Ärgerliste 2014

Rang	Thema/Problematik	Anzahl/ %
1.	**Unerlaubte Inkasso-Forderungen** *Beispiel:* Eine Konsumentin musste unfallhalber ins Spital und geriet deshalb wenige Tage in Zahlungsverzug. Der Gläubiger übergibt die Forderung umgehend einem Inkassounternehmen. Diese macht nun bei der Konsumentin nicht nur die gerechtfertigte Grundforderung geltend, sondern auch einen zusätzlichen unberlaubten Verzugsschaden. Falls der Verzugsschaden nicht beglichen wird, kann eine „ungerechtfertigte“ Betreibung nicht ausgeschlossen werden. Der Musterbrief der SKS wurde rund 2000 Mal gedownloadet.	761 17%
2.	**Garantieforderungen ganz allgemein und Ablehnung von Garantieleistungen wegen angeblichem „Selbstverschulden“ bei elektronischen Geräten** *Beispiel 1:* Das vor acht Montaten gekaufte Notebook wurde bereits zwei Mal zur Reparatur eingeschickt (Garantieliestungen). Kurz darauf macht sich einen erneuten Mangel bemerkbar; es ist ziemlich offensichtlich, dass es sich dabei beim Gerät um ein „Montagsstück“ handelt. *Beispiel 2:* Die Reparaturkosten eines Handys will der Hersteller trotz noch laufener Garantie nicht übernehmen. Gemäss Hersteller handelt es sich um einen selbstverschuldeten Schaden. Der Handybesitzer ist sich keiner Schuld bewusst.	685 15%
3.	**Telekommunikation: Festnetz und Mobile** *Beispiel Festnetz 1:* Das Verschicken von Rechnungen an Nichtkunden (Cablecom) sowie die Verrechnung eines Zuschlags für die Zustellung einer Papierrechnung (Sunrise, Orange, Cablecom usw.) bereiten Konsumenten und Konsumentinnen grossen Ärger. *Beispiel Festnetz 2:* Mit aggressiven, falschen und unlauteren Versprechen jubeln TalkEasy, SuissePhone, Swisscall oder Freephone, vorwiegend Personen im fortgeschrittenen Alter, mehrjährige Verträge unter. *Beispiel Mobile 1:* Konsumenten werden mit hohen Handy-Rechnungen konfroniert: Roaming-Kosten im Ausland oder für unwissentlich/oder untergejubelte Abo-Verträge für kostenpflichtige SMS oder MMS. *Beispiel Mobile 2:* Die Rechnungsumstellung bei Orange „beglückte“ viele Kunden mit fehlerhaften oder zu spät eingetroffenen Rechnungen.	534 12%
4.	**Werbeanrufe** *Beispiel 1:* Unternehmen, die Werbeanrufe trotz Sterneintrag im Telefonbuch tätigen, machen sich unter Umständen strafbar. *Beispiel 2:* Aufgrund eines Werbeanrufs erfolgt eine ungewollte oder unnützliche Bestellung – zum Beispiel von der Firma Datacom: Dank „dem Eintrag in eine Werbesperrliste“ soll man gemäss Versprechungen von Datacom von Telefonwerbung verschont bleiben.	500 11%

5.	**Geldinstitute** *Beispiel 1:*Postfinance will die Zahlungsverkehrsdaten aller Kunden auswerten und ihnen entsprechende Angebote von Drittfirmen anbieten. Dazu hat sie die Teilnahmebedingungen erneuert und will alle Nutzer des Onlinebanking-Portals E-Finance zwingen, diesen zuzustimmen. Wie kann man sich wehren? Der Musterbrief der SKS wurde mehrere hundert Mal gedownloadet. *Beispiel 2:* Bankkunden sind oft verunsichert: Intransparente Geschäftsgebaren in Anlagestrategien oder auf die Rückerstattungsbegehren von Bankkunden, für erhaltene Provisionen von Anbietern von Anlagefonds und strukturierten Produkten (sogenannte Retrozessionen), nicht/oder nur ungenügend eingehen zu wollen (Bundesgericht Oktober 2012), sowie hohe Gebühren für andere Dienstleistungen.	340 8%
6.	**Grund- (KVG) und Zusatzversicherungen (VVG)** *Beispiel 1:* Die Leistungsabrechnung der Krankenkasse ist nicht immer nachvollziehbar: Jahrelang wird eine Leistung übernommen, dann aus unerklärlichen Gründen nicht mehr. Das Gespräch mit dem Versicherer bringt keine Klärung. *Beispiel 2:* Versicherte zahlen im kommenden Jahr durchschnittlich 4 Prozent höhere Prämien für die Krankenkassen. Welche Möglichkeiten stehen zur Verfügung, um Prämien zu sparen? Trotz verschiedene Online-Prämienrechner ziehen viele Versicherten die persönliche Beratung bei der SKS vor.	241 5%

%-Satz bezieht sich jeweils auf alle eingegangenen Beratungsanfragen 2014 (insgesamt 4510); Zunahme der Beratungsfälle um 12% (Vorjahr 3850)

Zusätzliche Beschwerden zu unlauteren Geschäftspraktiken:

Unlautere Geschäftspraktiken Nach Inkrafttreten des revidierten Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) im Frühling 2012 hat die Allianz der Konsumentenschutzorganisationen (SKS, FRC, ACSI) ein Online-Beschwerdeformular aufgeschaltet. Die folgenden Beschwerden sind im 2013 eingegangen:	
- Unerwünschte Werbeanrufe (Missachtung des Sterneintrags im Telefonbuch)	**4451**
- Adressbuchschwindeleien (z.B. nutzlose Branchenverzeichnisse, Registereinträge)	**132**
- Schneeball- Lawinen- oder Pyramidensysteme	**149**
- Undurchsichtige Verkaufsanbieter im Internet	**196**
- Gewinnversprechen, welches die Auszahlung des Gewinns von einem Kauf oder einer anderen Handlung (z.B. Teilnahme an einer Werbeveranstaltung) abhängig machen	**34**
Total Online-Beschwerden (Jan.-Nov. 2014)	**4962**

Bern, 07.12.14