

Zeitschrift: Zenit
Herausgeber: Pro Senectute Kanton Luzern
Band: - (2009)
Heft: 2

Artikel: "Wir beantworten jeden Brief und jede Anfrage"
Autor: Meierhans, Stefan / Eckert, Heinz
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-820932>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 01.04.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

«Wir beantworten jeden Brief und jede Anfrage»

Seit dem 1. Oktober 2008 heisst der Schweizer Preisüberwacher Stefan Meierhans. Der frühere Microsoft-Manager ist der zweitjüngste Preisüberwacher in der Geschichte dieser Institution und der erste, der das Amt vollamtlich ausübt. Im Interview berichtet er, welche Probleme die Menschen an sein Amt herantragen.

Sind Sie eigentlich mehr Klagemauer oder Ombudsmann? Das habe ich mir noch nie so überlegt. Eigentlich bin ich sowohl Klagemauer wie auch Ombudsmann. Dabei gehen beide Funktionen Hand in Hand: Wenn sich ein Konsument oder eine Konsumentin über einen Missstand beklagt und beim Kundendienst nicht weiterkommt, versuchen wir direkt zu vermitteln und zu helfen. Das gelingt uns auch immer wieder. Es ist erstaunlich, wie wenig Bedeutung viele Firmen dem Kundendienst beimessen. Dabei ist die Kundenpflege doch das A und O für einen nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg. Wir bearbeiten und beantworten jeden Brief und jede Anfrage.

Wir stecken in einer Wirtschaftskrise, die vielen Angst macht. Führt diese Angst zu Mehrarbeit für Sie? Wenden sich in Krisensituationen mehr Menschen an Sie als während eines Booms? Nein, die Krise hat keinen Einfluss auf die Zahl der Anfragen. Hingegen wird diese Zahl von medialen Ereignissen bestimmt. Beispielsweise kann ein Zeitungsartikel oder ein Betrag im «Kassensturz» die Konsumenten dazu bewegen, sich am nächsten Tag an den Preisüberwacher zu wenden. Viele Anfragen kommen auch, wenn ich einen Medienauftritt habe und sich das Publikum wieder einmal an diese Institution erinnert.

Weiss das Publikum überhaupt, was der Preisüberwacher kann bzw. was er nicht kann und was er macht? Wir bekommen tatsächlich immer wieder Anfragen zu Themen, die uns nur am Ran-

de etwas angehen. Wenn zum Beispiel der Preis für Nespresso-Kapseln steigt, so können wir dagegen nichts machen, weil es ja Alternativen gibt und niemand gezwungen ist, Nespresso-Kaffee zu trinken. Wenn hingegen die SBB die Pendler zwischen Zürich und Bern benachteiligen würden, so wäre das ein Fall für die Preisüberwachung. Denn für die Pendler gibt es zum Zug keine Ausweichmöglichkeit, das Auto ist keine Alternative. Und auch der Wasserpreis und die Abfallgebühren sind ein Fall für den Preisüberwacher.

Die Renten und die Altersvorsorge gehören nicht in die Kompetenz der Preisüberwachung. Werden Sie trotzdem aufgefordert, auch in diesen Bereichen aktiv zu werden? In alle jenen Bereichen, die nicht in unsere Kernkompetenz fallen, können wir immerhin als Marktbeobachter auftreten. Ich kann mir Informationen beschaffen und auf allfällige Ungereimtheiten hinweisen. Das sieht das Preisüberwachungsgesetz vor. Verfügen kann ich meist nicht. Manchmal helfen auch einfache Hinweise. In einem Blog habe ich vor ein paar Monaten auf die teuren Tageskarten in den Skigebieten und die schwarzen Zahlen der Bergbahnen hingewiesen. Das hat zu einer Sensibilisierung für das Thema via Medien geführt, die nicht ohne Wirkung war.

Was sind, ausser den Medikamentenpreisen, die Sorgen der älteren Mitbürgerinnen und Mitbürger? Kürzlich beklagten sich Bewohner eines Altersheimes über gestiegene Preise in der Besucherkantine. Wir sprachen mit der Leitung



des Altersheimes und wiesen darauf hin, wie wichtig es sei, dass die Heimbewohner Besucher empfangen können und dass die Konsumationspreise ein Hindernis darstellen können. Der Dialog hat schliesslich zum Erfolg geführt.

Sind es eigentlich mehrheitlich ältere Konsumentinnen und Konsumenten, die sich an Sie wenden?

Diese Frage kann nur mit dem Bauchgefühl beantwortet werden. Gewisse Handschriften lassen auf einen älteren Absender schliessen oder wenn der Brief mit Schreibmaschine geschrieben wurde oder wenn die Klage Preise von Medikamenten betrifft, die vor allem von Älteren benötigt werden. Wenn es die Krankenkassenprämien angeht, sind es aber auch viele Junge oder Familien. Die SRG-Gebühren interessieren mehrheitlich die Älteren, die Internet-Anschlussgebühren und die Handytarife dagegen sind ein Thema für die Jüngeren.

Sie arbeiten viel mit Ihrem Blog. Werden so die Älteren nicht ausgeschlossen?

Man täuscht sich in dieser Beziehung. Es gibt sehr viele Senioren, die einen Computer haben und sich im Internet bestens auskennen. Die Tendenz ist steigend. Zudem ist der Blog einfach ein zusätzlicher Kommunikationskanal – wir informieren aber weiterhin auch auf anderen Wegen.

Fühlen Sie sich von der Politik genügend unterstützt?

Als Preisüberwacher schafft man sich

Stefan Meierhans

wurde 1968 in Altstätten im St. Galler Rheintal geboren. Er studierte Recht an den Universitäten von Basel, Oslo und Uppsala und schloss 1998 mit dem Dokortitel der Universität Basel ab. Anschliessend arbeitete er im Bundesamt für Justiz und im Generalsekretariat des Eidgenössischen Justiz- und Polizeidepartements im Stab der Bundesräte Koller und Metzler-Arnold. Zuletzt war Meierhans in der Privatwirtschaft tätig. Er ist Mitglied der Christlichdemokratischen Volkspartei (CVP) und Vorstandsmitglied der CVP des Kantons Bern. Er ist verheiratet und wohnt mit seiner Ehefrau in Bern.

nicht viele Freunde. Immer hat man Gegner. Die Politik ist ein Basar der Interessen, und immer wird jemandem etwas weggenommen, wenn der Preisüberwacher die Auseinandersetzung gewinnen sollte.

Senioren geniessen vielerorts Privilegien. Sind diese gerechtfertigt? Die Medien schreiben doch immer wieder, dass es den meisten alten Menschen in unserer Gesellschaft materiell sehr gut gehe. Ich musste mich mit diesem Thema noch nie befassen. Wer verfolgt, wie viel Geld jedes Jahr vererbt wird, kann sich vorstellen, dass die Privilegien für alte Menschen einmal ins Visier genommen werden könnten. Dazu würde es aber ganz genaue Studien und Zahlen brauchen. Sonst könnte es sich kein Unternehmen erlauben, Seniorenrabatte zu streichen.

Glauben Sie, dass die explodierenden Kosten im Gesundheitswesen kontrolliert werden können?

Ja, ich glaube schon, wenn verhindert wird, dass es finanzielle Anreize für Ärzte gibt, den Patienten möglichst viel anzubieten. Der Preisüberwacher muss sich in Zukunft noch vermehrt des Bereichs der ambulanten Arztleistungen im Bereich der Spitalambulatorien annehmen, da dort ein besonders hohes Kostenwachstum anfällt. Hinzu kommt die Tatsache, dass die Schweiz zu viele Spitäler hat; und bei den Medikamentenpreisen besteht ein Sparpotenzial in dreistelliger Millionenhöhe.

Wie sieht Ihre vorläufige Bilanz als Preisüberwacher aus?

Ich bin eigentlich ganz zufrieden. Wir haben die Posttarife gesenkt und konnten dazu beitragen, dass der öffentliche Verkehr nicht teurer geworden ist. Wir haben zudem in einigen Gemeinwesen und staatsnahen Betrieben Gebühren verbilligt und dafür gesorgt, das Bewusstsein der Konsumenten zu schärfen.

Was braucht ein Preisüberwacher für besondere Fähigkeiten?

Er sollte ein ausgeprägtes Gefühl für Fairness und ein offenes Ohr haben. Er muss ein guter Zuhörer und ein guter Kommunikator für alle Landesteile sein.

Interview: Heinz Eckert