





Schweizerischer Konsumentenbund SKB  
Fédération suisse des consommateurs FSC  
Federazione svizzera dei consumatori FSC



**Für Sie da.**

Der SKB in Kürze





Mission .....	4
Geschichte .....	6
Publikationen .....	8
Briefkastenkleber .....	10
Mitgliedschaft Privatpersonen .....	12
Partnerschaft Unternehmen .....	14
Gütesiegel.....	16
Geschäftsstelle .....	18

## Impressum

**Herausgeberin** Schweizerischer Konsumentenbund, Murbacherstrasse 19, 6003 Luzern

**Konzept/Gestaltung** Kvmedia GmbH, Küssnacht am Rigi **Illustrationen** Srdjan Varo/Upwork

**Druck** WIRMachenDRUCK Schweiz AG, Neuhausen am Rheinfall

© November 2023. Alle Rechte vorbehalten. Eine PDF-Version ist auf [www.konsumentenbund.ch](http://www.konsumentenbund.ch) erhältlich.

# **Auf den Konsumentenbund können Sie sich verlassen**

**Jedes Jahr wenden sich tausende Privatpersonen und Kleinunternehmen mit ihren Fragen und Anliegen an den Konsumentenbund. Wir nehmen Beanstandungen entgegen, erteilen Erstauskünfte und erlassen Empfehlungen – dies in Zusammenarbeit mit mehr als 500 angeschlossenen Fachpersonen. Als Schweizer Nonprofit-Organisation finanzieren wir uns über Mitgliedsbeiträge, Spenden und Freiwilligenarbeit.**

# Anlaufstelle und Wegweiser für Ratsuchende

**Der Konsumentenbund bietet jährlich tausenden Privatpersonen und Kleinunternehmen eine erste Orientierungshilfe bei ihren Fragen und Anliegen.**

## **Da dank Mitgliedern, Gönnern und Partnern**

Der Konsumentenbund hilft ratsuchenden Menschen mit professionellen Erstauskünften und Empfehlungen. Auch Sie können diese Hilfe auch in Anspruch nehmen, wenn Sie sie brauchen. Dies ist möglich dank der Hilfe unserer Mitglieder, Gönner und Partner. Wir arbeiten unabhängig von Subventionen der öffentlichen Hand und sind politisch unabhängig. Jeder, der unsere Arbeit unterstützen möchte, kann Teil unseres gemeinnützigen Vereins werden. Wir würden uns freuen, wenn auch Sie eine Mitgliedschaft in Betracht ziehen möchten.



## Da, wenn guter Rat teuer ist

Tag für Tag erreichen uns Anfragen von zahlreichen Menschen in der Schweiz, die im Internet nach kompetenter Hilfe für ihre Belange suchen. Wir nehmen Beanstandungen entgegen, erteilen Erstauskünfte und erlassen Empfehlungen – dies in Zusammenarbeit mit mehr als 500 angeschlossenen Fachpersonen.



## Da für alle

Beim Konsumentenbund finden Sie für jedes Anliegen den richtigen Ansprechpartner. Wir konzentrieren uns darauf, ein umfassendes Beratungsangebot zu bieten, das sowohl die Bedürfnisse von Konsumentinnen und Konsumenten abdeckt als auch gezielt auf die Bedürfnisse von Selbstständigen, Startups und KMUs eingeht.

## Da, wo Sie möchten

Der Konsumentenbund steht Ihnen sowohl online als auch telefonisch zur Verfügung. Auf unserer Webseite [konsumentenbund.ch](https://www.konsumentenbund.ch) bieten wir ein digitales Beratungszentrum, in dem Sie direkt mit unseren Fachexperten in Kontakt treten können. Für persönliche Gespräche erreichen Sie uns unter der Telefonnummer 031 343 10 10.

# Gemeinnütziger Verein mit Wurzeln in 1960er Jahren

Als der Konsumentenbund in Bern gegründet wurde, wurden die Beatles gerade mit „I Want to Hold Your Hand“ international berühmt.

## Gründung und Neuauflage des Konsumentenbunds

Im Jahr 1964 wurde unter dem Namen Schweizerischer Konsumentenbund SKB eine Organisation gegründet, die bis in die 90er Jahre die Konsumentenschutz-Debatte in der Schweiz prägte. Nach finanziellen Schwierigkeiten und der Schliessung der Geschäftsstelle in Bern vor der Jahrtausendwende, wurde sie 2020 – mit der Hilfe von über 2'000 Gönnerinnen und Gönnern – als gemeinnütziger Verein neu konstituiert.

## Digital fortschrittlich auf Basis von traditionsreichem Erbe

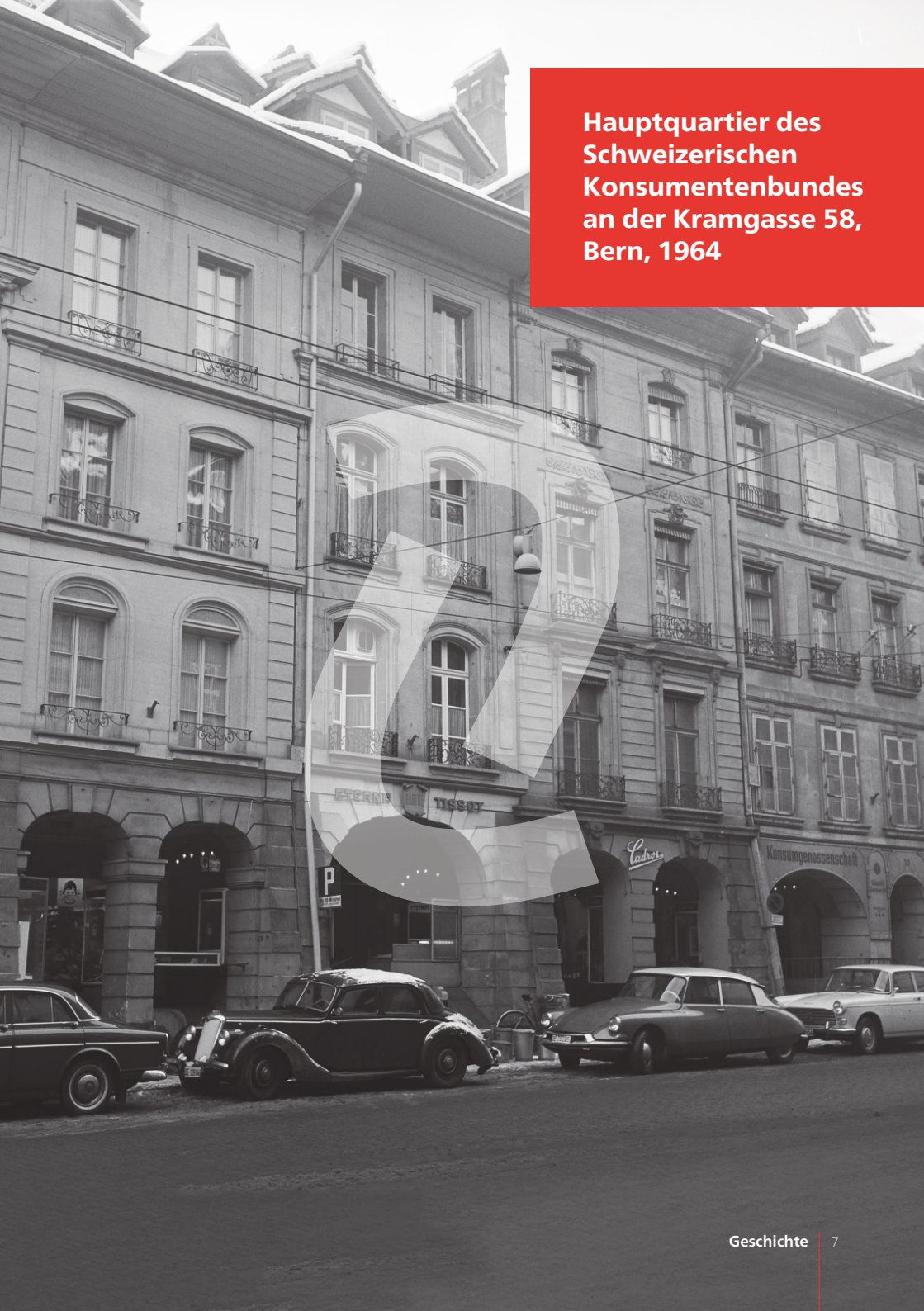
Wir verstehen unseren heutigen Auftrag darin, das Leitbild der früher wegweisenden Konsumentenschutz-Organisation der Schweiz in die moderne Zeit zu überführen. Dabei

liegt unser Hauptaugenmerk weiterhin auf der Unterstützung von Privatpersonen und Kleinunternehmen in der Wahrung ihrer Rechte, wobei wir nun einen verstärkten Fokus auf eine zeitgemässe digitale Strategie legen.

**Tradition trifft Innovation - seit 1964 und jetzt neu!**



Hauptquartier des  
Schweizerischen  
Konsumentenbundes  
an der Kramgasse 58,  
Bern, 1964



# Orientierung und praktischer Rat zu Alltagsthemen

In unseren Publikationen nehmen wir die an uns herangetragenen Fragen und Anliegen auf und bereiten sie redaktionell sorgfältig auf.



## Expertenprofile

Fachpersonen

Kompetenzen und Steckbrief

Kontaktaufnahmemöglichkeiten

## Blog

Q&A-Forum

Antworten auf häufig gestellte Fragen

Praxistipps von Fachpersonen

## Rundbrief

Informationsbulletin für Mitglieder

4x jährlich

Aktuelles und Infos zum Verein





## Jahresbericht

Jahresrückblick und Highlights

Ereignisse und Neuerungen



## KMU-News

Portraits, Interviews, Fachartikel

In Kooperation mit dem Schweizerischen KMU Verband



## Bewertungsportal

Kundenbewertungen

Vertrauenswürdige Unternehmen

Qualitätskriterien und Ombudsstelle

# Unser Bestseller: Der beliebteste Kleber der Schweiz

Mit über 200.000 verteilten Exemplaren hat sich der Briefkastenkleber des Konsumentenbunds als der beliebteste unter den schweizerischen Briefkastenklebern etabliert.

## Bitte keine Werbung

In der heutigen Werbeflut, mit täglichen Flyern und Prospekten in unseren Briefkästen, bietet der 'Bitte keine Werbung'-Aufkleber einen effektiven Schutz für unsere Privatsphäre. Dieses kleine, aber mächtige Etikett, kostenlos vom Schweizerischen Konsumentenbund angeboten, schützt seit Jahrzehnten Schweizer Haushalte erfolgreich vor unerwünschter Werbung. Bestellen auch Sie Ihren kostenlosen Aufkleber auf [konsumentenbund.ch](http://konsumentenbund.ch).

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





**Sie benötigen Beratung?**

**Der Konsumentenbund  
ist für Sie da. Unkompliziert  
und persönlich!**

**Tel. 031 343 10 10  
[www.konsumentenbund.ch](http://www.konsumentenbund.ch)**

# Die Mitgliedschaft für Privatpersonen

**Als unabhängige Schweizer Nonprofit-Organisation sind wir stolz darauf, von über 10.000 Mitgliedern unterstützt zu werden. Diese Unterstützung ist entscheidend, damit wir stets für Sie und andere da sein können. Machen Sie den Unterschied: Schliessen Sie sich dem Konsumentenbund an und stärken Sie mit Ihrer Mitgliedschaft unser Engagement für einen glaubwürdigen Konsumentenschutz.**



## **Kostenlose Beratung, telefonisch oder digital**

Sie erreichen uns telefonisch unter 031 343 10 10 oder online. Besuchen Sie unser digitales Beratungszentrum auf [konsumentenbund.ch](https://www.konsumentenbund.ch), um direkt mit unseren Fachpersonen Kontakt aufzunehmen.



## **Über 500 Fachpersonen zu diversen Themen**

Der Konsumentenbund steht Ihnen mit Rat und Unterstützung zu Ihren Anliegen zur Seite – egal wie spezifisch ein Thema sein mag, unsere Expertinnen und Experten bieten schnelle und kompetente Lösungen.



## **Für alle Personen in Ihrem Haushalt**

Ihre Mitgliedschaft erstreckt sich auf alle Personen in Ihrem Haushalt. Das bedeutet, dass jedes Familienmitglied von den Vorteilen unserer Dienstleistungen profitieren kann, ohne zusätzliche Kosten.



## **Persönliche Fallbetreuung**

Wir bieten Ihnen persönliche Betreuung und massgeschneiderte Lösungen. Als Mitglied können Sie sicher sein, dass wir uns persönlich um Ihre Belange kümmern und professionelle Unterstützung bieten.



## **Vierteljährlicher Rundbrief**

In regelmässigen Abständen erhalten Sie von uns Informationen direkt per E-Mail und per Post. So bleiben Sie auf dem Laufenden und können von exklusiven Mitgliederinhalten profitieren.



## **Sie stärken den Konsumentenbund**

Sie tragen aktiv dazu bei, die Arbeit und den Einfluss unserer Organisation zu stärken. Ihre Mitgliedschaft unterstützt unsere Bemühungen für glaubwürdigen Konsumentenschutz ohne ideologische Agenda.

# Die Partnerschaft für Unternehmen

**Wir unterstreichen die Fachkompetenz unserer mehr als 2.000 Firmenpartner und setzen auf Kundenzufriedenheit, um digitales Vertrauen zu stärken.**

## Mit dem Konsumentenbund zu mehr Vertrauen, Erfolg und Umsatz

Die Partnerschaft mit dem Konsumentenbund eignet sich hervorragend für renommierte Schweizer Unternehmen, die Fachexpertise und Kundenzufriedenheit priorisieren. Wir helfen ihnen, Vertrauen aufzubauen und ihre Sichtbarkeit zu steigern, indem sie kostenlose Erstberatungen anbieten und ihre Online-Präsenz durch unsere umfangreichen Tools und Servicepakete verstärken.

## Verbindliche Qualitätskriterien

Das Gütesiegel unseres Qualitätslabels KundenVersprechen.ch ist eine der führenden Vertrauensmarken in der Schweiz für KMU. Die Zertifizierung erfordert die Einhaltung der Qualitätskriterien ("Ehrenkodex Kundenversprechen"), die hohe Kundenzufriedenheit gewährleisten.

## Bewertungen als Erfolgsfaktor

Unsere digitalen Tools ermöglichen es Unternehmen, schnell viele Kundenbewertungen zu sammeln und effektiv in ihr Online-Marketing einzubinden. Firmen mit Fünf-Sterne-Bewertungen können unser Bewertungssiegel nutzen und erhalten eine spezielle Empfehlung vom Konsumentenbund.





# Die Konsumentenbund-Siegel

Unsere Qualitätssiegel spiegeln die Vertrauenswürdigkeit von Unternehmen wider, basierend auf den Kriterien des Konsumentenbunds. Sie unterstehen der Überprüfung durch unsere Ombudsstelle.



## Expertensiegel

Fachkompetenz und Professionalität

Jährlich Erneuerung



## Gütesiegel

Kundenzufriedenheit und Servicequalität

Ehrenkodex und Ombudsstelle



## Gütesiegel

Kundenzufriedenheit und Servicequalität

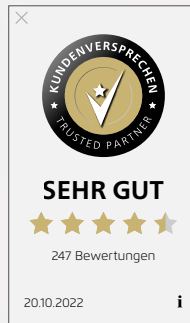
Ehrenkodex und Ombudsstelle



## Bewertungssiegel

Kundenzufriedenheit  
und Bewertungen

Verknüpft mit  
Google-Bewertungen



## Bewertungssiegel

Kundenzufriedenheit  
und Bewertungen

Verknüpft mit  
Google-Bewertungen

Geeignet für mobile  
Geräte

# Fragen? Unsere Geschäftsstelle hilft Ihnen gerne weiter

Die Geschäftsstelle des Konsumentenbunds, nur wenige Minuten zu Fuss vom Hauptbahnhof Luzern entfernt, steht Ihnen für alle Fragen und Anliegen jederzeit offen.

## Kontaktieren Sie uns

Sie können uns werktags, zwischen 9 und 12 Uhr, unter der Telefonnummer 031 343 10 10 erreichen oder uns jederzeit eine E-Mail an [info@konsumentenbund.ch](mailto:info@konsumentenbund.ch) senden. Zusätzlich steht Ihnen unsere Website [www.konsumentenbund.ch](http://www.konsumentenbund.ch) rund um die Uhr für Hilfe und Unterstützung zur Verfügung.



Cornelia Brun Grampe  
Präsidium SKB

*«In einer Welt, in der wir manchmal keinen Ausweg zu kennen scheinen, bietet der Konsumentenbund einen Hafen der Sicherheit und des Verständnisses. Tag für Tag widmen wir uns Ihren Fragen und Sorgen, um gemeinsam tragfähige und nachhaltige Lösungen zu finden. Denn Ihr Wohlergehen liegt uns am Herzen.»*



# Wir helfen bei einer Vielzahl von Themen

Der Konsumentenbund hilft mit orientierendem Wissen und wertvollem Expertenrat zu den Themen des Alltags.



1. Thema wählen
2. Fachperson kontaktieren
3. Anliegen besprechen

## Kontakt

Tel. 044 998 12 21  
info@konsumentenbund.ch  
www.konsumentenbund.ch

## Folgen Sie uns



/konsumentenbund

Schweizerischer Konsumentenbund  
Murbacherstrasse 19  
6003 Luzern



Schweizerischer Konsumentenbund SKB  
Fédération suisse des consommateurs FSC  
Federazione svizzera dei consumatori FSC