

Ärgerliste 2022: Das läuft schief im Schweizer Konsumalltag

Die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (Konsumentenschutz, ACSI, FRC) präsentiert wie jedes Jahr im Dezember die gesamtschweizerische Ärgerliste – eine Statistik über alle Beschwerden, Anfragen und Meldungen, welche die Organisationen im Jahr 2022 über Telefon, Briefpost, E-Mail und Online-Meldeformulare erreichten.

| Rang | Thema/Problematik | Anzahl % |
|------|---|---------------|
| 1. | Grösster Ärger 2022: Garantieverweigerung und Lieferverzögerung Garantieleistungen werden sehr häufig unter der Begründung abgelehnt, dass der Fehler selbst verschuldet sei. Damit sparen Hersteller Kosten. Es ist an der Konsumentin, das Gegenteil zu beweisen, etwa indem sie eine Expertise machen lässt. Die Hersteller spekulieren damit, dass aus Kostengründen darauf verzichtet wird – was meistens auch der Fall ist. → Die Konsumentenschutz-Organisationen fordern per Gesetz eine befristete Beweislastumkehr: Behauptet die Verkäuferin ein Selbstverschulden des Käufers, so muss er dies beweisen können. Diese Beweislastumkehr wird in EU-Ländern längst angewendet. Zudem treten häufig Lieferverzögerungen beim Online-Shopping auf. Wenn die Ware bereits per Vorauskasse beglichen wurde, so befindet sich die Konsumentin oft am kürzeren Hebel, vor allem bei Auslandanbietern. Nicht selten wird der Konsument über längere Zeit hingehalten und muss sich in Geduld üben oder schlimmstenfalls den Geldbetrag abschreiben. → Sofern eine gütliche Einigung nicht möglich ist, ist die Situation schwierig. Rechtliche Schritte einzuleiten lohnt sich wegen der hohen Kosten nicht, auch weil viele Anbieter ihre Geschäftssitze im Ausland haben. | 5064 36,5% |
| 2. | Unlautere Geschäftsmethoden Aggressive und unerlaubte Geschäftsmethoden sind leider sehr häufig und treten in unterschiedlichen Formen auf: Unerwünschte Werbung im Briefkasten, Missachtung des Sterneintrags im Telefonbuch, Spam-Mails, falsche Gewinnversprechen, usw. → Im Jahr 2022 fielen insbesondere die Abofallen (zum Beispiel für SMS-Versand, Partnersuche, Songtexte) auf: Ein paar einfache Klicks genügen, um das gewünschte (Gratis-) Angebot zu beanspruchen. Im Nachhinein entpuppen | 1919 14% |

| | | |
|----|--|-------------|
| | sich die vermeintlichen Gratisangebote als teure Abofallen. Um daraus zu entkommen, braucht es oft deutlich mehr als einige Klicks. | |
| 3. | <p>Versicherungen/Gesundheit</p> <p>Die obligatorische Grundversicherung (nach dem KVG) wird von Jahr zu Jahr teurer. Die Verantwortung dafür tragen Ärztinnen, Spitäler, Pharmaunternehmen, Laborbetreiber und Krankenkassen, welche an steigenden Gesundheitskosten gut verdienen.</p> <p>→ Die Politik bleibt untätig, auch wegen der starken Lobbypräsenz der Gesundheitsbranche im Parlament.</p> <p>Ein besonders grosses Ärgernis sind systematisch überhöhte Rechnungen bei der freiwilligen Spitalzusatzversicherung (nach VVG).</p> <p>→ Die Prämien werden durch doppelte Abrechnungen, Verrechnung von unbegründeten Honoraren und Zusatzkosten für nicht beanspruchte Leistungen in die Höhe getrieben. Die Aufsichtsbehörde FINMA sieht nach ihrer kürzlich durchgeföhrten Untersuchung der Krankenzusatzversicherungen dringenden Handlungsbedarf.</p> | 1523 11% |
| 4. | <p>Telekom: Festnetz, Mobiltelefonie, Internet, TV und Radio</p> <p>Die Konsumenten-Beschwerden in der Telekombranche sind sehr häufig und sehr vielseitig. Die Probleme sind seit Jahren leider praktisch unverändert geblieben:</p> <p>→ Erschwerte Kündigungsbedingungen</p> <p>→ Automatische und vielfach ungewünschte Upgrades von diversen Dienstleistungen (Internet, TV, Mobile)</p> <p>→ Internetgeschwindigkeiten, die bei Weitem nicht der versprochenen und bezahlten Leistung entsprechen</p> <p>→ Vertragsänderungen, mit denen sich die Anbieter ermächtigen, persönliche Daten auszuwerten</p> <p>→ Weigerung, unkorrekte oder nicht vertragskonforme Rechnungen zu korrigieren</p> <p>→ Druck auf Kundinnen, Rechnungen online zu bezahlen, da sonst eine Strafgebühr fällig wird</p> <p>→ TV-Boxen, die nicht einwandfrei funktionieren</p> | 1292 9% |
| 5. | <p>Inkasso</p> <p>Das Inkasso wird von immer mehr Firmen ausgelagert. Die beauftragten Inkasso-Unternehmen machen bei Zahlungsverzug neben dem Verzugszins unverzüglich und unerlaubt einen Verzugsschaden geltend.</p> <p>→ Eine Konsumentin ist beispielsweise unfallbedingt für längere Zeit im Spital und gerät deshalb in Zahlungsverzug. Das vom Gläubiger beauftragte Inkassounternehmen macht bei der Schuldnerin nicht nur die gerechtfertigte Grundforderung geltend, sondern auch einen zusätzlichen unerlaubten Verzugsschaden. Da die Konsumentin den widerrechtlich erhobenen Verzugsschaden nicht bezahlt, wird ihr ein Betreibungsverfahren angedroht. Die Inkassofirma spielt mit der Angst der Konsumentin, die schliesslich zahlt, um einen grundlosen, störenden Eintrag im Betreibungsregister zu vermeiden.</p> <p>→ Immerhin: Ungerechtfertigte Betreibungsregistereinträge können seit 2019 deutlich schneller unsichtbar gemacht werden.</p> | 1013 7% |

| | | |
|----|--|----------------|
| 6. | <p>Geld/Finanzdienstleistungen/Datenschutz</p> <p>Die Beratungsanfragen rund um die steigenden Energie-, Lebensmittel- und Krankenkassenkosten nahmen stark zu: 2022 explodierten die Preise bzw. wurden grosse Preissprünge auf das kommende Jahr angekündigt.</p> <p>→ Zahlreiche Konsumentinnen und Konsumenten kontaktierten die Konsumentenschutzberatung mehr oder minder verzweifelt, um Beratung für ihre strapazierten oder gar bereits überzogenen Haushaltsbudgets zu erhalten.</p> <p>Grossen Ärger verursachte dieses Jahr auch das sogenannte Geoblocking: Konsumentinnen aus der Schweiz bezahlen bei verschiedenen ausländischen Online-Shops zuviel, da sie auf eine teurere Website in der Schweiz umgeleitet werden.</p> <p>→ Gemäss der neuen Gesetzesbestimmung sind solche Praktiken seit diesem Jahr nicht mehr zulässig: Die gesetzlichen Bestimmungen zum Gegenvorschlag zur Fair-Preis-Initiative, welche seit 2022 in Kraft sind, beinhalten das Geoblocking-Verbot.</p> <p>Beim Zahlungsverkehr werden die Konsumentinnen von den Banken und anderen Zahlungsanbietern laufend mit neuen Geschäfts- und Datenschutzbedingungen und steigenden Gebühren konfrontiert. Wer diese nicht annehmen will, dem bleibt theoretisch meistens nur ein Bankwechsel übrig.</p> <p>→ Allerdings geraten die Kunden nicht selten vom Regen in die Traufe, da der neue Finanzdienstleister seine Gebühren und Geschäftsbedingungen bald ebenfalls zu Ungunsten der Bankkunden anpasst.</p> | 954 7% |
| | <p>Weitere häufige Beratungsfälle</p> <ul style="list-style-type: none"> Transport/Mobilität (488): Unzufrieden Bahnkunden wegen undurchsichtiger Tarife, Fahrpläne, SBB-App und Bussen und im Luftverkehr schwierige Kontaktaufnahme mit Airlines und kundenunfreundliche AGB. Ernährung/Lebensmittel/Herkunftsdeklaration (441): Herkunft fragwürdig, Label/Kennzeichnung und Produktesicherheit sowie Inhaltsdeklaration ungenügend Energie/Umwelt (409): Drohende Energieknappheit/steigende Stromkosten, kurzlebige Güter sind billiger in der Herstellung und werden schneller ersetzt – anstelle Kreislaufwirtschaft zum Nutzen der Umwelt und der Kosten. Service Public (407): Abbau und einschränkende Dienstleistungen, kundenunfreundliche Bestimmungen und Preispolitik. <p>Die restlichen 414 Fälle betreffen hauptsächlich Probleme mit dem Datenschutz, andere Rechtsgebiete, Bundesämter/Verwaltung.</p> | 2159 15,5% |
| | <p>Total Beratungsanfragen/Beschwerden der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (Jan. - Nov. 2022)</p> | 13'924 100% |



Regionale Unterschiede

- **Deutschweiz (Konsumentenschutz):** Ein Dauerärger für Konsumenten ist und bleibt der vielfach unzulässig verrechnete Verzugsschaden durch Gläubiger oder Inkassofirmen.
- **Romandie (Fédération romande des consommateurs):** In der Westschweiz gehen deutlich mehr Meldungen zu unlauterem Wettbewerb/UWG ein.
- **Tessin (Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana):** In der italienischsprachigen Schweiz gingen zahlreiche Anfragen zur obligatorischen Krankenkasse (gemäss KVG) ein.



Weltlage

Die Kostenexplosion für Energie und Güter des täglichen Bedarfs ist nicht zu übersehen. Insbesondere Haushalte mit kleinerem Budget wenden sich besorgt an die Konsumentenschutz-Organisationen. Der Konsumentenschutz forderte deshalb den Bundesrat bereits vor Monaten auf, einen Konsumenten-Schutzschild zu installieren. Dieser soll insbesondere die Belastung durch Gesundheits- und Energiekosten senken und die Preisüberwachungsbehörden stärken.

Garantieverweigerung & Lieferverzögerungen **36.5 %**

Unlautere Geschäftsmethoden **14 %**

Krankenkassenprämien & Gesundheitskosten **11 %**

Telekomleistungen **9 %**

Unerlaubte Inkassoforderungen **7 %**

Steigende Lebenskosten, Geoblocking, Banken **7 %**

Transport/Mobilität **4 %**

Ernährung, Lebensmittel, Herkunftsdeklaration **3.5 %**

Energie/Umwelt **2.5 %**

Service Public **2.5 %**

Weitere **3 %**

