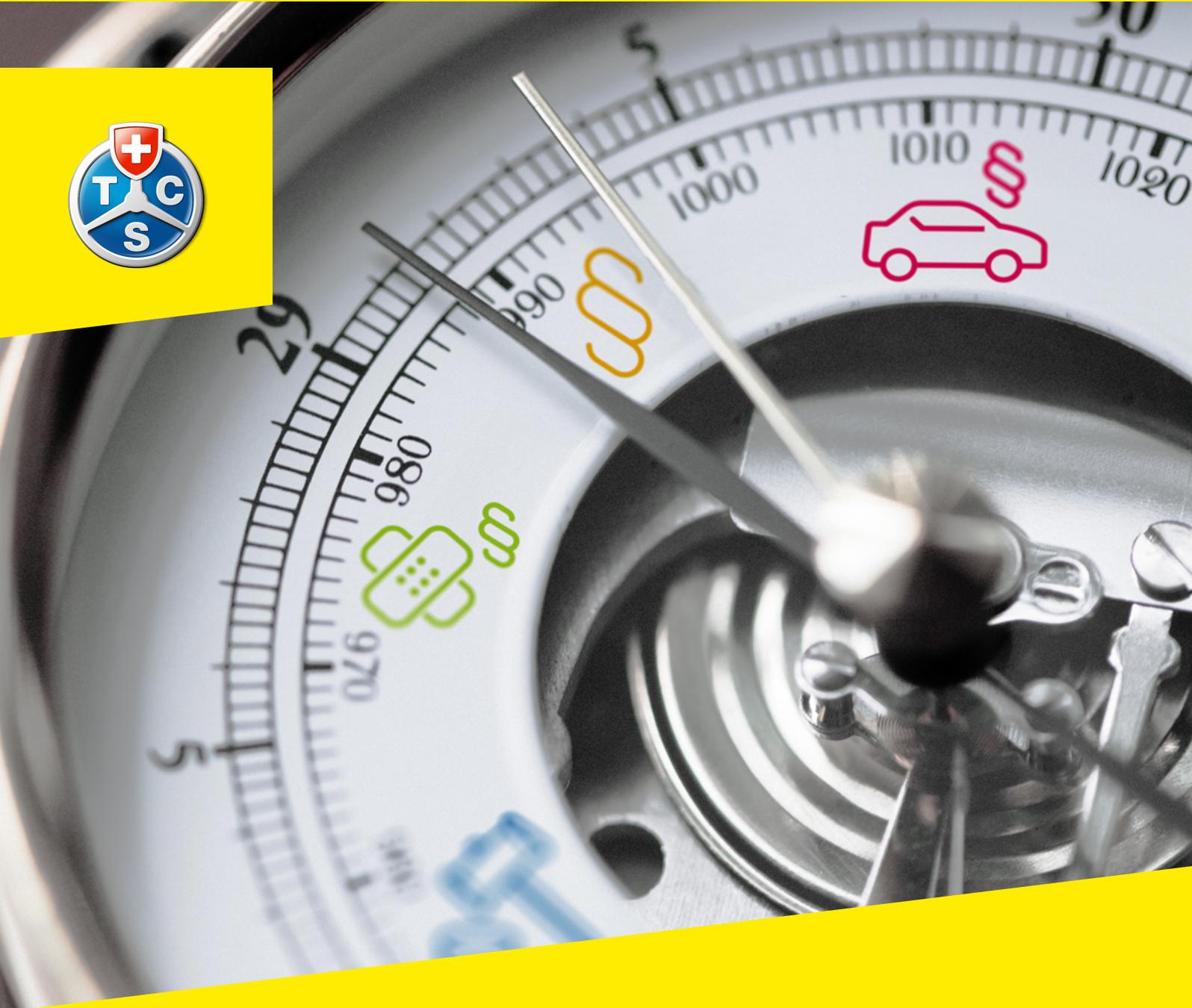


TCS-Streitbarometer 2018

Streitverhalten in der Schweiz
rund um die Mobilität



1. Ausgabe: Verkehrsrecht

In Kooperation mit Assista Rechtsschutz AG

Studiendesign

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

Die Durchschnittskosten berechnen sich auf Basis der effektiven Kosten sowie der in unserem Schadensystem erfassten Arbeiten.

Für die Analyse nach Region und Sprache wurde auf das ganze Kundenportfolio (Familien und Einzelpersonen) abgestellt, für die Analyse nach Alter und Geschlecht auf das Portfolio der Einzelpersonen (rund 83'000 Policen).

Die in der vorliegenden Analyse verwendeten Regionen entsprechen der Definition des Bundesamts für Statistik der sieben Grossregionen in der Schweiz (<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/querschnittsthemen/raeumliche-analysen/raeumliche-gliederungen/analyseregionen.html>).

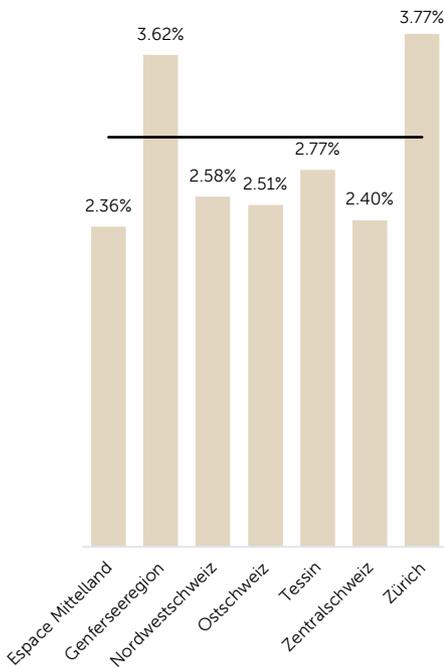
Die Definition der Altersgruppen entspricht einer approximativen Einordnung nach «Generationen»:

18 - 35 Jahre:	Generation Y
36 - 50 Jahre:	Generation X
51 - 65 Jahre:	Babyboomer
66 Jahre und mehr:	Traditionalisten

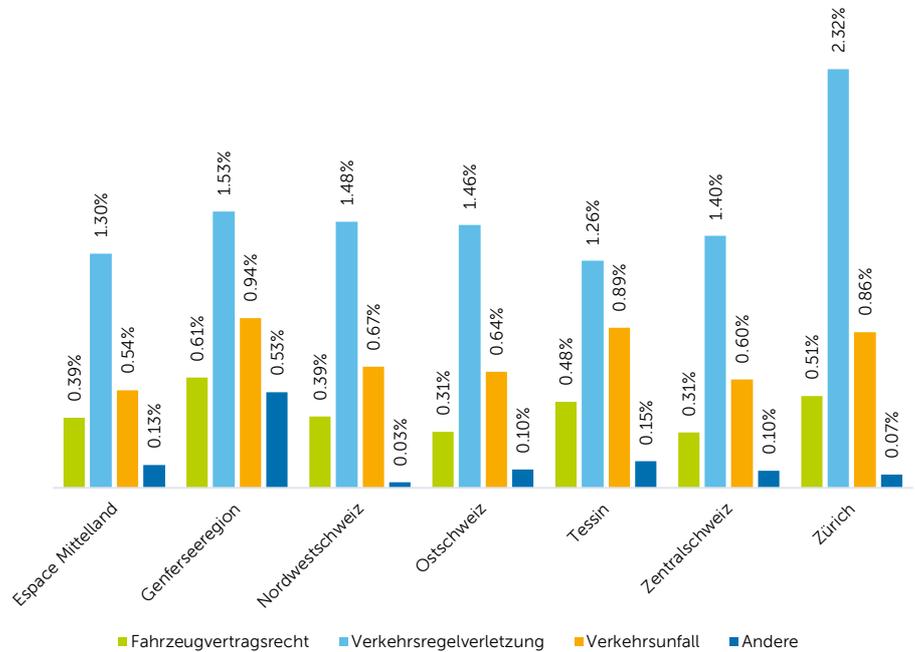
Die Analyse nach Sprache richtet sich nach der in der Fallbearbeitung vom Kunden gewünschten Landessprache und stellt keine Analyse nach Sprachregion dar.

Frequenz

Frequenz nach Region



Frequenz nach Region und Rechtsgebiet

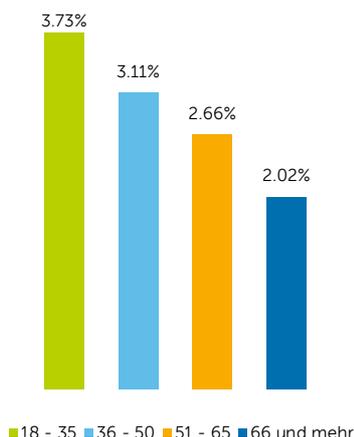


Beinahe vier von hundert Personen haben in Zürich (3.77%) und in der Genferseeregion (3.62%) pro Jahr einen Rechtsstreit infolge eines Vorfalles auf der Strasse oder im Zusammenhang mit Ihrem Fahrzeug, während dem in den übrigen Regionen weniger als drei von hundert Personen davon betroffen sind (zwischen 2.36 und 2.77%). Das heisst, dass in diesen beiden Regionen beinahe 50% mehr Rechtsstreitigkeiten rund um die Mobilität ausgebrochen sind, als in den anderen fünf Regionen.

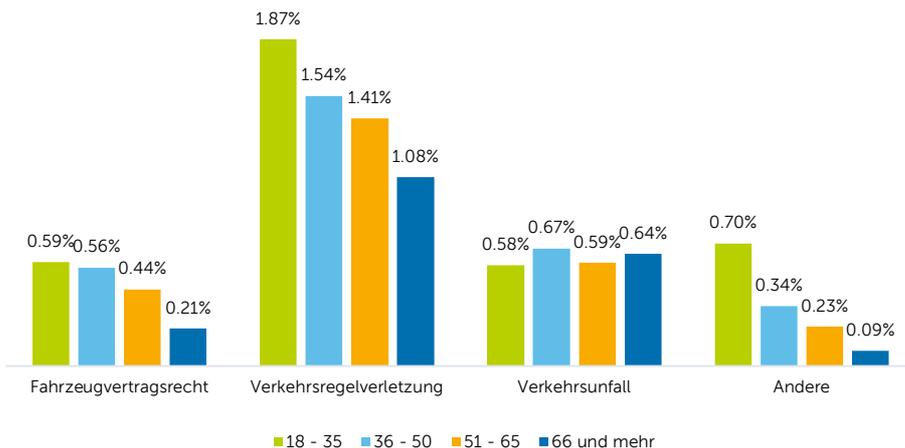
Werden die Anteile bei den einzelnen Kategorien betrachtet, so ist bei den Verkehrsregelverletzungen die Region Zürich mit 2.32 Streitigkeiten auf hundert Personen Spitzenreiter, während dem sich im Espace Mittelland und im Tes-

sin nur gerade 1.26 Streitigkeiten auf hundert Personen ergeben. Die Zürcher sind demnach um beinahe 80% mehr in Streitigkeiten betreffend Verkehrsregelverletzungen verwickelt, als die Bewohner im Espace Mittelland oder im Tessin. Bei Streitigkeiten rund um den Erwerb und die Reparatur von Fahrzeugen ist die Genferseeregion Spitzenreiter. Dort haben sich im letzten Jahr mit einer Frequenz von 0.61% doppelt so viele Rechtsstreite ergeben, als in der Ostschweiz mit 0.31%. Was schliesslich die Verkehrsunfälle betrifft, gibt es in Zürich, dem Tessin und der Genferseeregion beinahe einen Rechtsstreit auf hundert Personen (0.9%), während dem es im Espace Mittelland gut die Hälfte davon ist (0.54%).

Frequenz nach Altersgruppe



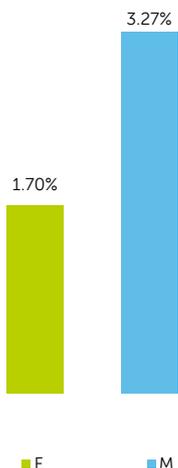
Frequenz nach Altersgruppe und Rechtsgebiet



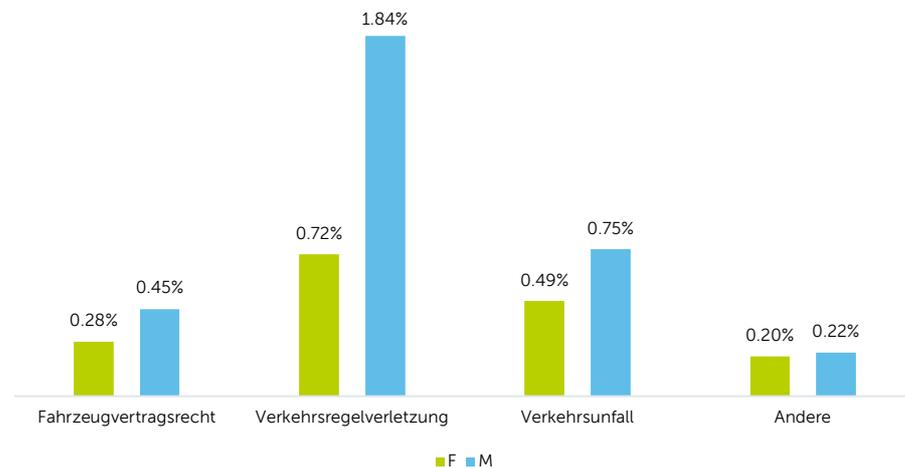
Wird die Streitfrequenz rund um die Mobilität mit Fahrzeugen nach Altersgruppe betrachtet, ist festzustellen, dass diese mit zunehmendem Alter klar abnimmt. So sind in der Altersgruppe der 18 – 35jährigen mit fast vier Streitigkeiten auf hundert Personen (3.73%) beinahe doppelt so viele betroffen, wie in der Altersgruppe von 66 und mehr Jahren (2.02%). Die Altersgruppen dazwischen nehmen sukzessive ab: 3.11% bei den 36 – 50jährigen und 2.66% bei den 51 – 65jährigen.

Was die einzelnen Kategorien betrifft besteht dieses Phänomen sowohl bei der Streitigkeiten rund ums Fahrzeug, als auch bei den Verkehrsregelverletzungen. Ein anderes Bild zeigt sich dagegen bei den Streitigkeiten infolge eines Verkehrsunfalls. Hier bewegen sich alle Altersgruppen mit 0.58 – 0.67% auf praktisch gleicher Höhe.

Frequenz nach Geschlecht



Frequenz nach Geschlecht und Rechtsgebiet



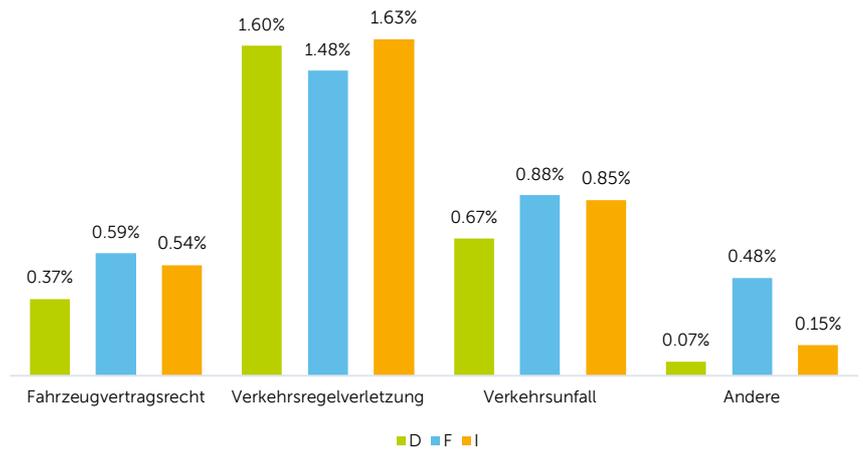
Bei den Geschlechtern zeigt sich, dass zwei Drittel aller Streitigkeiten rund um die Mobilität von Männern ausgelöst werden und nur ein Drittel von den Frauen. Männer streiten demnach in diesem Bereich doppelt so oft als Frauen. Be-

sonders gross ist die Diskrepanz bei den Verkehrsregelverletzungen und bei den Verkehrsunfällen, wo die Verteilung sogar bei rund drei Viertel zu einem Viertel liegt, während dem die Verteilung bei Streitigkeiten rund ums Fahrzeug mit sechs zu vier etwas ausgeglichener ist.

Frequenz nach Sprache



Frequenz nach Sprache und Rechtsgebiet

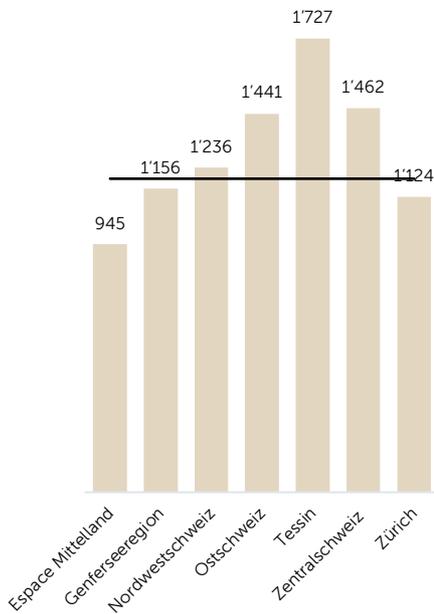


Was die Streitlust nach Sprache angeht, zeigt sich, dass in frankophonen und italienischsprachigen Haushalten im Zusammenhang mit der Mobilität insgesamt öfters gestritten wird, als in deutschsprachigen Haushalten. So sind französischsprachige Haushalte rund ein Viertel öfter von Streitigkeiten betroffen, als deutschsprachige Haushalte, und bei den italienischsprachigen Haushalten passiert dies noch einen Fünftel öfters.

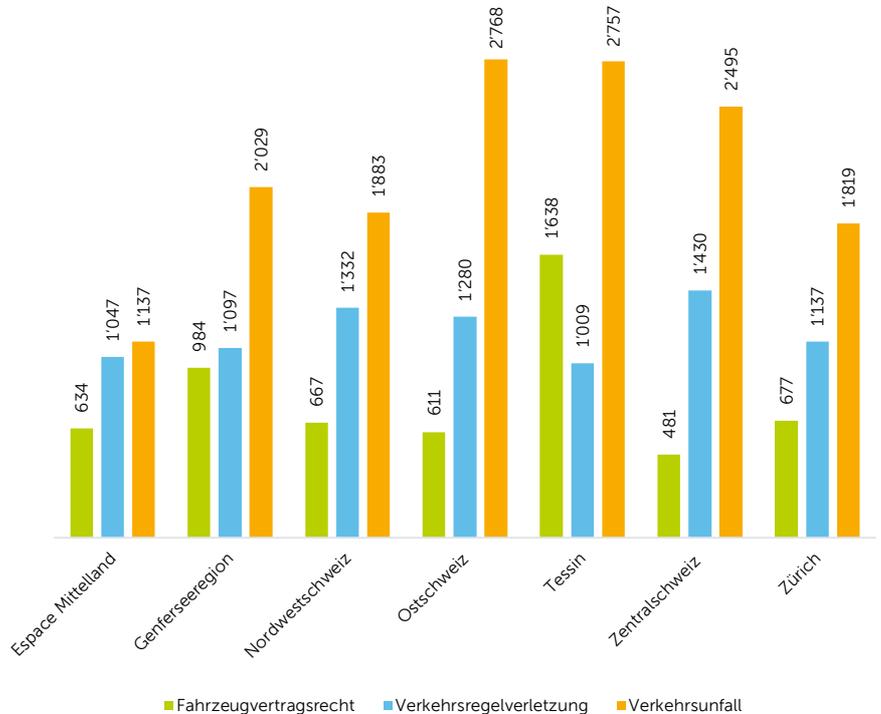
Was die einzelnen Kategorien betrifft, liegen die deutschsprachigen Haushalte bei Streitigkeiten rund ums Fahrzeug und infolge von Verkehrsunfällen deutlich unterhalb der anderssprachigen Haushalten, dagegen liegen sie bei den Verkehrsregelverletzungen gleichauf mit den italienischsprachigen Haushalten und sogar noch leicht höher als die frankophonen Haushalte.

Durchschnittskosten

Durchschnittskosten nach Region (CHF)



Durchschnittskosten nach Region und Rechtsgebiet (CHF)



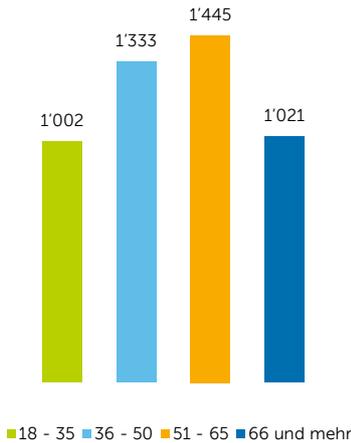
Bei verkehrsrechtlichen Streitigkeiten sind die Durchschnittskosten im Tessin besonders hoch, sie liegen beinahe 50% über dem schweizerischen Durchschnitt. Auch die beiden Regionen Ostschweiz und Zentralschweiz liegen noch über 20% über dem schweizerischen Durchschnitt, während dem die Nordwestschweiz, die Genferseeregion sowie Zürich ziemlich genau im Schnitt liegen. Im Espace Mittelland sind die Kosten dagegen deutlich tiefer, sie liegen rund 20% unter dem schweizerischen Mittel.

In der Detailanalyse ist in allen Regionen der Verkehrsunfall der teuerste Bereich, wobei die relativen Unterschiede beträchtlich sind. So sind Streitigkeiten infolge eines Verkehrsunfalls in der Zentralschweiz mit durchschnittlich rund CHF 2'500 gegenüber Streitigkeiten rund um den Erwerb und die

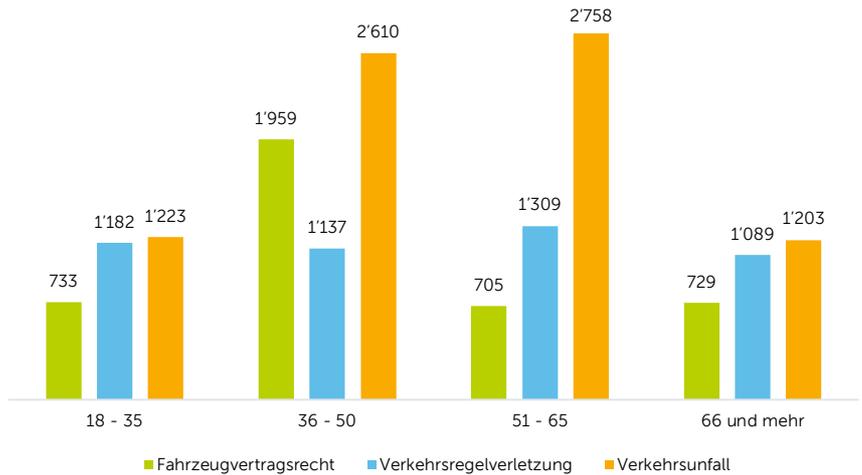
Reparatur von Fahrzeugen mit durchschnittlich rund CHF 500 fast fünfmal teurer, während dem dies im Espace Mittelland mit rund CHF 650 zu rund CHF 1'050 nicht einmal doppelt so teuer ist. In der Rubrik Verkehrsunfall ist die Ostschweiz gemeinsam mit dem Tessin Spitzenreiter, hier kosten Streitigkeiten infolge Verkehrsunfällen mit durchschnittlich über CHF 2'750 rund das Zweieinhalbfache als im Espace Mittelland.

Bei den Kosten von Streitigkeiten infolge Verkehrsregelverletzungen gibt es dagegen mit einer Bandbreite von durchschnittlich rund CHF 1'050 bis rund CHF 1'450 deutlich weniger Volatilität in den verschiedenen Regionen.

Durchschnittskosten nach Altersgruppe (CHF)



Durchschnittskosten nach Altersgruppe und Rechtsgebiet (CHF)



Bei den Altersgruppen fällt auf, dass die jüngste und die älteste Altersgruppe die günstigsten Rechtskosten verursachen, während dem die mittleren Altersgruppen im Schnitt bis zu fast 50% teurer sind.

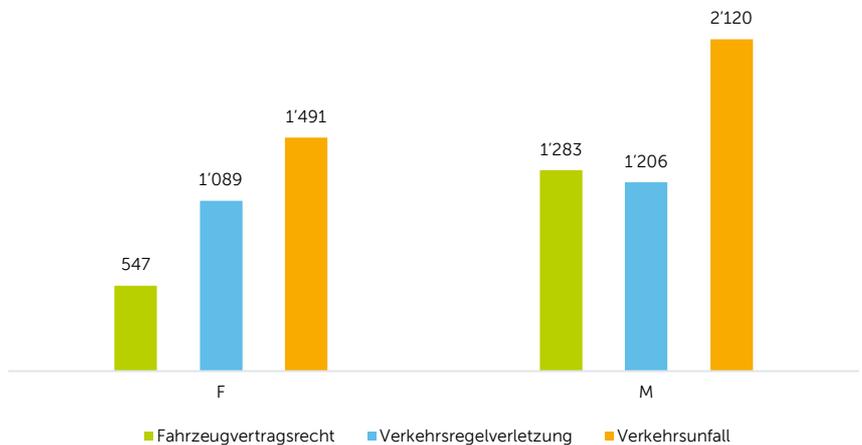
In der Detailanalyse ist augenfällig, dass in der Gruppe der 36 – 50jährigen Fahrzeugvertragsrechtsfälle überdurchschnittlich teuer sind. Bewegen sich alle anderen Altersgruppen bei einem Durchschnitt von ca. CHF 700 pro Fall,

sind die Kosten bei dieser Gruppe fast 3 Mal höher. Die Verkehrsunfälle sind dagegen auch bei der Altersgruppe der 51 – 65jährigen erheblich teurer, als bei der jüngsten und der ältesten Altersgruppe – sie sind mehr als doppelt so teuer. Wie schon bei den Durchschnittskosten nach Region gibt es bei den Verkehrsregelverletzungen auch bei den Altersgruppen mit einer Bandbreite zwischen rund CHF 1'100 und CHF 1'300 eine deutlich geringere Volatilität.

Durchschnittskosten nach Geschlecht (CHF)



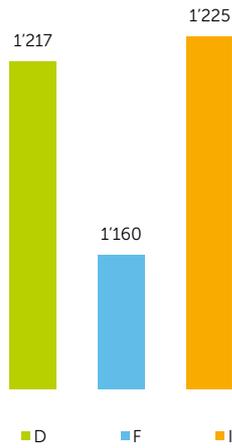
Durchschnittskosten nach Geschlecht und Rechtsgebiet (CHF)



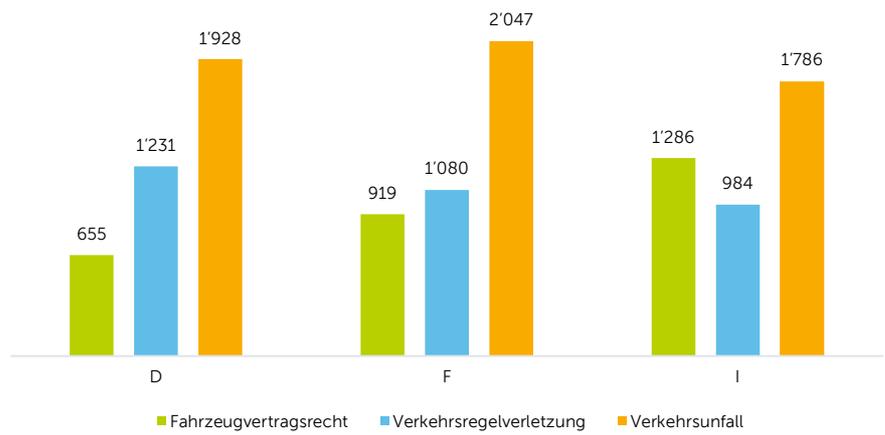
Streitigkeiten mit Männern sind im Durchschnitt über 20% teurer, als solche mit Frauen. Im Fahrzeugvertragsrecht kosten Streitigkeiten bei Männern mehr als das Doppelte, und auch bei Verkehrsunfällen sind bei den Männern noch

teurere Kosten von ca. 40% auszumachen. Einzig bei den Verkehrsregelverletzungen besteht mit 11% auch hier nur ein geringer Unterschied.

Durchschnittskosten nach Sprache (CHF)



Durchschnittskosten nach Sprache und Rechtsgebiet (CHF)

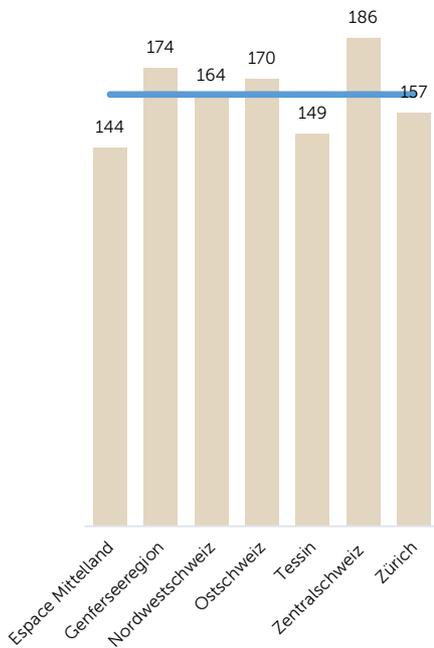


Bei der Analyse der Durchschnittskosten nach zur Anwendung gelangter Landessprache gibt es insgesamt keine ausgeprägten Unterschiede, sie bewegen sich in einer Bandbreite von rund 5%.

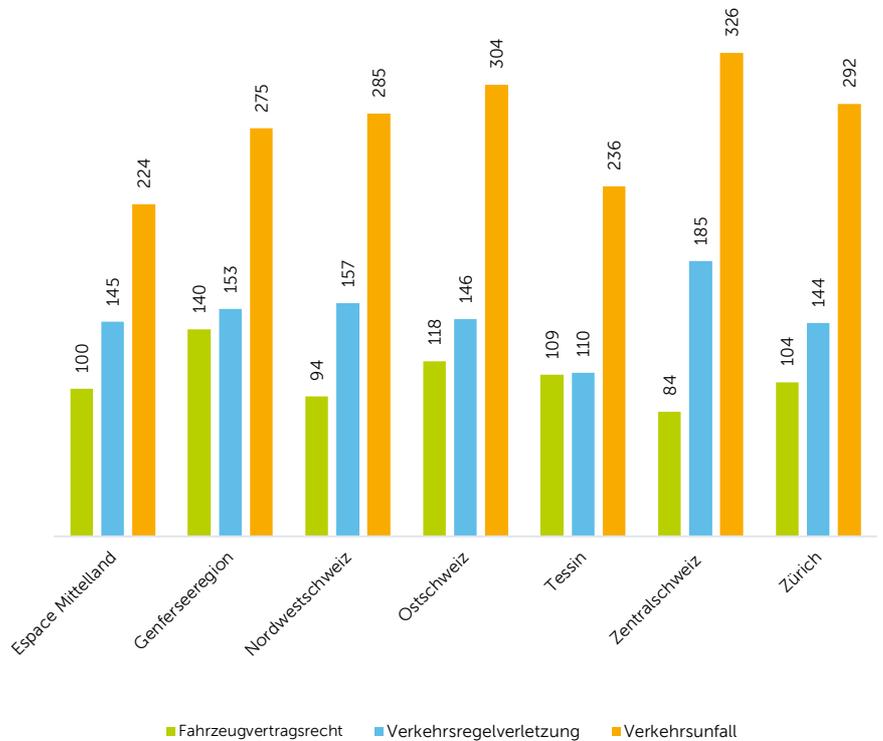
Bei den einzelnen Kategorien fällt auf, dass im Fahrzeugvertragsrecht die italienischsprachigen Haushalte gegenüber den deutschsprachigen Haushalten durchschnittlich beinahe doppelt so teure Streitigkeiten aufweisen, während dem Streitigkeiten infolge von Verkehrsunfällen bei den französischsprachigen Haushalten gegenüber den italienischsprachigen Haushalten im Durchschnitt rund 15% teurer sind. Dafür sind die deutschsprachigen Haushalte Spitzenreiter bei den Verkehrsregelverletzungen - hier sind Kosten im Vergleich zu den französisch- und den italienischsprachigen Haushalten um 15% bzw. 25% höher.

Durchschnittliche Dauer

Durchschnittliche Dauer nach Region (in Tagen)



Durchschnittliche Dauer nach Region und Rechtsgebiet (in Tagen)

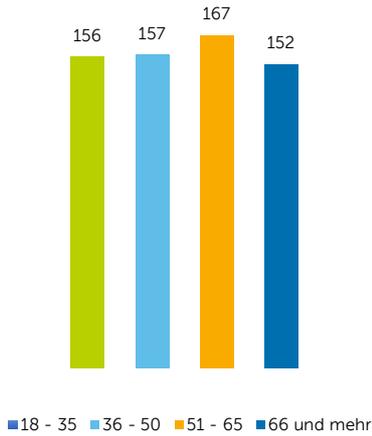


Bei der durchschnittlichen Dauer der Bearbeitung der Rechtsfälle ist die Zentralschweiz Spitzenreiter, sie dauern dort mit 186 Tagen im Schnitt rund 30% länger, als jene im Espace Mittelland.

Wenig erstaunlich ist, dass vor allem die Rechtsfälle infolge eines Verkehrsunfalls die längsten Durchlaufzeiten aufweisen: in der Zentralschweiz dauern sie mit 326 Tagen durchschnittlich beinahe ein Jahr lang, was beinahe die Hälfte länger ist als im Espace Mittelland mit durchschnittlich 224

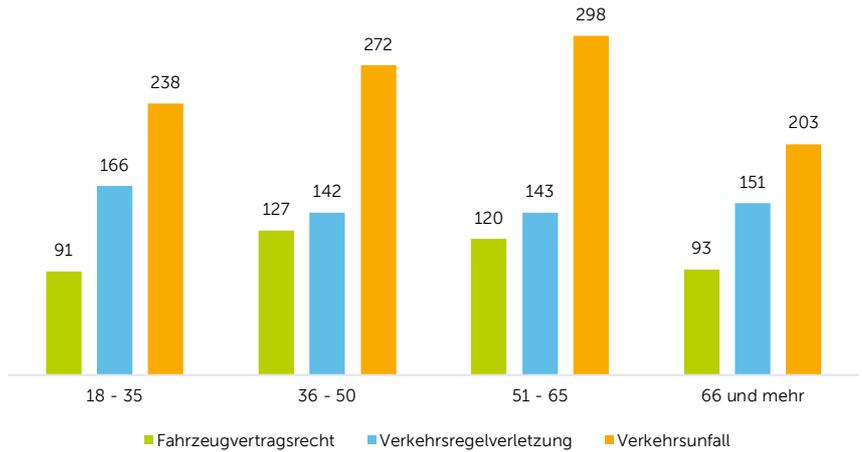
Tagen. Interessant ist, dass die Zentralschweiz auch bei den Streitigkeiten infolge Verkehrsregelverletzungen Spitzenreiter ist, dagegen bei den Streitigkeiten rund um den Erwerb und die Reparatur von Fahrzeugen die tiefsten Durchlaufzeiten zu verzeichnen hat.

Durchschnittliche Dauer nach Altersgruppe (in Tagen)



Hier gibt es kaum Auffälligkeiten, alle Altersgruppen haben Abweichungen vom Durchschnitt von weniger als 5%.

Durchschnittliche Dauer nach Altersgruppe und Rechtsgebiet (in Tagen)



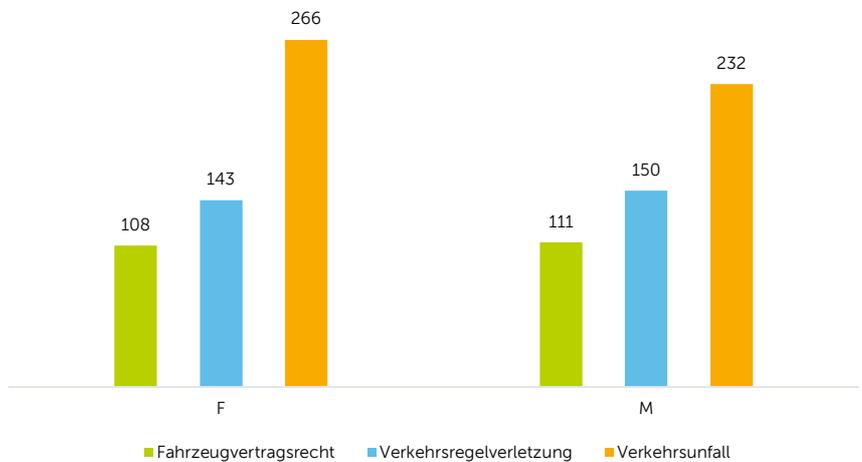
Bei den einzelnen Kategorien fällt dagegen auf, dass die Streitigkeiten infolge von Verkehrsunfällen bei der Altersgruppe der 51 – 65jährigen gegenüber der ältesten Altersgruppe (66 und mehr) fast die Hälfte länger dauern.

Durchschnittliche Dauer nach Geschlecht (in Tagen)



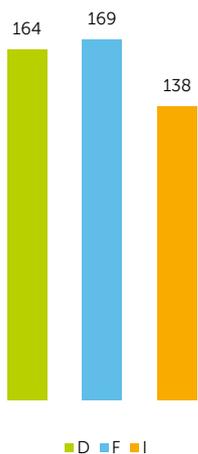
Sind Streitigkeiten bei Männern durchschnittlich teuer, dauert ein Rechtsstreit bei Frauen dafür im Durchschnitt länger – und dies um rund 10%.

Durchschnittliche Dauer nach Geschlecht und Rechtsgebiet (in Tagen)

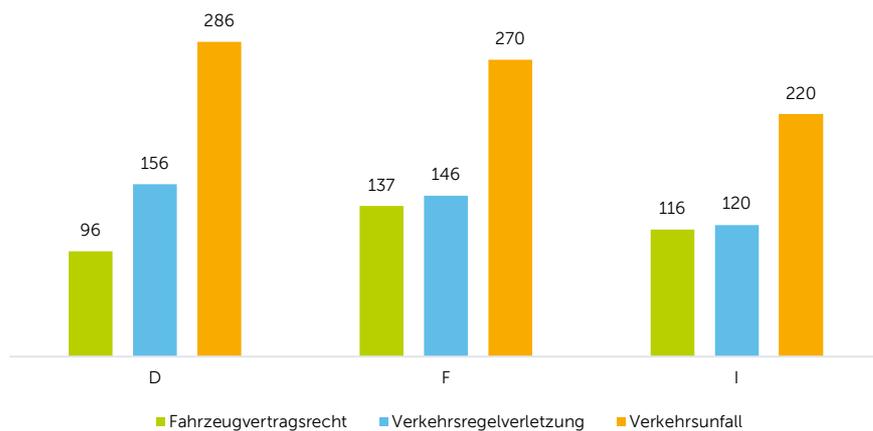


Die Detailanalyse zeigt, dass bei Streitigkeiten rund um das Fahrzeug sowie infolge von Verkehrsregelverletzungen kaum Unterschiede erkennbar sind, dagegen dauern Streitigkeiten infolge von Verkehrsunfällen bei Frauen im Durchschnitt rund einen Monat länger – in relativen Zahlen liegen diese knapp 15% höher.

Durchschnittliche Dauer nach Sprache (in Tagen)



Durchschnittliche Dauer nach Sprache und Rechtsgebiet (in Tagen)



Bei den deutsch- und französischsprachigen Haushalten ist bezüglich der Dauer der Rechtsstreite kaum ein Unterschied auszumachen, dagegen liegen diese gegenüber den italienischsprachigen Haushalten um rund 20% höher.

Am deutlichsten ist der Unterschied bei den Verkehrsunfällen: hier beträgt der Unterschied zwischen italienisch- und deutschsprachigen Haushalten rund 30%.