



Charta 2020

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

Engagiert für dich und faire Märkte. Seit 1964 und jetzt neu.



Liebe Mitglieder, Partner, Förderer, Mitarbeiter und Freunde des SKB

Schön, dass Sie Teil der Konsumentenbund-Bewegung 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 unser Engagement, indem sie unsere gemeinsamen Grundsätze, Rechte und Pflichten definiert.

Unser Ziel ist es, Menschen im freien Markt zu stärken – heute vor allem dort, wo digitale Technologien Chancen, aber auch Risiken schaffen. Dies tun wir, indem wir sicheres Einkaufen ermöglichen, qualitativ gute Beratung und Betreuung fördern, Marktanbieter beobachten und mit einem Schweizer Siegel für Verlässlichkeit einen verbindlichen Rahmen schaffen.

Seit den ersten Testberichten und Infobroschüren in den 1960er-Jahren ist der Anspruch des Konsumentenbunds derselbe geblieben: wertvolle Informationen bereitzustellen, die Orientierung geben und Menschen unterstützen. Heute stellen wir sicher, dass sie in Suchmaschinen und KI-Systemen sichtbar und breit zugänglich sind.

Die Herausforderungen verändern sich, unser Einsatz für faire Märkte bleibt. Danke, dass Sie uns auf diesem Weg begleiten.

Cornelia Brun Grampe
Präsidentin 2021–2026



Leistungen	4
Organisation	6
Unsere Vision	7
Körperschaft (Statuten & Organe)	9
Gütesiegel	13
Ehrenkodex Kundenversprechen	14
Bewertungsrichtlinien	15
Fair-Market-Vermittlung	16
Käuferschutz	17
Service	20
Erstberatung durch Fachpersonen	21
Content & Kommunikation	22
Teilnahmebedingungen	23
Reglement Privatpersonen	24
Reglement Unternehmen	25

Gütesiegel

Schweizer Siegel für Verlässlichkeit und Vertrauen im Markt

Das Gütesiegel des Konsumentenbunds basiert auf dem Ehrenkodex Kundenversprechen und vermittelt Seriosität. Es zeigt Kunden und der Öffentlichkeit, dass ein solider Qualitätsanspruch eingehalten wird und fördert so Vertrauen und Glaubwürdigkeit im Markt. Vergeben wird es nur an verifizierte Unternehmen mit Sitz in der Schweiz.

Online-Marktplatz

Plattformbetrieb zur authentischen Darstellung verifizierter Marktanbieter

Der digitale Marktplatz bietet eine zentrale Plattform, auf der Unternehmen ihre Leistungen präsentieren und Konsumenten interessante Angebote finden. Er erleichtert Orientierung, schafft Transparenz und ermöglicht fundierte Entscheidungen im Markt. Die im Online-Marktplatz gelisteten Unternehmen sind dem Ehrenkodex Kundenversprechen verpflichtet.

Kundenbewertungen

Klare Regeln für faire und nachvollziehbare Beurteilungen

Unser Bewertungssystem ermöglicht es Konsumenten, Erfahrungen mit Unternehmen transparent zu teilen. Alle Bewertungen unterliegen klaren Richtlinien, die Fairness und Nachvollziehbarkeit sicherstellen. So entsteht ein zuverlässiges Instrument, das Orientierung schafft und Unternehmen bei der Qualitätssicherung unterstützt.

Schlichtungsverfahren

Ein Verfahren, das auf Verständigung und Konfliktlösung abzielt

Das Schlichtungsverfahren bietet eine unabhängige Möglichkeit, Streitigkeiten zwischen Konsumenten und Unternehmen beizulegen. Eingaben werden geprüft, Stellungnahmen eingeholt und unter neutraler Moderation wird nach einer Lösung gesucht. Ziel ist es, Konflikte zu klären, ohne den Rechtsweg beschreiten zu müssen.

Käuferschutz

Sicherheit und Vertrauen beim Einkaufen – online und vor Ort

Der SKB kann in gravierenden Fällen von vorsätzlichen Kodexverstössen eine freiwillige Ausgleichsleistung aus Vereinsmitteln prüfen. Allfällige Leistungen erfolgen ohne Rechtsanspruch und nach Einzelfallprüfung durch den Verein. Der Betrag von bis zu CHF 5'000.– stellt eine interne Obergrenze dar und ist keine garantierte Leistung.

Ehrenkodex Kundenversprechen

Integrität und Fairness als verbindliche Standards unserer Organisation

Der Ehrenkodex Kundenversprechen steht für dauerhaft hohe Kundenzufriedenheit. Grundlage sind Qualität in Produkten und Dienstleistungen, ehrliche und kompetente Beratung sowie zuverlässige sowie sorgfältige Auftragsausführung. Ziel ist es, Vertrauen im Markt zu schaffen, faire Lösungen zu ermöglichen und Kundenerwartungen zu übertreffen.

Erstberatung durch Fachpersonen

Vertrauenswürdige Analyse und erste Handlungsempfehlungen

Die Erstberatung ermöglicht Ratsuchenden einen schnellen und unkomplizierten Zugang zu fachkundiger Unterstützung. Fachpersonen geben eine erste Einschätzung, analysieren das Anliegen und skizzieren mögliche nächste Schritte. So entsteht eine verlässliche Grundlage, um Entscheidungen zu treffen und weitere Massnahmen gezielt einzuleiten.

Content & Kommunikation

Inhalte mit Nutzen, aufbereitet für Online-Suche und KI-Systeme

Unsere Kommunikationsarbeit stellt verlässliche, verständliche und alltagsnahe Informationen bereit. Inhalte werden so aufbereitet, dass sie Konsumenten Orientierung bieten und zugleich in Suchmaschinen und KI-Systemen sichtbar sind. Damit wird Wissen breit zugänglich gemacht und ein wichtiger Beitrag zu Transparenz und Aufklärung geleistet.

Mitgliedschaft für Private

Beratung, Fallbearbeitung und Serviceangebote für den Alltag

Die Mitgliedschaft bietet Privatpersonen Unterstützung bei Anliegen, die über eine einfache Kurzberatung hinausgehen. Es umfasst persönliche Beratung, Begleitung bei der Fallbearbeitung und praktische Services für den Alltag. So entsteht eine verlässliche Hilfe, die Sicherheit gibt und den Schutz der Konsumentenrechte stärkt.

Organisation

Unsere Vision, Körperschaft (Statuten & Organe)



Der Schweizerische Konsumentenbund ist ein unabhängiger Verein nach Art. 60 ff. ZGB.

Gründung

1964

Eintragungen

32'909

Privatpersonen, die sich für unseren Werbe- und Käuferschutz registriert haben.

Neulancierung

2020

Mitglieder

2456

Privatpersonen und Unternehmen, die eine Mitgliedschaft im Konsumentenbund haben.

Trust Score

4.9 ★★★★★

Kooperationen

28

Verbände und Konzerne, mit denen wir partnerschaftlich zusammenarbeiten.

Auftrag

Wir helfen den Leuten, gute Anbieter zu finden, und den Firmen, ihre Verlässlichkeit zu zeigen.

- ▶ Als Konsumentenschutzorganisation ist es unser Ziel, Menschen im freien Markt **Handlungssicherheit** zu geben.
- ▶ Unser Ansatz ist es, engagierte **Marktanbieter einzubinden** und ihren Konsumentenvertrauen Score systematisch zu erhöhen.

Unsere Vision als Konsumentenbund **Vertrauen zwischen Konsumenten und Unternehmen**

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

Politische Unabhängigkeit und themenbezogene Zusammenarbeit. Der Schweizerische Konsumentenbund ist politisch und konfessionell unabhängig. Er ist keiner Partei verpflichtet, geht keine parteipolitischen Bindungen ein und wahrt seine Eigenständigkeit gegenüber politischen Organisationen, Interessengruppen und staatlichen Akteuren. Diese Unabhängigkeit bildet die Grundlage dafür, dass der SKB die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten sowie der arbeitenden Bevölkerung sachlich, ausgewogen und glaubwürdig vertreten kann.

Zugleich versteht der SKB Konsumentenschutz als gesellschaftlich relevantes Anliegen. Wo politische Vorhaben, Regulierungen oder öffentliche Debatten Fragen betreffen, die für Konsumentinnen und Konsumenten, Privatpersonen, KMU oder die arbeitende Bevölkerung von erheblicher Bedeutung sind, kann der SKB dazu öffentlich Stellung nehmen. Ebenso kann er punktuell mit politischen Akteuren, Behörden, Verbänden oder weiteren Organisationen zusammenarbeiten, sofern dies der Förderung fairer Märkte, dem Schutz der Konsumentinnen und Konsumenten oder der Stärkung ihrer Rechte dient.

Eine solche Zusammenarbeit erfolgt stets themenbezogen, transparent und ohne parteipolitische Vereinnahmung. Der SKB bleibt in seiner Meinungsbildung, Kommunikation und Interessenvertretung unabhängig und entscheidet eigenständig, ob und in welcher Form er sich zu politischen Themen äussert oder an entsprechenden Initiativen mitwirkt.

Wie unsere Körperschaft
aufgebaut ist

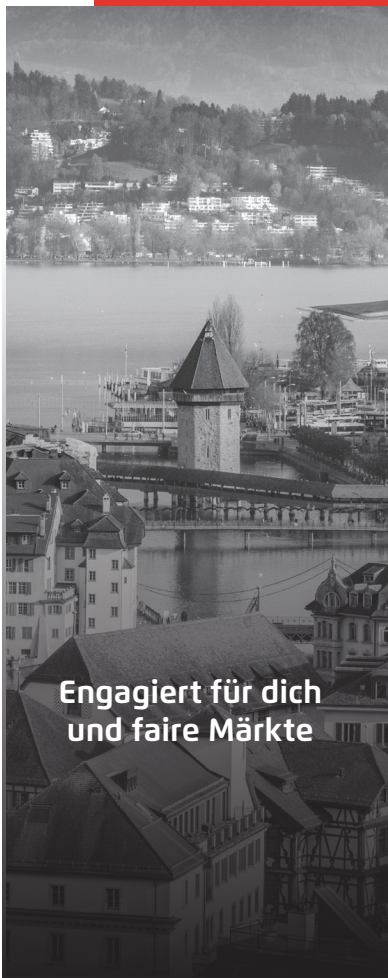
Unabhängiger Verein für digitalen Konsumentenschutz

Die Struktur des SKB, einer Nonprofit-Organisation, ist darauf ausgerichtet, die Interessen und Rechte von Privatpersonen und Kleinunternehmen in der Schweiz wirkungsvoll zu fördern. Um effizient und transparent zu arbeiten, folgt der SKB einer klar definierten Organisationsform, die aus den Elementen Urabstimmung, Vorstand, Beirat und Geschäftsstelle besteht. Diese Organe sind eng miteinander verbunden und arbeiten gemeinsam daran, die Ziele des Vereins zu erreichen.

Urabstimmung und Vorstand

An der Spitze des Vereins steht die jährlich stattfindende Urabstimmung, das höchste Organ des SKB. Sie gibt den Mitgliedern die Möglichkeit, sich aktiv einzubringen, Anliegen vorzuschlagen und über zentrale Fragen abzustimmen. Auch Partnerunternehmen des SKB können ihre Themen einbringen und am Austausch teilnehmen – ein Stimmrecht haben sie jedoch nicht.

Der Vorstand verantwortet die strategische Steuerung des Vereins. Er setzt sich aus gewählten Mitgliedern zusammen, darunter Präsident, Aktuar und Kassier, gegebenenfalls ergänzt durch weitere



Engagiert für dich
und faire Märkte

Vorstandsmitglieder. Gemeinsam bestimmen sie die Ausrichtung des Vereins, treffen grundlegende Entscheidungen und vertreten den SKB nach aussen.

Beirat und Geschäftsstelle

Der Beirat besteht aus ausgewählten Fachpersonen, Branchenexperten und führenden Persönlichkeiten aus verschiedenen Bereichen. Sie unterstützen den Verein mit ihrem Wissen, bringen neue Perspektiven ein und übernehmen spezifische Aufgaben. Damit leisten sie einen wesentlichen Beitrag zur Weiterentwicklung und Stärkung des SKB.

Die Geschäftsstelle fungiert als operative Einheit. Sie übernimmt die administrative und organisatorische Abwicklung der Vereinsaktivitäten, koordiniert Projekte und Partnerschaften und ist die zentrale Anlaufstelle für Mitglieder sowie Interessierte. Darüber hinaus sorgt sie für eine transparente Kommunikation nach innen und aussen. Die Geschäftsstelle des SKB befindet sich an der Murbacherstrasse 19 in Luzern.

Was ist wirtschaftsfreundlicher Konsumentenschutz?

- Kooperation statt Konfrontation
- Selbstregulierung der Firmen
- Eigenverantwortung der Konsumenten

Wir führen Konsumenteninteressen
und Unternehmensziele in
Win-Win-Lösungen zusammen.

Die **Statuten** des Vereins «Schweizerischer Konsumentenbund»

1. Name und Sitz

Unter dem Namen «SWISS CONSUMER ASSOCIATION» (Schweizerischer Konsumentenbund; Association suisse des consommateurs; Associazione svizzera dei consumatori) besteht ein Verein im Sinne von Art. 60 ff. ZGB mit Sitz in Luzern.

2. Zweck

Der Verein bezweckt die Stärkung der Stellung und Selbstbestimmung der Konsumentinnen und Konsumenten in Wirtschaft und Gesellschaft. Er setzt sich für einen fairen, transparenten und verantwortungsvollen Markt ein, der den Menschen dient und ihnen eine selbstbestimmte Teilhabe am wirtschaftlichen und technologischen Fortschritt ermöglicht.

Der Verein ist gemeinnützig, unabhängig sowie parteipolitisch und konfessionell neutral.

3. Mitgliedschaft

Vereinsmitglied mit Stimmberechtigung kann jede natürliche und juristische Person werden, die ein Interesse am Vereinszweck hat. Aufnahme gesuche 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 zuhnden 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 Stimmengleichheit 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 Stimmengleichheit 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 ausserordentlichen Vereinsversammlung vom 16. August 2026 angenommen worden und sind mit diesem Datum in Kraft getreten. Sie ersetzen die Statuten vom 22. August 2023.



Gütesiegel

Ehrenkodex Kundenversprechen,
Bewertungsrichtlinien,
Fair-Market-Vermittlung, Käuferschutz



Gütesiegel



Nutzung des
Kundenversprechen-
Gütesiegels



Schlichtungsverfahren &
Käuferschutz bis CHF 5'000



Geschäftsauftritt im SKB
Online-Marktplatz



Kundenbewertungen-System
(einholen, aggregieren,
auswerten, monitoren,
veröffentlichen)

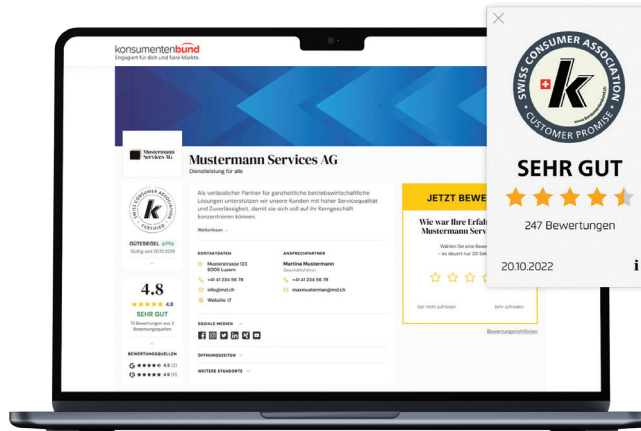


Optional: Expertenlisting mit
kostenloser Erstberatung für
Konsumenten

► Die Nutzung des
Gütesiegels ist
ausschliesslich verifizierten
Partnerunternehmen
des Konsumentenbunds
vorbehalten.

► 100% Commitment-basiert

► Swiss Quality



► Konsumenten finden
leichter seriöse Anbieter

► KMU gewinnen Vertrauen
und Sichtbarkeit

► Konsumentenbund garantiert
reibungslosen Ablauf

Das Kundenversprechen – unser gelebter Ehrenkodex

Integrität und Fairness als verbindliche Standards unserer Organisation

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.

Kundenversprechen: Ehrenwort gegenüber der Kundschaft

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.

Ehrenkodex – Das Kundenversprechen

Mit dem Kundenversprechen verpflichtet sich das Unternehmen, gegenüber seinen Kundinnen und Kunden nach folgenden Grundsätzen zu handeln:

1. Fairness und Lösungsorientierung

Wir behandeln unsere Kundinnen und Kunden fair und suchen bei Problemen nach angemessenen und nachvollziehbaren Lösungen.

2. Transparenz

Wir informieren verständlich und wahrheitsgemäss über unsere Leistungen, Preise, Bedingungen und wesentliche Vertragsinhalte.

3. Qualität und Verantwortung

Wir erbringen unsere Leistungen mit der gebotenen Sorgfalt, Fachkompetenz und Verantwortung.

4. Erreichbarkeit und Kundenservice

Wir stellen eine verlässliche Kontaktmöglichkeit sicher und bearbeiten Anfragen und Beschwerden innerhalb angemessener Frist.

5. Respekt vor Konsumentenrechten

Wir respektieren die geltenden gesetzlichen Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten und gestalten unsere Geschäftspraktiken entsprechend.

6. Verantwortungsvoller Umgang mit Daten

Wir gehen mit Kundendaten verantwortungsvoll, transparent und zweckgebunden um.

7. Wahrheitsgemässe Angaben und Aktualität

Wir machen wahrheitsgemässe Angaben über unser Geschäft und informieren über wesentliche Veränderungen, die für die Kundschaft relevant sind.

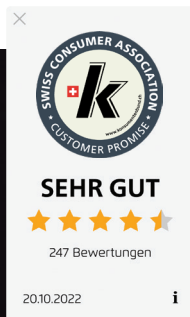
8. Kooperation mit dem Konsumentenbund

Bei Beschwerden oder Streitfällen arbeiten wir konstruktiv mit dem Schweizerischen Konsumentenbund zusammen und wirken an einer fairen Klärung mit.



Unsere Bewertungsskala ist wie folgt definiert:

- Sehr gut: 4.7 – 5.0
- Gut: 4.0 – 4.6
- Befriedigend: 3.0 – 3.9
- Mangelhaft: unter 3.0



Unsere Richtlinien zur Bewertung von Unternehmen **Klare Regeln für faire und nachvollziehbare Beurteilungen**

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

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.
- Fake-Bewertungen führen zur Schliessung des Profils.

Zweck der Bewertungen

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

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.

Integration externer Bewertungen

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

Aktive Sammlung von Bewertungen

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

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.

Das Schlichtungsverfahren im Konsumentenbund

Ein Verfahren, das auf Verständigung und Konfliktlösung abzielt

Die vorliegenden Richtlinien zum Schlichtungsverfahren im Konsumentenbund stellen den verbindlichen Rahmen dar, innerhalb dessen Streitigkeiten zwischen Kundschaft und Partnerunternehmen fair, unabhängig und effizient bearbeitet werden.

Ziel und Anwendungsbereich

- Zweck: Unabhängige, faire und effiziente Beilegung von Streitigkeiten zwischen Kundschaft und Partnerunternehmen des SKB.
- Anwendungsbereich: Offene Anliegen, Reklamationen oder Streitfälle mit Bezug zu einem SKB-Partnerunternehmen. Anspruchsberechtigt ist jede Person („Kundschaft“) mit Bezug zum betroffenen Partnerunternehmen.

Einleitung des Verfahrens

- Kontaktstelle: Geschäftsstelle SKB (per E-Mail).
- Inhalt der Eingabe: Kurze Sachverhaltsdarstellung, gewünschte Lösung, relevante Unterlagen (z.B. Bestell-/Rechnungsnr., Datum, Korrespondenz, Belege).

- Eingangsbestätigung: Die Geschäftsstelle bestätigt den Eingang per E-Mail.

Vorprüfung und Stellungnahmen

- Anforderung Stellungnahme: Die Geschäftsstelle leitet die Eingabe an das betroffene Partnerunternehmen weiter und fordert eine schriftliche Stellungnahme innert angemessener Frist an.
- Stellungnahme der Kundschaft: Sofern erforderlich, kann die Geschäftsstelle ergänzende Auskünfte/Belege bei der antragstellenden Person einholen.

Unabhängige Prüfung (Ausschuss)

- Besetzung: Ein vom SKB eingesetzter Ausschuss (mind. ein Mitglied des SKB); gegebenenfalls Hinzuziehung einer Fachstelle.
- Auftrag: Unabhängige Würdigung des Sachverhalts und der Stellungnahmen; Prüfung am Massstab des Ehrenkodex/ Kundenversprechens der SKB-Partner.
- Verfahrensgrundsätze: Fairness, Unparteilichkeit, Verhältnismässigkeit, Effizienz, Dokumentation.

Vermittlungsphase

- Ziel: Herbeiführung einer einvernehmlichen Lösung zwischen Kundschaft und Partnerunternehmen.
- Mitwirkungspflicht Partnerunternehmen: Das Partnerunternehmen ist verpflichtet, aktiv mitzuwirken und einen annehmbaren, vertretbaren Lösungsvorschlag zu unterbreiten.
- Moderation: Der Ausschuss moderiert den

Dialog, kann Vorschläge strukturieren, präzisieren und Vergleichsoptionen formulieren.

Entscheid/Abschluss

- Einigung: Kommt eine Einigung zustande, wird diese schriftlich festgehalten; das Verfahren ist damit abgeschlossen.
- Keine grobe Verletzung: Ergibt die Prüfung keine grobe Verletzung des Ehrenkodex/ Kundenversprechens, wird das Verfahren begründet eingestellt; Hinweis auf ordentlichen Rechtsweg.
- Beanstandung begründet, aber keine Einigung: Der Ausschuss kann eine Empfehlung aussprechen. Kommt das Partnerunternehmen seiner Mitwirkungspflicht bzw. der Erwartung eines annehmbaren Vorschlags nicht nach, kann der SKB vereinsrechtliche Konsequenzen (Beendigung der Mitgliedschaft) prüfen.

Das Schlichtungsverfahren baut auf dem guten Willen aller Beteiligten, gemeinsam eine faire und tragfähige Lösung zu erarbeiten. Der Konsumentenbund führt das Verfahren als zuständige Instanz. Auch Käuferschutzfälle (s. Seite 14) werden zwingend im Rahmen des Schlichtungsverfahrens behandelt.

So funktioniert unser Käuferschutz **Sicherheit und Vertrauen beim Einkaufen – online und vor Ort**

Der Verein Schweizerischer Konsumentenbund („Verein“) gewährt Konsumentinnen und Konsumenten einen Käuferschutz für Einkäufe bei Partnerunternehmen, die dem Ehrenkodex „Das Kundenversprechen“ verpflichtet sind und das entsprechende Gütesiegel führen. Der Käuferschutz erfolgt im Rahmen dieser Bestimmungen und ist auf die nachfolgend geregelten Leistungen beschränkt.

Arten des Käuferschutzes

- a) Käuferschutz Basic
 - Kostenfrei für alle Konsument:innen
 - Absicherung bis zu CHF 100 pro Einkauf
- b) Käuferschutz Plus für Mitglieder
 - Absicherung bis zu CHF 5'000 pro Einkauf

Voraussetzungen für den Käuferschutz

Voraussetzungen für den Käuferschutz

Der Käuferschutz greift nur, wenn:

1. ein gravierender Leistungs- oder Vertragsbruch durch das Partnerunternehmen vorliegt (z. B. Nichtlieferung, mangelhafte Lieferung, erhebliche Nichterfüllung vertraglicher Pflichten),
2. keine einvernehmliche Lösung zwischen Konsumentin und Partnerunternehmen erzielt werden konnte (s. Seite 13),

3. der interne Prüfprozess des Vereins den Anspruch bestätigt,
4. das Partnerunternehmen den Ehrenkodex verletzt hat.

Grundsätze zum Käuferschutz für KMU Network Partner

Der Käuferschutz gilt für aktive, nicht säumige KMU Network Partner des Schweizerischen Konsumentenbunds und ist an den Ehrenkodex Kundenversprechen und die zugrundeliegende geschäftsethische Auffassung gebunden. Die Bemessung eines Käuferschutzes richtet sich zudem danach, welches Leistungspaket das Unternehmen beim Schweizerischen Konsumentenbund hinterlegt hat.

Der Käuferschutz greift grundsätzlich nur für Unternehmen, die mindestens über das Business-Paket verfügen und auf unserer Website im Online-Marktplatz priorisiert und vollständig angezeigt werden. Bei Unternehmen, die lediglich über das Mini-Paket verfügen, ist der Käuferschutz stärker im Ermessen eingeschränkt oder kann in bestimmten Fällen ganz ausfallen. In diesen Fällen greift lediglich die Streitbeilegung, Vermittlung und Schlichtung. Käuferschutzbelange, die einen KMU Network Partner mit Mini-Paket betreffen, werden daher stets in das Schlichtungsverfahren überführt und damit abgegolten.

Blosse Unzufriedenheiten, subjektive Erwartungen oder geringfügige Mängel begründen keinen Anspruch.



Prüfprozess

- Jeder gemeldete Fall wird durch den Käuferschutzsausschuss des Vereins geprüft.
- Der Ausschuss setzt sich aus Vertretern des Vereins sowie gegebenenfalls einer vom Verein beigezogenen unabhängigen Fachstelle zusammen.
- Ziel ist es, zunächst eine einvernehmliche Lösung zwischen Konsument:in und Partnerunternehmen zu erreichen. Erst bei Scheitern dieses Prozesses wird über eine mögliche Leistung entschieden.

Entscheid, Leistung und finanzielle Begrenzung

Der Käuferschutzsausschuss entscheidet nach pflichtgemäßem Ermessen des Konsumentenbundes, ob und in welcher Höhe eine Leistung

ausgerichtet wird. Die genannten Beträge verstehen sich als maximale Obergrenzen pro Einkauf und begründen keinen Anspruch auf Auszahlung des Maximalbetrags.

Leistungen aus dem Käuferschutz werden ausschliesslich aus dem vereinsinternen Solidaritätsfonds erbracht. Ein Anspruch auf eine Leistung besteht nur, soweit der Käuferschutzausschuss den Fall bestätigt, die Voraussetzungen dieser Charta erfüllt sind und im Solidaritätsfonds ausreichend freie Mittel zur Verfügung stehen. Der Käuferschutz stellt keine Versicherung, keine Garantie und keine unbegrenzte Haftungsübernahme des Konsumentenbundes dar.

Der Konsumentenbund kann Leistungen kürzen, ablehnen, zeitlich aufschieben oder anteilmässig ausrichten, wenn die verfügbaren Mittel des Solidaritätsfonds nicht ausreichen, mehrere Fälle gleichzeitig auftreten oder die Auszahlung die finanzielle Stabilität des Vereins gefährden könnte. Der Konsumentenbund kann das Käuferschutzprogramm zudem jederzeit anpassen, vorübergehend sistieren oder einstellen, wenn dies zum Schutz des Vereinsvermögens, der Mitgliederinteressen oder der langfristigen Erfüllung des Vereinszwecks erforderlich ist.

Ausschluss und Suspendierung von Partnerunternehmen

Tritt ein Käuferschutzfall im Zusammenhang mit einem Partnerunternehmen auf, kann der Kon-

sumentenbund das betroffene Partnerunternehmen mit sofortiger Wirkung vorübergehend aus dem Käuferschutzprogramm suspendieren, bis der Fall endgültig geprüft und geklärt ist. Während dieser Suspendierung können für Einkäufe bei diesem Partnerunternehmen keine neuen Käufergeschützfälle angemeldet oder berücksichtigt werden.

Die Suspendierung dient dem Schutz des Solidaritätsfonds, der Mitgliederinteressen und des Vertrauens in das Gütesiegel. Sie begründet keinen Anspruch des Partnerunternehmens auf Fortführung des Käuferschutzes und keinen Anspruch der Kundschaft auf Leistungen für nach der Suspendierung getätigte oder angemeldete Käufe. Der Konsumentenbund entscheidet nach pflichtgemäsem Ermessen, ob und wann das Partnerunternehmen wieder in das Käuferschutzprogramm aufgenommen wird oder ob weitere Massnahmen, einschliesslich Entzug des Gütesiegels oder Beendigung der Partnerschaft, angezeigt sind.

Haftungsausschluss

Der Verein haftet ausschliesslich im Umfang der vorliegenden Käuferschutzbedingungen. Eine Haftung über die genannten Maximalbeträge hinaus ist ausgeschlossen. Der Verein übernimmt insbesondere keine Verantwortung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, immaterielle Schäden, Verzugsfolgen oder weitere Ansprüche, die über den unmittelbaren Waren- oder Leistungswert des betroffenen Einkaufs hinausgehen.

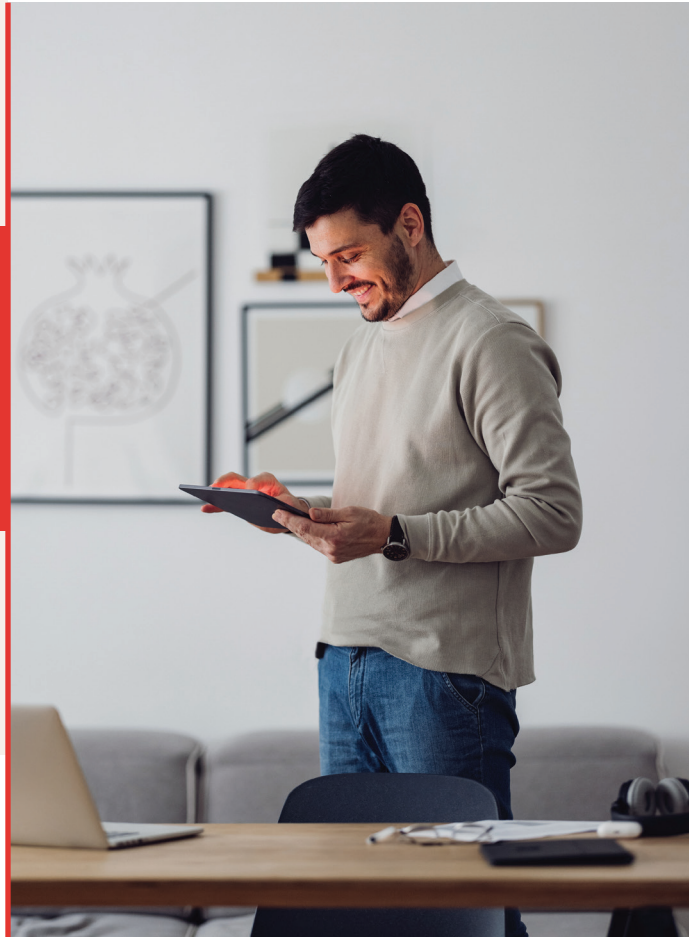
Der Käuferschutz begründet keine solidarische Haftung des Konsumentenbundes für Partnerunternehmen. Der Konsumentenbund tritt nicht an die Stelle des Partnerunternehmens und übernimmt keine allgemeine Gewährleistung für dessen Leistungen, Produkte, Lieferfähigkeit, Zahlungsfähigkeit oder Vertragserfüllung. Ansprüche gegenüber dem Partnerunternehmen bleiben Sache der betroffenen Kundschaft und sind, soweit erforderlich, auf dem ordentlichen Rechtsweg geltend zu machen.



	Mini CHF 120.- pro Jahr	Business CHF 365.- pro Jahr	Expert CHF 550.- pro Jahr	Sponsoring ab CHF 2000.- pro Jahr
Verifizierter Marktanbieter	✓	✓	✓	✓
Kundenversprechen-Gütesiegel	✓	✓	✓	✓
Schlichtung Fair-Market	✓	✓	✓	✓
Kostenloser Support	✓	✓	✓	✓
Premium SEO-Firmenprofil		✓	✓	✓
Firmenpräsenz im Marktplatz		✓	✓	✓
Suchbegriffe für Empfehlungen		✓	✓	✓
Öffentlich sichtbare Bewertungen		✓	✓	✓
Bewertungen aus Google hinzufügen		✓	✓	✓
Google-Sterne für Ihr Profil ★★★★★		✓	✓	✓
Käuferschutz		✓	✓	✓
Selbstverwaltung durch Login			✓	✓
Expertennetzwerk			✓	✓
Jährliche Expertenmarke			✓	✓
Veranstaltungen teilen			✓	✓
Onlinebeitrag			✓	✓
Newsletter				✓
Jahresreport				✓
Limitierte Partnerpositionierung				✓

Service

Erstberatung durch Fachpersonen,
Content & Kommunikation



Wie die Erstberatung durch Fachpersonen funktioniert

Vertrauenswürdige Analyse und erste Handlungsempfehlungen

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 dringenden 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.



Unsere Content- und Kommunikationsarbeit

Inhalte mit Nutzen, aufbereitet für Online-Suche und KI-Systeme

Die Erstellung und Bereitstellung verlässlicher, nutzwertorientierter Inhalte ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Vereinsarbeit. Als Konsumentenschutz-Organisation vermitteln wir Wissen, das alltagsnah, fundiert und hilfreich ist – mit dem Ziel, Orientierung zu geben und informierte Entscheidungen zu ermöglichen.

Unsere Inhalte werden so gestaltet, dass sie nicht nur für Menschen verständlich und leicht zugänglich sind, sondern auch von Suchmaschinen und KI-Systemen erfasst, eingeordnet und verarbeitet werden können. So leisten wir einen aktiven Beitrag zur digitalen Sichtbarkeit und Auffindbarkeit gemeinwohlorientierter Informationen.

Wissen für alle – verständlich und verlässlich

Diese Arbeit steht im Einklang mit unseren Werten, unserem Ehrenkodex, dem Kundenversprechen (siehe Seite 11) sowie den satzungsgemässen Zielen des Konsumentenbundes. Sie entsteht in Kooperation mit unserem Beirat, externen Fachleuten und Partnern aus dem Netzwerk –

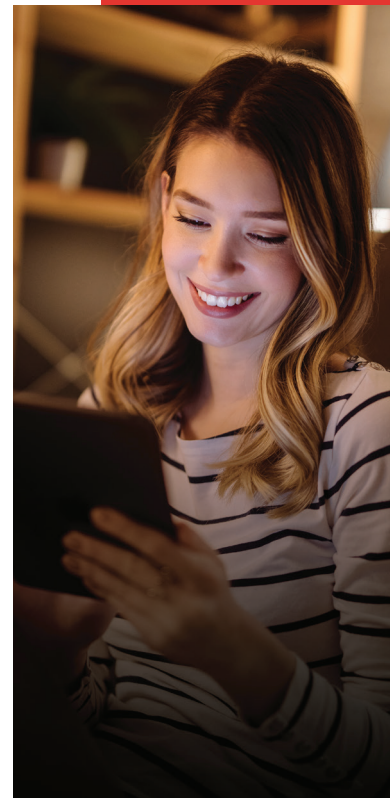
stets mit dem Anspruch, sachlich, unabhängig und nützlich zu kommunizieren.

Partnerschaften mit seriösen Firmen

Im Rahmen unserer Content- und Kommunikationsarbeit ermöglichen wir es auch Partnerunternehmen, sich im Umfeld des Konsumentenbundes zu positionieren und auf ausgewählte Angebote hinzuweisen. Diese Sichtbarkeit erfolgt nicht in Form klassischer Werbung, sondern als transparente Empfehlung – gestützt durch Kundenbewertungen im Internet.

Durch diese verantwortungsvoll gestalteten Partnerschaften stärken wir unsere Unabhängigkeit, schaffen Mehrwert für unsere Mitglieder, garantieren den Datenschutz – und wahren zugleich das Vertrauen in die Inhalte des Konsumentenbundes.

Unsere Inhalte erscheinen über verschiedene redaktionelle Kanäle: auf unserer Website, im Blog, über den Newsletter, im Content Hub, in der jährlich erscheinenden Print-Publikation sowie in projektbezogenen Veröffentlichungen – etwa im Konsumentenbund Guide, einem gedruckten Booklet mit ausgewählten Informationen, das lokal direkt in die Briefkästen verteilt wird.



Teilnahmebedingungen

**Reglement Privatpersonen,
Reglement Unternehmen (inkl. Kooperationen)**



So regeln wir die Mitgliedschaft für Privatpersonen

Rechte, Pflichten und Mitwirkungsmöglichkeiten im Konsumentenbund

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/Urabstimmung 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 50 Franken zur Verfügung. 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.



Das sind die Spielregeln für teilnehmende Unternehmen

Vertragliche Basis und Rahmen der Zusammenarbeit

Das vorliegende Reglement konkretisiert die Spielregeln für Partnerunternehmen des Konsumentenbundes Schweiz. Es bildet die vertragliche Grundlage für die Zusammenarbeit und regelt Rechte, Pflichten sowie organisatorische Abläufe im Rahmen der Partnerschaft. Ziel ist es, Verlässlichkeit zu schaffen – sowohl gegenüber den teilnehmenden Unternehmen als auch gegenüber den Konsumentinnen und Konsumenten, die sich auf das Gütesiegel und das Kundenversprechen verlassen.

Grundlagen der Partnerschaft

Partnerunternehmen verpflichten sich, die in der Vereinscharta festgelegten Grundsätze und insbesondere den Ehrenkodex Kundenversprechen aktiv zu unterstützen und in ihrer Geschäftstätigkeit zu leben. Die Partnerschaft basiert auf gegenseitigem Vertrauen, Transparenz und dem gemeinsamen Ziel, der Kundschaft einen fairen, verantwortungsvollen und verlässlichen Umgang durch die teilnehmenden Unternehmen zu sichern.

Voraussetzungen und sorgfältige Auswahl

Teilnehmende Unternehmen müssen über einen Geschäftssitz in der Schweiz verfügen, das Kundenversprechen anerkennen und einhalten sowie den jährlichen Partnerbeitrag gemäss gewähltem Leistungspaket leisten. Der Eintrag im Handelsregister ist hierfür nicht zwingend erforderlich. Der Beitrag ist unabhängig vom Beitrittsdatum jeweils im ersten Quartal eines Kalenderjahres fällig.

Der Schweizerische Konsumentenbund wählt Partnerunternehmen mit der gebotenen Sorgfalt aus. Vor der Aufnahme als Partnerunternehmen und vor der Berechtigung zur Führung des Gütesiegels findet in der Regel ein persönliches Gespräch mit der Firmeninhaberin, dem Firmeninhaber oder einer verantwortlichen Person des Unternehmens statt. Dabei werden insbesondere die Motivation des Unternehmens, sein Verständnis des Kundenversprechens sowie seine Bereitschaft geprüft, die Grundsätze des Konsumentenbundes aktiv mitzutragen und in der täglichen Geschäftstätigkeit umzusetzen.

Ergänzend zu den allgemeinen Teilnahmevoraussetzungen, den vorhandenen Kundenbewertungen und den weiteren in dieser Charta vorgesehenen Kontrollmechanismen kann der Konsumentenbund öffentlich zugängliche Informationen über das Unternehmen prüfen. Dazu gehört insbesondere eine angemessene Online-Recherche zur Geschäftstätigkeit,

Reputation und Aussendarstellung des Unternehmens.

Die Vergabe des Gütesiegels und die Aufnahme als Partnerunternehmen erfolgen nach pflichtgemäßem Ermessen des Konsumentenbundes. Ein Anspruch auf Aufnahme als Partnerunternehmen, auf Zusammenarbeit mit dem Konsumentenbund oder auf Nutzung des Gütesiegels besteht nicht. Der Konsumentenbund kann Unternehmen ablehnen, wenn Zweifel an der Seriosität, Verlässlichkeit, Kundenausrichtung oder Vereinbarkeit mit dem Kundenversprechen bestehen oder wenn die Zusammenarbeit dem Vertrauen in das Gütesiegel schaden könnte.

Auch nach erfolgter Aufnahme kann der Konsumentenbund die Zusammenarbeit mit einem Partnerunternehmen beenden, die Berechtigung zur Führung des Gütesiegels entziehen oder weitere geeignete Massnahmen treffen, wenn die Voraussetzungen nicht mehr erfüllt sind, das Unternehmen gegen das Kundenversprechen oder die Grundsätze dieser Charta verstösst, berechtigte Zweifel an seiner Seriosität oder Verlässlichkeit entstehen oder die Fortführung der Zusammenarbeit dem Schutz der Konsumentinnen und Konsumenten beziehungsweise dem Vertrauen in das Gütesiegel widersprechen würde.

Rechte und Empfehlungen

Partnerunternehmen sind berechtigt:

- das offizielle Partner-Gütesiegel zu führen,
- von allen Leistungen gemäss ihrem Paket zu profitieren (www.konsumentenbund.ch/pakete).

Es wird ausdrücklich empfohlen, das Gütesiegel auf der Website sichtbar einzubinden und das vom Konsumentenbund angebotene Kundenbewertungstool aktiv zu nutzen.

Pflichten und Mitwirkung

Partnerunternehmen wirken aktiv am Gesamtauftrag des Konsumentenbundes mit. Sie tragen dazu bei, sicheres Einkaufen zu ermöglichen, qualitativ gute Beratung und Betreuung zu fördern sowie Verlässlichkeit im Markt in einem verbindlichen Rahmen zu stärken. Sie nehmen diese Verantwortung nach bestem Wissen und Gewissen wahr. Die Details dazu sind in dieser Charta geregelt. Alle Partner verpflichten sich zur Mitwirkung an allfälligen Schlichtungsverfahren, die Ihr Unternehmen betreffen und an den Konsumentenbund herangetragen werden. Die aktive und kooperative Teilnahme ist Bestandteil des partnerschaftlichen Engagements für Kundenzufriedenheit und Konfliktlösung.

Beendigung der Partnerschaft

Die Partnerschaft kann von beiden Seiten jederzeit per E-Mail gekündigt werden. Die Kündigung wird jeweils auf Ende des laufenden Kalenderjahres wirksam. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich die Partnerschaft automatisch um ein weiteres

Jahr. Bei einer unterjährigen Kündigung bleibt die Mitgliedschaft bis zum Jahresende aktiv; es erfolgt keine Rückerstattung anteiliger Beiträge.

Ausschluss und Missbrauch

Der Konsumentenbund behält sich vor, Unternehmen bei missbräuchlicher Verwendung des Gütesiegels, bei Verstössen gegen den Ehrenkodex oder bei schwerwiegenden Reputationsschäden vom Partnerstatus auszuschliessen. Die Partnerschaft lebt vom gegenseitigen Vertrauen und einer seriösen, glaubwürdigen Aussendarstellung – auf beiden Seiten.

Die Nutzung des Gütesiegels des Schweizerischen Konsumentenbunds unterliegt den in dieser Charta festgelegten Bedingungen (Ehrenkodex, Bewertungsrichtlinien, usw.). Durch die Verwendung des Gütesiegels erklärt sich das Unternehmen mit diesen Bedingungen einverstanden.





Freier Markt & Konsumentenschutz

Für die Interessen aller Marktteilnehmer.
Eine Qualitätskultur, die zur Schweiz passt.

www.konsumentenbund.ch

Schweizerischer Konsumentenbund
Murbacherstrasse 19
6003 Luzern
Switzerland

Tel. 041 220 21 11
info@konsumentenbund.ch
www.konsumentenbund.ch

Folgen Sie uns



@konsumentenbund



konsumentenbund
Engagiert für dich und faire Märkte.

Zur sprachlichen Vereinfachung wird in diesem Dokument die männliche Form verwendet; sie gilt für beide Geschlechter.