

## Ärgerliste 2018: Das ärgerte die Schweizer Konsumentinnen und Konsumenten

Die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (Konsumentenschutz, ACSI, FRC) präsentiert zum dritten Mal die gesamtschweizerische Ärgerliste – eine Statistik über alle Anfragen, Beschwerden und Meldungen, die die Organisationen im Jahr 2018 über Telefon, Briefpost, E-Mail und ihre Webseiten erreicht haben.

Rang	Thema/Problematik	Anzahl %
1.	<p><b>Konsumverträge: Lieferung, Mängel, Garantiefragen, etc.</b></p> <p><i>Beispiel 1:</i> Online-Shopping gehört heutzutage zum alltäglichen Konsumverhalten. Allerdings gibt es immer wieder Fälle, in denen per Voorauskauf bezahlt wird und anschliessend die Ware nicht innert angemessener Frist geliefert wird. Der Kunde wird über längere Zeit hingehalten.</p> <p><i>Beispiel 2:</i> Gerade bei elektronischen Produkten werden Garantieleistungen oft abgelehnt, dies infolge von angeblichem Selbstverschulden (z.B. Schlag oder Wasserschaden). Es ist nun am Konsumenten, das Gegenteil zu beweisen, beispielsweise indem er eine Expertise erstellen lässt. Aus Kostengründen ist allerdings in der Regel und verständlicherweise davon abzusehen – der Hersteller spekuliert genau damit!</p>	<p><b>6035</b></p> <p><b>29%</b></p>
2.	<p><b>Telekom: Festnetz, TV Radio, Internet und Mobiltelefone</b></p> <p>Die Konsumenten-Beschwerden bei „Mobile-Verträge“ sind vielseitig und betreffen alle Anbieter: ungerechtfertigte nicht nachvollziehbare hohe Roaming-Kosten/Gebühren, kurze Zahlungsfristen, kundenunfreundliches Kleingedrucktes, mühsame Nummernportierung bei Anbieterwechsel und perfide Mehrwertdienste/Abo-Fallen.</p> <p><i>Beispiel:</i> Das Kombi-Abo erfährt ein Upgrade – ohne Zustimmung, dafür mit entsprechender Preiserhöhung. Die Telecom-Unternehmen geben sich hierfür einen Freipass in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Kunde muss sich aktiv wehren, will er nicht unverhofft Abonnent eines unerwünschten Angebots werden.</p>	<p><b>3472</b></p> <p><b>17%</b></p>

3.	<p><b>Unlautere Geschäftspraktiken: Aggressive Verkaufsmethoden (Telefonwerbung etc.), Irreführung, Internetfallen</b></p> <p><i>Beispiel 1:</i> Trotz Sterneintrag im Telefonbuch oder Stopp-Werbung-Kleber am Briefkasten belästigen zahlreiche Unternehmen die KonsumentInnen mit Telefon- oder Papierwerbung. Dies ist nicht nur ärgerlich, sondern stellt oftmals auch einen Verstoss gegen das Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) dar.</p> <p><i>Beispiel 2:</i> Eine Person meldet sich auf einer ausländischen Streaming-Plattform an – nichts deutet darauf hin, dass die Anmeldung kostenpflichtig ist. Kurze Zeit später fordert die Streaming-Plattform trotzdem die Begleichung einer Jahresgebühr. Es stellt sich heraus, dass die Anmeldung nur mit der Annahme der Allgemeinen Geschäftsbedingungen möglich war; daraus ging versteckt der Abschluss eines kostenpflichtigen Abos hervor, sofern nicht innerhalb von 5 Tagen gekündigt wurde.</p>	<p><b>3346</b></p> <p><b>16%</b></p>
4.	<p><b>Versicherungen, Gesundheit</b></p> <p><i>Beispiel 1:</i> Neben den hohen Versicherungsprämien beschäftigen die KonsumentInnen auch teure Medikamente, undurchsichtige Rechnungen von Ärzten, Zahnärzten und Spitälern sowie unseriöse Ärzte und Therapeuten.</p> <p><i>Beispiel 2:</i> Ältere Zusatzversicherungsmodelle werden durch neue Modelle ersetzt. Bei den älteren Modellen kommt es zu sogenannten «geschlossenen Beständen», denn es fehlt der Nachwuchs. Dies führt zu überdurchschnittlichen Prämien erhöhungen. Versicherte in geschlossenen Beständen haben deshalb das Recht, ohne Gesundheitsprüfung in ein vergleichbares Versicherungsmodell zu wechseln. Durch einen Wechsel kann zwar Geld gespart werden, jedoch nimmt der Kunde auch Leistungseinbussen in Kauf. Gerade für ältere Leute – welche seit Jahren für diese Zusatzversicherung teilweise über 100'000 Franken bezahlten - ist ein solcher Entscheid schwierig. Wollen sie keine Leistungseinbusse, bleibt ihnen nichts anderes übrig, als die überdurchschnittliche Prämien erhöhung zu bezahlen.</p>	<p><b>2083</b></p> <p><b>10%</b></p>
5.	<p><b>Unerlaubte Inkasso-Forderungen</b></p> <p><i>Beispiel 1:</i> Wegen Ferienabwesenheit wird eine Rechnung nur wenige Tage zu spät beglichen - die Zahlung kreuzt sich mit der Mahnung eines Inkassounternehmens: Dieses macht nun bei den KonsumentInnen zusätzlich einen unerlaubten Verzugsschaden geltend. Die KonsumentInnen begleichen postwendend die Grundforderung (inkl. Verzugszinsen), allerdings ziehen sie richtigerweise den Verzugsschaden ab. Die Inkassostelle droht den KonsumentInnen weiterhin mit der Betreibung, falls der Verzugsschaden nicht bezahlt würde. Die Versuchung ist gross, der Aufforderung der Inkassofirma nachzukommen, um einen grundlosen, störenden Eintrag im Betreibungsregister zu vermeiden.</p>	<p><b>1425</b></p> <p><b>7%</b></p>
6.	<p><b>Finanzdienstleister</b></p> <p><i>Beispiel 1:</i> BankkundInnen beklagen sich ganz allgemein über stets steigende – oft intransparente – Kosten, welche für Dienstleistungen verrechnet werden. Zudem werden Dienstleistungen fortlaufend abgebaut (wie Kundenschalter-schliessungen, verkürzte Öffnungszeiten, kostenpflichtige Zustellung von Dokumenten). Den KundInnen bleiben oft nur die Alternative, die Änderung anzunehmen – oder zu kündigen.</p>	<p><b>1'117</b></p> <p><b>6%</b></p>

<p><b>Übrige Fälle</b></p> <p><b>Weitere Fälle gab es in den Bereichen Lebensmittel/Deklaration, Verzollung &amp; Mietverträgen</b></p> <p><b>Lebensmittel / Deklaration (792):</b> Verschimmelte Lebensmittel, Plastik in der Nahrung, irreführende Verpackungen etc.</p> <p><b>Verzollung (311):</b> versteckte Zollkosten, falsche Deklaration</p> <p><b>Die restlichen 1918 Fälle betreffen Probleme mit dem Datenschutz, Mietverträge, mit dem öffentlichen Verkehr, mit der Post oder mit Urheberrechte.</b></p>	<p><b>3021</b></p> <p><b>15%</b></p>
--	--------------------------------------

<b>Total Beratungsanfragen / Beschwerden der Allianz der Konsumentenschutzorganisationen (Jan.-Nov. 2018)</b>	<b>20'499</b>
---	---------------

Im **Vorjahr 2017** gingen **48'219** Beratungsanfragen und Beschwerden bei der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen ein. Grund für die starke **Abnahme im 2018** sind die zahlreichen Meldungen, Beschwerden und Anfragen, welche im Jahr 2017 im Zusammenhang mit der Rückforderung der unrechtmässig erhobenen Billag-Mehrwertsteuer und dem VW-Abgasskandal eingingen. Diese machten im Jahr 2017 **rund 60 % der Anfragen** aus. Die Anzahl der **Beschwerden sind somit mit derjenigen im Jahre 2017 (ohne Billag und VW Abgasskandal) vergleichbar bzw. haben rund um 4 % zugenommen.**

<b>Beschwerden zu unlauteren Geschäftspraktiken (unter Platz 3 eingerechnet)</b>	<b>Anzahl</b>	<b>%</b>
Nachdem im Frühling 2012 das revidierte Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) in Kraft getreten ist, hat die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (Konsumentenschutz, FRC, ACSI) ein Online-Beschwerdeformular aufgeschaltet, um die Verstösse zu sammeln und gegen mehrfach genannte Unternehmen Strafanzeige zu erheben.		
Die folgenden Beschwerden sind im 2018 eingegangen:		
- Unerwünschte Werbeanrufe (Missachtung des Sterneintrags im Telefonbuch)	903	77%
- Adressbuchschiwindeleien (z.B. nutzlose Branchenverzeichnisse, Registereinträge)	81	7%
- Schneeball- Lawinen- oder Pyramidensysteme	16	1%
- Undurchsichtige Verkaufsanbieter im Internet	88	8%
- Gewinnversprechen, welches die Auszahlung des Gewinns von einem Kauf oder einer anderen Handlung (z.B. Teilnahme an einer Werbeveranstaltung) abhängig machen	85	7%
<b>Total Online-Beschwerden (Jan.-Nov. 2018)</b>	<b>1173</b>	<b>100%</b>