



Empfehlung der Eidgenössischen Kommission für Konsumentenfragen (EKK) vom 18. Juni 2020 zur Covid-19-Pandemie

Gestützt auf Artikel 9 Absatz 2 des Bundesgesetzes vom 5. Oktober 1990 über die Information der Konsumentinnen und Konsumenten (KIG) und Artikel 1 des Reglements der EKK vom 1. Februar 1966 unterbreitet die EKK dem Bundesrat folgende

EMPFEHLUNG

Hintergrund

Die Covid-19-Pandemie bringt bedeutende gesundheitliche, wirtschaftliche und bald auch juristische Herausforderungen mit sich. Bundesrat und Parlament mussten bereits rasche Antworten liefern und werden dies auch in Zukunft noch tun müssen. Dabei gilt es, auch in Krisenzeiten das Kräftegleichgewicht zwischen den beteiligten Akteuren auf allen Wirtschaftsebenen bestmöglich zu wahren, um Wettbewerbsverzerrungen zu vermeiden, aber auch um sicherzustellen, dass die Mehrheit der Bevölkerung hinter den getroffenen Massnahmen steht.

Pragmatische Lösungen im Interesse aller Akteure

Angesichts der systemischen und weitreichenden Auswirkungen der von den Behörden zur Bekämpfung der Covid-19-Pandemie getroffenen Massnahmen müssen pragmatische Lösungen gefunden werden, um sowohl die Interessen der Konsumentinnen und Konsumenten als auch diejenigen der einzelnen Branchen zu wahren. Der Aufruf zur Solidarität wird nicht ausreichen und kann auch nicht als Rechtfertigung dienen, wenn sich Lösungen für eine der beiden Parteien nachteilig auswirken. Es muss alles unternommen werden, damit die Konsumentinnen und Konsumenten weiterhin Vertrauen in die Konsumgüter- und Dienstleistungsindustrie haben, denn das Vertrauen ist die Grundvoraussetzung für die wirtschaftliche Erholung.

Bei systemischen Problemen reichen individuelle Lösungen nicht aus. Somit obliegt es dem Staat, Rahmenbedingungen zu schaffen, damit die Wirtschaftsakteure Lösungen finden, mit denen sich der Beizug von Gerichten vermeiden lässt und die ein ausgewogenes vertragliches Verhältnis zwischen den Parteien garantieren. Der Staat muss ferner zusätzliche Massnahmen ergreifen, mit denen auch hart getroffene Wirtschaftsakteure ihren gesetzlichen Verpflichtungen nachkommen können. Es braucht Lösungen, wie etwa finanzielle Unterstützung oder Mechanismen, die garantieren, dass die Dienstleister das für nicht erbrachte Leistungen erhaltene Geld zurückzahlen. Ein Beispiel dafür sind die Finanzhilfen für die Luftfahrt, die an die Bedingung geknüpft sind, dass die betroffenen Fluggesellschaften ihre gesetzlichen Verpflichtungen gegenüber ihrer Kundschaft (Konsumentinnen und Konsumenten, Reisebüros usw.) einhalten. Ein weiteres Beispiel wäre die Einrichtung eines speziellen Garantiefonds für die Pauschalreisebranche, der die von den Konsumentinnen und Konsumenten akzeptierten Gutscheine decken würde, falls ein Reisebüro Konkurs gehen sollte.

Um die Lösungsfindung zu begünstigen, müssen staatliche Institutionen, die einen Meinungs austausch organisieren, namentlich das SECO oder andere Bundesämter, für eine repräsentative Vertretung aller vorhandenen Interessen sorgen und sowohl Konsumentenschutzorganisationen als auch Vertreterinnen und Vertreter der betroffenen Wirtschaftsbranchen beiziehen. Die Debatte muss wie üblich auf demokratischer Basis erfolgen, die Notsituation rechtfertigt hier keine Ausnahme.

Die Eidgenössische Kommission für Konsumentenfragen fordert den Bundesrat ausserdem auf, zu prüfen, mit welchem anderen Instrument oder mit welchen Mitteln sich die Zahl der Streitigkeiten begrenzen lässt. Denkbar wäre hier beispielsweise eine gute und enge aussergerichtliche Begleitung (Mediation oder Ähnliches), um eine zusätzliche Überlastung der Gerichte zu vermeiden. Die alternativen Schlichtungsstellen müssen dazu angehalten werden, ihre Bemühungen nach dem Vorbild der Ombudsstelle der Privatversicherungen oder derjenigen der Schweizer Reisebranche zu intensivieren.

Schliesslich empfiehlt die Eidgenössische Kommission für Konsumentenfragen dem Bundesrat, mithilfe der Bundesämter und anderer Bundesstellen für ein gutes Marktgleichgewicht zu sorgen. Das Vereinigte Königreich hat dies beispielsweise mit einer Plattform getan, über die Konsumentinnen und Konsumenten der zuständigen staatlichen Behörde unlautere Geschäftspraktiken melden können (<https://www.coronavirus-business-complaint.service.gov.uk>). Spanien wiederum erwägt, mehrere Fluggesellschaften vor Gericht zu stellen, da sie wiederholt gegen Fluggastrechte verstossen haben.

Vorübergehende Lockerung der Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften

Trotz der Pandemie dürfen wir die für Produkte geltenden Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften nicht vergessen, insbesondere was die geltenden Anforderungen an die Produktinformationen für das Inverkehrbringen von Waren und Dienstleistungen anbelangt. Die Gesetzesänderungen oder anderen Massnahmen zur Lockerung der betreffenden Vorschriften, die vor allem zur Gewährleistung der Landesversorgung verabschiedet wurden, müssen mit Blick auf das angestrebte Ziel verhältnismässig und vor allem befristet bleiben. Das gilt insbesondere für die infolge der Versorgungsprobleme erfolgten Änderungen beim Lebensmittelrecht, dank denen die Händler auch Lebensmittel mit falschen Angaben auf den Etiketten verkaufen können; selbst in Krisenzeiten müssen die Händler alles daransetzen, die Konsumentinnen und Konsumenten korrekt zu informieren.

Das Gleiche gilt für das kontaktlose Bezahlen ohne Eingabe eines Pin-Codes, das neu für Beträge bis zu Fr. 80.00 möglich ist (zuvor bis zu Fr. 40.00). Diese Massnahme ist durchaus sinnvoll, um die Ausbreitung des Virus einzudämmen, erhöht aber gleichzeitig die Risiken bei Diebstahl oder Verlust der Karte. Ausserdem darf damit nicht das Recht der Kundinnen und Kunden auf Barzahlung umgangen werden.

Empfehlung der EKK an den Bundesrat

Vor diesem Hintergrund empfiehlt die EKK dem Bundesrat:

- in Absprache mit allen betroffenen Akteuren Massnahmen zu identifizieren, um sicherzustellen, dass die betroffenen Branchen ihre vertraglichen Verpflichtungen einhalten, insbesondere die Rückzahlung von nicht erbrachten Leistungen;
- breit abgestützte Verhandlungen zwischen Wirtschaftsakteuren sowie Konsumentenvertreterinnen und -vertretern unter der Leitung des SECO oder anderer Bundesämter zu organisieren;
- die gelockerten Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften für Produkte und Dienstleistungen zu befristen;
- die aussergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zu fördern;
- das Marktgleichgewicht mithilfe der Bundesämter und anderer Bundesstellen sicherzustellen.

Eidgenössische Kommission für Konsumentenfragen (EKK)