

Konsument:innen-Ärger 2024: Krankenkassen-Prämien schmerzen am meisten

Was die Konsument:innen in der Schweiz ärgert, bildet sich eins zu eins in den Beratungsstatistiken der drei Schweizer Konsumentenschutz-Organisationen Konsumentenschutz, ACSI und FRC ab. Es gibt zwar regionale Nuancen, doch Krankenkassen, Preise und Garantieprobleme sind die drei grossen Themen, welche die Konsument:innen am häufigsten bewegt haben, sich an eine der drei Beratungen zu wenden.

Die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen (Konsumentenschutz, ACSI, FRC) präsentiert im Dezember die gesamtschweizerische Ärgerliste – eine Statistik über alle Beschwerden, Anfragen und Meldungen, welche die Organisationen im Jahr 2024 über Telefon, Post, E-Mail und Online-Meldefomulare erreichten.

Die fünf «Spitzenreiter»

Die Konsument:innen müssen den Gürtel enger schnallen. Vieles ist teurer geworden, insbesondere die Krankenkassen-Prämien werden für immer mehr Haushalte eine kaum tragbare Bürde. In dieses Bild passen auch die Beratungsanfragen bezüglich Preisen und Preisanschrift, welche den zweiten Platz einnehmen. Auf Platz drei findet sich ein Dauerbrenner: Die konsumentenunfreundlichen Bestimmungen bezüglich Gewährleistung (Garantie) sorgen erneut für viel Ärger und Frust.

Hier die Top 5 der schweizweit grössten Ärgernissen der Konsument:innen:

1. Krankenkasse (Grund- und Zusatzversicherung) (1200 Meldungen)

Der Druck, sich nach günstigeren Angeboten bei der Grund- und den Zusatzversicherungen umzusehen, steigt mit jeder Prämienhöhung. Da die Prämien 2025 um durchschnittlich 6 Prozent steigen, häuften sich die Anfragen bezüglich Krankenkassenwechsel oder [Prämienoptimierungsmöglichkeiten](#). Zahlreiche Fragen drehten sich zudem um Leistungsgutsprachen oder Abrechnungen. Auffällig waren auch die Anfragen bezüglich dem Hausarztmodell der Helsana, da diese Krankenkasse die Höhe der Versicherungsprämie davon abhängig macht, welche Hausärzte:in oder Hausärztenetzwerke gewählt wurde.

2. Preiserhöhungen & Preisanschrift (800 Meldungen)

Eine der wichtigsten Informationen zu einem Produkt ist der Preis. Umso ärgerlicher, wenn er nicht korrekt ist oder die Konsument:innen hinters Licht geführt werden. Zu Recht nicht goutiert wird beispielsweise, wenn der Preis zwar nicht erhöht wird, die Packung aber weniger Inhalt aufweist (Shrinkflation).

Weitaus am meisten Reaktionen wurden jedoch bezüglich [Geoblocking](#) registriert:

Ausländische Online-Shops dürfen Schweizer Konsument:innen eigentlich nicht mehr benachteiligen und für ihre Produkte auf die teureren Schweizer Shops verweisen. Diese neue Regelung, die dank der Fair-Preis-Initiative ins Kartellgesetz aufgenommen wurde, hat sich jedoch noch nicht überall durchgesetzt, wie rund 350 Meldungen gezeigt haben.

3. Garantie (725 Meldungen)

Das Parlament hat sich dafür ausgesprochen, das [Gewährleistungsrecht zu modernisieren](#). Das ist bitter notwendig, denn es ist einseitig, veraltet und sorgt regelmässig für viel Ärger bei den Konsument:innen. Dringend notwendig ist die Beweislastumkehr. Denn jetzt müssen die Konsument:innen beweisen, dass sie den Schaden nicht verursacht haben. Es sollte jedoch die Anbieterseite belegen müssen, dass die Ursache für den Schaden nicht bei ihnen liegt. Die Beratungsstellen sehen sich häufig mit Anfragen konfrontiert, wie vorzugehen ist, wenn Garantieansprüche mit fadenscheinigen Gründen abgelehnt werden. Insbesondere bei Smartphones werden Garantieleistungen wegen einem vermeintlichen Selbstverschulden abgelehnt. Wer das Gegenteil beweisen will, muss eine teure Expertise erstellen lassen.

4. Handy- und Festnetzabos (630 Meldungen)

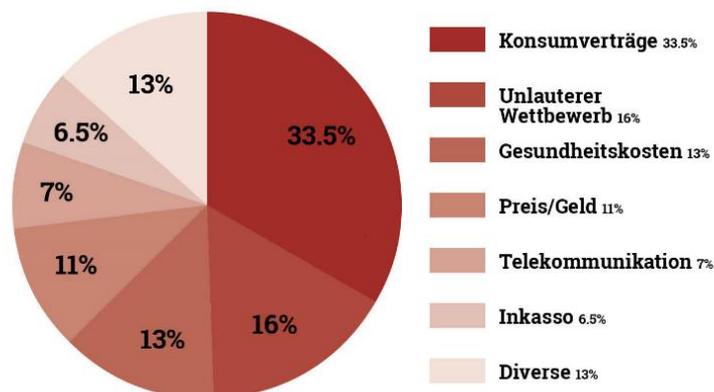
Der Ärger bei Handy- und Festnetzabos hat einen Namen: Sunrise. War es letztes Jahr die Weigerung, [schriftliche Abo-Kündigungen](#) entgegenzunehmen, sind die Probleme und Ärgernisse in diesem Jahr vielfältiger geworden. Die Telekomanbieterin hat eine Fusion mit UPC hinter sich. Die Reklamationen wegen falschen Rechnungen, nicht erbrachten Dienstleistungen oder unerwünschten Verträgen fanden beim Kund:innendienst kaum Gehör und landeten oft bei den Konsumentenschutz-Organisationen. Ganz allein ist Sunrise jedoch nicht, auch die anderen Telekom-Anbieterinnen sorgten für Ärger bei der Kundschaft und entsprechende Anfragen bei den Konsumentenschutz-Organisationen.

5. Verzugsschaden (600 Meldungen)

Auf Platz 5 findet sich ebenfalls ein Dauerbrenner: Aggressive Inkassofirmen belasten Konsument:innen mit Zusatzbeträgen auf den Rechnungen, die in fast allen Fällen nicht gerechtfertigt sind. Unverfroren machen sie [Vorzugsschaden](#) geltend und zählen darauf, dass die Schuldner:innen dies neben dem geschuldeten Rechnungsbetrag begleichen.

Konsument:innen-ärger: Breit gefächert

Konsumthemen sind sehr breit gefasst und betreffen von Datenschutz über unlauteren Wettbewerb bis Billettpreisen viele Bereiche. Entsprechend breit gefächert sind die grossen Themenbündel, welche an die Beratungen getragen werden. Unsere Statistiken bilden ab, wo die grossen Stolpersteine im Konsumalltag liegen.



- Die Konsumverträge – darunter fallen Garantieleistungen oder Onlineshopping – haben ihren [unrühmlichen Spitzenplatz](#) behalten: Auch im letzten Jahr hatten Probleme mit Kaufvorgängen am meisten Beratungsanfragen ausgelöst.
- Die Anfragen bezüglich Telekommunikation sind insgesamt weniger geworden. Dies vor allem, weil im letzten Jahr Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB eine Flut von Anfragen auslösten: Die Anbieterinnen nahmen sich heraus, die Abotarife jederzeit der Teuerung anzupassen, aber ohne den Kund:innen die Möglichkeit zu geben, ihr Abo aufzulösen.
- Unlauterer Wettbewerb, Gesundheitskosten, Preise und Inkassoforderungen, bei denen noch ungerechtfertigte Beträge für «Verzugsschaden» aufsummiert wurden, sind auch letztes Jahr in dieser Reihenfolge in der Statistik aufgetaucht.
- Wegen der enormen Vielfalt wurden die restlichen Themen unter Verschiedenem zusammengefasst. Darunter finden sich unter allem viele Anfragen zu den Themen Lebensmitteln, Deklaration und Ernährung sowie zum öffentlichen Verkehr (insbesondere Tarife, SBB-App oder Fahrplan).

Regionale «Spezialitäten»

Mit vielen Ärgernissen haben die Konsument:innen in der ganzen Schweiz zu kämpfen. Bei der Analyse der Beratungsstatistiken zeigen sich jedoch einige regionale «Spezialitäten», bzw. Themen, welche in den drei Sprachregionen unterscheidlich stark zu Tage treten.

Konsumentenschutz: Ärger beim Online-Shopping

Mit dem aggressiven Auftreten von grossen chinesischen Billig-Onlineshops ist [Dropshipping](#) zu einem Ärgernis der Konsument:innen geworden. Die Shops bestellen die Ware direkt aus China, bei – den häufigen – Reklamationen ist jedoch kein Kund:innendienst erreichbar. Retouren sind enorm teuer, zudem werden sie in der Regel von den Herstellenden nicht einmal entgegengenommen. Entsprechende Reklamationen beim Konsumentenschutz häufen sich seit einigen Monaten.

Romandie (FRC)

Das Dauerthema, das die Rechtsberatung stark beschäftigt, ist das Gewährleistungsrecht im Kaufvertrag. Dieses Recht wird immer häufiger verweigert, obwohl der Gegenstand immer noch unter Garantie steht. Häufig lautet die Begründung des Verkaufspersonals, dass das „Einwirken einer äußeren Ursache“ auf den Gegenstand zum Schaden geführt habe. Für die Konsument:innen ist es schier unmöglich zu beweisen, dass keine äussere Einwirkung stattgefunden hat. Ausser es liegt ein – meist sehr teures Gutachten vor, welches das Gegenteil beweist. Doch diesen Aufwand können und wollen die Konsument:innen nicht auf sich nehmen.

ACSI: Mit den Krankenkassenprämien steigt auch die Zahl der Anfragen

In der italienischsprachigen Schweiz gingen überdurchschnittlich viele Anfragen zur obligatorischen Krankenkasse und entsprechenden Einsparmöglichkeiten ein. Das erstaunt nicht, denn im Kanton Tessin steigen die Prämien im nächsten Jahr mit über 10% besonders stark an.

Bern, Lausanne, Lugano, 5.12.2024