

**KONSUMENTEN
SCHUTZ**

engagiert. unabhängig.

Jahresbericht 2025



Inhalt

- 3 Hartnäckigkeit lohnt sich
- 4 Konsumentenschutz-Projekte 2025
- 8 Der Konsumentenschutz in Zahlen
- 9 Anlässe für Gönner:innen und Förder:innen
- 10 Unser Rat, schwarz auf weiss
- 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

Hartnäckigkeit lohnt sich



Liebe Leserin, lieber Leser

Der Rückblick auf das vergangene Jahr zeigt, dass der Wind für Konsument:innen rauer geworden ist. Das wirkt sich auch auf unsere Arbeit aus. Der Konsumentenschutz ist mit einigen wichtigen Anliegen nicht durchgekommen. So verweigerte das Parlament beispielsweise die Gruppenklage. Dieses wichtige Instrument forderte der Konsumentenschutz, damit Konsument:innen zu ihrem Recht gelangen. Fast alle europäischen Länder kennen eine Form von gemeinsamer Klagemöglichkeit. Nur in der Schweiz müssen sich Konsument:innen auch in Zukunft einzeln an ein Gericht wenden, um ihr Recht zu erstreiten. Das ist fatal: Wer hat schon Zeit, Geld und dazu noch eine grosse

Risikobereitschaft, alleine gegen einen grossen Konzern wie VW, Nestlé oder eine Telekommunikationsfirma gerichtlich vorzugehen? Deshalb auch die grosse Enttäuschung, dass das Parlament das Geschäft nach 12 Jahren (!) verzögern und verschleppen einfach abgeschmettert hat.

Zu resignieren und die Hände in den Schoss zu legen, wäre hingegen fatal. Es braucht unsere Kritik und unseren Widerstand, selbst wenn wir uns nicht immer durchsetzen können. Unsere Arbeit zum Schutz der Konsument:innen ist weiterhin dringend notwendig: Die vielen Betrugsmaschinen, die sich immer stärker in der digitalen Welt breitmachen, müssen bekämpft werden. Dazu zählen wir beispielsweise Dropshipping-Shops, die vorgaukeln, hochwertige Ware zu einem besonders günstigen Preis zu verkaufen. Die Produkte jedoch werden direkt aus China verschickt – teilweise in einer fragwürdigen Qualität, manchmal sogar gesundheitsschädigend.

PFAS, die äusserst langlebigen Chemikalien, wurden nicht nur während Jahrzehnten breit eingesetzt, sie sind jetzt auch fast überall nachweisbar. Auch hier müssen wir darauf hinarbeiten, dass der Einsatz dieser «Ewigkeitschemikalien» gestoppt oder zumindest reduziert wird.

Die Erfahrung – auch die des letzten Jahres – zeigt, dass sich Hartnäckigkeit lohnt und manchmal erst beim zweiten oder dritten Anlauf auszahlt. So installierten die meisten Telekommunikationsfirmen in der Schweiz einen Filter, der Werbeanrufe abblockt. Das bedeutet für viele Konsument:innen weniger Belästigung in ihrem Alltag.

Wir arbeiten auch in diesem Jahr voller Elan daran, Ihnen ähnliche Hindernisse im Konsument:innenalltag aus dem Weg zu räumen oder sie gar nicht erst entstehen zu lassen.

Danke, wenn Sie uns dabei unterstützen, sei es mit einer Gönnerschaft, Spende oder auf den sozialen Medien – Sie stärken uns den Rücken!

Freundliche Grüsse

Nadine Masshardt
Nationalrätin und Stiftungsratspräsidentin Konsumentenschutz

Konsumentenschutz-Projekte 2025



© Matthias Luggen

Gruppenklage: Vorerst nicht in der Schweiz

Trotz offensichtlichem Handlungsbedarf hat das Parlament die Vorlage zum kollektiven Rechtsschutz abgelehnt. Für Konsument:innen und KMU bleibt der Zugang zum Recht damit blockiert. Der Konsumentenschutz gibt jedoch nicht auf und prüft bereits neue Wege, um Gruppenklagen zum Durchbruch zu verhelfen. Das Ziel bleibt klar: Der Zugang zur Justiz muss für alle möglich sein.

Greenwashing: Plenty-Haushaltspapier irreführend als «kompostierbar» beworben

Die Marke Plenty bewarb ihr Haushaltspapier als «kompostierbar» und vermittelte den Eindruck, die Tücher könnten in der Schweiz über die Biotonne entsorgt werden. Das ist unzutreffend: Haushaltspapier gehört hierzulande in der Regel nicht in die Grüngutsammlung.

Die Schweizerische Lauterkeitskommission (SLK) hiess die Beschwerde des Konsumentenschutzes gut und beurteilte die Werbung als irreführend.



© Matthias Luggen

Werbeanruf-Filter für alle

Dank dem Konsumentenschutz haben Swisscom und Sunrise seit 2025 für alle Kund:innen den Werbeanruf-Filter automatisch eingeschaltet. Dieser schützt zuverlässig vor Werbe- und Betrugsanrufen. Salt und Quickline haben den Filter bereits früher eingesetzt.

Ab 2026 treten zudem neue Massnahmen gegen den Missbrauch von Schweizer Telefonnummern (Spoofing) in Kraft. Ausländische Callcenter können nicht mehr mit einer gefälschten Schweizer Telefonnummer anrufen. Solche Anrufe werden künftig als «unbekannter Anruf» durchgestellt oder gleich ganz blockiert.



© Matthias Luggen

PFAS im Fleisch ist nicht Wurst

Fleisch ist in der Schweiz teilweise so stark mit den gesundheitsgefährdenden und langlebigen PFAS-Chemikalien belastet, dass die Höchstwerte überschritten werden. Das Parlament will dieses Fleisch mit einwandfreiem vermischen, um die Grenzwerte einzuhalten. Der Konsumentenschutz setzt sich vehement gegen ein solches Vorgehen ein – es ist unverantwortlich und gesundheitsgefährdend. Eine Studie zeigt, dass die Schweizer Bevölkerung schon jetzt sehr hohe PFAS-Belastungen aufweist. Zudem reichern sich auch kleine Mengen PFAS im menschlichen Körper an. Sie können zu schwerwiegenden Erkrankungen führen oder das Immunsystem beeinträchtigen.

Strafanzeigen gegen unlautere Dropshipping-Shops

In den sozialen Medien tauchen immer häufiger vermeintliche «kleine Schweizer Shops» mit extrem günstigen Angeboten auf. Dahinter stehen oft intransparente Dropshipping-Modelle mit irreführenden Angaben zu Herkunft, Lieferzeit oder Rückgaberecht. Der Konsumentenschutz intervenierte bei 17 Betreiber:innen. Acht reagierten oder nahmen ihre Seiten vom Netz. Gegen neun Uneinsichtige wurden Strafanzeigen eingereicht.



© Copyright



© Matthias Luggen

Kreislaufwirtschaft selbst gemacht

Seit Jahren engagiert sich der Konsumentenschutz für die Kreislaufwirtschaft. Damit wird nachhaltiges Konsumieren mit weniger Abfall möglich. 2025 feierte der Konsumentenschutz gleich zwei Erfolge:

Mit Unterstützung des Konsumentenschutzes wurde im Sommer 2025 das 250. Repair Café der Schweiz gegründet. Das zeigt eindrücklich, dass die Menschen genug haben von den Abfallbergen und ihre Produkte lieber reparieren möchten.

Zudem nahm in Burgdorf die dritte Leihbar ihren Betrieb auf, wo nützliche Gegenstände ausgeliehen statt neu gekauft werden können. Beide Entwicklungen zeigen, wie sehr Kreislaufwirtschaft bereits im Alltag angekommen ist.

Kartellgesetz

Der Konsumentenschutz konnte zusammen mit anderen Verbänden eine gravierende Aufweichung des Kartellgesetzes verhindern. Insbesondere die Errungenschaften der Fair-Preis-Initiative bleiben unangetastet.

Ein wirksames Kartellgesetz verhindert preistreibende Absprachen zwischen Unternehmen und ist ein wichtiges Instrument gegen die Hochpreisinsel Schweiz. Der Konsumentenschutz wird sich auch weiterhin für faire Preise engagieren.



© Matthias Luggen



© Matthias Luggen

Chemiehühner aus den USA

Um die USA zu besänftigen und tiefere US-Zölle auszuhandeln, soll die Schweiz dreitausend Tonnen Fleisch aus den USA importieren. Darunter befinden sich auch mit Chlor oder anderen Chemikalien behandelte Poulets. Kommen die problematischen Chemiehühner zusammen mit Antibiotika und Wachstumshormonen behandeltem Rindfleisch aus den USA wirklich auf die Schweizer Teller, fordert der Konsumentenschutz eine klare Deklaration im Detailhandel und in der Gastronomie.

Einfacher Zugang zum öffentlichen Verkehr

Die Alliance SwissPass 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. Der Konsumentenschutz forderte, dass Fragen zum Zugang, zu Privatsphäre und Preisdiskriminierung zwingend geklärt werden müssen, bevor das System eingeführt wird.



© Matthias Luggen



© Matthias Luggen

Einführung Tardoc

Die Ablösung des längst veralteten Ärztetarifs TARMED durch TARDOC bietet endlich die Möglichkeit, die medizinische Grundversorgung und ambulante Behandlungen nachhaltig zu stärken. Der Konsumentenschutz warnt jedoch: Ohne ein wirksames Monitoring und ohne Sanktionen beim Überschreiten des festgelegten Kostendachs drohen weiterhin Prämien erhöhungen und damit eine noch grössere finanzielle Belastung für die Versicherten. Bereits heute stemmt die Bevölkerung weltweit den höchsten Anteil für Gesundheitsausgaben selbst. Die jahrelang verzögerten Verhandlungen legen nahe, dass für jeden Tarifpartner ausschliesslich das finanzielle Interesse im Zentrum steht. Der Konsumentenschutz setzt sich dafür ein, dass mit der Einführung von Tardoc auch die Ärzt:innen- und Spitalrechnungen verständlich werden.

Dubiose Krankenkassenvergeiche

Immer wieder tauchen im Internet dubiose Prämienvergleichsportale auf, die nur scheinbar einen neutralen Überblick bieten. Versteckt hinter Tochterfirmen oder Agenturen betreiben sie Webseiten, die einen Prämienvergleich versprechen, in Tat und Wahrheit aber nur Daten sammeln oder sogar bestimmte Kund:innengruppen ausschliessen. Darunter die Assura, Groupe Mutuel, KPT und Visana. Nach unseren Recherchen werden gleich mehrere «Vergleichsportale» der Groupe Mutuel, betrieben über die Tochterfirma Neosana AG, vom Netz genommen.

Wenig Extra-Protein, extra viel Aufpreis

High-Protein-Produkte sind im Trend, von vielen Produkten gibt es mittlerweile eine Variante mit extra viel Protein. Der Konsumentenschutz hat solche Produkte unter die Lupe genommen, darunter mit Protein angereichertes Wasser oder Chips. Das Ergebnis: Viele dieser Lebensmittel sind extrem teuer und bringen für Konsument:innen wenig Mehrwert.



© Matthias Luggen

Der Konsumentenschutz in Zahlen

Erfolgsrechnung

	2025	2024
Erlös aus Spenden und Gönnerbeiträgen	1'842	1'838
Erlös aus Öffentlichkeitsarbeit/Anlässe/Beratung	140	95
Erlös aus Produktverkauf	77	73
Legat	30	0
Subventionen	290	310
Erlösminderungen	-1	0
Betriebsertrag	2'378	2'316
Fremdarbeiten	-145	-175
Wareneinkauf	-41	-39
Materialaufwand	-186	-214
Zwischenergebnis	2'192	2'102
Personalaufwand	-1'573	-1'312
Sachaufwand	-738	-595
Finanzaufwand	-7	-6
Finanzertrag	0	0
Abschreibungen	-107	-16
Ausserordentlicher Aufwand	0	0
Ausserordentlicher Ertrag	0	0
Zuweisung von Fonds	0	-220
Verwendung von Fonds	169	63
Jahresergebnis	-64	16

Alle Zahlen in Tausend Franken

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle mit weiteren Informationen zur Jahresrechnung 2025 finden Sie unter www.konsumentenschutz.ch (→ Über uns → Jahresberichte).

- Der Konsumentenschutz ist **finanziell unabhängig**, denn er erwirtschaftet den grössten Teil seiner Mittel selber. Er vertritt die Konsument:innen völlig unbeeinflusst von der Politik und den Wirtschaftsakteur:innen.
- Bei den **Spenden** handelt sich um Klein- und Kleinstbeträge von kritischen und verantwortungsbewussten Konsument:innen in der Schweiz. Wir können auf rund 30'000 regelmässige Unterstützer:innen zählen.
- Durch diese breit abgestützte Finanzierung muss der Konsumentenschutz kein Geld von Wirtschaft und Parteien nehmen und bleibt damit **unabhängig** und **glaubwürdig**.

Anlässe für Gönner:innen und Förder:innen

Mit sechs Führungen in konsumrelevanten Institutionen und zwei Online-Informationsveranstaltungen wurde den Gönner:innen, Förder:innen und Interessent:innen ein spannendes Programm geboten. Die Anlässe stiessen erneut auf grosses Interesse.

Der Konsumentenschutz organisierte eine Gönnerschaftsführung durchs Wasserkraftwerk Höngg. Insbesondere für die Führungen im Brief-/Paketzentrum der Post in Härkingen sowie im Rheinhafen Basel gingen jeweils über 200 Anmeldungen ein. Dementsprechend wurden die Teilnehmendenanzahl erhöht oder eine zusätzliche Durchführung geplant. Die Gönner:innen waren beeindruckt von der komplexen Logistikarbeit der Post in Härkingen, welche auf einem präzisen Zeitplan beruht. Auf der Führung durch den Rheinhafen Basel-Kleinhüningen bildete eine Hafenrundfahrt in Kleingruppen den Höhepunkt.

Während den Sessionen hat der Konsumentenschutz für Gönner:innen acht Bundeshausführungen organisiert.

Für Förder:innen fanden ausserhalb der Session drei exklusive Führungen mit anschliessendem Apéro statt. Die Bundeshausführungen mit Präsidentin Nadine Masshardt fanden zweimal statt. Die Rückmeldungen der Förder:innen waren sehr positiv, geschätzt wurde der direkte Austausch mit Nadine Masshardt und Geschäftsleiterin Sara Stalder, der spannende Einblick in die Arbeit in den Räten sowie der feine Apéro im bundeshauseigenen Restaurant. Ebenfalls exklusiv für Förder:innen bot der Konsumentenschutz eine Führung durch das Kantonslabor Luzern an. Die Mitarbeitenden nahmen sich viel Zeit, die verschiedenen Labors und Aufgabengebiete des Kantonslabors zu erläutern.

Im Herbst wurden zwei Online-Informationsveranstaltungen zum Thema «Krankenkassenwechsel und Prämien» durchgeführt. Die zuständige Mitarbeiterin Sarah Lengyel erläuterte, was Versicherte in Bezug auf einen möglichen Wechsel der Krankenkasse oder des Versicherungsmodells wissen müssen. Zudem konnten die Teilnehmenden unseren Online-Prämienrechner testen und ihre Fragen stellen.



Die Anlässe und Führungen des Konsumentenschutzes sind vielfältig, abwechslungsreich und bei den Gönner:innen und Förder:innen sehr beliebt.

Unser Rat, schwarz auf weiss

Kompakt, verständlich und konzentriert auf die wichtigen Informationen: Die Ratgeber des Konsumentenschutzes helfen, den Konsumalltag informiert zu meistern.



Die neuen Ratgeber im Sortiment

«Unabhängig und kompetent: Frauen und Finanzen»

Frauen verdienen aus verschiedenen Gründen oft weniger als Männer und zögern eher, ihr Geld aktiv anzulegen. Das führt zu finanziellen Lücken, die sich insbesondere im Alter negativ bemerkbar machen. Der Kompakt-Ratgeber zeigt, wie Frauen informiert und klug ihre Finanzen regeln.

«Clever vorsorgen mit der Säule 3a»

Ergänzend zur AHV und Pensionskasse ist die Säule 3a als private Altersvorsorge wichtig. Wann und wo Sparer:innen am besten einzahlen, sind dabei zentrale Fragen. Aber auch zu welchen Bedingungen sie nachträglich einzahlen, ist entscheidend.

«Gemeinsam Strom lokal produzieren und nutzen»

Von kleinen Balkonmodulen für Mieter:innen bis hin zu grossen Photovoltaikanlagen auf dem eigenen Dach: Dieser Kompakt-Ratgeber liefert alle wichtigen Informationen rund um Solaranlagen. Die Zusammenschlüsse für Eigenverbrauch, lokale Energiegemeinschaften und die Möglichkeiten zur Speicherung von Solarstrom werden erläutert.

Im Konsumentenschutz-Shop shop.konsumentenschutz.ch findet sich vieles, das den Alltag leichter und sicherer macht: von Waschbeuteln über natürliche Schwämme bis Webcam-Abdeckungen und Datenschutzhüllen.

Dem Stiftungsrat gehörten 2025 folgende Mitglieder an:



Der Stiftungsrat auf einen Blick (von links): Charlotte Sieber-Gasser, Monika Neidhart, Christian Cotting, Bettina Kahlert, Ivo Bachmann, Präsidentin Nadine Masshardt und Martin Dumermuth (es fehlt Martin Vetterli).

Der Konsumentenschutz – für Sie da

Konsumthemen in den Medien



Immer auf der Seite der Konsument:innen: Geschäftsführerin Sara Stalder gibt in der Sendung «Puls kompakt» Auskunft.

Der Konsumentenschutz vertritt die Interessen der Konsument:innen auch in den Medien. Er sorgt dafür, dass ihre Anliegen wahrgenommen und verbreitet werden. 2025 konnte der Konsumentenschutz in Print- und Onlinemedien, Fernsehen und Radio in über 2'150 Meldungen Position für die Konsument:innen beziehen und sich zu einer breiten Palette von Konsumthemen äussern. Dabei ging es am häufigsten um Themen rund um Werbung und Preise, Krankenkassen und Gesundheitskosten oder um Lebensmittel.

Erste und wichtigste Anlaufstelle für Anliegen und Probleme der Konsument:innen ist die [Konsumentenschutz-Webseite](#) und insbesondere der integrierte [Online-Ratgeber](#). Dieser wurde 2025 komplett überarbeitet, die Inhalte aktualisiert und für den Onlinegebrauch optimiert.

Seit Mai 2025 beantwortet Google Suchanfragen vermehrt in Zusammenfassungen, die direkt über künstliche Intelligenz erstellt werden, anstatt User:innen auf die Konsumentenschutz-Webseite weiterzuleiten. Dadurch sind die Zahlen um fast 20 % auf insgesamt 992'000 Besuche zurückgegangen.

Auch auf Social Media setzte sich der Konsumentenschutz für die Anliegen von Konsument:innen ein und interagierte dafür mit seinen ca. 18'900 Follower:innen. Der Konsumentenschutz verabschiedete sich von der Plattform X (ehemals Twitter). Die Einbusse an Reichweite konnte durch den gezielten Ausbau auf anderen Plattformen aufgefangen werden. So wurde etwa die Gefolgschaft auf Instagram im vergangenen Jahr mit 5'100 neuen Follower:innen fast vervierfacht. Auf den Plattformen Facebook und Bluesky blieb die Anzahl der Follower:innen derweil stabil.

Die Newsletter des Konsumentenschutzes verzeichnen mit rund 26'500 Abonnent:innen einen leichten Rückgang der Reichweite. Die Gönnerzeitschrift «Blickpunkt» wurde mit einer gedruckten Auflage von durchschnittlich 33'177 Exemplaren versandt.

Rat suchen und finden

Insgesamt sind 6'192 Beratungsanfragen über Telefon, Mail, Post und persönliche Beratungen in den Städten Luzern und Bern eingegangen. Wir forderten zudem Konsument:innen auf, uns zu verschiedenen aktuellen Themen via Online-Meldeformular ihre Erfahrungen mitzuteilen – über diese Kanäle gingen zusätzlich 2'448 Meldungen ein.

Mit 1'500 Beschwerden und Meldungen war Dropshipping das grösste Ärgernis für Konsument:innen. Illegale Dropshipping-Shops tarnen sich teils als Ladengeschäfte und locken Konsument:innen mit Ramschware in die Falle. Die folgenden Beispiele zeigen weitere häufige Probleme der Hilfesuchenden:

Online Shopping/Garantieforderungen

Wenn die Ware nicht geliefert wird, die Rechnung jedoch bereits bezahlt ist, befindet sich die Kundschaft am kürzeren Hebel – vor allem bei Online-Firmen im Ausland. Im schlimmsten Fall muss das Geld abgeschrieben werden. Garantieforderungen werden sehr häufig mit der Begründung abgelehnt, dass der Schaden selbst verschuldet sei; das Gegenteil zu beweisen ist schwierig. Damit sparen Firmen die Reparaturkosten.

Abofallen/Online-Dating-Plattformen

Abofallen sind eine weit verbreitete Masche, um ahnungslose Nutzer:innen in kostenpflichtige Verträge zu locken – sei es über SMS, MMS oder online. Oft tarnen sie sich als scheinbar kostenlose Angebote wie Wettbewerbe oder interessante Apps. In Wahrheit steckt dahinter meist ein kostenpflichtiges Abo, dessen «Leistungen» meist wenig hilfreich oder gar nutzlos sind.

Verträge mit Online-Dating-Plattformen führen sehr oft zu Streitigkeiten bezüglich der Kündigungsfristen oder der automatischen Vertragsverlängerung.

Mobiltelefonie/Festnetz/Internet

Die Beschwerden in der Telekommunikationsbranche sind seit Jahren praktisch unverändert geblieben: Kündigungen sind schwierig, Leistung eingeschränkt oder funktionieren nicht, unerwünschte Upgrades, Rechnungen werden nicht korrigiert. Für grossen Unmut sorgten die Preiserhöhungen der Telekommunikationsfirmen, obwohl sie seit Jahren einen «lebenslangen Abo-Preis» versprochen hatten.

Unerlaubte Inkassoforderungen und Betreibungen

Seit Jahren bereichern sich Inkassofirmen unerlaubterweise, indem sie neben der geschuldeten Forderung auch den sogenannten Verzugsschaden erheben.

Die Schreiben setzen die Schuldner:innen so unter Druck, dass sie häufig auch den zusätzlich verrechneten Verzugsschaden zahlen, der meist nicht gerechtfertigt ist.

Zahlreiche unseriöse Unternehmen haben es zu ihrem Geschäftsmodell gemacht, ungerechtfertigten Druck auszuüben, um so zu Geld zu kommen.

27'325 Gönner:innen, Förder:innen und Spender:innen haben 2025 den Konsumentenschutz unterstützt. 7'114 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 8'640 Personen haben sich an die Konsumentenschutz-Beratung gewandt. 8 Frauen und 7 Männer teilen sich 1'145 Stellenprozente. In 2'150 Medienbeiträgen kam der Konsumentenschutz zu Wort. Ende Jahr verzeichneten die Social-Media-Kanäle des Konsumentenschutzes 18'900 Follower:innen. 744 Einträge auf den verschiedenen Social-Media-Kanälen wurden von 3'771'343 User:innen gesehen. 992'000 Besucher:innen zählte die Konsumentenschutz-Webseite. 700 Gönner:innen und Förder:innen 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