



# 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)

## ■ **Konsumentenbund lanciert KMUtipps**

Seite 3

## ■ **Ratgeber: Neue Veröffentlichungen**

Seite 6

# Fokus: **Zufriedenheit**

## ■ **Finden Sie das richtige Unternehmen mit dem Konsumentenbund**

Seite 4





## Aus der Geschäftsstelle

# Liebe Mitglieder, Förderer und Partner

Es gibt tolle Neuigkeiten: Die vollständige Integration des Webportals KundenVersprechen.ch in den Schweizerischen Konsumentenbund wurde im vergangenen Monat erfolgreich abgeschlossen. Damit ist die Übernahme des Portals, die vor einem Jahr begann, nun vollständig umgesetzt – ein strategischer Meilenstein, der unser kontinuierliches Bestreben unterstreicht, Konsumentinnen und Konsumenten ein verlässliches Zeichen für Kundenzufriedenheit und Vertrauen zu bieten.

KundenVersprechen.ch wurde nicht nur inhaltlich, sondern auch optisch an unser Corporate Design angepasst. Das Portal erscheint nun in den Farben des Konsumentenbunds, und das Logo trägt den Zusatz „Eine Initiative des Schweizerischen Konsumentenbunds“, um unsere Mission zu verdeutlichen. Besonders stolz sind wir auf das überarbeitete Gütesiegel, das als Herzstück der Plattform ein wichtiges Signal für unser Ziel ist, das führende Schweizer Label für Kundenzufriedenheit und digitales Vertrauen zu werden – ein Label, das sowohl für Konsumenten als auch für Unternehmen echten Mehrwert bietet.

In diesem Jahr feiert KundenVersprechen.ch sein 5-jähriges Bestehen. Seit seiner Gründung im Jahr 2019 als Schweizer TrustTech-Startup hat sich die Marke zu einer starken Plattform für Kundenzufriedenheit in der Schweiz entwickelt. Mehr als 1000 Unternehmen haben sich dem Kundenversprechen-Ehrenkodex angeschlossen und verpflichtet sich, die höchsten Standards in der Kundenzufriedenheit zu erfüllen. Diese beeindruckende Zahl verdeutlicht, wie entscheidend dieses Thema in der heutigen Geschäftswelt geworden ist.

Mit der nun abgeschlossenen Integration und dem neuen Auftritt von KundenVersprechen.ch bieten wir als Konsumentenschutz-Organisation unseren Mitgliedern und Partnern einen noch grösseren Mehrwert. Dies ist aber erst der Anfang, denn wir werden die Plattform kontinuierlich weiterentwickeln, um den sich wandelnden Marktanforderungen und den Bedürfnissen der Konsumenten gerecht zu werden. Natürlich bleibt unser Fokus darauf, Vertrauen zu schaffen und zu bewahren – ein Vertrauen, das auf Ehrlichkeit, Transparenz und Qualität basiert.

**Unser Fokus liegt darauf, Vertrauen zu schaffen und zu erhalten.**

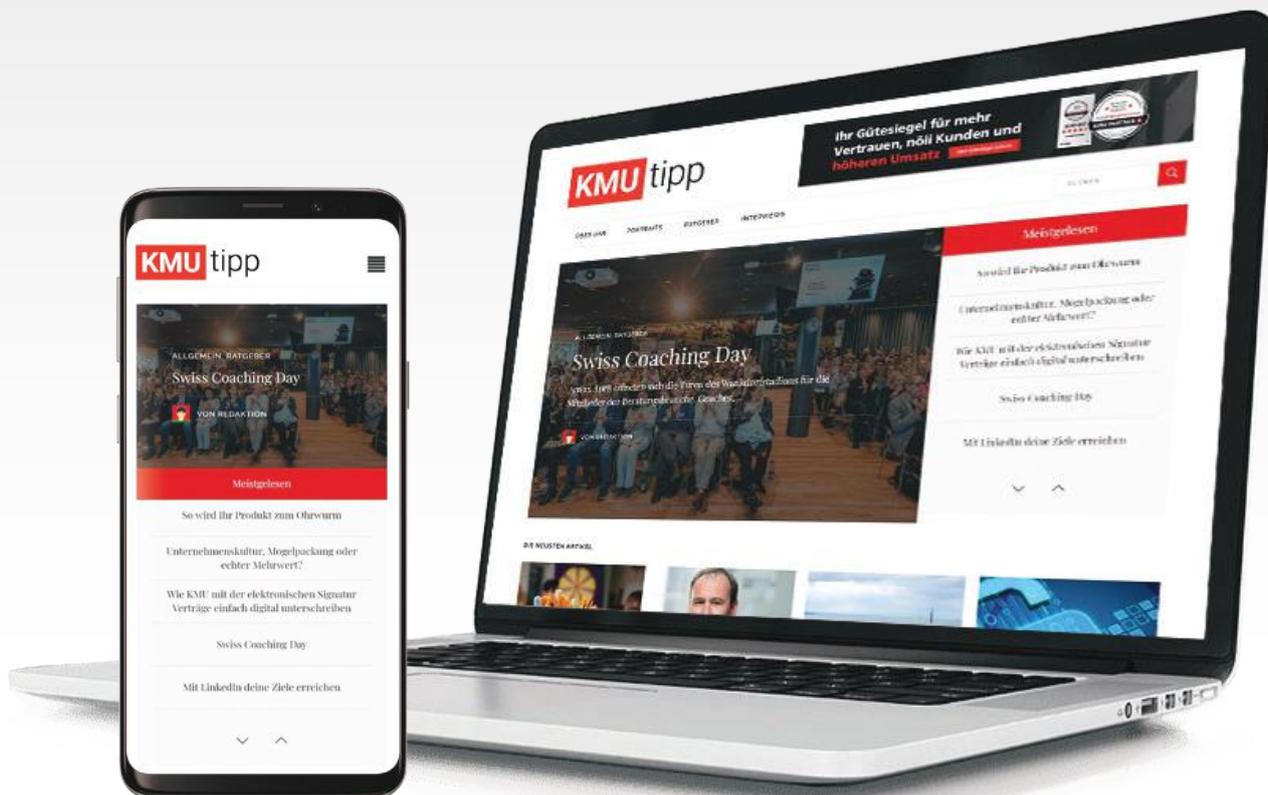
Als einer der ursprünglichen Initiatoren des KundenVersprechen-Webportals möchte ich allen Beteiligten meinen tiefen Dank aussprechen, die dieses Projekt möglich gemacht haben. Eure Leidenschaft und harte Arbeit – oft bis spät in die Nacht – haben eindrucksvoll gezeigt, wie wichtig es ist, an die Vision des Konsumentenbunds zu glauben und sie voranzutreiben. Es wäre grossartig, wenn KundenVersprechen.ch und die vielen weiteren Initiativen unseres Vereins weiterhin gedeihen und einen nachhaltigen Beitrag zur Förderung von Kundenzufriedenheit und Vertrauen in der Schweiz leisten.

Mit spätsommerlichen Grüssen,

**Patrick Dütschler**  
Büroleiter  
Schweizerischer Konsumentenbund

Redaktionsschluss  
dieser Ausgabe:  
23. August 2024

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



Konsumentenschutz für Selbstständige, Kleinunternehmen und Startups

## Konsumentenbund lanciert KMUtipp

**Der Konsumentenbund hat mit dem KMUtipp ([www.kmutipp.ch](http://www.kmutipp.ch)) eine neue Plattform ins Leben gerufen, die sich gezielt an Unternehmer, Selbstständige und all jene richtet, die beruflich Grosses erreichen wollen. Der KMUtipp spiegelt das Bestreben des Konsumentenbunds wider, nicht nur Konsumenten, sondern auch Unternehmen mit wertvollen Informationen zu versorgen. Dies unterstreicht unsere Rolle als wirtschaftsfreundliche Konsumentenschutz-Organisation, die praxisnahes Fachwissen und aktuelle News für Privatpersonen und Unternehmen bietet.**

Der KMUtipp ist mehr als nur eine Informationsquelle. Er versteht sich als eine Plattform, die Unternehmern und Selbstständigen in der Schweiz praxisnahe, relevante und inspirierende Inhalte bietet. Die Leser können sich auf aktuelle News, fundiertes Fachwissen und Erfolgsgeschichten von Persönlichkeiten aus der Geschäftswelt freuen. In regelmässigen Interviews gibt der KMUtipp exklusive Einblicke in erfolgreiche Geschäftsmodelle und die Denkweise der dahinterstehenden Unternehmer. Diese Inhalte sind nicht nur informativ, sondern auch inspirierend und sollen den Lesern helfen, ihre eigenen beruflichen Ziele zu erreichen.

Inhaltlich kooperiert der KMUtipp eng mit der KMU-Zeitung «ERFOLG», die vom Schweizerischen KMU Verband herausgegeben wird. Diese erscheint fünfmal jährlich und

erreicht bis zu 35'000 Unternehmerinnen und Unternehmer in der Schweiz mit aktuellen Informationen und exklusiven Angeboten aus der KMU-Wirtschaft.

Zwischen dem Konsumentenbund und dem KMU Verband besteht seit vielen Jahren eine wertvolle Kooperation. Beide Vereine haben das Ziel der Vernetzung auf dem Herzen. Trotz der Übernahme ausgewählter Beiträge bleibt der KMUtipp jedoch eine eigenständige und unabhängige digitale Plattform.

Mit dem KMUtipp setzt der Konsumentenbund ein starkes Zeichen für die Unterstützung und Vernetzung der Schweizer KMU-Szene und stellt einmal mehr unter Beweis, dass wirtschaftlicher Erfolg und Konsumentenschutz Hand in Hand gehen können.

# Finden Sie das richtige Unternehmen mit dem Konsumentenbund

**In einer Zeit, in der das Internet für Konsumenten zur ersten Informationsquelle geworden ist, gewinnt die Kundenzufriedenheit eine immer wichtigere Rolle. Vor jedem Kauf informieren sich die meisten Menschen online – oft basierend auf den Erfahrungen anderer. Mit KundenVersprechen.ch, einer Initiative des Schweizerischen Konsumentenbunds, können Sie als Konsument nicht nur sicherstellen, dass Sie bei vertrauenswürdigen Schweizer Unternehmen einkaufen, sondern auch aktiv dazu beitragen, die Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu verbessern.**

Haben Sie sich jemals gefragt, wie Sie sicherstellen können, dass Sie bei einem vertrauenswürdigen Unternehmen einkaufen? In der heutigen Welt ist das nicht immer einfach – die Auswahl an Produkten und Dienstleistungen ist riesig, und man kann nicht alles selbst ausprobieren. Genau deshalb spielen Kundenbewertungen und Gütesiegel eine so grosse Rolle.

Hier kommt KundenVersprechen.ch ins Spiel. Diese Plattform wurde 2019 ins Leben gerufen, um Unternehmen die Möglichkeit zu geben, ihre Qualität und Zuverlässigkeit online zu präsentieren – und Ihnen, den Konsumenten, eine einfache Möglichkeit zu bieten, die besten Anbieter zu finden. Seit 2023 gehört KundenVersprechen.ch zum Schweizerischen Konsumentenbund. Der Verein hat es sich zur Aufgabe gemacht, den Konsumentenschutz in die digitale Welt zu bringen und eine Brücke zwischen Konsumenten und Unternehmen zu bauen. Durch die Übernahme von KundenVersprechen.ch wird dieser Anspruch noch stärker betont: Hier stehen nicht nur die Unternehmen im Fokus, sondern auch Sie, die Konsumenten.

### Warum Bewertungen und Gütesiegel so wichtig sind

Aber warum sollte man überhaupt auf Kundenbewertungen und Gütesiegel achten? Die Antwort ist einfach: Sie machen Ihr Leben als Konsument leichter! Bevor Sie eine Kaufentscheidung treffen, können Sie sich über die Erfahrungen anderer informieren. Das hilft Ihnen, das richtige Produkt oder die passende Dienstleistung zu finden, ohne lange selbst nachforschen zu müssen. Ob es um den besten Handwerker in Ihrer Region geht, die freundlichste Zahnarztpraxis oder den zuverlässigsten Online-Shop – Bewertungen und Gütesiegel zeigen Ihnen auf einen Blick, ob Sie dem Anbieter vertrauen können.

KundenVersprechen.ch hat genau das im Blick: Eine Plattform, die es Ihnen leicht macht, vertrauenswürdige Unternehmen zu finden und sich schnell einen Überblick zu verschaffen. Die Website wurde kürzlich verbessert, sodass Sie jetzt noch einfacher Bewertungen einsehen können. Ein Highlight ist, dass Google-Bewertungen direkt integriert werden. So müssen Sie nicht auf verschiedenen Seiten nach Informationen suchen – alles ist an einem Ort gesammelt. Für Sie bedeutet das weniger Aufwand und mehr Sicherheit bei der Kaufentscheidung.

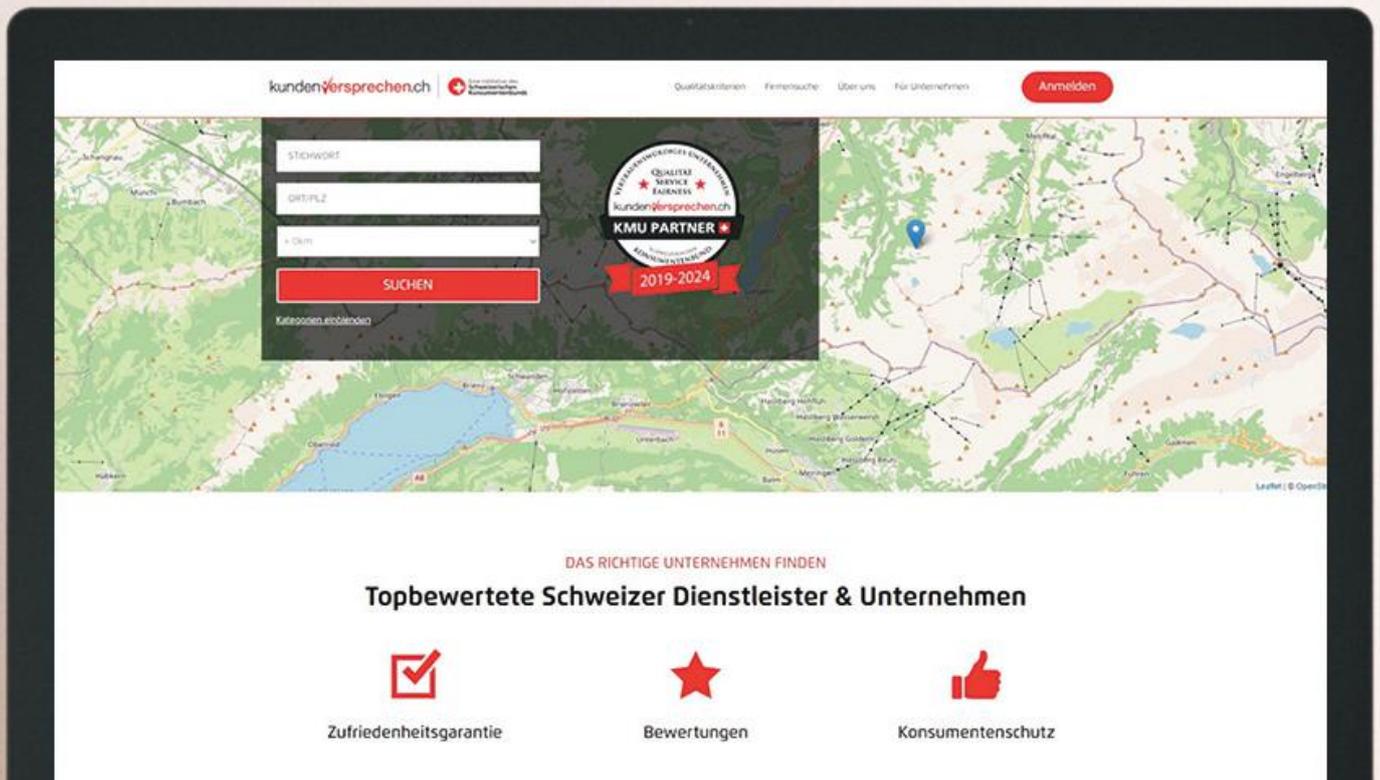
### Kundenbewertungen sind wertvoller als Werbung

Es ist heute ganz normal, dass wir uns vor einem Kauf informieren. Egal ob wir online bestellen oder vor Ort im Geschäft sind – meist haben wir vorher schon recherchiert, was andere über das Produkt oder den Anbieter denken. Das ist klug, denn echte Kundenbewertungen sind oft ehrlicher als jede Werbekampagne. Sie geben Ihnen einen realistischen Eindruck davon, was Sie erwartet.



### KundenVersprechen.ch im neuen Look

Seit einigen Wochen präsentiert sich KundenVersprechen.ch in einem frischen Design. Der Webauftritt wurde sowohl inhaltlich als auch optisch an das Corporate Design des Schweizerischen Konsumentenbunds angepasst. Das Logo trägt nun den Zusatz „Eine Initiative des Schweizerischen Konsumentenbunds“, um unsere Mission noch deutlicher zu unterstreichen.



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

Davon profitieren im Übrigen auch die vielen kleinen Unternehmen hierzulande. Sie haben nicht immer das Budget für grosse Werbekampagnen, aber durch gute Bewertungen können sie sich trotzdem einen Namen machen. Und das Beste daran: Auch Sie als Kunde können einen Unterschied machen. Ihre Meinung zählt! Wenn Sie nach einem Kauf Ihre Erfahrung teilen, helfen Sie anderen Konsumenten und unterstützen gleichzeitig das Unternehmen, das gute Arbeit geleistet hat. Positive Bewertungen sind ein Geschenk – und sie fördern das Vertrauen.

#### Wie Sie Bewertungen und Gütesiegel clever nutzen

Die Nutzung von Kundenbewertungen und Gütesiegeln ist heute eine der einfachsten Methoden, um sicherzugehen, dass Sie eine gute Entscheidung treffen. Schauen Sie sich nicht nur die Sternebewertungen an, sondern lesen Sie auch, was andere Kunden schreiben. Oft stecken in den Texten wertvolle Informationen, die Ihnen helfen können, eine fundierte Wahl zu treffen.

Auch Gütesiegel wie das von KundenVersprechen.ch sollten Sie beachten. Sie sind ein Hinweis darauf, dass ein Unternehmen Wert auf Qualität legt und sich an hohe Standards hält. Wenn ein Unternehmen bereit ist, sich dieser Prüfung zu stellen und das Siegel zu erhalten, zeigt das, dass es sich ernsthaft um die Zufriedenheit seiner Kunden kümmert.

Zudem steht Ihnen im Problemfall der Siegelanbieter als Ansprechpartner zur Seite. Sollte im Fall von KundenVersprechen.ch einmal mit einem gelisteten Unternehmen etwas nicht wie erwartet verlaufen, können Sie sicher sein, dass wir uns um eine faire und schnelle Lösung bemühen. Ihre Zufriedenheit steht für uns an erster Stelle, und wir setzen alles daran, Probleme rasch zu klären.

Fazit: In einer Welt voller Angebote ist es nicht immer einfach, den Überblick zu behalten. Aber mit Plattformen wie KundenVersprechen.ch haben Sie eine wertvolle Unterstützung an Ihrer Seite. Bewertungen und Gütesiegel helfen Ihnen, die richtige Entscheidung zu treffen und dabei Zeit und Nerven zu sparen. Schauen Sie beim nächsten Einkauf doch mal genauer hin und nutzen Sie die Möglichkeiten, die Ihnen diese digitalen Werkzeuge bieten. Sie werden sehen: Ein wenig Recherche kann den Unterschied machen!



kundenversprechen.ch



Eine Initiative des  
Schweizerischen  
Konsumentenbunds



## Ratgeber: Neue Veröffentlichungen



### Konsumentenrechte bei Verträgen

Erhalten Sie einen Überblick über Ihre Vertragsrechte und -pflichten.

Kategorie: Infomerkblatt

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



### Scheidung: Was Sie wissen müssen

Beachten Sie die wichtigsten Aspekte einer Scheidung: Rechte, Pflichten und mögliche Folgen.

Kategorie: Infomerkblatt

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



### Kennzeichnung und Sicherheit bei Lebensmitteln

Achten Sie darauf, dass Ihre Lebensmittel sicher und von hoher Qualität sind.

Kategorie: Infomerkblatt

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



### Pflege von Angehörigen: Tipps und Unterstützung

Meistern Sie die Herausforderungen der Pflege erfolgreich.

Kategorie: Infomerkblatt

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



### Nachhaltiger Konsum und Umweltbewusstsein

Treffen Sie bewusste Kaufentscheidungen und pflegen Sie nachhaltige Gewohnheiten.

Kategorie: Infomerkblatt

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



### Steuererklärung leicht gemacht

Geben Sie Ihre Steuererklärung korrekt und effizient ab.

Kategorie: Infomerkblatt

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



### Schutz vor Abzocke und Betrug

Schützen Sie sich vor den häufigsten Betrugsmaschinen.

Kategorie: Infomerkblatt

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



### Digital Detox: Gesunder Umgang mit Technologie

Finden Sie eine gesunde Balance zwischen digitalem und realem Leben.

Kategorie: Infomerkblatt

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

# «Wir wollen Menschen mit Herzblut für unser Netzwerk gewinnen»

Seit diesem Sommer wird das Team des Konsumentenbunds durch Peter Bollmann bereichert, der das Ressort Fundraising & Marketing übernommen hat. Mit seiner langjährigen Erfahrung im B2B-Bereich bringt Peter wertvolle Expertise mit, die er gezielt einsetzt, um die strategische Ausrichtung und das Wachstum des Konsumentenbunds voranzutreiben. Er freut sich darauf, mit seinem Engagement und seiner Leidenschaft massgeblich zur Weiterentwicklung der Organisation beizutragen und die Zukunft des Konsumentenbunds aktiv mitzugestalten. Wir haben mit ihm gesprochen.

## Peter, was hat dich dazu bewegt, beim Konsumentenbund tätig zu werden?

Mich hat vor allem die Möglichkeit überzeugt, durch meine Arbeit aktiv zur Schaffung eines fairen und transparenten Marktes beizutragen. Der Konsumentenbund nimmt eine wichtige Vermittlerrolle zwischen Konsumenten und Unternehmen ein, und die Chance, für die Interessen beider Seiten einzutreten, finde ich äusserst spannend. Zudem schätze ich die Philosophie der Organisation, ihren Kunden nicht nur gute Beratung, sondern auch ein faires Angebot zu bieten.

## Was fasziniert dich besonders am Thema Konsumentenschutz?

Mich begeistert besonders die Möglichkeit, für faire Bedingungen und transparente Angebote einzustehen. Es ist mir ein Anliegen, sicherzustellen, dass Konsumenten die besten Produkte und Dienstleistungen zu fairen Konditionen erhalten. Gleichzeitig möchte ich kleine und mittelständische Unternehmen unterstützen, die mit Herzblut arbeiten und oft innovative Lösungen bieten, aber manchmal im Wettbewerb unter Druck geraten. Diese Balance zwischen Schutz der Konsumenten und Förderung von engagierten Anbietern fasziniert mich besonders.

## Welche Chancen und Herausforderungen siehst du für die Zukunft des Konsumentenbunds?

Eine der grossen Chancen liegt darin, das Vertrauen sowohl von Konsumenten als zentrale Instanz im Schweizer Markt



Bild: Peter Bollmann

zu etablieren. Gerade im KMU-Sektor sehe ich grosses Potenzial für Kooperationen, die es uns ermöglichen, neue Marktsegmente zu erschliessen und unser Wachstum voranzutreiben. Eine Herausforderung wird es sein, die Vermittlerrolle effizient auszubauen und dabei auf die sich schnell verändernden Bedürfnisse der Konsumenten einzugehen.

## Hast du ein persönliches Ziel beim Konsumentenbund?

Mein persönliches Ziel ist es, stets mein Bestes zu geben und gemeinsam mit dem Konsumentenbund zu wachsen. Ich möchte auf allen Ebenen ein vertrauenswürdiger Partner sein, sowohl für das Team als auch für unsere externen Partner und Kunden. Besonders gefällt mir das positive Arbeitsumfeld sowie unser zentral gelegener Standort mitten in Luzern – das schafft eine inspirierende Atmosphäre. Dieses Umfeld möchte ich weiter stärken und dazu beitragen, dass wir als Team langfristig erfolgreich sind und gemeinsam die Zukunft des Konsumentenbunds gestalten.



## Kennen Sie unser Digitalberatungszentrum?

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

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



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