

Konsumentenforum: Beurteilung der „Pro Service Public“-Initiative

1. Ausgangslage

Dem kf sind die Probleme im Service Public bekannt. Zum einen erhalten wir auf der kostenlosen Beratungsstelle des kf viele Anfragen und Reklamationen zur Thematik und zum andern haben wir mit der repräsentativen Studie „Pulsmesser“ auch dieses Jahr wieder in Erfahrung bringen können, dass sich die Konsumentinnen und Konsumenten um den Service Public Sorgen machen. Insbesondere der Leistungsabbau und/ oder Preissteigerungen bei der Post und der SBB sind ein Problem. Diese Sorge erreichte einen Wert von 4.51 in einer Skala von 1 bis 6, wobei ab vier von einer Besorgnis gesprochen wird. (Detaillierte Ergebnisse im Anhang)

2. Probleme im Service Public

Die aktuellen Probleme im Service Public lassen sich zurückführen auf folgende Themen: Marktmacht, Freundlichkeit, Qualität, Innovation und Preis. Wobei es je nach Unternehmung unterschiedliche Probleme gibt:

	Marktmacht	Freundlichkeit	Qualität	Innovation	Preis
SBB		X		X	X
Post	X	X	X		X
Swisscom	X				X
SRF	X		X	X	X

3. Lösungen

Da es sich um unterschiedliche Unternehmungen handelt, ist eine generelle Lösung schwierig zu bewerkstelligen. Das kf würde jedoch bei der Post und Swisscom die Privatisierung und Loslösung vom Bund begrüßen und nur noch mit Leistungsaufträgen arbeiten. Beim SRF ist eine Reduktion des Angebots vonnöten damit eine Senkung der Billag-Gebühren und eine Steigerung des Wettbewerbs stattfinden kann. Bei der SBB braucht es weitere Bemühungen hinsichtlich Kundenfreundlichkeit und Innovation.

4. Weshalb das kf die „Pro Service Public“-Initiative ablehnt

- a) Der Initiativtext löst die vom Komitee suggerierten Probleme (Preise, Sauberkeit, usw.) nicht.
- b) Die von kf ermittelten Probleme und vorgeschlagenen Lösungen werden durch die Initiative nicht erreicht: Sie senkt die Marktmacht nicht, führt zu keiner Kundenfreundlichkeit, steigert die Qualität nicht, bringt keine Innovation und senkt die Preise nicht.
- c) Sie erscheint wie eine PR-Aktion von K Tipp, Saldo, Bon Savoir und Spendere Meglio.

Das kf empfiehlt für die Konsumentinnen und Konsumenten ein NEIN