



# RUNDBRIEF

FÜR MITGLIEDER, FÖRDERER UND PARTNER  
SCHWEIZERISCHER KONSUMENTENBUND

Schweizerischer Konsumentenbund • Murbacherstrasse 19 • 6003 Luzern • ☎031 343 10 10 • [www.konsumentenbund.ch](http://www.konsumentenbund.ch)





## Das Wort der Präsidentin

# Liebe Mitglieder, Förderer und Partner

Als Schweizerischer Konsumentenbund ist es unsere Mission, nicht nur als Stimme für Konsumentinnen und Konsumenten aufzutreten, sondern auch als Wegweiser und Unterstützung für Ratsuchende in ihren unterschiedlichen Anliegen zu dienen. Unser Ziel ist es, eine Brücke zwischen den Konsumentinnen und Konsumenten und kompetenten Fachpersonen sowie vertrauenswürdigen Marktanbietern zu schlagen, um Fragen zu klären, Unsicherheiten zu beseitigen und Probleme zu lösen.

### **Wir verbinden Ratsuchende mit vertrauenswürdigen Ansprechpersonen aus der Region**

In unserem Digitalberatungszentrum konnten wir bereits über 500 Fachpersonen versammeln, die bereit sind, ihr Wissen und ihre Erfahrung in den unterschiedlichsten Bereichen zu teilen. Tag für Tag erreichen uns Anfragen von Menschen, die auf der Suche nach Hilfe sind. Wir sind stolz darauf, dass wir dank unseres Netzwerks in der Lage sind, diesen Menschen Unterstützung anzubieten.

Unser Netzwerk wächst ständig weiter. Jeden Tag treten neue Partner unserer Organisation bei, die unseren Ehrenkodex „KundenVersprechen.ch“ unterzeichnen und mittragen. Diese Partnerschaften sind von entscheidender Bedeutung, um unsere Reichweite zu erweitern und noch mehr Ratsuchenden zu helfen. Das Kundenversprechen-Gütesiegel zählt mittlerweile zu den führenden Qualitätssiegeln für Schweizer Firmen. Die Integration in das SKB-Portfolio im vergangenen Jahr ist geglückt und hat unser Engagement für unternehmensfreundlichen Konsumentenschutz nochmals erheblich gestärkt.

Neben diesem Engagement und der direkten Beratung erweitern wir neu auch die Verfügbarkeit von Expertenwissen für Konsumentinnen und Konsumenten. Unser neues Projekt umfasst Praxisratgeber, die sowohl gedruckt als auch digital erhältlich sind.

Der erste dieser Ratgeber wurde bereits im April veröffentlicht und deckt eine Vielzahl von Themen ab. Wir planen, in den kommenden Wochen und Monaten weitere Ratgeber zu veröffentlichen, um Konsumentinnen und Konsumenten noch mehr hilfreiche Informationen zur Verfügung zu stellen.

Wir sind fest davon überzeugt, dass der Zugang zu Wissen und kompetenter Beratung grundlegend ist, um Konsumenten zu stärken und ihre Rechte zu schützen. Der Schweizerische Konsumentenbund bleibt entschlossen, diesen Ansatz weiter zu verfolgen und sich für die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten einzusetzen.

**Im Namen des Vorstandes danke ich Ihnen für Ihr Interesse und Ihre Treue. Ich wünsche Ihnen und Ihren Liebsten einen fantastischen Sommer.**

**Cornelia Brun Grampe**  
Präsidentin  
Schweizerischer Konsumentenbund

Redaktionsschluss  
dieser Ausgabe:  
10. Mai 2024

Wir verwenden die  
maskuline Form. Es sind  
auch alle weiblichen  
Personen gemeint.



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

## So helfen die Fachpersonen des SKB

**Der Schweizerische Konsumentenbund (SKB) verfügt über ein Netzwerk von über 500 Expertinnen und Experten, die Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz kostenlose und unverbindliche Erstberatungen anbieten. Diese Fachleute stehen sowohl Privatpersonen als auch kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) zur Verfügung, um Fragen zu beantworten und Probleme zu lösen.**

Das Beratungsangebot des SKB ermöglicht es Konsumentinnen und Konsumenten, schnell und kompetent Antworten auf ihre drängendsten Fragen zu erhalten. Die Erstberatung ist kostenlos und unverbindlich. Ratsuchende können wählen, zu welchem Thema sie eine Frage haben und erhalten dann Vorschläge für passende Ansprechpersonen mit dem relevanten Fachwissen.

### Was Sie wissen müssen

Die Vorgehensweise ist einfach: Ratsuchende wählen auf [www.konsumentenbund.ch](http://www.konsumentenbund.ch) das Thema, zu dem sie eine Frage haben, und können ihre Anfrage auf Wunsch regional eingrenzen. Sie kontaktieren dann die ausgewählte Fachperson und schildern kurz und präzise ihr Anliegen. In einer unverbindlichen Erstberatung erhalten sie rasch eine fachkundige Ersteinschätzung bezüglich ihrer Fragen, um informierte Entscheidungen über das weitere Vorgehen zu treffen.

### Das beinhaltet die Erstberatung

In der Erstberatung informieren sich die Fachpersonen zunächst über das Anliegen des Ratsuchenden und geben dann einen empfohlenen Handlungsplan inklusive möglicher Stolpersteine. Es ist wichtig, dass die Fachpersonen ehrlich beraten und keine Empfehlungen aussprechen, wenn der Ratsuchende anderswo besser aufgehoben wäre.

### Vertrauensbasis und Ehrenkodex

Die Erstberatung ist mehr als eine einfache Gratisberatung. Sie dient dazu, vertrauenswürdige Informationen zu erhalten und eine Vertrauensbeziehung aufzubauen. Alle Fachpersonen des SKB handeln nach dem Ehrenkodex und stehen für eine ehrliche Beratung ein.

Die Fachpersonen des SKB sind vertrauenswürdige Ansprechpartner für Konsumentinnen und Konsumenten in der Schweiz. Ihr kostenloses Beratungsangebot ermöglicht es Ratsuchenden, kompetente Unterstützung bei ihren Fragen und Anliegen zu erhalten und informierte Entscheidungen zu treffen.



## Eine Anfrage stellen

- **Thema wählen, zu dem Sie eine Frage haben:** Es werden Ihnen dann passende Ansprechpersonen mit dem relevanten Fachwissen vorgeschlagen.
- **Anfrage auf Wunsch regional eingrenzen:** Oft ist es sinnvoll, eine Ansprechperson zu wählen, die sich geographisch in der Nähe befindet.
- **Fachperson kontaktieren und Anliegen kurz und präzise schildern:** Sie finden die Kontaktangaben auf dem Expertenprofil.

## Erweiterung des Partnernetzwerks

# Täglich neue Firmenpartner im 2024: Unser Erfolg auf der Geschäftsstelle

**Seit vielen Jahren steht der Konsumentenbund für den Schutz der Konsumenteninteressen und die Förderung von Qualität und Vertrauen in der Geschäftswelt ein. Als Teil dieses Engagements freuen wir uns, über unsere fortlaufenden Bemühungen zu berichten, unser Partnernetzwerk zu erweitern. Im Jahr 2024 setzen wir verstärkt darauf, täglich neue Unternehmen zu gewinnen, um unseren Mitgliedern ein noch breiteres Spektrum an hochwertigen Dienstleistungen und Produkten zu bieten.**

Ein zentraler Pfeiler unserer Initiative zur Qualitätssicherung ist Kundenversprechen.ch. Dieses Qualitätslabel ist mehr als nur eine Auszeichnung; es ist ein Versprechen von Unternehmen an ihre Kunden, das auf den grundlegenden Werten von Qualität, Service und Fairness beruht. Entwickelt im Jahr 2018 in Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen KMU Verband und der Digitalagentur Kvmedia GmbH, wurde Kundenversprechen.ch 2023 vom Konsumentenbund übernommen und ist seitdem ein integraler Bestandteil unseres Angebots.

### Der Ehrenkodex von Kundenversprechen.ch

Der Ehrenkodex von Kundenversprechen.ch legt die Standards fest, denen sich Unternehmen verpflichten, die das Qualitätslabel tragen. Qualität, Service und Fairness sind dabei die Leitprinzipien. Unternehmen, die dem Ehrenkodex beitreten, verpflichten sich dazu, ihre Produkte und Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern und die Bedürfnisse ihrer Kunden mit größter Sorgfalt zu erfüllen.

### Überwachung durch Bewertungssysteme

Ein wichtiger Bestandteil von Kundenversprechen.ch ist das Bewertungssystem, das die Einhaltung dieser Standards überwacht. Kunden haben die Möglichkeit, ihre Erfahrungen zu teilen, und Unternehmen können entscheiden, ob sie individuelle Bewertungen öffentlich machen möchten. Dies fördert Transparenz und ermöglicht eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung.

Im Jahr 2024 setzen wir uns das Ziel, unser Partnernetzwerk gezielt auszubauen. Durch tägliche Gespräche und Zusammenarbeit mit neuen Unternehmen möchten wir das Vertrauen unserer Mitglieder weiter stärken und ein noch vielfältigeres Angebot an qualitätsgeprüften Produkten und Dienstleistungen bereitstellen.

Wir laden Unternehmen dazu ein, sich unserem Netzwerk anzuschließen und sich dem Ehrenkodex für Kundenversprechen zu verpflichten. Denn wir sind fest

davon überzeugt, dass eine starke Partnerschaft zwischen Unternehmen und Konsumenten auf Vertrauen, Qualität und Fairness basiert.

Der Schweizerische Konsumentenbund bleibt seiner Mission verpflichtet, die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten zu vertreten und ein Umfeld zu schaffen, in dem Qualität und Vertrauen oberste Priorität haben. Durch die Erweiterung unseres Partnernetzwerks und die Stärkung von Kundenversprechen.ch setzen wir uns weiterhin für die Belange unserer Mitglieder ein.

Besuchen Sie  
[www.kundenversprechen.ch](http://www.kundenversprechen.ch)





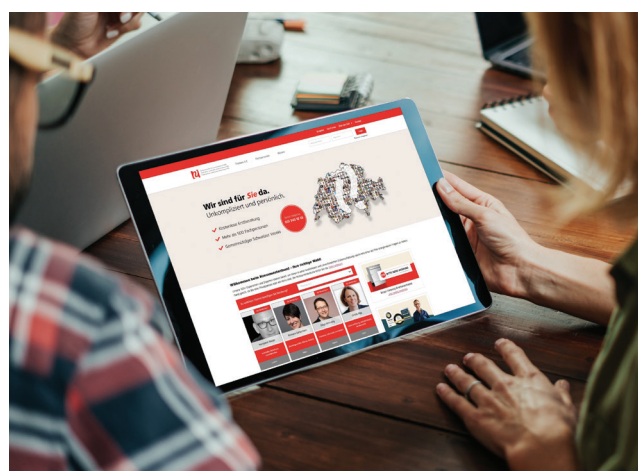
## Neue Praxisratgeber-Reihe

Die Praxisratgeber des Konsumentenbunds dienen als Hilfe zur Selbsthilfe und spiegeln unseren Auftrag als Konsumentenschutz-Organisation wider, indem sie Expertenwissen kompakt zugänglich machen.

Im Alltag stehen Konsumentinnen und Konsumenten oft vor Herausforderungen, die fundiertes Wissen und praktische Fertigkeiten erfordern. Der Schweizerische Konsumentenbund nimmt sich dieser Herausforderungen an, indem er eine Reihe von Praxisratgebern zu allen wichtigen Lebensbereichen bietet. Diese Praxisratgeber dienen als Hilfe zur Selbsthilfe und spiegeln unseren Auftrag als Konsumentenschutz-Organisation wider.

Die Themen unserer Praxisratgeber reichen von Heim und Garten, über Gesundheit und persönliches Wohlbefinden, bis hin zu Finanzen und Rechtsberatung, und decken auch Bereiche wie Bildung, Karriereentwicklung, Technologie, Freizeit, Kultur, Ernährung und Nachhaltigkeit ab. Jeder Praxisratgeber wird mit ausgewiesenen Fachpersonen in ihrem Themenbereich entwickelt, um sicherzustellen, dass unsere Leserinnen und Leser verlässliche und praxisnahe Informationen erhalten.

Im digitalen Zeitalter sind Informationen überall verfügbar, aber nicht immer einfach zu verstehen oder zu verifizieren. Unsere Praxisratgeber bieten daher eine vertrauenswürdige Quelle für verlässliche und praxisnahe Informationen, die speziell auf die Bedürfnisse der Konsumentinnen und Konsumenten zugeschnitten sind. Durch die Zusammenarbeit mit ausgewiesenen Fachpersonen können wir sicherstellen, dass unsere Inhalte stets auf



dem neuesten Stand sind und den höchsten Standards entsprechen.

Wir glauben daran, dass informierte Konsumentinnen und Konsumenten die besten Entscheidungen treffen können, sei es beim Einkaufen, bei Finanzangelegenheiten oder im Umgang mit neuen Technologien. Unsere Praxisratgeber sind daher nicht nur eine Informationsquelle, sondern auch ein Instrument zur Stärkung der Konsumentenrechte und zur Förderung einer nachhaltigen und fairen Marktwirtschaft.



### Auftaktband

## „Das Garten 1x1“

Der Praxisratgeber „Das Garten 1x1: Einfache Anleitungen für blühende Erfolge“ wurde in Zusammenarbeit mit Marc Rohrbach, dem Geschäftsführer der artenGarten GmbH in Bolligen, erstellt. Als Experte bringt Marc sein umfassendes Fachwissen und seine langjährige Erfahrung in die Gartenarbeit ein. Dieser Praxisratgeber zielt darauf ab, sowohl Neulingen als auch erfahrenen Gartenliebhabern das notwendige Wissen zu vermitteln, um ihren Garten eigenständig zu gestalten und zu pflegen.

Kostenlos erhältlich auf [www.konsumentenbund.ch](http://www.konsumentenbund.ch)

# Nehmen Sie alles intensiver wahr als Ihre Mitmenschen?

Seit Jahrzehnten ist bekannt, dass mindestens 20% der Bevölkerung hochsensibel sind. Das sind allein in der Schweiz etwa 1,8 Millionen Menschen, ein nicht zu unterschätzender Anteil quer durch alle Familien, Beschäftigungs- und Bevölkerungsgruppen. Jeder von uns lebt oder arbeitet mit solchen Menschen oder verfügt selbst über diese Gabe. Die Merkmale und Auswirkungen der Hochsensibilität sind vielen Menschen und Organisationen weitgehend unbekannt.

Hochsensible Personen (HSP) unterscheiden sich signifikant von weniger sensiblen Menschen, besonders in ihrer Arbeitsweise und ihrem sozialen Verhalten. Sie lernen schneller, besitzen sehr hohe soziale Kompetenzen und verfügen über ausgeprägte Fähigkeiten in abstraktem und vernetzendem Denkverhalten. Ihre Sensibilität für Nuancen in der menschlichen Interaktion kann jedoch auch zu Herausforderungen führen, insbesondere wenn sie ohne ausreichende Abgrenzung einer Flut von Sinnesreizen ausgesetzt sind.

Typische Berufsgruppen für HSP sind beispielsweise Informatik-, Kundenbetreuungs-, Verkaufs-, Erziehungs- oder Sozialberufe. Nicht selten sind sie auch in Führungspositionen zu finden. Neben «Hochsensibel» spricht man neu auch von «Neurodivers» oder «Neurosensitiv».

### Hochsensible Führungskräfte und Fachexperten

In Schlüsselpositionen sind hochsensible Personen besonders wertvoll, da sie oft ein grosses Verständnis und Empathie für die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter haben. Nicht zu letzt führt dies zu einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit. Wer arbeitet nicht gerne in einem wertschätzenden Umfeld? Natürlich wirkt sich dies signifikant auf die Arbeitsleistung, Loyalität und in letzter Konsequenz auch auf das Unternehmenswachstum aus.

Studien zeigen, dass zwei Drittel der Mitarbeitenden Unternehmen aufgrund schwacher Führungsqualitäten verlassen.

Hochsensible Führungskräfte und Fachexperten sind jedoch in der Lage, Empathie, Wissen und Intuition schneller zu vernetzen, um maximalen Nutzen zu stiften, was sie zu unverzichtbaren Mitgliedern jedes Teams macht.

HSP sind in der Regel unterstützende, nicht selten sogar sich aufopfernde Persönlichkeiten, was zu auch seine Schattenseiten birgt. Weitere Schattenseiten von hochsensiblen Führungskräften sind, wenn sie sich nicht genügend abgrenzen können, zu sensibel sind und alles persönlich nehmen. Unsere professionellen Trainings zeigen hier sehr gut ihre Wirkung.



### Burn-on und fehlendes Selbst-Management

Der Zustand des "Burn-on" – ein Dauerzustand hoher Effizienz, der jedoch langfristig zum Burnout führen kann – ist in vielen Berufsgruppen und Unternehmen allgegenwärtig. Hochsensible Mitarbeitende sind besonders anfällig für diesen Zustand, da sie dazu neigen, alles zu geben, um andere zu unterstützen, und dabei ihre eigenen Bedürfnisse ignorieren. Dieser unermüdliche Einsatz, oft gepaart mit einer hohen emotionalen Empfindsamkeit, kann schnell zu einer Überforderung führen, wenn keine angemessenen Pausen und Erholungsphasen für die Balance eingeplant werden.

Hieraus resultierender chronischer Stress ist ein bekannter Risikofaktor für eine Vielzahl von Gesundheitsproblemen, einschliesslich Herzkrankheiten, Diabetes, und psychischen Störungen wie Depressionen und Angstzustände. Daher ist es entscheidend, Stressoren frühzeitig zu identifizieren und Strategien zu entwickeln, die helfen, Stress effektiv zu managen und abzubauen.

### Selbst-Management: Burnout vermeiden

Hochsensible Mitarbeitende sind besonders anfällig für Burnout, da sie häufig versuchen, es allen recht zu machen und dabei ihre eigenen Bedürfnisse in den Hintergrund stellen. Sie können sich schwer abgrenzen, was oft dazu führt, dass sie sich selbst bis zur Aufgabe ihrer eigenen Identität überfordern. Dr. Herbert Freudenberger, der den Begriff "Burnout" prägte, dokumentierte die zwölf Phasen dieses Zustandes, und seine Forschungen sind ein Kernbestandteil meiner Arbeit als

Coach und Mentor. In dieser Rolle unterstütze ich Menschen präventiv und helfe Betroffenen, den Weg aus dem Burnout zu finden, wobei ich auch auf meine eigenen Erfahrungen zurückgreife.

### Was kann ein Arbeitgeber tun?

Arbeitgeber haben zahlreiche Möglichkeiten, um das Risiko von Burnout zu minimieren und gleichzeitig die Produktivität und Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter zu steigern, u. A.:

- Schulung von Führungskräften: Regelmässige Weiterbildungen im Umgang mit Burnout und Hochsensibilität
- Organisatorische Massnahmen: Einrichtung von Arbeitsplätzen, die wenig Ablenkungen bieten, und die Schaffung einer Unternehmenskultur, die die persönliche Entwicklung und das Wohlbefinden der Mitarbeiter wertschätzt.
- Ressourcengerechter Einsatz der Mitarbeitenden: Bei Bedarf sollten Arbeiten umverteilt werden, um Überlastungen zu vermeiden.

Die Implementierung von Strategien gegen Burnout erfolgt in mehreren Schritten. Die Identifikation von Quick-Wins und Handlungsfelder zeigen ersten Potenziale auf. Anschliessend werden Einzel- und Team-Coachings durchgeführt sowie punktuelle organisatorische Anpassungen vorgenommen. Die Wirksamkeit dieser Massnahmen wird kontinuierlich überprüft, um sicherzustellen, dass sie die gewünschten Effekte erzielen und bei Bedarf angepasst werden können.

Die mentale und psychische Gesundheit ist ein Schlüsselfaktor für die Produktivität in jedem Unternehmen. Deshalb ist ein Bewusstsein über die holistischen Bedürfnisse eines Menschen noch viel mehr Beachtung zu schenken. Ich beobachte, dies haben wir im Vorstand des V-P-T (Schweizer Dachverband für Persönlichkeitstraining) durch eine Studie im 2023 mit der FHNW abklären lassen, dass selbst Bildungsinstitute noch nicht die gewünschten Kompetenzen

aufgebaut haben in den Berufsgruppen rund um HR, Therapie und BGM.

Der erfolgreiche Umgang mit Burnout und die Förderung eines gesunden Arbeitsumfelds erfordern ein kontinuierliches Engagement von allen Seiten. Durch die gemeinsamen Anstrengungen von Führungskräften, HR, und jedem einzelnen Mitarbeiter können wir eine Arbeitsumgebung schaffen, die nicht nur produktiv, sondern auch nachhaltig gesund und förderlich ist. Ich lade alle Unternehmer und Führungskräfte herzlich ein, mit mir in einen Dialog zu treten und gemeinsam Lösungen zu entwickeln, die das Wohlbefinden und die Leistungsfähigkeit unserer wertvollen Mitarbeiter maximieren.

Life Performance Mentoring  
Christian Rupp  
Rainstrasse 10  
9330 Pfäffikon ZH



**Christian Rupp ist Mitglied im Experten-Netzwerk des Schweizerischen Konsumentenbunds.**



## So vermeiden Sie ein Burnout

- 1. Identifikation und Abbau von Stressoren:** Es geht darum, Stressquellen frühzeitig zu erkennen und Massnahmen zu ergreifen, um diese zu reduzieren oder zu beseitigen.
- 2. Balance sicherstellen zwischen Körper, Seele und Geist:** Dies bezieht sich auf die Harmonisierung der physischen, emotionalen und geistigen Aspekte des Lebens, um Wohlbefinden und Gesundheit zu fördern.
- 3. Aktive Verantwortung für sich selbst übernehmen:** Individuen sollen Eigeninitiative ergreifen, um ihre Gesundheit und ihr Wohlbefinden durch bewusste Entscheidungen und Handlungen zu verbessern.



Sofort-Helpline:  
**031 343 10 10**

# Ihr zuverlässiger Wegbegleiter in jeder Lebenslage.

Schweizerischer Konsumentenbund  
Murbacherstrasse 19  
6003 Luzern

Tel. 031 343 10 10  
info@konsumentenbund.ch  
www.konsumentenbund.ch



/konsumentenbund

Der Rundbrief des Konsumentenbunds erscheint 4x jährlich.



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