

# Blickpunkt

**KONSUMENTEN  
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

So erkennt man  
Fake-News

Gentechnik: Moratorium  
soll verlängert werden

Was tun, wenn die  
Paketauslieferung  
nicht klappt?



*Prisca Birrer Heimo, Präsidentin des Konsumentenschutzes, hat die Fair-Preis-Initiative massgeblich vorangebracht.*

## Fair-Preis-Initiative: Ziel erreicht!

# Fake News in Coronazeiten erkennen

Rund um das Coronavirus werden immer wieder Informationen in Umlauf gebracht, die sich später als unwahr herausstellen. Sei es in Bezug auf die Fallzahlen, das Nutzen der Masken oder die Impfung. Der Konsumentenschutz zeigt, wie man solche «Fake News», also «gefälschte Nachrichten», entlarven kann.



Maskentragen eine Sklaverei? Die Meinungen über die Coronamassnahmen gehen auseinander, insbesondere im Internet finden sich unterschiedlichste Behauptungen aus zweifelhaften Quellen.

Das mehrstündige Tragen von Hygienemasken beeinträchtigt die Sauerstoffzufuhr massiv und habe Auswirkungen auf die Gehirnfunktion: Solche Behauptungen sind falsch und wurden unmissverständlich widerlegt. Dem Konsumentenschutz ist es ein Anliegen, dass die Konsumentinnen und Konsumenten Informationen aus glaubwürdigen Quellen beziehen, um fundierte Konsumententscheidungen oder einen überlegten Impfscheid zu treffen.

## Wenn Sie die folgenden Tipps befolgen, können Sie Fake News enttarnen

Seien Sie kritisch bei Informationen, die über soziale Medien oder Kettenbriefe zugestellt werden und sich nicht auf eine öffentliche Webseite oder überprüfbare Quelle zurück-

führen lassen. Das gilt selbst dann, wenn die Nachricht von der guten Kollegin oder vom Jugendfreund verschickt wird. Webseiten ohne aussagekräftiges oder gänzlich fehlendes Impressum sind unglaubwürdig.

Hinterfragen Sie die Quelle. Stammen Informationen von einem vermeintlichen Wissenschaftler oder einer Wissenschaftlerin, einer Organisation oder klassischen Medien, dann suchen Sie Informationen über diese im Internet. Sind die Absendenden glaubwürdig, haben sie viele Spuren im Netz hinterlassen. Ansonsten ist Vorsicht geboten. In sozialen Medien verraten die Profile der Verbreitenden viel über deren Überzeugungen und Interessen. Kontrollieren Sie die Hauptbot-

schaften mit einer Internet-Suchmaschine. Sind diese vertrauenswürdig, findet man sie auch bei klassischen Medien oder Behörden. Fehlen Hinweise auf die Nachricht, sollten Sie an deren Richtigkeit zweifeln.

Bieten Beiträge einfache Lösungen oder Erklärungen für komplexe Probleme wie die Corona-Pandemie, sollten Sie diesen mit Skepsis begegnen.

Begutachten Sie, ob Gegenargumente ausreichend dargelegt oder Thesen genügend entkräftet werden. Aussagen ohne Begründung und ohne zuverlässige Quelle als falsch darzustellen, deuten auf Fake News hin.

Überprüfen Sie, ob Text und Bild seriös wirken. Fake News sind meistens sehr emotional und reisserisch verfasst. Chaotische Layouts oder Rechtschreibfehler können Anzeichen für Falschinformationen sein. Achtung: Bilder lassen sich einfach manipulieren. Mit Hilfe einer Bilder-Rückwärtssuche lässt sich das ursprüngliche Foto oder der Kontext finden.

Auch die zuständigen Behörden beantworten Ihre Fragen und helfen mit konkreten Informationen weiter. Es gibt zudem Organisationen, die regelmässig Fakten-Checks durchführen und das Überprüfen dieser Punkte übernehmen. (mf)

Mehr Informationen dazu finden Sie im Online-Ratgeber unter [www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch)

## Spitaltarifverträge

# Unverschämte Spitalrechnungen

Die Finanzmarktaufsicht FINMA hat überprüft, welche Kosten Spitäler den Zusatzversicherungen verrechnen. Die Resultate sind haarsträubend: Doppelte Abrechnungen, unbegründete Honorare von 40 Ärztinnen und Ärzten für Behandlungen, Zusatzkosten für Leistungen, die gar nicht in Anspruch genommen werden oder bereits durch die Grundversicherung abgedeckt sind. Die FINMA publizierte eine ganze Liste von solchen und

ähnlichen Verfehlungen. Sie forderte die Versicherungen auf, Tarifverträge zu überprüfen und diese Missstände zu beheben. Krankenkassen, die solche ungerechtfertigten Spitalkosten vergüten, wälzen diese über zu hohe Prämien auf die Versicherten ab.

Der Konsumentenschutz fordert deshalb, dass diesen Machenschaften der Spitäler und Ärztinnen und Ärzten ein Riegel vorgesch-

oben wird. Die Prämien müssen umgehend korrigiert und Versicherte für die bisher zu hohen Prämien entschädigt werden. Konsumentenschutz-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo hat dazu einen Vorstoss im Nationalrat eingereicht. Sie verlangt eine Erklärung: «Der Bundesrat, das Finanzdepartement und das Bundesamt für Gesundheit müssen offenlegen, was sie gegen diese Missstände zu unternehmen gedenken». (im)

# So funktioniert das französische Reparaturlabel

Seit Anfang Jahr werden in Frankreich verschiedene Geräte mit einem Reparaturlabel ausgezeichnet: Konsumentinnen und Konsumenten erfahren, ob und wie leicht sich ein Gerät reparieren lässt. Auch in der Schweiz wäre diese Transparenz gemäss einer Umfrage des Konsumentenschutzes erwünscht.



© Daniel Romero on Unsplash

Das französische Reparaturlabel zeigt mit Farbe und Punkten an, wie einfach sich ein Produkt reparieren lässt.

Ob Smartphones, Laptops, Fernseher, Waschmaschinen oder Rasenmäher: In Frankreich weiss man heute beim Kauf, ob man eine «Eintagsfliege» oder ein langlebiges, weil reparierfähiges Gerät erwirbt. Das Label «Reparatur-Index» bewertet die Reparierbarkeit aufgrund von fünf Kriterien:

- Zugängliche, verständliche Informationen
- Demontagefähigkeit
- Verfügbarkeit der Ersatzteile
- Kosten der Ersatzteile
- Produktspezifische Eigenschaften (variiert von Produktgruppe zu Produktgruppe)

Auf dem Gerät wird dann der Durchschnittswert aller Kriterien auf einer Skala von 1 bis 10 angegeben. Das Label muss, wie der Preis, gut sichtbar präsentiert werden. Die Konsumentinnen und Konsumenten können so auf einen Blick erkennen, ob ein Gerät einfach zu reparieren ist oder nicht.

## Keine unabhängige Überprüfung

Allerdings ist das französische Label nicht ganz perfekt: Der Index wird nicht von einer unabhängigen Stelle berechnet, sondern von den Herstellenden selbst. Andernfalls wäre der Prozess zu umständlich und zu teuer gewesen, wird von offizieller Seite her argu-

mentiert. Der französische Staat setzt dabei auch bewusst auf die Zivilgesellschaft und Reparaturorganisationen wie iFixit, die jedes Jahr Dutzende von Produkten zerlegen, um auf mögliche Fehldarstellungen der Firmen hinzuweisen. Bei offensichtlicher Täuschung könnten Reparaturexpertinnen und -experten auf die Diskrepanz aufmerksam machen.

## Gut fürs Portemonnaie und die Umwelt

Eine Umfrage der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen im letzten Jahr zeigte, dass eine überraschend grosse Mehrheit von 98% der fast 2'000 Teilnehmenden ein solches Label auch in der Schweiz befürworten würde. Damit würde sichtbar, ob es sich um einen Wegwerfartikel oder um eine reparierbare Anschaffung handelt. Wenn der Preisunterschied nicht zu hoch ist, wird diese Transparenz wohl viele Leute dazu bewegen, sich für die langlebigere Alternative zu entscheiden. Dies wirkt sich langfristig nicht nur positiv aufs eigene Portemonnaie aus, sondern auch auf die Umwelt.

Ressourcen würden geschont und weniger Elektroschrott fiele an. Beides stünde der Abfall-Weltmeisterin Schweiz gut an und wiese die Wegwerfwirtschaft weiter in die Schranken. (rw)



Liebe Leserin, lieber Leser

Ein Glas Brombeergelee zog kürzlich am Frühstückstisch unsere ganze Aufmerksamkeit auf sich. «In der Schweiz hergestellt» heisst es auf dessen Etikett. Die Brombeeren sind an erster Stelle – vor dem Zucker und verschiedener Zusatzstoffe – aufgeführt. Unscheinbar und in Klammern ist die Herkunft der Beeren angegeben: RS, BA\*. Über diese vier Buchstaben diskutierten wir rege:

Woher stammen die blauschwarzen Früchte, über welche Strecke wurden sie bis in die Schweiz transportiert, wo wurden sie zu Gelee verarbeitet? Niemand in der Familie kannte beide Länderkürzel. Eine Recherche im Internet half weiter. Doch die Diskussion riss damit nicht ab. Werden wir nicht getäuscht, wenn auf der Verpackung gut verständlich und sichtbar steht, wo der süsse Brotaufstrich produziert wurde, jedoch verlausuliert, woher die Rohstoffe stammen?

Das Etikett ist gesetzeskonform. Doch die Praxis beweist, dass Informationen falsch interpretiert werden können – oder sollen. Die Industrie nutzt ihren Gestaltungsspielraum geschickt aus.

Konfitüren-Etiketten, Versicherungsverträge oder eine Spitalrechnung haben eines gemeinsam: Noch gibt es viel zu tun punkto Verständlichkeit und Täuschungsschutz.

Damit der Konsumentenschutz sich auch in Zukunft für alle diese Transparenz-Baustellen einsetzen kann, sind wir auf Ihre Unterstützung angewiesen: Ich danke Ihnen herzlich dafür!

Sara Stalder, Geschäftsleiterin  
s.stalder@konsumentenschutz.ch

\*Gratulation, wenn Sie diese Länderabkürzungen auf Anhieb kannten: BA kürzt Bosnien und Herzegowina ab; RS Serbien.

# Moratorium soll um vier Jahre verlängert werden

Während vier weiteren Jahren soll Gentechnik in der Schweizer Landwirtschaft verboten bleiben: Der Konsumentenschutz befürwortet eine vierte Verlängerung des Moratoriums. Positiv zu bewerten ist, dass auch die neuen gentechnischen Verfahren dem Moratorium unterstellt werden sollen.



© Yoshiko Kusano

Das Gentechnormatorium ist seit 2005 in Kraft, der Bundesrat schlägt vor, es nochmals um vier weitere Jahre zu verlängern.

Die Mehrheit der Konsumentinnen und Konsumenten und die Landwirtschaft wollen diese Technologie nicht, welche in das Erbgut der Pflanzen und Tiere eingreift.

2005 wurde eine Volksinitiative angenommen, die verlangte, dass Gentechnik in der Schweizer Landwirtschaft vorläufig nicht zur Anwendung kommen darf. Dieses Moratorium wurde inzwischen dreimal verlängert und läuft nun Ende des Jahres erneut aus.

## Hohe Skepsis

Der Bundesrat hat einen Vorschlag in die Vernehmlassung geschickt, der das Moratorium bis 2025 verlängern will. Der Konsumentenschutz begrüsst dies sehr: Die Konsumentinnen und Konsumenten akzeptieren Gentechnologie auf ihrem Teller nicht. Im Gegenteil, die Skepsis scheint eher noch zu wachsen. Gemäss einer Erhebung des Bundesamtes für Statistik erachteten

2019 rund 75% der Befragten Gentechnik zur Herstellung von Lebensmitteln als sehr gefährlich oder eher gefährlich. 2011 waren es mit ca. 72% noch etwas weniger.

## Alle Verfahren werden sistiert

Der Konsumentenschutz begrüsst zudem, dass die neuen gentechnischen Verfahren ebenfalls unter das Moratorium fallen sollen. Bei diesen Verfahren – beispielsweise der CRISPR/Cas9-Technik – kommen sogenannte Gen-Scheren zum Einsatz. Sie erlauben einen direkten Eingriff ins Genom und sollen präziser, schneller und effizienter sein. Aber auch bei diesen Techniken ist nichts über die Risiken und die langfristigen Folgen für Mensch und Umwelt bekannt.

## Wahlfreiheit ist zentral

Die nächsten vier Jahre müssten also genutzt werden, um diese Techniken und deren Risiken besser zu erforschen. Die Erforschung von innovativen, weniger technologieabhängigen Anbausystemen muss mehr Gewicht und Mittel erhalten. Sie können eine sichere und zukunftsfähige Alternative zur Gentechnologie sein. Zentral für den Konsumentenschutz ist, dass die Wahlfreiheit der Konsumentinnen und Konsumenten gewährleistet bleibt. (jw)

## Produktrückrufe

# Schädliche Produkte im Verkaufsregal: App warnt



© Fotolia

«RecallSwiss» informiert umgehend über alle Rückrufe und Sicherheitshinweise der Behörden und Firmen.

Der Bund hat die App entwickelt, weil immer mehr fehlerhafte Produkte verkauft werden und die Meldeabläufe kompliziert sind. Verschiedene Bundesbehörden, darunter auch das eidgenössische Büro für Konsumentenfragen, haben die App entwickelt und Ende des letzten Jahres lanciert.

Die App kann nach individuellen Bedürfnissen eingerichtet werden. Auf Wunsch erhält man für neue Rückrufe eine Benachrichtigung. Daneben wurde auch das Meldesystem

erweitert. So können sich Konsumentinnen und Konsumenten neuerdings direkt an die zuständigen Behörden wenden, sobald sie gefährliche Produkte entdecken. Schädliche Produkte sollten damit schneller identifiziert und entsprechend zurückgerufen werden.

Der Konsumentenschutz begrüsst das Angebot einer solchen App, die es den Konsumentinnen erleichtert, schnell auf Sicherheitshinweise und Rückrufe zuzugreifen. (mf)

Die App ist unter [www.recallswiss.admin.ch](http://www.recallswiss.admin.ch) abrufbar.

# Zweimal Ja - für die Zukunft

Pestizide verunreinigen für viele Jahrzehnte unser Trinkwasser und schaden der Umwelt massiv. Die Landwirtschaft muss endlich ökologischer und zukunftsfähiger werden. Doch diese Einsicht fehlt bislang: Der Konsumentenschutz unterstützt deshalb die beiden Agrar-Initiativen, um eine neue Landwirtschaftspolitik einzuleiten.

2200 Tonnen Pestizide werden in der Schweiz jährlich eingesetzt. Eine grosse Belastung für die Biodiversität und das Trinkwasser: Schätzungsweise eine Million Menschen in der Schweiz trinken Wasser, das zu hohe Rückstände des inzwischen verbotenen Fungizids Chlorothalonil enthält. Die Trinkwasser-Initiative (TWI) wie die Initiative für eine Schweiz ohne synthetische Pestizide (SOP) wollen den Einsatz der Pestizide einschränken oder ganz verbieten (siehe Kasten).

## Kehrtwende tut not

Der Konsumentenschutz unterstützt das Hauptanliegen mit zweimal Ja. Die Initiativen setzen sich für eine umweltfreundliche Landwirtschaft ein, welche die Biodiversität und den fruchtbaren Boden erhält und gesunde Nahrungsmittel für die Konsumentinnen und Konsumenten hervorbringt. Und sie wollen das Trinkwasser, unser wichtigstes Lebensmittel, auf lange Sicht schützen. Diese Ziele verfolgt auch der Konsumentenschutz.

Die Initiativen beinhalten weitreichende Massnahmen, welche die Schweizer Landwirtschaft vor grosse Herausforderungen stellen werden. Hätte die Politik die Signale aus dem Volk ernst genommen, kämen die Initiativen vermutlich nicht zur Abstimmung. Aufgenommen wurden nur die Anliegen der Agrochemie-Industrie und der Funktionärinnen und Funktionäre des Bauernverbandes. Von der Gesetzgebung wurde es verpasst, die Landwirtschaft in eine nachhaltige Richtung zu steuern: Weder kam ein Gegenvorschlag zustande noch wurde eine parlamentarische

Initiative mit griffigen Massnahmen ausgesetzt. Sogar die Agrarpolitik 22+, welche die Richtung der Landwirtschaftsentwicklung vorgeben sollte, wurde aufs Eis gelegt.

## Gewinnen können alle

Dabei ist es höchste Zeit, dass die Schweizer Landwirtschaft zukunftsfähig wird. Die Initiativen geben den entscheidenden Anstoss. Vom Parlament und dem zuständigen Bundesamt werden sie massvoll umgesetzt werden. Profitieren können alle: Die Konsumentinnen und Konsumenten, das Trinkwasser, die Umwelt und nicht zuletzt die Landwirtschaft, die ihre Grundlage schützt und mit gesunden Produkten am Markt gewinnt. (jw/avh)

## Das verlangen die Initiativen

*Die Trinkwasser-Initiative verlangt, dass nur noch diejenigen Betriebe Direktzahlungen erhalten, die*

- keine Pestizide verwenden
- auf vorsorglichen Antibiotika-Einsatz bei ihren Tieren verzichten
- nur so viele Tiere halten, wie ihr Hof Futter hergibt
- Massnahmen ergreifen, um die Biodiversität zu erhalten

*Die Initiative «Für eine Schweiz ohne synthetische Pestizide» fordert den vollständigen Verzicht auf synthetische Pestizide für die Lebensmittelproduktion. Auch importierte Produkte dürfen nicht mit Einsatz von Pestiziden hergestellt worden sein.*

## UKW-Abschaltung bereits 2022?

Die Radiosender der SRG wollen die Verbreitung via Ultrakurzwelle (UKW) per August 2022 einstellen, die privaten Radios sollen spätestens im Januar 2023 folgen. Die Radiosender wären ab diesem Zeitpunkt nur noch über Kabel, DAB+ oder via Internet (Webradio) zu empfangen. Der Konsumentenschutz hat sich gegen eine frühzeitige Abschaltung der UKW-Sender gewehrt, weil viele UKW-Radios, insbesondere in Autos, noch tadellos funktionieren. In diesem Jahr behandelt das Parlament voraussichtlich einen Vorstoss, der den Weiterbetrieb über UKW bis 2025 fordert.

## Unbewegliche Fitnesscenter

Der Konsumentenschutz hat die Lockdown-Regelungen von 29 Fitnesscenter untersucht. Das ernüchternde Fazit: Die Anbietenden verschweigen den grundsätzlichen Anspruch auf Kostenrückerstattung und bieten vorwiegend Zeitgutschriften an. Besonders negativ fällt auf, dass einige von ihnen das Kleingedruckte während der Pandemie zuungunsten ihrer Kundinnen und Kunden abändern. Betroffene müssen solche Vertragsänderungen nicht akzeptieren.

## PostFinance soll privatisiert werden

Die PostFinance soll nach dem Willen des Bundesrates ganz privatisiert und eine vollwertige Geschäftsbank werden. Der Konsumentenschutz wehrt sich gegen dieses Ansinnen: Mit den Gewinnen der PostFinance wird derzeit teilweise der Service public der Post überhaupt ermöglicht. Fällt diese Quersubventionierung weg, würden die Dienstleistungen der Post verteuert oder gar abgebaut.

## Nutri-Score gewinnt an Boden

Die Einführung des Nutri-Score wird von sieben Ländern – darunter auch die Schweiz – ab diesem Jahr koordiniert und gefördert. Eine gute Nachricht! Der Konsumentenschutz hat sich jahrelang für eine bessere, verständliche Information zu den Nährwerten eingesetzt.



# Fair-Preis-Initiative:

Grosser Erfolg des Konsumentenschutzes im Kampf gegen die Hochpreisinsel Schweiz: Das Parlament hat in der Frühlingssession einen sehr guten Gegenvorschlag zur Fair-Preis-Initiative verabschiedet. Überhöhte Preise im Online-Handel, aber auch in den Läden, dürften damit bald der Vergangenheit angehören.

Die Schweiz ist eine Hochpreisinsel: Die genau gleichen Produkte kosten bei uns oft massiv mehr als im benachbarten Ausland. Mit höheren Löhnen oder Ladenmieten lassen sich dermassen grosse Preisunterschiede nicht begründen. Deshalb hat der Konsumentenschutz, zusammen mit anderen Organisationen, 2016 eine Volksinitiative lanciert. Das Parlament hat nun in der Frühjahrssession 2021 einen indirekten Gegenvorschlag beschlossen, der die wichtigsten Anliegen der Initiative umsetzt. Das Initiativkomitee wird deshalb die Fair-Preis-Initiative zurückziehen.

Den überhöhten Preisen in der Schweiz geht es nun bald an den Kragen. Das sind die wichtigsten zwei Änderungen:

## **Schluss mit überhöhten Importpreisen**

Schweizer Unternehmen müssen Produkte heute häufig über einen Generalimporteur in der Schweiz beziehen, der oft massiv höhere Preise verlangt als die Herstellerin im Ausland. Dank dem revidierten Kartellgesetz können sich Betroffene nun besser dagegen wehren: Voraussetzung ist, dass ein Unternehmen von der Belieferung abhängig ist, weil es nicht auf ein anderes Produkt ausweichen kann und sich der Generalimporteur missbräuchlich verhält. Eine Abhängigkeit besteht etwa bei der Lieferung von Ersatzteilen, aber auch bei stark nachgefragten Produkten, die der Detailhandel zwingend im Sortiment führen muss, um nicht Kundinnen und Kunden zu verlieren. Wenn die Unternehmen in der Schweiz Waren künftig zu fairen Preisen einkaufen können, profitieren auch die Konsumentinnen und Konsumenten. Denn derzeit bezahlen sie für die genau gleichen Produkte oft deutlich mehr als im Ausland.

## **Keine Diskriminierung beim Online-Handel**

Heute können Konsumentinnen aus der Schweiz oft nicht direkt bei ausländischen Online-Shops bestellen. Sie werden auf die Schweizer Website der Anbietenden verwiesen, wo die Waren und Dienstleistungen dann jedoch oft deutlich teurer sind. Zum Beispiel kosten die exakt gleichen Kleider in der Schweiz durchschnittlich 25 % mehr als in Deutschland, Italien oder Frankreich. Dieses sogenannte Geoblocking wird nun verboten, «Einkaufen wie Einheimische» heisst die neue Maxime: Konsumenten aus der Schweiz müssen von ausländischen Online-Shops künftig gleichbehandelt werden wie einheimische Nachfragerinnen. Wer beispielsweise in Frankreich oder Italien online ein Auto mietet, eine Ferienwohnung bucht oder ein Ticket für ein Konzert, eine Sportveranstaltung oder einen Freizeitpark kauft, muss künftig zum gleichen Preis bedient werden wie Konsumenten aus diesen Ländern. Bei Waren gilt prinzipiell das Gleiche: Konsumentinnen aus der Schweiz müssen von ausländischen Online-Shops zu den selben Konditionen bedient werden wie einheimische. Bei Waren gilt prinzipiell das Gleiche: Konsumentinnen aus der Schweiz müssen von ausländischen Online-Shops zu den selben Konditionen bedient werden wie einheimische.

Wann die neuen Gesetze in Kraft treten, ist derzeit noch nicht bekannt. Zuerst muss noch abgewartet werden, ob dagegen das Referendum ergriffen wird. (ab)

# Voller Erfolg!

M

2200

59,95 EUR  
99,00 CHF

mpfehlung:  
price:

# Damit Versicherte zu ihrem Recht kommen

Versicherungen dürfen nicht nach Belieben schalten und walten: Der Konsumentenschutz macht sich für ein Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) stark, das diesen Namen verdient. Denn das VAG wirkt sich direkt auch auf die Rechte der Versicherten aus.



© Adobe Stock

Im Versicherungsaufsichtsgesetz werden wichtige Weichen gestellt, etwa wie transparent Vermittlerinnen und Makler sein müssen.

Krankheit, Diebstahl, Auto, Wohnung oder abgesagte Reisen: Wir versichern uns gegen viele mögliche Schäden und deren finanziellen Folgen. Leider sind die Versicherungsbedingungen allzu oft zu Un-

gunsten der Konsumentinnen und Konsumenten ausgelegt. Mit der Überarbeitung des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) aus dem Jahr 1908 konnten immerhin ein paar wesentliche Benachteiligungen der Versi-

cherten im Gesetz ausgebügelt werden. Der Gesetzgebungsprozess dauerte Jahre, das Lobbying gegen mehr Fairness war massiv.

## Mehr Transparenz verlangt

Nun ist das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) an der Reihe. Es richtet sich zwar direkt an die Versicherungen, hat aber auch grosse Auswirkungen auf die Konsumentinnen und Konsumenten. Es regelt beispielsweise, wie transparent die Vermittlerinnen und Makler offenlegen müssen, für wen sie arbeiten und wie viel sie pro Vertragsabschluss verdienen. Es sorgt auch dafür, dass Versicherungen die Verträge nicht unbeschränkt einseitig anpassen dürfen oder dass sie sich nicht allzu leicht von der Aufsicht der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA befreien können.

Auch diese Gesetzesrevision, die eben erst begonnen hat, ist wichtig. Und sie wird ein harter Brocken werden. Seine Forderungen hat der Konsumentenschutz bereits mehrfach im politischen Prozess platziert. Nun gilt es, sie ausdauernd und hartnäckig durch den langen Gesetzgebungsweg hindurch zu verteidigen. Gut, hat der Konsumentenschutz damit hinlängliche Erfahrung! (ct/jw)

## Gönnerporträt

# «Einzelpersonen haben wenig Einfluss»



© Konsumentenschutz

Gönner **Rolf Wirz** schätzt den Konsumentenschutz und dessen Engagement für die Bevölkerung sehr.

«Etwas beschäftigt mich immer wieder: Lese ich irgendwo eine meiner Meinung nach falsche Information, so muss ich das rückmelden. Besonders, wenn es das Steuer- oder Versicherungsgebiet betrifft. In diesem Bereich war ich auch zeit meines Lebens tätig. Erst als kaufmännischer Versicherungs-Angestellter, später für Pensionskassen, bevor ich schliesslich meine letzten 35 Berufsjahre

für eine Versicherung arbeitete. Mittlerweile pensioniert, habe ich Zeit, mein Wissen anderen zur Verfügung zu stellen. So berate ich etwa meine Kinder und Grosskinder dabei, wie sie die Steuererklärung ausfüllen, Geld anlegen oder fürs Alter vorsorgen können.

## «Bewusstes Konsumieren ist uns wichtig»

Schon immer haben mich juristische Fragen interessiert. Ich sammle Entscheide oder Dokumente, die bei Alltagsproblemen hilfreich sind. Dazu gehören eben auch Artikel aus dem Blickpunkt oder verschiedene Ratgeber des Konsumentenschutzes. Meine Frau und ich legen grossen Wert auf ein bewusstes Konsumverhalten: Wir kaufen

möglichst einheimische Produkte und achten auf einen tiefen Fett- und Zuckeranteil. Zudem versuchen wir, Foodwaste zu vermeiden, trennen wiederverwertbare Rohstoffe vom Kehricht und spenden nicht mehr benötigte Kleider und Schuhe an Bedürftige.

Trotzdem bleibt der Einfluss einer Einzelperson wie mir gering. Der Konsumentenschutz hat ein viel grösseres Gewicht. Er setzt sich für Menschen wie mich ein und geht den relevanten Themen nach. Ich schätze die alltagsnahen Tipps und dass ich mich als Gönner jederzeit beraten lassen kann. Auch künftig werde ich spannende Artikel sammeln und mein Feedback einbringen. Denn im Gegensatz zu einigen Firmen nimmt der Konsumentenschutz dies gerne entgegen.»

# Verträge und Pandemie: Viele offene Fragen

Im letzten Jahr musste vieles wegen der Coronakrise abgesagt, verschoben oder umgebucht werden oder ganz ausfallen. Der Konsumentenschutz gibt Auskunft, wer für die Ausfälle geradestehen müsste.



© Matthias Luggen

*Viele Reisen fielen dem Coronavirus zum Opfer – wer kommt für den Schaden auf?*

Gestrichene Flüge, abgesagte Veranstaltungen, geschlossene Fitnessstudios: In den letzten zwölf Monaten war vieles nicht möglich. Oft stellte sich die Frage, wer den Schaden übernehmen muss.

**Reisen:** Haben Sie Ihre Reise (oder Ihren Sprachaufenthalt) mit mindestens zwei Leistungen wie Flug und Hotel bei einem Reisebüro/Reiseanbieter gebucht, handelt es sich um eine Pauschalreise. In diesem Fall haben Sie Anspruch auf die volle Rückerstattung der Kosten. Bei individuell gebuchten Reisen müssen Sie die Rückerstattung einzeln verlangen. Das kann insbesondere bei ausländischen Airlines oder Buchungsplattformen schwierig sein.

**Veranstaltungen:** Veranstalter von Festivals, Konzerten oder Sportanlässen geben meist nicht das Geld zurück, sondern verschieben den Anlass. Falls Ihnen das neue Datum nicht passt, beharren Sie auf eine Rückerstattung des Geldes. Sie haben Anspruch darauf, denn das Datum der Veranstaltung ist oft ein entscheidendes Kaufkriterium.

**Dauerverträge:** Auch bei Dauerverträgen besteht ein Anspruch auf eine (Teil-)Rückerstattung. Fitnesscenter etwa bieten aber häufig eine Abo-Verlängerung oder einen Gutschein an. Falls eine Verlängerung für Sie

keine Option ist – etwa, weil Sie aus beruflichen Gründen auf Ihr bisheriges Fitnessprogramm verzichten müssen – können Sie die Rückerstattung verlangen.

**Einmalige Verträge:** Hier wird unterschieden, ob der für die Leistungserbringung abgemachte Zeitpunkt (Tag) eindeutig bestimmt war. Das dürfte beispielsweise bei einem Catering der Fall sein. Hier besteht Anspruch auf Kostenrückerstattung. Wenn die Braut jedoch ohne genaue Datumsangabe ein Hochzeitskleid bestellt und dann nicht heiraten kann, besteht keine Rückzahlungspflicht und bereits geleistete Arbeiten müssen vergütet werden.

**Gemeinsam Lösungen suchen:** Klar ist, dass viele Anbietende schwierige Zeiten erleben und froh sind über eine gewisse Grosszügigkeit der Kundinnen und Kunden. Suchen Sie bei Differenzen das Gespräch. Aber auch die Gegenseite muss ein Entgegenkommen zeigen: Über die Geschäftsbedingungen oder das Kleingedruckte dürfen Anbietende nicht den ganzen Schaden auf Kundinnen und Kunden abwälzen. (ct/jw)

Unter [www.konsumentenschutz.ch/online-ratgeber](http://www.konsumentenschutz.ch/online-ratgeber) finden Sie unter der Rubrik *Rechtsfragen ausführliche Informationen dazu.*



Lukas Blatter  
Zivildienstleistender

Ich bin im Clinch: Einerseits freue ich mich, dass dank den Bemühungen der Europäischen Union Lade- und Stromstecker für Elektrogeräte vielerorts harmonisiert werden. USB-C – so heisst die neue Buchse – ist nun an fast allen modernen Geräten zu finden. Zehn verschiedene Akkuladekabel sind für Smartphone, Tablet oder Laptop nicht mehr nötig. Das ist positiv, da man nicht mehr x-verschiedene Kabel und Stecker anschaffen muss und so auch die Umwelt entlastet.

Allerdings verdrängen die einheitlichen Anschlüsse an manchen Geräten Eingänge und Kartenslots, die ich die letzten Jahre sehr schätzen gelernt habe: Bilder von der Kamera einlesen, mit dem SD-Kartenslot kein Problem. Vor Kolleginnen und Kollegen eine Präsentation halten? Einfach das HDMI-Kabel in die Buchse stecken. Doch für beides brauchts nun neu einen Adapter.

Seit sechs Jahren habe ich ein MacBook Pro Retina. Es funktioniert noch immer gut, die Lüfter surren zwar zunehmend lauter, der Prozessor ist auch nicht mehr der schnellste, aber: Für mich reicht. Ich schneide Videos, bearbeite Fotos, surfe im Netz und bin auf die vielen Schnittstellen am Gerät angewiesen.

Doch mir ist klar, dass mein Laptop nicht ewig laufen wird. Spätestens um mit neuen technischen Entwicklungen schrittzuhalten, muss ich eine Neuanschaffung ins Auge fassen. Die Firma bietet nur noch Geräte mit der neuen, einheitlichen Buchse an. Für mich heisst das, ich muss mich von den lieb gewonnenen Möglichkeiten, die mein Computer noch bietet, trennen.

Ich hoffe, dieser Tag liegt noch in weiter Ferne und ich kann meinen Laptop noch lange nutzen. Ansonsten muss ich mich künftig wohl zwangsläufig mit Adaptern herumschlagen – schade eigentlich.

# Wenn das Paket nicht ankommt

Seit dem Ausbruch der Corona-Pandemie haben sehr viele ihre Waren online bestellt und sich nach Hause liefern lassen. Doch was tun, wenn das Paket nicht ankommt oder beschädigt ist? Wir geben Ihnen einen Überblick.



© Fotolia

Wer haftet, wenn das Paket nicht ankommt?

Die Corona-Situation mit den Unwägbarkeiten und den zeitweise geschlossenen Geschäften haben zu einem starken Anstieg der Online-Bestellungen geführt. Für einen Grossteil der Bevölkerung ist das eine sehr praktische Dienstleistung. Sie kann jedoch auch einen unerfreulichen Verlauf nehmen, etwa wenn das Paket nicht oder beschädigt ankommt. Können die Auslieferdienste bei Abwesenheit der Empfängerin oder des Empfängers die Pakete einfach irgendwo deponieren? Wer haftet für Verlust oder Beschädigung?

## Sichern Sie sich ab

Lieferdienste wie die Post, DHL oder DPD sind dafür verantwortlich, dass das Paket unbeschädigt und innerhalb der vereinbarten Zeit ankommt. Prüfen Sie die Bestimmungen des Auslieferdienstes und nutzen Sie den möglichen Spielraum aus. Bei der Post heisst die entsprechende Vereinbarung «Zustellermächtigung». Bestimmen Sie beispielsweise, wer von der Nachbarschaft das Paket entgegennehmen oder wo es deponiert werden darf.

## Gestohlene oder beschädigte Pakete

Was, wenn das bestellte Paket beschädigt wird oder gar nicht ankommt? Verantwortlich für Schäden während des Transports ist der Lieferdienst. Falls dieser

seine Verantwortung bestreitet, stellt sich die Beweisfrage. Dokumentieren Sie so gut wie möglich äussere Schäden am Paket oder der Ware, beispielsweise mit Fotos. Kommt die Ware nicht bei Ihnen an, wird das Kleingedruckte (Allgemeine Geschäftsbedingungen, AGB) wichtig. Vielleicht haben Sie mit dem Lieferdienst eine individuelle Vereinbarung getroffen. Der Lieferdienst kann nicht verantwortlich gemacht werden, wenn er das Paket im Milchkasten oder vor der Türe deponieren darf. Muss er das Paket

gemäss AGB oder Ihrer Vereinbarung jedoch persönlich oder einer von Ihnen bestimmten Person abliefern oder an einem sicheren Ort deponieren, haftet der Lieferdienst. Es kann sich auch dabei wiederum die Beweisfrage stellen, ob das Paket korrekt deponiert wurde. Zeigen Sie den Verlust auf jeden Fall bei der Polizei an. (ct/jw)

## Wichtig zu beachten

- Die Firma, bei der Sie die Ware bestellt haben, kann nicht haftbar gemacht werden. Ausnahme: Diese arbeitet nachweislich mit einem Lieferdienst zusammen, bei dem es regelmässig zu Problemen kommt.
- Kontrollieren Sie die AGB des Lieferdienstes. Sind diese einseitig zu Lasten der Kundinnen und Kunden ausgelegt oder unklar, prüfen Sie, ob andere Anbietende mit einem kundenschaftsfreundlicheren Lieferdienst zusammenarbeiten.
- Versicherungen sind nur bedingt empfehlenswert, da sie teuer sind und die Schäden mangelhaft gedeckt werden.

Mehr Informationen und Tipps zum Thema Paketverlust und beschädigte Ware finden Sie in unserem Online-Ratgeber auf [www.konsumentenschutz.ch/onlineratgeber](http://www.konsumentenschutz.ch/onlineratgeber) unter dem Stichwort Einkaufen – Online-Shopping oder vereinbaren Sie einen Termin für eine telefonische Beratung [www.konsumentenschutz.ch/beratung](http://www.konsumentenschutz.ch/beratung)

Messengerdienste

# WhatsApp überspannt den Bogen

Seit WhatsApp zum Facebook-Imperium gehört (2014), ist der beliebteste Messenger regelmässig in den Negativ-Schlagzeilen. So auch mit der letzten Änderung der Datenschutzrichtlinie: Nach weltweiten Protesten tritt die Datenschutzrichtlinie verzögert, nämlich Mitte Mai, in Kraft.

## Was ändert sich mit der neuen Datenschutzrichtlinie?

Gemäss WhatsApp seien «eine Menge Fehlinformationen (...) in Umlauf» – die Aktualisierungen in der Datenschutzrichtlinie würden aber für Nutzerinnen und Nutzer in der europäischen Region nichts ändern. Fakt ist: Die neue Datenschutzrichtlinie für

Europa sieht vor, dass WhatsApp Informationen mit anderen Facebook-Unternehmen teilt. Unklar ist, für welche Zwecke die Informationen verwendet werden: Von «Massnahmen gegen Spam und Drohungen» ist die Rede, aber auch von «Dienste verbessern, verstehen und unterstützen.» Wir empfehlen Ihnen, auf eine andere Messenger App umzu-

steigen. Empfehlenswert sind die Messenger «Signal» (kostenlos) und die Schweizer Lösung «Threema» (kostenpflichtig). (lj)

Mehr Informationen finden Sie unter [www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch) im Online-Ratgeber.

## Anlass mit Lobbywatch für Gönnerinnen und Förderer

Welchen Einfluss haben Firmen, Verbände, Organisationen und Institutionen auf die Entscheide der Parlamentsmitglieder? Der Verein Lobbywatch thematisiert die Interessenbindungen im National- und Ständerat und analysiert den Einfluss von Interessensgruppen. Im Parlament werden weitreichende Entscheide gefällt. Da ist es wichtig, auch die versteckten Einflüsse zu kennen.

Dank dieser Informationen können aktuelle Entscheide des Parlaments fundiert hinterfragt und die Volksvertreterinnen und -vertreter kritisch beleuchtet werden. Zusammen mit Lobbywatch widmen wir uns im Rahmen unseres Anlasses diesem Thema ebenso wie den konsumenten-relevanten Problemstellungen, die in dieser Legislatur zur Abstimmung kommen.

**Bitte beachten:** Je nach Entwicklung der

Corona-Lage und den aktuellen Regeln findet dieser Anlass in Bern oder virtuell statt. Wir werden Sie rechtzeitig informieren.

Daten: Mittwoch, 2. Juni 2021  
Montag, 7. Juni 2021  
Zeit: jeweils 17.00 Uhr  
Dauer: ca. 1½ Stunden  
Preis: Fr. 15.– pro Person

Anmeldeschluss: Montag, 3. Mai 2021 (begrenzte Anzahl an Teilnehmenden), Anmeldung mit beigelegter Antwortkarte. An der Führung können nur Gönnerinnen und Förderer des Konsumentenschutzes mit einer Begleitperson teilnehmen. Sie erhalten eine Bestätigung mit detaillierten Informationen.

Angebot für Förderinnen und Förderer

## Besuch auf dem Weltacker Attiswil (BE) am Jurasüdfuss



Als Förderin oder Förderer unterstützen Sie das Engagement des Konsumentenschutzes mit einem besonders grosszügigen Beitrag. Als Dank bieten wir für Sie jeweils zusätzlich zum Angebot für Gönnerinnen und Gönner exklusive Anlässe an. Am 28. Mai 2021 besuchen wir den Weltacker in Attiswil (BE). Auf dem «Weltacker» ist auf 2000 m<sup>2</sup> mass-

stabsgetreu widergespiegelt, welche Fläche einem Menschen rechnerisch zusteht, um anzupflanzen, was für seine Ernährung und Versorgung notwendig ist. Der «Weltacker» lädt zum Nachdenken und Diskutieren ein. Die Themen sind vielfältig: Bodenverfügbarkeit, Biodiversität, Klimawandel, Kreisläufe, natürliche Ressourcen, globale Gerechtigkeit und Landwirtschaft.

Wir beschliessen den Anlass mit einem Apéro riche. Ab einem Jahresbeitrag von Fr. 120.– können Sie mit einer Begleitperson kostenlos an diesem Anlass teilnehmen. Die Durchführung richtet sich nach den aktuellen Corona-Bestimmungen.

Datum: Freitag, 28. Mai 2021, 16.00 Uhr, Shuttle-Bus vom Bahnhof Solothurn

## Jahresbericht 2020 ist online

Um Ressourcen zu schonen, versenden wir den Jahresbericht nicht mehr in gedruckter Form. Sie finden den Jahresbericht zum Her-

unterladen auf unserer Website unter [www.konsumentenschutz.ch/ueber-uns/jahresberichte](http://www.konsumentenschutz.ch/ueber-uns/jahresberichte)



## Virtueller Einblick ins Bundeshaus

Liebe Gönnerin, lieber Förderer, leider können aufgrund der aktuellen Corona-Lage keine Bundeshausführungen stattfinden. Gerne laden wir Sie aber zu einem virtuellen Austausch mit Prisca Birrer-Heimo, Nationalrätin und Präsidentin des Konsumentenschutzes ein. Sie wird über ihre Arbeit als Nationalrätin sowie die aktuellen konsumenten-relevanten Vorstösse und Abstimmungen berichten und Ihre Fragen beantworten. Die beiden virtuellen Bundeshaus-Besuche finden am Mittwoch, den 19. Mai, 16.00 Uhr und am Mittwoch, den 26. Mai 2021, 18.00 Uhr statt. Dieses Angebot gilt **für Förderinnen und Gönner des Konsumentenschutzes** und ist für diese kostenlos. Bitte melden Sie sich mit beigelegter Antwortkarte an.

### 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: 30'000 Exemplare  
Erscheint vierteljährlich

Layout: Sandra Schwab, www.s-at.ch  
Druck: Bruhin Spühler AG, 8630 Rütli (ZH)  
Gedruckt in der Schweiz

Im Gönnerbeitrag sind Fr. 5.– für das Blickpunkt-Jahresabonnement eingeschlossen.

Hinweis zur Schreibweise: Wir sind um eine gendersensible Schreibweise bemüht und benennen nach Möglichkeit beide Geschlechter. Ist dies nicht möglich, wechseln wir mit der weiblichen und männlichen Form ab.

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

Adressänderungen bitte durch Empfängerinnen und Empfänger direkt an den Konsumentenschutz.

# Sicherheitsprodukte

Wir haben unser Sortiment in Zusammenarbeit mit dem Anbieter «soomz» um zahlreiche Sicherheitsprodukte erweitert.

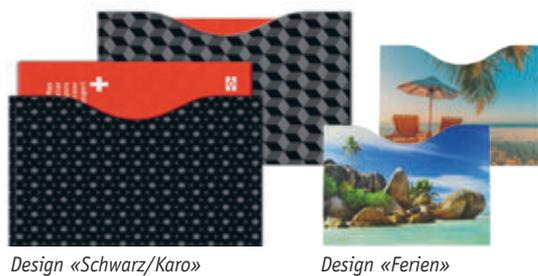
## Strahlenschutzhülle für Smartphones

Sie können Ihr Handy als Wecker auf den Nachttisch legen oder im Job konzentriert arbeiten. Die strahlungssichere Smartphone Hülle von «soomz» bietet optimalen Schutz vor Funkstrahlung und verhindert Geotracking. Wichtig: Schalten Sie das Handy in den Flugmodus, bevor Sie es in der Strahlenschutzhülle platzieren. Sonst versucht das Smartphone weiterhin, eine Verbindung zum Mobilfunknetz herzustellen – das führt zu erhöhter Strahlung und grösserem Akkuverbrauch. Erhältlich in den Designs «Schweiz» und «Karo». Das Design der Hülle kann sich je nach Verfügbarkeit ändern, die Hüllen sind Swiss made. Fr. 44.–/ohne Gönnerschaft Fr. 49.–



## Datenschutzhüllen für Reisepässe, 2-er Set

Erhältlich in den Designs «Schwarz/Karo» und «Ferien»  
Fr. 7.90/ohne Gönnerschaft Fr. 8.90



Design «Schwarz/Karo»

Design «Ferien»



## RFID-Datenschutzfolie zum Einlegen ins Portemonnaie

Fr. 7.90/ohne Gönnerschaft Fr. 8.90



## Datenschutzhüllen für Kredit- und Debitkarten mit RFID-Chip

Verschiedene Ausführungen:  
Design «Konsumentenschutz» Fr. 3.–/ohne Gönnerschaft Fr. 4.50  
2-er Set Design «Schwarz/Karo», Fr. 6.90/ohne Gönnerschaft Fr. 7.50  
2-er Set Design «Vintage», Fr. 6.90/ohne Gönnerschaft Fr. 7.50



Schwarz/Karo

Vintage



## Webcam-Abdeckungen

Mit der Kamera-Abdeckung können Sie Ihre Webcam nach Bedarf manuell öffnen oder schliessen. Verschiedene Ausführungen:  
2-er Set, Metall, schwarz, Fr. 6.90/ohne Gönnerschaft Fr. 7.90  
3-er Set, Metall, schwarz, Fr. 8.–/ohne Gönnerschaft Fr. 9.90  
2-er Set, Design «Schweiz», Fr. 8.–/ohne Gönnerschaft Fr. 9.90

## Kombi-Set: 2 Webcam-Abdeckungen plus 2 Datenschutzhüllen für Karten mit RFID-Chip, Design «Konsumentenschutz»

Fr. 10.90/ohne Gönnerschaft Fr. 12.90

## Set mit 20 nummerierten Sicherheits-Siegeln

Die Sicherheits-Siegel machen sichtbar, ob z.B. ein Laptop, ein Hotel-Safe oder ein Medizinschrank geöffnet wurden. Jedes Siegel ist einzeln nummeriert. Beim Ablösen entstehen keine Rückstände. Fr. 8.50/ohne Gönnerschaft Fr. 9.50



# Neue Ratgeber

Die früheren Miniratgeber werden nun als Kompakt-Ratgeber in grösserem Format und ausführlicher, aber zum gleichen Preis angeboten.



## Neu: Das Erbrecht für Erbgemeinschaften

Erben und Erben sind eine Zwangsgemeinschaft. Der Kompakt-Ratgeber zeigt die rechtlichen Grundlagen auf und erläutert, was man bei Streitigkeiten tun kann.

Fr. 4.50/ohne Gönnerschaft Fr. 9.50



## 2. Auflage Komplementärmedizin

Fr. 4.50/ohne Gönnerschaft Fr. 9.50



## 2. Auflage Strom vom eigenen Dach

Fr. 4.50/ohne Gönnerschaft Fr. 9.50