



Schweizerisches  
Konsumentenforum

# Jahresbericht 2019



## Inhalt

- 3 - Wort der Präsidentin
- 4 - Öffentliche Auftritte, Stellungnahmen, Berichte und Warnungen
- 10 - Magazine
- 11 - Flyer
- 12 - über uns
- 13 - Ombudsstelle e-Commerce
- 14 - Ombudsstelle Fleisch
- 15 - Ombudsstelle Textil PSE
- 16 - Ombudsstelle Tankstellen GAV
- 17 - Kollektivmitglieder
- 18 - Revisionsbericht

## Wort der Präsidentin



Das kf-Jahr 2019 – was lässt sich darüber sagen? Das Wichtigste zuerst: es war ein Jahr des Aufschwungs und der produktiven Arbeit. Ungehindert von Besserwissern und Störenfriedern konnte das kf seinen mannigfaltigen Tätigkeiten nachgehen. Das Etablieren einer neuen Ombudsstelle ist ein weiteres Zeichen des Erfolgs und des Vertrauens in das Konsumentenforum; sei dies in das Team aller Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Geschäftsstelle, seien es in Vorstand und Präsidentin.

Nebst den Dauerbrennern Lebensmittel/Ernährung und Digitalisierung, zu welchen sich das kf stets äussert, ist das Thema Gesundheit in all seinen Facetten noch mehr in den Fokus unserer Tätigkeiten gerückt. Unser HPV-Projekt „Durchimpfung und die Sensibilisierung der Bevölkerung“ beschäftigte uns dieses Jahr intensiv; weitere Gesundheitsprojekte manifestierten sich in der Durchführung von Workshops zur Früherkennung von

Lungenkrebs sowie ein Parlamentarieranlass zu Biosimilars. Was zeichnete diese Veranstaltungen, abgesehen vom Inhalt, im Besonderen aus? Das, was alle Teilnehmer anschliessend jeweils unisono bemerken: es gelingt dem kf, die unterschiedlichsten Meinungen an einem Tisch zu vereinen. Das ist wertvoll – und es zeigt einmal mehr, wie wichtig die Brückenbauerfunktion des kf ist.

Zu den regelmässigen Aktivitäten der Präsidentin gehört der Austausch mit verschiedenen Bundesämtern, im letzten Jahr waren dies das BLV; BAFU, METAS, SECO, BAG, aber auch der Sanitätsdienst der Schweizer Armee stand auf der Liste der Gesprächspartner. Diese Treffen dienen nicht nur dem munteren Austausch und der Informationsbeschaffung, sondern vor allem dem Erarbeiten konkreter Projekte wie das oben erwähnte zur HPV-Sensibilisierung. Oder auch zur Abfallvermeidung – gerade Recycling und Umweltschutz nehmen ebenfalls einen Teil unserer Arbeitszeit in Anspruch. Unsere liberale Haltung, vor allem die Wahlfreiheit der Konsumenten, verteidigen wir nach wie vor, aber Nachhaltigkeit und der Schutz unserer Ressourcen gerät immer mehr in unseren Fokus und beeinflusst unsere Entscheidungen. Das ist weder „links“ noch sozialistisch noch staatsnah, sondern pragmatisch und verantwortungsvoll. Dies haben auch die Schweizerbürger durch ihr Stimmverhalten während der National- und Ständeratswahlen vom vergangenen Oktober manifestiert: sie wünschen sich offensichtlich ein Parlament, das vermehrt Umweltfragen auf die politische Agenda bringt.

Ebendiese Wahlen haben uns allerdings einen Abgang von zweien unserer politischen Beiräte beschert: an dieser Stelle danke ich Bernhard Guhl, BDP, und Sebastian Frehner, SVP, herzlich für ihre Bereitschaft, das kf während einiger Jahre zu unterstützen und wünsche beiden alles Gute. Neue Beiräte zu finden wird wesentlich einfacher werden als zu Beginn meines Präsidiums. Sind unsere National- und Ständeräte doch seit einigen Jahren dank unseres Magazins, das sie jeweils zum Sessionsbeginn mit einem persönlichen Schreiben erhalten, bestens über das kf und seine Arbeit informiert.

Wir machen weiter – auch das nächste Jahr wird unseren Arbeitsalltag auf der Geschäftsstelle und im Vorstand mit spannenden Projekten und vielen Begegnungen bereichern. Mein Dank gilt allen, die uns stets unterstützen: unseren Beiräten, Partnern, Mitgliedern, Kollektivmitgliedern, Unternehmen und Vertretern der Bundesämter – einfach allen!

**Babette Sigg Frank, geschäftsführende Präsidentin kf**

# Öffentliche Auftritte, Stellungnahmen, Berichte und Warnungen\*

\*nachlesbar unter [www.konsum.ch](http://www.konsum.ch)

## Gesundheit / Krankenkassen

- 10.01.2019 – Liberalisierung mit Tücken – Öffnung des Arzneimittelmarktes (Stellungnahme)
- 16.01.2019 - Swiss Healthcare Day „Wer zahlt?“ (öffentlicher Auftritt)
- 21.01.2019 – Impfgegner gefährden die Weltgesundheit (Bericht)
- 06.02.2019 – Schuldenfalle Krankenkassen: Braucht es mehr Prämienverbilligungen? (Bericht)
- 26.02.2019 – „Nur die Kinder impfen, die man behalten will“ (Stellungnahme)
- 15.03.2019 – Pulsmesser 2019 – Gesundheitskosten machen die grössten Sorgen (Bericht)
- 19.03.2019 – Polit-Talk: „Wahlkampfverbrechen“ Gesundheit (Öffentlicher Auftritt)
- 10.04.2019 – Rückruf Endoca CBD Kaugummi; 150mg CBD (Warnung)
- 15.04.2019 – Rückruf Nahrungsergänzungsmittel „Pure Rocks“ (Warnung)
- 13.05.2019 – Rückruf CBD-Blütentee von Royal Green CBD (Warnung)
- 16.05.2019 – Rückruf Antibiotikum „Co-Amoxicillin Sandoz 312.5“ (Warnung)
- 19.07.2019 - Sollen die Schweizer Globuli wieder selber bezahlen? (Stellungnahme)
- 15.08.2019 – EFAS nicht zulasten der Prämienzahlenden verzögern (Stellungnahme)
- 20.08.2019 – Welche Krankenkassen verzichten auf Telefonterror? (Bericht)
- 05.09.2019 – Netflix der Kranken-Versicherungen (Bericht)
- 23.09.2019 – Angst vor Tropenkrankheiten – Beda Stadler beschwichtigt (Stellungnahme)
- 25.09.2019 – Teure innovative Medikamente aus Sicht der Konsumenten (Stellungnahme)
- 25.09.2019 – Makler gibt eigene Webseite als Portal des Bundes aus (Warnung)
- 31.10.2019 - Zusatzversicherungen bei Belegärzten (öffentlicher Auftritt)
- 09.12.2019 – Von scharfen Hengsten und autonomen Hosen – Potenzmittel Horsepower (Warnung)
- ganzjährig – Sei ihr Held – HPV-Aufklärungskampagne (Warnung)



## Lebensmittel / Ernährung

- 08.01.2019 – Schweizer Ernährungsbulletin 2019 (Bericht)
- 08.01.2019 – Rückruf Raclette-Gerät „Wood“ (Warnung)
- 09.01.2019 – Fünf Verbände gründen die IG Zukunft Pflanzenschutz (Bericht)
- 15.01.2019 – Rückruf: Glassplitter in Denner-Joghurt (Warnung)
- 30.01.2019 – Marktbeobachtungen 2018 (Bericht)
- 30.01.2019 – Rückruf Coop-Reiskocher Satrap (Warnung)
- 04.02.2019 - Bauernzeitung-Kolumne „Claudia macht es richtig“ (Bericht)
- 26.02.2019 – Rückruf Alnatura-Kinderbirchermüesli (Warnung)
- 27.02.2019 – Studie Einkaufen im Internet (Bericht)
- 01.03.2019 - Präsentation Plantahof (öffentlicher Auftritt)
- 05.03.2019 – Einheitspreise – Inländische Preisvergleiche (Bericht)
- 08.03.2019 – Rückruf Migros-Zwieback Original (Warnung)
- 20.03.2019 – PS für die Hose? Warnung vor der Aliaz Cooperation (Warnung)
- 28.03.2019 – Rückruf Migros-Chicken Nuggets (Warnung)
- 02.04.2019 – Rückruf Seilrolle Turn von Edelrid (Warnung)
- 02.04.2019 – Rückruf Baby-Laufgitter (Warnung)
- 03.04.2019 – Rückruf giftiger Bärlauch bei Aligro (Warnung)
- 03.04.2019 – Rückruf Lindt&Sprüngli Schokolade mit Plastikstücken (Warnung)
- 10.04.2019 – Rückruf Endoca CBD Kaugummi; 150mg CBD (Warnung)
- 10.04.2019 – Rückruf Migros-Pouletbrust-Geschnetzeltes (Warnung)
- 15.04.2019 – Rückruf Nahrungsergänzungsmittel „Pure Rocks“ (Warnung)
- 16.04.2019 – Rückruf Weichkäse Brillant Savarin (Warnung)
- 17.04.2019 – Rückruf Pastasalat Caprese „Anna’s Best“ (Warnung)
- 24.04.2019 – Runder Tisch zum Thema Nutriscore (Bericht)
- 01.05.2019 – Rückruf Coop-Käse St. Marcellin (Warnung)
- 10.05.2019 – Rückruf Migros-Lasagne Fiorentina (Warnung)

## Lebensmittel / Ernährung (Fortsetzung)

- 22.05.2019 - Kolumne Bauernzeitung: „Ersatzprodukte: da kommt keine Freude auf“ (Bericht)
- 20.06.2019 – Sommer, Sonne und Zitronen (Bericht)
- 24.06.2019 – Produktalarm! Wie funktioniert das System? (Bericht)
- 27.06.2019 - Filet des Monats (Bericht)
- 13.08.2019 – Neues Öko-Label soll Bauern aus der Krise helfen (Bericht)
- 19.08.2019 – Schweizer Grundwasser-Verunreinigungen aus Sicht des BAFU (Bericht)
- 19.08.2019 - Kolumne Bauernzeitung: „Wählt mich!“ (Bericht)
- 19.09.2019 – Swissmilk green – Neuer Standard (Bericht)
- 20.09.2019 - Strohballenarena-Podium (öffentlicher Auftritt)
- 21.09.2019 – Fairpreis-Initiative? Was für Schalmeienklänge (Stellungnahme)
- 21.09.2019 – Fairpreis-Initiative sagt Zuschlägen Kampf an (Stellungnahme)
- 24.09.2019 – „Posten“ im Fernen Osten? Produkte aus China im Test (Bericht)
- 26.09.2019 - Strohballenarena (Bericht)
- 01.10.2019 – Trends in der Verpackungswirtschaft (Bericht)
- 02.10.2019 - Muss Plastik einpacken? (Bericht)
- 03.10.2019 – Piesack deutscher Zoll Schweizer Einkaufstouristen? (Bericht)
- 09.10.2019 – Rückruf Migros-Käse Gorgonzola e Mascarpone (Warnung)
- 15.10.2019 – Rückruf Migros Dessert AHA Coconut Dream (Warnung)
- 28.10.2019 - Konsumententagung Migros (öffentlicher Auftritt)
- 21.11.2019 - Bauernzeitung-Kolumne: „Mein idealer Lebenszweck“
- 09.12.2019 – Wie beweist man, dass Schweizer Fleisch aus der Schweiz stammt? (Bericht)



*„In der Landwirtschaft wird es zu weitreichenden Veränderungen kommen, bei denen auch die Konsumentenstimme berücksichtigt werden muss. Darum ist das Konsumentenforum ein wichtiger Diskussionspartner für uns.“*

**Simona Marty**

Consultant

Farner / IG Zukunft Pflanzenschutz

## **Energie / Wohnen / Haushalt / Online-Shopping**

- 14.01.2019 – Rückruf Spiegelschrank-Leuchten (Warnung)
- 22.01.2019 – Rückruf HP Notebook-Akku (Warnung)
- 29.01.2019 – Rückruf Unilever-Lautsprecher (Warnung)
- 15.02.2019 – Rückruf Weltbild-Wasserkocher (Warnung)
- 28.02.2019 – Rückruf Coop Abwaschmittel für Kinder (Warnung)
- 05.03.2019 – Keine Verleihgebühr durch die Hintertür (Stellungnahme)
- 05.03.2019 – Recyclingkongress in Biel (Bericht)
- 06.03.2019 – Rückruf Migros-Bettflaschen (Warnung)
- 16.04.2019 – Rückruf Depot-Bambusschalen (Warnung)
- 16.04.2019 – Rückruf Inflator für Autriebskörper (Warnung)
- 23.04.2019 – Programmierte Obsoleszenz – NoOPS reicht Klage gegen Apple ein (Bericht)
- 30.04.2019 – Warum das Internet of Things einen Strom-Blackout verursachen könnte (Bericht)
- 18.04.2019 – Rückruf Hoverboard (Warnung)
- 02.05.2019 – Rückruf Hoverboard-Modelle FNAC (Warnung)
- 29.05.2019 – Rückruf Micasa-Plüschtiere (Warnung)
- 28.05.2019 – Rückruf Lidl-Kinderspielzeug Holzgreifling (Warnung)
- 18.06.2019 – Rückruf BAMAG-Glasschalen (Warnung)
- 24.06.2019 – Produktalarm! Wie funktioniert das System? (Bericht)
- 25.06.2019 – Muss man Neues wagen, wenn man schon alles hat? (Bericht)
- 10.07.2019 – Mails von DSN Switzerland gehören in den Papierkorb (Warnung)
- 19.09.2019 – Wie finde ich mein perfektes Duvet? (Bericht)
- 24.09.2019 – Als Konsumentin Verantwortung übernehmen (Stellungnahme)
- 01.10.2019 – Trends in der Verpackungswirtschaft (Bericht)
- 02.10.2019 – Digitalisierung – auch für Konsumenten (Stellungnahme)
- 03.10.2019 – Support-Abo der Swisscom macht Kunden wütend (Bericht)
- 09.10.2019 – Nachhaltige Textilzukunft (Bericht)
- 09.10.2019 – Swiss wird von Konsumentenforum gerüffelt (Bericht)
- 10.12.2019 – Der Gold Standard (Bericht)

## Energie / Wohnen / Haushalt / Online-Shopping (Fortsetzung)

- 10.12.2019 – Clever die Kleidung pflegen und Umwelt schonen (Bericht)
- 11.12.2019 – Diese Sammelstelle bleibt für immer geschlossen (Stellungnahme)
- 11.12.2019 – Das kf lehnt Besteuerung auf zuckerhaltige Nahrungsmittel ab (Stellungnahme)
- 16.12.2019 – Von scharfen Hengsten und autonomen Hosen (Warnung)
- 16.12.2019 – Bei Anruf...Betrug! Schutz vor Telefonbetrug (Warnung)
- 17.12.2019 – Darf man noch Hausfrau sagen? (Bericht)



*„Ein Online-Shop mit reisserischen Angeboten ist schnell aufgestellt, die korrekte Abwicklung der Kundenbestellungen jedoch ein ganz anderes Thema. Das Konsumentenforum sensibilisiert schon seit Jahren die Konsumentinnen und Konsumenten dafür, wie sie dubiose Online-Händler erkennen können.“*

**Patrick Kessler**

Präsident / Geschäftsführer

Verband des Schweizerischen Versandhandels VSV

## Wirtschaft / Finanzwesen / Versicherungen

- 30.01.2019 – Marktbeobachtungen 2018 (Bericht)
- 01.02.2019 - Präsentation junge Löwen / Lions-Club (öffentlicher Auftritt)
- 07.02.2019 – Schweizer Umsatzleader (Bericht)
- 03.03.2019 - Ticketcorner-Event (öffentlicher Auftritt)
- 07.03.2019 – Versicherungsvertrags-Gesetz: Verbesserung tut not (Stellungnahme)
- 11.03.2019 – Fehler im SRF-Kassensturzbeitrag vom 05.03.2019 (Bericht)
- 23.05.2019 - Paralegal-Forum (öffentlicher Bericht)
- 01.07.2019 - Lifefair „Nachhaltiger Service Public“ (öffentlicher Auftritt)
- 04.08.2019 - Faule Tricks im Tickethandel (Bericht)
- 15.08.2019 – EFAS nicht zulasten der Prämienzahlenden verzögern (Bericht)
- 23.09.2019 – Ständerat will die Zollfreimengen nicht streichen (Bericht)
- 14.10.2019 - Schlichtung statt Prozess (Bericht)
- 24.09.2019 - Makler gibt eigene Webseite als Portal des Bundes aus (Bericht)

## Tourismus / Mobilität

- 17.01.2019 – Wie genau rechnen Taxameter in der Schweiz? (Bericht)
- 28.01.2019 – Rückruf Kupplungskugeln für Anhänger (Warnung)
- 05.03.2019 – Rückruf Trek-Fahrräder Trek und Diamant (Warnung)
- 02.05.2019 – Neue Töffsaison: Die vier gefährlichsten Situationen (Warnung)
- 07.07.2019 - „Die Swiss verärgert ihre Kunden“ (Bericht)
- 23.07.2019 - „Ich musste Fr. 700.- für ein neues Ticket zahlen.“ (Bericht)
- 25.09.2019 - Politikbrief Flughafen Zürich (Bericht)
- 05.08.2019 – Die Entschädigungen der Swiss sind mies (Bericht)
- 12.08.2019 – Swiss enttäuscht einmal mehr Schweizer Kunden (Bericht)
- 03.09.2019 – Rückruf Schwimmflügel Cherek (Warnung)
- 10.09.2019 – Der Ärger der Swiss-Passagiere (Bericht)
- 10.09.2019 – Tausende illegale e-Trottis fahren auf Schweizer Strassen (Bericht)
- 23.09.2019 – Ständerat will Zollfreimengen nicht streichen (Bericht)
- 23.09.2019 – Angst vor Tropenkrankheiten – Beda Stadler beschwichtigt (Stellungnahme)
- 03.10.2019 – Piesackt der deutscher Zoll Schweizer Einkaufstouristen? (Bericht)
- 09.10.2019 – Swiss wird vom Konsumentenforum gerüffelt (Bericht)



*„Im Bereich Tourismus / Mobilität ist 2019 besonders aufgefallen, wie schlecht der Kundenservice bei den Airlines ist - vor allem bei denjenigen, die mit ihren Marken die Schweiz präsentieren wollen...“*

**Babette Sigg**

Präsidentin / Geschäftsführerin

Schweizerisches Konsumentenforum

# Magazine 2019\*

\*nachlesbar unter [www.konsum.ch](http://www.konsum.ch)

**ki konsum.ch**  
Das Magazin des Schweizerischen Konsumentenforums kf Nr. 63 | März 2019



**Angriff auf die Allgemeinbildung**  
Bibliotheken neu mit Verleihgebühren? | S. 4

**Einheitspreise**  
Typische Schweizer Produkte im Preisvergleich | S. 8

**Pulsmesser 2019**  
Worüber machen sich Konsumenten die grössten Sorgen? | S. 14

März 2019 / Nr. 63

**ki konsum.ch**  
Das Magazin des Schweizerischen Konsumentenforums kf Nr. 64 | Juni 2019



**Produkt-Alarm!**

Produktwarnungen und Lebensmittel-Rückrufe der letzten zwei Monate | S. 9

**Innovation**

Muss man Neues wagen, wenn man schon alles hat? | S. 3

**Rosa war mal männlich**

"Pink-Tat", Gender-Pricing und warum die Farbe Rosa früher Knaben vorbehalten war | S. 4

Juni 2019 / Nr. 64

**ki konsum.ch**  
Das Magazin des Schweizerischen Konsumentenforums kf Nr. 65 | Sept 2019



**So schlafen Sie besser**  
Tipps beim Duvet-Kauf  
Seite 14

**Nachhaltig einkaufen**  
Ratgeber Textilien  
Seite 4

**"Posten" im Fernen Osten?**  
Produkte aus China auf dem Prüfstand  
Seite 20

**Aus dem Nationalrat**  
Dankt für die Arbeit, die Schweizerinnen und Schweizerinnen im Nationalrat leisten | Seite 10

September 2019 / Nr. 65

**ki konsum.ch**  
Das Magazin des Schweizerischen Konsumentenforums kf Nr. 66 | Dez 2019



**Zurück in die Vergangenheit?**

Eine parlamentarische Initiative sagt Recyclingsystemen den Kampf an

**Der Gold Standard**  
Ratgeber Fairtrade-Gold / Goldschmied J. Eggmann im Interview

**DNA-Herkunfts-Check**  
Wie beweist man, dass Schweizer Fleisch aus der Schweiz stammt?

**Bei Anruf... Betrug!**  
So verhalten Sie sich richtig

**Textilpflege**  
Clever waschen

**Vorstarke Heggen und autonome Kassen**  
Kritische Urteile der Ombudsstelle Commerce

Dezember 2019 / Nr. 66



## Flyer 2019



*Sei ihr*  
**HELD**

**SCHÜTZE DICH UND DEINE LIEBSTE VOR HPV**

HPV betrifft Frauen und Männer, denn HPV-Viren können verschiedene Krebsarten im Genitalbereich und Genitalwarzen auslösen. Im Schnitt erhält jeden Tag eine Frau die Diagnose Gebärmutterhalskrebs. Informier dich über die HPV-Impfung, sie kann dich und deine Liebste vor den wichtigsten HPV-Typen schützen.

**SICHER IST SICHER**

Wer Sex hat, kann sich mit einer sexuell übertragbaren Infektion (STI) anstecken. Das kommt vor. Die meisten Infektionen sind behandelbar. Ohne Behandlung können STI schlimme Folgen haben. Wer sich richtig schützt, kann eine Infektion vermeiden.

**SO WIRST DU ZUM HELDEN**

**Safer Sex** - Kondome können dich vor vielen STI schützen.  
**Testen** - Du kannst dich testen, wenn du Risiken eingegangen bist.  
**Impfen** - Du kannst dich gegen Hepatitis A, B und gegen HPV impfen lassen.

**MEHR INFOS UNTER**

www.lilli.ch  
 HPV-INFO.CH




# Schweizerisches Konsumentenforum\*

\*per 31.12.2019

*Forum statt Arena  
Dialog statt Skandalgeschrei  
Aufklärung statt Bevormundung*

## Vorstand



**Babette Sigg**  
Präsidentin  
Konsumentenrechte



**Liliane Legrand**  
Gesundheitswesen



**Blanca Ramer**  
Energie & Mobilität



**Susanne Staub**  
Landwirtschaft



**Muriel Brinkrolf**  
Gesundheitswesen  
& Digitalisierung



**Carmela Crippa**  
Umwelt &  
Recycling



**Andreas Windel**  
Wahl 2021



**Andreas Röthlisberger**  
Wahl 2021

## Fachbeirat

Heinz Beer	Energie, Nachhaltigkeit
Beat Blumer	Hotellerie, Gastronomie
Felix Frey	Energie
Karin Geser	Bildung
Ursula Gross	Recht
Ivo Gut	Mehrwertsteuer
Lahor Jakrlin	Medien und Werbung
Margrit Kessler	Gesundheitswesen
Urs Klemm	Lebensmittel
Tanja Kocher	Kommunikation
Marc Müller	Versicherungen
Blanca Ramer	Energie, Mobilität
Petra Rohner	e-Commerce, Direktverkauf
Pascal Rudin	Kinder- und Jugendrecht
Felix Schneuwly	Krankenkassen
Beda Stadler	Gesundheitswesen
Peter Sutterlüti	Post, Service Public
Ursula Trüb	Lebensmittelsicherheit
Gabriela Winkler	Energie
Paul Zwiker	Codex Alimentarius

## Politischer Beirat

Doris Fiala	Nationalrätin FDP, Kt. Zürich
Beat Flach	Nationalrat GLP, Kt. Aargau
<b>Austritte</b>	
Sebastian Frehner, SVP / Bernhard Guhl, BDP / Alois Gmür, CVP	

## Ombudsstellen

Rolf Büttiker	Fleisch
Andrea Hagmann	Textilpflege
Noëmi Schöni	E-Commerce
Rechtsberatung kf	Tankstelle GAV

## Geschäftsstelle

Jessica Dolder	Rechtsberaterin
Matthias Haari	Rechtsberater
Jill Eichenberger	Projektmitarbeiterin
Dominique Roten	Kommunikationsleiter
Babette Sigg	Geschäftsführung
Carina Stucki	Administration, Projekte
Christina Uebelhart	Administration
<b>Austritte</b>	
Désirée Hofmann / Andrea Lüthi / Rosina Ueltschi	



## Ombudsstelle e-Commerce

Die Ombudsstelle e-Commerce gehört zu den am häufigsten angerufenen Schlichtungsstellen der Schweiz. 2019 wurden über 500 Fälle, die im Zusammenhang mit Onlineshopping stehen, von den Rechtsberatern des kf behandelt. Die Palette der Fälle ist enorm und reicht von überrissenen Ticketpreisen, unrechtmässigen Betreibungen, dem Nichteinhalten von Vertragskonditionen und Garantien, Raubkopien bis hin zur Erpressung von Konsumentinnen und Konsumenten.

### Ombudsstelle E-Commerce

c/o Konsumentenforum kf  
Belpstrasse 11  
3007 Bern  
Tel. 031 380 50 39  
ombudsstelle@konsum.ch



### Der Ombudsrat besteht aus:



**Ombudsfrau**  
Dr. iur. Noëmi Schöni  
Expertin für digitale  
Positionierung



**Vertreter der Trägerschaft**  
Patrick Kessler  
Präsident / Geschäftsführer  
Verband des Schweizerischen  
Versandhandels VSV\*



**Vertreterin Konsumentenschaft**  
Babette Sigg  
Präsidentin / Geschäftsführerin  
Schweizerisches Konsumenten-  
Forum

\*Der VSV vereint über 330 Online-Shops, welche in der Schweiz rund 60% des B2C-Online-Handelsvolumens und 30% des gesamten Paketvolumens der Schweizer Post generieren. Konkret bedeutet das pro Jahr: 55 Millionen versandte Pakete, 14 Millionen Retourenpakete und mehr als 45 Millionen Zahlungstransaktionen. 80% der Bestellungen werden gegen Rechnung ausgeliefert.

Von A wie Abderhalden Drogerie bis Z wie Zweifel sind kleine Unternehmen, aber auch Grossanbieter mit einem Ziel vereint: **Den Online-Versandhandel in der Schweiz für den Konsumenten fair und in einem vertrauenswürdigem Umfeld weiterentwickeln.** Im Verband finden verschiedenste Branchen zueinander und arbeiten miteinander an den gemeinsamen Themen wie Zustelldienstleistungen, Zahlungsmöglichkeiten, Dialog-Werbung, Kundendienst, SEO/SEM, Verpackungen u.v.a.

### VSV

Verband des Schweizerischen Versandhandels  
3000 Bern  
Telefon 058 310 07 17  
info@vsv.ch

## Ombudsstelle e-Commerce (Fortsetzung)

Kommentar von Matthias Haari, kf-Rechtsberater



“Die üblichen Verdächtigen sind präsenter denn je. Offensichtlich ist unlauteres Vorgehen insbesondere bei Verkäufen von Eventtickets und Potenzmittel weiterhin sehr begehrt. Es ist davon auszugehen, dass die Drahtzieher Erfolge verzeichnen können. Anders ist die Menge der Versuche nicht zu erklären. Umso schlimmer ist daher, dass ein Zürcher Handelsgericht die Klage vom SECO gegen Viagogo abgeschmettert hat, mit der Begründung, der Konsument habe sich an seiner eigenen Nase zu nehmen, wenn dieser sich für einen Vertragsschluss über Viagogo entscheidet. Dadurch werden solche Machenschaften gestärkt, und der Marktplatz Schweiz verliert auch im Ausland seine Glaubwürdigkeit. Die üblichen Verdächtigen stellen aber glücklicherweise die grosse Ausnahme dar. Weitere Betrugsfälle sind kaum mehr zu verzeichnen.

Apropos Verlust der Glaubwürdigkeit des Marktplatzes Schweiz: Erstaunlich ist, wie sehr Konsumentinnen und Konsumenten aus dem Ausland dem Schweizer Marktplatz ihr Vertrauen zusprechen. Umso schlimmer, wenn dieses Vertrauen getäuscht wird, sei es aufgrund unlauteren Handelns des Vertragspartners oder der schwachen Position des Endverbrauchers. So erreichen uns entrüstete Nachrichten, wonach die Schweiz über ein schwaches Vertragsrecht verfüge.

Naja, über die Vor- und Nachteile über ein liberales Vertragsrecht lässt sich gerne streiten...”

## Ombudsstelle Fleisch

Die Ombudsstelle Fleisch hat zum Ziel, Konsumenten eine Anlaufstelle im Bereich Fleisch zu geben. Sie dient auch als Ansprechstelle für allfällige Whistleblower. Die Ombudsstelle Fleisch versteht sich als neutrale Vermittlungsinstanz zwischen Kunde, Mitarbeiter und Unternehmung und versucht, in einer Mediation den Gang vor Gericht zu umgehen.

**Der Ombudsrat besteht aus:**



**Ombudsmann**  
Rolf Büttiker

Wirtschaftsberater  
alt Ständerat



**Vertreter Trägerschaft**  
Loris Juno

Vizepräsident des Schweizer  
Fleisch-Fachverbandes SFF



**Vertreter Arbeitnehmer**  
Albino Sterli

Präsident Metzgerei-  
personal-Verband MPV



**Vertreterin Konsumenten**  
Susanne Staub

Fachbeirätin Schweiz.  
Konsumentenforum

**Ombudsstelle Fleisch**  
c/o Konsumentenforum kf  
Belpstrasse 11  
3007 Bern  
Tel. 031 380 50 39  
E-Mail:  
fleisch@konsum.ch



## Ombudsstelle Textil PSE

Die Ombudsstelle Textil ist eine paritätische Schadenerledigungsstelle (PSE). Beurteilt werden die Schadenfälle durch eine Kommission, welche sich gleichmässig aus einer unabhängigen Textilexpertin, einem erfahrenen Textilpfleger, einer Konsumentenvertretung und einem Textildetaillisten zusammensetzt. Die Trägerschaft und die Kommission besteht aus den Organisationen vts (Verband Textilpflege Schweiz), stf (Schweizerische Textilfachschule), dem sfs (Swiss Fashion Stores Verbandes) und den Konsumentenorganisationen (kf, frc und acsi). Seit Juli 2017 betreibt das Konsumentenforum die Ombudsstelle und übernimmt die Organisation und Administration.

### Ombudsstelle Textil PSE

Schweizerische Textilfachschule  
Textil Annahmestelle  
Hallwylstrasse 71  
8004 Zürich  
Tel. 031 380 50 38  
textil@konsum.ch



**Wie funktioniert's?** Um einen Schadenfall einzureichen, füllen sowohl der Konsument wie der Textilhändler/Textilpfleger ein Formular aus, auf welchem sie den Streitfall beschreiben. Sie schicken Unterlagen wie Kaufquittung, Korrespondenz, detaillierte Informationen zum Reinigungsprozess und das Textilgut ein. Es wird von bei-den Parteien vorgängig eine Gebühr bezahlt. Nach Sichtung der Informationen wird das Textil analysiert. Die stf stellt dazu ihr Labor und verschiedene Utensilien zur Verfügung. Zum Einsatz kommen zum Beispiel das Stereo-mikroskop, die UV-Lampe, Bügelstationen und Lösemittel. Aufgrund dieser Begutachtung wird der Fall diskutiert und ein Urteil verfasst.

Im Geschäftsjahr 2018/2019 sind 43 Schadenfälle bearbeitet worden. Im Vergleich mit den letzten zwei Jahren ist die Fallzahl relativ konstant geblieben (siehe Abb.) Es wurden 34 Fälle abgewiesen und 9 Fälle gutgeheissen. Es kann verschiedene Gründe haben, wieso ein Fall abgewiesen wird (siehe Abb). Der Textilpfleger hat die Reinigung korrekt und anhand der Pflegekennzeichnung vorgenommen. Es kann sich um einen Gebrauchs- oder materialbedingte Schaden handeln. Bei Letzteren wird dem Kunden empfohlen mit dem Verkäufer oder Hersteller des Textilguts Kontakt aufzunehmen. «Gutgeheissen» bedeutet, dass dem Reiniger ein Fehler unterlaufen ist und er dem Kunden einen von der Kommission festgelegten Zeitwert und die Schadenermittlungsggebühr von 100.00 CHF bezahlen muss. Dies geschah bei 21% der Fälle im Jahr 2018/2019.

Textilpflege fordert mit immer neuen Fasern und Mischgeweben fundierte Kenntnisse, langjährige Erfahrung und aktuelle Weiterbildungen. Oft lassen sich besonders teure Kleidungsstücke weder reinigen noch waschen. **Darauf sollte beim Einkauf geachtet werden.** Nicht alle Gewebe eignen sich z.B. für Vorhänge. Sonnenbestrahlung verändert nicht nur die Farbe, sondern kann einzelne Fasern verbrennen, was erst nach einer Reinigung sichtbar wird. Oft werden Regen- und Wanderjacken eingesandt, die frühere Reinigungsprozesse schadlos überstanden haben. Durch die Alterung verändert sich die feine Membran zwischen den Gewebeschichten und klebt am Aussengewebe. Dass sich Leder nach korrekter Spezialbehandlung nicht mehr gleich anfühlt oder die genau gleiche Farbe hat wie vorher, sollte dem Kunden vor der Reinigung mitgeteilt werden. Es gibt Daunenmäntel von Canada Goose und Woolrich (von verschiedenen Herstellern), deren Oberstoff ungenügende gefärbt wurde. Beim Tragen wird das Gewebe gescheuert und die Färbung, welche nicht die ganze Faser umfasst, wird abgescheuert, und der ungefärbte Teil des Gewebes wird sichtbar. Dieser ist meistens weiss. Vom eingelaufenen Möbelüberzug bis zum Teppich gibt es kaum eine Textilart, welche nicht schon von der Ombudsstelle begutachtet wurden. Jede Sitzung enthüllt neue Geheimnisse.

Im Juli 2017 konnte das kf die Ombudsstelle Textil PSE in seine Reihen aufnehmen, eine Schadenerledigungsstelle für Textilpfleger, Detaillisten und ihre Kunden. 2019 konnte sie ihr 20-jähriges Bestehen feiern.

Seit 20 Jahren ist Marianne Cserhati, die ehemalige kf-Sektionschefin Zürich, als Stimme der Konsumenten in der Kommission vertreten. An dieser Stelle sei ihr für die treue Arbeit ein herzlicher Dank ausgesprochen!

**Carina Stucki – Operative Leiterin Textil PSE und kf-Mitarbeiterin**

## Ombudsstelle Tankstellen Gesamtarbeitsvertrag GAV

Die Beratungsstelle hilft den Betreibern und Mitarbeitern von Tankstellenshops bei Fragen rund um den seit 01.01.2019 gültigen Gesamtarbeitsvertrag. Die Anfragen werden in Zusammenarbeit bzw. im Auftrag des Verbands der Tankstellenshop-Betreiber der Schweiz VTSS bearbeitet.

2019 gab es wenige telefonische Anfragen, im Grossen und Ganzen scheint die Umsetzung des Gesamtarbeitsvertrags ohne grössere Komplikationen vonstatten gegangen zu sein.

### Ombudsstelle Tankstellen GAV

c/o Konsumentenforum kf

Belpstrasse 11

3007 Bern

Tel. 031 380 50 39

ombudsstelle@konsum.ch

Mit einem **Jahresbeitrag von Fr. 50.-** sichern Sie sich unsere **Rechtsberatung zum Nulltarif** und erhalten vier Mal jährlich unser Magazin «**konsum.ch**».

#### So werden Sie Mitglied:

[www.konsum.ch/shop/mitglied-konsumentenforum-kf](http://www.konsum.ch/shop/mitglied-konsumentenforum-kf)



Schweiz. Konsumentenforum kf  
Belpstrasse 11  
CH-3007 Bern  
031 380 50 30

#### Beratungshotline

zum Festnetztarif:

031 380 50 34

[kfberatung@konsum.ch](mailto:kfberatung@konsum.ch)

#### Öffnungszeiten:

Mo - Mi: 10:30 - 13:30 Uhr

Do - Fr: 12:30 - 15:30 Uhr

SCHWEIZERISCHES  
KONSUMENTENFORUM kf



## Kollektivmitglieder 2019



**FDP**  
Die Liberalen  
Frauen



**spo**  
PATIENTEN  
SCHUTZ



**FORUM**  
*elle*  
Die Frauenorganisation der Migros  
L'organisation féminine de Migros  
L'organizzazione femminile della Migros



équiterre



Schweizer Obstverband  
Fruit-Union Suisse  
Associazione Svizzera Frutta



**sgs** Schweizerische Gesellschaft für Ernährung  
**ssn** Société Suisse de Nutrition  
**ssn** Società Svizzera di Nutrizione

**HANDELSchweiz**  
Commerce Suisse | Commercio Svizzera | Swiss Trade



**Albianz**  
Design for Recycling Plastics  
by REDILO



**vips** VEREINIGUNG PHARMAFIRMEN  
IN DER SCHWEIZ



**SCHWEIZERISCHES KONSUMENTENFORUM KF, BERN**

**Prüfungsbericht zur  
Eingeschränkten Revision  
an die Mitgliederversammlung**

**Jahresrechnung 2019**



Bericht der Revisionsstelle  
zur Eingeschränkten Revision  
an die Mitgliederversammlung des  
Schweizerischen Konsumentenforums kf  
Bern

Als Revisionsstelle haben wir die Buchführung und die Jahresrechnung (Bilanz und Betriebsrechnung) des Schweizerischen Konsumentenforums kf für das am 31. Dezember 2019 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft. Die Prüfungsarbeiten wurden am 16. April 2020 beendet.

Für die Jahresrechnung ist der Vorstand verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, die Jahresrechnung zu prüfen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Zulassung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine Eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung nicht Gesetz und Statuten entspricht.

Forum für Treuhand AG

S. Keiser

Zugelassene Revisionsexpertin  
Leitende Revisorin

Burgdorf, 22. Mai 2020

Beilagen: Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang)

## Schweizerisches Konsumentenforum kf, Bern

**BILANZ PER 31. DEZEMBER**  
(in Schweizer Franken)

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
<b>AKTIVEN</b>		
Flüssige Mittel	41'009.95	22'894.23
Forderungen aus Lieferungen + Leistungen	45'916.30	44'523.35
Vorräte	1.00	1.00
Aktive Rechnungsabgrenzungsposten	6'532.15	7'898.70
<b>UMLAUFVERMÖGEN</b>	<b>93'459.40</b>	<b>75'317.28</b>
Finanzanlagen	1.00	100.00
Mobile Sachanlagen	201.00	301.00
<b>Anlagevermögen</b>	<b>202.00</b>	<b>401.00</b>
<b>AKTIVEN</b>	<b>93'661.40</b>	<b>75'718.28</b>
<b>PASSIVEN</b>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen + Leistungen	1'079.60	8'268.45
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	9'482.98	9'536.80
Passive Rechnungsabgrenzungen	14'448.87	6'013.57
<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>25'011.45</b>	<b>23'818.82</b>
Vereinsvermögen	68'649.95	51'899.46
<b>Eigenkapital</b>	<b>68'649.95</b>	<b>51'899.46</b>
<b>PASSIVEN</b>	<b>93'661.40</b>	<b>75'718.28</b>



## Schweizerisches Konsumentenforum kf, Bern

ERFOLGSRECHNUNG  
(in Schweizer Franken)

	2019	2018
Erträge aus Publikationen	2'914.00	5'727.00
Beiträge Mitglieder/Gönner/Spenden	83'316.47	102'480.00
Beiträge Dritter	98'872.85	100'779.35
Erträge Info, Projekte, Umfragen, Anlässe	0.00	25.00
Erträge Ombudsstelle	69'200.00	49'000.00
Kostenbeteiligung an Projekten	47'317.00	25'872.00
<b>Betriebsertrag</b>	<b>301'620.32</b>	<b>283'883.35</b>
Vereinstätigkeit	-32'144.49	-26'323.25
Aufwand Info, Projekte, Umfragen, Anlässe	-17'464.50	-17'412.50
<b>Direkter Aufwand</b>	<b>-49'608.99</b>	<b>-43'735.75</b>
Personalaufwand	-188'645.89	-189'826.60
Raumaufwand	-18'619.20	-18'143.60
Versicherungen, Gebühren	-1'152.00	-646.95
Verwaltungsaufwand	-26'924.89	-27'911.96
<b>Betriebliches Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen (EBITDA)</b>	<b>16'669.35</b>	<b>3'618.49</b>
Abschreibungen	-100.00	-200.00
<b>Betriebliches Ergebnis vor Zinsen und Steuern (EBIT)</b>	<b>16'569.35</b>	<b>3'418.49</b>
Finanzerträge	0.00	7.46
Finanzaufwand	-382.76	-455.65
<b>Finanzerfolg</b>	<b>-382.76</b>	<b>-448.19</b>
<b>Betriebliches Ergebnis</b>	<b>16'186.59</b>	<b>2'970.30</b>
Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Ertrag	662.90	32'300.00
Aufwand	-99.00	0.00
<b>Ausserordentlicher, einmaliger und periodenfremder Erfolg</b>	<b>563.90</b>	<b>32'300.00</b>
<b>Jahresgewinn</b>	<b>16'750.49</b>	<b>35'270.30</b>

**Schweizerisches Konsumentenforum kf, Bern****ANHANG DER JAHRESRECHNUNG  
(in Schweizer Franken)****Angaben über die in der Jahresrechnung angewandten Grundsätze**

Die vorliegende Jahresrechnung wurde gemäss den Vorschriften des Schweizerischen Gesetzes, insbesondere der Artikel über die kaufmännische Buchführung und Rechnungslegung (Art. 957 bis 962 OR) erstellt.

**Firma sowie Rechtsform und Sitz**

Schweizerisches Konsumentenforum kf mit Sitz in Bern, Verein.

**Anzahl Mitarbeiter****Bandbreite der Vollzeitstellen im Jahresdurchschnitt**

Bis zehn Vollzeitstellen

&gt; 10 bis 50 Vollzeitstellen

&gt; 50 bis 250 Vollzeitstellen

&gt; 250 Vollzeitstellen

31.12.2019  
zutreffend31.12.2018  
zutreffend**Erläuterungen zu ausserordentlichen, einmaligen oder perioden-  
fremden Positionen der Erfolgsrechnung**31.12.2019  
CHF31.12.2018  
CHF

Abschreibung Wertschriften

-99.00

0.00

*Total ausserordentlicher, einmaliger oder periodenfremder Aufwand*

-99.00

0.00

Überschussbeteiligung KTG

658.70

0.00

Forderungsverzicht B. Sigg

0.00

32'300.00

Verschiedene unwesentliche Posten

4.20

0.00

*Total ausserordentlicher, einmaliger oder periodenfremder Ertrag*

662.90

32'300.00

**Total ausserordentlicher, einmaliger oder periodenfremder Erfolg****563.90****32'300.00****Weitere Angaben (Vorjahr)****Angaben zur Fortführungsfähigkeit:**

Der Vorstand und die Geschäftsführung sind der Auffassung, dass sich die getroffenen Massnahmen zur weiteren Verbesserung der Ertragslage des Vereins auch auf das Jahresergebnis 2019 positiv auswirken und die Fortführungsfähigkeit dadurch sichergestellt ist.



**SCHWEIZERISCHES  
KONSUMENTENFORUM kf**

Belpstrasse 11  
3007 Bern  
Tel. 031 380 50 30  
Fax 031 380 50 31  
forum@konsum.ch  
www.konsum.ch