

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

Jahresbericht 2024



Inhalt

- 3 60 Jahre Konsumentenschutz – dank Ihnen!
- 4 Konsumentenschutz-Projekte 2024
- 8 Der Konsumentenschutz in Zahlen
- 9 Ein Jubiläum, das gefeiert wurde
- 10 Kompakt und verständlich: Alles was Recht ist
- 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

60 Jahre Konsumentenschutz – dank Ihnen!



Liebe Leserin, lieber Leser

In diesen bewegten Zeiten sind viele Gewissheiten ins Schwanken gekommen. Was einst als sicher und gegeben schien, ist plötzlich ungewiss geworden. Umso mehr freut es mich, dass der Konsumentenschutz im letzten Jahr – dem 60. Jubiläumsjahr – seiner DNA treu bleiben konnte: In gewohnter Manier hat er die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten vertreten, unabhängig, hartnäckig und energisch.

Wir spüren zwar, dass die Zeiten für Konsumentenschutz-Anliegen härter geworden sind: Im Bundeshaus ist es mit den bestehenden Kräfteverhältnissen noch schwieriger geworden, den Interessen der Konsument:innen Gehör zu verschaffen.

Dabei ist unbestritten, dass die Politik eine zentrale Rolle im Konsumentenschutz spielt: Sie schafft die Voraussetzungen, dass die Konsument:innen-Rechte zum Tragen kommen. Ein Beispiel dazu, das uns seit vielen Jahren stark beschäftigt und eine ganz zentrale Rolle spielt, ist der kollektive Rechtsschutz. Es braucht unbedingt eine Möglichkeit, dass sich die Konsument:innen gemeinsam gegen einen Schaden vor Gericht wehren können. Das zeigt der VW-Dieselskandal, an den Sie sich sicher noch erinnern können: Die rund 175'000 Geschädigten wurden nicht nur hintergangen, sondern mussten zusätzlich eine Wertminderung ihres Fahrzeugs in Kauf nehmen. Im Gegensatz zu den meisten Geschädigten weltweit erhielten sie keine Genugtuung, weil sie nicht gemeinsam vor Gericht klagen konnten. Nach zehnjährigem Seilziehen will die Mehrheit der nationalrätlichen Rechtskommission nicht auf die Vorlage eintreten und damit leider keine gesetzliche Grundlage für den kollektiven Rechtsschutz schaffen. Der Nationalrat entscheidet 2025 in der Frühlingssession.

Das ist nur ein Beispiel von vielen, das zeigt, dass es einen langen Atem braucht. Und den hat der Konsumentenschutz, das beweist die 60jährige Geschichte unserer Organisation. Das Jubiläum konnten wir im letzten Jahr mit Ihnen feiern. Besonders gut in Erinnerung bleibt mir das Jubiläumsfest, das im April in Bern stattfand. Auch an den vielen Anlässen und Führungen, die sehr viele von Ihnen besucht haben, gab es zahlreiche schöne Begegnungen.

Diese sind ermutigend für uns: Wenn die Zeiten schwierig und die Widerstände gross sind, ist es umso wichtiger, dass wir auf Ihre Unterstützung zählen können. Das konnten wir im letzten Jahr auf eindrucksvolle Art und Weise.

Das gibt uns den Schwung, um weiterhin dran zu bleiben. Das engagierte Team unter der Leitung von Sara Stalder ist gut eingespielt und hoch motiviert: Zusammen mit Ihnen packen wir dieses Jahr an!

Herzlichen Dank, bleiben Sie dabei und stärken Sie uns den Rücken, besonders mit Ihren Spenden und Beiträgen!

Freundliche Grüsse

Nadine Masshardt
Nationalrätin und Stiftungsratspräsidentin Konsumentenschutz

Konsumentenschutz-Projekte 2024



Neue Medikamentenpreise: Zum Nachteil der Patient:innen

Mitte letzten Jahres ist eine neue Margenregelung für Medikamentenpreise in Kraft getreten. Diese hat für die Patient:innen und Versicherten spürbare finanzielle Konsequenzen: Bisher eher günstige Medikamente werden deutlich teurer, teurere im Verhältnis etwas günstiger. Grund dafür ist ein Systemwechsel. Dieser geht einmal mehr zu Lasten der Patient:innen, dafür schont er jene, welche an Medikamenten verdienen. Der Konsumentenschutz hat sich vehement, aber leider vergeblich gegen diese Neuerung gewehrt.

Wertfreigrenze am Zoll sinkt von 300 auf 150 Franken

Für Einkäufe im Ausland bis 300 Franken musste man bis Ende 2024 bei der Einreise in die Schweiz keine Mehrwertsteuer bezahlen. Auf Druck der Schweizer Detailhändler und Landwirt:innen halbierte der Bundesrat diese Grenze auf 150 Franken. Der Konsumentenschutz ist unzufrieden mit dieser Änderung und lancierte eine Petition, die von 6'500 Konsument:innen unterschrieben wurde. Verhindern konnte der Konsumentenschutz die Senkung zwar nicht, aber immerhin wurde sie nicht auf 50 Franken festgelegt, wie ursprünglich vorgesehen.



Krankenkassen und Werbung I

Obwohl die Krankenkassenprämien jedes Jahr steigen, fließen jährlich Millionen aus der Grundversicherung in Werbemassnahmen – allein 2023 waren es 80 Millionen Franken. Campax und der Konsumentenschutz haben eine Petition mit über 20'000 Unterschriften eingereicht, um die parlamentarische Initiative von Ständerat Baptiste Hurni zu unterstützen. Diese forderte ein Werbeverbot. Mit 122 zu 71 Stimmen hat der Nationalrat das Verbot von Werbung durch Krankenkassen in der Grundversicherung abgelehnt. Eine verpasste Gelegenheit, unnötige Ausgaben zu streichen.

Krankenkassen und Werbung II

Endlich ist Schluss mit der freiwilligen Selbstregulierung. Die Krankenversicherungsbranche hat vom Bundesrat Regeln für die Vermittlung von Versicherungen erhalten. Der Konsumentenschutz begrüsst es sehr, dass die unerwünschten Werbeanrufe eingeschränkt werden. Er fordert seit Jahren, dass die Auswüchse der Versicherungsvermittler unterbunden werden. In einigen Punkten hätte der Bundesrat allerdings die Versicherten konsequenter schützen sollen.



© Matthias Luggen

Einfacher Zugang zum öffentlichen Verkehr in Gefahr

Die Alliance SwissPass (ASP) führt das Projekt myRIDE weiter, mit potentiell gravierenden Konsequenzen für den Zugang zum öffentlichen Verkehr öV: Der digitale Tarif kann nur per Handy und Trackingfunktion genutzt werden. Bisher wurde von der öV-Branche noch keine Lösung präsentiert, wie Menschen ohne Handy oder digitale Zahlungsmittel den neuen Tarif nutzen sollen. Personen ohne Zugang zu einem Smartphone, etwa Kinder, ältere Menschen oder Menschen mit Beeinträchtigungen, können den digitalen Tarif demzufolge nicht nutzen. Der Konsumentenschutz forderte, dass Fragen zum Zugang, zu Privatsphäre und Preisdiskriminierung zwingend geklärt werden müssen, bevor das System eingeführt wird.

Neue Gentechnik ohne Transparenz

Mit der neuen Gentechnik werden grosse Versprechungen verknüpft: Eine präzise und schnelle Züchtung, mit der dem Klimawandel begegnet werden kann oder weniger Pestizide eingesetzt werden müssen. Es gibt jedoch starke Bestrebungen, diese Art von Gentechnik «differenziert» und nicht als solche zu regulieren. Das hätte gravierende Folgen, unter anderem auf die Bio-Landwirtschaft, auf die Warenflusstrennung und nicht zuletzt auf die Transparenz. Der Konsumentenschutz unterstützt deshalb alle Bestrebungen, welche auch weiterhin die Wahlfreiheit und Deklaration sicherstellen wollen, unter anderem auch die Initiative für gentechnikfreie Lebensmittel.



© Novacki/Ex-Press



© Sandra Schwab

Dark Patterns: Strafanzeige gegen viagogo

2023 hat der Konsumentenschutz hunderte Webseiten auf manipulative Designs (Dark Patterns) untersucht. Danach hat er ein Rechtsgutachten in Auftrag gegeben, welches die Zulässigkeit etlicher solcher Designs beurteilt. Das 2025 finalisierte Gutachten kommt zum Schluss, dass das Schweizer Recht Konsument:innen ungenügend vor manipulativen Designs schützt.

Dennoch verstösst viagogo.com nach Einschätzung des Gutachters gegen das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb. Der Konsumentenschutz hat deshalb in Genf Strafanzeige gegen die viagogo GmbH erhoben. Das Verfahren läuft noch.

Mit Bargeld bezahlen muss weiterhin möglich bleiben

Der Konsumentenschutz setzt sich dafür ein, dass die Bezahlung mit Bargeld weiterhin breit akzeptiert wird. Ein Sorgenkind ist der öffentliche Verkehr: Die Stempelkarten werden abgeschafft und Billettautomaten ohne Barzahlungsmöglichkeit installiert. Immerhin ist jetzt die Politik aufgewacht: Das Parlament hat 2024 einen Vorstoss gutgeheissen, der verlangt, dass Billette zwingend auch ohne Smartphone bezahlt werden können.



© Matthias Luggen



© zvg

Klage gegen Sunrise

Sunrise behandelt ihre Kundschaft regelwidrig, findet der Konsumentenschutz und verklagt das Unternehmen wegen Verstoss gegen das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG). Wie Swisscom und Salt erlaubt sich Sunrise, die Preise aufgrund der Teuerung zu erhöhen, ohne dass Kund:innen kündigen können. Darüber hinaus akzeptiert Sunrise nur Kündigungen via Telefon oder Chat, was für die Betroffenen sehr aufwendig und zermürend ist. Der Konsumentenschutz taxierte dieses Geschäftsgebaren als unlauter und will, dass es gerichtlich verboten wird.



© iStock

Chemikalien: Sicherheit erhöhen

Ob Grundwasser, Lebensmittel oder Kleidung: Immer mehr Chemikalien verschmutzen die Umwelt und gefährden Natur, Menschen und Tiere. Wissenschaftler:innen nehmen an, dass dies erst die Spitze des Eisbergs ist. Der Konsumentenschutz forderte deshalb in einem offenen Brief die ETH und andere bundeseigene Forschungseinrichtungen auf, die Chemikalienbelastung und deren Auswirkungen besser zu erforschen.



Nahrungsergänzung für Kinder: Unnötig, teuer und überdosiert

Das Wachstum oder die Abwehrkräfte stärken oder die Konzentration fördern: Viele Eltern wollen ihren Kindern mit Nahrungsergänzungsmitteln etwas Gutes tun. Der Konsumentenschutz hat zusammen mit der Berner Fachhochschule 20 Produkte untersucht, welche beim Grossverteiler oder anderen Anbietern ohne Beratung gekauft werden können. Das Fazit der Untersuchung: Die Nahrungsergänzungsmittel sind überflüssig, teuer und oft überdosiert. Da sie wie Süßigkeiten daherkommen, ist die Wahrscheinlichkeit gross, dass die Kinder zu viel davon konsumieren. Der Konsumentenschutz fordert verbindliche Vorgaben für die Dosierung und die Bewerbung.

Strafanzeige wegen «umweltfreundlichen Helikopterflügen»

Gegen Greenwashing in der Werbung geht der Konsumentenschutz seit 2023 konsequent vor. Nachdem die damals eingereichten Beschwerden von der Lauterkeitskommission gutgeheissen wurden, hat der Grossteil der Unternehmen die Werbeaussagen korrigiert. Insbesondere ein Anbieter reagierte jedoch auf unbefriedigende Weise: «Elite Flights», ein Helikopterunternehmen, zeigte sich uneinsichtig und behauptete neu, dass die Flüge «umweltfreundlich» seien. Gegen diese Behauptung reichte der Konsumentenschutz Strafanzeige wegen unlauteren Wettbewerbs ein. Gleichzeitig lancierte der Konsumentenschutz eine Greenwashing-Meldeplattform und forderte Regeln, damit Konsument:innen nicht in die Irre geführt werden.



Reparatur: Auf Freude folgt Ernüchterung

Gross waren die Erwartungen an die neuen Grundlagen im revidierten Umweltschutzgesetz zum Thema Kreislaufwirtschaft: Die Konsument:innen sollten besser informiert, Ersatzteile einfacher erhältlich und Produkte besser reparierbar werden. Leider verpasste es das Parlament, dem Bundesrat klare Vorgaben zu machen. Im Laufe des Jahres 2024 wurde klar, dass der Bundesrat seine Möglichkeiten nur minimal ausschöpfen möchte: Auf ein «Recht auf Reparatur» müssen die Schweizer Konsument:innen noch länger warten.

Der Konsumentenschutz in Zahlen

Erfolgsrechnung

2024

2023

Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'838	1'722
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/Anlässe/Beratung	95	86
Erlös aus Produktverkauf	73	70
Legat	0	0
Subventionen	310	296
Erlösminderungen	0	0
Betriebsertrag	2'316	2'174

Fremdarbeiten	-175	-161
Wareneinkauf	-39	-41
Materialaufwand	-214	-202

Zwischenergebnis	2'102	1'972
-------------------------	--------------	--------------

Personalaufwand	-1'312	-1'276
Sachaufwand	-595	-608
Finanzaufwand	-6	-5
Finanzertrag	0	0
Abschreibungen	-16	-23
Ausserordentlicher Aufwand	0	0
Ausserordentlicher Ertrag	0	0
Zuweisung von Fonds	-220	-70
Verwendung von Fonds	63	69
Jahresergebnis	16	59

Alle Zahlen in Tausend Franken

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2024 finden Sie unter www.konsumentenschutz.ch (Über uns, Jahresberichte).

Dem Stiftungsrat gehörten 2024 folgende Mitglieder an:

Nadine Masshardt, 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 (bis 30.4.2024) / Bettina Kahlert, Dr. sc. nat., Umweltnaturwissenschaften, Leiterin Ressourceneffizienz bei der Stiftung myclimate / Paul Schneiter, Dr. sc. techn./Dipl. Ing. ETH Energiefachmann (bis 31.12.2024) / Ursi Wildisen, Wirtschaftsinformatikerin, dipl. NPO-Managerin VMI, Geschäftsführerin einer Sozial-Beratungs-Organisation in Luzern (bis 31.12.2024) / Martin Vetterli, Journalist (ab 01.04.2024).

Ein Jubiläum, das gefeiert wurde

Um unser 60-jähriges Bestehen gemeinsam mit möglichst vielen Gönner:innen zu feiern, führten wir spannende Veranstaltungen zu unseren wichtigsten Themenbereichen durch. Den Höhepunkt bildete die Jubiläumsfeier im April 2024 im Restaurant Löscher in Bern. Vorgängig konnte man die Energiezentrale Forsthaus besichtigen. Ausserdem organisierten wir:

- einen Spaziergang durch das politische Bern mit Lobby-watch
- eine Führung auf dem Weltacker in Zollikofen
- eine Informationsveranstaltung von «smarter medicine» mit Führung in der Medizinsammlung Bern
- eine Führung im Hauptbahnhof Zürich
- eine Besichtigung des Bundesverwaltungsgerichts in St. Gallen mit einem Referat zum kollektiven Rechtszugang
- ein Webinar zum Thema «Sicher unterwegs im Internet»

Für die Förder:innen konnten wir zudem einen exklusiven Einblick in die «Vertical Farming»-Produktionsanlage des ETH-Startups Yasai organisieren. Insgesamt durften wir an diesen Veranstaltungen 490 Personen begrüßen.

Auch die regelmässig stattfindenden Bundeshausführungen mit einem Austausch mit Präsidentin Nadine Masshardt während den Sessionen waren wie gewohnt sehr beliebt. Alle acht Führungen waren ausgebucht.

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**
60
JAHRE **engagiert. unabhängig.**



© Matthias Luggen

60 Jahre müssen gefeiert werden: Impression vom Jubiläumsfest des Konsumentenschutzes.



© Konsumentenschutz

Im Jubiläumsjahr wurden zahlreiche Führungen zu den Themen des Konsumentenschutzes angeboten. Besucht wurden unter anderem (von links) der Weltacker Zollikofen, der Bahnhof Zürich und das vertical Farming Projekt Yasai.

Kompakt und verständlich: Alles was Recht ist

Kompakt, verständlich und nur die wichtigen Infos: Die Ratgeber des Konsumentenschutzes helfen, den Konsumalltag informiert zu meistern.



«Chemikalien im Haushalt vermeiden»

Wasserabweisende Kleider, Anti-Haft-Beschichtungen bei Bratpfannen und Textilien mit Flammschutzmittel sind nur einige Beispiele. Viele Chemikalien können jedoch Gesundheit und Natur schädigen. Der Kompakt-Ratgeber gibt praktische Tipps, wie Sie diese erkennen und vermeiden können.

«Sicher unterwegs im Internet»

Mit immer dreisteren Methoden gelingt es Internet-Betrü-
gern, Passwörter und persönliche Daten von Privatpersonen zu ergaunern. Der Ratgeber «Sicher unterwegs im Internet» zeigt auf, wie Sie sich vor Attacken schützen können und welche Vorsichtsmassnahmen Sie treffen sollten.

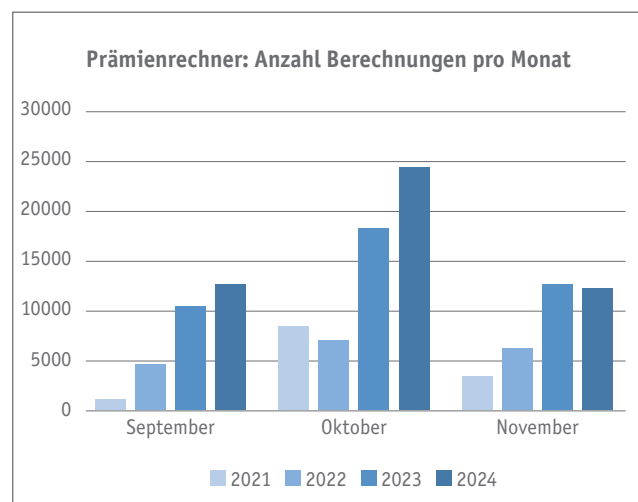
«Schenken statt Vererben»

Wer seinen Kindern einen Teil des Vermögens weitergeben will, hat verschiedene Möglichkeiten. Eine wichtige, erste Überlegung ist, wie viel vernünftigerweise weitergegeben werden darf, um nicht plötzlich im Alter mit leeren Händen dazustehen. Und wie kann man vorgehen, damit sich niemand übergangen fühlt? Der Kompakt-Ratgeber «Schenken statt Vererben» gibt Antworten auf diese und weitere Fragen.

Im Konsumentenschutz-Shop shop.konsumentenschutz.ch finden sich aber auch viele weitere nützliche Dinge, die den Alltag erleichtern oder sicherer machen: Von Waschbeuteln über natürliche Schwämme zu Webcam-Abdeckungen und Datenschutzhüllen.

Unabhängig und umfassend: Der Prämien-Vergleichdienst

Der Konsumentenschutz betreibt einen Prämienvergleichs-
rechner, bei dem nicht nur die Gesundheitskosten nicht belastet werden, sondern alle Angebote für die Suchenden angezeigt werden. Der Dienst berücksichtigt alle Krankenkassen und zeigt die beste Option. Besonders erfreulich: Die Nutzer:innen-Zahlen steigen kontinuierlich an und haben sich innert vier Jahren auf mehr als 35'500 Besucher:innen erhöht. Gestartet ist der Konsumentenschutz 2021 mit 6'360 Klicks.



Der Konsumentenschutz – für Sie da

Gibt den Anliegen der Konsument:innen Gewicht



Auf der Seite der Konsument:innen: Geschäftsführerin Sara Stalder während eines Interviews in der Sendung Kassensturz.

Der Konsumentenschutz vertritt die Anliegen der Konsument:innen auch in der Öffentlichkeit. Er sorgt dafür, dass ihre Anliegen durch die Medien wahrgenommen und verbreitet werden. 2024 konnte der Konsumentenschutz in Print- und Onlinemedien, Fernsehen und Radio in über 2'300 Meldungen Position für die Konsument:innen beziehen und sich zu einer breiten Palette von Konsumthemen äussern. Thematisch fanden im Berichtsjahr insbesondere die steigenden Preise und die Lebensmittelkennzeichnung mediale Beachtung. Ebenfalls oft thematisiert wurden Themen aus den Bereichen unlauterer Wettbewerb, Internet & Telekommunikation und öffentlicher Verkehr.

Erste und wichtigste Anlaufstelle für Anliegen und Probleme der Konsument:innen ist die Konsumentenschutz-Webseite und insbesondere der integrierte Online-Ratgeber. Dieser steht Ratsuchenden zu jeder Tageszeit zur Verfügung und bietet unzählige Antworten zu Fragen aus dem Konsumalltag. Die Anzahl der Besuche auf der gesamten Webseite überschritt 2024 erstmals die Millionenmarke. Über das gesamte Jahr wurden insgesamt 1.2 Mio. Besuche verzeichnet – beachtliche 23 % mehr als im Vorjahr.

Der Konsumentenschutz setzte sich auch in den sozialen Medien für sachliche, transparente und zielgerichtete Information für Konsument:innen ein und informierte und interagierte dafür mit seinen insgesamt ca. 19'600 Follower:innen. Im Laufe des Jahres wurde immer deutlicher, dass die Social-Media-Plattform X dafür keinen nennenswerten Nutzen mehr bietet und viele ihrer Inhalte und Dialoge nicht mehr mit den Werten des Konsumentenschutzes übereinstimmen. Deshalb wurden die Aktivitäten auf dieser Plattform per Ende Jahr eingestellt.

Die Newsletter des Konsumentenschutzes zählten im Berichtsjahr über 30'000 Empfänger:innen, die Gönnerzeitschrift «Blickpunkt» eine gedruckte Auflage von durchschnittlich 32'016 Exemplaren.

Rat suchen und finden

Insgesamt sind 5'055 Beratungsanfragen über Telefon, Mail, Post und persönliche Beratungen in den Städten Luzern und Bern eingegangen. Wir forderten Konsument:innen auf, uns ihre Erfahrungen zu verschiedenen aktuellen Themen via Online-Meldeformular mitzuteilen: zu unlauterem Wettbewerb, Teuerungsklausel, Greenwashing, Geoblocking, Dark-Patterns, Sunrise Kündigungsklausel, Drop-Shipping und Shrinkflation. Über diese Kanäle gingen zusätzlich 2'065 Meldungen ein.

Zu einem sehr grossen Ärgernis ist «Dropshipping» geworden: Auf der Suche nach Kleidern oder anderen Dingen des täglichen Bedarfs findet man im Internet verlockend günstige Angebote. Die Shops bestellen die Ware direkt aus China. Ein Kund:innendienst existiert nicht, die Ware zurückzuschicken ist viel zu teuer. Entsprechende Reklamationen beim Konsumentenschutz häuften sich das ganze Jahr über. Die folgenden Beispiele geben einen weiteren Eindruck über die vielseitigen Fragen und Probleme der Hilfesuchenden:

Garantieforderungen

Garantieleistungen werden häufig unter der Begründung abgelehnt, dass der Fehler selbst verschuldet sei. Es ist an der Kundschaft, das Gegenteil zu beweisen. Die Hersteller:innen profitieren davon, dass dies oft zu aufwendig oder nicht möglich ist. Immerhin hat sich das Parlament dafür ausgesprochen, das Gewährleistungsrecht zu modernisieren.

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.

E-Commerce

Beim Online-Shopping treten oft Lieferverzögerungen ein. Wenn die Ware bereits per Vorkasse beglichen wurde, befindet sich die Kundschaft am kürzeren Hebel, vor allem bei Online-Firmen im Ausland. Im schlimmsten Fall muss das Geld abgeschrieben werden.

Mobiltelefonie/Festnetz/Internet

Die Beschwerden zur Telekombranche sind zahlreich und vielseitig. Die Probleme sind seit Jahren leider praktisch unverändert geblieben und betreffen schikanöse Kündigungsbedingungen über unkorrekte Rechnungen bis zu unerwünschten Upgrades von Dienstleistungen.

Unerlaubte Inkassoforderungen

Seit Jahren ein Dauerbrenner: Inkassofirmen treiben offene Rechnungen ein. Die Schreiben sind oft dreist und setzen die Schuldner:innen so unter Druck, dass sie auch den Verzugschaden bezahlen, der meist nicht gerechtfertigt ist.

25'544 Gönner:innen, Förder:innen und Spender:innen haben 2024 den Konsumentenschutz unterstützt. 8'061 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 7'120 Personen haben sich an die Konsumentenschutz-Beratung gewandt. 8 Frauen und 7 Männer teilen sich 940 Stellenprozente auf der Geschäftsstelle. In 2'329 Medienbeiträgen kam der Konsumentenschutz zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social-Media-Kanäle des Konsumentenschutzes 19'600 Followers. 1'188 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen wurden von 3'088'204 User:innen gesehen. 1'200'117 Besucher:innen zählte die Konsumentenschutz-Webseite. 490 Gönner:innen und Förder:innen nahmen an einer Führung oder einem Bundeshaus-besuch 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