

2003. EIN RÜCKBLICK

KONSUMENTEN
S C H U T Z



Erfolgreich – dank Ihnen!

Bachmann

Jacqueline Bachmann
Geschäftsführerin Konsumentenschutz

"Welche Erfolge konnten Sie erzielen?" Die Frage nach sichtbaren Ergebnissen wird fast täglich an uns gerichtet. Ein paar dieser greifbaren Resultate werden in diesem Überblick auf die Tätigkeit der SKS im vergangenen Jahr sichtbar. Wir, das Team der Stiftung für Konsumentenschutz, engagieren uns mit viel Energie, mit Ausdauer und Beharrlichkeit für Sie. Meistens laut und deutlich, manchmal leise, oft erfolgreich, ab und zu ohne Resultat, aber hoffentlich nie wirkungslos.

Auffallend ist, dass wir immer stärker im Dienstleistungsbereich intervenieren müssen: Krankenversicherer erhöhen Versicherten ungefragt die Franchise, Telekommunikationsunternehmen erheben in ihren Shops Beratungsgebühren im

Minutentakt, Werbesendungen verstopfen trotz "Stopp-Werbung"-Kleber den Briefkasten, Behörden weigern sich, die Konsumentinnen und Konsumenten über Airlines mit unsicheren Flugzeugen zu informieren usw.

Die Arbeit wird uns garantiert auch im neuen Jahr nicht ausgehen. Die SKS bleibt mit ihrem kleinen, aber schlagkräftigen Team am Ball, unsere Präsidentin, Ständerrätin Simonetta Sommaruga, vertritt die Konsumentenangelegenheiten weiterhin im Parlament. Wir freuen uns, wenn Sie uns auch nächstes Jahr fragen, was wir erreicht haben. Denn nur dank Ihrem Interesse und Ihrer Unterstützung ist unser Engagement möglich. Herzlichen Dank!

Bewegtes Jahr, bewegende Aktionen!

Swisscom: Gut gewählt?

Swisscom erhob in ihren Mobile Shops eine Beratungstaxe für jede Minute, welche das Verkaufspersonal für die Beratung der Kunden aufwandte. Die SKS intervenierte, die Swisscom gab nach. Es soll nur noch für bestimmte Beratungen pauschal Geld verrechnet werden. Die SKS verlangt, dass diese Gebühren transparent und gut ersichtlich sind.

Cablecom: Service mies!

Auf der einen Seite verpflichtete sich die Cablecom gegenüber dem Preisüberwacher, die Abonnementsgebühr zu senken. Auf der anderen wurde um fast diesen Betrag ein "Service Plus"-Abonnement auf die Rechnungen geschmuggelt. Eine entsprechende Beschwerde der SKS wird von der Lauterkeitskommission gutgeheissen: Es handle sich bei dieser stillschweigenden Vertragsänderung um eine aggressive Verkaufsmethode.



Migros: Farbe bekennen!

Preisabzug für Kalbfleisch, das allzu rosa daher kommt: Die Migros hat sich in ihrem M7-Programm zwar die artgerechte und natürliche Haltung auf die Fahne geschrieben, verlangt aber von den Tiermästern, dass sie die Tiere widernatürlich aufziehen. Die SKS intervenierte zusammen mit anderen Organisationen. Die Migros stellte ihr Programm auf eine natürliche Fütterung der Kälber und auf rosarotes Fleisch um.

Banken: Spesen kein Geheimnis!

Wer an einem Bancomaten Bargeld bezieht, weiss nicht, ob und wie viel Spesen dafür verrechnet werden. Bundesrat Joseph Deiss versprach der SKS, für Preistransparenz zu sorgen, wie sie den Banken von Gesetzes wegen eigentlich vorgegeben ist.

Post: Bitte beachten!

Immer mehr Werbesendungen werden mit Pseudoadressen wie "An alle Bewohner der Freiestrasse" oder "an alle Käseliebhaber in der Bahnhofstrasse" versehen und dann von der Post trotz "Bitte keine Werbung"-Kleber verteilt. Dank der Intervention der SKS piff Bundesrat Moritz Leuenberger die Post zurück, das Annahmeweigerungsrecht der Konsumentinnen und Konsumenten muss demnach respektiert werden.



Suisse Qualité: Garantiert verfänglich!

Mit "Suisse Qualité" wollte die Agro Marketing Suisse (AMS) Schweizer Produkte auszeichnen. Die Konsumentenorganisationen und auch die Kantonschemiker stemmten sich gegen diese Bezeichnung. Damit würden falsche Erwartungen geweckt. Nach zwei Jahren schwenkte die AMS auf das unverfänglichere "Suisse Garantie" ein.



Interdiscount: Klein, aber gemein!

"Heute kaufen, erst 2004 bezahlen!" Mit solchen Sprüchen warb Interdiscount. Wer sich die Mühe nahm und auch das Kleingedruckte las, bemerkte, dass der effektive Preis um einiges höher war. Auch bei anderen Teilzahlungsangeboten "vergass" Interdiscount, alle Kosten aufzulisten. Dank der SKS schritt das Seco ein.

Transparenz: Ein dunkles Kapitel!

Zweimal Nein für zwei gewichtige Anliegen der SKS: Der Bundesrat lehnte es trotz einer Petition mit über 45 000 Unterschriften ab, dass Preise in Zukunft zwingend auf den Produkten angebracht werden müssen. Die Forderung der SKS, dass auf allen importierten Produkten in der Schweiz verbotene Produktionsmethoden deklariert werden müssen, fand beim Bundesrat ebenfalls kein Gehör. Weiterhin muss nur bei Fleisch und Eiern deklariert werden.



Informativ

Im vergangenen Jahr veröffentlichte die SKS wiederum verschiedene Ratgeber und Schriften: Der Ratgeber **"Katze, Hund, Nager, Reptil & Co. – Überlegungen vor dem Kauf"** hilft entscheiden, welches Tier in den Haushalt passt.

Der Ratgeber **"Was tun, wenn jemand stirbt"** wurde überarbeitet und neu aufgelegt.

Zusammen mit dem WWF und dem Tierschutz nahm die SKS die **Lebensmittel-Labels** unter die Lupe, die Resultate erschienen in einem Hintergrundbericht und zusammengefasst in einem Faltpapier.

Neu erschien auch das **Kleberset** inklusive einem Kleber "Bitte keine Gratiszeitungen".

Konstruktiv

Was tun gegen die jährlich steigenden Prämien? Zumindest nicht mehr zahlen als notwendig, findet die SKS und streute wiederum die **Informationsblätter des Bundesamtes für Sozialversicherung**. In diesem Prämienoptimierungsset sind zahlreiche nützliche Informationen und Hinweise zum Geldsparen enthalten.

Als Mitglied der Allianz Energie Konsum (ALEC) untersuchte die SKS, ob die **Energieetikette** an den Haushaltsgeräten nun korrekt angebracht ist. Seit Anfang 2003 ist es für Haushaltsgrossgeräte verbindlich vorgeschrieben, den Energieverbrauch zu deklarieren. Das Resultat ist ernüchternd: Mehr als 40 Prozent sind nicht korrekt etikettiert.

Die Allianz Guide Santé wollte eine Bewertung der **Leistungserbringer im Gesundheitswesen** und damit den Konsumentinnen eine Orientierungshilfe bieten. Das ambitionierte Projekt ist schlussendlich am Widerstand der Ärztinnen und Ärzte gescheitert.

Die SKS wird von folgenden Trägerorganisationen unterstützt: Hausverein Schweiz, Patientenstelle Basel und Luzern, 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 zehn Persönlichkeiten an: Simonetta Sommaruga, SKS-Präsidentin, Ständerätin / Hildegard Fässler, Co-Präsidentin des Hausvereins Schweiz, Nationalrätin, dipl. math. / Urs P. Gasche, Publizist, lic. sc. pol., / Marianne Hassenstein, Geschäftsführerin Stiftung Umwelt-Einsatz Schweiz / Natalie Imboden, Schweizerischer Gewerkschaftsbund (SGB), Zentralsekretärin, Bern, lic. phil. hist. / Herbert Karch, Schweizerische Vereinigung zum Schutz der kleinen und mittleren Bauern (VKMB), Bern, Geschäftsführer, Ing. Agr. ETH / Regula Mühlebach, Schweizerischer Mieterinnen- und Mieterverband (MV), Deutschschweiz, Geschäftsführerin, lic. iur. / Christine Odermatt, Patientenstellen Basel und Luzern, Vorstandsmitglied, Beraterin / Rolf Zimmermann, Schweizerischer Gewerkschaftsbund (SGB), Geschäftsführender Sekretär, Dr. phil. hist. / Matthias Zimmermann, Verkehrs-Club der Schweiz (VCS), Zentralpräsident, dipl. Ing. ETH/SIA/SVU

Zahlenmässig

2003 haben 25 284 Gönnerinnen und Gönner resp. Spenderinnen und Spender die SKS unterstützt, 14 089 Personen haben einen der zahlreichen SKS Ratgeber bestellt, und über 900 Personen haben

Initiativ

Im letzten Jahr beteiligte sich die SKS zusammen mit verschiedenen Organisationen und Gewerkschaften an zwei Initiativen:

"Post für alle" verlangt eine gute Grundversorgung und ein flächendeckendes Poststellennetz. Den Forderungen der Initiative kam der Bundesrat entgegen, allerdings will er die notwendigen finanziellen Mittel nicht zur Verfügung stellen.

Innert sieben Monaten waren die notwendigen Unterschriften für die **Gentechnikfrei-Initiative** zusammen, welche verschiedene Umwelt-, Konsumenten- und sogar Bauernorganisationen lanciert hatten. Im Herbst 2003 wurden die Unterschriften eingereicht. Die Initiative verlangt ein fünfjähriges Moratorium für die kommerzielle Aussetzung von gentechnisch veränderten Pflanzen oder Tieren.

Zusammen mit den anderen Konsumentenorganisationen sammelte die SKS auch Unterschriften für zwei Petitionen: eine für die **Preisanschiebepflicht am Produkt**. Dieser Forderung kam der Bundesrat nicht nach. Die andere verlangt, dass die **Konsumentinnen und Konsumenten selbst bestimmen können, welchen Telefonanbieter sie wählen** möchten.

Hilfreich

Was tun, wenn die Telefonrechnung einfach nicht stimmen kann? Wie die viel zu teure Matratze wieder loswerden, für die man auf der Werbefahrt einen Kaufvertrag unterschrieben hat?

Wann und wie aus einem Sprachkurs aussteigen? Wie und wann die Zusatzversicherung bei der Krankenkasse kündigen? Fragen zu Ihren Rechten und Pflichten als Konsumentin und Konsument beantwortete Oriana Zwygart über 900-mal jeweils zweimal pro Woche an unserer **Hotline**. Über 850 Personen suchten auf schriftlichem Weg den Rat unserer erfahrenen Beraterin.



Gönnerinnen und Gönner 45%

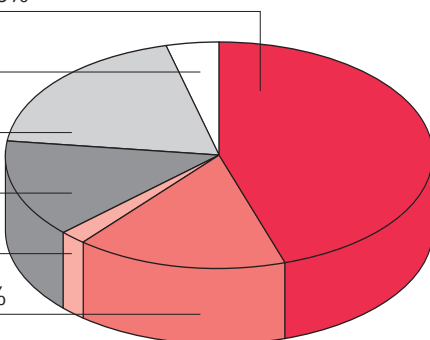
Trägerorganisationen 4%

Bund, Subventionen 19%

Leistungsaufträge 14%

Einzelberatung 2%

Ratgeber und Produkte 16%



SKS Ertrag 2003

Gönnerinnen und Gönner	Fr. 418 000.00	45%
Ratgeber und Produkte	Fr. 154 000.00	16%
Einzelberatung	Fr. 20 000.00	2%
Leistungsaufträge	Fr. 130 000.00	14%
Bund, Subventionen	Fr. 173 000.00	19%
Trägerorganisationen	Fr. 38 000.00	4%
Total resp. Umsatz	Fr. 933 000.00	100%

konsumentenpolitisches Tagesgeschäft 53%

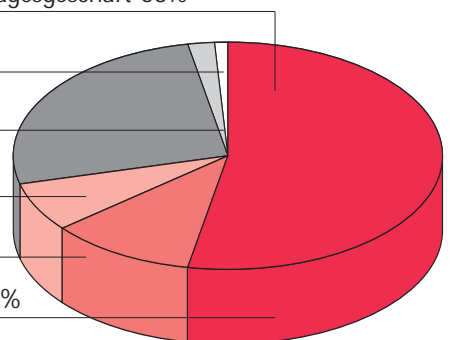
Gewinn 1%

Abschreibungen 2%

Informationen, Öffentlichkeitsarbeit 26%

Einzelberatung 7%

Ratgeber und Produkte 11%



SKS Aufwand 2003

konsumentenpolitisches Tagesgeschäft	Fr. 489 000.00	53%
Ratgeber und Produkte	Fr. 106 000.00	11%
Einzelberatung	Fr. 67 000.00	7%
Informationen, Öffentlichkeitsarbeit	Fr. 240 000.00	26%
Abschreibungen	Fr. 20 000.00	2%
Gewinn	Fr. 11 000.00	1%
Total resp. Umsatz	Fr. 933 000.00	100%