnen und Kunden müssen das Gegenteil beweisen. Dafür muss aber unter Umständen eine Expertise erstellt werden. Die Firmen rechnen damit, dass die Kundschaft aus Kostengründen darauf verzichtet.

E-Commerce

Onlineshopping konnte in der Corona-Krise einen grossen Aufschwung verzeichnen. Neben den grossen und bekannten Online-Händlern gibt es auch viele unbekannte Shops. Es kann vorkommen, dass trotz Vorauskasse keine Lieferung erfolgt oder mangelhafte Ware geliefert wird. Klären Sie die Kundenfreundlichkeit und Seriosität vorgängig ab.

Unerlaubte Geschäftspraktiken

Unseriöse Unternehmen schwatzen am Telefon überteuerte und oft auch unbrauchbare Produkte oder Dienstleistungen auf. Sie locken mit scheinbaren Gratisangeboten, die sich als teure Fallen entpuppen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sind lang und werden kaum gelesen.

Unerlaubte Inkasso-Forderungen

Inkassofirmen bleiben nach wie vor ein grosses Ärgernis für viele Konsumentinnen und Konsumenten: Jene machen nicht nur den gerechtfertigten Rechnungsbetrag und Verzugszinsen geltend, sondern auch einen unzulässigen Verzugsschaden.

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

27'026 Gönnerinnen, Förderer und Spenderinnen haben 2020 den Konsumentenschutz unterstützt. 10'072 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 5'500 Personen haben sich an die Konsumentenschutz-Beratung gewandt. 8 Frauen und 5 Männer teilen sich 900 Stellenprozente. In rund 1'550 Medienbeiträgen kam der Konsumentenschutz zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social-Media-Kanäle des Konsumentenschutzes knapp 17'000 Followers oder Fans. 764 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen wurden von 1'111'376 Usern gesehen. Über 600'000 Besucherinnen und Besucher zählte die Konsumentenschutz-Website. 352 Gönnerinnen und Förderer nahmen an einer Führung oder einem Bundeshausbesuch teil.



Stiftung für Konsumentenschutz

Nordring 4, 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