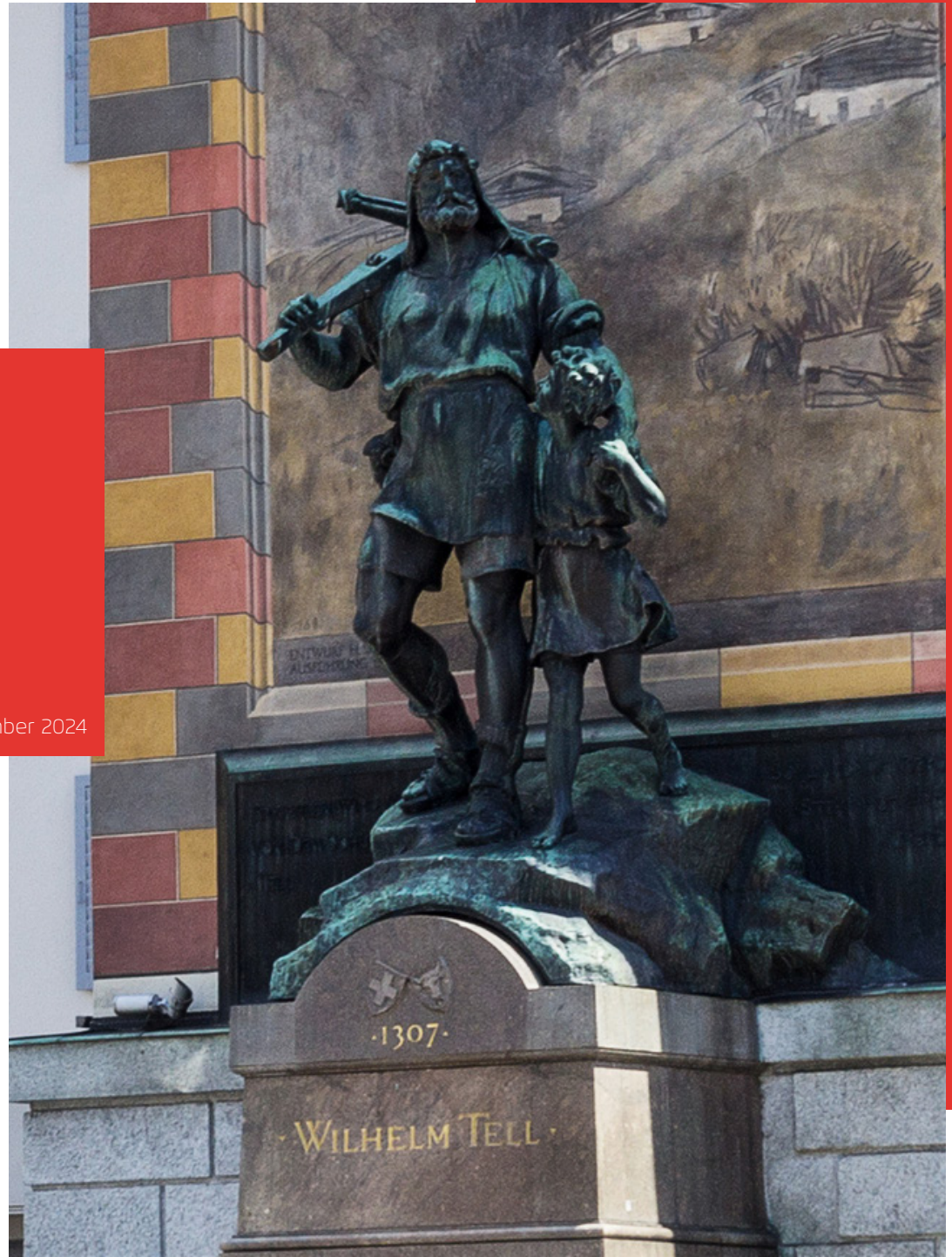


CHARTA 2020

Letztes Update: 15. November 2024

konsumenten**bund**
Engagiert für dich und faire Märkte.



Vorwort der Präsidentin 3

Organisation

Unsere Mission 5
Vereinsstruktur 7

Grundsätze

Qualitätssicherung 9
Erstberatung 10
Redaktionelles 11

Rechte und Pflichten

Einzelmitglieder 13
KMU Network Partner 14
Käuferschutz und Statuten 16

Ein **Brückenbauer**
schafft Verbindungen,
wo zuvor nur
Abstand war.



Verantwortlich für den Inhalt dieser Charta und ihr Verfasser ist:

Schweizerischer Konsumentenbund (SKB)

Murbacherstrasse 19
6003 Luzern
Tel. 041 220 21 11
info@konsumentenbund.ch
www.konsumentenbund.ch



Tradition trifft Innovation – seit 1964 und jetzt neu!

Liebe Mitglieder, Partner, Förderer und Freunde des SKB

Schön, dass Sie Teil der Konsumentenbewegung sind! Die **Charta 2020**, die im Rahmen der Neulancierung unseres Vereins zum 1. Januar 2020 verabschiedet wurde, legt unsere Verpflichtung fest, den Grundzweck des 1964 gegründeten Schweizerischen Konsumentenbunds zu verfolgen und weiterzuentwickeln. Zudem bildet sie die Grundlage für unsere Mitgliedschaften und Partnerschaften, indem sie unsere gemeinsamen Grundsätze, Rechte und Pflichten definiert.

Unser Ziel ist es, das führende digitale Beratungszentrum der Schweiz zu werden, das die Fragen und Anliegen der Konsumentinnen und Konsumenten umfassend abdeckt und gleichzeitig Selbstständige, Startups und Kleinunternehmen anspricht.

Als moderne Konsumentenschutz-Organisation legen wir einen besonderen Fokus auf den Aufbau von digitalem Vertrauen. Unsere Online-Publikationen dienen dazu, Ratsuchenden zuverlässige und fundierte Informationen anzubieten und dabei echte Fachexpertise zu würdigen und hervorzuheben.

Unabhängig davon, ob Sie uns durch Ihre Mitgliedschaft stärken, als Förderer beitragen oder unsere Tools in Ihrem Business einsetzen – ich möchte Ihnen von Herzen für Ihre wertvolle Unterstützung danken!

7. August 2023

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'C. Brun Grampe'. The signature is fluid and cursive.

Cornelia Brun Grampe
Präsidentin des SKB

Organisation

Unsere Mission, Vereinsstruktur



Die Mission des Konsumentenbunds: **Wirtschaftsfreundlicher Konsumentenschutz im digitalen Zeitalter**

In einer zunehmend digitalisierten Welt ist ein effektiver Konsumentenschutz von grosser Bedeutung. Als Nonprofit-Organisation engagiert sich der Schweizerische Konsumentenbund (SKB) leidenschaftlich für den Schutz der Rechte von Privatpersonen und Kleinunternehmen in der Schweiz. Unser Ziel ist es, eine zeitgemässe Online-Umgebung zu gestalten, die den Bedürfnissen der Menschen in der Schweiz entspricht und gleichzeitig die Prinzipien des bereits 1964 gegründeten SKB widerspiegelt.

Gestaltung einer modernen und benutzerfreundlichen Online-Umgebung

Im Rahmen der Neulancierung hat sich der SKB neu aufgestellt, um den sich wandelnden Anforderungen und Herausforderungen der Konsumentinnen und Konsumenten gerecht zu werden. Wir erkennen den bedeutenden Einfluss der digitalen Welt auf das Konsumverhalten und die Bedürfnisse der Menschen. Daher legen wir einen besonderen Fokus auf die Bereitstellung einer modernen und benutzerfreundlichen Online-Umgebung.

Diese soll Schweizerinnen und Schweizern dabei helfen, fundierte Entscheidungen zu treffen und ihre Rechte zu schützen. Benutzerfreundlichkeit, Zugänglichkeit und Verständlichkeit stehen dabei für uns im Vordergrund, um sicherzustellen, dass alle Menschen in der Schweiz von unseren Dienstleistungen profitieren können.

Hilfe und Unterstützung für Privatpersonen und Kleinunternehmen

Unser Ziel ist es, sowohl Privatpersonen als auch KMU umfassenden Schutz und Unterstützung zu bieten. Unser Beratungsangebot profitiert von der Unterstützung mehrerer hundert akkreditierter Fachpersonen, deren Expertenwissen wir in redaktionell erstellten Inhalten für das Internet aufbereiten. Dadurch können wir Ratsuchenden eine erste Orientierungshilfe bieten und gleichzeitig vertrauenswürdige Ansprechpartner zur Verfügung stellen, um bei Bedarf ein kostenloses Erstgespräch anzubieten.

Wir möchten neben den Konsumentinnen und Konsumenten besonders Kleinunternehmen, wie Selbstständige und Startups, ansprechen, da sie von unserem Beratungsangebot profitieren können. Wir sind uns bewusst, dass gerade KMU spezifische Herausforderungen haben und oft auf Ressourcenbeschränkungen treffen. Daher bieten wir ihnen eine kostenlose Erstberatung an, um ihnen bei ihren Anliegen zu helfen und sie auf ihrem Weg zum Erfolg zu unterstützen.



Kramgasse 58, Bern
Das Domizil des SKB im Jahr 1964



Der ehrbare Kaufmann
(im Picasso-Stil von einer künstlichen Intelligenz gemalt)

Mit diesem Engagement, das auf der langen Tradition eines wirtschaftsfreundlichen Konsumentenschutzes in der Schweiz basiert, setzen wir uns dafür ein, die Rechte von Privatpersonen und Unternehmen zu schützen und gleichzeitig eine ausgewogene und förderliche Umgebung für den Handel und die Wirtschaft zu schaffen. Da sich heutzutage

die meisten Menschen bei der Suche nach Informationen an das Internet wenden, legen wir einen hohen Wert darauf, eine zeitgemässe Ansprache in unseren Online-Publikationen zu finden, um sicherzustellen, dass wir die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Zielgruppe erfüllen.

Vertrauenswürdige Qualität und ethisches Handeln im Fokus unseres Engagements

Ein wichtiger Schwerpunkt unseres Engagements liegt im KMU-Label KundenVersprechen.ch, das wir mit Hingabe und Leidenschaft verfolgen. Durch eine Vielzahl von Massnahmen, darunter Gütesiegel, ein Feedback-Programm und weitreichende Qualitätsstandards, ermutigen wir Unternehmen nachdrücklich dazu, ihre Kundenzufriedenheit auf höchstem Niveau zu halten. Unser Ziel ist es, Konsumentinnen und Konsumenten dabei zu helfen, vertrauenswürdige und ethisch handelnde Unternehmen zu identifizieren, die ihre Bedürfnisse und Erwartungen erfüllen.

Unser Label übertrifft dabei herkömmliche Zertifizierungen, denn es repräsentiert eine tief verwurzelte Verpflichtung des Herzens. Es steht für Transparenz, Verantwortung und kontinuierliche Verbesserung. Wir sind davon überzeugt, dass ein gegebenes Versprechen die tiefste Aussage ist, die ein Mensch machen kann. Aus diesem Grund sind wir stolz darauf, Unternehmen dabei zu unterstützen, dieses

Versprechen gegenüber ihren Kunden zu erfüllen und eine langfristige Beziehung aufzubauen, die von Vertrauen und Zufriedenheit geprägt ist.

Wir setzen uns aktiv für die Förderung einer fairen Wirtschaft ein, in der ehrbare Kaufleute eine zentrale Rolle spielen. Wir glauben daran, dass ein verantwortungsbewusstes und ethisches Handeln die Grundlage für eine nachhaltige und erfolgreiche Geschäftstätigkeit bildet. Indem wir Unternehmen ermutigen, höchste Qualitätsstandards zu erfüllen und ihre Versprechen zu halten, tragen wir dazu bei, ein Umfeld zu schaffen, in dem Konsumentinnen und Konsumenten Vertrauen in die Wirtschaft haben und die richtigen Kaufentscheidungen treffen können.

Neutralität als Grundprinzip

Unsere Organisation legt grossen Wert darauf, unsere politische und konfessionelle Neutralität deutlich zu betonen. Wir sind bewusst unabhängig von politischen Debatten und haben keinerlei Verbindungen zu Parteien. Diese Unabhängigkeit ermöglicht es uns, objektiv und ausgewogen für die Interessen unserer Mitglieder und der Konsumentinnen und Konsumenten einzutreten.

Die Struktur des Konsumentenbunds: **Gemeinnütziger Verein mit Sitz in Luzern**

Die Struktur des SKB, einer Nonprofit-Organisation, ist darauf ausgerichtet, den Schutz der Rechte von Privatpersonen und Kleinunternehmen in der Schweiz zu fördern. Um effektiv und transparent zu arbeiten, folgt der SKB einer klar definierten Struktur, die aus Elementen Mitgliederversammlung (Urabstimmung), Vorstand und Geschäftsstelle besteht, die eng miteinander verbunden sind und zusammenarbeiten, um die Ziele des Vereins zu erreichen.

An der Spitze des Vereins steht die Mitgliederversammlung, ein wichtiges Organ, in dem sich die Mitglieder des SKB regelmässig treffen. Hier haben sie die Möglichkeit, über wichtige Angelegenheiten zu diskutieren, Entscheidungen zu treffen und die strategische Ausrichtung des Vereins festzulegen. Die Mitgliederversammlung bzw. Urabstimmung spielt eine entscheidende Rolle, indem sie den Mitgliedern ermöglicht, aktiv an den Aktivitäten des Vereins teilzunehmen und ihre Stimme zu Gehör zu bringen. Die Partnerfirmen des SKB haben die Möglichkeit, daran teilzunehmen und sich am Diskurs zu beteiligen.



Der Vorstand des SKB übernimmt die Leitung und Steuerung des Vereins. Der Vorstand setzt sich aus gewählten Mitgliedern zusammen, darunter der Präsident, der Aktuar, der Kassier und weitere Vorstandsmitglieder. Gemeinsam setzen sie die Vereinsziele in die Tat um, treffen wichtige Entscheidungen und vertreten den SKB nach aussen.

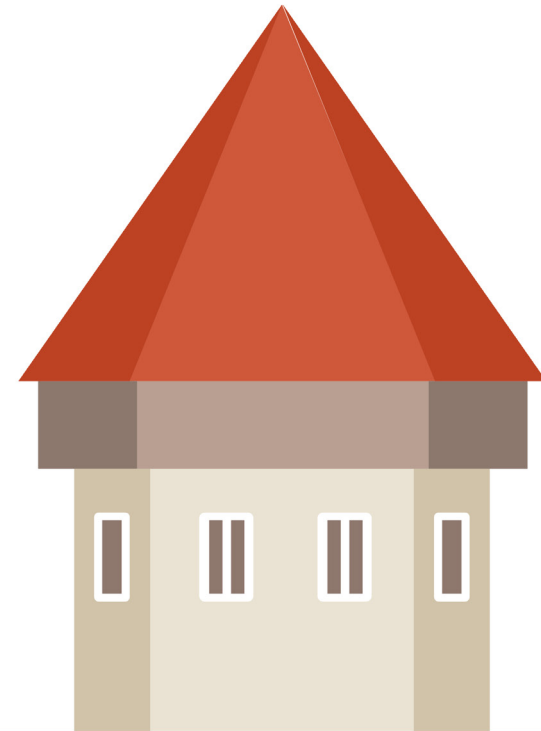
Unsere Geschäftsstelle ist für Sie da

Die Geschäftsstelle des SKB fungiert als operative Einheit des Vereins. Hier erfolgt die administrative und organisatorische Abwicklung der Vereinsaktivitäten. Die Geschäftsstelle koordiniert die Zusammenarbeit mit Partnern, die Umsetzung von Projekten und Initiativen sowie die Kommunikation mit Mitgliedern und Interessierten. Sie ist die zentrale Anlaufstelle für alle Anliegen rund um den SKB.

Unsere Geschäftsstelle befindet sich an der Murbacherstrasse 19 in Luzern.

Grundsätze

**Qualitätssicherung, Erstberatung,
Redaktionelles**



Ansprechpartner, die halten,
was sie versprechen:

Qualitätssicherung durch Versprechen und Rückmeldungen

Der Ehrenkodex für Kundenversprechen ist ein einfaches, jedoch effektives Versprechen, mit dem Unternehmen ihren Kunden durchgängig hohe Kundenzufriedenheit garantieren. Dieser Kodex wurde 2018 mit Unterstützung des Schweizerischen KMU Verbandes und der Digitalagentur Kvmedia GmbH entwickelt, die auch die Plattform KundenVersprechen.ch gründeten und betrieben. 2023 übernahm der Konsumentenbund die Plattform und entwickelt sie als integralen Bestandteil seines Angebots kontinuierlich weiter. Der Ehrenkodex für Kundenversprechen konzentriert sich auf die Werte Qualität, Service und Fairness.

Für Unternehmen, die **Wort halten**

Diese Werte dienen nicht nur als Leitprinzipien, sondern auch als konkrete Handlungsanweisungen für die angeschlossenen Unternehmen. Qualität bedeutet das Streben nach Exzellenz in Produkten und Dienstleistungen. Service beinhaltet die Verpflichtung, Kundenbedürfnisse aktiv und mit grösster Sorgfalt zu erfüllen. Fairness umfasst

ethische Geschäftspraktiken, transparente Kommunikation und ehrliche Beratung.

Ein Versprechen ist eine Herzensangelegenheit und die tiefste Aussage, die eine Person machen kann. Im Zentrum unserer Aktivitäten steht das Kundenversprechen als Ehrenwort gegenüber der Kundschaft. Es sollte für jede Unternehmerin und jeden Unternehmer selbstverständlich sein, die Erwartungen der Kundschaft zu erfüllen und Vereinbarungen einzuhalten. Unsere Qualitätskriterien regeln dazu bestimmte Details (www.kundenversprechen.ch/kriterien).

Die Einhaltung des Kundenversprechens wird durch **Online-Bewertungen überwacht**

Die Überwachung des Kundenversprechens erfolgt durch ein transparentes System von Bewertungen auf KundenVersprechen.ch. Unsere Bewertungsrichtlinien bieten Unternehmen und Konsumentinnen und Konsumenten Flexibilität:

Konsumentinnen und Konsumenten müssen sich nicht registrieren, um eine Bewertung abzugeben, und können auch anonym bewerten. Teilnehmende Unternehmen müssen individuelle Kundenbewertungen nicht veröffentlichen und entscheiden frei, ob eine Bewertung auf ihrem Firmenprofil erscheint. Dennoch fliessen alle

Bewertungen, ob öffentlich oder nicht, in die Gesamtbewertung des Unternehmens ein, um Transparenz zu gewährleisten. Bewertungen unter 4 Sternen müssen begründet und dürfen nicht anonym sein, sonst hat das Unternehmen das Recht auf Löschung.

Die Plattform KundenVersprechen.ch ist suchmaschinenoptimiert, sodass Firmenprofile schnell in der Google-Suche gefunden werden. Kundenzufriedenheitschecks sind daher mit einer kurzen Suche möglich. Zudem sind Bewertungen, die auf Google oder KundenVersprechen.ch für ein Unternehmen eingehen, auf beiden Plattformen sowie in den digitalen Vertrauensmarken des Konsumentenbunds sichtbar.

Im Streitfall ist unsere **Ombudsstelle da**

Bei Konflikten mit Kunden agiert der Konsumentenbund als Schlichter und vermittelt mit eigenem Personal. Dieser Dienst zielt darauf ab, den Sachverhalt zu klären und eine zufriedenstellende Lösung für alle Parteien zu finden. Die Zustimmung des Kunden wird dabei vorausgesetzt. Die Ombudsstelle untersteht dem Vereinsvorstand.

Ihr zuverlässiger Wegbegleiter
in jeder Lebenslage:

Kostenlose Erstberatung durch Fachpersonen

Wir ermöglichen einen unverbindlichen Erstkontakt mit Fachpersonen, um Fragen und Anliegen schnell, kompetent und kostenlos zu klären. Unsere Expertinnen und Experten sind vertrauenswürdige Ansprechpartner für eine erste Orientierung, einschliesslich Problemanalyse und Vorschlag für das weitere Vorgehen. Die Verfügbarkeit der Fachpersonen ist von ihrer aktuellen Auslastung abhängig und kann abgelehnt werden. Unser Angebot richtet sich ausschliesslich an Privatpersonen und KMU mit Sitz in der Schweiz.

In einer unverbindlichen Erstberatung erhalten Ratsuchende schnell und unkompliziert eine fachgerechte Ersteinschätzung zu ihren dringendsten Fragen, um informierte Entscheidungen über das weitere Vorgehen treffen zu können. Der Umfang der Erstberatung obliegt dem Ermessen der jeweiligen Fachexpertin bzw. des Fachexperten. Wichtig ist, dass unsere Expertinnen und Experten die Erstberatung auf freiwilliger Basis durchführen und selbst über deren Umfang entscheiden.

Unsere Plattform bietet Expertinnen und Experten die Möglichkeit, ihre Fachkenntnisse zugänglich zu machen. Sie erhalten Anfragen in ihrem Spezialgebiet und können durch ihre Kompetenz überzeugen, wodurch sie bei weiterführenden Aufträgen bevorzugt werden. Dies bietet unseren Expertinnen und Experten attraktive Möglichkeiten zur Neukundengewinnung.

Was beinhaltet die Erstberatung normalerweise?

Zunächst ist es wichtig, sich kurz und prägnant über das Anliegen des Ratsuchenden zu informieren. Anschliessend sollte in einer ersten Auskunft ein empfohlener Handlungsplan inklusive möglicher Stolpersteine mitgeteilt werden. Expertinnen und Experten können dabei ihre Konditionen vorstellen und den Ratsuchenden zur Inanspruchnahme ihres Angebots einladen. Jedoch dürfen Expertinnen und Experten sich selbst nicht gegen besseres Wissen empfehlen, falls der Ratsuchende anderswo besser aufgehoben wäre. Eine ehrliche Beratung gemäss dem Ehrenkodex ist erforderlich.

Die Erstberatung ist mehr als eine einfache Gratisberatung. Wer sich für eine Erstberatung entscheidet, tut dies, um vertrauenswürdige Informationen zu erhalten und eine Vertrauensbeziehung aufzubauen. Die Kontaktaufnahme impliziert die realistische Möglichkeit, bei einer Auftragserteilung die Fachperson zu bevorzugen. Einfache Auskünfte, die auch eigenständig, z.B. durch eine Google-Suche, hätten erlangt werden können, sind weder im Interesse des Ratsuchenden noch der Fachperson oder des Konsumentenbunds.

Fachpersonen haben zudem die Möglichkeit, ihr Expertenprofil zu pausieren und die Erstberatung zeitweise nicht anzubieten. Alle Fachpersonen unterliegen dem Ehrenkodex Kundenversprechen des Konsumentenbunds und handeln nach bestem Wissen und Gewissen.

Orientierung und praktischer Rat zu Alltagsthemen: **Die redaktionelle Arbeit des Konsumentenbunds**

Der Konsumentenbund bereitet Anfragen, die an seine Beratung gestellt werden, auch redaktionell auf. Diese Inhalte sowie weitere werden in verschiedenen Publikationsformaten veröffentlicht, vor allem online im Blog sowie in Rundbriefen, Newslettern und Jahresberichten. Zusätzlich betreibt der Konsumentenbund ein Onlineportal für KMU-News und eine gedruckte Zeitung in Kooperation mit dem Schweizerischen KMU Verband.

Die redaktionellen Inhalte werden vom Redaktionsteam des Konsumentenbunds erstellt und beinhalten, wo möglich, die Fachexpertise der unserem Netzwerk angeschlossenen Expertinnen und Experten. Mit unseren Publikationen streben wir danach, unsere Mitglieder, Partner und Förderer sowie die breite Öffentlichkeit in der Schweiz mit wertvollem Journalismus zu versorgen und unsere Rolle als unternehmensfreundliche Konsumentenschutzorganisation zu erfüllen. Wir betrachten es als wichtige Aufgabe unseres Vereins, hochwertige Informationen zu erstellen und zu verbreiten.

Bereits der frühere SKB verstand sich als Ratgeber und Produzent von Merkblättern und anderen Publikationen für Konsumentinnen und Konsumenten und lieferte diese in hoher Qualität. Diesem Anspruch hat sich auch unser neulancierter Konsumentenbund verschrieben.

Mitwirkung von Fachpersonen bei der Erstellung redaktioneller Inhalte

In unseren Publikationen fließt die Fachexpertise der angeschlossenen Expertinnen und Experten redaktionell ein. Unser Ziel ist es, nutzwertige Informationen und Expertenwissen bereitzustellen. Durch die Zusammenarbeit mit qualifizierten Fachpersonen in fast allen wesentlichen Bereichen können wir diese Expertise aufbereiten und redaktionell verarbeiten.

Unsere Redaktion wählt nach eigenem Ermessen aus unserem Netzwerk Fachpersonen für die Erstellung neuer Inhalte aus. Fachpersonen können sich auch eigeninitiativ mit Themenvorschlägen an die Redaktion wenden. Wir achten dabei auf eine faire und ausgewogene Darstellung aller Partner.

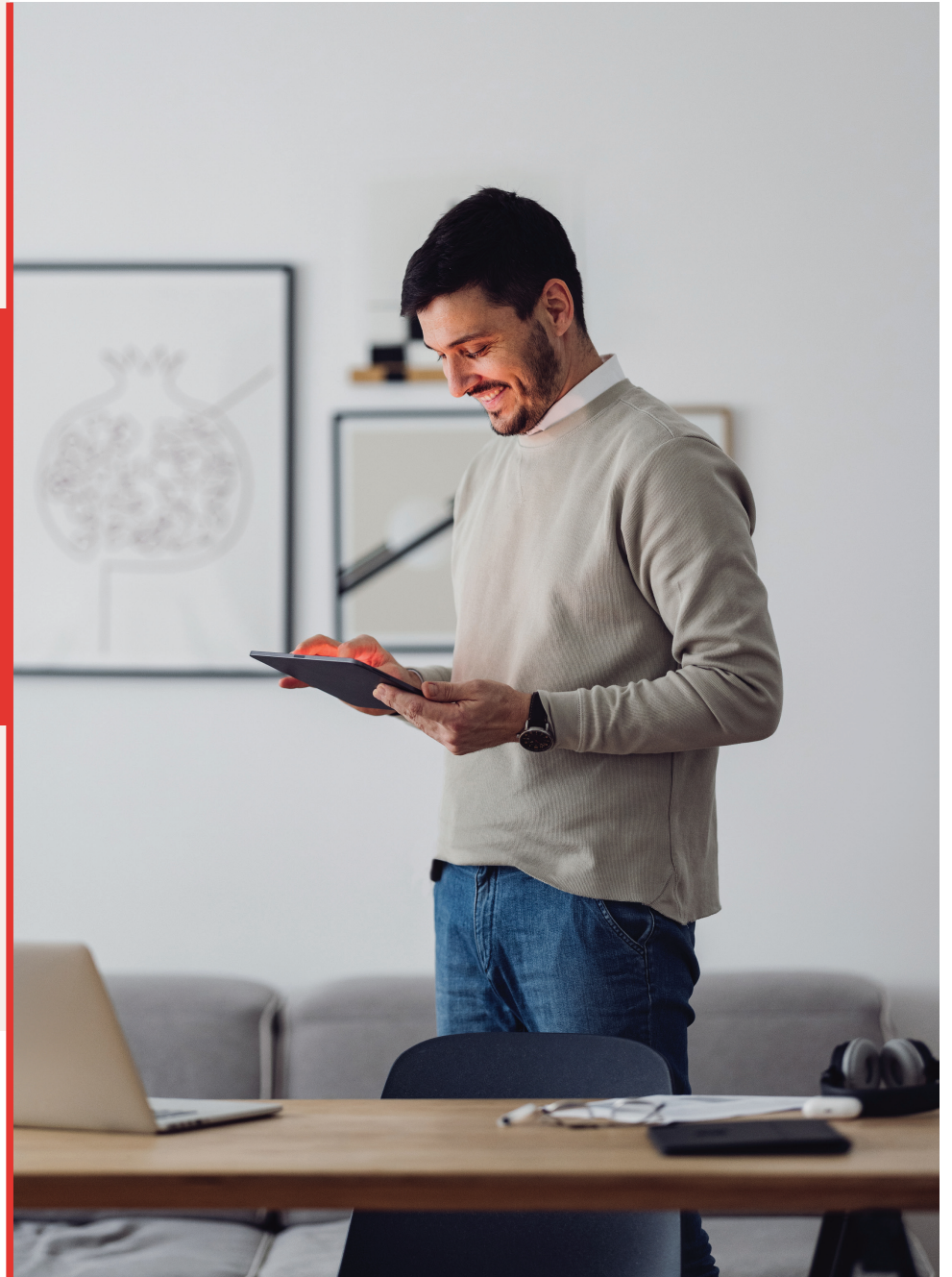
Einblendung von Fachpersonen im Blog

In unserem Blog behandeln wir eine Vielzahl von Themen im Frage-Antwort-Stil. Zu jedem Blogbeitrag wird eine Fachperson aus unserem Netzwerk für weiterführende Informationen und Beratung vorgestellt. Der thematische Bezug steht dabei im Vordergrund. Es gibt auch Beiträge ohne einen offensichtlichen Ansprechpartner; in diesen Fällen wird ein Ansprechpartner per Zufallsgenerator bestimmt.

Die Redaktion des Konsumentenbunds ist unabhängig und eigenständig. Sie unterliegt keinen Verlagsinteressen und zielt darauf ab, die Arbeit des Konsumentenbunds redaktionell und publizistisch zu dokumentieren, zu fördern und bekannt zu machen. Die Redaktion ist erreichbar unter redaktion@konsumentenbund.ch.

Rechte und Pflichten

Einzelmitglieder, KMU Network Partner



Rechte und Pflichten für **Einzelmitglieder**

Die Mitgliedschaft im SKB bietet Konsumentinnen und Konsumenten eine einzigartige Möglichkeit, aktiv am Konsumentenschutz teilzuhaben und ihre Rechte zu stärken. Wir laden jede Privatperson ein, die sich mit unseren Zielen und Anliegen identifizieren kann.

Vorteile für unsere Mitglieder

Mitglieder im SKB erhalten eine Reihe von Vorteilen, die ihnen dabei helfen, ihre Konsumentenrechte optimal wahrzunehmen und von unserer Expertise zu profitieren. Einer der herausragenden Vorteile der Mitgliedschaft ist die priorisierte Abfertigung von Beratungsanfragen. Wir wissen, dass Verbraucherfragen oft dringend und von grosser Bedeutung sind. Ein Mitglied erhält eine bevorzugte Behandlung und profitiert von einer schnellen, qualifizierten und individuellen Unterstützung durch unsere Geschäftsstelle. Wir setzen uns dafür ein, unseren

Mitgliedern zeitnah Antworten auf ihre Fragen zu liefern und ihnen bei der Lösung ihrer Probleme zu helfen.

Mitglieder erhalten Einblicke in unsere Projekte, Erfolge und zukünftige Initiativen, sodass sie am Geschehen teilhaben können.

Aktivmitglieder im SKB können ausserdem an unserer jährlichen Mitgliederversammlung teilnehmen und ihre Stimme einbringen. Die Mitgliederversammlung bietet die Möglichkeit, aktiv an der Entscheidungsfindung und Ausrichtung des Vereins mitzuwirken. Mitglieder können Ideen, Anregungen und Bedenken einbringen, diskutieren und gemeinsam mit anderen Mitgliedern über wichtige Themen abstimmen. Indem sie an der Mitgliederversammlung bzw. Urabstimmung teilnehmen, haben sie direkten Einfluss auf die Arbeit des SKB und können massgeblich zur Gestaltung der Verbraucherschutzagenda beitragen. Es ist eine einzigartige Gelegenheit, die eigene Stimme zu erheben und aktiv an der Weiterentwicklung des Vereins teilzuhaben.

Mitglied, Gönner und Förderer

Wir bieten verschiedene Mitgliedschaftsarten an, um den individuellen Bedürfnissen unserer Mitglieder gerecht zu werden. Die aktive Mitgliedschaft steht für einen jährlichen Beitrag von 60 Franken zur Verfügung. Die passive Mitgliedschaft ist und bleibt kostenlos, bietet dafür aber keine Stimmberechtigung. Wenn Privatpersonen unsere Arbeit besonders unterstützen möchten, haben sie die Möglichkeit, die Gönnerschaft zu wählen, bei der der jährliche Beitrag 95 Franken beträgt. Für diejenigen, die gezielt zur Förderung unserer Konsumentenschutzarbeit beitragen möchten, bieten wir die Fördererschaft an, bei der der jährliche Beitrag 129 Franken beträgt.

Die Mitgliedschaft im SKB kann jeweils zum Ende eines Kalenderjahres hin gekündigt werden.

Rechte und Pflichten für **KMU Network Partner**

1. Mitgliedschaft und Verlängerung

KMU Network Partner sind Unternehmen mit Sitz in der Schweiz, die eine bezahlte Jahresmitgliedschaft im KMU-Qualitätslabel „Kundenversprechen“ des Schweizerischen Konsumentenbunds besitzen. Die Mitgliedschaft wird jährlich im 1. Quartal fakturiert. Eine Kündigung ist per Ende des Kalenderjahres per E-Mail möglich. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich die Mitgliedschaft automatisch um ein weiteres Jahr.

2. Leistungen für KMU Network Partner

KMU Network Partner profitieren von einer umfassenden Einbindung in die Dienstleistungen und Angebote des Konsumentenbunds, darunter:

- Eine Online-Präsenz mit Kundenbewertungen.
- Das Qualitätssiegel „Kundenversprechen“, inklusive Käuferschutz.

3. Bewertungsrichtlinien

Die Bewertungsrichtlinien sind darauf ausgelegt, Transparenz und Fairness zu gewährleisten sowie die Kundenzufriedenheit zu fördern. Sie umfassen folgende Punkte:

3.1 Grundlagen der Bewertungsabgabe

- Berechtigung: Bewertungen dürfen nur reale Erfahrungen als Kunde, Mitarbeiter oder Geschäftspartner widerspiegeln.
- Good-Faith-Prinzip: Bewertungen müssen wahrheitsgemäss und sachlich sein. Eigenbewertungen oder negative Bewertungen von Mitbewerbern sind untersagt. Offensichtlich falsche Behauptungen sind unzulässig.

3.2 Zweck der Bewertungen

Bewertungen dienen als Feedback für Unternehmen und fördern Transparenz sowie Kundenzufriedenheit. Unternehmen können auf Bewertungen antworten und diese zur Verbesserung nutzen.

3.3 Publikation von Bewertungen

- Automatisch: Bewertungen mit 4 oder 5 Sternen werden direkt auf dem Anbieterprofil veröffentlicht.
- Manuelle Freigabe: Bewertungen mit 1 bis 3 Sternen erfordern eine manuelle Freigabe durch das Unternehmen.
- Gesamtnote: Alle Bewertungen fließen in die Gesamtnote ein, die öffentlich sichtbar ist.

3.4 Integration externer Bewertungen

Unternehmen können Google-Bewertungen in ihr Anbieterprofil integrieren. Diese Integration wird empfohlen, um die Online-Reputation zu stärken.

3.5 Aktive Sammlung von Bewertungen

Der Konsumentenbund stellt Tools bereit, um den Bewertungsprozess für Unternehmen zu erleichtern und Kunden aktiv zur Abgabe von Bewertungen einzuladen.

3.6 Löschung von Bewertungen

Bewertungen können in folgenden Fällen gelöscht werden:

- Anonymität: Anonyme oder pseudonyme Bewertungen (z. B. unter dem Namen „Dagobert Duck“) werden entfernt.
- Antrag durch das Unternehmen: Löschungen auf Antrag sind nach Prüfung durch den Konsumentenbund möglich, z. B. aus familiären, mitarbeiterbezogenen oder fachlichen Gründen. Unternehmen müssen annehmbare Lösungen für Probleme anbieten.
- Profilerneuerung: Mit der jährlichen Erneuerung der Partnerschaft kann eine Prüfung und Löschung von Bewertungen erfolgen.

3.7 Massnahmen bei Missbrauch

- Positive Fake-Bewertungen: Eigenbewertungen oder massenhafte Fake-Reviews führen zur Schliessung des Profils.
- Negative Fake-Bewertungen: Eine systematische Häufung unzulässiger negativer Bewertungen kann ebenfalls zur Schliessung des Profils führen.

4. Käuferschutz

Der Käuferschutz bietet Konsumenten eine Absicherung bis zu 100 CHF (für Mitglieder bis zu 1.000 CHF), finanziert durch den Solidaritätsfonds des Vereins. Er gilt nur für aktive und nicht säumige KMU Network Partner.

- Vermittlungsstelle: Bei Problemen vermittelt das Kundenservice-Team zwischen Konsumenten und Unternehmen, um faire Lösungen zu finden.
- Prüfung und Auszahlung: Der Käuferschutz greift nach Prüfung und Ermessen des Konsumentenbunds im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens. Unternehmen sind verpflichtet, annehmbare Lösungen vorzuschlagen, bevor eine Auszahlung erfolgt.

Mehr Infos auf Seite 16.

5. Prinzipien der Zusammenarbeit

Die Bewertungsrichtlinien und der Käuferschutz basieren auf den Prinzipien von Transparenz, Fairness und Kundenzufriedenheit. Der Konsumentenbund setzt auf mündige Konsumenten und unterstützt Unternehmen bei der Förderung ethischer Standards im Betrieb.

Unsere redaktionelle Zusammenarbeit mit KMU Network Partnern richtet sich nach unseren verfügbaren Kapazitäten. Dabei legen wir grossen Wert darauf, die präsentierten Unternehmen im Rahmen unserer redaktionellen Möglichkeiten optimal in Szene zu setzen.

Für weitere Informationen oder bei Fragen steht die Geschäftsstelle des Konsumentenbunds zur Verfügung.

In welchen Fällen schützt mich der **Käuferschutz** des Schweizerischen Konsumentenbundes?

Der Käuferschutz des Schweizerischen Konsumentenbundes bietet Ihnen zuverlässigen Schutz bei Käufen und Dienstleistungen von lokalen Firmen, Dienstleistern und KMU in Ihrer Region (Seite 15). Wir setzen uns für faire Geschäftsbeziehungen und Ihre Rechte als Konsument ein. Bitte beachten Sie, dass die vorliegenden Käuferschutzkonditionen der Orientierung dienen; im Zweifelsfall erfolgt die verbindliche Auslegung durch den SKB.

In den folgenden Fällen können Sie auf unseren Käuferschutz zählen:

Ihre bestellte Ware wurde nicht geliefert oder ist verloren gegangen.

- Die Ware, die Sie bei einem lokalen Geschäft oder Anbieter bestellt haben, wurde nicht geliefert, ging während des Transports verloren oder wurde falsch zugestellt.

Sie haben eine Rückerstattung nicht erhalten.

- Sie haben einen Kauf widerrufen, die Ware zurückgegeben oder eine Dienstleistung storniert, aber der Anbieter hat Ihnen keine Rückerstattung gewährt.

Die Firma hat den Betrieb eingestellt oder Insolvenz angemeldet.

- Der Anbieter hat seinen Betrieb unerwartet eingestellt, ist zahlungsunfähig oder nicht mehr erreichbar. Ihre Bestellung wurde nicht geliefert oder Ihr Geld nicht zurückerstattet.

Die vereinbarte Dienstleistung wurde nicht erbracht.

- Sie haben einen Vertrag mit einem Dienstleister abgeschlossen (z. B. Handwerker, Reinigung, Gastronomie), aber die Leistung wurde nicht wie vereinbart oder gar nicht erbracht.

Ein Gutschein oder Abonnement ist ungültig.

- Sie haben einen Gutschein für ein lokales Geschäft oder eine Dienstleistung gekauft, der jedoch nicht eingelöst werden kann, oder ein Abonnement, das nicht erfüllt wird.

Die gelieferte Ware entspricht nicht der Vereinbarung.

- Sie haben eine Bestellung erhalten, die beschädigt, unvollständig oder nicht wie beschrieben ist, und der Anbieter weigert sich, dies zu beheben.

Probleme mit lokal erworbenen digitalen Produkten.

- Sie haben digitale Inhalte wie Software-Lizenzen oder Kurse direkt bei einem lokalen Anbieter gekauft, die jedoch nicht funktionieren oder ungültig sind.

Ihre gebuchte Leistung oder Veranstaltung wurde abgesagt.

- Eine von Ihnen gebuchte Leistung, wie ein Kurs, Seminar oder Event, wurde vom Anbieter abgesagt, ohne dass Ihnen eine Alternative oder Erstattung angeboten wurde.

Probleme mit regionalen Abonnements oder Mitgliedschaften.

- Die vorliegenden Käuferschutzkonditionen dienen der Orientierung, wobei im Zweifelsfall die verbindliche Auslegung durch den Schweizerischen Konsumentenbund erfolgt.

Warum der Käuferschutz des Schweizerischen Konsumentenbundes?

Unser Käuferschutz wurde speziell entwickelt, um Konsumenten in der Schweiz zu unterstützen, die mit lokalen Firmen, Dienstleistern und KMU in Kontakt stehen. Durch unseren Schutz gewährleisten wir faire Lösungen und eine sichere Basis für Ihre Käufe und Vereinbarungen.

Wichtig zu wissen:

- Unser Käuferschutz gilt nur für Transaktionen mit lokalen Anbietern, die innerhalb der Schweiz tätig sind.
- Fälle, die sich aus rechtlichen Streitigkeiten ergeben, können gesonderte Prüfungen erfordern.

Statuten: Schweizerischer Konsumentenbund mit Sitz in Luzern

1. Name und Sitz

Unter dem Namen «Schweizerischer Konsumentenbund» besteht ein Verein im Sinne von Art. 60 ff. ZGB mit Sitz in Luzern.

2. Zweck

Der Verein bezweckt die Förderung der Interessen von Privatpersonen (Konsumentinnen und Konsumenten) und KMU in der Schweiz mittels Beratung, Information und Unterstützung. Der Verein ist gemeinnützig.

3. Mitgliedschaft

Vereinsmitglied mit Stimmberechtigung kann jede natürliche und juristische Person werden, die ein Interesse am Vereinszweck hat. Aufnahmegesuche sind an den Vorstand zu richten, der über die Aufnahme entscheidet.

4. Erlöschen der Mitgliedschaft

Die Mitgliedschaft erlischt

- a) bei natürlichen Personen durch Austritt, Ausschluss oder Tod
- b) bei juristischen Personen durch Austritt, Ausschluss oder Auflösung

5. Austritt und Ausschluss

Der Austritt eines Vereinsmitglieds kann unter Beachtung einer Frist von 30 Tagen schriftlich zuhänden des Vorstandes auf das Ende eines Kalenderjahres erfolgen.

Mitglieder, die den Interessen des Vereins zuwiderhandeln, können jederzeit aus dem Verein ausgeschlossen werden. Der Vorstand fällt den Ausschlussentscheid; das Mitglied kann den Ausschlussentscheid nicht weiterziehen.

6. Mittel

Das Vermögen des Vereins bildet sich aus den Mitgliederbeiträgen, allfälligen Schenkungen und Zuwendungen, sowie den Erlösen aus dem Webshop.

7. Haftung

Für die Schulden des Vereins haftet nur das Vereinsvermögen. Eine persönliche Haftung der Mitglieder ist ausgeschlossen.

8. Organe des Vereins

Die Organe des Vereins sind:

- a) die Mitgliederversammlung
- b) der Vorstand

9. Die Mitgliederversammlung

Als oberstes Organ des Vereins hat die Mitgliederversammlung die folgenden Aufgaben:

- a) Festsetzung und Änderung der Statuten
- b) Auflösung des Vereins
- c) Déchargeerteilung an den Vorstand

- d) Genehmigung von Jahresbericht, Jahresrechnung und Budget

Eine Mitgliederversammlung wird nur einberufen, wenn der Vorstand dies beschliesst oder wenn ein Fünftel der Mitglieder es verlangt (Art. 64 Abs. 3 ZGB). In diesem Fall werden die Mitglieder drei Wochen zum Voraus schriftlich eingeladen, unter Beilage der Traktandenliste. Falls keine Mitgliederversammlung einberufen wird, erfolgt stattdessen jährlich eine Urabstimmung.

10. Urabstimmung

Die Mitglieder können ausserhalb einer Versammlung im Rahmen einer Urabstimmung auf schriftlichem Weg Beschlüsse fassen.

Der Vorstand ordnet die Urabstimmung an und bestimmt den Zeitpunkt für die Stimmabgabe (Wahltag). Die Einladung an die Mitglieder erfolgt mindestens 30 Tage vor dem Wahltag über die offiziellen Publikationsorgane des Vereins unter Angabe der Gegenstände der Abstimmung, des Wahltags und des Abstimmungsverfahrens.

Bei Urabstimmungen hat jedes Mitglied eine Stimme. Soweit das Gesetz oder die Statuten nichts Abweichendes bestimmen, entscheidet in der Urabstimmung die Mehrheit der abgegebenen Stimmen ohne Rücksicht auf die Stimmbeteiligung. Leer eingereichte Stimmen werden bei der Ermittlung der Stimmbeteiligung, nicht aber bei der Ermittlung der abgegebenen Stimmen und des Stimmergebnisses

mitgezählt. Gehen keine Stimmen ein und bei Stimmgleichheit, gelten die Anträge des Vorstandes als genehmigt.

Das Ergebnis der Urabstimmung wird in den offiziellen Publikationsorganen des Vereins publiziert.

11. Vorstand

Der Vorstand besteht aus mindestens drei und höchstens sieben Personen, die den Verein nach aussen vertreten und die laufenden Geschäfte führen. Er wählt seine Mitglieder selbst, konstituiert sich selbst und bezeichnet insbesondere einen Präsidenten. Die Vorstandsmitglieder werden auf ein Jahr gewählt und sind wieder wählbar.

12. Vorstandssitzungen

Der Vorstand wird durch den Präsidenten unter Angabe der Traktanden und so oft es die Geschäfte erfordern, mindestens jedoch einmal pro Jahr, einberufen. Die Einladung zu den Sitzungen des Vorstandes hat grundsätzlich 10 Tage vor dem entsprechenden Termin zu erfolgen.

Der Vorstand ist beschlussfähig, sofern die Mehrheit der Mitglieder anwesend ist. Er fasst seine Beschlüsse mit einfachem Mehr. Bei Stimmgleichheit gilt der Antrag als abgelehnt. Zirkularbeschlüsse (auch elektronisch) sind zulässig, sofern nicht ein Mitglied mündliche Beratung verlangt. Ein Zirkularbeschluss bedarf der Mehrheit der Stimmen aller Vorstandsmitglieder.

Der Vorstand führt über seine Verhandlungen und Beschlüsse ein Protokoll. Zirkularbeschlüsse sind in das nächste ordentliche Protokoll aufzunehmen.

13. Befugnisse des Vorstands

Der Vorstand vertritt den Verein nach aussen und führt die laufenden Geschäfte. Er entscheidet in sämtlichen Angelegenheiten, die nicht einem anderen Organ des Vereins übertragen sind, insbesondere über:

- a) Fragen der Vereinsführung
- b) Aufnahme von Mitgliedern
- c) Ausschluss von Mitgliedern
- d) Planung und Durchführung von Vereinsaktivitäten
- e) Ausarbeitung von Reglementen
- f) Wahl und Abberufung der Vorstandsmitglieder

14. Décharge / Genehmigung

Der Vorstand publiziert in den ersten sechs Monaten eines Kalenderjahres den Jahresbericht, die Jahresrechnung und das Budget auf der Verbandshomepage. Die genannten Dokumente können auf der Geschäftsstelle des Vereins auf Anmeldung eingesehen werden.

Die Déchargeerteilung und die Genehmigung von Jahresbericht, Jahresrechnung und Budget erfolgen an der Mitgliederversammlung oder auf dem Weg der Urabstimmung.

15. Statutenänderung und Auflösung des Vereins

Die vorliegenden Statuten können abgeändert werden, wenn die Mehrheit der anwesenden

Mitglieder dem Änderungsvorschlag zustimmen. Die Auflösung des Vereins bedarf der Zustimmung von drei Viertel der anwesenden Mitglieder. Bei einer Auflösung des Vereins fällt das Vereinsvermögen an eine Institution, welche den gleichen oder einen ähnlichen Zweck verfolgt.

16. Mitteilungen an die Mitglieder

Die Mitteilungen an die Gesamtheit der Mitglieder erfolgen in den offiziellen Publikationsorganen des Vereins.

17. Inkrafttreten

Diese Statuten sind an der Vereinsversammlung vom 22. August 2023 angenommen worden und sind mit diesem Datum in Kraft getreten. Sie ersetzen die Statuten vom 8. Dezember 2022.

www.konsumentenbund.ch/statuten

Tradition trifft Innovation
- seit 1964 und jetzt neu!

Schweizerischer Konsumentenbund
Murbacherstrasse 19
6003 Luzern

Tel. 041 220 21 11

info@konsumentenbund.ch
www.konsumentenbund.ch

konsumentenbund****
Engagiert für dich und faire Märkte.

