

Gesamtschweizerische Ärgerliste 2017

Die Allianz der Konsumentenschutzorganisationen (ACSI, FRC und Konsumentenschutz) präsentiert zum zweiten Mal die gesamtschweizerische Ärgerliste – eine Statistik zu allen Anfragen, Beschwerden und Meldungen, die die Organisationen im Jahr 2017 über Telefon, Briefpost, E-Mail und ihre Webseiten erreicht haben.

Rang	Thema/Problematik	Anzahl %
1.	<p>Rückforderung unrechtmässig erhobene Mehrwertsteuer Billag</p> <p>Über Jahre verrechnete die Billag auf den Radio- und Fernsehgebühren eine Mehrwertsteuer von 2.5% – zu Unrecht, wie das Bundesgericht im April 2015 entschieden hat. Trotzdem werden diese zu viel bezahlten Beträge nicht automatisch den Gebührendzahlern zurückerstattet. Die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen fordert deshalb vom BAKOM, den Gebührendzahlern die Mehrwertsteuer auf den Radio- und Fernsehgebühren (Billag) zurückzuerstatten.</p> <p>Das Bundesverwaltungsgericht hat die von der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen eingereichten vier Musterklagen im Februar 2017 gutgeheissen und das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) verpflichtet, die zu viel bezahlten Mehrwertsteuern auf den Radio- und Fernsehgebühren (Billag), rückwirkend für den Zeitraum 2005 bis 2015, zurückzuerstatten. Das Urteil wurde an das Bundesgericht weitergezogen. Der Fall bewegt: über 19'000 Konsumentinnen und Konsumenten meldeten sich schweizweit bei den Konsumentenschutzorganisationen, um Unterstützung bei der Rückforderung der unrechtmässig erhobenen Beträge zu erhalten.</p>	<p>19'097</p> <p>40%</p>
2.	<p>Dieseldgate / VW-Abgasskandal</p> <p>Im September 2015 wurde bekannt, dass der deutsche Automobilhersteller Volkswagen in grossem Stil Fahrzeuge manipuliert hat, um die Abgaswerte zu schönen. Erst mit der Zeit wurde das ganze Ausmass des Betrugs deutlich: weltweit sind 8 Millionen Fahrzeuge betroffen, in der Schweiz sind es 175'000. Entsprechend haben sich tausende Betroffene mit ihren Fragen an die Konsumentenschutzorganisationen gewandt.</p> <p>Zudem verfolgen die FRC wie auch die Stiftung für Konsumentenschutz Klageprojekte, um die Schadenersatzansprüche der FahrzeugbesitzerInnen durchzusetzen (es ist davon auszugehen, dass die betroffenen Fahrzeuge durch die Manipulationen rund 15% ihres Marktwertes verloren haben).</p>	<p>9'588</p> <p>20%</p>

3.	<p>Allgemeine Vertragsprobleme: Garantie, Mängel, Lieferung, Vertragsverlängerung etc.</p> <p>Beispiel 1: Die Reparaturkosten eines Handys will der Händler trotz laufender Garantie nicht übernehmen. Gemäss Händler handelt es sich um einen selbstverschuldeten Schaden. Der Handybesitzer ist sich keiner Schuld bewusst. Es ist nun am Konsumenten, das Gegenteil zu beweisen (z.B. indem eine Expertise erstellt wird). Aus Kostengründen wird allerdings meistens davon abgesehen – der Händler spekuliert genau darauf!</p> <p>Beispiel 2: Die Kundin eines Online-Partnervermittlers kündigt ihren Vertrag fristgerecht. Trotzdem erhält sie erneut eine Rechnung. Ihr wird mitgeteilt, dass der Vertrag automatisch verlängert worden sei. Zudem: Obwohl sie bisher ein Abo für 6 Monate gelöst hatte, wird der Vertrag um 12 Monate verlängert.</p>	<p>5'668</p> <p>12%</p>
4.	<p>Unlautere Geschäftspraktiken: Aggressive Verkaufsmethoden (Telefonwerbung etc.), Irreführung, Internetfallen</p> <p>Beispiel 1: Trotz Sterneintrag im Telefonbuch oder Stopp-Werbung-Kleber am Briefkasten belästigen zahlreiche Unternehmen die KonsumentInnen mit Telefon- oder Papierwerbung. Das ist nicht nur ärgerlich, sondern stellt auch einen Verstoß gegen das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) dar.</p> <p>Beispiel 2: Unseriöse Unternehmen bedrängen KonsumentInnen auf <i>aggressive</i> Art und Weise auf der Strasse, am Telefon oder gar Zuhause, um ihnen teure Produkte oder Dienstleistungen aufzuschwatzen. Wichtig: auf diese Weise abgeschlossene Verträge können während zwei Wochen widerrufen werden. Ausserdem machen sich die Unternehmen wegen Verstoß gegen das UWG strafbar.</p> <p>Beispiel 3: Ein Ehepaar bereitet sich auf die Ferien vor – das Internet ist das perfekte Hilfsmittel dazu. Nach den Ferien fordern die Betreiber einer ausländischen Routenplaner-Webseite mit harschen Tönen 180 Euro, ansonsten sei mit rechtlichen Konsequenzen zu rechnen. Obwohl das Ehepaar nie einem Vertrag zugestimmt hat, wird schlussendlich sogar mit einer Pfändung am Wohnort gedroht. Nach einem Anruf auf die Beratungsstelle wissen die Betroffenen: sie müssen nicht bezahlen.</p>	<p>5'004</p> <p>10%</p>
5.	<p>Telekom: Festnetz, TV, Radio, Internet und Mobiltelefonie</p> <p>Beispiel 1: Seit längerer Zeit hat ein Kunde massive Probleme mit seinem Telekompaket. Das Internet ist langsam und die TV-Box hat regelmässig Störungen. Trotz mehrmaligen Meldungen und hohen Abokosten verbessert sich nichts.</p> <p>Beispiel 2: Das Abo wird vom einen Paket zum andern geändert – ohne Zustimmung, dafür mit entsprechender Preiserhöhung. Auf Nachfragen bei der Anbieter-Hotline kommt es zu widersprüchlichen Aussagen, die Kundin wird im Stich gelassen.</p> <p>Beispiel 3: Die Konsumenten-Beschwerden bei Mobile-Verträgen sind vielseitig: Ungerechtfertigte, nicht nachvollziehbar hohe Roaming-Kosten, Gebühren, Zahlungsfristen, kundenunfreundliches Kleingedrucktes, mühsame Nummernportierung bei Anbieterwechsel, perfide Mehrwertdienste oder Abo-Fallen.</p>	<p>2'456</p> <p>5%</p>

6.	<p>Unerlaubte Inkasso-Forderungen</p> <p><i>Beispiel:</i> Eine Konsumentin verliert ausnahmsweise eine Rechnung. Schon bald trifft eine Mahnung ein – nicht vom eigentlichen Gläubiger, sondern von einem Inkassounternehmen: Dieses macht nun bei der Konsumentin nicht nur die gerechtfertigte Grundforderung geltend, sondern auch einen zusätzlichen Verzugsschaden. Die Konsumentin begleicht postwendend die Grundforderung (inkl. Verzugszinsen), allerdings zieht sie richtigerweise den Verzugsschaden ab. Die Inkassostelle droht der Konsumentin weiterhin mit der Betreibung, falls die Restforderung nicht beglichen würde: Die Versuchung ist gross, der Aufforderung der Inkassofirma nachzukommen, um einen grundlosen, störenden Eintrag im Betreibungsregister zu vermeiden. Viele Inkassofirmen spekulieren (erfolgreich) darauf, dass sie mit entsprechendem Druck ihr Zahlungsziel – inklusiv dem ungerechtfertigten Verzugsschaden – erreichen.</p>	<p>1'401</p> <p>3%</p>
-----------	---	--------------------------------------

	<p>Übrige Fälle</p> <p>Weitere Fälle gab es in den Bereichen Gesundheit, Verkehr/Freizeit, Finanzdienstleister & Lebensmittel/Deklaration</p> <p><i>Gesundheit (1347):</i> Neben den hohen Versicherungsprämien beschäftigen die KonsumentInnen auch teure Medikamente, undurchsichtige Rechnungen sowie unseriöse Ärzte, Zahnärzte und Therapeuten.</p> <p><i>Verkehr / Freizeit (716):</i> z.B. Probleme im Zusammenhang mit Reisen, Mietwagen oder dem öffentlichen Verkehr (Verspätungen, ungerechtfertigte Kosten, unfreundliches Personal, Probleme mit der ÖV-App und Vieles mehr).</p> <p><i>Finanzdienstleister (448):</i> Bankkunden beklagen sich ganz allgemein über stets steigende – oft intransparente – Kosten, welche für Dienstleistungen verrechnet werden. Zudem werden Dienstleistungen fortlaufend abgebaut (Kundenschalterschliessungen, verkürzte Öffnungszeiten, kostenpflichtige Zustellung von Dokumenten). Dem Kunden bleibt oft nur die Alternative, die Änderung zu akzeptieren – oder zu kündigen.</p> <p><i>Lebensmittel / Deklaration (429):</i> Verschimmelte Lebensmittel, Plastik in der Nahrung, irreführende Verpackungen etc.</p> <p>Die restlichen 2065 Fälle betreffen Probleme mit Versicherungen, Postdienstleistungen, Verzollung und mehr.</p>	<p>5005</p> <p>10%</p>
--	--	--------------------------------------

Total Beratungsanfragen / Beschwerden der Allianz der Konsumentenschutzorganisationen (Jan.-Nov. 2017)	48'219
---	---------------

Im **Vorjahr 2016** gingen **20'661** Beratungsanfragen und Beschwerden bei der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen ein. Grund für die starke **Zunahme um 133% im Jahr 2017** sind die zahlreichen Meldungen, Beschwerden und Anfragen im Zusammenhang mit der Rückforderung der unrechtmässig erhobenen Billag-Mehrwertsteuer und dem VW-Abgasskandal.

Beschwerden zu unlauteren Geschäftspraktiken (unter Platz 4 eingerechnet) Nachdem im Frühling 2012 das revidierte Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) in Kraft getreten ist, hat die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (SKS, FRC, ACSI) ein Online-Beschwerdeformular aufgeschaltet, um die Verstösse zu sammeln und gegen mehrfach genannte Unternehmen Strafanzeige zu erheben. Die folgenden Beschwerden sind im 2017 eingegangen:	Anzahl	%
- Unerwünschte Werbeanrufe (Missachtung des Sterneintrags im Telefonbuch)	1808	82%
- Adressbuchschwindeleien (z.B. nutzlose Branchenverzeichnisse, Registereinträge)	83	4%
- Schneeball- Lawinen- oder Pyramidensysteme	17	1%
- Undurchsichtige Verkaufsanbieter im Internet	141	6%
- Gewinnversprechen, welches die Auszahlung des Gewinns von einem Kauf oder einer anderen Handlung (z.B. Teilnahme an einer Werbeveranstaltung) abhängig machen	166	7%
Total Online-Beschwerden (Jan.-Nov. 2017)	2215	100%

Bern, 30.11.2017