TCS-Streitbarometer 2019

Streitverhalten in der Schweiz 2019 mit Vergleich zu 2018

In Kooperation mit Assista Rechtsschutz AG

Index

Einleitung 3
Streitverhalten insgesamt ..... 4 - 6
Streitverhalten rund um die Mobilität ..... 7 - 10
Streitverhalten rund um Arbeit, Konsum und Miete ..... 11 - 14
Streitverhalten rund um das Wohneigentum ..... 15 - 17

Einleitung

Allgemeines
Der Streitbarometer 2019 zeigt das Streitverhalten in der Schweiz im Jahr 2019 im Vergleich zu 2018 und umfasst Rechtsstreitigkeiten aus den Bereichen
— Mobilität
— Arbeit, Konsum und Miete
— Wohneigentum.

In den Daten wurden Rechtsstreitigkeiten, die in Verbindung mit Grossereignissen stehen, ausgeschlossen, damit die Ergebnisse des Streitbarometers durch deren grosse Anzahl nicht beeinflusst werden.

Die in der vorliegenden Analyse verwendeten Regionen und Agglomerationen entsprechen den Definitionen des Bundesamts für Statistik der sieben Grossregionen sowie der fünf grössten Agglomerationen in der Schweiz (https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/querschnittsthemen/raeumliche-analysen/raeumliche-gliederungen/analyseregionen.html).

Die Definition der Altersgruppen entspricht einer approximativen Einordnung nach "Generationen":
18 - 35 Jahre: Generation Y
36 - 50 Jahre: Generation X
51 - 65 Jahre: Babyboomer
66 Jahre und mehr: Traditionalisten

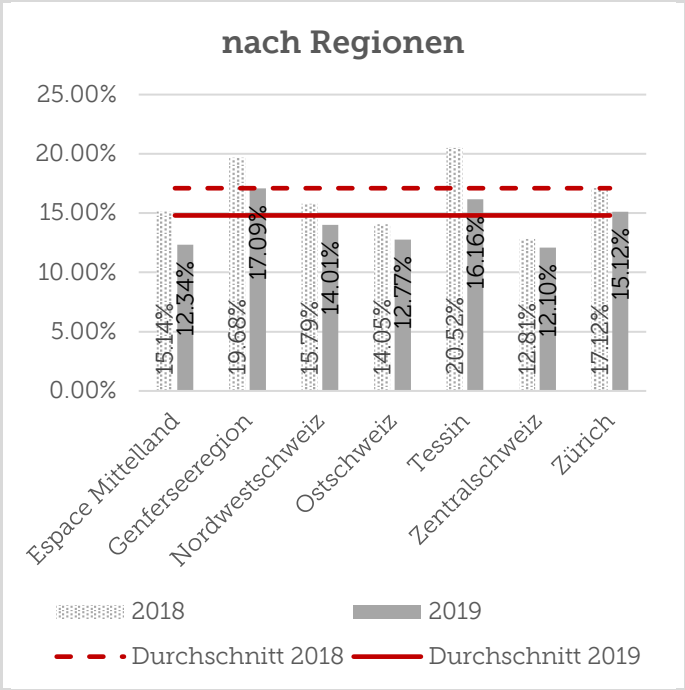
Daten 2019
Die Auswertungen basieren auf unserem Kundenportfolio im
— Verkehrsrechtsschutz mit rund 259'000 Policen;
— Privatrechtsschutz mit rund 153'000 Policen;
— Gebäuderechtsschutz mit rund 28'000 Policen
und beziehen sich auf Rechtsfälle, die im Jahr 2019 eröffnet (bezüglich Frequenz) bzw. abgeschlossen (bezüglich Kosten und Dauer) wurden.

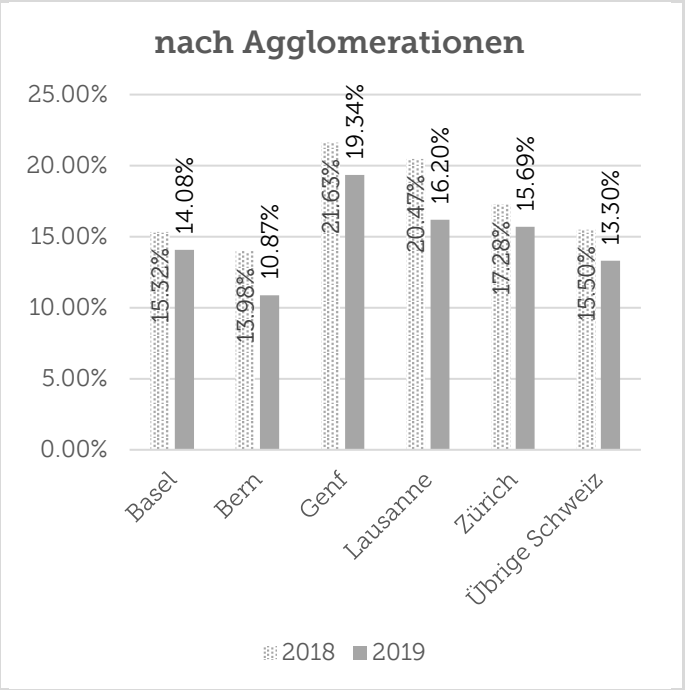
Für die Analyse nach Region und Agglomerationen wurde auf das ganze Kundenportfolio (Familien und Einzelpersonen) abgestellt.
Für die Analyse nach Alter und Geschlecht wurde auf das Portfolio der Einzelpersonen im Verkehrsrechtsschutz (rund 84'000 Policen) und Privatrechtsschutz (rund 46'000 Policen) sowie das gesamte Kundenportfolio im Gebäuderechtsschutz (rund 28'000 Policen) abgestellt.

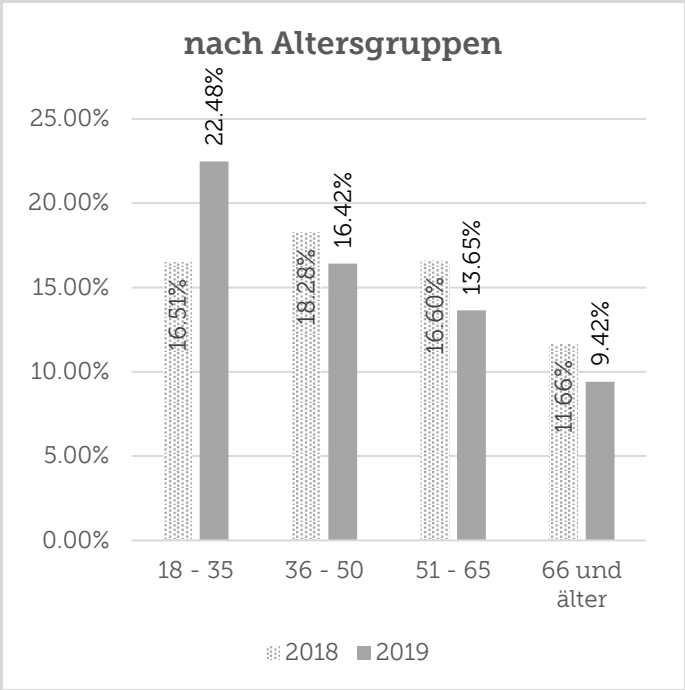
Daten 2018
Die Auswertungen basieren auf unserem Kundenportfolio im
— Verkehrsrechtsschutz mit rund 263'000 Policen;
— Privatrechtsschutz mit rund 153'000 Policen;
— Gebäuderechtsschutz mit rund 27'000 Policen
und beziehen sich auf Rechtsfälle, die im Jahr 2018 eröffnet (bezüglich Frequenz) bzw. abgeschlossen (bezüglich Kosten und Dauer) wurden.

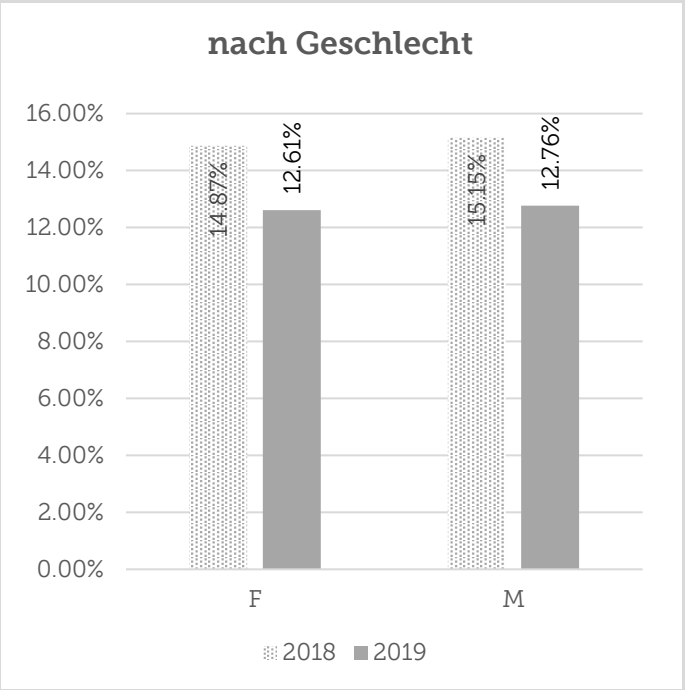
Für die Analyse nach Region und Agglomerationen wurde auf das ganze Kundenportfolio (Familien und Einzelpersonen) abgestellt.
Für die Analyse nach Alter und Geschlecht wurde auf das Portfolio der Einzelpersonen im Verkehrsrechtsschutz (rund 83'000 Policen) und Privatrechtsschutz (rund 45'000 Policen) sowie das gesamte Kundenportfolio im Gebäuderechtsschutz (rund 27'000 Policen) abgestellt.

Frequenz in %



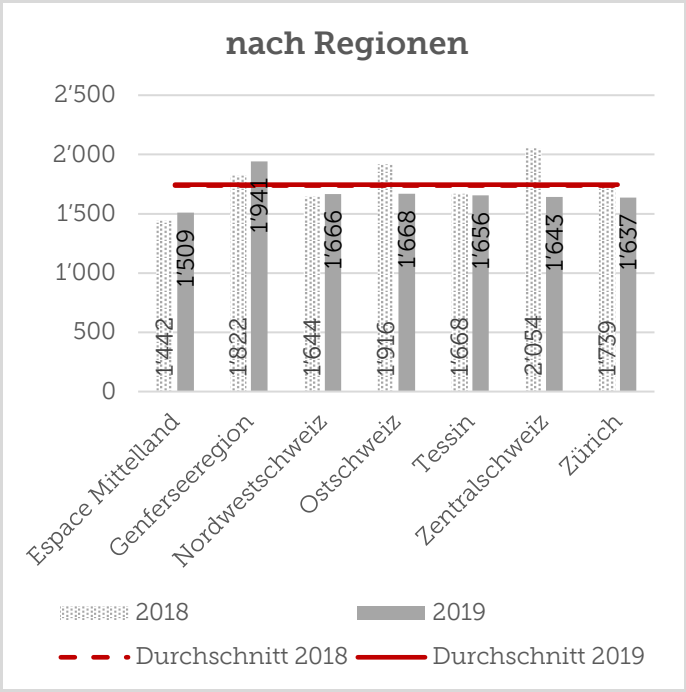


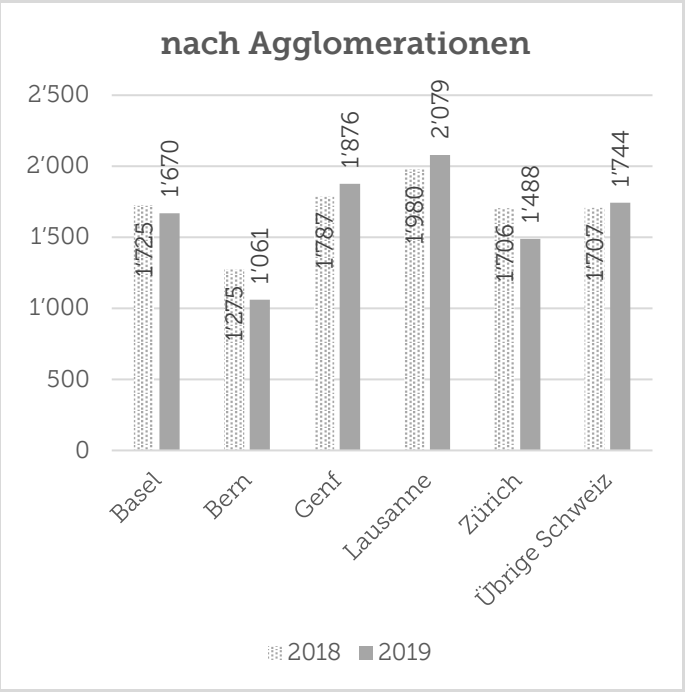


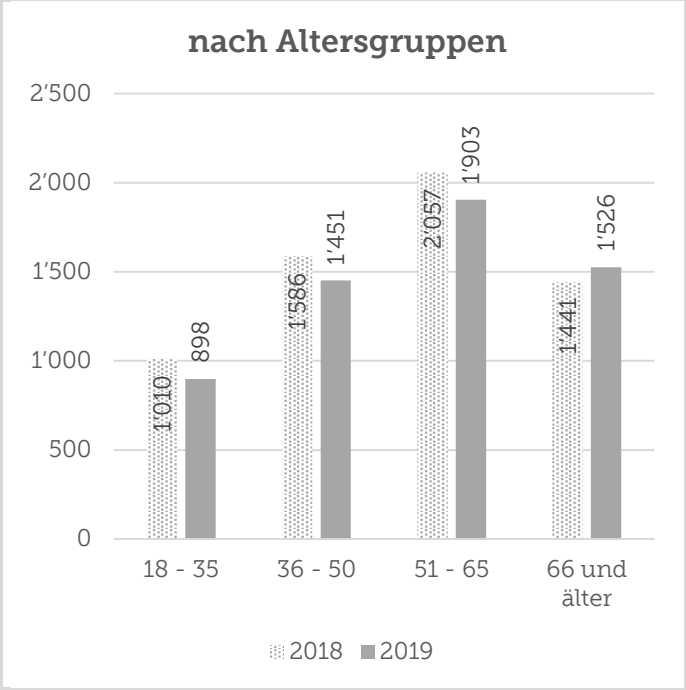


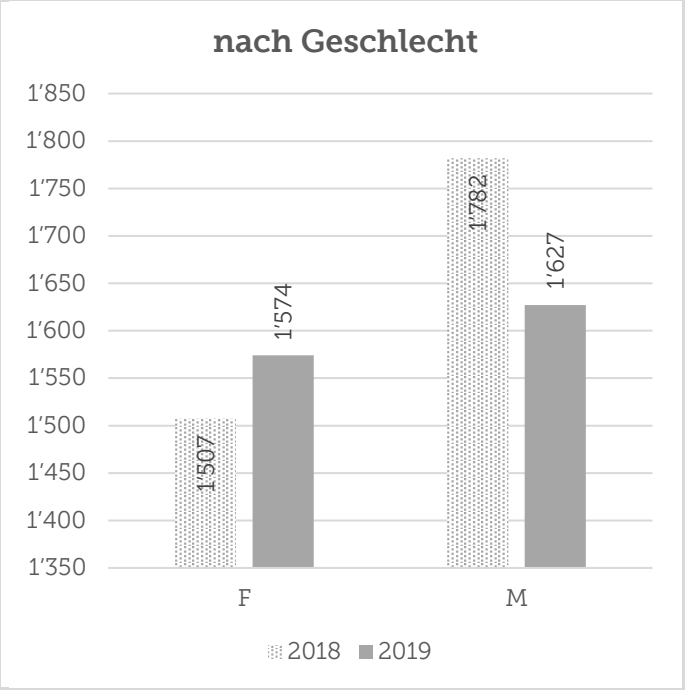
In 2019 ist die Streitfrequenz mit 14.8% weiterhin auf einem hohen Niveau, gegenüber 2018 aber rückläufig. Dabei verzeichnete der Spitzenreiter von 2018, die Region Tessin, mit über 4% den deutlichsten Rückgang. Neuer Spitzenreiter ist die Genferseeregion mit einem Wert von 17.09%. Wird die Agglomeration Genf für sich alleine betrachtet, beträgt die Streitfrequenz 19.34%. Somit war 2019 jeder fünfte Haushalt in Genf mit einem Rechtsstreit konfrontiert. Mit 12.1% ist Zentralschweiz wie schon im Vorjahr die Region mit der tiefsten Streitfrequenz. Noch tiefer liegt sie allerdings in der Agglomeration Bern, wo 2019 die Streithäufigkeit bei 10.87% liegt. In Bern wird halb so oft gestritten wie in Genf. Bei den Altersgruppen fällt auf, dass die Frequenz bei der jüngsten Generation 2019 sprunghaft angestiegen ist, während dem alle anderen Generationen eine Senkung verzeichnen können. Keine Unterschiede sind jedoch bei der Verteilung nach Geschlecht erkennbar.

Durchschnittliche Kosten in CHF



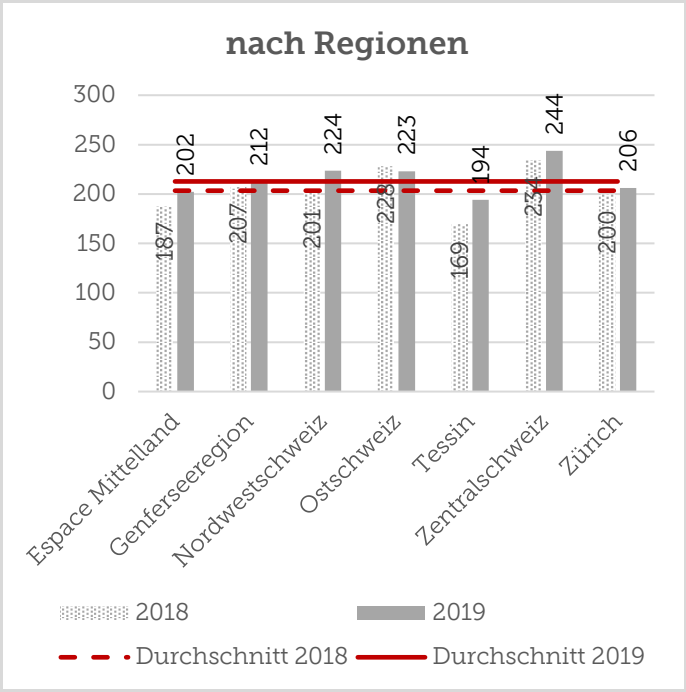


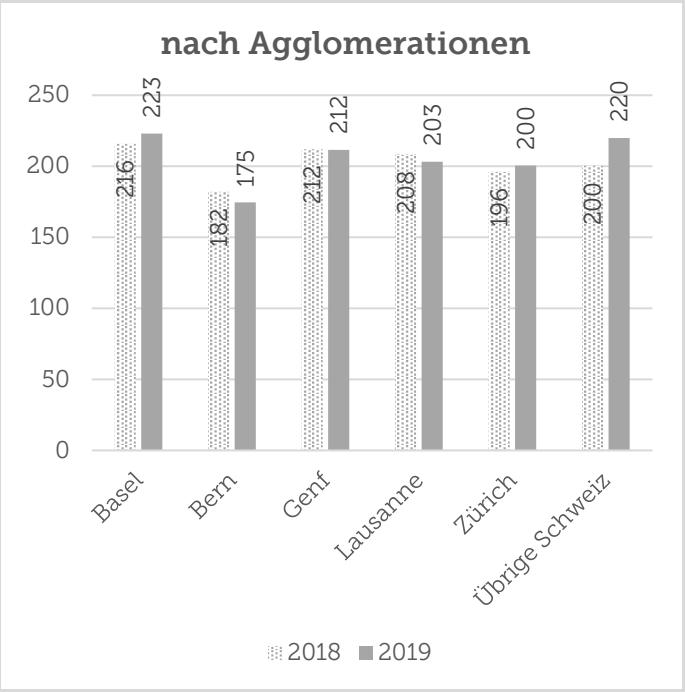


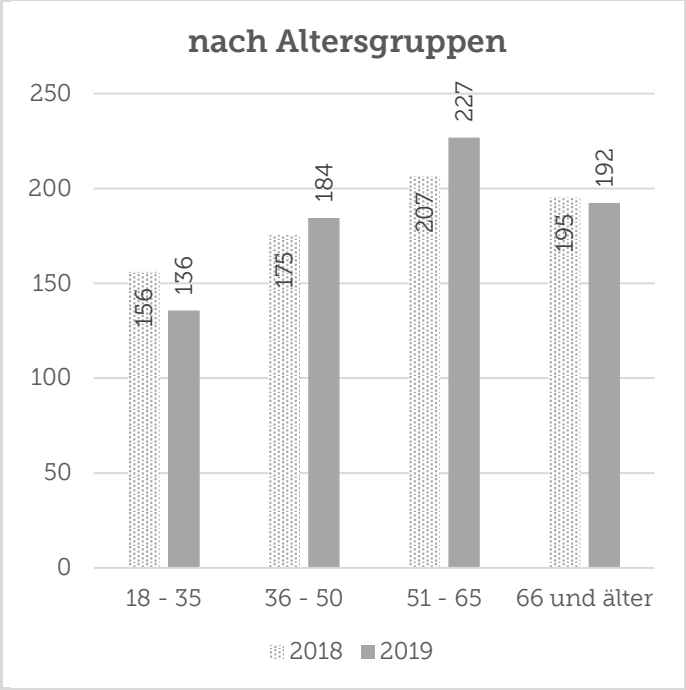


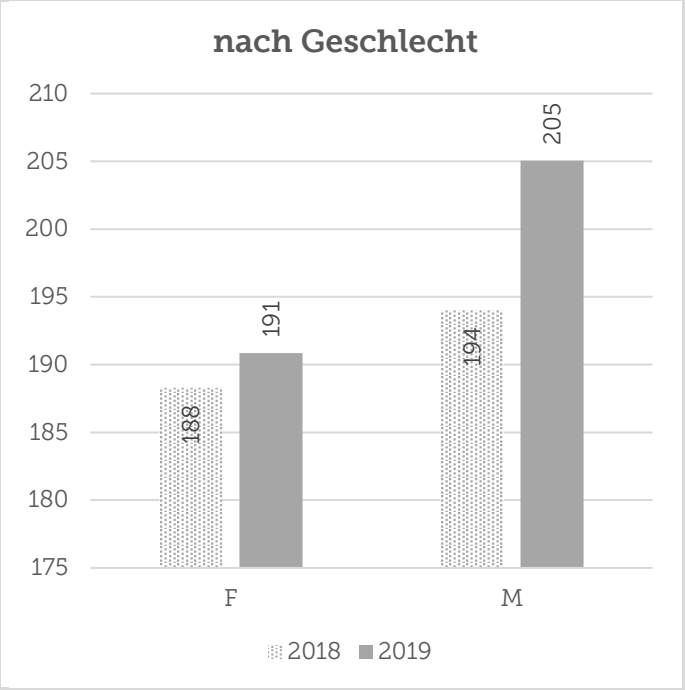
Die Durchschnittskosten sind insgesamt stabil geblieben, wobei sie in der Genferseeregion fast 30% höher liegen als im Espace Mittelland. Nach Agglomerationen ist der Spitzenreiter Lausanne mit CHF 2'079 knapp doppelt so teuer wie Bern mit dem tiefsten Wert von CHF 1'061. Bei den Altersgruppen hat sich das Bild zwischen 2019 und 2018 nicht wesentlich verändert, die Baby-Boomer (51 -65 Jahre) führen nach wie vor die teuersten Streitigkeiten. Bei den Geschlechtern hat sich 2019 eine Annäherung ergeben. Waren Streitigkeiten von Männern 2018 durchschnittlich noch CHF 275 teurer, Betrug der Unterschied 2019 nur noch CHF 53.

Durchschnittliche Dauer in Tagen



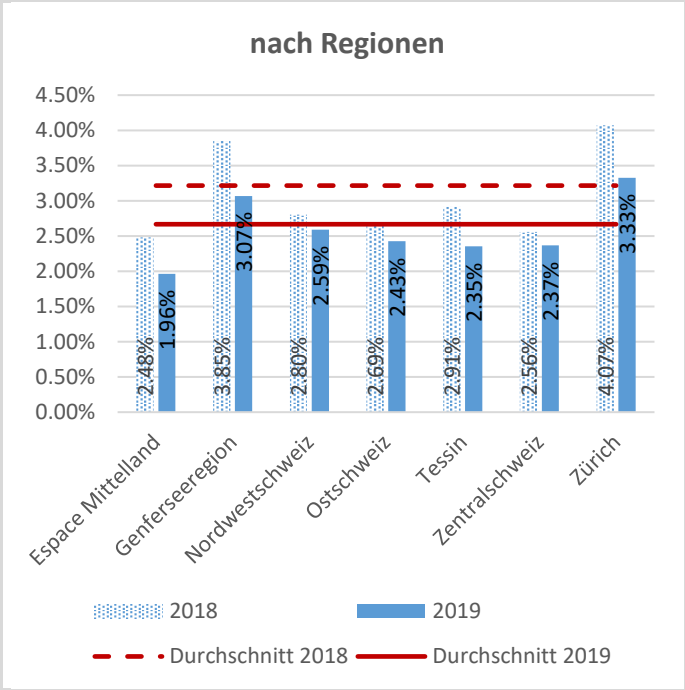


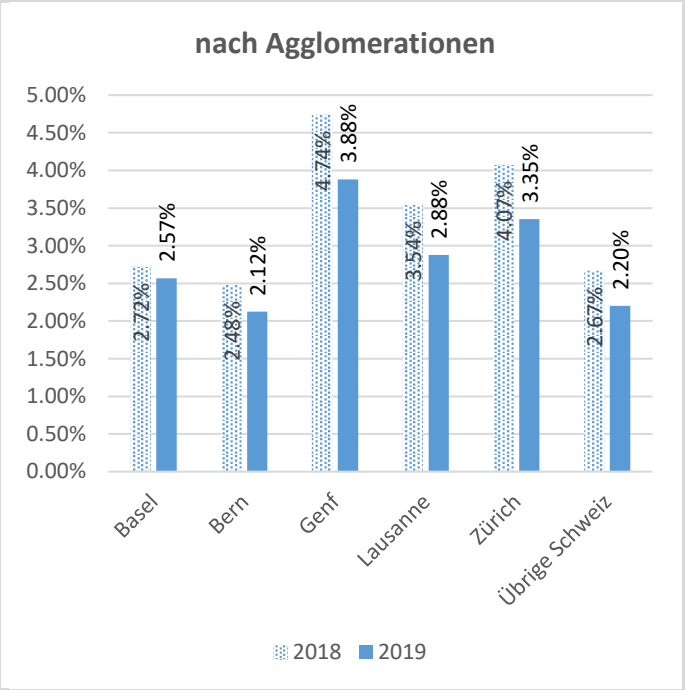


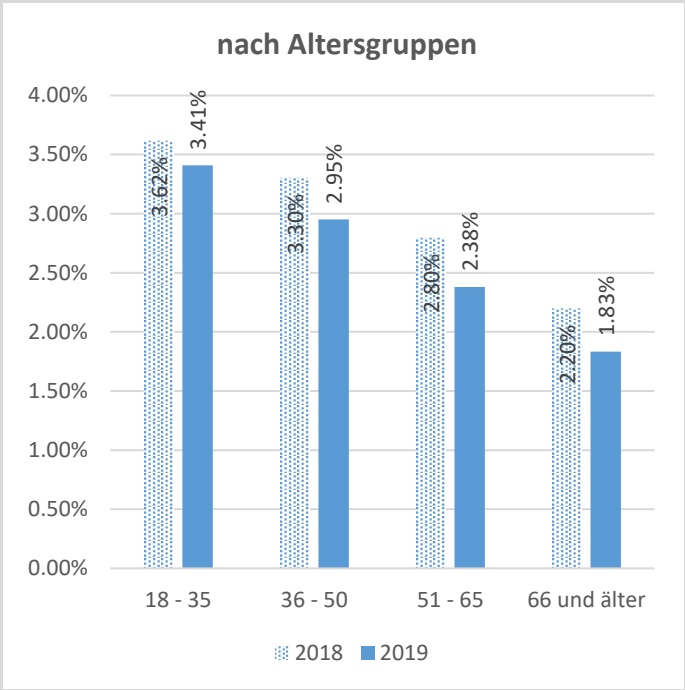


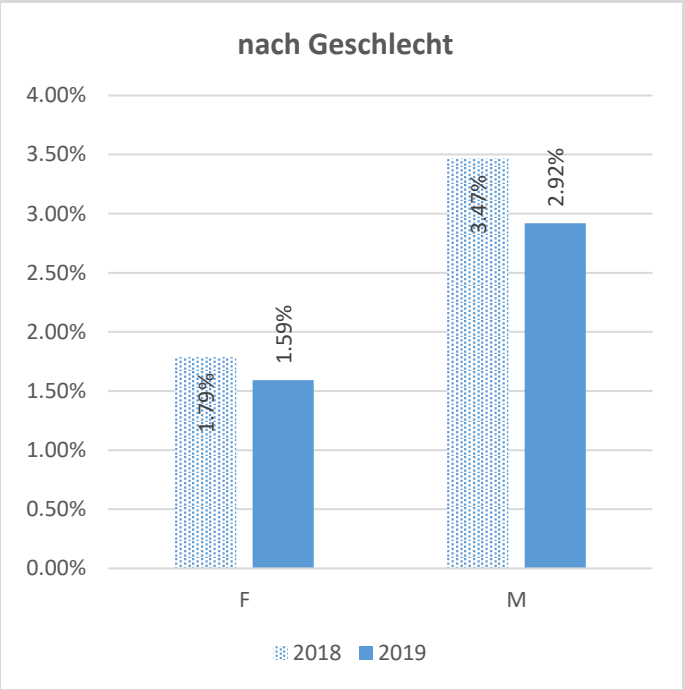
Die Dauer der Streitigkeiten hat 2019 um 5% auf 213 Tage leicht zugenommen. Spitzenreiter bleibt wie bereits im Vorjahr die Region Zentralschweiz mit 244 Tagen, am schnellsten wurden die Rechtsstreite wie bereits im Vorjahr in der Region Tessin mit durchschnittlich 169 Tagen beigelegt. Bei den Agglomerationen führt Basel mit 223 Tagen das Feld an, während dem Bern mit 175 Tagen erneut am unteren Ende der Skala liegt und das Vorurteil der langsamen Bernern eindrücklich widerlegt. Bei den Generationen benötigen die Baby-Boomer mit 227 Tagen rund 65% mehr Zeit für ihre Rechtsstreite als die Generation Y (18 -35 Jahre) mit 136 Tagen. Auch bei den Geschlechtern ist die Schere etwas aufgegangen. Zwar ist die durchschnittliche Dauer bei beiden Geschlechtern angestiegen, bei den Frauen jedoch nur um 3 Tage, bei den Männern dagegen um 11 Tage. War der Unterschied 2018 noch bei 6 Tagen, beträgt er nun 14 Tage.

Frequenz in %



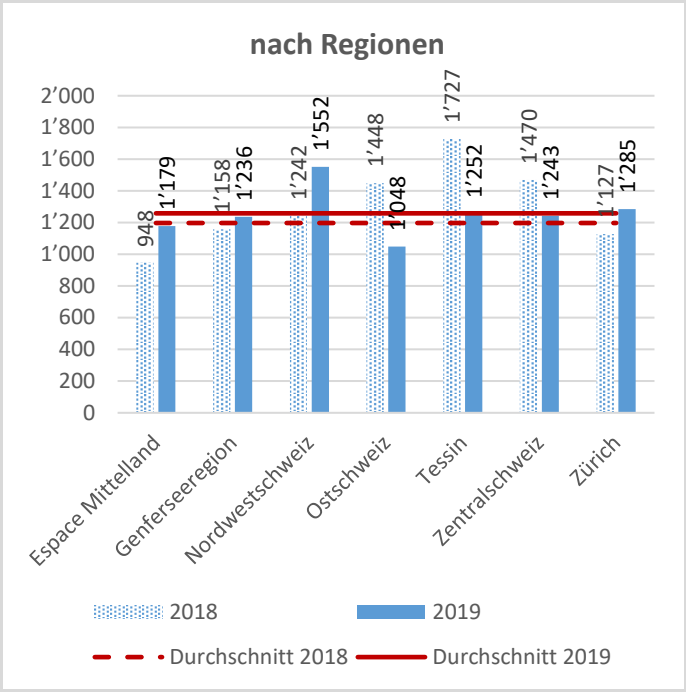


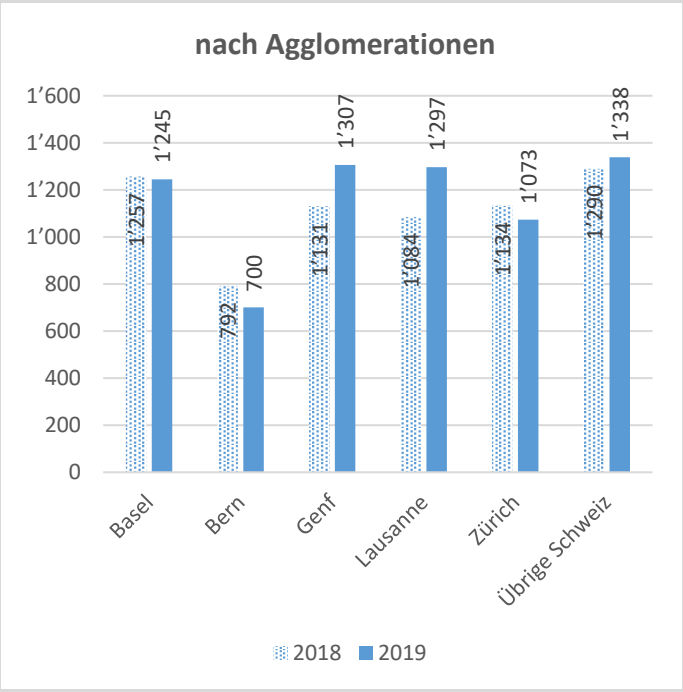


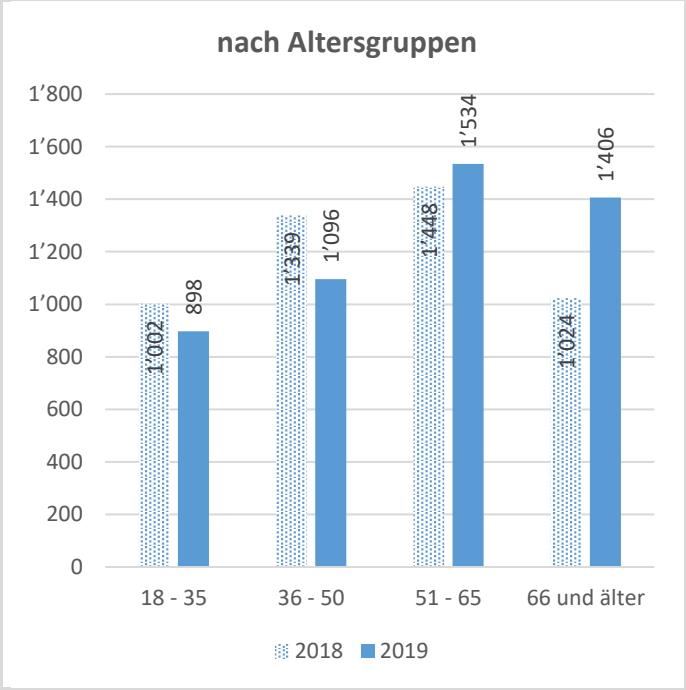


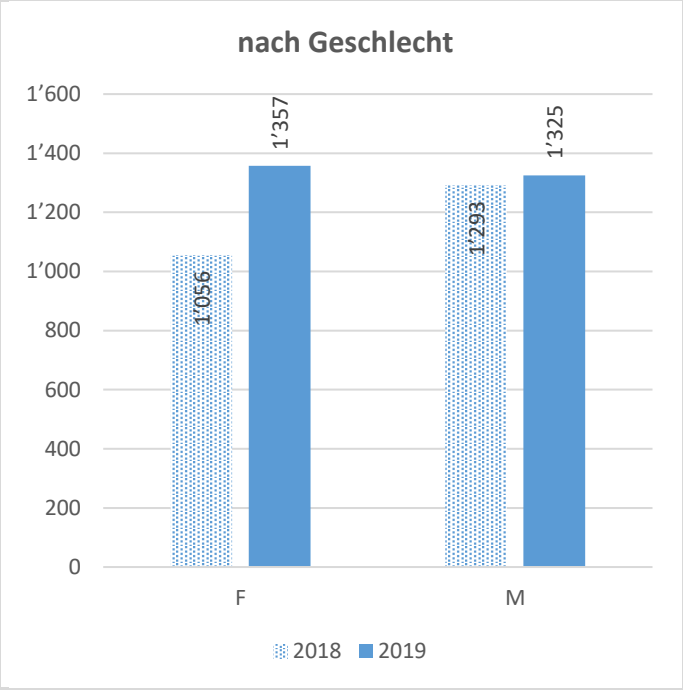
Bei den Streitigkeiten rundum die Mobilität ist 2019 gegenüber dem Vorjahr über alle Regionen hinweg eine Senkung der Streitfrequenz festzustellen, allerdings nicht überall im gleichen Ausmass. Die Agglomerationen Genf und Zürich bleiben Spitzenreiter; gegenüber Bern ist die Streitfrequenz in Genf rund 80% höher. Bei den Altersgruppen gibt es keine besonderen Feststellungen, die Senkung der Streitfrequenz erfolgt bei allen Gruppen in etwa linear. Bei den Geschlechtern erfolgte bei den Männern die Senkung der Streitfrequenz 2019 etwas stärker, allerdings ist diese nach wie vor fast doppelt so hoch wie bei den Frauen.

Durchschnittliche Kosten in CHF



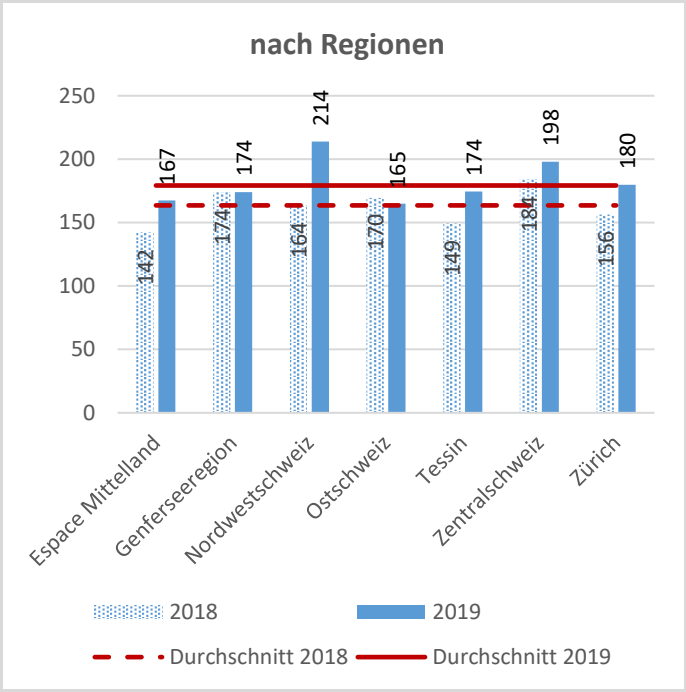


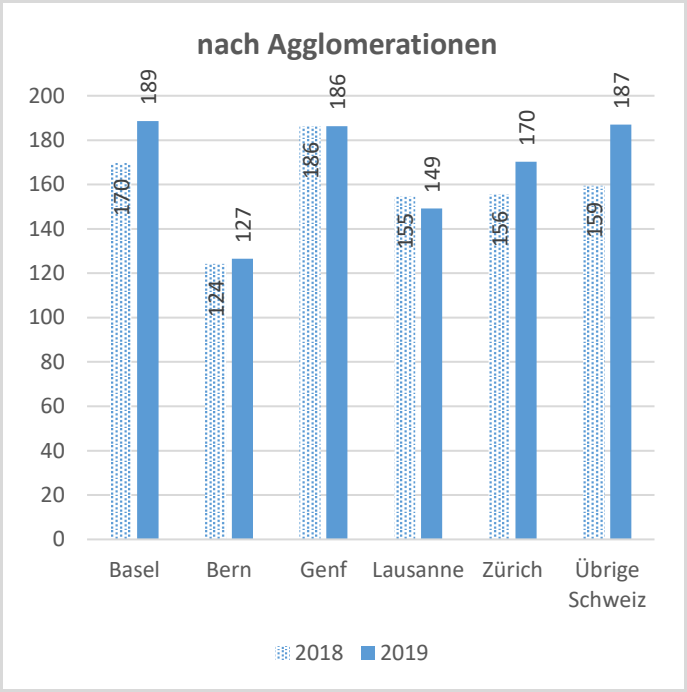


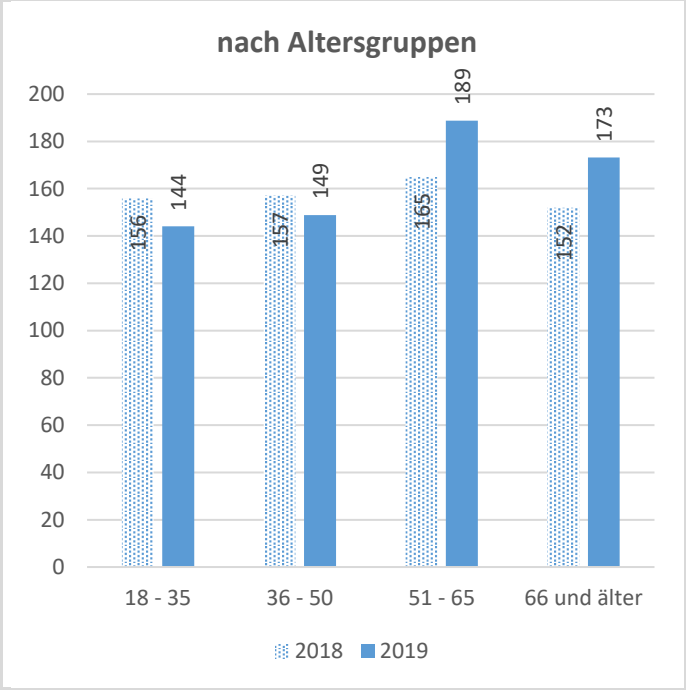


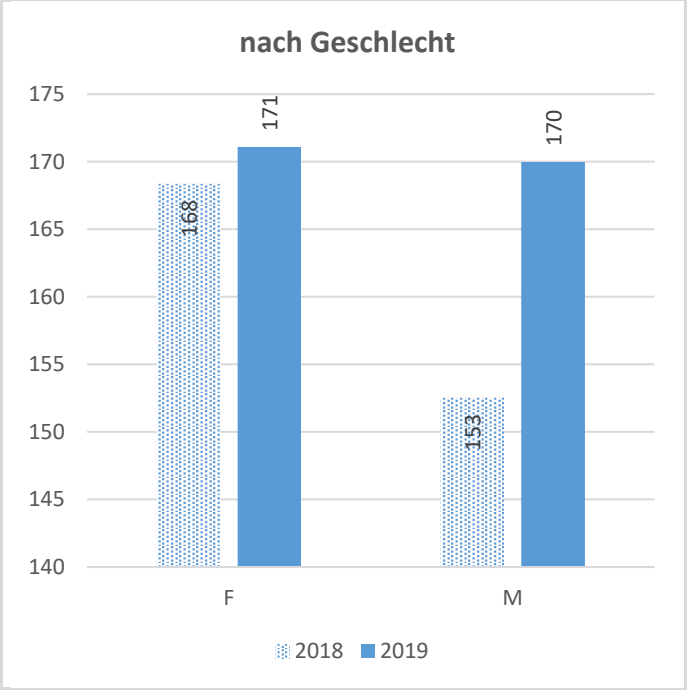
Die durchschnittlichen Kosten bei Streitigkeiten rund um die Mobilität sind 2019 insgesamt um 5% auf CHF 1'258 angestiegen. In der Ost-und Zentralschweiz sowie im Tessin haben sie eine Senkung erfahren, in den übrigen Regionen einen Anstieg, am höchsten liegen sie in der Region Nordwestschweiz mit CHF 1'552. Nach Agglomerationen liegt Genf mit CHF 1'307 einmal mehr an der Spitze, während Bern mit CHF 700 die tiefsten Kosten ausweist. In Genf wird also nicht nur fast doppelt so oft gestritten wie in Bern, sondern auch beinahe doppelt so teuer. Bei den Altersgruppen führen die Baby-Boomer mit CHF 1'534, auffällig sind aber auch die Traditionalisten, die mit einem Anstieg gegenüber 2018 um über 35% und einem Wert von CHF 1'406 den zweiten Rang übernommen haben. Waren bei den Geschlechtern die Männer 2018 noch über 20% teurer, hat 2019 die Situation gekehrt: die Frauen haben die Männer überholt und sind mit durchschnittlich CHF 1'357 gute 2% teurer.

Durchschnittliche Dauer in Tagen



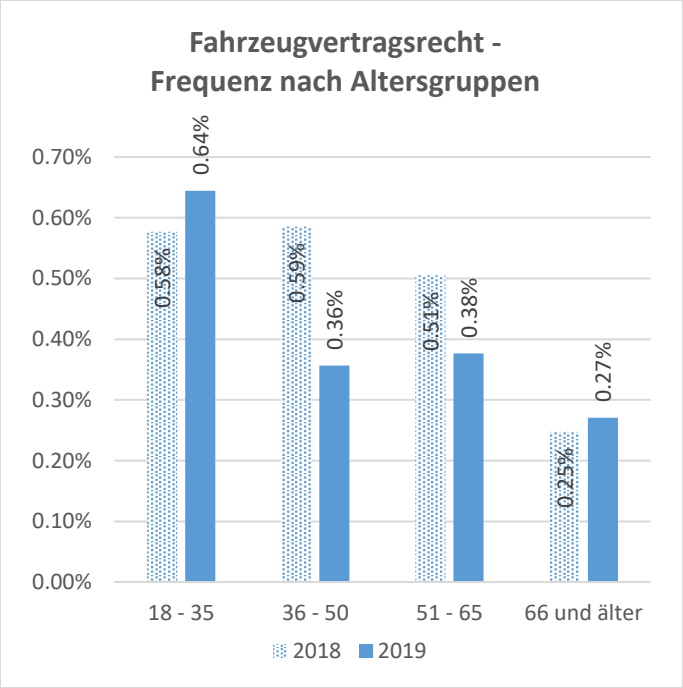


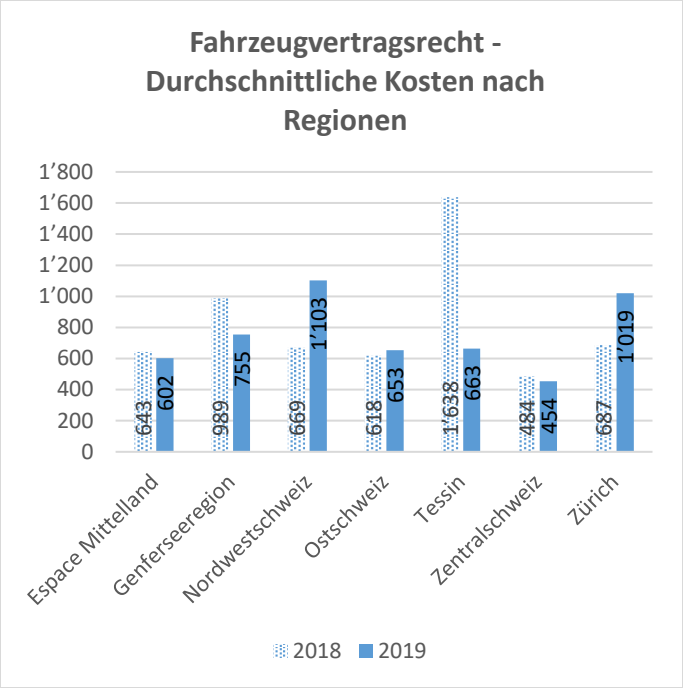


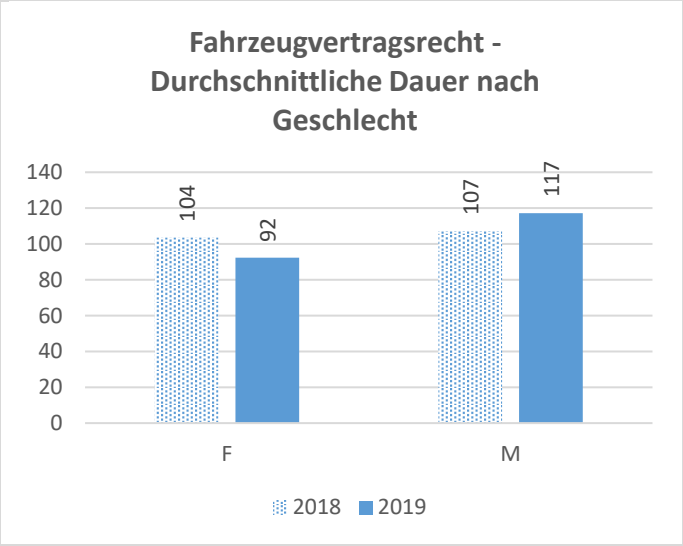


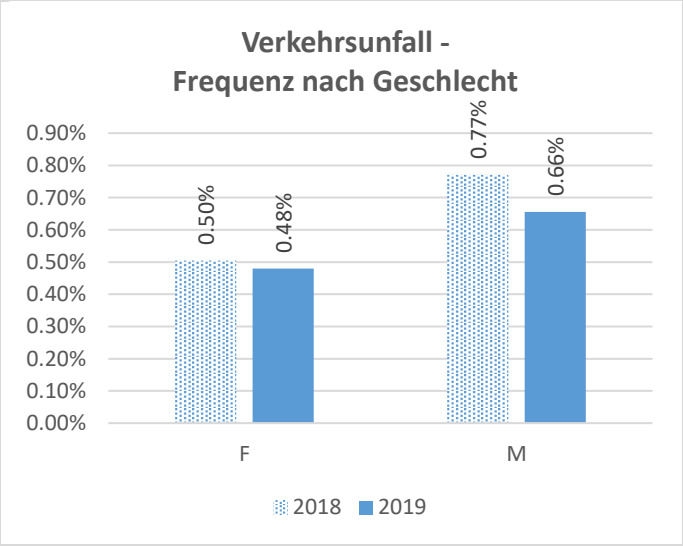
Auch die durchschnittliche Dauer der Rechtsstreitigkeiten hat 2019 zugenommen, und zwar um knapp 10%. Dabei verzeichnet die Region Nordwestschweiz mit einem Anstieg um 30% auf 214 Tage den höchsten Zuwachs. Bei den Altersgruppen haben die beiden jüngeren (Generation Y und X) mit gut 5% eine leichte Senkung und die beiden älteren (Baby-Boomer und Traditionalisten) mit gut 10% einen etwas deutlicheren Anstieg erfahren. Bei den Geschlechtern fällt auf, dass nun beide praktisch gleichauf liegen, während 2018 die Männer noch eine um ca. 10% kürzere Falldauer auszuweisen hatten.

Ausgewählte Highlights







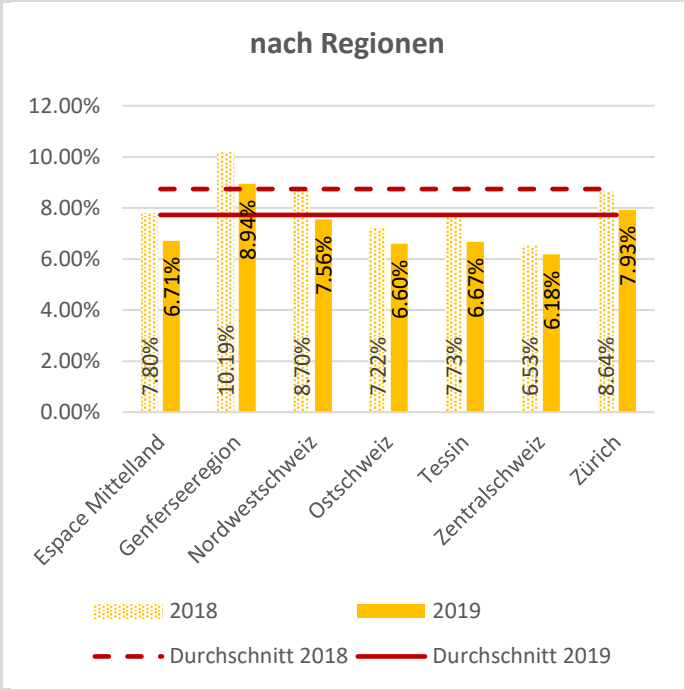


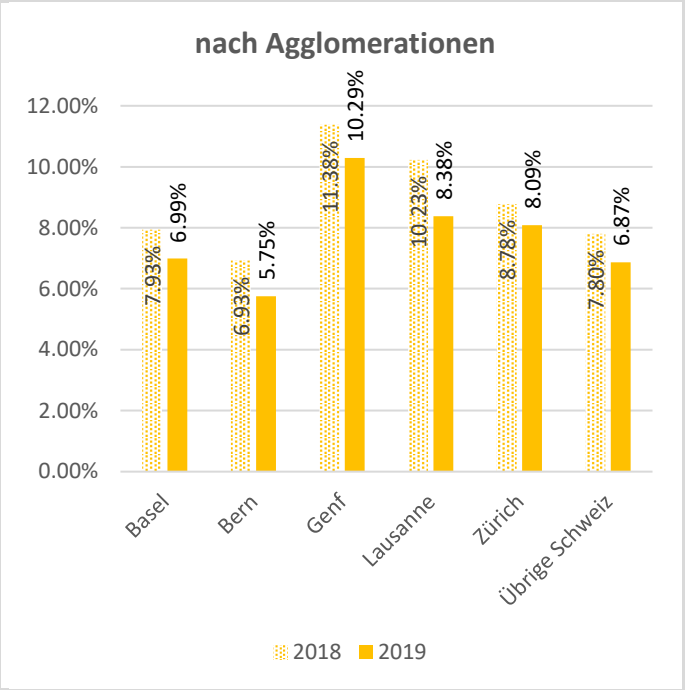
Bei der Häufigkeit von Streitigkeiten rund um Fahrzeugverträge fällt auf, dass 2019 bei der Generation X und den Baby-Boomer eine deutliche Senkung zwischen 25 % und knapp 40% zu verzeichnen ist, während dem die Generation Y -und auch die Traditionalisten -um 10% ansteigen. Letztere allerdings auf deutlich tieferem Niveau, so ist die Streitquote der Generation Y rund 135% höher als jene der Traditionalisten. Bei den Durchschnittskosten sind im Fahrzeugvertragsrecht mehrere Ausreisser zu erkennen: So hat 2018 ein einziger Rechtsstreit im Tessin mit Kosten von rund CHF 64'000 zu einer Verdoppelung des Durchschnittswerts geführt. Ohne diesen Fall betragen die Durchschnittskosten CHF 705, mit CHF 1'638. Ähnlich in der Genferseeregion. Dort hat 2018 ein Fall Kosten von CHF 105'000 verursacht und die Durchschnittskosten von CHF 753 auf CHF 989 hochgedrückt. Und schliesslich ist dieses Phänomen auch bei den Zahlen von 2019 zu festzustellen, wo in der Nordwestschweiz ein Fall mit Kosten von CHF 35'700 die Durchschnittskosten von CHF 756 aus CHF 1'416 angehoben hat.

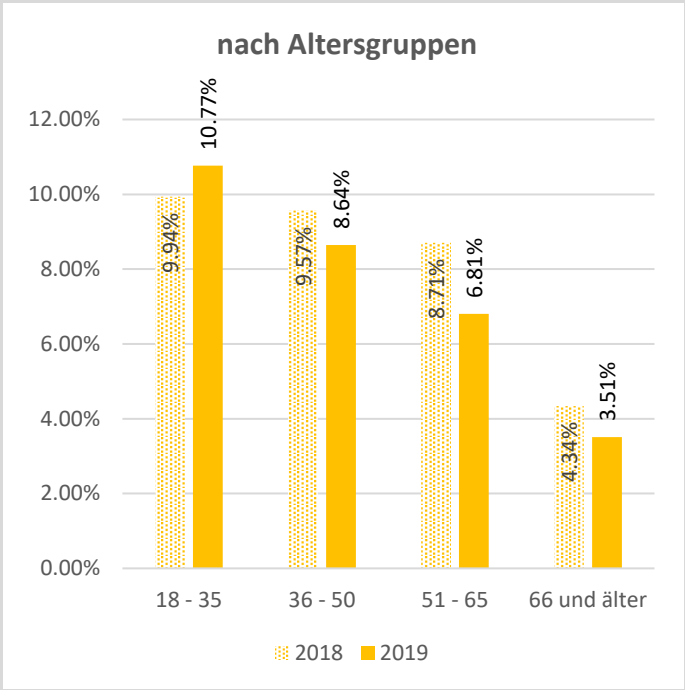
Eine weitere Feststellung betrifft die Dauer der Rechtsstreite im Fahrzeugvertragsrecht: während dem diese bei den Frauen um rund 10% gesunken ist, nahm diese bei den Männern um rund 10% zu. Männer benötigten 2019 rund 25% länger als Frauen, um solche Streitigkeiten beizulegen.

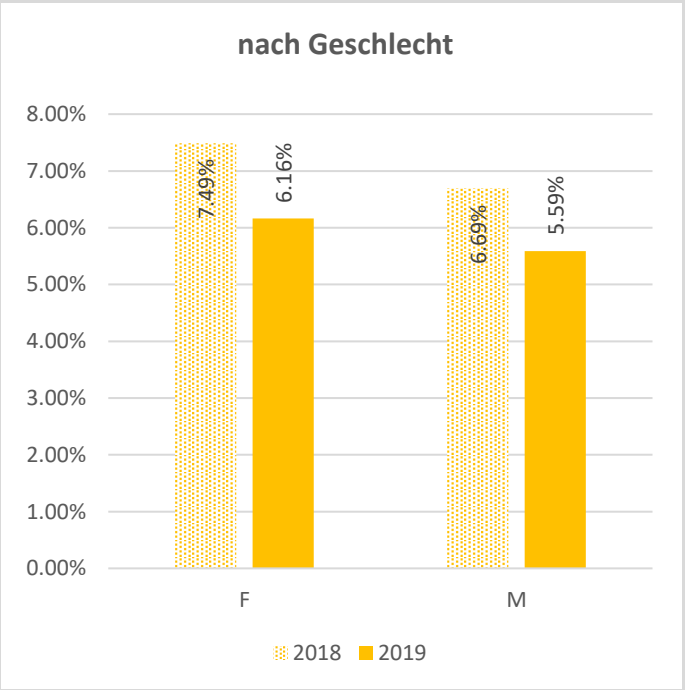
Dafür konnten die Männer 2019 ihre Bilanz bei der Häufigkeit von Streitigkeiten infolge eines Verkehrsunfalls verbessern. Nahm diese bei den Frauen um 4% ab, betrug die Abnahme bei den Männern beinahe 15%. Absolut betrachtet ist die Streitanfälligkeit der Männer aber auch 2019 deutlich höher als bei den Frauen, und zwar um genau 33.3%.

Frequenz in %



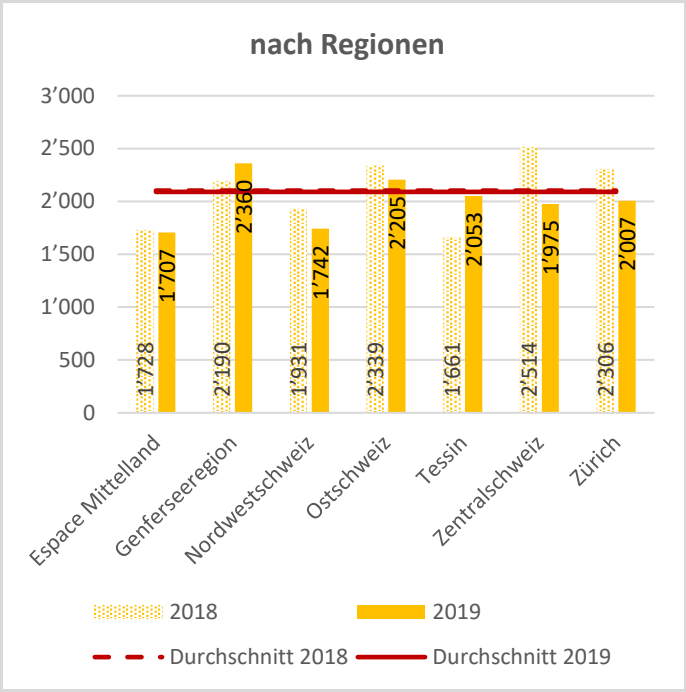


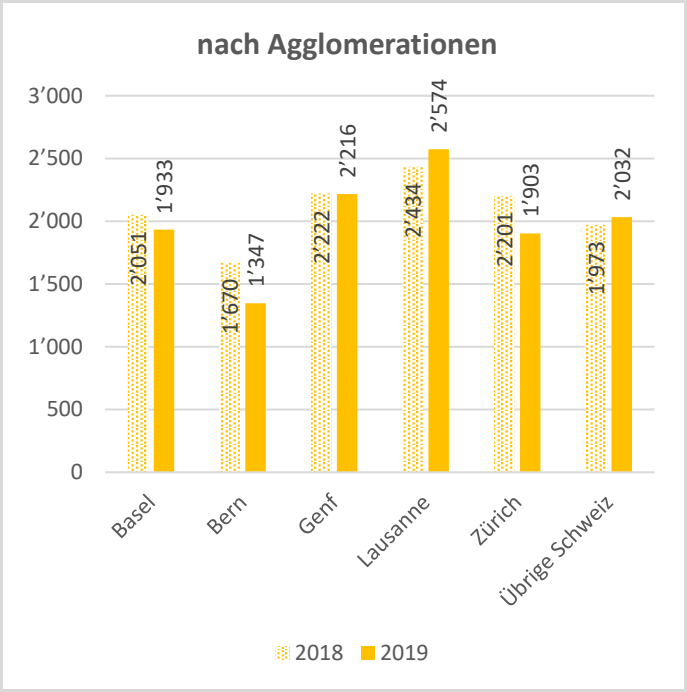


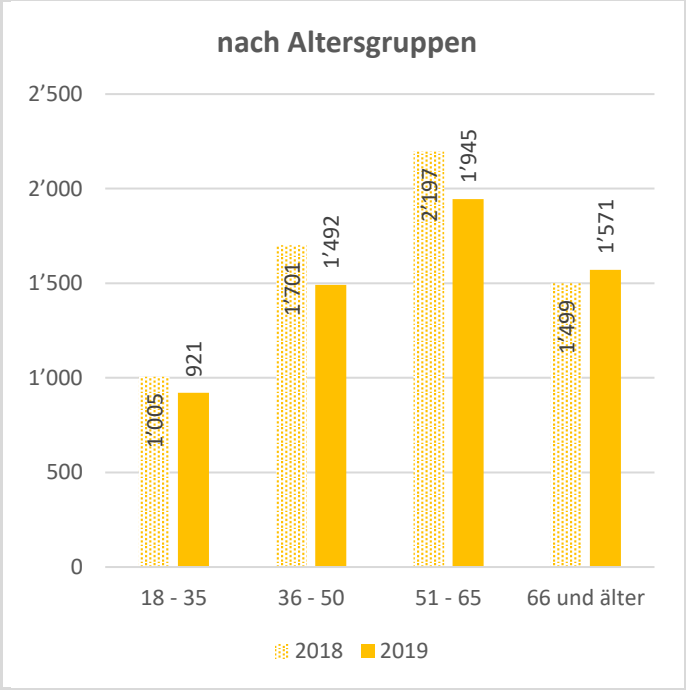


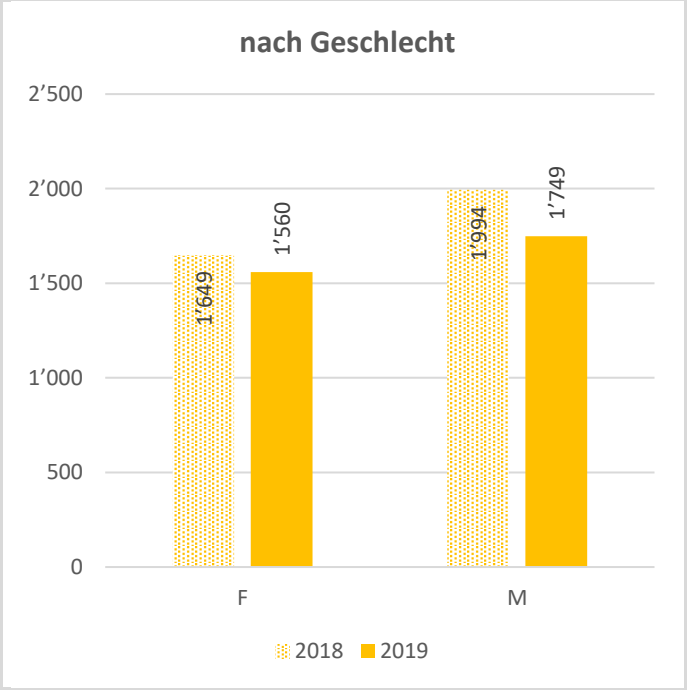
Auch bei den Streitigkeiten rund um Arbeit, Konsum und Miete ist 2019 die Häufigkeit gegenüber dem Vorjahr gesunken, durchschnittlich um knapp 12%. Alle Regionen und Agglomerationen verzeichnen den gleichen Trend. In absoluten Zahlen sind die Unterschiede jedoch nach wie vor signifikant, wie bereits beim Mobilitätsrecht ist auch hier in Genf eine knapp 80% höhere Streitfrequenz als in Bern zu verzeichnen. Der Wert für Bern ist auch deutlich tiefer als jener für die restliche Schweiz ausserhalb der 5 ausgewiesenen Agglomerationen. Damit kann festgehalten werden, dass Bern wohl einer der friedlichsten Orte in der Schweiz sein muss. Bei den Altersgruppen fällt auf, dass die Streitfrequenz trotz des allgemeinen Trends nach unten bei der jüngsten Gruppe um über 8% zugenommen hat. Bei den Geschlechtern hat sich dagegen die Senkung gleichmässig verteilt, nach wie vor streiten Frauen aber rund 10% häufiger als Männer.

Durchschnittliche Kosten in CHF



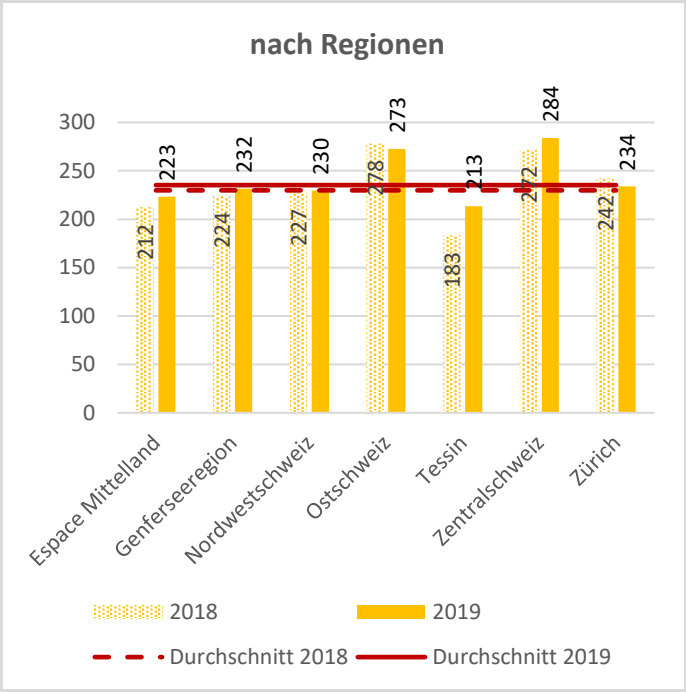


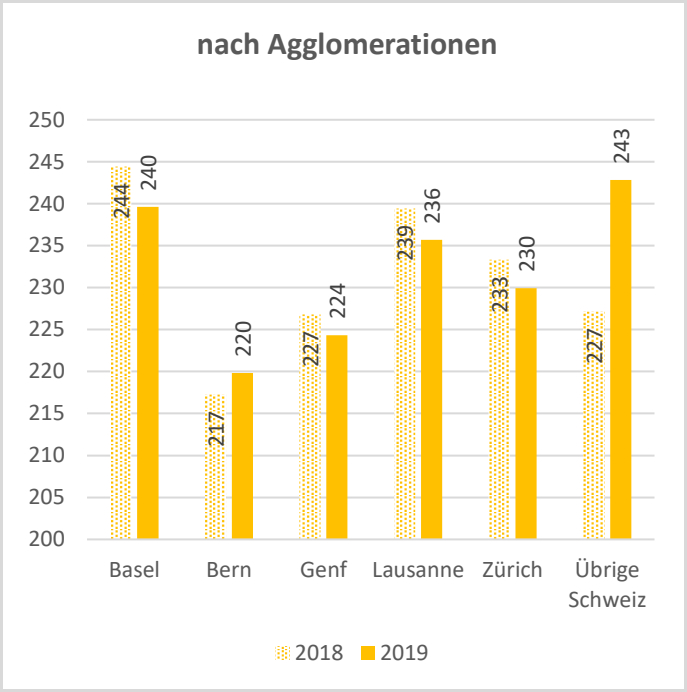


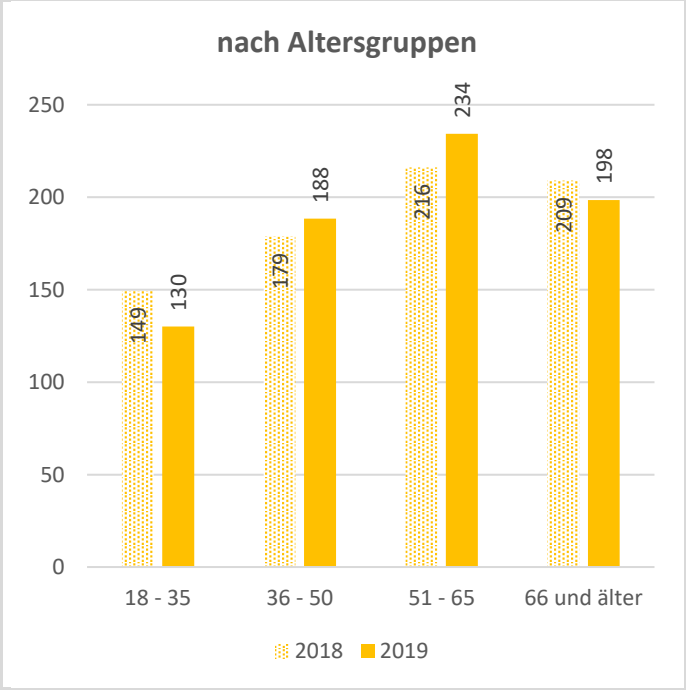


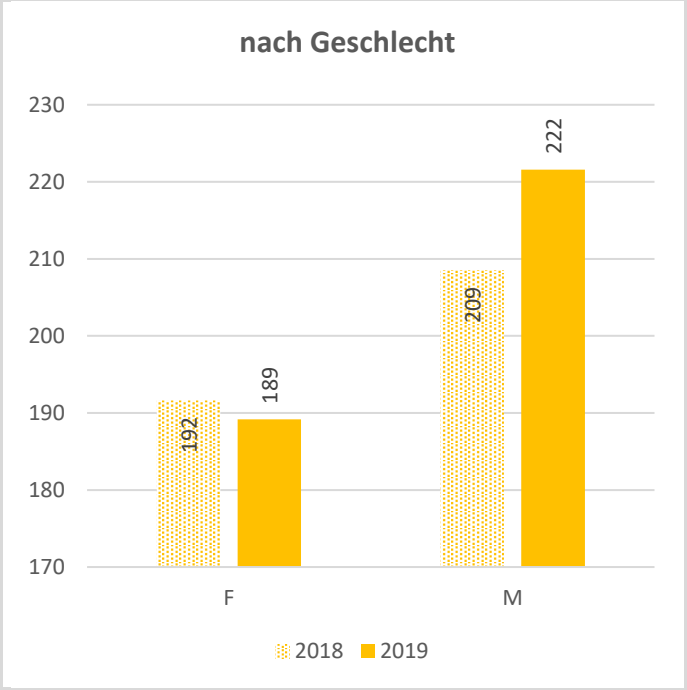
Die Durchschnittskosten sind über alles betrachtet mit knapp CHF 2'100 gleich wie im Vorjahr. Bei den Regionen fällt ein signifikanter Anstieg im Tessin sowie eine in etwa gleichartige Senkung in der Zentralschweiz auf, beide sind nun nahe beim Mittelwert. Bei den Agglomerationen ist für einmal nicht Genf sondern Lausanne Spitzenreiter mit durchschnittlich CHF 2'574. Am anderen Ende der Skala ist erneut Bern mit einem Wert von CHF 1'347. Damit sind Rechtsstreitigkeiten in Bern knapp halb so teuer wie in Lausanne. In Bern wird also nicht nur deutlich seltener gestritten als anderswo, sondern auch deutlich günstiger. Bei den Altersgruppen bleiben die Baby-Boomer die teuerste, ihre Streitigkeiten sind rund 25 -30% teurer als jene der Generation X und der Traditionalisten, und mehr als doppelt so teuer wie jene der jüngsten Generation Y. Bei den Geschlechtern hat eine Annäherung stattgefunden: waren 2018 die Männer noch rund 20% teurer als die Frauen, sind es 2019 nur noch etwas über 10%.

Durchschnittliche Dauer in Tagen



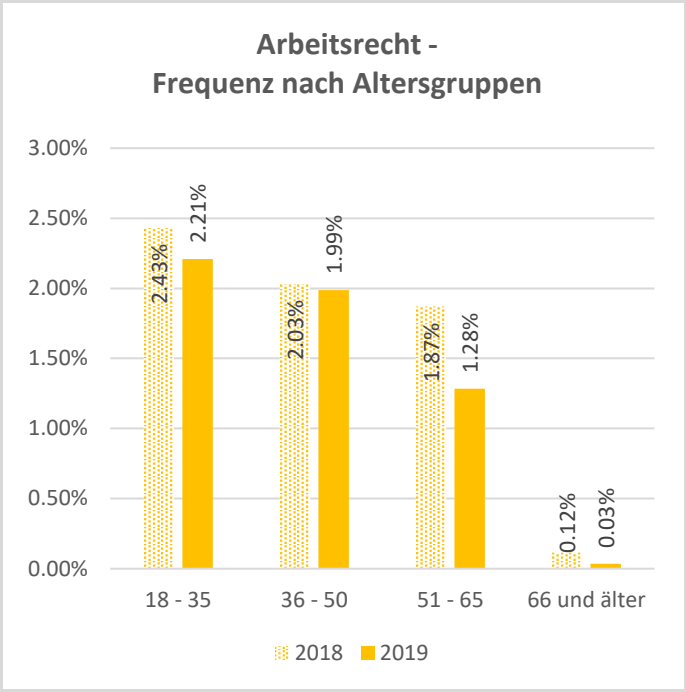


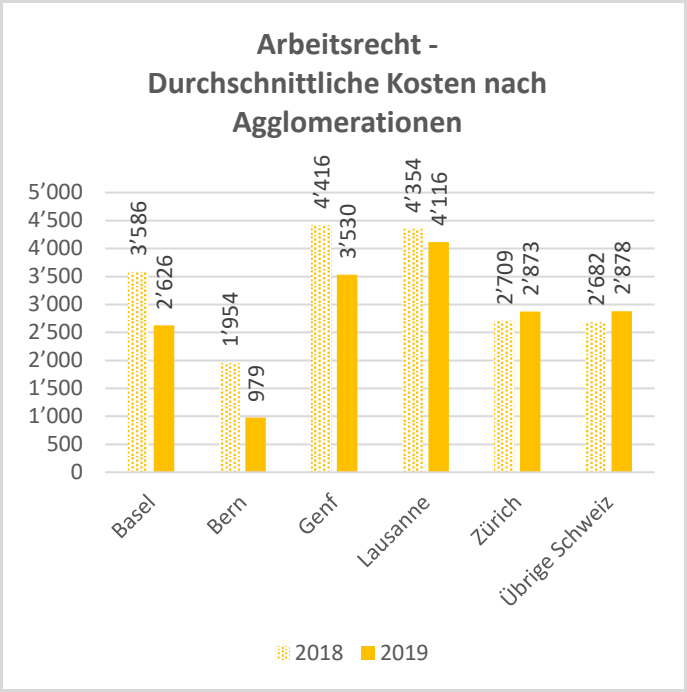


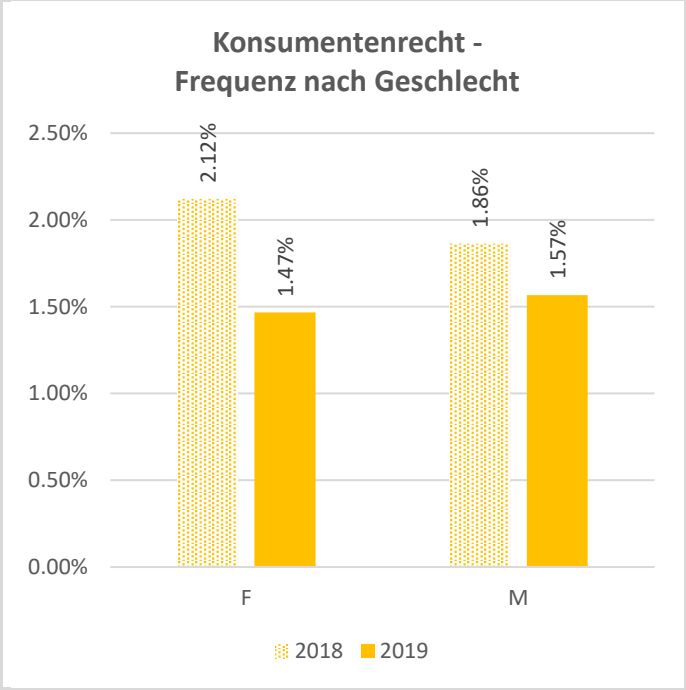


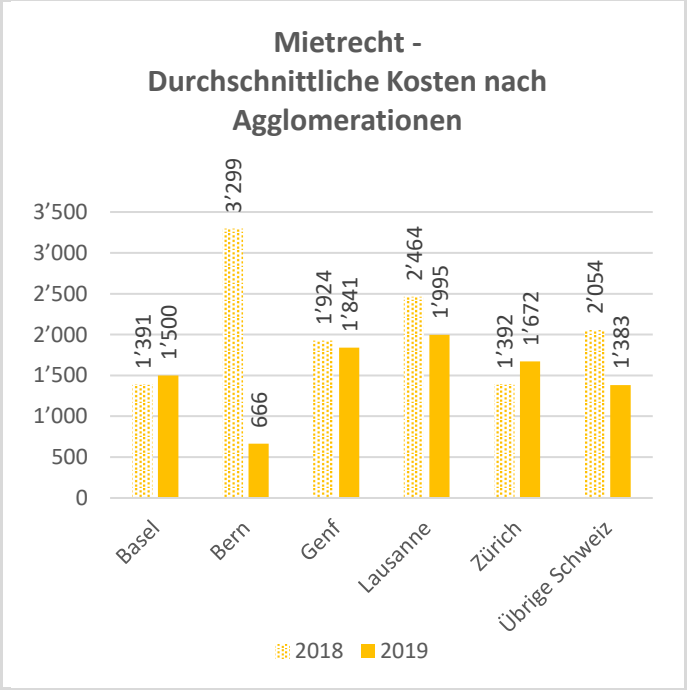
Die Abwicklung von Rechtstreitigkeiten rund um Arbeit, Konsum und Miete hat 2019 durchschnittlich 5 Tage länger gedauert als im Vorjahr. Mit 235 Tagen ist dieser Wert jedoch deutlich höher als im Mobilitätsrecht, wo die Streitigkeiten durchschnittlich nach 179 Tagen beigelegt werden konnten. Sowohl bei den Regionen als auch den Agglomerationen gibt es keine nennenswerten Verschiebungen. Auch sind die Unterschiede deutlich weniger ausgeprägt als bei der Frequenz und den Kosten, es gibt keine Abweichungen über 10%. Bei den Altersgruppen ist dagegen die Differenz zwischen der Gruppe mit den längsten Streitigkeiten (Baby-Boomer) und jener mit den kürzesten (Generation Y) nochmals gewachsen. Betrug diese 2018 noch 44%, dauerten 2019 die Streitigkeiten den Baby-Boomer 80% länger als jene der Generation Y. Der gleiche Effekt ist auch bei den Geschlechtern festzustellen. Dort hat sich 2019 der Unterschied gegenüber 2018 auf 17% verdoppelt: dauerten die Streitigkeiten bei den Männern 2018 durchschnittlich 17 Tage länger als jene der Frauen, waren es 2019 bereits 33 Tage.

Ausgewählte Highlights









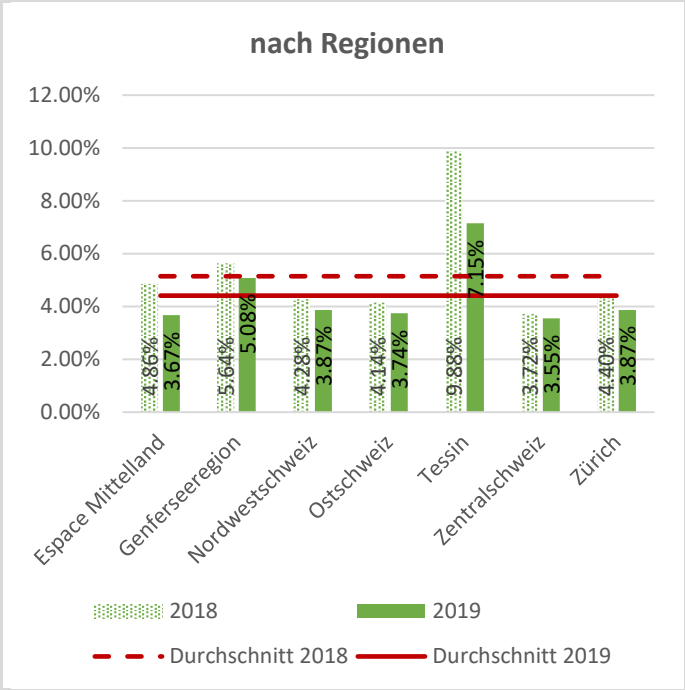
Im Arbeitsrecht ist bei der Generation Y und vor allem bei den Baby-Boomer zwischen 2018 und 2019 ein deutlicher Rückgang festzustellen, während die Generation X praktisch

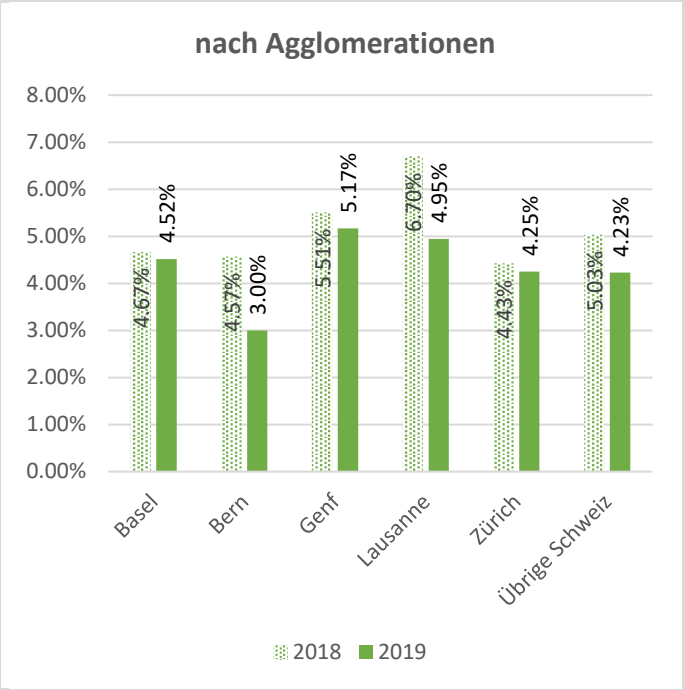
gibt es in den einzelnen Agglomerationen eklatante Unterschiede. So sind sie in Lausanne mit CHF 4'116 mehr als viermal so hoch wie in Bern mit CHF 979.

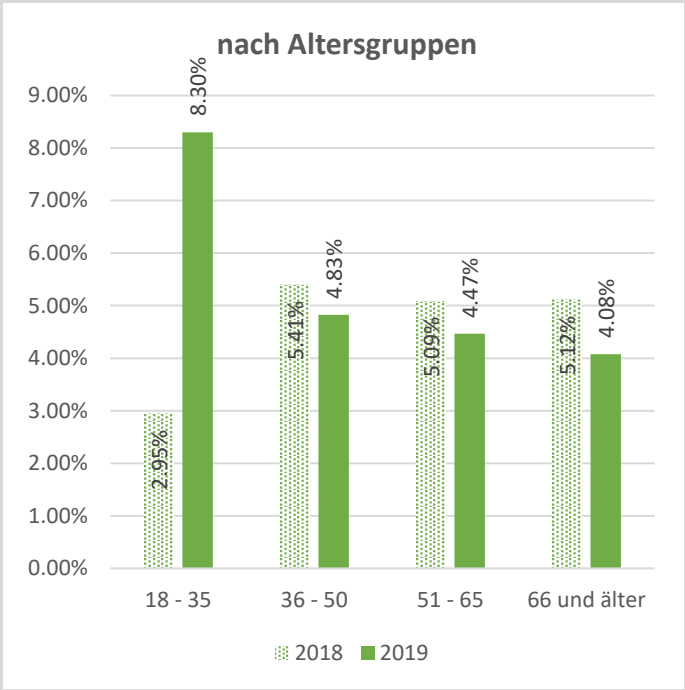
Beim Konsumentenrecht ist die Streithäufigkeit 2019 bei beiden Geschlechtern gesunken, bei den Frauen jedoch markanter als bei den Männern. Das hat zur Folge, dass die Männer nun 2019 auch in diesem Bereich eine höhere Streitfrequenz haben als die Frauen.

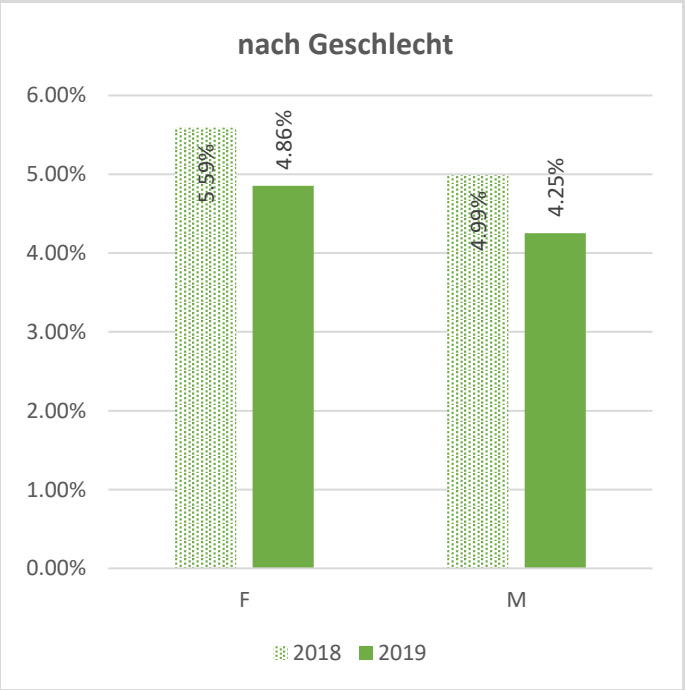
Bei den Durchschnittskosten im Mietrecht ist bei der Auswertung nach Agglomerationen auf Bern hinzuweisen, wo die Kosten 2018 mit CHF 3'299 weit über dem landesweiten Durchschnitt von knapp CHF 2'000 lagen, 2019 dann aber auf CHF 666 gesunken sind. Der Grund ist ein einzelner "Ausreisser"-Fall in Bern, der 2018 Kosten in Höhe von CHF 62'600 verursacht hatte. Wird dieser Fall nicht berücksichtigt, lägen die Durchschnittskosten 2018 in Bern bei CHF 1'320 und somit in der normalen Bandbreite.

Frequenz in %



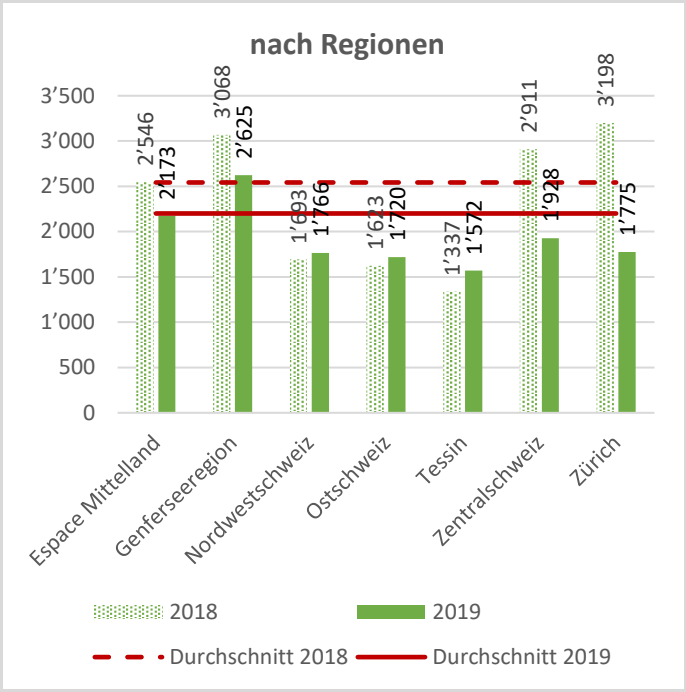


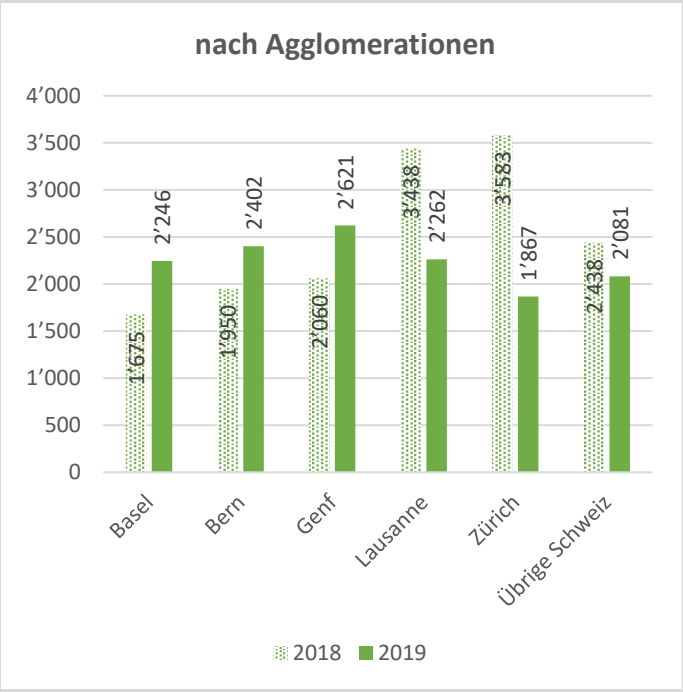


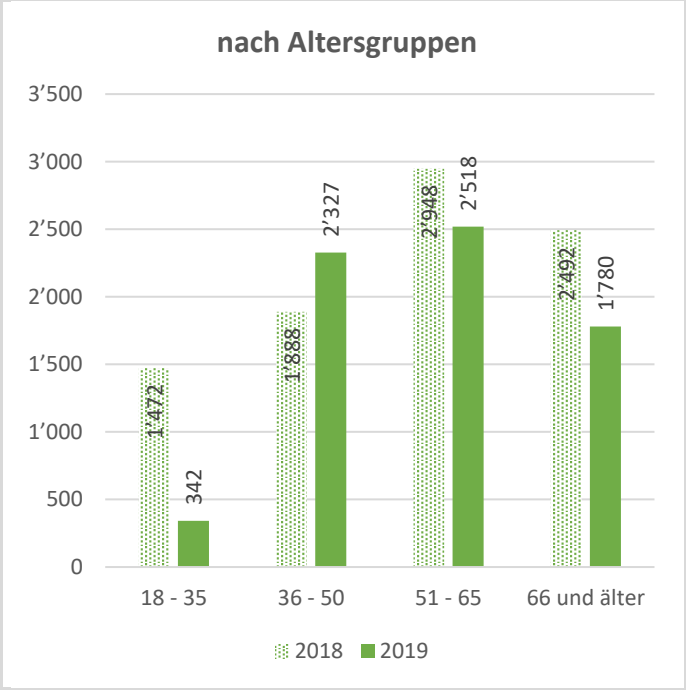


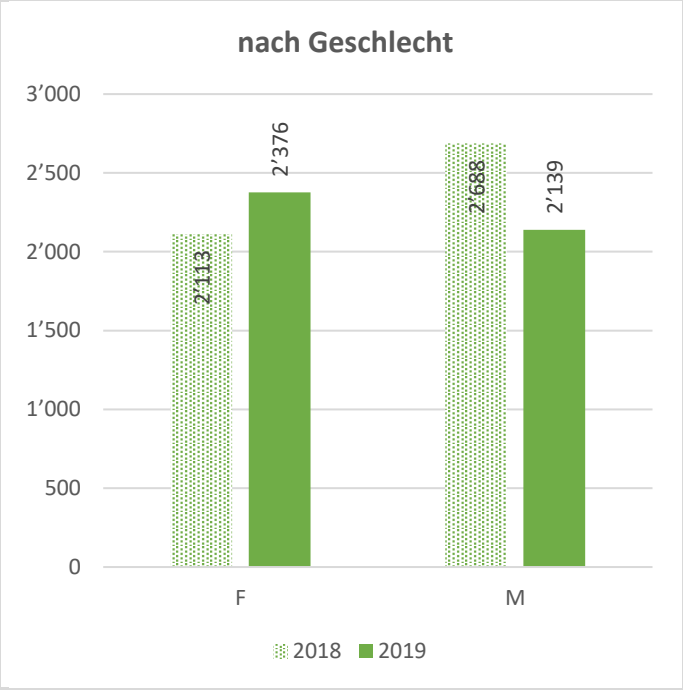
Auch bei den Streitigkeiten rund um das Wohneigentum ist 2019 im Vergleich zum Vorjahr die Streithäufigkeit etwas gesunken, durchschnittlich um 14% von 5.14% auf 4.41%. Bei den Regionen bleibt das Tessin nach wie vor auffällig, auch wenn dort die Frequenz von 9.88% auf 7.15% am stärksten gesunken ist. Nach wie vor hat das Tessin einen doppelt so hohen Wert wie die Region mit der geringsten Streitfrequenz, die Zentralschweiz mit 3.55%. In der Auswertung nach Agglomerationen übernimmt 2019 Genf die Spitze von Lausanne und liegt über 60% über Bern, das erneut die Agglomeration mit der geringsten Streithäufigkeit darstellt. Bei den Altersgruppen fällt die jüngste Generation auf, deren Streitfrequenz sich beinahe verdreifacht hat. Es handelt sich dabei aber um die kleinste Gruppe von Wohneigentümern, weshalb einige "Ausreisser" schneller einen Einfluss auf die Frequenz haben können. Bei den Geschlechtern gibt es keine auffälligen Veränderungen.

Durchschnittliche Kosten in CHF



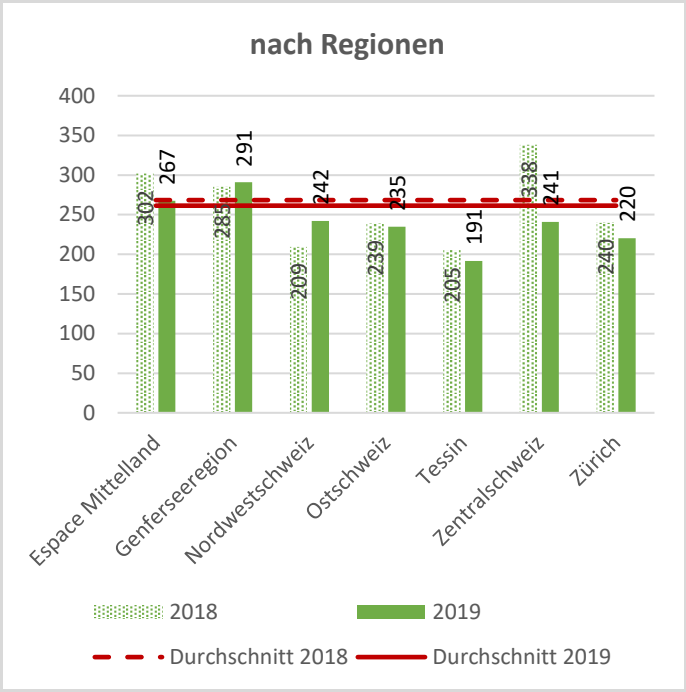


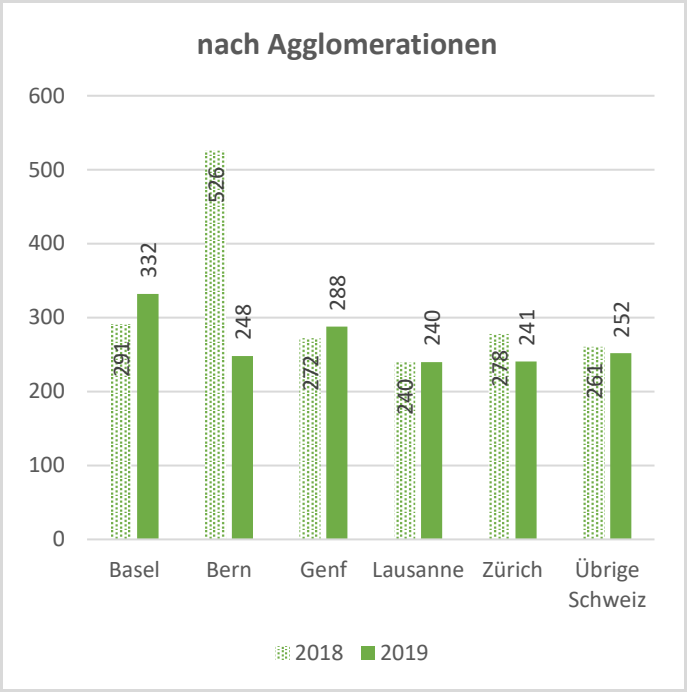


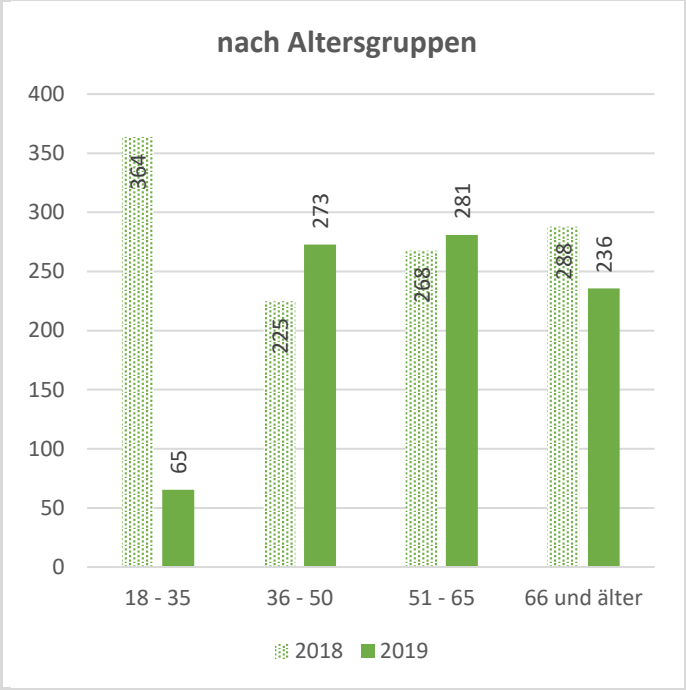


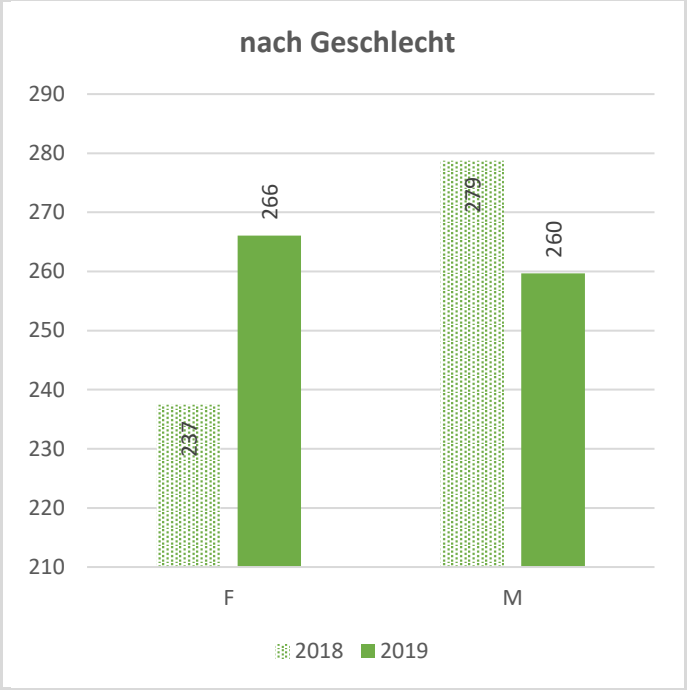
Anders als bei den Streitigkeiten rund um die Mobilität und um Arbeit, Konsum und Miete, wo die Durchschnittskosten 2019 stabil blieben oder sogar leicht angestiegen sind, kann bei Streitigkeiten rund um das Wohneigentum gegenüber dem Vorjahr eine deutliche Senkung um deutlich über 10% festgestellt werden. Die Zahlen bei den Regionen und Agglomerationen sind starken Schwankungen ausgeliefert, dies da es sich insgesamt um eher kleine Fallmengen handelt und einzelne Extremfälle in den verschiedenen Kategorien die Kennzahlen stark beeinflussen können. Dies gilt, in abgeschwächtem Ausmass, auch für die Kennzahlen nach Altersgruppen, wo die signifikante Senkung der Durchschnittskosten bei der Generation Y nicht unbedingt als allgemeiner Trend bestätigt werden kann.

Durchschnittliche Dauer in Tagen









Die durchschnittliche Dauer der Rechtsstreitigkeiten hat 2019 ebenfalls eine leichte Senkung erfahren. Dabei fällt vor allem Bern auf, wo zwischen 2018 und 2019 eine Halbierung der Dauer stattgefunden hat. Dies ist wiederum auf einzelne Fälle zurückzuführen, die sehr lange gedauert hatten und nun im Berichtsjahr beigelegt werden konnten. Auch bei den Altersgruppen ist wiederum bei der Generation Y eine Wertveränderung zwischen 2018 und 2019 festzustellen, die auf einzelne Fälle zurückzuführen ist und nicht einen allgemeinen Trend darstellt. Bei den Geschlechtern hat sich 2019 eine Nivellierung eingestellt, dauerten 2018 die Streitigkeiten der Männer noch über 15% länger als jene der Frauen, war der Unterschied 2019 kleiner als 3%, wobei in diesem Jahr die Männer sogar noch schneller waren als die Frauen.

Touring Club Schweiz
Chemin de Blandonnet 4
1214 Vernier

© April 2020