



SCHWEIZERISCHES
KONSUMENTENFORUM kf

Konsumentenforum kf **JAHRESBERICHT 2015**

Vorwort der Präsidentin

Ein bewegtes Jahr liegt hinter uns!

Geschätzte Leserinnen, geschätzte Leser

Im Alltag auf der Geschäftsstelle vergessen wir zu schnell, was wir durch unsere Arbeit bewegen – der Jahresbericht zeigt Ihnen und uns hingegen genau auf, wo und wie sich das kf positionierte und engagierte. Das Jahr 2015 war zweifellos eine grosse Herausforderung für Vorstand und Geschäftsstelle: kein Geschäftsführer mehr, dafür eine schwierige finanzielle und personelle Situation. Damit waren die Voraussetzungen für einen intensiven Herbst mit unzähligen Gesprächen und Strategiesitzungen – notabene nebst dem Tagesgeschäft - gegeben, damit das kf weiterhin seine vielseitigen Aufgaben wahrnehmen konnte. Eine der Massnahmen sah die temporäre Vereinigung zweier Ämter vor; so habe ich nebst dem Präsidium die Geschäftsführung übernommen. Die Präsenz auf der Geschäftsstelle verhilft mir zu vertieften Kenntnissen über Konsumthemen, die so vielfältig und unterschiedlich wie das Leben sind! Dies ist in der Tat eine tolle Erfahrung. Die Mitarbeiter des kf und der Vorstand, aber auch der Fachbeirat unterstützen mich dabei enorm; daher gilt ihnen an dieser Stelle mein grosser Dank.

Welches ist die grösste Herausforderung? Die Finanzen! Nach der dramatischen Reduktion der Bundessubventionen muss es uns gelingen, den fehlenden Betrag aus eigener Kraft zu generieren. Dazu sind wir auf Partner angewiesen: Handel, Wirtschaft, Unternehmen und Industrie sind nebst den Gönnern und Mitgliedern aufgefordert, das liberale Konsumentenforum ebenfalls zu unterstützen, will man die Konsumentenstimmen nicht nur aus der dogmatischen, schutzfordernden Ecke hören. Denn tatsächlich vertritt das kf mindestens die Hälfte aller Konsumenten: nämlich diejenigen, die auf Mündigkeit, Selbständigkeit und gesunden Menschenverstand setzen.

Wir schaffen es!



Babette Sigg Frank, Geschäftsführende Präsidentin kf

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Präsidentin	1		
ÜBER UNS		PROJEKTE	
Leitbild	3	Podiumsdiskussionen	18
Angebot	4	Konsumpreis	20
Geschichte	5	Spitalfinder	21
Organisation	6	Konsumhelden.ch	22
Vorstand	7	"Konsum & Genuss"	24
Geschäftsstelle	8	KOMMUNIKATION	
Beiräte	9	Medienpräsenz	26
Einsitz in Kommissionen und ArG	10	Stellungnahmen	27
Kollektivmitglieder / Kooperationen	12	Publikationen & Umfragen	28
BERATUNG		Pulsmesser	29
Beratungsstelle des Konsumentenforums	14	FINANZEN	
Ombudsstelle E-Commerce	15	Bilanz 2015	31
Ombudsstelle Fleisch	16	Erfolgsrechnung 2015	32
		IMPRESSIONEN	34
		IMPRESSUM	35

Über uns

Leitbild

Das Schweizerische Konsumentenforum kf ist die älteste nationale Konsumentenorganisation. Seitdem das kf seine Arbeit im Jahr 1961 aufgenommen hat, steht es für Konsumentinnen und Konsumenten ein. Es zeichnet sich durch eine unvoreingenommene Haltung, Unabhängigkeit, demokratische Strukturen und eine breite Fachkompetenz aus. Probleme betrachten wir jeweils in ihrem Kontext, was uns zu einem differenzierten, konstruktiven Lösungsansatz führt. Davon profitieren Konsumenten, welche ihre Entscheidungsfreiheit schätzen und aufgrund sachlicher Informationen durch die Konsumgesellschaft navigieren.

Unsere fundierte und zeitgemässe Arbeits- und Kommunikationsweise macht uns zu einem respektierten Partner mit hoher Glaubwürdigkeit. Stakeholder des Schweizerischen Konsumentenforums kf sind neben den Konsumenten auch Medien, Verbände und Behörden, die Politik sowie die Anbieter am Markt.

Im Verständnis des Schweizerischen Konsumentenforums kf bringt ein funktionierender Wettbewerb für Konsumenten sowohl vorteilhaftere Preise wie auch passende Angebote. Durch gesetzliche Regulierung sind einzig die Rahmenbedingungen festzulegen, nicht aber das Angebot. Wir sind überzeugt davon, dass Information der allerbeste Schutz ist, den der anspruchsvolle Schweizer Konsument braucht. Das kf macht sich stark für Konsumenten, respektiert deren Entscheidungsfreiheit und schafft Vertrauen durch sein Angebot.



Über uns

Angebot

Wir setzen uns ein für liberale und direkt-demokratische Grundstrukturen in der Schweiz und informieren die Öffentlichkeit aktiv und professionell über konsumrelevante Themen. Drei einfache Schlagworte bringen auf den Punkt, wie das kf die Entscheidungsfreiheit der Konsumenten wahren will und Transparenz herstellen möchte:



INFORMATION

statt Bevormundung

Aktive Kommunikation und Information, welche zur Entscheidungsfindung beim Konsumieren beiträgt, sind gesetzliche Aufträge an das kf. Wir informieren laufend über diverse Kanäle und mittels unterschiedlichen Anlässen.



BERATUNG

statt Belehrung

Auf Ersuchen der Konsumenten berät das kf fachmännisch zu Fragen des Konsums. Unsere Beratungsstelle ist jeweils morgens erreichbar und bietet günstig Hilfe an.



DIALOG

statt Konfrontation

Bei Bund, Behörden, Parteien und weiteren Organisationen steht das kf für die Interessen der Konsumenten ein.



Über uns

Geschichte

Am 1. Dezember 1961 gründeten 13 Frauenzentralen und elf gesamtschweizerische Frauenverbände das "Konsumentinnenforum Schweiz". Erste Präsidentin wurde Yvonne Rudolf-Benoit. Das Ziel war von Anfang an Information für kritische Konsumentinnen. Themen waren Tests um Öle, Fette und Margarine, Phosphate in Waschmitteln, Gewässerschutz, das Spritzen und Düngen von Obst und die Qualitätsbezeichnung.

1969 wurde die Zeitschrift „prüf mit“ lanciert, die ihre Auflage bis ins Jahr 1991 auf eine Auflage von 38'000 Exemplaren ausbauen konnte.

Zu den grössten Erfolgen zählen die Annahme der ersten Preisüberwacher-Initiative, die Durchsetzung des Verbots von Phosphaten in Waschmitteln und die zweite Preisüberwacher-Initiative während der 80er Jahre, welche über 100'000 Unterschriften brachte.

1998 stimmten an der Generalversammlung die Mitglieder der Namensänderung zu: Aus dem Konsumentinnenforum wurde das Konsumentenforum kf.

2005 erschien zum ersten Mal die repräsentative Studie „Sorgenbarometer“ (seit 2009 "Pulsmesser" genannt), welche jährlich die Sorgen der Schweizerinnen und Schweizer abfragt.

Im Oktober 2009 verlegte das kf die Geschäftsstelle nach Bern, um näher bei Politik und Verwaltung zu sein. Das kf befindet sich seither mitten in der Berner Innenstadt und somit direkt am Puls des politischen Geschehens. Mit dem Umzug nach Bern war ein Ausbau der Service-Leistungen verbunden.

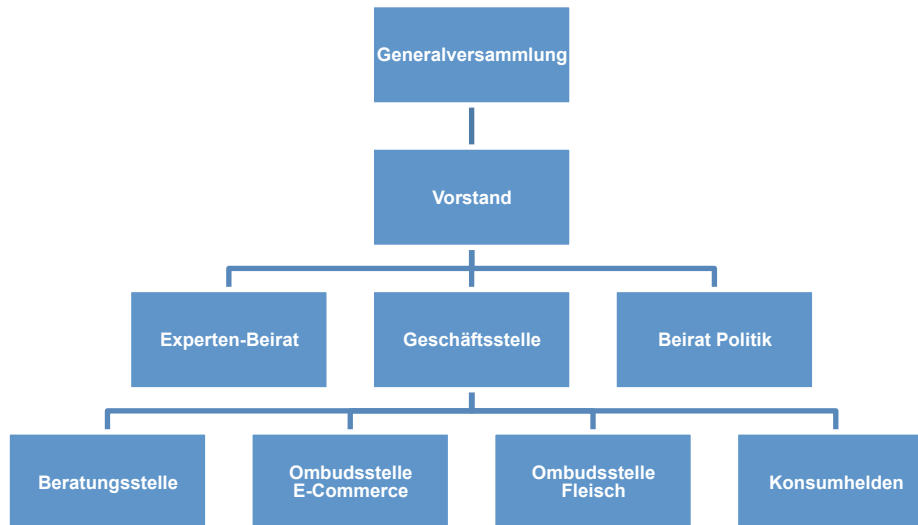
Mit einem behutsam modernisierten Auftritt der Marke kann das kf im 2016 sein 55-jähriges Bestehen feiern.

Über uns

Organisation

Das Konsumentenforum kf ist ein Verein nach Artikel 60 ff ZGB. Mitglieder sind natürliche Personen als Einzelmitglieder. Juristische Personen gelten als Kollektivmitglieder. Zusammen bilden diese die Generalversammlung.

Neben dem Verein besteht die Stiftung





Über uns

Vorstand



Babette Sigg Frank
Präsidentin
Dossier Konsumentenrechte



Anna Barbara Eisl-Rothenhäusler
Dossier Ernährung



Liliane Legrand
Dossier Gesundheitswesen



Petra Rohner
Ombudsfrau E-Commerce
Dossier Informationsgesellschaft



Susanne Staub
Dossier Landwirtschaft



Blanca Ramer
Dossier Energie, Mobilität, Technologie

Rücktritte: **Sybil Anwander** (Dossier Nachhaltigkeit; bis April)
Liza Andrea Kuster (Präsidentin Konsumhelden, Beisitzerin; bis April)

Über uns

Geschäftsstelle



Michel Rudin
Geschäftsführer (bis August)



Cristian Torrado
Rechtsberater



Andrea Tritten
Administrationsverantwortliche



Giulia Maurer
Rechtsberaterin (seit September)



Jan Ramseyer
Projektverantwortlicher



Patrick Hischier
Kommunikationsverantwortlicher

Im Laufe des Jahres verliessen folgende Mitarbeiter das kf:

Zorica Selimi, Sachbearbeiterin Administration (August 2013 - Januar 2015)

Michel Rudin, Geschäftsführer (April 2012 - August 2015)

Joana Nedeltcheva, Rechtsberaterin (April 2014 - September 2015)

Über uns

Beiräte

Als Fach- und Kompetenzgremium steht dem kf ein **Expertenbeirat** zur Seite, dessen Mitglieder dem kf ihre Expertise zur Verfügung stellen.

Heinz Beer	Energie, Nachhaltigkeit
Verena Bergmann / Ivo Gut	Mehrwertsteuer
Eva Brechtbühl	Tourismus
Felix Frey	Energie
Ursula Gross Leemann	Recht
Hanspeter Häni	Banken, Finanzen
Margrit Kessler	Gesundheitswesen
Marc Müller	Versicherungen
Blanca Ramer-Stäubli	Politik, Energie
Pascal Rudin	Kinder- und Jugendrecht
Beda Stadler	Immunologie, Gesundheitswesen, Kochen
Peter Sutterlütli	Post, Service Public
Ursula Trüeb	Lebensmittel
Gabriela Winkler	Energie
Paul Zwiker	Obstsäfte, Lebensmittel

Seit September 2014 verfügt das kf zudem über einen **breit abgestützten politischen Beirat**. Nicht weniger als fünf Parteien sind vertreten in diesem Gremium, durch welches das kf die Konsumenteninteressen auch im Bundeshaus besser vertreten kann. Einsitz im Polit-Beirat haben aktuell folgende Nationalräte: Tiana Moser (glp), Beat Flach (glp), Sebastian Frehner (SVP), Alois Gmür (CVP), Bernhard Guhl (BDP), Christian Wasserfallen (FDP). Alle schafften im Herbst 2015 die Wiederwahl in den Nationalrat.

Über uns

Einsitz in Kommissionen und Arbeitsgruppen im 2015

Die Vorstandsmitglieder, Mitarbeiter und die Beiräte bringen die Stimme der Konsumenten in verschiedenen Kommissionen und Arbeitsgruppen ein. Durch dieses Engagement können dienliche Lösungen erarbeitet werden. Nachfolgend eine Übersicht:

HANDEL, WETTBEWERB

Kommission

- Steuerungsgruppe Allianz gegen Handelshemmnisse
- Fachzentrum für Fragen der Ein- und Ausfuhr von Früchten (FZ-EAF)
- Arbeitsgruppe Markt, Swisspatat
- Eidg. Kommission für Konsumentenfragen (EKK)
- Verband der Direktverkaufsfirmen (VDF)
- Konsultativgremium Mehrwertsteuer
- Schweizerische Lauterkeitskommission
- Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman

Vertreter kf

Babette Sigg*
Susanne Staub
Susanne Staub
Babette Sigg
Petra Rohner
Verena Bergmann
Ursula Gross
Leemann
Franziska Troesch

ENERGIE, KOMMUNIKATION

Kommission

- Arbeitsgruppe zur „Erarbeitung der Richtlinie zum Stand der Technik VREG“, BAFU
- Arbeitsgruppe zur Revision Stromversorgungsgesetz, BFE
- Kernteam energyday
- Kommunikation energyday
- Forschungsstiftung Mobilfunkkommunikation
- Ökobeirat FEA
- Stiftung Ombudscom
- Vorstand der eae-Agentur
- Verein für umweltgerechte Energie
- Beirat Energieforum Schweiz

Vertreter kf

Heinz Beer

Heinz Beer
Heinz Beer
Patrick Hischier
Babette Sigg
Blanca Ramer*
Babette Sigg*
Babette Sigg*
Patrick Hischier
Gabriela Winkler

* bis Mai 2015 Michel Rudin

ERNÄHRUNG

Kommission

- Fachausschuss für Gemüse
- Schweizerischer Obstverband
- Plattform Nachhaltigkeit, Proviande
- Eidg. Kommission für internationale Lebensmittelsicherheit (EKIL)
- Schweizerische Stiftung der Kakao- und Schokoladewirtschaft
- Interessenvertretung der Schweizer Konsumentenorganisationen im Codex Alimentarius

Vertreter kf

Susanne Staub
Susanne Staub
Susanne Staub
Babette Sigg*

Babette Sigg

Ursula Trüeb

GESUNDHEIT

Kommission

- Advisory Board Berner Fachhochschule
- Schweiz. Arbeitsgemeinschaft für Patienten-Interessen (SAPI)
- Begleitgruppe Bundesgesetz über das elektronische Patientendossier EPDG, BAG
- Hermann-Herzer-Stiftung
- Arbeitsgruppe Strategien der Antibiotikaresistenzen, BAG

Vertreter kf

Liliane Legrand

Marianne
Cserhati &
Liliane Legrand
Liliane Legrand

Babette Sigg

Urs Klemm

DIVERSE

- Textilverband Ginetex Schweiz
- Task Force Feuerbrandbekämpfung des Kantons Aargau
- Kommission Internationales, Avenir Social
- Working Group Children Without Parental Care, ChildRightsConnect
- Representative to the United Nations, International Federation of Social Workers
- Kundenbeirat SBB (bis Mai 2015)

Petra Rohner
Urs Klemm

Pascal Rudin

Pascal Rudin

Pascal Rudin

Michel Rudin

- Arbeitsgruppe IG Agrarpolitik Schweiz (IGAS) Begleitmassnahmen
- Arbeitsgruppe IGAS Qualitätsstrategie
- Eidg. Fachkommission für biologische Sicherheit (EFBS)
- KEP&Mail, Verband der Privaten Postdienstleister
- Ombudsstelle PSE (Textilpflege Schweiz, Swiss Fashion Stores, CH-Konsumentenorganisationen)

Urs Klemm

Urs Klemm

Urs Klemm

Peter Sutterlüti

Marianne
Cserhati

Über uns

Kollektivmitglieder / Kooperationen

Durch die dem kf angeschlossenen Kollektivmitglieder können noch grössere Kreise erreicht werden. Daneben unterhält das Konsumentenforum themenspezifische Kooperationen mit **Foodle.ch** und **Stop Piracy**, dem gemeinnützigen Verein zur Information über Produktpiraterie und -fälschung.



Alliance F
Bund Schweizerischer
Frauenorganisationen



FORUM elle
Schweiz. Bund der
Migros-
Genossenschafterinnen



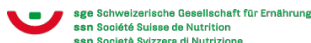
**CVP Frauen
Schweiz**



**FDP.Die Liberalen
Frauen**



SPO
Stiftung SPO
Patientenschutz



SGE
Schweiz. Gesellschaft
für Ernährung



SKW
Schweiz. Kosmetik-
und
Waschmittelverband



Beratung

Beratungsstelle des Konsumentenforums kf

Das Konsumentenforum kf führt seit seinen Anfängen eine Beratungsstelle. Während in den Anfangsjahren meist Fragen aus dem Alltag einer Hausfrau gestellt wurden, sind es heute eher Rechtsfragen. Dank dem Wissen unserer Expertenbeiräte werden aber nach wie vor auch Fragen zur Haltbarkeit und Lagerung von Lebensmitteln gestellt oder Meinungen über bestimmte Produkte eingeholt.

Die kf Rechtsberater (rechts im Bild) verzeichnen mehr und mehr Fälle zum Thema Onlinehandel. Nicht erfüllte Verträge, Telefonmarketing oder Fragen über Abonnemente stellen weitere häufige Aufgabenfelder dar.

Die Beratungsstelle wurde einige Jahre kostenlos auch für Nicht-Mitglieder angeboten. Finanziert wurde der Dienst über die kf Stiftung. Seit Ende 2015 ist der Dienst für Nicht-Mitglieder wieder kostenpflichtig - allerdings plafoniert auf Fr. 90.- pro Fall. Die Erstberatung bleibt weiterhin kostenfrei.

Konsumentenforum kf
Rechtsberatung
Belpstrasse 11
3007 Bern

Beratungszeiten: MO-FR, 8:30 - 11:30 Uhr

Tel.: 031 / 380 50 34

E-Mail: kfberatung@konsum.ch





Beratung

Ombudsstelle E-Commerce

Die im November 2013 gegründete und der Rechtsberatung des Konsumentenforums kf angeschlossene Ombudsstelle E-Commerce entspricht einem wichtigen Konsumentenbedürfnis. Der Anteil des Onlinehandels wird Jahr für Jahr grösser – was sich nicht zuletzt auch in den stetig steigenden Fallzahlen der Ombudsstelle bemerkbar macht. Diese fungiert als Anlaufstelle für unzufriedene Konsumenten, die im Austausch mit den Händlern keinen Konsens finden konnten und einen aussergerichtlichen Vergleich anstreben.

Ombudsfrau Petra Rohner (Bild) und die Rechtsberater verzeichneten 2015 mehr als tausend Fälle. Dabei ging es beispielsweise um betrügerische Händler und gefälschte Waren, Probleme mit Warenlieferung, Zahlungsstreitigkeiten, Unklarheiten in Garantiefragen oder auch Retourenprobleme. Es gab Beschwerden aus unterschiedlichen Branchen, wobei vor allem Bekleidung, Möbel und Reisen herausstachen, aber auch der Privatversand nach Auktionen erzeugte Anfragen.



Ombudsstelle E-Commerce
c/o Konsumentenforum kf
Belpstrasse 11
3007 Bern

Beratungszeiten: MO-FR, 8:30 - 11:30 Uhr

Tel.: 031 / 380 50 39

E-Mail: ombudsstelle@konsum.ch

Beratung

Ombudsstelle Fleisch

Nachdem zu Beginn des Jahres 2015 gleich zwei Täuschungsfälle aus der Fleischwirtschaft bekannt wurden, zeigten sich Konsumenten verärgert und verunsichert. Obwohl es sich bei den Fehlern nicht um Verbandsmitglieder handelte, reagierte der Branchenverband Schweizerischer Fleisch-Fachverband (SFF) umgehend. Nach einigen Gesprächen war die Zusammenarbeit mit dem Konsumentenforum kf geregelt, und am 29. April konnte die Ombudsstelle Fleisch ihre Arbeit aufnehmen.

Die neue Ombudsstelle Fleisch mit ihrem Ombudsman Balz Horber (Bild) soll neutral zwischen Konsumenten, Mitarbeitern und Unternehmen vermitteln. Die Ombudsstelle Fleisch hat zum Ziel, Konsumenten eine Anlaufstelle im Bereich Fleisch zu geben. Sie dient auch als Ansprechstelle für allfällige Whistleblower. Mittels dieser neutralen Vermittlungsinstanz soll in Streitfällen in einer Mediation der Gang vor Gericht möglichst umgangen werden können.

Bis Ende 2015 ging wöchentlich im Schnitt eine Anfrage ein, darunter auch eine Handvoll Fälle von Whistleblowing. Sämtliche Verfahren konnten dank der Vermittlung der Ombudsstelle Fleisch einvernehmlich abgeschlossen werden.



Ombudsstelle Fleisch
c/o Konsumentenforum kf
Belpstrasse 11
3007 Bern

Beratungszeiten: MO-FR, 8:30 - 11:30 Uhr

Tel.: 031 / 380 50 39

E-Mail: fleisch@konsum.ch



Projekte

Podiumsdiskussionen 2015

kf Podium „Wo positioniert sich der Onlinehandel?“ am 14. Februar 2015, muba, Basel



Das Konsumentenforum organisierte erstmals Podiumsdiskussionen an der Basler muba. Die Konsumhelden stellten sich am Start-Wochenende vor, am Valentinstag wurde mit Experten zu Versandhandel (Patrick Kessler, VSV) und Internetpiraterie (Lukas Lüthi, STOP PIRACY) über die Entwicklung des Onlinehandels diskutiert. Die Experten waren sich einig, dass E-Commerce das Einkaufen verändert hat. Trotz des stetig steigenden Handelsvolumens über Online-Kanäle behalte der klassische Handel seine Berechtigung, so

Petra Rohner, Ombudsfrau E-Commerce. Wichtig sei es, den Erlebnisharakter im Laden wieder hervorzuheben.

kf Podium "Konsum mit Genuss" an der GV am 19. Mai 2015, „Altes Tramdepot“, Bern

Im Anschluss an die GV wurde unter der Moderation von Andreas Valda ("Der Bund"/ "Tages-Anzeiger") ein Podium zum Thema "Konsum mit Genuss" abgehalten. Das Redner-Panel war äusserst breit und qualifiziert mit Annette Matzke (Public Health Schweiz), Marcel Kreber (Direktor Schweizer Brauerei-Verband), Philipp Hadorn (Präsident Blaues Kreuz Schweiz), Henrike Schneider (Schweizer Gewerbeverband) sowie der kf-Präsidentin Babette Sigg. Rasch zeigte sich, dass das Thema Genuss ein schwierig zu vermittelndes ist: Die Diskussion führte immer wieder hin zu Risiken oder Konsequenzen – statt den Genuss selbst genauer unter die Lupe zu nehmen. Dass beim Beschreiben vom Verschaffen oder Erleben von Genuss offensichtlich häufig eine Verteidigungshaltung eingenommen wird, demonstrierte eindeutig das Stigma, welches Konsum vielerorts angeheftet wird. Es besteht also noch viel Diskussionsbedarf.



kf Podium „Schlechtes Gewissen wegen Konsum?“ am 12. Oktober 2015, OLMA, St. Gallen



Das traditionelle Podium des Konsumentenforums kf an der Olma in St. Gallen thematisierte das sogenannte "Nudging" (Anstupsen zu erwünschtem Verhalten). Die Experten Urs Furrer (Direktor Chocosuisse), Gerhard Fehr (CEO FehrAdvice & Partners AG), Prof. Thomas Brunner (Berner Fachhochschule) und Elsbeth Mettler (Swiss Tavolata) diskutierten mit NZZ-Journalistin Claudia Wirz darüber, wie und wann überhaupt Konsumenten dazu gebracht werden dürfen, sich 'besser' zu verhalten. Nudging sei wirksam - stehe aber im Widerspruch zum Bild des Menschen, der die Kontrolle über sich und seine Entscheidungen behalten möchte.

kf Podium "Konsum & Abfall" am 21. November 2015, Kino „Rex“, Bern

Der Spannungsbogen bis zur Preisübergabe für die Gewinner des Konsumpreises 2015 wurde im vergangenen Jahr zusätzlich bemüht durch ein vorangehendes Podium zum Thema. Die Experten Saskia Sanders (Bundesamt für Umwelt), Josef Jans (Sinnvoll Gastro) und Alexander Rohner (Konsumhelden) sprachen mit kf-Präsidentin Babette Sigg über konkrete Massnahmen für mehr Genuss bei weniger Abfall.



kf Podium „Genuss - trotz eingeschränkter Mobilität?“ am 28. November 2015, SwissHandicap, Luzern



Das Konsumentenforum kf fragte an der SwissHandicap anlässlich seiner Podiumsdiskussion, was im Transportwesen verbessert werden müsste, damit auch Menschen mit eingeschränkter Mobilität am Alltag teilnehmen können. Oft mahlen die Mühlen der Legislative langsam, und behinderte Menschen warten (zu) lange, bis sich auf diesem Weg etwas für sie verbessert. De facto habe vor allem die Verbreitung der Rollkoffer viel mehr geholfen, dass Hindernisse für Reisende abgebaut worden seien, so die überraschende These von Julien Jaeckle, Direktor von Integration Handicap. Zusammen mit einem Vertreter der SBB und der wegen einer Immunkrankheit direkt betroffenen Bloggerin Andrea Jerger wurden am von NZZ-Journalistin Claudia Wirz moderierten Podium in Luzern Errungenschaften und Baustellen offengelegt.

Projekte

Konsumpreis 2015

Der Konsumpreis der Ausgabe 2015 kennt seine Sieger. Die herausfordernde Ausgabe, das Thema „Genuss und Abfall“ in Kurzfilmform aufzugreifen, hat in den Augen der Jury Chon-Dat Nguyens Kurzfilm „Zurück zum Absender“ am besten gelöst. Den mit 4000.- Franken dotierten Hauptpreis verdiente sich der Kurzfilm für seine aufwendige Machart und das kluge Storytelling. Auf dem mit Fr. 2000.- dotierten zweiten Rang landete der Ultra-Kurz-Film „Capacities“ von Chris Brandl. Auf dem dritten Platz reihte sich „Du bist der Wandel“ von Jan Pegoraro ein. Derjenige Film, der in den Augen der Jury wie kein anderer Film ein junges, urbanes Publikum anzusprechen vermochte. „Du bist der Wandel“ heimste in einem bis zuletzt offenen Wettkampf auch den Publikumspreis für die meisten Likes ein.

Neben dem bereits bisher durchgeführten Filmwettbewerb wurde der Konsumpreis um den von der IG für saubere Umwelt (IGSU) gestifteten Konsumentenstory-Preis erweitert. Im kürzlich wieder eröffneten Kino Rex in Bern überreichte Projektleiter Jan Ramseyer den mit Fr. 1000.- dotierten ersten Konsumentenstory-Preis an die „Trash Angels“ der Mobilen Jugendarbeit Basel und Riehen für deren vorbildliche Aufklärungsarbeit zum Thema.

Mehr Informationen auf der Website
www.konsumpreis.ch



Projekte

Spitalfinder

Seit der Änderung des Gesetzes gilt die freie Spitalwahl. Davon machen immer mehr Patienten Gebrauch: Pro Jahr entstand zuletzt ein Rechnungsbetrag von circa 1 Mia. Franken, der an Spitäler ausserhalb des Wohnkantons ging. Gerade bei der Gesundheit möchten wir die bestmögliche Qualität. Wo diese tatsächlich zu finden ist, zeigt künftig der von santésuisse und Konsumentenforum kf entwickelte Spitalfinder.ch.



Bei der Präsentation dieses Web-Tools am 18. November 2015 verriet Verena Nold, Direktorin von santésuisse, dass die Idee dazu schon lange bestand. Die Daten aus den Spitälern wären eigentlich vorhanden – allerdings an verschiedenen Orten und für Laien oftmals nicht auffindbar oder kaum interpretierbar. Was die Qualitätsmessung anging, so stand für die Macher des Spitalfinders die Beantwortung der Frage „Was bewirkt die Behandlung?“ im Zentrum. Massgebend sei demnach die Ergebnisqualität. Der Spitalfinder soll aber auch Anreize schaffen, um die Leistungserbringer dazu zu bewegen, ihre Qualität laufend zu verbessern. Babette Sigg, Präsidentin des Konsumentenforums kf, sprach vom langfristig hohen Nutzen für Versicherte: „Durch die erleichterte Vergleichbarkeit sollte der Anreiz bestehen, sich als Spital weiter verbessern zu wollen und die bestmögliche Qualität zu erreichen. Ein Umstand, wovon schliesslich wieder die Patienten profitieren werden.“

Alles in allem bedeutet der Spitalfinder ein neues Mass an Transparenz: „Der Spitalfinder liefert wichtige Entscheidungsgrundlage für die Spitalwahl. Es ist der Versuch, möglichst vollständig zu sein – es fehlen aber z.B. Geburten. Dies wird künftig noch implementiert“, so Nold.

Weitere Infos sind zu finden auf www.spitalfinder.ch.



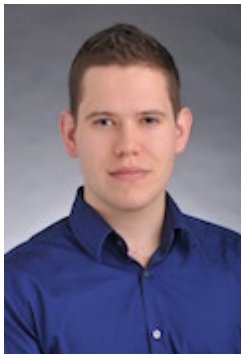
Projekte

Konsumhelden.ch



Die Konsumhelden wurden am 22. September 2013 vom Konsumentenforum kf aus der Taufe gehoben. Ziel des Projekts war von Beginn an, Konsumthemen auch an ein jüngeres Publikum heranzutragen, denn scheinbar alltägliche Themen wie Ernährung, Kleidung, Unterhaltung oder Verschuldung beschäftigen alle. Die Konsumhelden kommunizieren dabei in erster Linie online in Form von Blogs auf der eigenen Website www.konsumhelden.ch.

Eben diese Website erhielt an Ostern 2015 dank der Zusammenarbeit mit dem Team von duckstance.com aus Zürich ein rundum erneuertes Erscheinungsbild. Daneben wurde auch das Logo überarbeitet. Seit der Lancierung der Konsumhelden haben die Blogger um die Gründungspräsidentin Liza Andrea Kuster regelmässig Blogs verfasst und online gestellt, sodass bis Ende 2015 ein Archiv mit über 100 hilfreichen und interessanten Einträgen zu diversen Konsumthemen entstanden ist. Neu verfügen die Konsumhelden auch über einen Instagram-Account.



Auch das Team der Konsumhelden hat eine Neuerung erfahren: Alexander Rohner (Bild) löste LizAn Kuster als Präsident ab. LizAn ist in den Philippinen erfolgreich als Unternehmerin gestartet und bleibt den Konsumhelden als Bloggerin erhalten. Daneben konnten bereits weitere Schreibwillige als Blogger registriert werden. Wer selbst Blogs verfassen oder auch einfach mitdiskutieren möchte, kann das seit dem Website-Relaunch deutlich einfacher tun.

Die Konsumhelden konnten nicht nur auf den Online-Kanälen ihre Präsenz ausbauen. Neben der weitergeführten Zusammenarbeit mit dem Konsumentenforum kf für den Konsumpreis traten die Konsumhelden über das ganze Jahr verteilt schweizweit auf. Die Migros-Frauen, das "Forum elle", buchte Alexander Rohner für eine Vortragsreihe zum Thema "Foodwaste". An der Basler Mustermesse muba stellten die Konsumhelden sich und ihren Blog vor. Am meisten Aufmerksamkeit erhielten die Konsumhelden allerdings eindeutig

während des Sommers. Unterstützt von MTV mobile konnte für eine Reihe von Musik-Festivals Pässe verlost werden. Diese Gewinnspiele führten zu enormen Reichweiten und Zugewinnen auf den sozialen Medien. Die Konsumhelden selbst berichteten an den Festivals von aktuellen Trends und sorgten dank Interviews mit Musikern für markant höhere Besucherzahlen auf der Website.

Dennoch waren andere Beiträge auf dem Blog noch weitaus beliebter. Der Blogpost mit dem Vergleich der Schweizer Handy-Abos für Jugendliche wurde tausendfach angeklickt. Auch Beiträge über Kleidung - nicht zuletzt wegen des Themenmonats "Fair Fashion" im September - sind prominent vertreten im Ranking.



Projekte

"Konsum & Genuss"

Das Konsumentenforum kf registrierte im Lauf der letzten Jahre eine schwindende Fähigkeit für das bewusste, reueleose Geniessen. Das Konsumentenforum kf plädiert dafür, dass jede und jeder geniessen können soll - ohne wegen oktroyierter Denkmuster jeweils gleich ein schlechtes Gewissen zu bekommen. Dabei geht es dem kf nicht darum, ungehemmten und rücksichtslosen Konsum zu propagieren, sondern dem gesunden Menschenverstand Platz zu lassen. Dank seiner Rolle als Brückenbauer ist das kf sich gewöhnt, Wogen zu glätten und Exzesse oder Extreme anzuprangern. Ein Extrem wird aber vor allem im sogenannten "Nudging" ausgemacht: In ihrer schieren Masse bewirken die unzähligen gut gemeinte Studien mittlerweile das Gegenteil von dem, was sie erreichen möchten: Die Flut an Empfehlungen führt letztendlich zur Verunsicherung oder sogar zu einer Verweigerungshaltung der Konsumenten.

Um das Thema Genuss wieder positiver zu besetzen, hat das kf eine mehrjährige Kampagne gestartet. Früh im Jahr 2015 wurden Gesprächsrunden mit verschiedenen Verbänden und Anbietern aufgenommen. Den öffentlichen Auftakt der Kampagne markierte die Präsentation der Resultate einer repräsentativen Studie darüber, wie Schweizer Konsumenten zu Genussmitteln stehen und was für sie Genuss bedeutet. Am meisten beeindruckten die 92%, die sich einig darin waren, dass Genuss ihre psychische Gesundheit positiv beeinflusse. Nur gerade fünf Personen aus dem Panel gaben an, dass Genuss ihre Psyche negativ beeinflusse. Genuss bietet stärker als vermutet auch positive Effekte für die Physis: Nur der kleine Anteil von 8% war der Meinung, dass sich Genuss negativ auswirke. Dieser Wert steht diametral zum häufig lasterhaften Bild, welches das Geniessen besitzt. Die Deutlichkeit der Aussage legt nahe, dass Genussförderung bestimmt auch Gesundheitsförderung wäre.





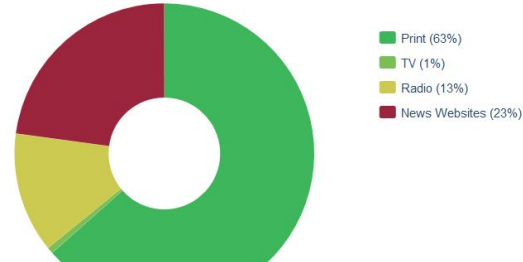
Kommunikation

Medienpräsenz

Das Konsumentenforum kf erfreute sich 2015 einer insgesamt gestiegenen Medienpräsenz. Vor allem die Print-Medien nahmen gerne entweder Aussagen aus einer der rund 30 Medienmitteilungen oder aus den Newslettern auf oder gelangten mit Fragen an das kf. Auch Radiostationen schätzten die kompetenten Auskünfte zu diversen Themen und wandten sich regelmässig ans kf. Auftritte im TV blieben auf regionale Sender beschränkt. (siehe Grafik rechts mit der Verteilung nach Kanälen)

Grosse Resonanz lösten insbesondere die Story um zu viel bezahlte Fahrzeugprämien wegen der Euro-Schwäche (vgl. Blick-Titelstory vom 14. September rechts), schon fast traditionell die Ergebnisse des Pulsmessers, Kommentare zum öV und insbesondere dem SwissPass oder auch Empfehlungen zum Vorweihnachtsgeschäft aus.

Auf Social Media konnte die Anzahl Likes und Follower auf Facebook und Twitter laufend und im Fall von Twitter markant erhöht werden. Insbesondere der Twitter-Account gewann an Gewicht. Nicht zuletzt aufgrund der Partizipation beim Abstimmungskampf zur Volksinitiative "Energie- statt Mehrwertsteuer" stieg der Klout-Score. Das Konsumentenforum kf wurde erfreulicherweise kein Opfer von Shit Storms!



Keine Prämien-Reduktion trotz billigerer Ersatzteile
Autoversicherer knöpfen uns 500 Millionen zu viel ab!

Blick.ch Umfrage
Halten Sie schon einmal den Versicherer gewechselt?

VERSICHERUNG

Der starke Franken hat auch Vorteile. Wer in die Schweiz importiert, muss sich den Frankenkurs im Januar von um bis zu 15 Prozent im Vergleich zum Euro. Zum Beispiel bei Auto-Ersatzteilen, die mehrheitlich aus dem Ausland kommen. Wer sein Auto reparieren lassen muss, sollte jetzt weniger bezahlen. Doch die Autoversicherer geben diesen Vorteil nicht weiter. Laut Schätzungen von Marc Müller, Versicherungs- und Leiter der Konsumentenforum (kf), handelt es sich um eine halbe Milliarde Franken. KF-Präsidenten: haben

Sigg fordert jetzt eine flächendeckende Prämienreduktion. Fehlt Schenewy, Versichererpreise keine Vergleichsdaten. Bisher die For-derung grundsätzlich gerech-ter. Er empfiehlt aber den Kunden, die Versicherung zu wechseln. So könne man meis-tens Geld sparen. Allerdings problematisch daran liegt nicht die Prämie, sondern die Kosten der Reparatur. Wie er seit Frühling für Neuanfragen üblich ist.

Aber: Wie eine BLICK-Umfrage bei den acht grössten Ver-sicherern zeigt, kommt eine Prä-mienreduktion für sie nicht in Frage. Sie schoben den Schwe-zen Power des Garagisten zu. Die Kosten für Ersatzteile machen nur einen kleinen Teil der Repa-raturkosten aus. «Eine massive Prämienreduktion wäre nur mög-lich, wenn auch die sonstigen Kosten, wie die Lohnkosten der Carrosserie-Spangier, ebenfalls abnimmt würden», will ein Allianz-Sprecher mit. Und die Zurich-Versicherung scherzt: «Im Bereich der Repa-raturen sind die Kosten der Er-satzteile aus dem Ausland zwar leicht gesunken. Dafür sind die Schadenanteile der Ge-raten eher gestiegen».

Der Verband der Garagisten (AGV) lässt sich das nicht ge-fallen. Die Aussage, dass der Arbeitsanteil bei Schaden-reparaturen ein den grössten Teil der Kosten ausmache als die Ersatzteile, könne wir so nicht bestätigen», schreibt ein Spre-cher. Im Übrigen sei die Behaup-tung falsch, dass die Schaden-anteile in den Garagen gesen-ken seien.

Der AGV gebe den Schwa-zen Power weiter an die Auto-versicherer. Diese hätten die Lohnpreise der Ersatzteile an-

Wann Sie Kündigen können

Fluss Möglichkeiten gibt es, die Autoversicherung zu wechseln. Nach einem Schadenfall können Sie Ihre Zeit, wenn die Übernahme der Schadenkosten bestä-tigt ist. Beim Fahrzeug- oder Halterwechsel kann der Vertrag fristlos gekündigt werden. Wenn die Versiche-

Vertrag bis Ende des Ver-sicherungsjahres auf gelöst werden. In den meisten Fäl-len wird die Versicherung nach Ende der Mindestver-tragslaufzeit gekündigt. «Dabei ist eine Kündigungs-frist einzuhalten, die in der Regel drei Monate beträgt, bis zu sechs und zwölf Mo-

Kommunikation

Stellungnahmen

Im Zuge der Vernehmlassungen des Bundes erhält das Konsumentenforum kf regelmässig die Gelegenheit, sich zu verschiedenen Gesetzesentwürfen zu äussern. 2015 wurde von dieser Möglichkeit etwas öfter als in den vorangegangenen Jahren Gebrauch gemacht. Dabei konnte das kf immer wieder auf die Fachkompetenz seines Beirats setzen.

19. Jan. 2015	Agrarpaket Frühling 2015: Antibiotikahaltige Leistungsförderer zu deklarieren
27. Jan. 2015	Strommarktöffnung: Thematik der "Prosumenten" mitberücksichtigen
05. Feb. 2015	Energieverordnung (EnV): Übernahme der Energieeffizienz-Anforderungen der EU
23. Mrz. 2015	Teilrevision der Tierarzneimittelverordnung TAMV
30. Mrz. 2015	Konsumkreditgesetz braucht keinen staatlichen Höchstzins
31. Mrz. 2015	Erhöhung der Trassenpreise
14. Apr. 2015	Ernährungssicherheits-Initiative: kf bevorzugt Gegenentwurf
30. Apr. 2015	Importierte Fischerei-Erzeugnisse: Schritthalten mit EU-Verordnungen
08. Jun. 2015	Littering: Bussen nur als ultima ratio
11. Jun. 2015	Fragenkatalog über ein Klima- und Energielenkungssystem
18. Jun. 2015	Agrarpaket Herbst 2015: Administrative Vereinfachung erwünscht
25. Jun. 2015	Energieeffizienz-Etiketten auch für Elektrofahrzeuge
02. Jul. 2015	Neue Krankenversicherungsaufsichtsverordnung KVAV verursachte zu viel Bürokratie
13. Aug. 2015	Anerkennung zur Pflegeverantwortung soll dezentral geschehen
24. Nov. 2015	RTVV: Weg von Gerätetabellisierung hin zu Haushaltseinheiten
01. Dez. 2015	Fernmeldedienstverordnung FDV: Neuer Katalog mit Grundversorgungsauftrag okay

Kommunikation

Publikationen & Umfragen

Das Konsumentenforum kf informiert nicht nur über seine Website, Mailings oder via den Medien, sondern publiziert auch immer wieder nützliche Merkblätter. Zu Beginn des Jahres 2015 erschien die **Broschüre "Energie-effiziente Reinigung"**, welche entstand, da Energieetiketten nun auch für Staubsauger obligatorisch wurden. Das Merkblatt steht auf der kf-Website zum kostenlosen Download bereit.

Neben spontanen Strassenumfragen (siehe dazu den kf-Youtube-Kanal) erfasst das Konsumentenforum kf die Meinung der Schweizer Bevölkerung zu bestimmten Themen häufig über Umfragen. Medial gut aufgenommen wurden anfangs September jene Ergebnisse zur **repräsentativen Umfrage über das Genussverhalten**. Nach den Voraussetzungen für Genuss gefragt, war es mit 41% beinahe die Top-Antwort, dass keine speziellen Voraussetzungen nötig seien – wobei dies für Frauen (45%) signifikant mehr zutrifft als für Männer (36%). Für die meisten Befragten (43%) – und dies ist wichtiger, je jünger die Befragten waren – ist es hingegen so, dass sie in Stimmung sein müssen fürs Geniessen, dabei spielt die Begleitung nur noch für 18% der Befragten eine Rolle. Ort (5%) und Zeit (3%) sind lediglich noch marginal für das Zustandekommen von Genuss. Für Männer (35%) spielt die Aufmachung des zu Geniessenden eine deutlich wichtigere Rolle als für Frauen (29%) und Junge (24%). Dass etwas ansprechend daherkommt, wird zudem wichtiger, je höher das Einkommen liegt.

Der erwähnten Stimmung, in der man fürs Geniessen sein muss, können sehr viele Dinge schaden. Danach gefragt, was den Genuss mindern würde, nannten durchschnittlich knapp $\frac{3}{4}$ des Panels „Stress“. Möglich, dass man im Alter lernt besser damit umzugehen, denn für die über 50-Jährigen (von 64% als Hindernis genannt) ist Stress weniger belastend als für die unter 30-Jährigen, von denen satte 85% Stress als wichtigsten Genuss-Hemmer nannten.

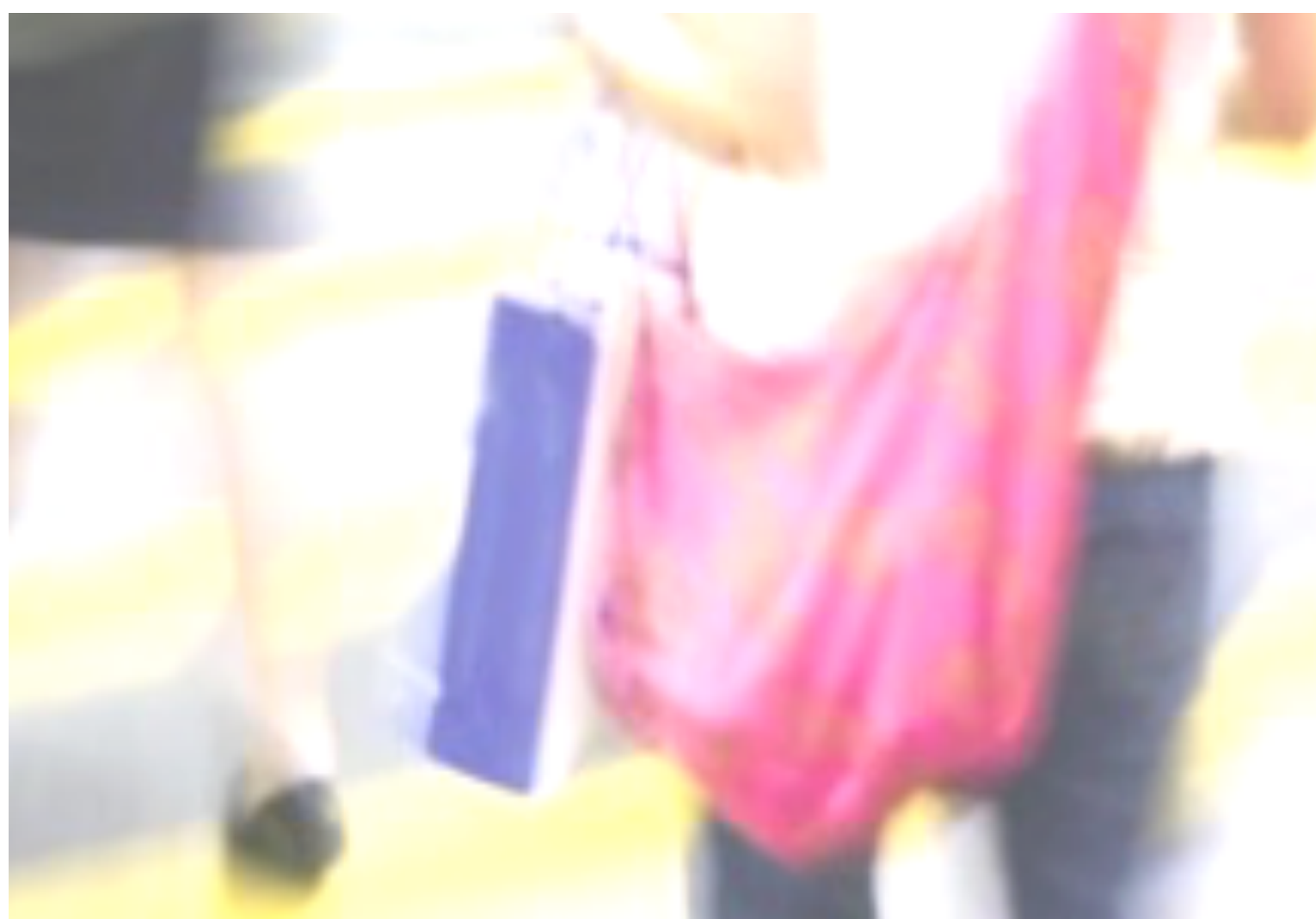
Diese und viele weitere Erkenntnisse über den Genuss flossen in die laufende kf Kampagne "Konsum & Genuss" ein.

Kommunikation

Pulsmesser

An seiner Jahresmedienkonferenz Mitte Januar 2015 präsentierte das Konsumentenforum kf die Resultate des Pulsmessers, der jährlich durchgeführten repräsentativen Umfrage zu Konsumentensorgen. Insgesamt gingen die Werte der Sorgen im Vergleich zum Vorjahr leicht zurück. Unverändert auf dem ersten Rang blieben dabei die „hohen Gesundheitskosten/ Krankenkassenprämien“ (Mittelwert 4,6).





Finanzen

Bilanz 2015

	Jahr 2015		Jahr 2014	
	Aktiven	Passiven	Aktiven	Passiven
Flüssige Mittel	CHF 81'529.89		CHF121'148.45	
Forderungen	CHF 4'173.70		CHF 17'895.00	
Vorräte	CHF 1.00		CHF 1.00	
Aktive Rechnungsabgrenzung	CHF 4'803.80		CHF 21'127.62	
Total Umlaufvermögen	CHF90'508.39		CHF160'172.07	
Finanzanlagen	CHF 100.00		CHF 100.00	
Sachanlagen	CHF 1'301.00		CHF 2'301.00	
Total Anlagevermögen	CHF 1'401.00		CHF 2'401.00	
Verbindlichk. Lieferungen/Leistungen		CHF28'256.54		CHF 13'948.80
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten		CHF 0.00		CHF 0.00
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten		CHF1'148.40		CHF 1'188.44
Kurzfristige Rückstellungen				
Passive Rechnungsabgrenzung		CHF3'945.00		CHF 6'275.20
Total Fremdkapital		CHF33'349.94		CHF 21'412.40
Eigenkapital		CHF 58'559.45		CHF 141'160.67
Bilanzsumme	CHF 91'909.39	CHF91'909.39	CHF162'553.07	CHF 162'553.07

Finanzen

Erfolgsrechnung 2015

	2015	2014
Aufwendungen:		
Vereinstätigkeit	CHF 75'103.34	CHF 60'338.30
Projekte/Info/Foren	CHF 78'041.58	CHF 62'449.22
Personalaufwand	CHF 312'444.20	CHF 272'273.25
Raumaufwand	CHF 20'958.10	CHF 21'785.90
Versicherungen	CHF 536.10	CHF 750.40
Verwaltungskosten	CHF 27'559.31	CHF 30'361.99
Finanzaufwand	CHF 181.85	CHF 1'491.69
Abschreibungen	CHF 1'000.00	CHF 1'000.00
Ausserordentlicher Aufwand	CHF 1'638.55	CHF 1'245.55
Total aller Aufwendungen	CHF 517'463.03	CHF 451'696.30
Erträge:		
Erträge aus Publikationen	CHF 679.40	CHF 652.00
Kostenbeteiligung an Projekten	CHF 38'800.00	CHF 16'229.50
Beiträge Mitglieder/Gönner/Spenden	CHF 109'290.05	CHF 67'919.50
Beiträge Dritter	CHF 177'851.60	CHF 198'863.20
Erträge Projekte, Umfragen, Anlässe	CHF 52'223.70	CHF 93'394.00
Erträge Ombudsstelle	CHF 56'000.00	CHF 28'600.00
Finanzerträge	CHF 17.06	CHF 16.25
ausserordentliche Erträge	CHF	CHF 7'048.46
Total aller Erträge	CHF 434'861.81	CHF 412'695.91
Jahresergebnis	CHF -82'601.22	CHF -39'000.39

Eindrücke



Impressum

Herausgeber:

Schweizerisches
Konsumentenforum kf
Belpstrasse 11
CH-3007 Bern

T +41 (0)31 380 50 30
forum@konsum.ch
www.konsum.ch

 www.facebook.com/konsumentenforum
 www.twitter.com/kf_schweiz

Redaktion/ Gestaltung:

Patrick Hischier, Konsumentenforum kf

Druck:

Albrecht Druck AG,
Hauptstrasse 7
4564 Obergerlafingen
info@albrecht-druck.ch

Auflage:

100 Exemplare



SCHWEIZERISCHES
KONSUMENTENFORUM kf

WISSEN IST DER BESTE

SCHUTZ