

# Wirtschaft

## Kolumne

### Konsument Böni als Wutkunde

Konsument Böni brauchte ein neues Handy. Die eigene Marktforschung ergab, dass sein Favorit bei der Firma Digitec einiges billiger zu haben war als bei der Swisscom. Beim Betreten der Digitec-Filiale galt es ein Kundenzettelchen zu ziehen, wobei es verschiedene Kategorien gab: E für Expresskunde, V für Verkauf und Beratung. Böni drückte auf V. Er hatte Glück, denn vor ihm wartete nur ein Kunde, und in den nächsten Minuten betraten fünf weitere das Geschäft. Der Kunde vor ihm wurde aufgerufen, etwas später E 425, der nach ihm eingetreten ist. Böni dachte ans Reissverschlussystem beim Autofahren: Offenbar wechselt man hier zwischen E- und V-Kunden ab, und irgendwie konnte er das nachvollziehen. Wer nur ein Handytäschli kaufen will, darf schon mal vor.

Dann wurde E 426 aufgerufen, E 427, E 428. Nachdem Böni zwanzig Minuten allerlei E an sich vorbeiziehen lassen musste - wobei E nicht für ehrlich stand -, meldete er sich beim Verkäufer, der ihm erklärte: «Das System behandelt Expresskunden prioritär.» Sprich: Böni als ehrlicher V-Kunde sollte warten, bis kein E-Kunde mehr im Laden stand. Böni mierte zum W-Kunden (wütenden Kunden) und ging zum Swisscom-Geschäft, wo er ein Einheitszettelchen zog, zehn Minuten lang wartete und vom kompetenten Verkäufer erfuhr, dass auch ein billigeres Handymodell seine Bedürfnisse abdeckt. Und so verliess Böni das Swisscom-Geschäft als Z-Kunde - nämlich zufrieden. (net)

# Magere Informationen über nachhaltige Ferien

### Eine Studie analysiert die Kommunikation von Reiseveranstaltern zum Thema Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung. Nur Kuoni erhält knapp ein «sehr gut».

#### Von Romeo Regenass

Eine neue Studie nimmt erstmals unter die Lupe, wie Schweizer Reiseveranstalter über Nachhaltigkeit und soziale Verantwortung informieren. Die vom Forschungsinstitut für Freizeit und Tourismus (FIF) der Universität Bern für den Arbeitskreis Tourismus & Entwicklung erarbeitete Studie durchleuchtet zwei Informationswege: die Website und die Kataloge. Analysiert wurden die Kommunikationsmittel von 8 Reiseunternehmen mit 13 Marken, und zwar für die Destinationen Thailand, Südafrika und Dominikanische Republik. Generelles Fazit von Christine Plüss, Geschäftsleiterin des Arbeitskreises: «Obschon sich alle Veranstalter die Nachhaltigkeit auf ihre Fahnen geschrieben haben, erhält die Kundenschaft noch viel zu wenig griffige Informationen für nachhaltigere Ferien.»

Kuoni erreicht als einziger von acht geprüften Reiseveranstaltern mit der Note 4,7 ein knappes «sehr gut» für seine Kommunikation über Nachhaltigkeit. Wobei «sehr gut» nicht die Bestnote 6 ist; die steht für «ausgezeichnet». Platz zwei nimmt der kleine Veranstalter Reise Service Imagine Bern ein, der sich mit einem knappen «gut» noch vor die Grossveranstalter Hotelplan und TUI Suisse schiebt; Imagine wurde als Referenzbetrieb für Nischenveranstalter in der Studie berücksichtigt. Globetrotter Travel Service, Knecht Reisen, ITS/Coop und STA werden auf die hinteren Ränge verwiesen. Mit einer Ausnahme sind die Informationen, die man auf den Websites findet, umfassender als jene in den Katalogen.



Südafrika (hier Boulders Beach) war eines des untersuchten Reiseziele. Foto: Getty Images

Die Ausnahme ist Globetrotter, hier finden sich im Katalog mehr Infos zum Thema. Insgesamt ist das Abschneiden des Spezialisten für Individualreisen mit der Note 3,1 aber enttäuschend. Allerdings zählte die Website aufgrund der grossen Bedeutung des Internets bei der Informationsbeschaffung doppelt, was Globetrotter abstrafte.

Die Grossen der Branche sowie der kleine Nischenveranstalter bieten ihrer Kundschaft deutlich mehr an Informationen als die mittelständischen Veranstalter, die sich mit ihrem Nachhaltigkeitsengagement schwerer tun. Kuoni und TUI Suisse informieren im Internet sehr gut,

Hotelplan Suisse nur gut. Die Kataloge sind bei Kuoni und Hotelplan genügend, bei TUI Suisse gar deutlich ungenügend. Insgesamt landen Hotelplan und TUI Suisse aber nur knapp hinter dem Nischenanbieter Imagine auf Rang drei.

Erstauslich gross sind die Unterschiede in der Informationsqualität zwischen einzelnen Produktmarken desselben Konzerns, etwa bei Helvetic Tours als Marke von Kuoni oder Vögele als Marke von TUI Suisse. «Das untergräbt in der Öffentlichkeit das Bekenntnis des gesamten Unternehmens zur Nachhaltigkeit», kritisiert der Arbeitskreis Tourismus & Entwicklung.

## Unternehmen & Märkte

### Sika macht weniger Gewinn.

Der Gewinn der Bauchemiefirma sank von Januar bis September wegen steigender Rohmaterialpreise und Währungseffekte um 32% auf 169,3 Mio. Fr. Der Umsatz stieg um 3,2% auf 3,425 Mrd. Fr.

### Beat Hess soll Sonova-VR werden.

Der Hörgerätehersteller schlägt den Multi-Verwaltungsrat zur Wahl vor.

### Post macht weniger Gewinn.

Der Gewinn der Post fiel in den ersten neun Monaten gegenüber der Vorjahresperiode um 3% auf 721 Mio. Fr. Grund: rückläufige Schaltergeschäfte wie Einzahlungen, Briefe und Pakete. Der Umsatz sank um 1,3% auf 6,299 Mrd. Fr.

### Petroplus mit noch mehr Verlust.

Der Verlust des Raffineriebetreibers stieg im 3. Quartal von 93,8 auf 143,6 Mio. Dollar. Der Umsatz stieg um 26% auf 6,5 Mrd. Die Aktien brachen ein.

### Stellenabbau beim SF-Kinder-TV.

Beim Kinderprogramm «Zambo» verlieren zehn Leute den Job. Grund: «Zambo» dauert nur noch eine statt zwei Stunden und wechselt von SF 2 auf SF 1.

### Bündner Tourismus wirbt mehr.

Die Marketingorganisation Graubünden Ferien verdoppelt das Werbebudget für die kommende Winter- und die nächste Sommersaison auf 7,3 Mio. Fr.

### Karstadt-Eigener will Kaufhof kaufen.

In Deutschland könnte es bald nur noch eine grosse Warenhauskette geben. Karstadt-Eigentümer Nicolas Berggruen hat sein Interesse an der Übernahme des Konkurrenten Kaufhof angekündigt.

### Sony veröffentlicht Gewinnwarnung.

Der Betriebsgewinn des japanischen Konzerns sinkt 2011/2012 wohl um 90%. Grund: die Hochwasserkatastrophe in Thailand, der starke Yen und zu wenig verkaufte TV-Geräte. (TA/Agenturen)

Anzeige

boerse.tagesanzeiger.ch

Reihenfolge Fondsinformationen: Valorenummer, Fondsname, Anlagekategorie, Rechnungswährung, Ausschüttungspolitik, Konditionen Ausgabe / Rücknahme, Inventarwert (Aktualisierungsstand: 02.11.2011), Besonderheiten, Performance 2011 in %

Quelle: Swiss Fund Data AG in Zusammenarbeit mit der Rotoltec AG

Actieninvest	
3411555 AI Helvetic Opportunity Fund	3 CHF B 2/3 109.85 f -13.7

Adamant Biomedical Investments AG Tel. 061 275 92 00 www.adamantinvest.com	
11381706 Adamant Global Biotech A	3 CHF A 5/5 918.64 f -7.7
3433472 Adamant Global Generika A	3 CHF A 5/5 911.31 f -12.5
3433473 Adamant Global Medtech A	3 CHF A 5/5 901.01 f -12.7
3704798 Adamant Healthcare Trends A	3 CHF A 5/5 711.34 f -16.3

Arvenus Capital AG www.arvenus.ch info@arvenus.ch +41 (0)43 443 78 11	
11763337 Arvenus(CH) Euro Event Driven	8 EUR A 1/1 100.55 f +1.4

Basinvest	
10386735 BI Basic Long Commodity Fund	6 CHF B 2/1 154.54 f -13.3
1953555 BI Basic Star Commodity Fund CHF	6 CHF B 3/1 134.50 f -8.6
10171085 BI Physical Commodity Fund CHF	4 CHF B 2/1 113.16 f -18.4
10171082 BI Physical Commodity Fund USD	6 USD B 2/3 139.03 f -17.8

Credit Suisse www.credit-suisse.com/triamant CREDIT SUISSE	
2087605 CS Triamant Balanced (CHF)	4 CHF A 2/1 877.79 f -7.6
2087607 CS Triamant Balanced (EUR)	4 EUR A 2/1 983.16 f -6.6
2087602 CS Triamant Income Oriented (CHF)	4 CHF A 2/1 968.48 f -4.7
2087611 CS Triamant Cap.Gains Orient.(CHF)	4 CHF A 2/1 923.86 f -11.1
2087613 CS Triamant Cap.Gains Orient.(EUR)	4 EUR A 2/1 1010.86 f -9.4

Credit Suisse Funds AG www.credit-suisse.com CREDIT SUISSE	
13405155 CSF (Lux) Money Market EUR B	1 EUR B 2/1 100.04 f
11273207 CSF (Lux) Money Market Str B	1 CHF B 2/1 714.62 f +0.1
13405161 CSF (Lux) Money Market USD B	1 USD B 2/1 99.95 f
1930836 CS BF (CH) Convert Intl A CHF	2 CHF A 2/1 157.86 f -9.8
2771177 CS BF (CH) Dynamic Intl	2 USD A 2/1 101.15 f +4.7
277020 CS BF (CH) Dynamic Str	2 CHF A 2/1 113.16 f +1.4
1111396 CS BF (Lux) High Yd US\$ B	2 USD B 2/1 208.97 f +4.6
1664154 CS BF (Lux) IL (Euro) B	2 EUR B 2/1 118.08 f +0.1
1664165 CS BF (Lux) IL (Str) B	2 CHF B 2/1 112.80 f +2.5
1664183 CS BF (Lux) IL (US\$) B	2 USD B 2/1 133.23 f +5.7
348879 CS BF (Lux) Str B	2 CHF B 2/1 503.45 f +0.9
415450 CS BF (Lux) Str-Term Str B	2 CHF B 2/1 132.21 f +0.9
1489940 CS BF (Lux) TOPS (Euro) B	2 EUR B 2/1 118.86 f -0.4
1489946 CS BF (Lux) TOPS (Str) B	2 CHF B 2/1 108.06 f -0.6

1498955 CS BF (Lux) TOPS (US\$) B	2 USD B 2/1 126.28 f -0.5
1763024 CS Premium (CH) Bond (Euro)	2 EUR A 2/1 100.50 f +2.2
1943249 CS Premium (CH) Bond (Str)	2 CHF A 2/1 92.05 f +1.8
1812090 CS Premium (CH) Bond (US\$)	2 USD A 2/1 97.05 f +3.2
10169270 CS SICAV One (Lux) GI Convert B	2 USD B 2/1 107.46 f -2.7
13405132 CSF (Lux) Bond Medium Mat B	2 USD A 2/1 99.78 f
10948813 CSF (Lux) Bond Short Mat. EUR B	2 EUR B 2/1 101.64 f +1.6
13405061 CSF (Lux) Bond USD B	2 USD A 2/1 100.21 f
12052852 CSF (Lux) Fixed Inc Cycle Invest B	2 EUR B 2/1 96.19 f
2288515 CSF (Lux) RR Engineered (Euro) B	2 EUR B 2/1 121.85 f +3.5
2288523 CSF (Lux) RR Engineered (Str) B	2 CHF B 2/1 114.52 f +1.9
2288527 CSF (Lux) RR Engineered (US\$) B	2 USD B 2/1 110.64 f +4.9
163214 CS EF (CH) SAM C Switzerland	3 CHF B 2/1 551.77 f -23.2
278890 CS EF (CH) Swiss Blue Chips	3 CHF B 2/1 156.20 f -15.0
279375 CS EF (CH) Swissac B	3 CHF B 2/1 201.52 f -15.8
360745 CS EF (Lux) Brazil B	3 USD B 2/1 8.58 f +20.9
2728058 CS EF (Lux) GL Security B	3 USD B 2/1 11.54 f -0.3
123254 CS EF (Lux) GI Value B	3 EUR B 2/1 6.60 f -14.6
140168 CS EF (Lux) S & MC Europe B	3 EUR B 2/1 1226.43 f -18.4
248590 CS EF (Lux) Sm M Germany B	3 EUR B 2/1 978.18 f -13.3
180067 CS EF (Lux) USA Value B	3 USD B 2/1 12.87 f -7.3
3176893 CS ETF (CH) SI	3 CHF A 3/3 86.33 f -15.5
889976 CS ETF (CH) SMI	3 CHF A 3/3 56.48 f -11.6
1985280 CS ETF (CH) SMM	3 CHF A 3/3 113.82 f -20.9
2553407 CS ETF (Lux) MSCI EMMA	3 USD B 3/3 99.20 f -15.0
1480005 CS ETF (Lux) MSCI EMU Large Cap	3 USD B 3/3 73.67 f -15.7
3280326 CS ETF (Lux) MSCI EMU Mid Cap	3 EUR B 3/3 46.40 f -21.4
1722961 CS Select Fd (CH) Swiss Eq L30/30 A	3 CHF B 2/1 11.38 f -12.7
10627684 CS SICAV One (Lux) Eq Asian Dragon B	3 USD B 2/1 9.81 f -17.6
11145861 CS SICAV One (Lux) Eq Eurozone B	3 EUR B 2/1 8.48 f
3675133 CS SICAV One (Lux) Eq EM Prop B	3 USD B 2/1 6.93 f +20.5
10627705 CS SICAV One (Lux) Eq Emg Mkts B	3 USD B 2/1 9.65 f -16.5
11145891 CS SICAV One (Lux) Eq Japan B	3 JPY B 2/1 874.00 f
10348228 CS SICAV One (Lux) Eur Eq D Plus B	3 EUR B 2/1 10.52 f -8.3
10348396 CS SICAV One (Lux) GI Div Pl B	3 USD B 2/1 10.44 f -2.0
11480304 CS Solutions (Lux) Megatrends B	3 USD B 2/1 93.90 f -11.9
4751729 CSF (Lux) GI Responsible Eq B	3 EUR B 2/1 131.78 f -8.9
1021110 CS PF (CH) Privilege	4 CHF A 2/1 93.83 f -4.5
951124 CS PF (Lux) Balanced (Euro) B	4 EUR B 2/1 127.40 f -6.1
672328 CS PF (Lux) Balanced (Str) B	4 CHF B 2/1 152.29 f -7.7
951292 CS PF (Lux) Growth (Euro) B	4 EUR B 2/1 112.56 f -9.8
672378 CS PF (Lux) Growth (Str) B	4 CHF B 2/1 139.22 f -10.1
951290 CS PF (Lux) Income (Euro) B	4 EUR B 2/1 138.70 f -3.0
672339 CS PF (Lux) Income (Str) B	4 CHF B 2/1 148.44 f -5.8
672337 CS PF (Lux) Income (US\$) B	4 USD B 2/1 229.76 f +0.2
2900785 CS SICAV One (Lux) Chall. (Euro) B	4 EUR B 2/1 89.04 f -2.9
2900807 CS SICAV One (Lux) Chall. (Str) B	4 CHF B 2/1 84.06 f -4.8
2900838 CS SICAV One (Lux) Def. (Euro) B	4 EUR B 2/1 98.86 f -1.6
2900846 CS SICAV One (Lux) Def. (Str) B	4 CHF B 2/1 91.52 f -3.5
10348440 CS SICAV One (Lux) IdSel Bal (CHF) B	4 CHF B 2/1 92.76 f -8.4
10348415 CS SICAV One (Lux) IdSel Bal (EUR) B	4 EUR B 2/1 101.88 f -7.3
10348472 CS SICAV One (Lux) IdSel CG (CHF) B	4 CHF B 2/1 91.14 f -10.9
10348463 CS SICAV One (Lux) IdSel CG (EUR) B	4 EUR B 2/1 100.64 f -10.5
10348562 CS SICAV One (Lux) IdSel Inc (CHF) B	4 CHF B 2/1 94.87 f -5.8
10348509 CS SICAV One (Lux) IdSel Inc (EUR) B	4 EUR B 2/1 101.64 f -5.1
2656780 CSF (Lux) TR GI BRIC (Euro) B	4 EUR B 2/1 96.50 f -4.3
844033 CS-1a Immo PK	5 CHF A 5/5 135.00 f +3.0
1007784 CS Ref Green Property	5 CHF A 5/5 110.50 f -2.2
11878808 CS Ref Hospitality	5 CHF A 5/5 99.00 f -3.9
1965111 CS Ref International	5 CHF A 5/5 102.00 f +2.1
276935 CS Ref Interswiss	5 CHF A 5/5 225.00 f +4.7
3100932 CS Ref LivingPlus	5 CHF A 2/1 122.00 f +3.0
4515984 CS Ref PropertyPlus	5 CHF A 5/5 142.80 f +5.9
1291370 CS Ref Stat	5 CHF A 5/5 167.50 f +9.4
10253078 CS ETF (CH) SBDO 1-3	6 CHF A 3/3 95.67 f +1.0

1699984 CS ETF (CH) SBDO 3-7	6 CHF A 3/3 99.53 f +4.9
1699986 CS ETF (CH) SBDO 7-15	6 CHF A 3/3 117.39 f +8.2
1691241 CS Commodity Fd Plus (CH) Euro B	8 EUR B 2/1 6.66 f -4.3
1691240 CS Commodity Fd Plus (CH) Str B	8 CHF B 2/1 8.02 f -3.6
11514102 CS SICAV One (L) SM Cap Alpha L/S B	8 EUR B 2/1 102.69 f
3670366 CS Sol. (Lux) DJ CS AllHedge Ind. B	8 USD B 2/1 84.44 f -7.5
11483097 CS Sol. (Lux) Prima Multi-Strat B	8 EUR B 2/1 99.52 f -2.3
1714841 responsa GI Microfinance Fd B	8 USD B 4/1 134.75 f +2.3

**Falcon Private Bank Ltd.**  
Tel. +41 (0)44 824 64 09  
www.falconpb.com

748656 Falcon Best Select Equity	3 CHF B 2/1 8.04 f -13.3
1216207 Falcon Best Select - Mixed (CHF)	4 CHF A 2/1 82.38 f -9.4
748659 Falcon Best Select Portfolio	4 CHF B 2/1 10.01 f -6.5
161794 Falcon Bond Fund CHF A	2 CHF A 2/1 1696.52 f +2.7
1920048 Falcon CH SmMid Cap Eq T	3 CHF B 2/1 126.75 f -22.1
278350 Falcon Global Portfolio Fund A	4 CHF A 2/1 1742.32 f -7.4
82807 Falcon Swiss Value Fund A	3 CHF A 2/1 277.18 f -13.4

**Vertreter in der Schweiz:**  
First Independent Fund Services AG  
Tel. 044 206 16 40

10137954 PQL SICAV-Listed Private Equity GBP 3	3 GBP A 2/1 103.24 f -12.8
1902989 PQL SICAV-Listed Private Equity I	3 EUR B 2/1 82.57 f -14.4
1902991 PQL SICAV-Listed Private Equity P	3 EUR B 2/1 77.88 f -15.1
1302992 PQL SICAV-Listed Private Equity USD 3	3 USD B 2/1 91.12 f -8.4
10137962 PQL SICAV-Listed Infrastructure GBP 6	6 GBP A 2/1 126.65 f -3.9
2673955 PQL SICAV-Listed Infrastructure HA	6 EUR A 2/1 99.21 f -5.1
2673959 PQL SICAV-Listed Infrastructure HT	6 EUR B 2/1 113.13 f -2.2
2673962 PQL SICAV-Listed Infrastructure P	6 EUR B 2/1 108.49 f -2.9

Migros Bank AG Tel. 0848 845 400 www.migrosbank.ch	
--	--

2340675 Mi-Fonds (CH) SwiRbd MT - A	2 CHF A 2/1 104.33 f +2.4
2340670 Mi-Fonds (CH) SwissfrancBond - A	2 CHF A 2/1 106.84 f +4.3
2635476 Mi-Fonds (Lux) InterBond - A	2 CHF A 2/1 76.50 f +1.5
2635478 Mi-Fonds (Lux) InterBond - B	2 CHF B 2/1 135.45 f +1.2
2340667 Mi-Fonds (CH) EuropeStock - A	3 CHF A 2/1 93.61 f -12.3
2340665 Mi-Fonds (CH) InterStock - A	3 CHF A 2/1 61.22 f -11.8
10831172 Mi-Fonds (CH) SwissImmo - A	3 CHF A 2/1 108.89 f +6.4
2340658 Mi-Fonds (CH) SwissStock - A	3 CHF A 2/1 71.15 f -13.5
2635483 Mi-Fonds (Lux) InterStock - A	3 CHF A 2/1 65.30 f -12.3
2340647 Mi-Fonds (CH) 30 - A	4 CHF A 2/1 92.71 f -1.9
2340649 Mi-Fonds (CH) 30 - V	4 CHF A 2/1 99.29 f -1.7
2340651 Mi-Fonds (CH) 40 - A	4 CHF A 2/1 90.41 f -3.7
2340652 Mi-Fonds (CH) 40 - V	4 CHF A 2/1 90.55 f -3.6
10270610 Mi-Fonds (CH) 45 Sustainable V	4 CHF A 2/1 95.77 f -5.0
2340655 Mi-Fonds (Lux) 50 - A	4 CHF A 2/1 84.63 f -5.5
2635482 Mi-Fonds (Lux) 30 - A	4 CHF A 2/1 109.43 f -2.0
2635487 Mi-Fonds (Lux) 30 - B	4 CHF B 2/1 173.27 f -2.0
2635460 Mi-Fonds (Lux) 40 (EUR) - A	4 EUR A 2/1 91.67 f -1.5

2635461 Mi-Fonds (Lux) 40 (EUR) - B	4 EUR B 2/1 131.59 f -1.5
2635463 Mi-Fonds (Lux) 50 - A	4 CHF A 2/1 114.97 f -4.9
2635465 Mi-Fonds (Lux) 50 - B	4 CHF B 2/1 178.16 f -4.9

Raiffeisenbanken Tel. 0844 888 808 www.raiffeisen.ch	
--	--

470553 Raiffeisen Euro Money A	1 EUR A 2/1 509.02 f +1.2
470554 Raiffeisen Euro Money B	1 EUR B 2/1 733.06 f +1.2
161757 Raiffeisen Swiss Money A	1 CHF A 2/1 1027.23 f +0.2
161766 Raiffeisen Swiss Money B	1 CHF B 2/1 1296.93 f +0.2
527509 Raiffeisen US Dollar Money A	1 USD A 2/1 972.29 f -0.2
527511 Raiffeisen US Dollar Money B	1 USD B 2/1 1538.60 f -0.2
3201267 Raiffeisen Conv Bond Global B	2 CHF B 2/1 88.53 f -3.2
161794 Raiffeisen Euro Obl A	2 EUR A 2/1 71.68 f +1.8
161797 Raiffeisen Euro Obl B	2 EUR B 2/1 144.98 f +1.8
1198103 Raiffeisen Futura Global Bond A	2 CHF A 4/1 85.66 f +4.6
1198099 Raiffeisen Futura Swiss Franc Bond A	2 CHF A 4/1 108.35 f +4.1
161770 Raiffeisen Swiss Obl A	2 CHF A 2/1 113.66 f +3.7
161771 Raiffeisen Swiss Obl B	2 CHF B 2/1 179.42 f +3.7
1127515 Raiffeisen US Dollar Obl A	2 USD A 2/1 112.45 f +7.2
1127530 Raiffeisen US Dollar Obl B	2 USD B 2/1 174.32 f +7.2
4858151 Raiffeisen Clean Technology A	3 CHF A 2/1 104.57 f -17.7