

# Blickpunkt

**KONSUMENTEN  
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

Neues, verbessertes  
Versicherungsrecht

So geht es weiter in  
Sachen VW-Skandal

Weniger Benachteiligung  
im Online-Handel dank  
Fair-Preis-Initiative

*Emilien Held, Valentin Gionchetta und  
Marjane El-Hout (v.l.) von der Ferme  
des Savanes sind zusammen mit fünf  
weiteren Betrieben nominiert.*

## Prix Climat: Auszeichnung für klimafreundliche Landwirtschaft

# Versicherungen: Mehr Rechte für die Versicherten

Das veraltete, unfaire Versicherungsvertragsgesetz (VVG) wurde revidiert und Anfang Jahr in Kraft gesetzt. Der Konsumentenschutz trug dazu bei, dass etliche Schwachstellen behoben wurden – leider gelang das nicht überall.



©Stack  
*Unzufrieden mit der Versicherung? Neu kann man bereits nach drei Jahren kündigen.*

Obwohl es sich eigentlich um Selbstverständlichkeiten handelt, wurden folgende Punkte erst jetzt ins VVG aufgenommen:

- Neu können die Versicherten das Versicherungsverhältnis nach drei Jahren kündigen. Sie werden somit nicht mehr in langjährigen Knebelverträgen festgehalten.
- Schliesst eine Konsumentin einen Versicherungsvertrag ab, kann sie nun innerhalb einer bestimmten Frist vom Vertrag

zurücktreten. Dieses Widerrufsrecht gab es bisher für Versicherungsverträge nicht.

- Das versicherte Risiko kann sich verändern. Bisher hatte nur der Versicherer das Recht, die Prämie bei einem grösseren Risiko zu erhöhen. Neu kann die Versicherte im umgekehrten Fall eine Prämienreduktion verlangen.

Das Gesetz enthält auch Neuerungen, die für die Versicherten von existentieller Bedeutung sein können:

- Der Versicherer muss zahlen, aber er bestreitet die Höhe der Zahlung: Neu ist er verpflichtet, bis zur Klärung zumindest den unbestrittenen Betrag zu begleichen. Unter dem alten Gesetz bestand keine solche Teilzahlungspflicht.
- Im Bereich der obligatorischen Haftpflichtversicherungen (etwa Hundehalterhaftpflicht) kann die Versicherung die Leistung nicht mehr verweigern, wenn der Versicherungsnehmer – z.B. der Hundehalter – seine Pflichten gegenüber dem Versicherer verletzt hat.
- Zudem dürfen Geschädigte ihre Forderungen direkt bei den Haftpflichtversicherungen geltend machen. Bisher musste

man den Schädiger belangen. Das war oft schwierig – wenn etwa persönliche Beziehungen zu diesem bestanden.

Stossende Ungerechtigkeiten bleiben leider auch unter dem neuen Gesetz weiter bestehen:

- Tritt ein Schaden, der sich während der Laufzeit des Vertrags ereignet hat, erst nach Vertragsende zu Tage, besteht weiterhin keine Leistungspflicht.
- Hat zum Beispiel der Versicherte gegenüber der Versicherung administrative Vertragspflichten verletzt, die in keinem Zusammenhang mit einem Schadensfall stehen, kann die Versicherung weiterhin ihre Leistungen verweigern.
- Nach wie vor ungelöst bleibt auch das Problem, dass Kundinnen vor Abschluss eines Versicherungssparvertrages nicht über die effektiven Kosten informiert werden müssen.

Der Konsumentenschutz wird sich weiterhin für ein faires Versicherungsvertragsrecht einsetzen: Versicherte müssen den Versicherungskonzernen auf Augenhöhe begegnen können. (ct)

## Öffentlicher Verkehr

# SwissPass: Falsche Richtung eingeschlagen

Der neue SwissPass ist bereit für zahlreiche neue Funktionen, obschon bei seinem Hauptzweck «Fahrkarte» noch Lücken bestehen. Der Konsumentenschutz befürchtet, dass die Entwicklung ein Schritt in Richtung E-ID ist und kritisiert, dass weder der eidgenössische Datenschutzbeauftragte noch die Finanzmarktaufsicht einbezogen wurden.

Der SwissPass war bisher in erster Linie eine Trägerkarte für das Halbtax- oder Generalabonnement. Seit gut einem Monat hat sie jedoch eine deutliche Erweiterung erfahren: Neben den öV-Dienstleistungen verfügt die Karte über Funktionen, die zum Öffnen von Türen, zum kontaktlosen Bezahlen und zum Einloggen – etwa für Online-Dienstleistungen – dienen können.

Der Konsumentenschutz kritisierte das Vorgehen der Alliance SwissPass, der Herausgeberin der Karte, harsch: Sie hat bei der Planung und Erstellung dem Datenschutz zu wenig Gewicht beigemessen, der eidge-

nössische Datenschutzbeauftragte wurde in dieser Phase nicht einmal konsultiert. Auch mit der Finanzmarktaufsicht gab es keinen Kontakt. Das erstaunt, denn die Karte könnte neu als Zahlungsmittel benutzt werden. Zudem bietet der SwissPass mit solchen Erweiterungen ähnliche Funktionen wie eine elektronische Identität (E-ID), obwohl das Stimmvolk im vergangenen Frühling eine durch Unternehmen betriebene E-ID deutlich verworfen hatte.

Aus Sicht des Konsumentenschutzes ist zudem nicht nachvollziehbar, wieso sich der SwissPass bereits jetzt zu einer Multifunk-

tions-Karte wandelt, obschon seine Hauptfunktion als Fahrkarte noch lückenhaft ist. Wegen der fehlenden Transparenz forderte der Konsumentenschutz daher Verbesserungen und hat sich mit der Alliance SwissPass in Verbindung gesetzt, auch um Klarheit zu den Datenschutzbemühungen und zum Handling der Karte zu erhalten. Dem Konsumentenschutz ist es ebenfalls wichtig, dass die Nutzerinnen und Nutzer der über fünf Millionen im Umlauf befindlichen Karten die Möglichkeit erhalten müssen, aktivierte Funktionen jederzeit zu sperren und eine möglichst einfache Regelung bei Verlust der Multifunktionskarte erhalten. (lj)

# Neuer Weg für VW-Schadenersatzzahlungen

Weltweit wird VW für seine Abgasmanipulationen zu Entschädigungszahlungen verurteilt, nur nicht in der Schweiz. Dem Konsumentenschutz wurde das Klagerecht abgesprochen. Das Verfahren geht dennoch weiter.



© Matthias Luggen

Die Dossiers von über 6'000 VW Geschädigten gingen beim Konsumentenschutz ein. Diese übernimmt nun ein klageberechtigter Prozessfinanzierer.

2015 wurde bekannt, dass VW jahrelang die Software der Abgasreinigungssysteme ihrer Fahrzeuge manipuliert hatte. Käuferinnen und Käufer von betroffenen Fahrzeugen erlitten einen erheblichen finanziellen Schaden. 2017 hatte sich der Konsumentenschutz rund 6'000 Entschädigungsansprüche abtreten lassen, um eine Schadenersatzklage einreichen zu können. Die grosse Enttäuschung folgte im Sommer 2020: Das Bundesgericht sprach dem Konsumentenschutz die Klageberechtigung ab. Der Konsumentenschutz durfte die Geschädigten nicht vertreten.

Seither war der Konsumentenschutz auf der Suche nach Möglichkeiten, damit die Geschädigten ihre Rechtsansprüche auf anderen Wegen gemeinschaftlich durchsetzen können. Denn einerseits ist eine Klage gegen einen Grosskonzern für den Einzelnen kaum tragbar, andererseits fehlt im Schweizer Prozessrecht noch immer die Möglichkeit, gemeinsam einen Schaden einzuklagen.

Nach intensiven Abklärungen erhielt der Konsumentenschutz Ende 2021 die Zusagen eines deutschen Prozessfinanzierers. Dieser will für die klagewilligen Betroffenen die weitere Rechtsdurchsetzung finanzieren. Dabei wird der Konsumentenschutz nicht mehr Kläger sein. Die Gerichte werden somit keinen Grund mehr haben, das Verfahren

aus formellen Gründen abzuweisen und sich so vor der inhaltlichen Beurteilung der Ansprüche zu drücken. Für die Klageteilnehmer mit einer Rechtsschutzversicherung stellen die meisten Versicherer einen separaten Klageweg zur Verfügung.

Sobald alle Klageansprüche weitergegeben oder rückabgetreten sind, schliesst der Konsumentenschutz das umfangreiche Dossier des VW-Klageprojekts. Der Konsumentenschutz ist überzeugt, dass den Betroffenen mit diesem Klage-Nachfolgeprojekt ein erfolgversprechender Weg für eine faire Durchsetzung ihrer Entschädigungsansprüche angeboten werden konnte. (ct)

*Anders als in der Schweiz wird VW in den USA und in Europa seit 2016 für seine Manipulationen zur Rechenschaft gezogen:*

- In den USA musste VW von 2016 bis 2020 über 9,8 Milliarden Dollar Schadenersatzzahlungen (inklusive Fahrzeugrückkäufe) leisten.
- In Italien und in den Niederlanden wurde VW zu insgesamt 425 Millionen Euro Schadenersatzzahlung verurteilt. VW hat die Urteile angefochten.
- In Deutschland zahlt VW 2021 dank einem Vergleich mit rund 235'000 Geschädigten eine Summe von 830 Millionen Euro.



Liebe Leserin, lieber Leser,

Vor rund 20 Jahren machte sich eine Gruppe von Expertinnen und Experten an die Arbeit, das 100-jährige Versicherungsgesetz zu modernisieren. Und vor rund 10 Jahren setzte sich der Konsumentenschutz das visionär anmutende Ziel, die Hochpreisinsel Schweiz zu knacken. Bei beiden langjährigen Projekten war der Konsumentenschutz beteiligt. Meist arbeiten wir still und fleissig im Hintergrund – fernab vom Scheinwerferlicht – manchmal zeigen wir uns aber auch an vorderster Front und laut in den Medien.

Anfang 2022 startet in beiden Themenbereichen ein neues Zeitalter: die wichtigen gesetzlichen Anpassungen treten in Kraft! Viel ist also erreicht. Aber wir können uns immer noch nicht entspannt zurücklehnen.

In den nächsten Monaten warten weitere, wichtige Aufgaben. Das ganze Team freut sich darauf, denn alle engagieren sich mit viel Herzblut und Einsatzfreude für ihre sinnvollen Projekte – zu Ihrem Nutzen.

Ist Ihnen bewusst, dass ohne Ihre Unterstützung unsere Arbeit gar nicht möglich wäre? Ihr Beitrag als Gönnerin oder Förderer, Ihre Spende oder Ihre Bestellung bilden unsere Grundlage: Wir erhalten einen bescheidenen, klar definierten Bundesbeitrag. Von Konzernen oder politischen Parteien nehmen wir kein Geld entgegen. Unsere Unabhängigkeit ist der wertvollste Trumpf, den wir auf keinen Fall hergeben!

Für Ihr Vertrauen in unsere Arbeit und Ihre wertvolle finanzielle Unterstützung danke ich Ihnen herzlich!

Sara Stalder, Geschäftsleiterin  
s.stalder@konsumentenschutz.ch

## Ist mein Strom grün?

Mit der neuen Website [stromlandschaft.ch](http://stromlandschaft.ch) können Sie die ökologische Qualität Ihrer Stromversorgung mit einem Klick herausfinden. Durch Eingabe Ihrer Postleitzahl sehen Sie auf einer Karte eingeblendet, wie der Standard-Mix Ihres Stromanbieters zusammengesetzt ist. Wenn Sie damit nicht zufrieden sind, können Sie über [mynewenergy.ch](http://mynewenergy.ch) einen ökologisch überzeugenderen Anbieter wählen. Oder machen Sie gleich bei [stromallmend.ch](http://stromallmend.ch) mit und werden Teil des dezentralen Solarstromnetzwerks.

## Reparaturfähige Handys

Die unabhängige Vergleichsplattform Topten hat neu eine Liste von Smartphones erstellt, die sich gut reparieren lassen. Mit dem Ranking erhalten Konsumenten und Konsumentinnen zum ersten Mal Informationen über die Reparierbarkeit von Smartphones. Denn je nach Marke ist die Reparatur selbst von kleinen Defekten übermässig aufwändig. Auch der Konsumentenschutz engagiert sich für Reparaturen von Geräten in der Schweiz (siehe Hinweis unten).

## Zwei Tonnen weniger im Abfall

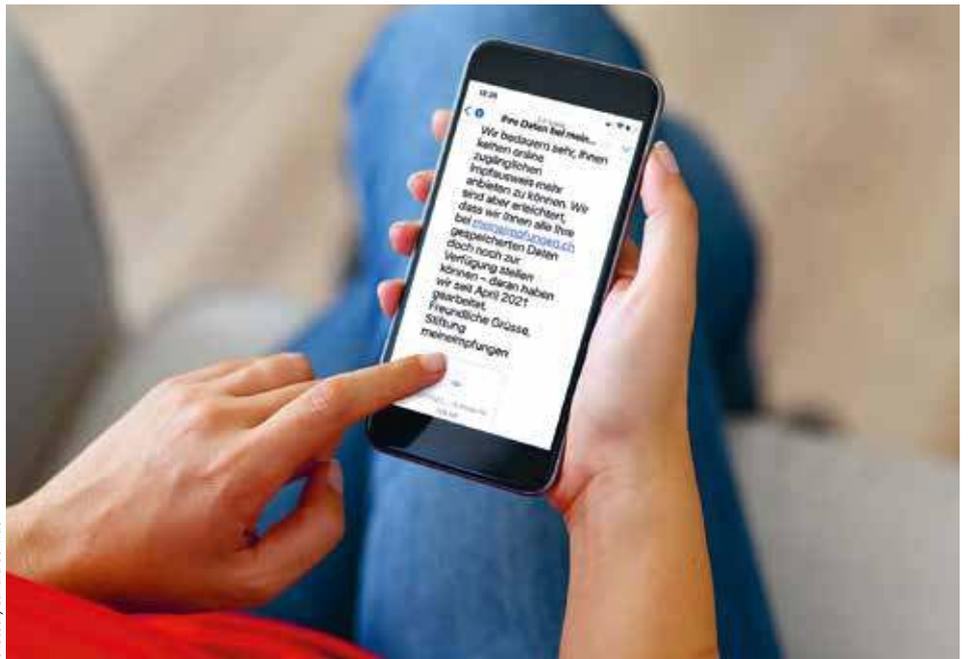
Am schweizweiten Reparaturtag vom Oktober 2021 retteten 30 Repair Cafés in der ganzen Schweiz zahlreiche Dinge und Geräte vor dem Abfallkübel. Über 700 Gegenstände erhielten ein zweites Leben, so dass gut zwei Tonnen Ressourcen im Kreislauf blieben. Der Reparatur-Rekord von 2019 konnte aber leider nicht gebrochen werden, die Corona-Krise machte sich auch hier bemerkbar. Die fast 180 Repair Cafés in der Schweiz sind aber während des ganzen Jahres aktiv. Mehr Informationen unter [www.repair-cafe.ch](http://www.repair-cafe.ch).

## Für eine staatliche E-ID

Nach der deutlichen Ablehnung des E-ID Gesetzes durch Volk und Stände wurde in mehreren Motionen eine staatliche E-ID verlangt. Das Bundesamt für Justiz hat mit dem «Zielbild E-ID» ein Diskussionspapier in die öffentliche Konsultation geschickt. Der Konsumentenschutz hat dazu Stellung genommen und darin seine Anforderungen an Sicherheit, Mehrwert, Datenschutz und Funktionen dargelegt.

# Nichts als Ärger mit meineimpfungen!

Die Betreiber der Plattform meineimpfungen lernten den datenschutzkonformen Umgang mit sensiblen Gesundheitsdaten bis zum Schluss nicht. Im vergangenen November haben sie die Impfdaten von über 400'000 Plattform-Nutzerinnen in unverschlüsselten E-Mails versandt. Zuvor musste die Plattform ihren Dienst wegen massiven Sicherheitslücken einstellen.



Die Stiftung meineimpfungen weigerte sich, die Daten von über 400'000 Nutzerinnen herauszugeben, verschickte dann aber die sensiblen Gesundheitsdaten in unverschlüsselten E-Mails.

Das «elektronische Impfbüchlein» der Stiftung meineimpfungen war seit Mai 2021 offline, also nicht mehr nutzbar. Von diesem Zeitpunkt an hatten die Nutzer der Plattform keinen Zugriff mehr auf ihre Impfdaten. Beim Konsumentenschutz haben sich rund 200 ratlose und verärgerte Konsumentinnen und Konsumenten gemeldet, die oftmals über kein physisches Impfbüchlein mehr verfügen.

### Ohne Absprache

Die Impfdaten haben die Betreiber der Plattform meineimpfungen Anfang November 2021 im Alleingang in unverschlüsselten E-Mails retourniert. Der Konsumentenschutz verurteilte dieses Vorgehen scharf. Der Eidgenössische Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte EDÖB bezeichnete es auf Anfrage des Konsumentenschutzes ebenfalls als «nicht datenschutzkonform». Denn wer die E-Mail öffnen und lesen kann, hat sofort auch Zugriff auf die Gesundheitsdaten des Empfängers. Dazu kommt, dass die E-Mail sehr oft im Spam-Ordner

der Empfängerinnen landete. Mehrere Betroffene meldeten dem Konsumentenschutz, dass die zugeschickten Daten nicht vollständig waren.

Eine unentschuld bare Aktion im Alleingang von meineimpfungen, denn um die Daten an ihre Besitzerinnen zurückzugeben, stand eine datenschutzkonforme Lösung des Bundesamtes für Gesundheit BAG kurz vor der Umsetzung. Bei dieser Lösung wären die Daten erst nach einer zusätzlichen Authentifizierung (zum Beispiel mit Telefonnummer) angezeigt worden. Damit wäre das Risiko eines unbefugten Zugangs durch Dritte viel kleiner geworden. Das BAG und die Betreiber von meineimpfungen schoben sich nach Bekanntwerden des Problems gegenseitig die Schuld zu für dieses dilettantische und fahrlässige Vorgehen. Der EDÖB kündigte die Prüfung eines Strafverfahrens gegen die Verantwortlichen von meineimpfungen an. Auch der Konsumentenschutz bleibt dran, obschon meineimpfungen unterdessen Konkurs angemeldet hat. (lj)

# Klimafreundliche Landwirtschaft existiert – Preis für herausragende Betriebe

Eine neue Generation von Landwirtinnen und Landwirten baut den Klimaschutz aktiv in ihre Lebensmittelproduktion ein. Der Prix Climat honoriert den Mut dieser Pioniere. Die Auszeichnung zeigt, dass eine klimafreundliche und rentable Landwirtschaft nicht nur möglich ist, sondern bereits existiert.

Gemäss der Forschungsstelle Agroscope wird heute beinahe dreimal so viel Energie in die landwirtschaftliche Lebensmittelproduktion gesteckt als sie in Form von Nahrungsenergie zurückfliesst. Umwelt, Biodiversität und Trinkwasser sind mit dem aktuell vorherrschenden Landwirtschaftsmodell schwer bedroht. Langfristig kann eine solche Produktion weder die Versorgung noch die Gesundheit der Bevölkerung gewährleisten. Für den Konsumentenschutz ist klar: Ein Wechsel zu nachhaltiger und klimafreundlicher Landwirtschaft ist unabdingbar.

## Mit der Natur arbeiten

Ein solcher Wandel ist durchaus möglich: Bereits heute gibt es Bäuerinnen, die umwelt- und klimafreundlich produzieren. Sie schliessen Nährstoffkreisläufe, pflanzen Hecken und Bäume und arbeiten mit Mischkulturen, Gründüngungen und Untersaaten. Es ist ein Arbeiten nicht

gegen, sondern mit der Natur, indem die natürliche Vielfalt aktiv in die Felder, Weiden und Gemüseärten integriert wird. Mit regenerativer Landwirtschaft kurieren sie die lokalen Ökosysteme, stoppen die Erosion, bauen Humus auf und binden Treibhausgase im Boden, statt dass sie ausgestossen werden. Und nicht zuletzt: Dabei entstehen genügend gesunde, gehaltvolle und feine Lebensmittel.

## Auszeichnung für Pionierinnen und Pioniere

Im März zeichnet der Prix Climat zum ersten Mal diese Pionierinnen und Helden der klimafreundlichen Landwirtschaft aus. Denn sie zeigen mit ihrer Arbeit, dass sie ein Teil der Lösung sein können: Eine regenerative, klimafreundliche Landwirtschaft führt aus der Klimakrise heraus und ist Garant für eine langfristige und gesunde Lebensmittelversorgung. (avh)

## Der «Prix Climat»

Die Klima-Allianz, ein Bündnis von über 120 zivilgesellschaftlichen Organisationen, verleiht am 10. März 2022 erstmals den nationalen Preis für klimafreundliche Landwirtschaft. Der Konsumentenschutz hat massgeblich zur Gründung dieser Plattform für zukunftsfähige Lebensmittelproduktion beigetragen. Nominiert sind sechs landwirtschaftliche Betriebe. Auf der Prix-Climat-Website finden Sie ausführliche Informationen und Videoportraits über die nominierten Landwirtinnen und Landwirte und ihre Projekte. [www.prixclimat.ch](http://www.prixclimat.ch)



Auch nominiert für den Prix Climat: In ihrem Betrieb Obermettlen in Root setzen Marlen und Stephan Koch-Mathis auf graslandbasierte Produktion mit standortgerechten Rassen.

# Neue Regeln gegen die Hochpreisinsel

Der Hochpreisinsel Schweiz gehts an den Kragen: Seit 1. Januar 2022 ist die Benachteiligung von Kundinnen und Kunden aus der Schweiz bei ausländischen Online-Shops und Dienstleistungen verboten. Auch Unternehmen können sich damit besser gegen überhöhte Preise von ausländischen Lieferanten wehren.

Der Konsumentenschutz engagiert sich seit Jahren gegen überhöhte Preise von Importprodukten in der Schweiz und lancierte deshalb 2016 zusammen mit Partnerorganisationen die Volksinitiative für faire Preise. Die Einreichung dieser «Fair-Preis-Initiative» zeigte Wirkung: Das Parlament erliess einen Gegenvorschlag. Diese neuen Bestimmungen sind seit Anfang Jahr in Kraft.

**Online-Handel: Diskriminierung gestoppt**  
Kernstück der neuen Bestimmungen ist ein Verbot von Preisdiskriminierungen im Online-Handel. Wer bei einem ausländischen

Online-Shop etwas bestellen will, wurde oft auf die Schweizer Website des Anbieters umgeleitet. Auf dieser waren die Preise dann häufig massiv höher. Dieses sogenannte Geoblocking ist nun verboten. Ein ausländischer Online-Händler kann auch mit dem neuen Gesetz nicht gezwungen werden, Waren in die Schweiz zu liefern. Bedient er jedoch Kundschaft aus der Schweiz, so muss er dies neu zu den gleichen Preisen und Bedingungen tun wie im Ausland, ausser es gibt «sachliche Rechtfertigungsgründe». Solche Gründe sind zum Beispiel Versand- und Verzollungskosten.

Konsumentinnen und Konsumenten aus der Schweiz müssen dabei weiterhin einen Aufpreis hinnehmen – mehr aber nicht. Deshalb ist bei Online-Bestellungen bei vielen Anbieterinnen von spürbaren Preissenkungen auszugehen.

## Preisvorteile für Ferien, Tickets und vieles mehr

Am meisten profitieren die Konsumenten aus der Schweiz bei Dienstleistungen, die im Ausland angeboten werden: Ob Reisen, Ferienwohnungen, Hotels, Automieten oder Tickets für Veranstaltungen, Konzerte, Frei-



Wo soll es hin gehen?  
Land, Region, Ort, Hotel

Wann & wie lange?

STÄDTEREISEN ANGEBOTE MIT HOTEL & FLUG - BESUCH

# sel: das gilt seit Anfang Jahr

zeitparks etc., Kundinnen aus der Schweiz können nun direkt im Ausland zu den gleichen Konditionen buchen wie Einheimische. Diese Regelung gilt für die meisten Dienstleistungen, ausgenommen sind jedoch unter anderem der öffentliche Verkehr, der Gesundheitsbereich, Dienstleistungen im Finanzbereich, Glücksspiele sowie audiovisuelle Dienste (Streaming-Anbieter wie Netflix oder Pay-TV).

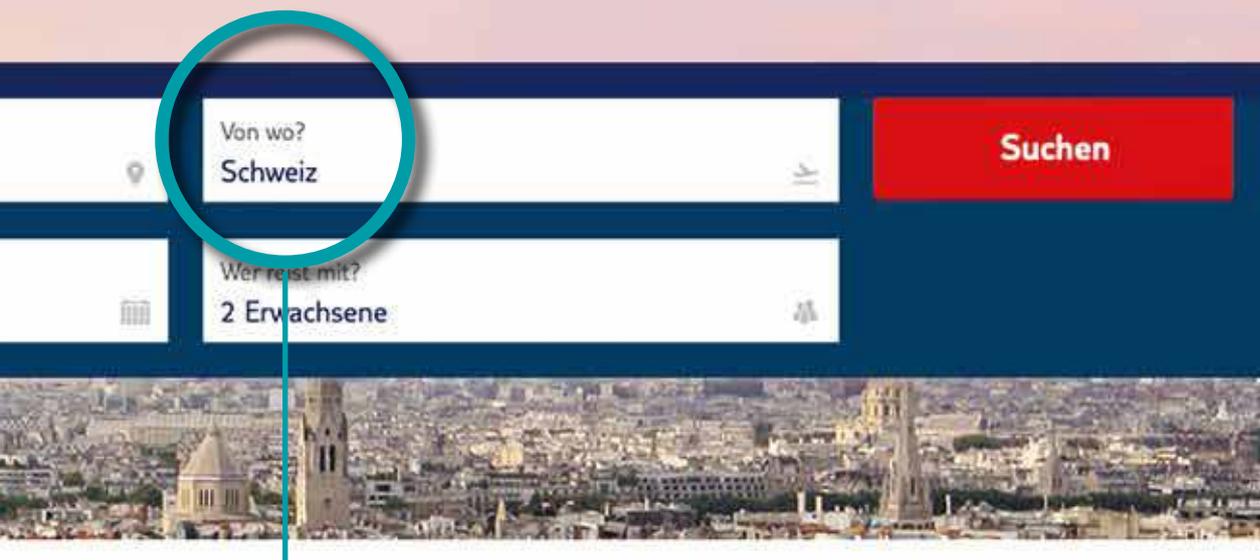
## Auch KMU profitieren

Vom Engagement des Konsumentenschutzes und den neuen Bestimmungen profitieren

auch die kleineren und mittleren Unternehmen in der Schweiz: KMUs können von einer Ware oder Dienstleistung eines bestimmten Anbieters abhängig sein, weil es keine zutunbare Ausweichmöglichkeit gibt. Nutzt die Lieferantin ihre Marktmacht aus, können sich die Unternehmen nun an die Wettbewerbskommission wenden. Dieser Fall tritt zum Beispiel ein, wenn ein Lieferant ein abhängiges Schweizer Unternehmen auf den Generalimporteur in der Schweiz verweist, der aber nicht zu den im Ursprungsland geltenden Preisen und Bedingungen liefert, sondern deutlich höhere Preise verlangt.

Diese Praxis war bisher weit verbreitet, führte zu höheren Produktionskosten der Unternehmen und trug damit zu den überhöhten Endverkaufspreisen in der Schweiz bei. (ab)

Weitere Informationen erhalten Sie über diesen QR Code:



Je nach Anbieter werden Ferien im Ausland für Kunden aus der Schweiz bald günstiger.

# Schöne Verpackung statt fairer Preis

Was unterscheidet die Fischstäbchen, die von Coop einmal unter der Prix Garantie-Linie, einmal unter Qualité & Prix verkauft werden? Beim genauen Hinschauen bemerkt man: Nichts ausser Verpackung, Name und Preis, der Inhalt ist identisch. Solche Produkte, bei denen die Preisgestaltung nicht nachvollziehbar ist, gibt es viele.



Unterschiedliche Verpackung, vor allem aber unterschiedlicher Preis: Das Produkt ist in beiden Packungen von demselben Hersteller mit identischem Inhalt.

Der Konsumentenschutz hat eine ganze Reihe von Produkten unter die Lupe genommen und wurde fündig: «Chäs-Chüechli», Crevetten, Fischfilets, Kaffeerahm oder Mozzarella werden in unterschiedlichen Verpackungen und in verschiedenen Preisklassen angeboten. Schaut man sich die Rückseite näher

an – Zusammensetzung, Nährwert, Herstellungsfirma, Betriebsnummer – stellt sich heraus, dass es sich um ein und dasselbe Produkt handelt. Als Konsumentin und als Konsument geht man selbstverständlich davon aus, dass man eine bessere Qualität für einen höheren Preis erhält.

## Woher der Unterschied?

Wie kann es sein, dass der Kilopreis von Coop Fischstäbli bei einem inhaltlich identischen Produkt eine Differenz von 1,25 Franken oder von Migros crème fraîche sogar von 2 Franken aufweist? Begründet werden die zum Teil ansehnlichen Preisunterschiede mit unterschiedlicher Verarbeitung oder Verpackung und aufwendigerem Marketing. Werden etwa für ein Produkt Aktionen durchgeführt, fällt der Preis höher aus, weil die Konsumentinnen die Ermässigung über einen höheren regulären Preis bezahlen müssen. Aus der Sicht des Konsumentenschutzes ist das ein Etikettenschwindel, der das Vertrauen der Konsumentinnen in die Anbieter und deren Preispolitik schwächt. (jw)

Was halten Sie davon? Kennen Sie auch Beispiele? Senden Sie uns diese an [info@konsumentenschutz.ch](mailto:info@konsumentenschutz.ch), Stichwort «Etikettenschwindel».

## Rückerstattung

# Hart erkämpfte Rückzahlung

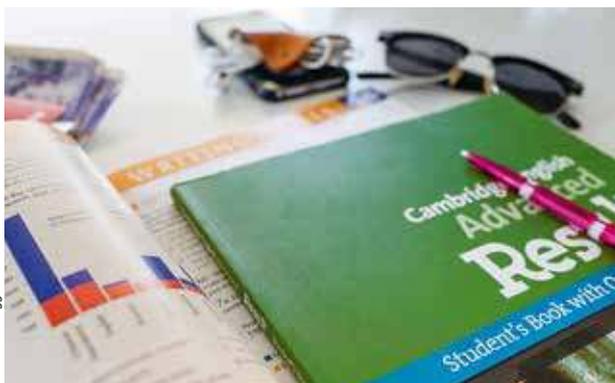
Die Anzahlung für eine nicht erbrachte Dienstleistung muss erstattet werden. Manchmal braucht es dabei Hartnäckigkeit. Dank dem Konsumentenschutz zahlte Boa Lingua einer Kundin die Anzahlung zurück.

Im Dezember 2019 hatte eine Konsumentin bei Boa Lingua einen Sprachaufenthalt für Juni 2020 gebucht. Sie leistete eine Anzahlung von 600 Franken. Aufgrund der

Corona-Pandemie fand der Aufenthalt im Juni 2020 nicht statt. Die Konsumentin bat um Rückerstattung ihrer Anzahlung. Den Aufenthalt zu verschieben, kam für sie aus beruflichen Gründen nicht in Frage. Auch ein Gutschein machte für sie keinen Sinn. Boa Lingua bot eine Rückzahlung von nur gerade 77 Franken an. Der Konsumentenschutz liess sich den Rückforderungsanspruch abtreten und gelangte an den Friedensrichter. Daraufhin bezahlte Boa Lingua der Konsumentin umgehend den vollen Betrag zurück.

## Anspruch auf Rückerstattung

Bezahlt der Konsument im Voraus, erhält aber nicht den vereinbarten Gegenwert, hat er Anspruch auf eine Kostenrückerstattung. Hier greift die Vertragslogik von Leistung und Gegenleistung: Wer für seine Leistung nichts erhält, muss auch nichts bezahlen. Die Konsumentin kann auch nicht verpflichtet werden, Alternativen oder Verschiebungen zu akzeptieren. Im vorliegenden Fall waren Verschiebung oder ein Gutschein für die Betroffene ohnehin keine Option: für einen längeren Auslandsaufenthalt hatte sie einen klar definierten Zeitraum zur Verfügung. Die Auslagen des Anbieters und der Rückerstattungsanspruch der Kundin sind voneinander unabhängig. (ct)



# Prisca Birrer-Heimo tritt als Präsidentin zurück

Nach über 10 Jahren als Präsidentin der Stiftung für Konsumentenschutz gibt Prisca Birrer-Heimo im Frühling 2022 ihr Amt ab. Im Interview blickt sie auf prägende Ereignisse ihrer Amtszeit zurück.



© Priska Kettner

Während zehn Jahren engagiert und erfolgreich für die Konsumentinnen und Konsumenten unterwegs: Im Frühling tritt Nationalrätin Prisca Birrer-Heimo zurück.

Anfang der 2010er-Jahre ging es für Prisca Birrer-Heimo Schlag auf Schlag. Im Mai 2010 rückte sie in den Nationalrat nach. Ein Jahr später wurde die SP-Politikerin aus dem luzernischen Rothenburg zur Präsidentin der Stiftung für Konsumentenschutz gewählt. Nach über 10 Jahren gibt sie ihr Amt Ende März 2022 ab. Der Stiftungsrat wählte Nadine Masshardt zur Nachfolgerin.

**Blickpunkt: Was konnten Sie in Ihrer Amtszeit bewirken?**

Birrer-Heimo: Es ist uns gelungen, die finanzielle Unterstützung durch die Konsumentinnen und Konsumenten kontinuier-

lich zu erhöhen, so dass wir Fachkompetenz und Beratung ausbauen konnten. Angesichts der bescheidenen Beiträge durch die öffentliche Hand ist dies sehr wichtig für einen schlagkräftigen Konsumentenschutz. Oft geht vergessen, dass wir nicht eine staatlich finanzierte Behörde, sondern eine privatrechtlich organisierte Stiftung sind.

Der Stiftungsrat, die Geschäftsleiterin Sara Stalder und das ganze Team des Konsumentenschutzes bedanken sich bei Prisca Birrer-Heimo herzlich für ihr langjähriges Engagement für den Konsumentenschutz und wünschen ihr alles Gute.

**Wo sind die Konsumentinnen und Konsumenten heute bessergestellt?**

In meiner Amtszeit war der Kampf gegen die Hochpreisinsel Schweiz ein wichtiges Thema. Mit der Fair-Preis-Initiative hat der Konsumentenschutz zum ersten Mal eine Volksinitiative lanciert. Zusammen mit unseren Mitinitianten ist es uns gelungen, das Parlament von der Notwendigkeit des Anliegens zu überzeugen. Wir konnten einen grossen Erfolg erzielen! Auch die Versicherten sind heute mit der Revision des Versicherungsvertragsgesetzes bessergestellt. Grosse Fortschritte gab es zudem im Kampf gegen lästige Werbeanrufe und überteuertes Roaming. Und bald sollte die längst fällige Vorlage für einen verbesserten Rechtsschutz kommen, den ich mit einer Motion vor Jahren eingefordert habe. Damit sollen die kollektiven Rechtsinstrumente ausgebaut werden, so dass bei Massenschäden auch Leute mit kleinem Portemonnaie Zugang zum Recht erhalten.

**Wo lief es weniger gut?**

Der Konsumentenschutz muss sich oft gegen die Interessen von Grosskonzernen und finanzkräftigen Verbänden behaupten. Beim Finanzdienstleistungsgesetz gelang dies nur bedingt. Wir setzten uns für einen besseren Schutz der Sparerinnen und Sparer gegenüber den Banken und Vermögensverwaltern ein. Dort gibt es sicher noch Potenzial.

**Mit Ihrem Rücktritt haben Sie wieder mehr Zeit für andere Aktivitäten. Haben Sie schon Pläne?**

Die Arbeit als Nationalrätin wird mich weiterhin fordern, sei dies in der Wirtschaftskommission, aber neu auch als Präsidentin der Geschäftsprüfungskommission. Und klar ist, dass ich auch als Gönnerin weiterhin den Konsumentenschutz unterstütze und mich politisch für die Rechte und Anliegen der Konsumentinnen einsetze. (ab)

# Grosse Unterschiede beim Datenschutz

Belohnt wird, wer beispielsweise regelmässig Sport treibt: Der Konsumentenschutz hat die Rabattsysteme der grossen Schweizer Krankenkassen unter die Lupe genommen. Am schlechtesten schneidet die «Sanitas Active App» ab.

Krankenkasse	Diskriminierung (Zielgruppe, Verhaltensweisen, Zugang)	Datenschutz (Datenübermittlung an Versicherung)	Bewertung insgesamt
CSS	schlecht	gut	mangelhaft
SWICA	schlecht	mangelhaft	mangelhaft
CONCORDIA	schlecht	mangelhaft	schlecht
Visana	schlecht	schlecht	schlecht
Helsana	sehr schlecht	schlecht	schlecht
Sanitas	sehr schlecht	sehr schlecht	sehr schlecht

Dürfen Krankenversicherte, die kein Interesse an regelmässigem Sport und Gesundheits-Apps haben oder Wert auf Privatsphäre legen, diskriminiert werden? Nein, findet der Konsumentenschutz. Digitale Rabattsysteme, die gesundheitsförderliches Verhalten belohnen, benachteiligen aber die übrigen Krankenversicherten.

Der Konsumentenschutz hat die Rabattsysteme der CONCORDIA, CSS, Helsana, Sanitas, SWICA und Visana überprüft. Das Diskriminierungspotential ist bei Sanitas und

Helsana am grössten, da sie auch indirekte Rabatte an Grundversicherte vergeben. Aus Sicht des Konsumentenschutzes ist dies rechtswidrig. Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) lässt diese Ungleichbehandlung jedoch seit einigen Jahren zu. Krankenkassen haben ein immenses Interesse an Daten über den Gesundheitszustand von Versicherten. Diese ermöglichen ihnen, Risikoselektion zu betreiben, etwa indem nur den Personen Versicherungsprodukte angeboten werden, die eine hohe Rentabilität versprechen. Daten, die einen

Rückschluss auf den Gesundheitszustand ermöglichen, sollten deshalb nicht in die Hände der Krankenkassen gelangen.

Unbedenklich ist in dieser Hinsicht nur das Rabattsystem der CSS. Da es durch ein externes Unternehmen betrieben wird, erfährt die CSS nicht, wer sich gesundheitsfördernd verhält und wer nicht. Die Sanitas hingegen geht beim Datensammeln äusserst weit. Versicherte, welche die «Sanitas Active App» nutzen, willigen ein, sensible persönliche Daten zu Gesundheit und Bewegung (Ernährung, Gewicht, Puls, Kalorien, Schlaf, Schrittzahl usw.) an Sanitas zu übermitteln. Der Konsumentenschutz rät Konsumentinnen und Konsumenten davon ab, solche Krankenkassen-Rabattsysteme zu nutzen. (im)

Bewertung der Rabattsysteme: Für mehr Details zu Diskriminierung und Datenschutz scannen Sie den QR Code.



## Fluggastrechte

# Flugpassagiere erhalten bald mehr Rechte

Während der Corona-Pandemie wurden reihenweise Flüge gestrichen. Die Passagiere hatten jedoch grosse Mühe, ihre Rechte durchzusetzen und die Kosten zurückerstattet zu bekommen. Das dürfte bald einfacher werden.

Wenn Flüge abgesagt werden oder Verspätung haben, stehen den Passagierinnen klar definierte Rechte zu. Diese sind in der EU-Fluggastrechte-Verordnung geregelt, die auch für die Schweiz gilt. In der Praxis sind diese Rechte aber oft schwer durchsetzbar, das zeigt sich während der Corona-Pandemie deutlich. Statt die Kosten zu erstatten, boten die Airlines bisher oft nur Gutscheine an. Nicht selten dauert es wegen umständlicher Bearbeitung viel zu lange, bis das Geld zurückerstattet wird. Besonders unbefriedigend war und ist es, wenn der Flug über eine Buchungsplattform gekauft wurde: Airline und Plattform-Betreiber schieben sich die Verantwortung oft gegenseitig zu. Ein Verbraucherschutznetzwerk der EU-

Kommission hat ab 2020 mit 16 Fluggesellschaften verhandelt und sie zu besseren Konsumentenrechten verpflichtet. Neben einer verbesserten Kommunikation bei annullierten Flügen ragen vor allem zwei Verpflichtungen der Airlines positiv hervor:

- Gutscheine für annullierte Flüge können nur abgegeben werden, wenn die Passagierin sich ausdrücklich dafür entscheidet. Ungenutzte Gutscheine, die seit Beginn der Pandemie ausgestellt worden sind, werden von den Airlines (Ausnahmen: Iberia und Wizz Air) auf Wunsch der Passagiere ausbezahlt. Dieses Recht steht auch Schweizer Konsumentinnen zu. In unserem Onlineratgeberbeitrag unter

[www.konsumentenschutz.ch/onlineratgeber](http://www.konsumentenschutz.ch/onlineratgeber) > >Rechtsfragen >Corona-Virus >Reisen erfahren Sie, welche Airlines sich zu der konsumentenfreundlichen Vereinbarung verpflichtet haben.

- Beim Kauf eines Fluges über eine Buchungsplattform haben die Kunden neuerdings die Möglichkeit, sich bei Problemen direkt an die Airline zu wenden. Diese ist verpflichtet, Ihnen die Kosten direkt zurückzuerstatten. (ct)

Achtung: Bei Reisen, die Sie über ein Reisebüro gebucht haben, sind Ihre Rechte in der Regel sehr gut über das Pauschalreisegesetz geschützt.

# Neue Beratungsstelle in Luzern

Nicht nur in der Geschäftsstelle in Bern, auch in der Nähe des Bahnhofs Luzern wird ab Februar neu eine Beratung vor Ort möglich sein.



Ganz in der Nähe des Bahnhofs Luzern öffnet ab Februar die neue Beratungsstelle des Konsumentenschutzes.

Beratung in Konsumfragen ist ein grosses Bedürfnis. Jedes Jahr erhält der Konsumentenschutz tausende von Anfragen. Viele davon erreichen den Konsumentenschutz telefonisch oder per E-Mail. Eine telefonische Beratung oder auch eine Anfrage per E-Mail hat Vorteile, aber auch ein paar Nachteile. Wenn man Dokumente vorlegen möchte, es schätzt, dass man nachfragen kann, oder sprachliche Barrieren vorhanden sind, ist ein persönliches Gespräch hilfreich.

Der Konsumentenschutz kommt diesem Bedürfnis nach einer unkomplizierten und direkten Beratung nach: Neben der Geschäftsstelle in Bern wird ab Februar auch an der Winkelriedstrasse 14 in Luzern in den Räumlichkeiten der «Anlaufstelle Alter» zweimal pro Woche eine persönliche Beratung angeboten. Die Stadt Luzern stellt dankenswerter Weise dem Konsumentenschutz ein Büro zur

Verfügung. Die Beratung wird von der erfahrenen Juristin Andrea Peter durchgeführt. Man kann während den Öffnungszeiten am Montag und Freitag (siehe genaue Informationen unter [www.konsumentenschutz.ch/beratung](http://www.konsumentenschutz.ch/beratung)) vorbeigehen oder über denselben Link online einen Beratungstermin buchen. Die Beratung ist kostenlos, freiwillige Spenden sind natürlich willkommen.

Der Konsumentenschutz freut sich sehr, sein Beratungsangebot auf diese Weise zu erweitern und den Konsumentinnen und Konsumenten im Raum Luzern eine persönliche Form der Unterstützung anbieten zu können.

Weitere Informationen wie Öffnungszeiten, Anmeldemöglichkeit etc. finden Sie unter [www.konsumentenschutz.ch/beratung](http://www.konsumentenschutz.ch/beratung)

## Kompakt-Ratgeber

### Einkauf im Ausland – Das gilt am Zoll

Wer im Ausland Ware bestellt, muss die Zollbestimmungen kennen, um nicht plötzlich mit unerwartet hohen Kosten konfrontiert zu sein. Hilfreich ist auch, über die Freimengen, Mehrwertsteuer und Zollgebühren für Pakete Bescheid zu wissen. Der aktualisierte Kompakt-Ratgeber vermittelt diese Informationen und fasst sie in einem Faktenblatt verständlich und übersichtlich zusammen.

Fr. 4.50 / ohne Gönnerschaft Fr. 9.50



Stiftungsratspräsidentin Prisca Birrer-Heimo

## Einblick ins Bundeshaus

Liebe Gönnerin, lieber Gönner, besuchen Sie die Parlamentarierinnen und Parlamentarier an ihrem Arbeitsort. Kommen Sie mit uns ins Bundeshaus. Von der Tribüne aus können Sie eine Debatte im Nationalrat und wenn möglich auch im Ständerat mitverfolgen. Anschliessend treffen Sie Prisca Birrer-Heimo, Nationalrätin und Präsidentin des Konsumentenschutzes, zu einem persönlichen Gespräch. Ein geführter Rundgang durch das Bundeshaus bildet den Abschluss. Die Bundeshaus-Besuche finden am Dienstag, 1. März 2022, und Mittwoch, 9. März 2022, jeweils vormittags statt und können nur durchgeführt werden, wenn es die Corona-Situation erlaubt. Dieses Angebot gilt **nur für Gönnerinnen und Förderer des Konsumentenschutzes** und eine Begleitperson und ist 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: 55'000 Exemplare  
Erscheint vierteljährlich

Layout: Sandra Schwab, www.s-at.ch  
Druck: Bruhin Spühler AG, 8630 Rüti (ZH)

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.

Adressänderungen bitte durch Empfängerinnen und Empfänger direkt an den Konsumentenschutz.



gedruckt in der  
**schweiz**

# Konsumentenschutz-Ratgeber



Neu überarbeitet

## Broschüre «Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe»

Schon kurz nach der Geburt eines Kindes sehen sich alle Eltern mit der Impf-Entscheidung konfrontiert. Mit «Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe» erhalten Sie ein Werkzeug, um sich mit den Empfehlungen und Gestaltungsvarianten des Impfplans auseinanderzusetzen. Die soeben aktualisierte Broschüre stellt die Meinungen verschiedener Akteure aus dem Gesundheitswesen gegenüber. So können Sie als Eltern eine verantwortungsvolle Entscheidung für Ihre Kinder treffen.

Fr. 24.–/ohne Gönnerschaft 29.–



Neuer Kompakt-Ratgeber

## Fotos, Inhalte, Meinungsfreiheit: Social Media und Recht

Immer mehr Menschen sind auf einer Plattform wie Facebook, Instagram, Twitter oder TikTok unterwegs. Dort gilt es, Regeln zu beachten: Ein Foto aus dem Internet zu kopieren und zu verwenden, kann beispielsweise unliebsame Kosten nach sich ziehen. Der neue Kompakt-Ratgeber «Fotos, Inhalte, Meinungsfreiheit: Social Media und Recht» zeigt auf, was online gilt und was Sie besser vermeiden sollten.

Fr. 4.50/ohne Gönnerschaft Fr. 9.50

## Dank an unsere Gönnerinnen und Förderer

Sehr geehrte Gönnerinnen und Gönner,  
sehr geehrte Unterstützerinnen und Förderer

Mit Ihrer Gönner- und Förderschaft leisten Sie einen sehr wichtigen und wirksamen Beitrag zur Stärkung der Konsumentenrechte. Ihre Unterstützung verhilft uns zur notwendigen Unabhängigkeit, um uns für Ihre Rechte einzusetzen. Dafür danke ich Ihnen herzlich! Je mehr Menschen sich hinter unser Engagement stellen, desto mehr können wir erreichen.

**Für das neue Jahr wünsche ich Ihnen von Herzen alles Gute! Ich freue mich darauf, mich zusammen mit meinem Team weiterhin mit aller Kraft für Ihre und die Interessen aller Konsumentinnen und Konsumenten einzusetzen. Vielen Dank für Ihre Unterstützung!**

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.

# Dauerbrenner



Ratgeber  
«Zucker: Weniger ist mehr»

144 Seiten, Fr. 29.–  
ohne Gönnerschaft Fr. 34.–



Aktualisierter  
Kompakt-Ratgeber  
«Das Kleingedruckte in  
fünf Minuten prüfen»

Fr. 4.50  
ohne Gönnerschaft Fr. 9.50



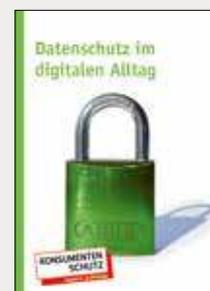
Kompakt-Ratgeber  
«Geld anlegen –  
grün & fair»

Fr. 4.50  
ohne Gönnerschaft Fr. 9.50



Kompakt-Ratgeber  
«Ersparnisse klug  
anlegen»

Fr. 4.50  
ohne Gönnerschaft Fr. 9.50



Kompakt-Ratgeber  
«Datenschutz im  
digitalen Alltag»

Fr. 4.50  
ohne Gönnerschaft Fr. 9.50

Weitere Produkte und Ratgeber finden Sie auf unserer Website [www.konsumentenschutz.ch/shop](http://www.konsumentenschutz.ch/shop) Preise inkl. MwSt. und plus Versandkosten.

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