

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

Jahresbericht 2021



Inhalt

- 3 **Abschied und Aufbruch**
- 4 **Konsumentenschutz-Projekte 2021**
- 8 **Der Konsumentenschutz in Zahlen**
- 9 **Guter Rat, schwarz auf weiss**
- 10 **Gönneranlässe 2021**
- 11 **Der Konsumentenschutz – für Sie da**

Impressum

Herausgeberin:
Stiftung für Konsumentenschutz
Nording 4, Postfach, 3001 Bern
Tel. 031 370 24 24
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:
2021 lancierte der Konsumentenschutz einen eigenen,
unabhängigen Prämienvergleichsrechner.
©Matthias Luggen

Abschied und Aufbruch



Liebe Leserin, lieber Leser

Geht es Ihnen auch so? Wenn ich am Jahresende zurückschaue, bin ich oft erstaunt, wie viel in einem Jahr Platz gefunden hat. Blicke ich als Präsidentin des Konsumentenschutzes zurück, sehe ich auf ein vollgepacktes, intensives Jahr 2021.

2021 war mein letztes Jahr in dieser Funktion: Im letzten Herbst wurde Nadine Masshardt vom Stiftungsrat zu meiner Nachfolgerin gewählt. Die Bernerin ist Nationalrätin wie ich und ich kenne sie als engagierte, mutige Politikerin. Sie wird die wichtige Verbindung zwischen Konsumentenschutz und Politik sicherstellen und die Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten im Parlament vertreten. Es freut mich, nimmt sie zusammen mit der Geschäftsleiterin Sara Stalder die Geschicke des Konsumentenschutzes in die Hand. Im Frühling 2022 hat Nadine Masshardt offiziell das Präsidium übernommen. Dieser Wechsel ging gut organisiert und geordnet über die Bühne.

Ansonsten war das letzte Jahr für den Konsumentenschutz wieder sehr turbulent: Die Pandemie wirbelte erneut vieles durcheinander und brachte Themen an die Oberfläche, die für einigen Aufruhr sorgten. Die Plattform [meineimpfungen.ch](https://www.meineimpfungen.ch) ist ein Beispiel. Diese war nach einigem Hin und Her nicht mehr fähig, den Nutzerinnen und Nutzern ihre Impfdaten wieder auszuhändigen. Zum Teil hatten diese ihre Daten nur der Plattform anvertraut und standen dann mit leeren Händen da. Der Konsumentenschutz hat energisch interveniert.

Die Themenvielfalt war auch sonst beeindruckend. Sie werden auf den nachfolgenden Seiten einen Einblick davon erhalten. Es freut mich besonders, tritt die Nachfolgelösung für die Fair Preis-Initiative fast zeitgleich mit meinem Rücktritt als Präsidentin in Kraft. Dafür habe ich sehr viel Herzblut aufgewendet: Es darf nicht sein, dass auf dem Schweizer Markt viel höhere Preise für ein und dasselbe Produkt verlangt werden. Mit dem Geoblocking-Verbot wird ein wichtiger Schritt gegen diese Ungleichbehandlung gemacht: Schweizer Konsumenten müssen auf ausländischen Websites zu denselben Konditionen bestellen können und dürfen nicht mehr auf eine teurere «Schweizer Seite» verwiesen werden.

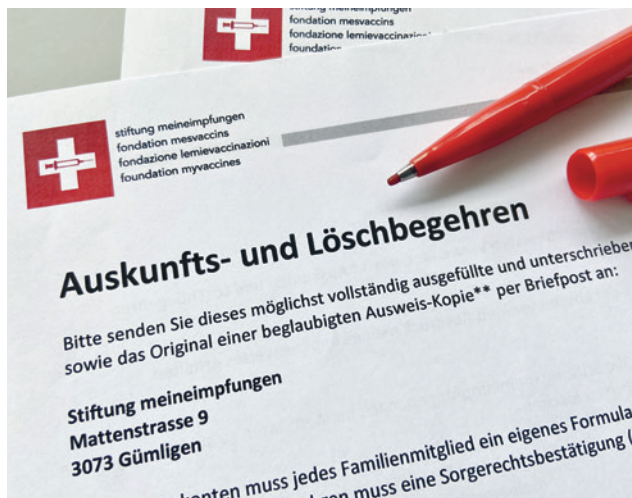
Über 10 Jahre lang stand ich dem Konsumentenschutz vor – eine bereichernde und ab und zu auch herausfordernde Zeit. Ich bin sehr zufrieden, konnte ich meiner Nachfolgerin eine Organisation übergeben, welche personell, finanziell und thematisch sehr gut aufgestellt ist. So kann der Konsumentenschutz den Herausforderungen, die ganz sicher auch in Zukunft auf ihn warten, mit Gelassenheit und Mut entgegenblicken. Ich bin sicher, der Konsumentenschutz wird sich auch die nächsten zehn Jahre unabhängig, glaubwürdig und hartnäckig für Ihre Anliegen einsetzen.

Es freut mich, wenn Sie - genauso wie ich - dem Konsumentenschutz weiterhin verbunden bleiben und ihm als Gönnerin, als Gönner den Rücken stärken.

Herzlichen Dank und alles Gute!

Prisca Birrer-Heimo
Nationalrätin und Stiftungsratspräsidentin Konsumentenschutz

Konsumentenschutz-Projekte 2021



Scherbenhaufen meineimpfungen.ch

Die Plattform meineimpfungen.ch, die als elektronisches Impfbüchlein vermarktet wurde, hat den Konsumentenschutz mehrfach beschäftigt. Die Plattform wurde aufgrund der gravierenden Sicherheitsmängel abgeschaltet.

Der Konsumentenschutz hat sich nach Bekanntwerden der Sicherheitsmängel dafür eingesetzt, dass die Konsumentinnen ihre Daten sicher zurückerhalten. Im November 2021 wurden die heiklen Impfdaten aber unverschlüsselt in herkömmlichen E-Mails versandt.

Bis heute haben nicht alle betroffenen Personen ihre Impfdossiers vollständig zurückerhalten. Ob sie diese jemals erhalten werden, ist unsicher. Neben der Finanzierungsfrage gäbe es bei einer Übernahme der Impfdaten auch datenschutzrechtliche Hindernisse.

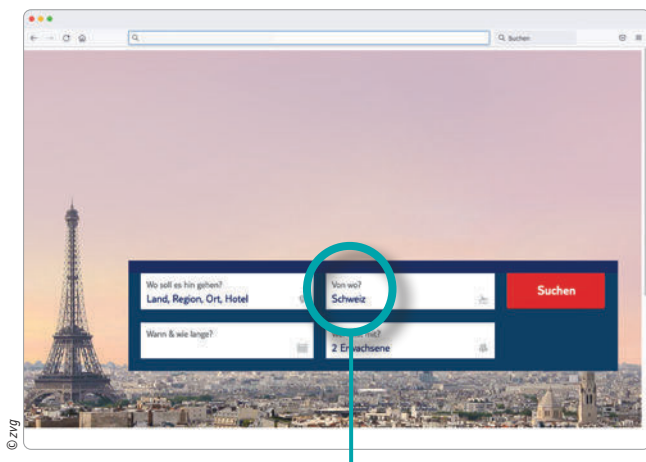
Roaming: Mehr Schutz vor überhöhten Rechnungen

Bei der Handynutzung im Ausland (Roaming) fallen immer wieder hohe Kosten an. Dank dem Konsumentenschutz gibt es nun bedeutende Fortschritte: Seit Juli 2021 können sich alle Konsumentinnen und Konsumenten eine individuelle Kostenlimite sowohl für die Internetnutzung (Datenroaming) als auch für die Telefonie im Ausland setzen. Ist diese Limite erreicht, wird die Handynutzung im Ausland unterbrochen und so hohe Roaming-Rechnungen verhindert. Roaming-Optionen (zum Beispiel eine gewisse Menge Daten) müssen zudem neu mindestens 12 Monate gültig sein, statt wie bisher nur 30 Tage.



Reparieren auch vom Nationalrat unterstützt

Am schweizweiten Reparaturtag im Oktober retteten dreissig Repair Cafés in der ganzen Schweiz zahlreiche Dinge vor dem Abfallkübel. Über 700 Gegenstände erhielten ein zweites Leben und das heisst, gut zwei Tonnen Ressourcen bleiben im Kreislauf. Dieses Engagement von Hunderten Freiwilligen ist Beweis genug, dass die Konsumentinnen und Konsumenten defekte Dinge reparieren wollen. Reparieren schont das Klima, die Umwelt und das Portemonnaie. Dies hat inzwischen auch das Parlament eingesehen. Die stete Überzeugungsarbeit des Konsumentenschutzes trug dazu bei, dass der Nationalrat in der Herbstsession die Ausweitung der Garantiefrist für Geräte und Produkte von bislang zwei Jahren auf künftig fünf Jahre befürwortete. Das Geschäft liegt nun beim Ständerat, welcher die Motion voraussichtlich 2022 behandeln wird.



Im Online-Handel dürfen Schweizerinnen und Schweizer nicht mehr mit höheren Preisen benachteiligt werden – etwa beim Ferienbuchen.

Fair-Preis-Initiative: Gegenvorschlag ist in Kraft

Der Konsumentenschutz engagiert sich seit Jahren gegen überhöhte Preise von Importprodukten und lancierte deshalb 2016 zusammen mit Partnerorganisationen eine Volksinitiative für faire Preise. Die Einreichung dieser «Fair-Preis-Initiative» zeigte Wirkung: Das Parlament erliess einen Gegenvorschlag, der seit 1. Januar 2022 in Kraft ist. Kernstück der neuen Bestimmungen ist ein Verbot von Preisdiskriminierungen im Online-Handel. Wer bei einem ausländischen Online-Shop etwas bestellen wollte, wurde oft auf die Schweizer Website des Anbieters umgeleitet. Auf dieser waren die Preise dann häufig massiv höher. Dieses sogenannte Geoblocking ist nun verboten, der Konsumentenschutz nimmt Meldungen bei Verstössen entgegen.

Werbeanrufe: Telefon klingelt weniger

Klagen über unerwünschte Werbeanrufe sind ein Dauerthema. Der Konsumentenschutz hat sich erfolgreich für griffige Massnahmen engagiert: Seit Januar 2021 machen sich nicht nur Callcenter, sondern auch die auftraggebenden Firmen strafbar, wenn sie den Sterneintrag im Telefonbuch missachten. Seit Juli 2021 müssen zudem alle Telekommunikationsunternehmen ihrer Kundschaft einen Werbeanruf-Filter anbieten. Damit wird ein grosser Teil der unerwünschten Werbeanrufe blockiert. Bei Swisscom und Sunrise UPC müssen die Kunden diesen Filter allerdings zuerst einschalten. Bei Salt ist er bereits standardmässig aktiviert. Der Filter ist sowohl für das Festnetz als auch für das Handy verfügbar.



© Matthias Luggen



© PostFinance AG 2017

Keine Privatisierung der PostFinance

Der Bundesrat plant, die PostFinance zu privatisieren. Der Konsumentenschutz wehrt sich gegen dieses Ansinnen. Erstens leistet die PostFinance trotz tiefer Zinsen immer noch einen grossen Beitrag zum Gewinn der Post. Zweitens ist die PostFinance wichtig für den Service Public der Post: Beim Zahlungsverkehr arbeiten Post und PostFinance eng zusammen und können Synergien nutzen. Aus Sicht des Konsumentenschutzes macht es keinen Sinn, dieses System zu zerschlagen, bevor klar ist, wie die künftige Grundversorgung der Post aussieht. Diese steht derzeit ebenfalls zur Debatte. Der Konsumentenschutz wird sich weiterhin für eine gute postalische Grundversorgung der ganzen Bevölkerung einsetzen.

Konsumentenschutz-Projekte 2021



Gentechnik: Überraschende Umkehr

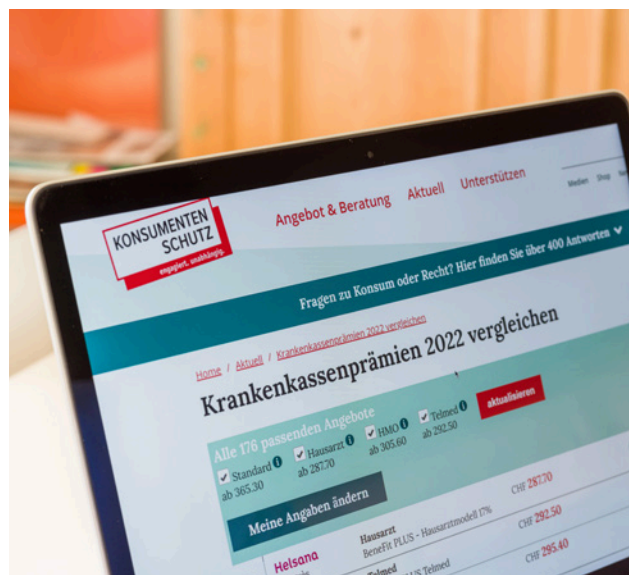
Seit 2005 sorgt das Gentechmoratorium dafür, dass die Schweizer Landwirtschaft konsequent ohne Gentechnik produziert. Der Bundesrat und der Nationalrat hatten sich im letzten Jahr bereits für eine Verlängerung des Gentechmoratoriums für vier weitere Jahre ausgesprochen. Überraschenderweise schloss der Ständerat mit einem äusserst knappen Resultat die neuen gentechnischen Verfahren aus diesem Moratorium aus. Für den Konsumentenschutz ein unverständliches Vorgehen, das grosse Rechtsunsicherheit schafft. Die neuen gentechnischen Verfahren sind eine junge Technologie, deren Risiken nicht vollständig erforscht sind. Eine vollständige Verlängerung des Moratoriums gibt die notwendige Zeit, um die (Risiko-)Forschung voranzutreiben und verlässlichere Erkenntnisse zu gewinnen. Der Konsumentenschutz setzt sich zusammen mit der Schweizer Allianz Gentechfrei für eine Verlängerung des Moratoriums und damit für Rechtssicherheit in diesem wichtigen Geschäft ein.

Für Viagogo wird es eng

Seit Jahren ziehen Ticketplattformen wie Viagogo & Co. den Konsumentinnen das Geld mit masslos übersteuerten Preisen aus der Tasche. Der Frust ist gross, wenn die bereits bezahlten Tickets entweder zu spät oder gar nicht geliefert werden. Nicht selten erhält der Käufer auch ungültige Tickets. Viagogo hat 2021 besonders dreist Tickets für definitiv abgesagte Veranstaltungen verkauft. Der Konsumentenschutz wies dieses Vorgehen mit mehreren Testkäufen nach und reichte Strafanzeige ein. Das Verfahren ist noch am Laufen. Erfreulich war 2021, dass Circus Knie mit einer Zivilklage gegen Viagogo wegen intransparenten Preisangaben erfolgreich war. Es ist zu hoffen, dass dieses Urteil auch die laufende Strafuntersuchung des Konsumentenschutzes positiv beeinflussen wird.

Konsumentenschutz-Prämienvergleich: Neu und unabhängig

Wer die Krankenkasse wechselt oder ein günstiges Modell wählt, kann pro Jahr Hunderte von Franken sparen. Seit Herbst 2021 bietet der Konsumentenschutz einen neuen Prämienrechner für die Grundversicherung an. Der Konsumentenschutz-Prämienvergleich ist transparent und vollständig. Im Unterschied zu bekannten kommerziellen Angeboten zeigt er immer alle verfügbaren Angebote an. Zudem ist er unabhängig und werbefrei, es fließen keine Zuwendungen von Krankenkassen oder anderen Unternehmen zum Konsumentenschutz. Bei der technischen Umsetzung wurde der Fokus auf die Datenschutzfreundlichkeit gelegt: Es wird nur das absolute Minimum an Daten erhoben, welche für den sicheren Betrieb nötig sind. Personendaten wie Postleitzahl, Jahrgang und bisherige Krankenkasse werden nicht gespeichert.





Alles unter einem grünen Mäntelchen

Unser Essen hat einen direkten Einfluss auf die Umwelt: Fast 30 % der Umweltbelastung wird durch die Ernährung verursacht. Das ist vielen Konsumentinnen und Konsumenten bewusst. Sie bemühen sich, umweltschonend einzukaufen. Weil die Anbieterinnen und Produzenten gemerkt haben, dass den Konsumierenden Nachhaltigkeit wichtig ist, werden nun immer mehr Produkte «grün». Bezeichnungen wie natürlich, verantwortungsvoll oder nachhaltig ploppen auf vielen Produktverpackungen auf. Doch sind sie das tatsächlich? Ein Marktcheck des Konsumentenschutzes und der Allianzorganisationen FRC und ACSI hat gezeigt, dass die Regale voll von solchen Produkten sind. Oft ist unklar, ob echte Bemühungen dahinterstecken oder ob es reines Marketing ist. Der Konsumentenschutz wird das Thema weiterverfolgen. Auch die EU will dieses Greenwashing einschränken.

Überrissene Arzt- und Spitalrechnungen: Strafanzeige

Ende 2020 und im vergangenen Jahr zeigten Berichte der Finanzmarktaufsicht FINMA und des Preisüberwachers grosse Missstände bei Abrechnungen im Gesundheitswesen auf: Vieles deutet daraufhin, dass zahlreiche Ärzte und Spitäler teils systematisch zu hohe, fehlerhafte oder inkorrekte Rechnungen ausstellen. Auf einen Aufruf des Konsumentenschutzes haben sich zahlreiche Personen gemeldet und Dutzende Hinweise auf mutmasslich falsche Abrechnungen gegeben. Der Konsumentenschutz hat Strafanzeige bei der Bundesanwaltschaft eingereicht und die zuständigen Behörden aufgefordert, durchzugreifen und solche Machenschaften zu unterbinden. Er plant zudem weitere Strafanzeigen gegen fehlbare Leistungserbringer einzureichen.

Konsumentenrechte in der Pandemie

In vielen Branchen konnten während der Corona-Pandemie bereits geschlossene Verträge zwischen Anbieter und Konsumentin nicht wie gewohnt umgesetzt werden. Betroffen waren vor allem Fitnessabonnemente, Reisen und Veranstaltungen. In den meisten Fällen hatte der Kunde eine Leistung im Voraus bezahlt, pandemiebedingt konnte die Leistung jedoch nicht wie geplant erbracht werden. Der Konsumentenschutz verzeichnete 2021 dazu unzählige Beratungsanfragen. Zentral ist der Grundsatz, dass eine Zahlung zurückgefordert werden kann, wenn die gekaufte Leistung nicht erbracht wird. Dies gilt auch dann, wenn den Anbieter keine Schuld trifft. Der Konsumentenschutz setzte sich in allen Branchen aktiv für die Konsumentenrechte ein. In einem Fall konnte sogar die Anzahlung von 600 Franken für eine abgesagte Sprachreise erfolgreich zurückgefordert werden.



Der Konsumentenschutz in Zahlen

Erfolgsrechnung

	2021	2020
Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'666	1'537
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/Anlässe/Beratung	107	88
Erlös aus Produktverkauf	118	105
Legat	0	0
Subventionen	286	298
Erlösminderungen	-1	-3
Betriebsertrag	2'176	2'025
Fremdarbeiten	-128	-136
Wareneinkauf	-78	-70
Materialaufwand	-206	-206
Zwischenergebnis	1'970	1'819
Personalaufwand	-1'136	-1'138
Sachaufwand	-656	-632
Finanzaufwand	-7	-6
Finanzertrag	0	0
Abschreibungen	-54	-16
Ausserordentlicher Aufwand	0	-8
Ausserordentlicher Ertrag	4	2
Zuweisung von Fonds	-69	-12
Verwendung von Fonds	30	0
Jahresergebnis	82	9

Alle Zahlen in Tausend Franken

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2021 finden Sie unter www.konsumentenschutz.ch → Über uns → Jahresberichte

Dem Stiftungsrat gehörten 2021 folgende Mitglieder an:

Prisca Birrer-Heimo, Präsidentin Konsumentenschutz, Nationalrätin / Ivo Bachmann, Geschäftsführer und Präsident des Verwaltungsrates der bachmann medien ag / Christian Cotting, Vizepräsident Konsumentenschutz, 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 / Paul Schneiter, Dr. sc. techn./Dipl. Ing. ETH Energiefachmann / Ursi Wildisen, Wirtschaftsinformatikerin, dipl. NPO-Managerin VMI, Geschäftsführerin einer Sozial-Beratungs-Organisation in Luzern.

Guter Rat, schwarz auf weiss

Einige Themen bleiben über Jahre, ja Jahrzehnte aktuell, von anderen hat man erst seit Kurzem Kenntnis. Das widerspiegelt sich im Ratgeber-Angebot des Konsumentenschutzes.



Die Broschüre **Kinderimpfungen – eine Entscheidungshilfe** ist seit vielen Jahren ein Dauerbrenner im Sortiment des Konsumentenschutzes. Die Broschüre wurde im letzten Jahr erneut aktualisiert und aufgelegt.

Im letzten Jahr hat der Konsumentenschutz zudem einen Bestseller neu und ansprechend gestaltet: **Zucker: Weniger ist mehr** vermittelt viel Wissen über den Süsstoff und zeigt mit vielen Rezepten und Tipps Alternativen und Möglichkeiten der Zuckerreduktion auf.

Der Kompakt-Ratgeber **Fotos, Inhalte, Meinungsfreiheit: Social Media und Recht** behandelt hingegen ein neueres Phänomen. Plattformen wie Facebook, Instagram, Twitter und viele andere mehr sind kein rechtsfreier Raum. Das ist wichtig zu wissen, wenn man Inhalte auf diese Plattformen hochlädt, aber auch, wenn man mit Inhalten nicht einverstanden oder selbst davon betroffen ist.

Wo und wie Geld angelegt wird, hat grosse Auswirkungen auf die Umwelt. Der neue Kompakt-Ratgeber **Geld anlegen – grün und fair** zeigt, wie man vorgehen kann, um das Ersparnis nachhaltig anzulegen.

Ein wichtiges Thema ist auch Erben und Vererben. Der Kompakt-Ratgeber **Das Erbrecht für Erbgemeinschaften** zeigt, wie man vorgehen kann, um Streitereien und Auseinandersetzungen zu vermeiden.

Infoplattform des Konsumentenschutzes



«Was hab' ich?»: Medizinische Dokumente verstehen

Als Laie hat man oft keine Chance, Operationsberichte, Diagnosen oder Laborresultate zu verstehen. Der Konsumentenschutz ist Kommunikationspartner der Organisation «Was hab' ich?», die Unterlagen von Patientinnen und Patienten anonym und kostenlos in verständliche Sprache übersetzt.

Gönneranlässe 2021

Erfreulicherweise konnten 2021 trotz Corona und den immer wieder wechselnden Regeln mehrere Gönner- und Förderanlässe durchgeführt werden.

Als ersten Anlass, nach einem längeren, coronabedingten Unterbruch, konnte der Konsumentenschutz eine exklusive Führung für unsere Förderinnen und Förderer auf dem Weltacker in Attiswil anbieten. Der Weltacker ist eine massstabsgetreue Nachbildung und Bepflanzung jener Fläche, die jedem Menschen für seine Ernährung rechnerisch zusteht.



In Zusammenarbeit mit Lobbywatch wurden im Juni in Bern zwei Anlässe zum Thema Lobbying durchgeführt. Auf den Rundgängen wurde anschaulich aufgezeigt, welche Interessensgruppen in welcher Form Einfluss auf Politik und Gesetzgebung nehmen.

Während der Herbst- und Wintersession konnten auch die beliebten Bundeshausführungen wieder stattfinden. Wie gewohnt, war das Interesse an einem Parlamentsbesuch mit anschliessendem Treffen mit der Konsumentenschutz-Präsidentin Prisca Birrer-Heimo sehr gross. Wir freuen uns, die Bundeshaus-Besuche auch 2022 wieder anbieten zu können.



©Konsumentenschutz

Im September stiessen die vier Führungen auf dem **Attisholz-Areal** auf grosses Interesse. Das Attisholz-Areal bei Solothurn war lange Zeit eine der grössten Industriebrachen der Schweiz und wird nun bis 2045 in ein urbanes Quartier mit vielseitiger Nutzung umgewandelt.

Der Konsumentenschutz – für Sie da

Konsumentenangelegenheiten in den Medien



*Steht den Medien regelmässig Rede und Antwort:
Sara Stalder, Geschäftsführerin des Konsumentenschutzes.*

Der Konsumentenschutz ist die Stimme für die Konsumentinnen und Konsumenten in der Öffentlichkeit und verschafft deren Anliegen zu Beachtung: Im Jahr 2021 wurde der Konsumentenschutz in Print, Online, Fernsehen und Radio rund 1'673-mal vermeldet oder zitiert. Die Konsumentenangelegenheiten kamen durchschnittlich in über 30 Medienbeiträgen pro Woche zur Sprache.

Besondere mediale Beachtung fanden Datenschutzthemen des Konsumentenschutzes. So berichteten die Medien beispielsweise intensiv über die Forderungen des Konsumentenschutzes an [meineimpfungen.ch](https://www.meineimpfungen.ch). Auch die Kritik des Konsumentenschutzes wegen des mangelhaften Privatsphärenschutzes bei den Gesundheits-Apps der Krankenkassen warf hohe mediale Wellen. Über die Thematik der Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB wurde viel und intensiv berichtet. Die Unterstützung des Konsumentenschutzes für die Kundinnen der Telekommunikationsfirmen Salt und upc sunrise fand ebenfalls ein Echo in den Medien. Die Unternehmen wollten Vertragsauflösungen nur noch per Telefon oder Chat entgegennehmen.

Wichtigste Anlaufstelle für Anliegen und Probleme der Konsumentinnen ist die Website www.konsumentenschutz.ch. Der konsequente Ausbau der Beratung ist für sehr viele Ratsuchende hilfreich. Der Online-Ratgeber liefert den Ratsuchenden zu jeder Tageszeit Antworten auf ihre Fragen aus dem Konsumalltag. Ausserdem finden Sie hier Ratgeber, Broschüren, Musterbriefe, Vergleichsrechner, Meldeplattformen und andere praktische Hilfsmittel.

Die Konsumentenschutz-Website verzeichnete 2021 mehr als 650'000 Besucherinnen und Besucher. Über Facebook und Twitter interagierte der Konsumentenschutz mit knapp 17'480 Followern. Mit dem elektronischen Newsletter und der Gönnerzeitschrift «Blickpunkt» informiert der Konsumentenschutz regelmässig rund 47'000 Konsumentinnen und Konsumenten.

Rat suchen und finden

Die telefonische Beratung wurde 2021 ausgebaut: Neben den tagsüber bereits bestehenden Beratungszeiten wurden Beratungsfenster am früheren Montag-, Dienstag- und Donnerstagsabend angeboten. Ratsuchende können über die [Website](https://www.konsumentenschutz.ch) des Konsumentenschutzes einen Termin vereinbaren und ihr Anliegen kurz schildern. So kann das Problem bereits vor dem Anruf durch das Beratungsteam abgeklärt und vorbereitet werden. Die Beratung nach Terminvereinbarung ist für Gönnerinnen des Konsumentenschutzes kostenlos (Nichtgönner bezahlen eine Beratungspauschale).

Insgesamt sind 5'666 Beratungsanfragen über Telefon, Mail oder per Post beim Konsumentenschutz eingegangen. Dies entspricht einer Zunahme von rund 3 Prozent. Anfragen und Probleme rund um die Corona-Auswirkungen waren auch im zweiten Pandemiejahr häufig. Die folgenden Beispiele zeigen weitere Problemfelder der Hilfesuchenden:

Garantieanfragen

Zahlreiche Anfragen betreffen die Garantie auf Produkte. Welche Rechte hat man beispielsweise, wenn das neue elektronische Gerät schon zwei Mal in Reparatur gegeben wurde und wieder defekt ist?

Festnetz, Mobiltelefonie, Internet

Erhält ein Telekom-Kunde eine falsche Rechnung oder die vertraglich vereinbarte Dienstleistung funktioniert nicht ordnungsgemäss, sollte der Kundendienst diese Probleme beheben. Allerdings melden sich regelmässig Telekom-Kundinnen beim Konsumentenschutz, weil der Kundendienst nicht erreichbar oder zu wenig kompetent ist und die Anliegen nicht ernst nimmt. Bemängelt wird auch, dass nicht alle Telekom-Anbieterinnen eine schriftliche Kündigung akzeptieren, sondern diese per Telefon oder Chat zu erfolgen habe.

Neben diesen Schwerpunktthemen richteten sich sehr viele Ratsuchende wegen unlauteren Geschäftspraktiken im Internet an die Beratung. Seit Jahren auf der Liste der grossen Ärgernisse sind die unerwünschten Werbeanrufe, die immer öfters nicht nur über das Festnetz, sondern auch auf das Handy erfolgen. Ein Dauerbrenner sind auch Inkassoforderungen, welche Geldforderungen stellen, die nicht zulässig sind.

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

28'479 Gönnerinnen, Förderer und Spenderinnen haben 2021 den Konsumentenschutz unterstützt. 7'908 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 5'426 Personen haben sich an die Konsumentenschutz-Beratung gewandt. 7 Frauen und 7 Männer teilen sich 880 Stellenprozente. In 1'673 Medienbeiträgen kam der Konsumentenschutz zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social-Media-Kanäle des Konsumentenschutzes 17'480 Followers oder Fans. 1'080 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen wurden von 1'139'009 Usern gesehen. 654'123 Besucherinnen und Besucher zählte die Konsumentenschutz-Website. 207 Gönnerinnen und Förderer nahmen an einer Führung oder einem Bundeshausbesuch teil.



Stiftung für Konsumentenschutz

Nordring 4, Postfach, 3001 Bern

Tel. 031 370 24 24

Bestellungen: 031 370 24 34

info@konsumentenschutz.ch

www.konsumentenschutz.ch

Postkonto 30-24251-3

IBAN: CH37 0900 0000 3002 4251 3