



## Jahresbericht 2009

*die SKS unterstützt. 7'897 Ratgeber und Produkte  
SKS-Beratung gewandt. 4 Frauen und 2 Männer teilen  
hlen 18'442 Abonnentinnen und Abonnenten.  
e. 700 Gönnerinnen und Gönner nahmen an einer*

## 2009 - turbulent und erfolgreich



Sara Stalder  
Geschäftsführerin  
Stiftung für Konsumentenschutz

Ob mit Siebenmeilenstiefeln oder in kleinen Schritten: Wir sind im vergangenen Jahr voran gekommen! Wir feierten wichtige politische Entscheide - etwa für den landesweit verstärkten Wettbewerb - konnten uns aber auch an vielen kleinen Erfolgen erfreuen, sei es beispielsweise eine Gesetzesänderung zu Gunsten der Konsumentinnen und Konsumenten oder eine Firma, die dank unserer Intervention einer Konsumentin Geld zurück erstattet. Erfolge bestärken uns darin, weiterhin mit viel Beharrlichkeit und Geduld Ihre Interessen und Anliegen zu verfolgen und zu vertreten. Ihre Reaktionen und Meldungen motivieren uns täglich. Der Kontakt mit Ihnen ist uns enorm wichtig: Dank spontaner Meldungen von Konsumentinnen und Konsumenten deckten wir im vergangenen Jahr diverse Missstände auf.

Gerne geben wir Ihnen mit dem neu gestalteten Jahresbericht einen Einblick in unseren turbulenten, vielseitigen Alltag. Für die grossen Anstrengungen werden wir immer wieder belohnt. Dankeschreiben von Einzelpersonen, welchen wir durch unsere Vermittlung aus allerlei misslichen Lagen helfen konnten, freuen uns besonders.

Erfreulicherweise hat sich auch unsere finanzielle Lage in diesem Jahr entspannt. Mit Tatendrang und positiven Vorzeichen starten wir ins neue Jahr. Wir wollen weiterhin mit grossen und kleinen Erfolgen die Stolpersteine aus Ihrem Konsumalltag beseitigen und den Weg ebnen für stärkere, verbesserte Konsumentenrechte.

Das gelingt uns nur mit Ihrer Unterstützung und dafür danke ich Ihnen ganz herzlich!

Sara Stalder  
Geschäftsführerin Stiftung für Konsumentenschutz

### Impressum

Herausgeberin:  
Stiftung für Konsumentenschutz  
Postfach, 3000 Bern 23  
Monbijoustrasse 61  
Postkonto: SKS Bern 30-24251-3

Tel. 031 370 24 24, Fax 031 372 00 27  
E-Mail: [info@konsumentenschutz.ch](mailto:info@konsumentenschutz.ch)  
[www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch)

Redaktion: Josianne Walpen  
[j.walpen@konsumentenschutz.ch](mailto:j.walpen@konsumentenschutz.ch)

Auflage: 25 000 Exemplare

Gestaltung: SAT-sandras atelier GmbH, Bern

Druck: Bubenberg Druck- und Verlags-AG

PS. Die SKS ist keine staatliche Behörde. Vielen Dank für Ihre finanzielle Unterstützung unserer Arbeit!

## Unser Engagement - konkret und für Sie

**KONSUMENTEN  
SCHUTZ**

### Sieg für die Komplementärmedizin

Die Komplementärmedizin soll von Bund und Kantonen stärker berücksichtigt werden: Die Abstimmung über die Vorlage «Zukunft mit Komplementärmedizin», die vom Parlament als Gegenentwurf zur Volksinitiative «Ja zur Komplementärmedizin» vorgelegt wurde, nahm das Volk im Mai 2009 mit deutlichen 65 Prozent Ja-Stimmen an. SKS-Stiftungsratspräsidentin *Simonetta Sommaruga machte sich für die angemessene Berücksichtigung der Komplementärmedizin stark* und überzeugte mit ihren Argumenten.



### Bitte keine Gratiszeitungen!

Mit dem Kleber «Bitte keine Gratiszeitungen» können die Konsumentinnen und Konsumenten ungewollte Gratis-Post vermeiden. Die Berner Firma AWZ ignorierte jedoch den Kleber und verteilte das Blatt «Berner Bär». Wer diesen nicht wolle, müsse einen zusätzlichen Punkt am Briefkasten anbringen, so die AWZ. Die SKS sammelte bei betroffenen Haushalten Altpapierbündel des «Berner Bär» und deponierte sie bei der AWZ. *Mit Erfolg: Die AWZ sicherte der SKS zu, den Kleber zu respektieren.*



### Medikamentenkosten: Kein Kraut dagegen gewachsen?

Ohne Einbusse an Qualität und Sicherheit wären Einsparungen von rund 800 Millionen Franken bei den Medikamentenkosten möglich gewesen: Die SKS setzte sich dafür ein, dass der Sparhebel endlich dort angesetzt wird, wo es rasch und wirksam ist. *Die SKS lancierte eine Petition, verlangte auch von der Pharmaindustrie einen Beitrag zur Kostensenkung* und wehrte sich mit Erfolg gegen die Einführung einer Behandlungsgebühr. Die Sparmöglichkeiten bei den Medikamenten wurden allerdings nur zur Hälfte ausgeschöpft.



### Werbung Kinder und Jugendliche

Kindern und Jugendlichen stehen erkleckliche Geldsummen zur Verfügung, sie beeinflussen die Entscheidungen der Eltern und sie sind die Kunden der Zukunft. Entsprechend werden sie von den Anbietern beworben. *Mit verschiedenen Aktionen hat die SKS darauf aufmerksam gemacht, dass die Spielregeln für diese Werbung nicht immer fair sind.* Mit Eingaben bei der Lauterkeitskommission hat die SKS die Beurteilung von Werbung verlangt, die sich an Kinder richtet. Erfreulich ist auch, dass der Nationalrat ein Postulat überwiesen hat, welches von der SKS angeregt wurde: Ungesunde Lebensmittel sollen nicht mehr als gesund angepriesen werden dürfen.

## Unser Engagement - konkret und für Sie

KONSUMENTEN  
SCHUTZ

### Cablecom: Besserer Draht zu den Kunden?

Zum Jahreswechsel 2008/2009 nahmen die Probleme bei Cablecom massiv zu: Lange Wartezeiten an der Hotline, falsche Rechnungen oder keine Antworten auf Briefe waren die Regel. Die SKS gelangte daher an den Telekomriesen. In vier konkreten Fällen gewährte Cablecom Schadenersatz. Ebenso wurden Wartezeit und Fehlerquote im Jahr 2009 reduziert. Dennoch ist Cablecom weiterhin auf Platz 1 der Beschwerden, die bei der SKS eintreffen. *Die SKS wird daher die Firma weiterhin unter die Lupe nehmen.* Mit einem Namenswechsel, wie ihn Cablecom plant, ist es nicht getan!



### Geniessbarer Cassis de Dijon

Im Jahr 2009 verabschiedete das Parlament das Cassis-de-Dijon-Prinzip. Unnötige Vorschriften gegenüber der EU werden nun abgebaut. *Mit Erfolg konnte die SKS jedoch Ausnahmen für Lebensmittel bewirken*, da Lebensmittel sensible Güter sind. So bedarf der Import von Lebensmitteln aus der EU, die nicht gemäss Schweizer Vorschriften hergestellt werden, weiterhin einer Bewilligung. Zudem muss weiterhin das Herkunftsland deklariert werden. Ursprünglich wollte der Bundesrat auf diese Deklaration verzichten!



### Günstigere mp3-Player

Wer einen mp3-Player kauft, unterstützt auch die Musikerinnen und Musiker mit einer Vergütung («mp3-Abgabe»). Dies ist fair. Doch die Abgabe war viel zu hoch. *Nach öffentlichem Druck in den vergangenen Jahren und Verhandlungen hinter den Türen konnte die SKS eine Senkung erwirken.* Um bis zu 95 Prozent wurde die Abgabe auf den 1. Juli 2009 gesenkt! Die SKS hat die Ladenpreise getestet: Tatsächlich gingen diese entsprechend zurück.



### Das Kreuz mit dem Kreuz

«Wo Schweiz drauf ist, soll auch Schweiz drin sein.» Klingt einfach, doch zahlreiche Unternehmen nehmen es mit der Verwendung des Schweizerkreuzes nicht so genau. *Die SKS hat daher eine Produktliste ins Internet gestellt:* Fleisch von ausländischen Tieren, Biscuits mit importiertem Mehl und Zucker, Teigwaren mit ausländischen Eiern, in China hergestellte Schirme. Vom Bundesrat verlangte die SKS klare Regeln. Die vorläufige Bilanz lässt sich sehen: *Schweizer Lebensmittel müssen neu mindestens zu 80 Prozent aus Schweizer Rohstoffen stammen.* «Schweizer» Käse mit Milch aus Polen soll also nicht erlaubt sein. Im Jahr 2010 entscheidet das Parlament.

# Die Rechnung - in Zahlen und im Plus

24'595 Gönnerinnen und Spender haben 2009 die SKS unterstützt. 7'897 Ratgeber und Produkte wurden verkauft. 3'086 Personen haben sich an die SKS-Beratung gewandt. 4 Frauen und 2 Männer teilen sich 480 Stellenprozente. SKS-Newsletter zählen 18'442 Abonnentinnen und Abonnenten. Die SKS-Website verzeichnete 273'000 Besuche. 700 Gönnerinnen und Gönner nahmen an einer Führung oder einem Bundeshausbesuch teil.

SKS Ertrag	2009	2008
Gönnerinnen und Gönner	1029	764
Ratgeber und Produkte	62	101
Einzelberatung	8	8
Öffentlichkeitsarbeit	36	12
Verlust	0	78
Kapitalerträge/Vermögenswerte	14	-33
Bund, Subventionen	201	202
Trägerorganisationen	14	14
<b>Total</b>	<b>1'364</b>	<b>1'146</b>

Alle Zahlen in Tausend Franken

SKS Aufwand	2009	2008
Projektarbeiten	1127	815
Ratgeber und Produkte	25	94
Administrativer Aufwand	154	198
Abschreibungen	45	27
Ausserordentlicher Aufwand	9	12
Gewinn	4	0
<b>Total</b>	<b>1'364</b>	<b>1'146</b>

Alle Zahlen in Tausend Franken

Die SKS wird von folgenden Trägerorganisationen unterstützt:

Dachverband Schweizerischer Patientenstellen DVSP, Hausverein Schweiz, Schweizerischer Gewerkschaftsbund (SGB), Schweizerischer Mieterinnen- und Mieterverband (MV) Deutschschweiz, Schweizer Vereinigung zum Schutz der kleinen und mittleren Bauern (VKMB), Verkehrs-Club der Schweiz (VCS)

Dem Stiftungsrat gehören folgende neun Mitglieder an:

Simonetta Sommaruga, SKS-Präsidentin, Ständerätin / Hildegard Fässler, Präsidentin des Hausvereins Schweiz, Nationalrätin, dipl. math. / Urs P. Gasche, Publizist BR, lic.sc.pol. / Marianne Hassenstein, Geschäftsführerin Stiftung Umwelt-Einsatz Schweiz / Herbert Karch, Geschäftsführer der Kleinbauernvereinigung (VKMB) / Regula Mühlebach, lic. iur., Geschäftsleiterin Schweizerischer Mieterinnen- und Mieterverband (MV) / Erika Ziltener, Präsidentin Dachverband Schweizerischer Patientenstellen DVSP / Peter Saxenhofer, Geschäftsleiter VCS Verkehrsclub der Schweiz

# Unser Rat - schwarz auf weiss

## Die SKS-Ratgeber im Jahr 2009

Guter Rat ist nicht teuer: Die Stiftung für Konsumentenschutz veröffentlicht jedes Jahr Ratgeber zu verschiedenen Konsumententhemen. Wer sich rasch einen Überblick verschaffen will und das Wichtigste in Kürze sucht, ist mit den Mini-Ratgebern gut bedient. Die umfangreichen Ratgeber, welche im h.e.p. Verlag, Programm Ott, erscheinen, gehen vertieft und detaillierter ein Thema an.

### Ratgeber: «Das ist Ihr gutes Recht»



Recht haben ist das eine, Recht bekommen das andere: Konsumentinnen und Konsumenten können ein Lied davon singen. Voraussetzung dafür, dass man Recht bekommt, ist sein Recht zu kennen. Der Ratgeber der Stiftung für Konsumentenschutz «Das ist Ihr gutes Recht – Juristischer Begleiter durch den Alltag» vermittelt breite und grundlegende Kenntnisse dazu. Vom Arbeitsrecht über den Kaufvertrag bis hin zu Schuldbetreibung und Konkurs sind die wichtigsten Gebiete abgehandelt, die im Alltag zu Rechtsfragen oder gar zu Rechtsstreitigkeiten führen können.

### Die drei Mini-Ratgeber «Zur Sache»



#### Supermarkt Internet

Es gibt viele Gerüchte und Mythen über den Internethandel. Jedoch: Ein Einkauf im Internet ist nicht riskanter als ein Einkauf im Supermarkt oder Detailhandel, wenn Sie auf die Datensicherheit achten!



#### Handykosten im Griff

Soll man ein Abonnement abschliessen für das Handy? Und falls ja, welches? Welche Kostenfallen lauern auf die Handynutzerinnen und -nutzer? Der Miniratgeber der SKS «Handykosten im Griff» weiss weiter: Er gibt Ihnen praktische Tipps und bewahrt Sie vor Kostenfallen.



#### Rund ums Kaufen

Kein Rechtsgeschäft schliessen wir mit grösserer Routine und Selbstverständlichkeit ab als das Kaufgeschäft. Dieses Geschäft hat ab und zu aber auch seine Tücken. Welche und wie man diese umgehen kann, zeigt der Mini-Ratgeber «Rund ums Kaufen».

## Einblicke - überraschend und neu

### SKS Gönnerführungen Alltäglich und doch unbekannt: spannende Einblicke

Gegen *siebenhundert Gönnerinnen und Gönner* der Stiftung für Konsumentenschutz kamen *im Jahr 2009 in den Genuss einer der spannenden SKS-Gönnerführungen*. Bei diesen exklusiven Anlässen werden Einblicke vermittelt in Bereiche und Betriebe, die zwar täglich unser Leben beeinflussen, hinter deren Kulissen wir aber gewöhnlich nicht sehen. So besuchten SKS-Gönnerinnen und Gönner dieses Jahr das weltweit einzigartige Forschungsinstitut für Biologische Landwirtschaft in Frick, sie erlebten den Hauptbahnhof Zürich einmal aus einer ganz anderen Perspektive, konnten die Betriebsleitzentrale der SBB in Zürich besichtigen und erhielten eine Führung durch die modernen Brief- und Paketverteilzentren der Schweizerischen Post in Härkingen.

Schliesslich fanden während jeder Bundeshausession auch jeweils zwei der beliebten SKS-Bundeshausführungen und den anschliessenden Treffen mit Ständerätin und SKS-Präsidentin Simonetta Sommaruga statt.



Hauptbahnhof  
und Betriebsleitzentrale  
SBB Zürich



Forschungsinstitut  
für Biologischen  
Landbau (FiBL)



Brief- und  
Paketzentrum



## Die SKS - präsent und hilfreich



### Die SKS im Dialog mit der Öffentlichkeit

Der Dialog ist der SKS wichtig, gerade mit den Konsumentinnen und Konsumenten. Als ein wichtiges Instrument dazu hat sich die Website [www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch) herausgestellt. Bezeichnenderweise werden insbesondere die Dialogplattformen besonders häufig besucht: Das Diskussionsforum und der Blog der Geschäftsleiterin Sara Stalder verzeichnen durchschnittlich je *zwischen 6'000 und 6'500 Zugriffe pro Monat*. Weitere «Spitzenreiter» sind die *Medienmitteilungen* sowie die *Dienstleistungen*, welche die SKS über die Website anbietet. Insgesamt haben *273'000 Personen die SKS-Website besucht* und insgesamt *1.5 Millionen* Seiten aufgerufen.

Die SKS ist aber auch in der Öffentlichkeit und in den Medien präsent. 2009 veröffentlichte die SKS *55 Medienmitteilungen*, hinzu kamen zahlreiche *Stellungnahmen in Radio, Printmedien und Fernsehen* für die Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten. Diese Forderungen und Anliegen brachte die SKS auch bei den Anbietern und Behörden ein.

Der *BLICKPUNKT*, das Magazin für Gönnerinnen und Gönner, erschien viermal im Jahr und berichtete, welche Themen die SKS bewegen und was sie selbst in Bewegung bringt.

### Rat suchen und finden

Die SKS steht den Konsumentinnen und Konsumenten mit Rat und Tat zur Seite:

Im Jahr 2009 haben sich insgesamt *3'086 Personen an die SKS-Beratung gewandt* - in telefonischer und schriftlicher Form. Jede einzelne Anfrage unterscheidet sich von der anderen. Trotzdem kann man feststellen, dass die meisten Konsumentinnen und Konsumenten mit ähnlichen Fragen und Problemen konfrontiert sind: Allgemeine Geschäftsbedingungen sind oft zu Gunsten der Händler. Garantieleistungen einzufordern, ist nicht selten eine harzige Angelegenheit. Werbeveranstalter locken weiterhin mit angeblichen, sicheren Gewinnen und Geschenken, um gutgläubige Kunden für Kaffeefahrten zu gewinnen. Einige Telekommunikationsanbieter werben immer noch mit falschen Versprechen Neukunden an und verärgern dadurch die Kundinnen und Kunden. Täuschende Abonnementverträge im Internet sowie unseriöse Adressbuchverleger gehören nach wie vor zum Beratungsallday.

Mit einem Jahresbeitrag von 60 Franken werden SKS-Gönnerinnen und Gönner kostenlos beraten, entweder unter der Telefonnummer 031 370 24 25 oder schriftlich per Post oder Mail. Alle ändern steht eine kostenpflichtige Telefonnummer zur Verfügung: 0900 900 440 (Kosten pro Minute Fr. 2.90).





Wir schauen genau hin!

*24'595 Gönnerinnen und Spender haben 2009  
wurden verkauft. 3'086 Personen haben sich an die  
sich 480 Stellenprozente. SKS-Newsletter zähl  
Die SKS-Website verzeichnete 273'000 Besuche  
Führung oder einem Bundeshausbesuch teil.*

**Stiftung für Konsumentenschutz**

Monbijoustrasse 61

3000 Bern 23

Telefon 031 370 24 24

Fax 031 372 00 27

[info@konsumentenschutz.ch](mailto:info@konsumentenschutz.ch)

[www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch)

Postkonto 30-24251-3