

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

Jahresbericht 2022



Inhalt

- 3 Ein bewegtes erstes Jahr
- 4 Konsumentenschutz-Projekte 2022
- 8 Der Konsumentenschutz in Zahlen
- 9 Rat suchen und finden
- 10 Gönner- und Förderschaftsanlässe 2022
- 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: Matthias Luggen

Ein bewegtes erstes Jahr



Liebe Leserin, lieber Leser

Seit rund einem Jahr bin ich Stiftungsratspräsidentin des Konsumentenschutzes. Eine spannende Arbeit, auf die ich mich gefreut habe. Es war mir aber bewusst, dass es keine Schonzeit geben wird. Denn der Konsumentenschutz stand zu dem Zeitpunkt einmal mehr vor grossen Herausforderungen: Der brutale Angriff von Russland auf die Ukraine war bei meinem Amtsantritt eineinhalb Monate her. Die Auswirkungen des Krieges waren auch in der Schweiz gut spürbar. Die grosse Verunsicherung, die sich breitmachte, die vielen Flüchtlinge, die auch in der Schweiz Zuflucht suchten – das alles prägte damals den Alltag. In der Schweiz wurde die Versorgungslage mit Energie und teilweise auch Lebensmitteln

zum dominierenden Thema. Ebenso die Preise, die durch die Verknappungen und die in vielen Branchen bereits bestehenden Lieferkettenprobleme stiegen. Der Konsumentenschutz reagierte umgehend und stellte zahlreiche Angebote zur Verfügung, welche helfen, die schwierige Situation hierzulande zu mildern. Zudem forderte der Konsumentenschutz, dass in dieser unvorhersehbaren Situation nicht nur die Wirtschaft unterstützt, sondern auch für die Konsumentinnen und Konsumenten ein «Konsumenten-Schutzschirm» gespannt werden soll, etwa bei den Krankenkassenprämien oder beim Energie-Grundpreis.

Trotz dieser Krise durfte und darf ein ebenso wichtiges Thema nicht vergessen gehen: Die Klimaerhitzung. Sie ist eine langfristige Herausforderung, die dringend angegangen werden muss. Eine nachhaltige Ernährung oder die Kreislaufwirtschaft sind Bausteine, die Gegensteuer geben können. Eine solche Erfolgsgeschichte ist beispielsweise die stetig wachsende Bewegung der Repair Cafés – initiiert und unterstützt durch den Konsumentenschutz.

Wie fair und transparent treten Anbieterinnen und Anbieter auf dem Markt auf? Auch das beschäftigte uns im vergangenen Jahr intensiv. Mehr Transparenz bei den Margen und Preisen, klare, verständliche Kennzeichnungen und die Stärkung des Preisüberwachers: Für all das stand der Konsumentenschutz ebenfalls ein.

Sie sehen, der Konsumentenschutz hat ein (arbeits-)intensives Jahr hinter sich. Ich habe viele Einblicke in die Themen und die Organisation gewinnen können. Erstaunt war ich beispielsweise, wie viele Themenfelder das kleine, aber hochmotivierte Team auf der Geschäftsstelle insgesamt bearbeitet. Da ist eine klare, fokussierte Ausrichtung der Organisation wichtig.

Ich bin zuversichtlich, dass der Konsumentenschutz auch in Zukunft voller Kraft die Interessen der Konsumierenden vertreten wird. Das setzt voraus, dass Sie den unabhängigen Konsumentenschutz weiterhin finanziell und ideell mittragen, denn ohne Ihre Unterstützung sind uns die Hände gebunden.

Wir danken Ihnen herzlich dafür!

A handwritten signature in black ink that reads "Nadine Masshardt".

Nadine Masshardt
Nationalrätin und Stiftungsratspräsidentin Konsumentenschutz

Konsumentenschutz-Projekte 2022



©Matthias Luggen

Greenwashing: Schwammige Aussagen führen in die Irre

CO₂-neutral, umweltfreundlich oder biologisch abbaubar: Solche Angaben auf Produkten sollen verbindlich geregelt werden, findet eine grosse Mehrheit der Konsumentinnen und Konsumenten. Dies geht aus einer Umfrage der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (Konsumentenschutz, FRC, ACSI) hervor, an der schweizweit 3'500 Personen teilgenommen haben. Die nicht repräsentative Umfrage zeigt zudem, dass diese Angaben das Kaufverhalten beeinflussen. Auch Zeitdruck hat einen starken Einfluss auf die Entscheidung, was im Einkaufskorb landet. Mit kaum überprüfbaren Aussagen werden die Konsumentinnen und Konsumenten dazu gebracht, scheinbar umweltfreundliche Produkte zu erstehen.

Gentechmoratorium gerettet

Der Ständerat hat sich wie der Nationalrat für eine Verlängerung des Gentech-Moratoriums bis 2025 ausgesprochen – das ist erfreulich. Positiv ist auch, dass der Bundesrat und die Verwaltung nun Zeit haben, die Grundlagen für die Regulierung der neuen gentechnischen Verfahren zu erstellen. Die grosse Herausforderung wird jedoch sein, dass diese neuen Verfahren weiterhin im Gentechnikgesetz reguliert werden. Denn nur so kann sichergestellt werden, dass die Konsumentinnen und Konsumenten auch in Zukunft die Wahlfreiheit haben, da erst damit die Deklaration gewährleistet bleibt.



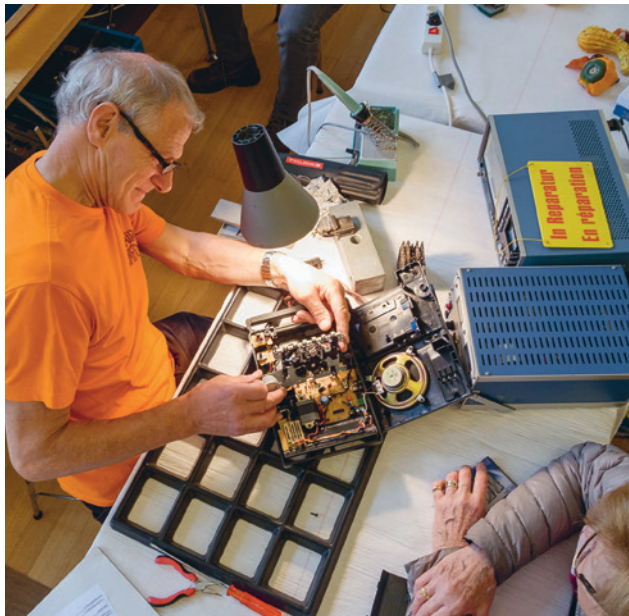
©Yoshiko Kusano



©Matthias Luggen

Doppelte Leistungs-Abrechnung durch Hirslanden Klinik

Rheumatologen an der Hirslanden Klinik im Park haben Kosten für Knochendichtemessungen doppelt abgerechnet: Die Leistung ist vollständig durch die obligatorische Krankenpflegeversicherung gedeckt. Trotzdem mussten Patienten eine zusätzliche Rechnung aus der eigenen Tasche bezahlen. Auf Grund der Sachlage geht der Konsumentenschutz von systematischem Betrug aus. Damit die Situation genau untersucht und geklärt wird, hat er im Januar 2022 Strafanzeige eingereicht. Weil die Staatsanwaltschaft Zürich-Sihl Ende Januar 2022 verfügt hatte, der Strafanzeige nicht nachzugehen, reicht der Konsumentenschutz beim Obergericht Zürich Beschwerde ein. Diese Beschwerde ist noch immer hängig.



©Matthias Luggen

Reparieren kommt an

Seit Jahren engagiert sich der Konsumentenschutz für die Kreislaufwirtschaft, insbesondere für die Förderung der Reparatur. Damit wird nachhaltiges Konsumieren mit weniger Abfall möglich. 2022 feierte der Konsumentenschutz gleich zwei Erfolge:

Mit Unterstützung des Konsumentenschutzes wird im Sommer 2022 das 200. Repair Café der Schweiz gegründet. Das zeigt eindrücklich, dass die Menschen genug haben von den Abfallbergen und stattdessen ihre Produkte lieber reparieren und weiterverwenden möchten.

Diese Erkenntnis ist nach jahrelangem Lobbying nun endlich auch im Parlament angekommen: Die zuständige Kommission entscheidet 2022, das Umweltschutzgesetz zu revidieren und reparieren als Teil der Kreislaufwirtschaft mit aufzunehmen: Endlich soll die Reparaturfähigkeit durch die Verfügbarkeit von Ersatzteilen und die Reparierbarkeit der Produkte gefördert werden. Darüber hinaus sollen die Konsumentinnen besser über die Nachhaltigkeit von Produkten informiert werden. Das Gesetz wird im Mai 2023 weiter beraten.

Fair-Preis-Initiative wirkt

Der Konsumentenschutz engagiert sich seit Jahren erfolgreich gegen überhöhte Preise von Importprodukten. Seit Anfang 2022 sind Preisdiskriminierungen im Online-Handel (sogenanntes Geoblocking) verboten. Der Konsumentenschutz sammelt Meldungen über fehlbare Unternehmen und kontaktiert diese anschliessend. Viele ausländische Online-Shops haben ihre Geschäftspraxis jedoch bereits von sich aus angepasst. Insgesamt werden die neuen Vorschriften sehr gut befolgt.

Kunden aus der Schweiz haben dank der neuen Regelung das Recht, auch bei ausländischen Online-Shops zu den gleichen Konditionen wie einheimische Kunden zu bestellen. Es besteht jedoch keine Lieferpflicht in die Schweiz. Allerdings gibt es die Möglichkeit, die Waren an Paketstationen nahe der Schweizer Grenze abzuholen oder sich diese durch spezialisierte Anbieter in die Schweiz weitersenden zu lassen.



©Matthias Luggen



©Sandra Schwab

Preislotterie auf Skipisten

Die saisonale Erhebung des Konsumentenschutzes in Ski-gebieten mit dynamischen Preissystemen bestätigt 2022 einmal mehr: Die Preise für ein Skiticket werden für den Konsumenten zunehmend zur BlackBox. Die Preisgestaltung ist meistens intransparent und die Tarife können sich ständig ändern. Immer öfters spielt die Wetterprognose beim Preisfaktor eine Rolle – jedoch mit Verwirrungspotential. Frühbuchende profitieren grösstenteils, tragen aber stets das Wetterrisiko.

Konsumentenschutz-Projekte 2022

Kein lustiges Kindermarketing: 94 Prozent der Produkte sind zu süß oder zu fettig

94 Prozent der Produkte auf dem Schweizer Markt, die sich an Kinder richten, sind zu süß, zu salzig oder zu fettig. Sie dürften gemäss der Weltgesundheitsorganisation WHO nicht beworben werden. Im Durchschnitt enthalten sie fast 33 Prozent Zucker. Das ist das schwer verdauliche Resultat einer Markterhebung der Konsumenten-Organisationen Konsumentenschutz, FRC und ACSI. Insgesamt wurden 344 verschiedene Produkte geprüft, ob sie dem Nährwertprofil der WHO für ausgewogene Kinderlebensmittel entsprechen und gemäss WHO beworben werden dürften. Die Konsumentenschutz-Organisationen fordern nun mehr Transparenz und eine Beschränkungen der Werbung.



©Matthias Luggen



©Fatalia

Roaming: Mehr Schutz vor überhöhten Rechnungen

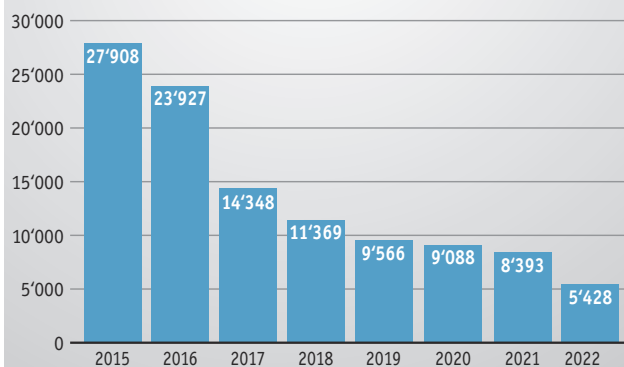
Hohe Handy-Rechnungen nach Auslandsaufenthalten gehören endlich der Vergangenheit an. Die hohen Rechnungen wurden in den allermeisten Fällen durch die Internetnutzung im Ausland (Datenroaming) verursacht. Bei Swisscom und Sunrise besteht nun ein sehr guter Schutz vor hohen Roaming-Kosten. Auch Salt hat Fortschritte erzielt, hohe Roaming-Kosten sind jedoch leider nach wie vor möglich, insbesondere bei älteren Abos. Der Konsumentenschutz empfiehlt deshalb allen Salt-Kunden, die Kostenobergrenze für Roaming zu senken. Der Konsumentenschutz hat sich seit Jahren gegen hohe Roamingkosten engagiert und freut sich, dass dieses Problem nun – bis auf wenige Ausnahmen – gelöst ist.

Telefon klingelt weniger

Unerwünschte Werbeanrufe ärgern seit langem. 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. Zudem müssen alle Telekomunternehmen einen kostenlosen Werbeanruf-Filter anbieten. Damit wird ein grosser Teil der unerwünschten Werbeanrufe auf das Festnetz und das Handy blockiert.

Krankenversicherer waren für einen grossen Teil der unerwünschten Werbeanrufe verantwortlich. Seit gut zwei Jahren gilt eine Branchenvereinbarung, die ebenfalls dem Schutz vor dem lästigen Telefonmarketing dienen sollte. Dank dem Engagement des Konsumentenschutzes kann der Bundesrat künftig diese Vereinbarung für sämtliche Krankenversicherer als verbindlich erklären.

Beschwerde wegen Werbeanrufen



©Matthias Luggen



© Adobe Stock

Energiekosten: Neu und konsumentenfreundlich aufgleisen!

Die steigenden Energiepreise werfen ein Schlaglicht auf den Energiesektor, bei dem einiges im Argen liegt. So werden die Kosten auf die Konsumentinnen abgewälzt, während die Stromlieferanten die Profite einstecken. Im Bereich Strom sind die Preistreiber insbesondere die teuren Grundpreise, die viel zu hohe Verzinsung der Stromleitungen (WACC) und der erlaubte Gewinn der Elektrizitätswerke pro Haushalt (75-Franken-Regel). Diese Gewinne auf Kosten der Allgemeinheit gehören abgeschafft, zum Beispiel durch einen garantierten Preis für die ersten 500 kWh pro Person («Basistarif 500»). Nur so haben alle Menschen die Möglichkeit, Strom zu beziehen, ohne gleich in finanzielle Schieflage zu kommen. Bei der Wärmeversorgung (Heizung) fordert der Konsumentenschutz im März 2022 die Kantone auf, konsequent Fernwärmenetze zu fördern. Immerhin haben inzwischen Gemeinden, Städte, Kantone und der Bund gemeinsam eine Charta zur Förderung von Wärmeverbünden unterzeichnet.

Shoppingdays: Der Rabatt, der (k)einer ist

Black Friday, Cyber Monday, Singles Day – an Tagen wie diesen fluten die Anbieter kurz vor dem Weihnachtsgeschäft den Markt mit Rabattangeboten. Doch lohnt sich das Einkaufen an diesen künstlich geschaffenen Shoppingtagen? Der Konsumentenschutz will es wissen und beobachtet und vergleicht über mehrere Monate die Preise von Produkten im Bereich IT/Unterhaltung. Das Fazit: in bestimmten Fällen kann ein Kauf am Black Friday & Co. für die Konsumentin ein guter Deal sein – insgesamt ist das Sparpotential aber gering.



© Klima-Allianz Schweiz

Betrieb SlowGrow (v.l.) Samuel Bähler, Petrissa Eckle und Matthias Hollenstein

Prix-Climat, der Preis für klimafreundliche Nahrungsmittelproduktion

Der Konsumentenschutz ist als Mitglied der Klima-Allianz massgebend für die Organisation und Verleihung des Prix Climat verantwortlich. Der Preis für klimafreundliche Landwirtschaft ging 2022 an «SlowGrow», einen innovativen Landwirtschaftsbetrieb im zürcherischen Mönchaldorf: In sogenannter «Mosaiklandwirtschaft» kann der Betrieb gleichzeitig Gemüse und Getreide produzieren und durch Humusaufbau bis eine Tonne CO₂ pro Hektar und Jahr speichern. Diversitätsförder- und Produktionsflächen werden hierfür höchst clever vereint.

Staatliche elektronische Identität (E-ID)

Kurz nach der deutlichen Ablehnung des E-ID Gesetzes durch Volk und Stände wurde noch in mehreren Motionen eine staatliche E-ID verlangt. Der Konsumentenschutz begleitet den Prozess bis zum Gesetzesvorentwurf und äussert sich zu den zentralen Anforderungen. Diese fliessen weitgehend in den Vorentwurf ein, der damit eine gute Ausgangslage bildet. Was jedoch noch fehlt, ist ein Instrument, damit Daten sparsam erhoben werden müssen und Schutz vor Überidentifikation geboten ist. Ob im Gesetzesentwurf die vom Konsumentenschutz geforderte Sanktionsmöglichkeit für Datenkraken geschaffen wird, wird sich erst zeigen.

Der Konsumentenschutz in Zahlen

Erfolgsrechnung

	2022	2021
Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'589	1'665
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/Anlässe/Beratung	38	107
Erlös aus Produktverkauf	70	119
Legat	0	0
Subventionen	288	286
Erlösminderungen	0	-1
Betriebsertrag	1'985	2'176
Fremdarbeiten	-116	-128
Wareneinkauf	-32	-78
Materialaufwand	-148	-206
Zwischenergebnis	1'837	1'970
Personalaufwand	-1'226	-1'136
Sachaufwand	-658	-656
Finanzaufwand	-7	-7
Finanzertrag	0	0
Abschreibungen	-42	-54
Ausserordentlicher Aufwand	0	0
Ausserordentlicher Ertrag	0	4
Zuweisung von Fonds	0	-69
Verwendung von Fonds	59	30
Jahresergebnis	-37	82

Alle Zahlen in tausend Franken

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2022 finden Sie unter www.konsumentenschutz.ch → Über uns → Jahresberichte

Dem Stiftungsrat gehörten 2022 folgende Mitglieder an:

Nadine Masshardt, Präsidentin Konsumentenschutz (ab 6.5.2023) Nationalrätin Prisca Birrer-Heimo, Präsidentin Konsumentenschutz (bis 6.5.2023), 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.

Rat suchen und finden



Jedes Jahr treffen beim Konsumentenschutz Tausende von Anfragen ein, welche hauptsächlich telefonisch oder per E-Mail beantwortet werden. Insgesamt sind 5'677 Beratungsanfragen über Telefon, Mail, Post und persönliche Beratung eingegangen. Auffallend im 2022 ist die zunehmende Verunsicherung rund um den Datenschutz: Konsumentinnen werden von Banken und anderen Geschäftspartnern laufend mit neuen Geschäfts- und Datenschutzbestimmungen konfrontiert. Weitere häufige Probleme der Hilfesuchenden sind:

Unlautere Geschäftsmethoden

Aggressive und unerlaubte Geschäftsmethoden sind leider sehr häufig und treten in unterschiedlichen Formen auf: Dazu gehören unerwünschte Werbung im Briefkasten, Missachtung des Sterneintrags im Telefonbuch, Spam-Mail, falsche Gewinnversprechen usw. Negativ fielen auch die Abo-Fallen für SMS-Versand und Partnersuche auf.

Garantieforderungen/Online-Shopping

Garantieleistungen werden sehr häufig mit der Begründung abgelehnt, dass der Schaden selbst verschuldet sei. Es ist an der Konsumentin, das Gegenteil zu beweisen, etwa indem sie eine Expertise machen lässt. Die Hersteller spekulieren damit, dass aus Kostengründen darauf verzichtet wird – was meistens auch der Fall ist. Zudem traten häufig Lieferverzögerungen

beim Online-Shopping auf. Wenn die Ware bereits per Vorauskasse beglichen wurde, so befindet sich der Konsument oft am kürzeren Hebel, vor allem bei Auslandsanbieterinnen.

Festnetz, Mobiltelefonie, Internet

Die Probleme in der Telekombranche sind seit Jahren leider praktisch unverändert geblieben: Erschwerte Kündigungsbedingungen; automatische und vielfach unerwünschte Upgrades von Dienstleistungen; massiv tiefere Internetgeschwindigkeit als versprochen; Weigerung nicht vertragskonforme Rechnungen zu korrigieren; Gebühren für Rechnungen per Post; TV-Boxen, die nicht einwandfrei funktionieren.

Geld/Finanzdienstleistungen

Die steigenden Energie-, Lebensmittel- und Krankenkassenkosten bereiten der Bevölkerung Sorgen, entsprechend nahmen die Beratungsanfragen im letzten Jahr stark zu.

Unerlaubte Inkassoforderungen

Das Inkasso wird von immer mehr Firmen ausgelagert. Die beauftragten Inkasso-Unternehmen machen bei Zahlungsverzug neben dem Verzugszins unverzüglich und unerlaubt einen Verzugsschaden geltend - seit Jahren ein leider gleichbleibendes Ärgernis. Das Beratungsbüro des Konsumentenschutzes klärt Ratsuchende über die rechtlichen Handlungsmöglichkeiten auf und vermittelt weitere Anlaufstellen für spezifische Fragen.

Beratung vor Ort

Der Konsumentenschutz bietet seit 2022 in Luzern und Bern eine kostenlose Beratung vor Ort an. Mit oder ohne Anmeldung können Konsumentinnen und Konsumenten vorbeikommen und sich in einem persönlichen Gespräch beraten lassen. Das Angebot wird sehr geschätzt. Unter www.konsumentenschutz.ch/beratung finden Sie mehr Informationen dazu.

AGB-Check: Neue Funktionen und Browsererweiterung



Allgemeine Geschäftsbedingungen AGB sind endlos lang – deshalb werden sie von Konsumentinnen und Konsumenten kaum gelesen. Als nützliche Hilfe haben wir 2021 den AGB-Check lanciert, mit dem sich die AGB online auf bestimmte Klauseln untersuchen lassen. Im vergangenen Jahr wurden die Funktionen des AGB-Checks weiter ausgebaut: Nebst den Knebelverträgen erkennt er neue Kündigungsmodalitäten und Widerrufsrechte. Damit die Kündigungsfrist nicht verpasst wird, kann im AGB-Check eine Kündigungserinnerung im Kalender erstellt werden. Zusätzlich hat der Konsumentenschutz mit den Entwicklerinnen den AGB-Check als Browsererweiterung erarbeitet.

Gönner- und Förderschaftsanlässe 2022

Nach der Aufhebung der coronabedingten Einschränkungen im Frühling 2022 konnte der Konsumentenschutz wieder regelmässig Anlässe und Führungen planen und durchführen.

Im Mai stiessen die beiden Besichtigungen im **Paketverteilzentrum Härkingen** auf grosses Interesse. Im August folgte eine **exklusive Bundeshausführung** für Förderinnen und Förderer, durchgeführt von Konsumentenschutz-Präsidentin und Nationalrätin Nadine Masshardt.

Zwei gut besuchte Informationsveranstaltungen im November rundeten das Programm ab: Zum ersten Mal wurde zusammen mit «smarter medicine» ein **Referat** zu Über- und

Fehlbehandlungen in der Medizin organisiert. Vorab erhielten Interessierte einen spannenden Einblick in die Medizinsammlung des Inselspitals in Bern. Weiter fand ein **Informationsabend** zur Nachlassplanung und den Änderungen im Erbrecht statt, bei dem zusätzlich eine Führung durch das Generationenhaus Bern angeboten wurde.

Während den Sessionen konnten auch die **beliebten Bundeshausführungen** wieder stattfinden. Das Interesse am Parlamentsbesuch mit anschliessendem Treffen mit der Konsumentenschutz-Präsidentin Nadine Masshardt war wie gewohnt gross.



Die Gönnerinnen- und Förderanlässe des Konsumentenschutzes sind vielfältig und beliebt (von oben nach unten im Uhrzeigersinn): Das Paketverteilzentrum Härkingen, der Bundeshaus-Besuch (Fotos rechts), Besuch der Medizinsammlung Inselspital Bern und die Infoveranstaltung «smarter medicine» zu unnötigen medizinischen Behandlungen.

©Konsumentenschutz

Der Konsumentenschutz – für Sie da

Konsumenten Anliegen in den Medien



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

Der Konsumentenschutz vertritt die Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten auch in der Öffentlichkeit. Er sorgt dafür, dass ihre Positionen durch die Medien wahrgenommen und verbreitet werden. 2022 konnte der Konsumentenschutz in Print, Online, Fernsehen und Radio 3'630 Meldungen verzeichnen. Zu allen Konsumthemen bezog der Konsumentenschutz Position, durchschnittlich rund 300 Mal pro Monat. Im Vergleich zum (pandemiegeprägten) Vorjahr erhöhte er damit seine Medienpräsenz um mehr als das Doppelte.

Thematisch fanden im Berichtsjahr insbesondere der unlautere Wettbewerb und die steigenden Preise mediale Beachtung. Das Thema Preiserhöhungen wurde mit den angekündigten steigenden Tarifen der Stromwirtschaft und den Premienerhöhungen der Krankenkassen noch akzentuiert. Der Konsumentenschutz forderte ein Massnahmenpaket gegen die Inflation, punktete mit seinem unabhängigen Krankenkassenvergleich und war damit gefragter Interviewpartner in den Medien. Unter anderem stiess auch die Studie des Konsumentenschutzes zum Kindermarketing bei übersüßten Lebensmitteln auf grosse mediale Beachtung.

Erste und wichtigste Anlaufstelle für Anliegen und Probleme der Konsumierenden ist die Konsumentenschutz-Website. Der darin integrierte Online-Ratgeber liefert den Ratsuchenden zu jeder Tageszeit Antworten auf ihre Fragen aus dem Konsumalltag. Er wurde 2022 massiv ausgebaut, ebenso wurde das Angebot im Ratgebershop erweitert.

Die Website verzeichnete 2022 mehr als 720'000 Besuche und wurde damit im Vergleich zum Vorjahr um beinahe 10% stärker frequentiert. Der Konsumentenschutz interagierte zudem mit seinen insgesamt knapp 18'000 Followern in den sozialen Medien und mit über 28'000 Empfängern seiner Newsletter. Die Gönnerzeitschrift «Blickpunkt» verzeichnete im Berichtsjahr eine Auflage von rund 28'000 Exemplaren.

Guter Rat ist nicht teuer

Der Konsumentenschutz gibt jedes Jahr neue Kompakt-Ratgeber heraus und überprüft und erneuert das bestehende Sortiment regelmässig.

Neue Kompakt-Ratgeber

Welche Rechte stehen Kundinnen und Kunden beim Kauf von Produkten eigentlich zu? Welche Möglichkeiten habe ich, wenn das erworbene Produkt Qualitätsmängel aufweist oder eine Dienstleistung nicht den versprochenen Umfang abdeckt? Der Kompakt-Ratgeber «Meine Rechte bei Kauf und Reklamation» gibt Auskunft zu Fragen rund um den Kauf und enthält Informationen und Tipps bei Beanstandungen.

Immer mehr Menschen ernähren sich teilweise oder komplett vegetarisch oder vegan. Der Ratgeber «Vegetarische und vegane Ernährung» erläutert, worauf man bei diesen Ernährungsformen achten muss und geht auf die besonders wichtigen Nährstoffe ein. Zudem gibt er wertvolle Hinweise und Tipps, wie man sich gesund und abwechslungsreich ohne Fleisch oder tierische Produkte ernährt.



Überarbeitete Kompakt-Ratgeber

Aktualisiert und aufgefrischt wurden sieben weitere Ratgeber, darunter auch der vielbeachtete Kompakt-Ratgeber «Ein Testament erfassen». Mehr Informationen finden Sie auf unserer Webseite www.konsumentenschutz.ch/shop

Online-Ratgeber

Auf der Webseite des Konsumentenschutzes finden Sie im Online-Ratgeber eine vielfältige Sammlung an Informationen zu Konsumentenfragen. Diese wird regelmässig mit aktuellen Themen erweitert, im letzten Jahr zum Beispiel zu den steigenden Preisen und möglichen Massnahmen dagegen: www.konsumentenschutz.ch/online Ratgeber

28'285 Gönnerinnen, Förderer und Spenderinnen haben 2022 den Konsumentenschutz unterstützt. 6'601 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 5'677 Personen haben sich an die Konsumentenschutz-Beratung gewandt. 8 Frauen und 6 Männer teilen sich 990 Stellenprozente. In 3'630 Medienbeiträgen kam der Konsumentenschutz zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social-Media-Kanäle des Konsumentenschutzes 1'942 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen wurden von 1'475'009 Usern gesehen. 721'157 Besucherinnen und Besucher zählte die Konsumentenschutz-Website. 465 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