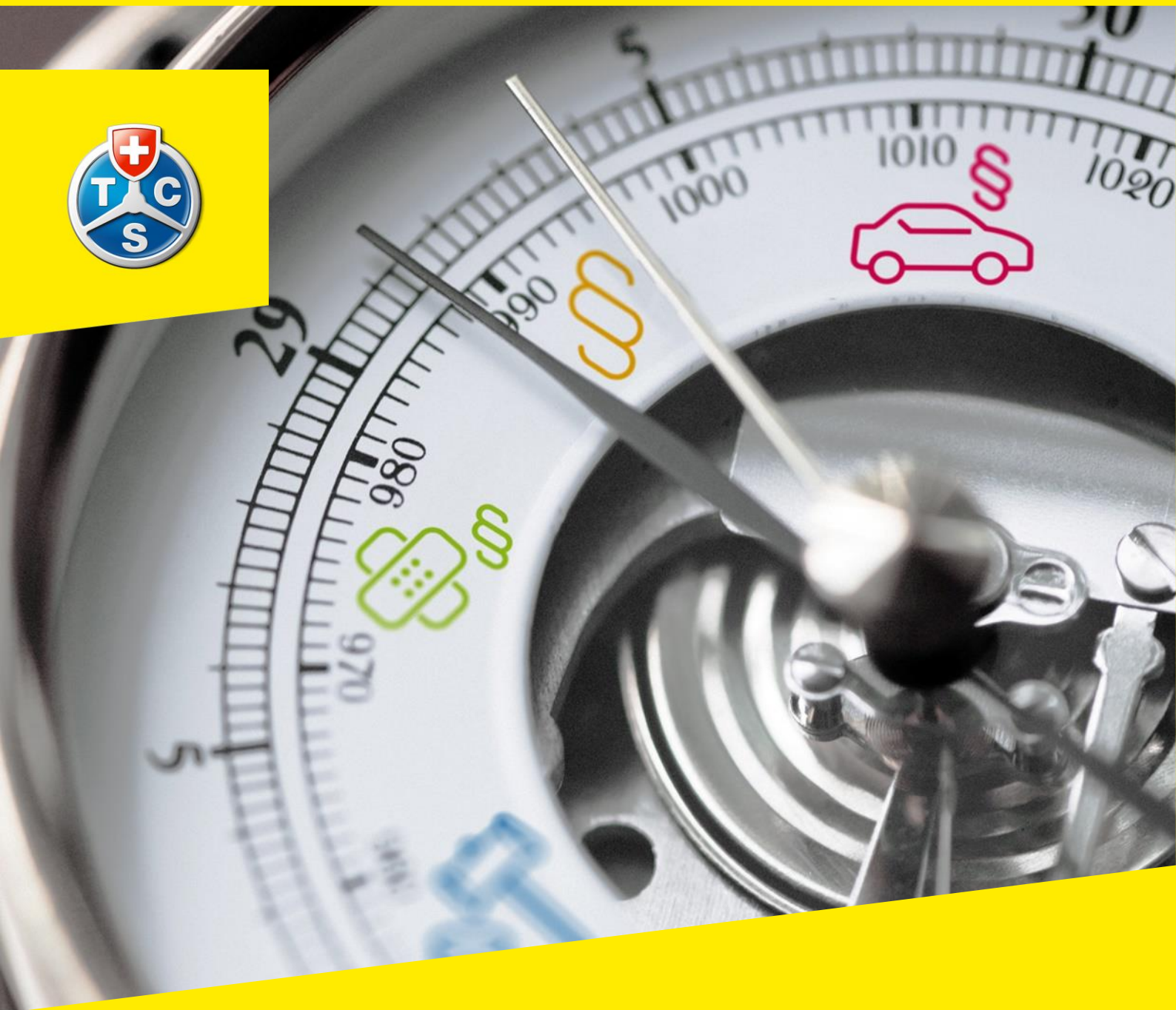


TCS-Streitbarometer 2020

Streitverhalten in der Schweiz rund um die Mobilität, Arbeit, Konsum, Miete sowie Wohneigentum



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

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>).

Daten 2019

Die Auswertungen basieren auf unserem Kundenportfolio im

- Verkehrsrechtsschutz mit rund 256'000 Policen;
- Privatrechtsschutz mit rund 152'000 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 47'000 Policen) sowie das gesamte Kundenportfolio im Gebäuderechtsschutz (rund 28'000 Policen) abgestellt.

Daten 2020

Die Auswertungen basieren auf unserem Kundenportfolio im

- Verkehrsrechtsschutz mit rund 255'000 Policen;
- Privatrechtsschutz mit rund 151'000 Policen;
- Gebäuderechtsschutz mit rund 30'000 Policen

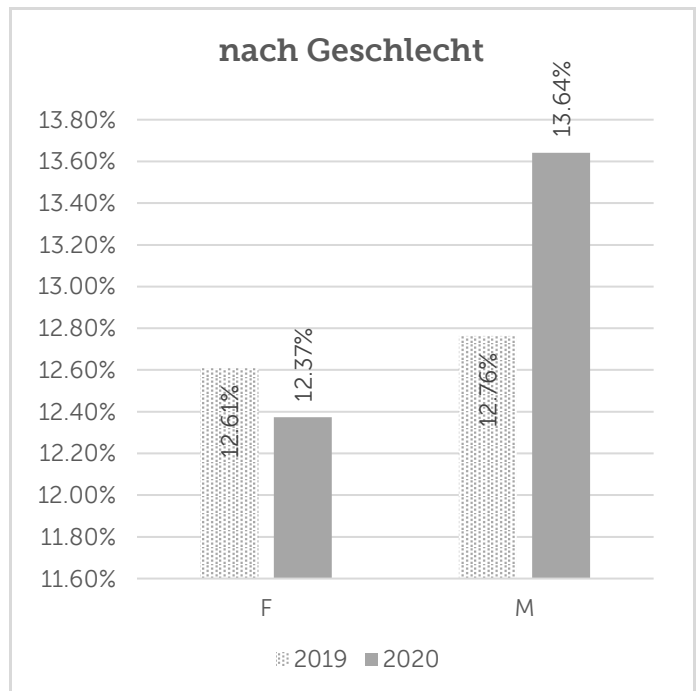
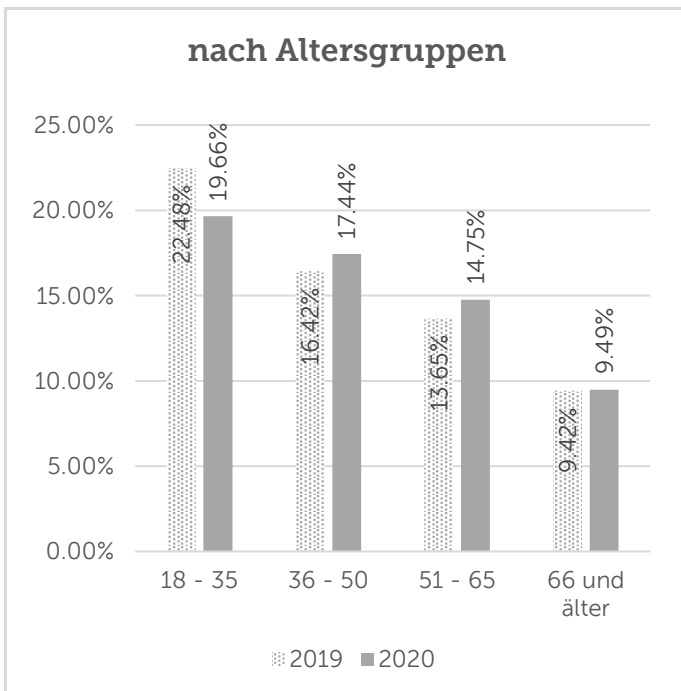
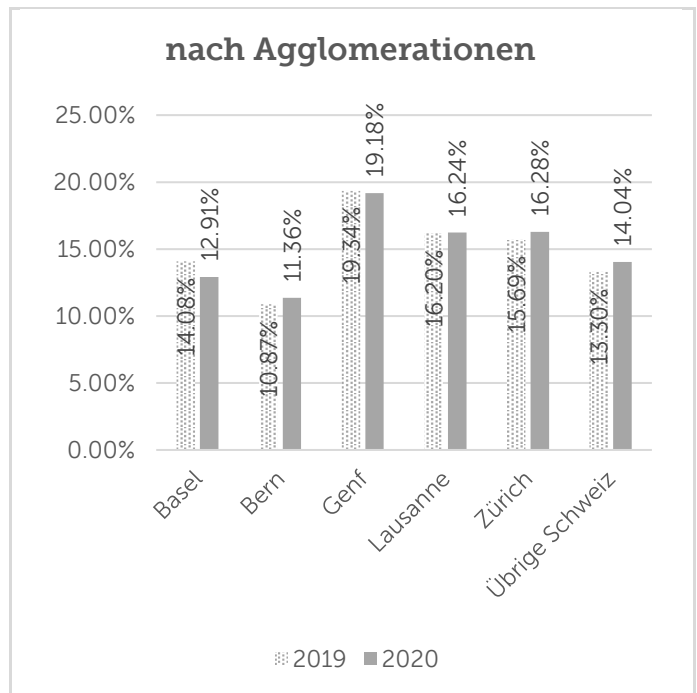
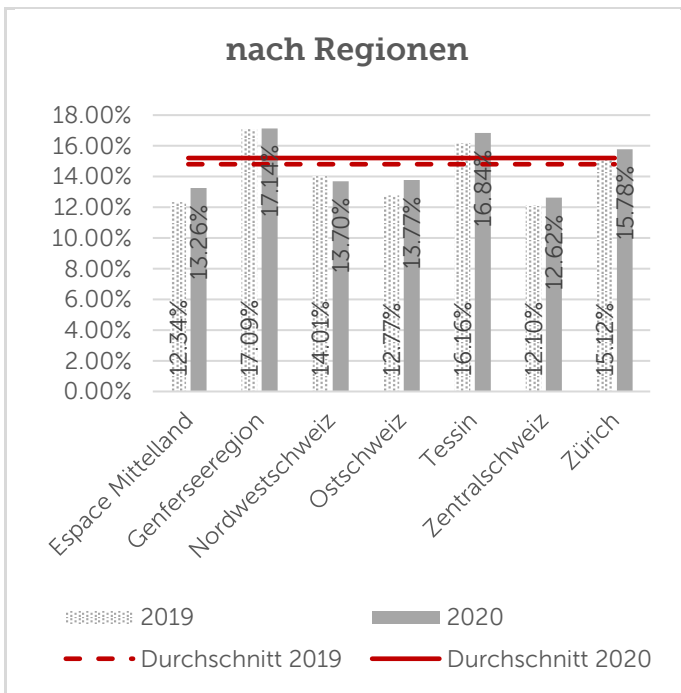
und beziehen sich auf Rechtsfälle, die im Jahr 2020 eröffnet (bezüglich Frequenz) bzw. abgeschlossen (bezüglich Kosten und Dauer) wurden.

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 88'000 Policen) und Privatrechtsschutz (rund 47'000 Policen) sowie das gesamte Kundenportfolio im Gebäuderechtsschutz (rund 30'000 Policen) abgestellt.

Kapitel 1 - Streitverhalten insgesamt

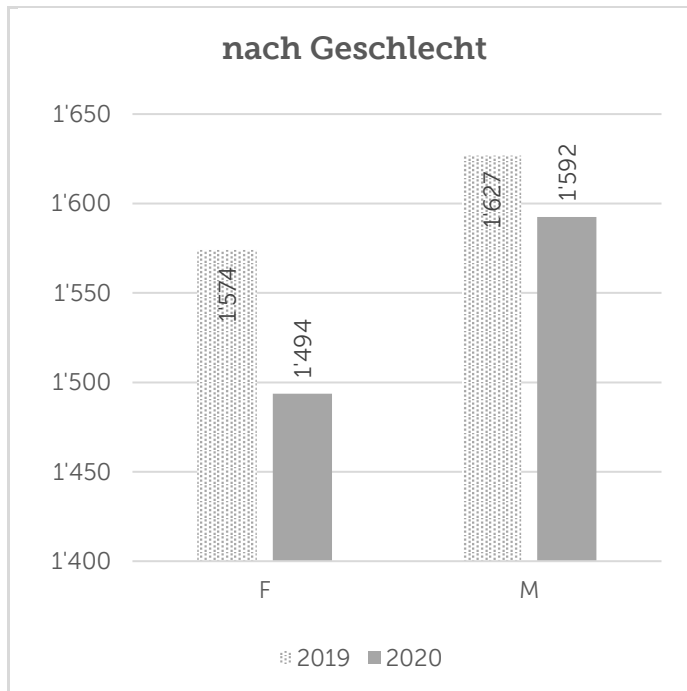
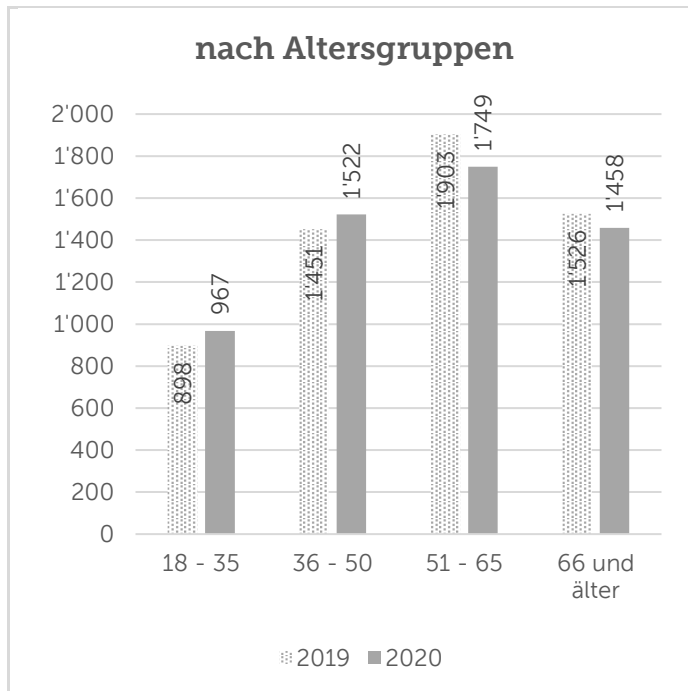
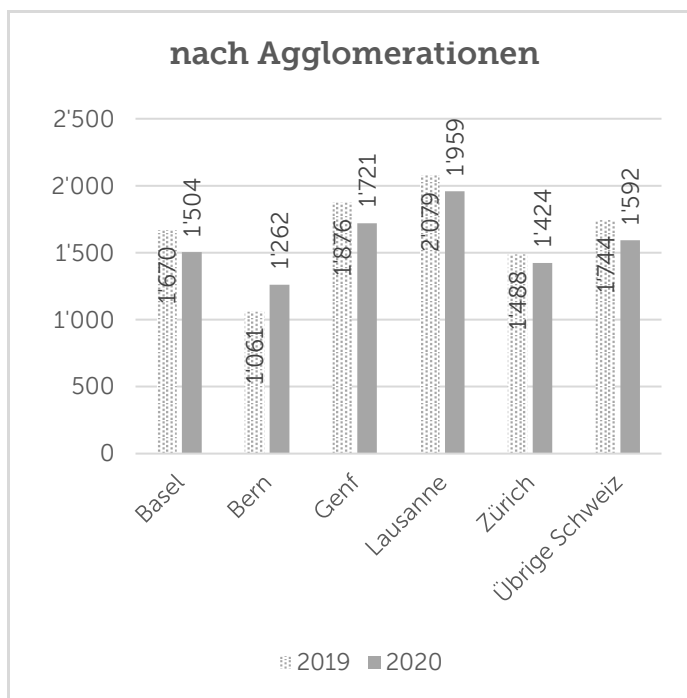
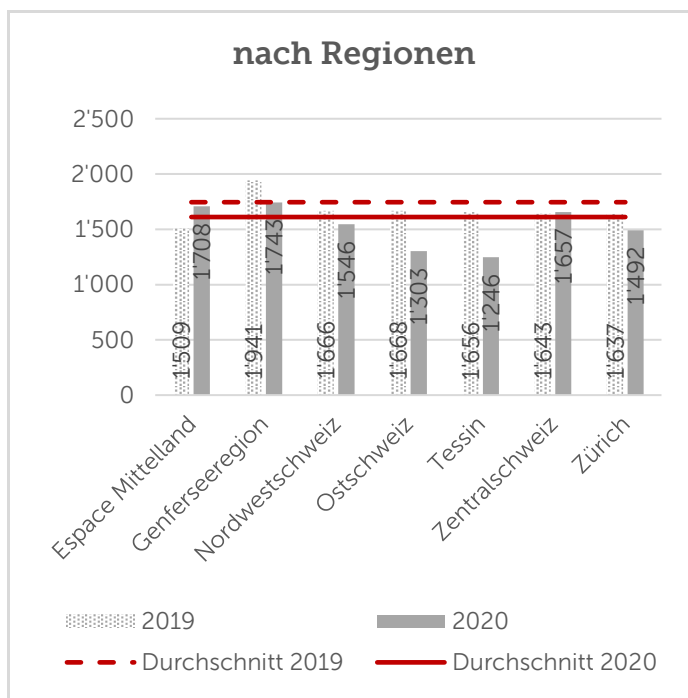
Frequenz in %



Gegenüber 2019 ist die Streitfrequenz insgesamt um knapp 3% angestiegen. Spitzenreiter bleibt die Genferseeregion, allerdings gegenüber Vorjahr praktisch unverändert. Das Tessin bleibt unverändert zweiter, es hat sich der Spitze allerdings deutlich genähert. Unverändert geblieben ist auch die Region mit der tiefsten Streitfrequenz, die Zentralschweiz. Unter den Agglomerationen gab es wenig Bewegung, nach wie vor wird in Genf deutlich mehr gestritten als in Bern, allerdings etwas weniger als im Vorjahr. War in Genf jeder fünfte Haushalt im vergangenen Jahr von einem

Rechtsstreit betroffen, war es in Bern nur jeder neunte Haushalt. Auch bei den Altersgruppen heisst es nach wie vor "je jünger, desto häufiger". Allerdings haben sich die beiden Altersgruppen 18-35 und 36-50 stark angenähert, erstere infolge Reduktion und zweitere infolge Zunahme. Nachdem 2019 Frauen und Männer noch im gleichen Ausmass gestritten hatten, ist dieser Wert im vergangenen Jahr auseinander gedriftet. So haben Männer 2020 etwa 10% häufiger gestritten als Frauen.

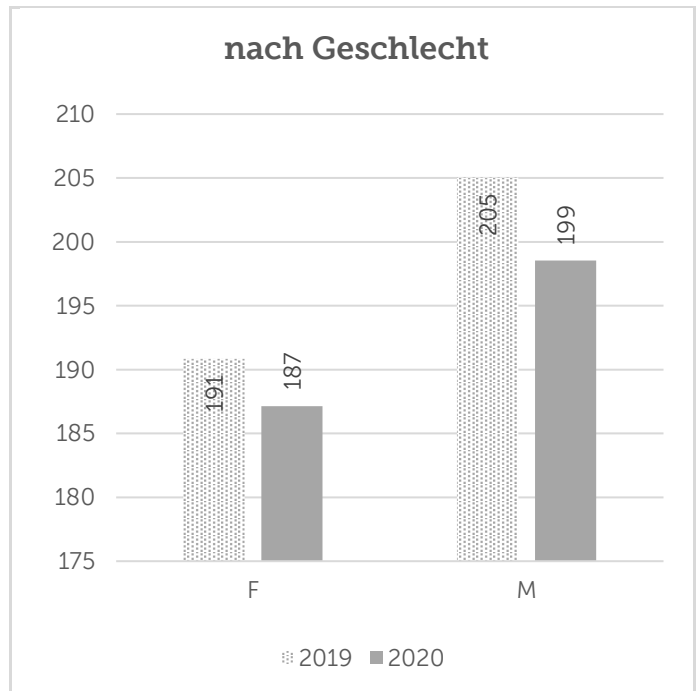
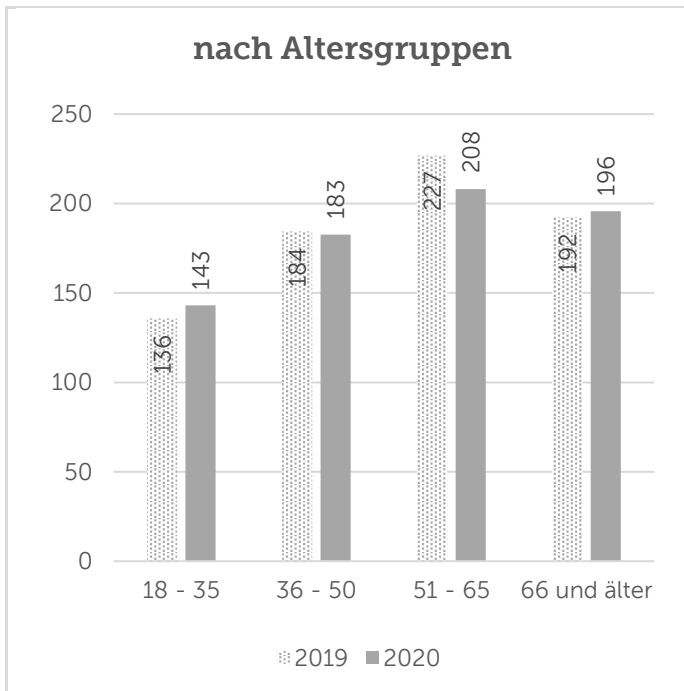
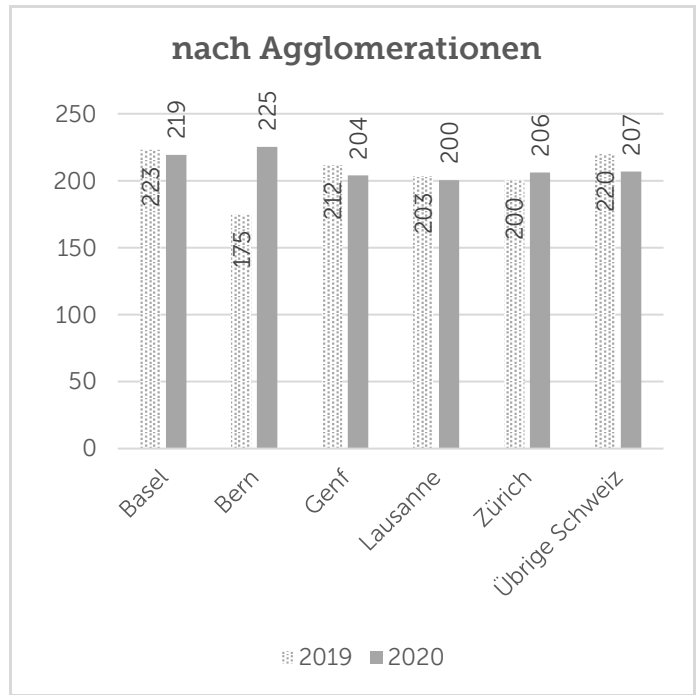
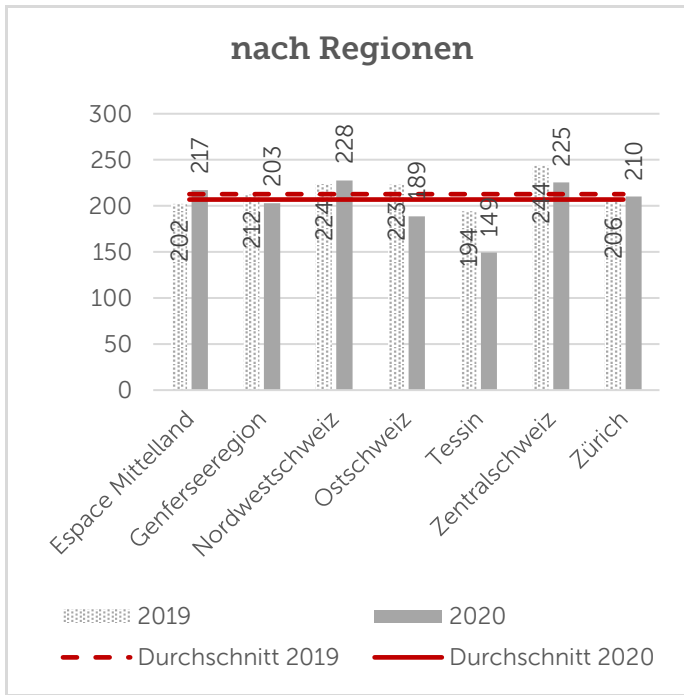
Durchschnittliche Kosten in CHF



Bei den Kosten ist eine doch deutliche Senkung von rund 8% festzustellen. Die Genferseeregion bleibt weiterhin die teuerste Region, die günstigste Region ist neu das Tessin, welche damit den Espace Mittelland abgelöst hat. Im Durchschnitt waren Rechtsstreitigkeiten in der Genfersee-region knapp 30% teurer als im Tessin. Innerhalb der Agglomerationen gab es nur wenig Veränderungen. So bleibt die Reihenfolge gleich wie im Vorjahr, auch wenn sich die Werte angenähert haben. War 2019 ein Rechtsstreit in Lausanne fast doppelt so teuer wie in Bern, beträgt dieser

Wert im vergangenen Jahr noch rund 55%. Auch bei den Altersgruppen gab es keine Veränderung in der Reihenfolge, jedoch eine Annäherung, vor allem bei den beiden teuersten Altersgruppen, den 51-65- und 36-50-Jährigen. Betrug dort 2019 der Unterschied noch 30%, waren es 2020 nur noch 15%. Auch bei der Auswertung nach Geschlechtern gab es nur wenig Bewegung. Sowohl bei Frauen als auch bei Männern waren Rechtsstreite im vergangenen Jahr leicht günstiger als im Vorjahr. Dabei waren Frauen im Schnitt knapp 7% günstiger als Männer.

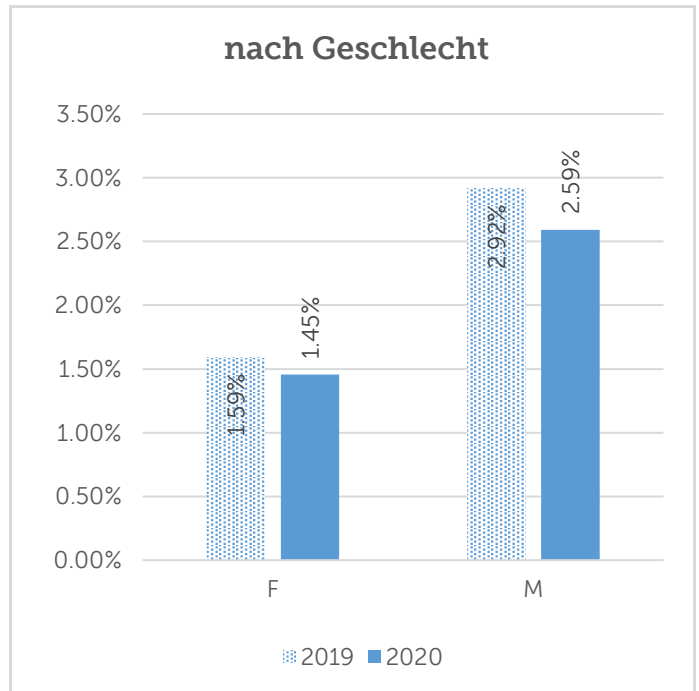
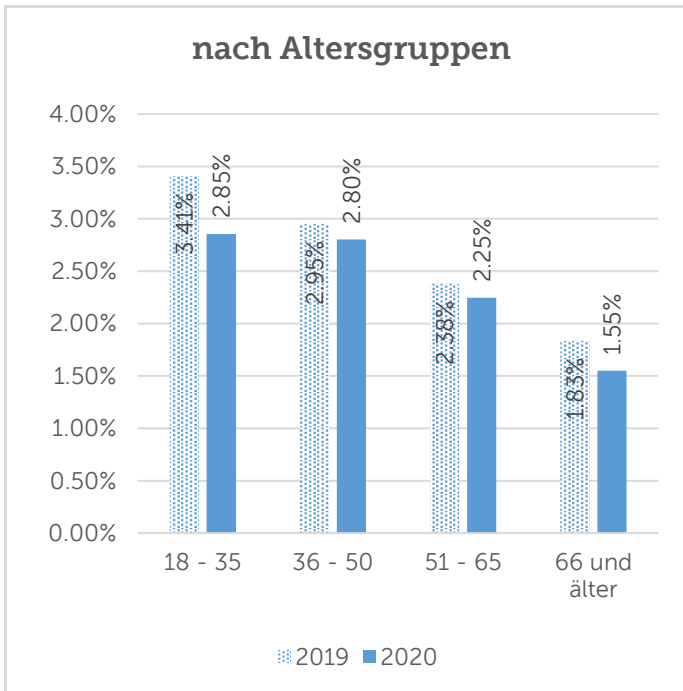
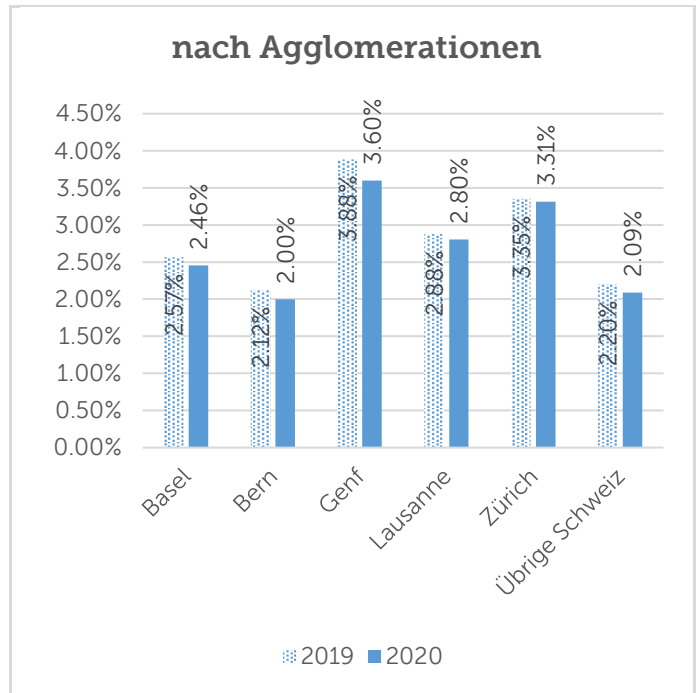
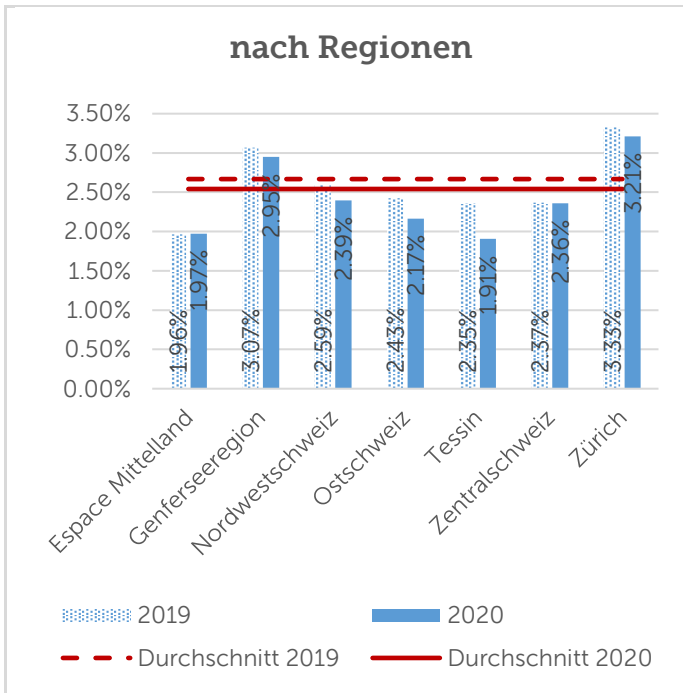
Durchschnittliche Dauer in Tagen



Bei der durchschnittlichen Dauer der Rechtsstreitigkeiten hat sich gesamtschweizerisch wenig verändert: dauerten solche 2019 noch 213 Tage, waren es ein Jahr später noch 207 Tage. Der bisherige Spitzenreiter, die Zentralschweiz, wurde von der Nordwestschweiz abgelöst, wobei der Unterschied zwischen den beiden nur gerade 1% Prozent beträgt. Die Region mit der kürzesten Dauer ist weiterhin das Tessin. Mit beinahe 25% hat sich dieser Wert sehr deutlich reduziert. Vergleicht man das Tessin mit der Zentralschweiz dauerten dort Rechtsstreite über 50% länger. Innerhalb der

Agglomerationen hat sich eine deutliche Nivellierung ergeben, zwischen den beiden Extremen liegen keine 10% Unterschied. Signifikant war jedoch die Entwicklung beim neuen Spitzenreiter Bern, wo der Wert von 2020 um beinahe 30% höher liegt als 2019. Bei der Betrachtung nach Altersgruppen hat sich die Reihenfolge nicht verändert, jedoch erfolgte auch hier eine Nivellierung. Nach wie vor dauern Streitigkeiten der jüngsten Generation (18-35) deutlich weniger lang als jene anderer Generationen.

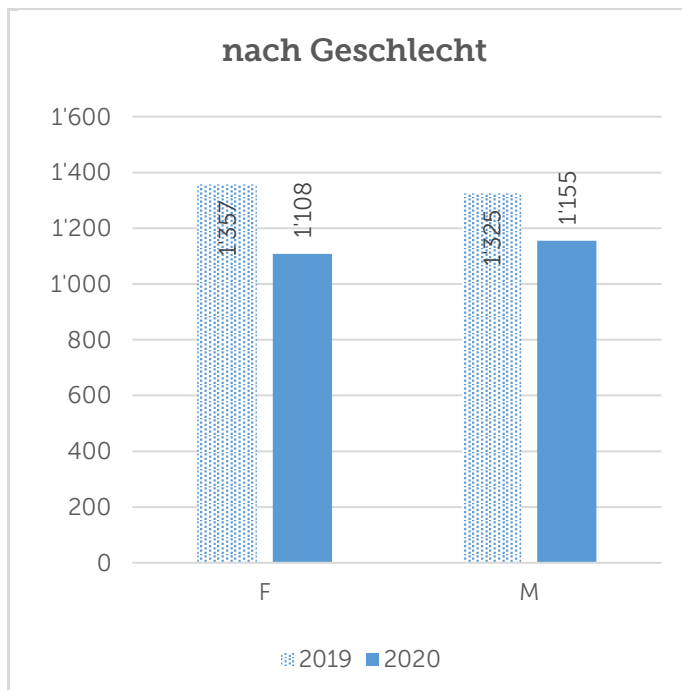
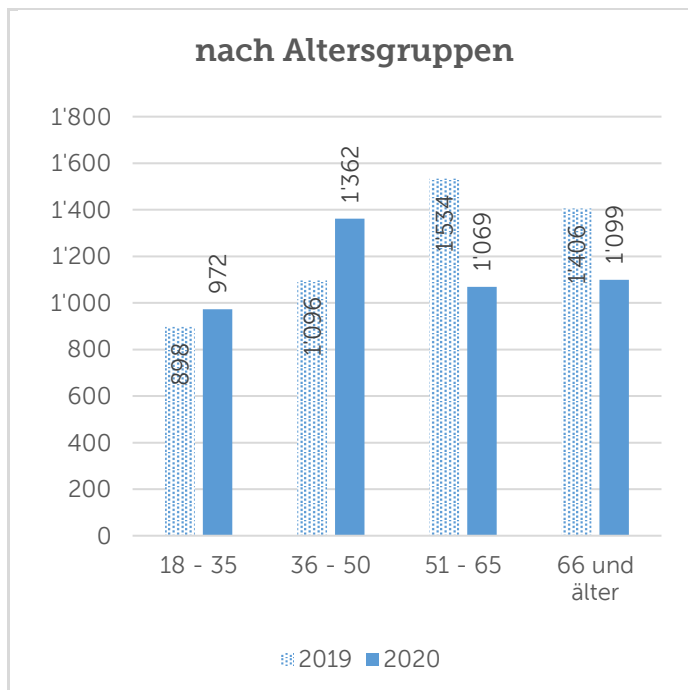
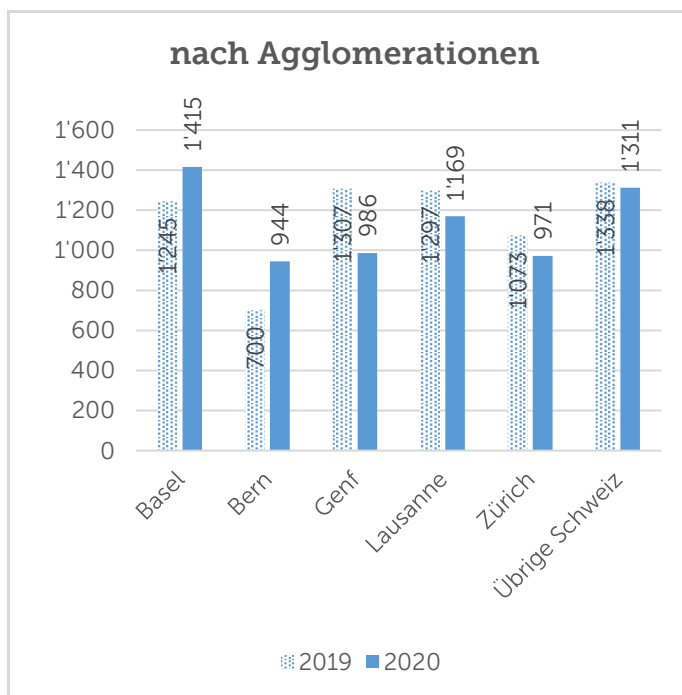
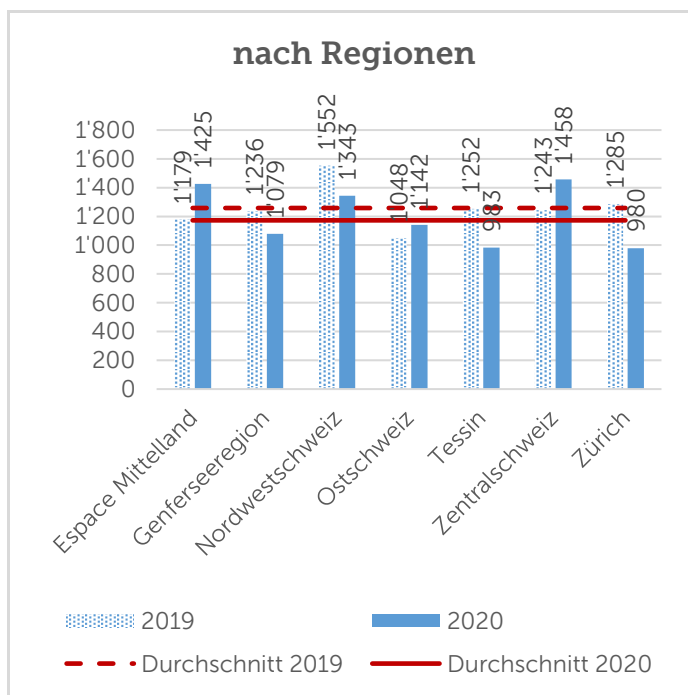
Frequenz in %



Insgesamt ist die Streitfrequenz in der Mobilität um 5% gesunken. Nach wie vor bleiben die Regionen Zürich und Genfersee Spitzenreiter. Die tiefste Streitfrequenz weist neu das Tessin aus, welches den Espace Mittelland abgelöst hat. Auch bei den Agglomerationen hat sich wenig verändert. Die Frequenzen sind auch dort überall leicht gesunken, Genf bleibt vor Zürich an der Spitze. Die tiefste Streitfrequenz weist die Agglomeration Bern auf, dort ist sie sogar leicht tiefer als in der übrigen Schweiz, also ausserhalb der fünf ausgeschiedenen Agglomerationen. Bei der Betrachtung nach Altersgruppen bleibt die Regel "je jünger, desto

häufiger" weiterhin gültig, allerdings ist der Wert der 18-35-Jährigen deutlich gesunken und liegt nur noch knapp über demjenigen der Altersgruppe 36-50. Der Abstand zur Altersgruppe 66 und älter ist weiterhin sehr deutlich, diese hatte gegenüber den 18-50-Jährigen beinahe nur halb so viele Streitfälle rund um die Mobilität. Bei den Geschlechtern ist weiterhin augenfällig, dass Männer deutlich mehr Streitfälle hatten als Frauen, das Verhältnis betrug etwa 9 zu 5.

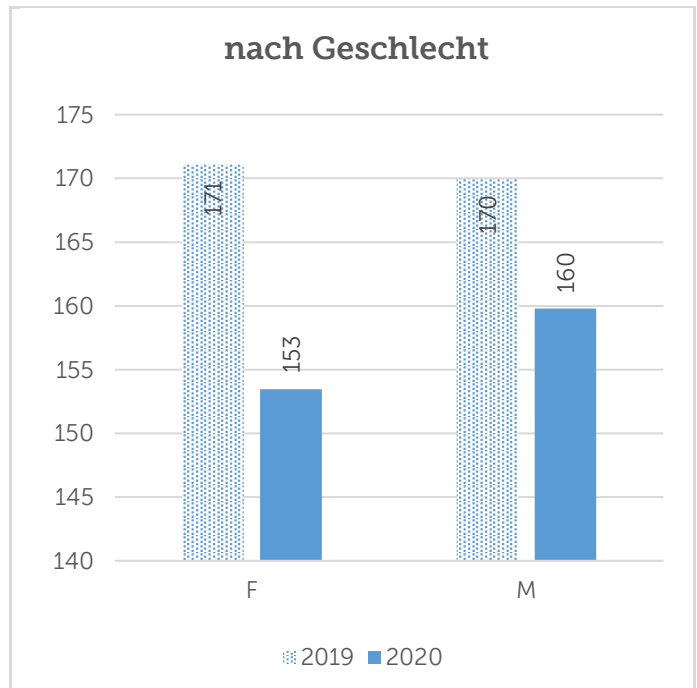
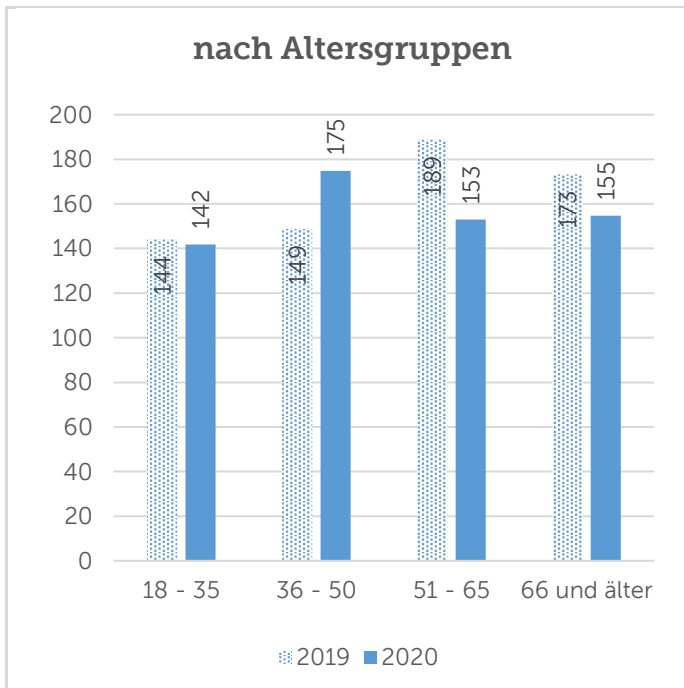
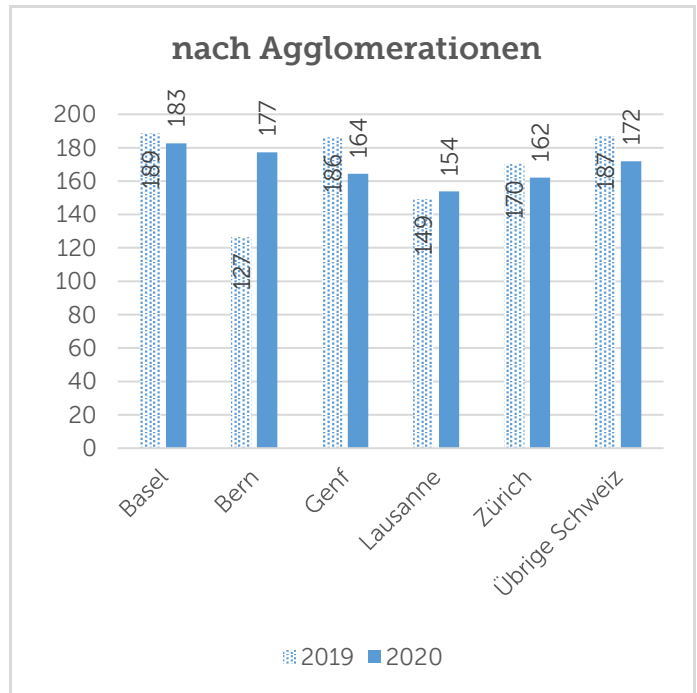
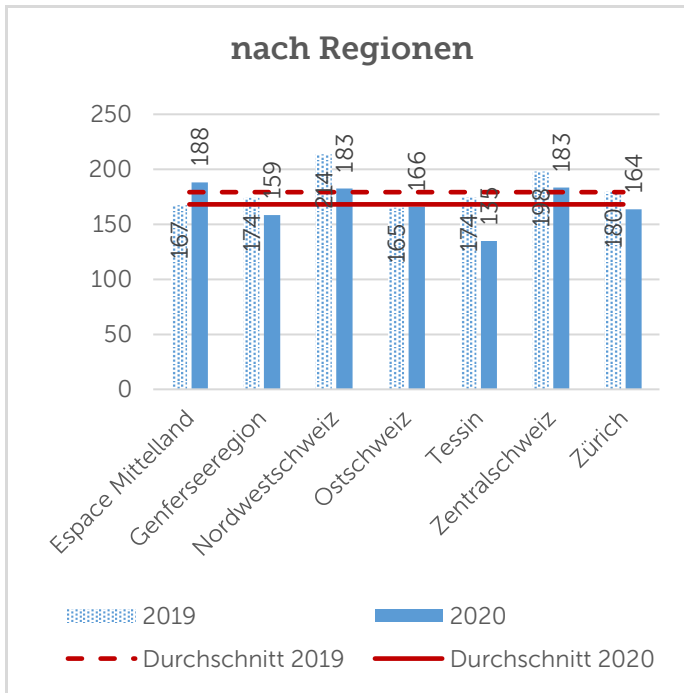
Durchschnittliche Kosten in CHF



Auch die Durchschnittskosten bei Streitigkeiten rund um die Mobilität sind im vergangenen Jahr gesunken, insgesamt um knapp 7%. Innerhalb der Regionen gab es dagegen einige Schwankungen. So verzeichneten die Nordwestschweiz, die Genferseeregion, das Tessin und Zürich zum Teil deutliche Senkungen, während dem die Werte in den anderen Regionen zum Teil deutlich gestiegen sind. Neu ist die Zentralschweiz an der Spitze, dicht gefolgt vom Espace Mittelland. Am tiefsten lag im vergangenen Jahr die Region Zürich. Nach Agglomerationen betrachtet ist Bern weiterhin

am günstigsten. Neu steht Basel an der Spitze, dort waren Streitigkeiten um knapp 50% teurer. Bei den Altersgruppen haben die 36-50-Jährigen die beiden Altersgruppen 51-65 und 66 und älter überholt. Während bei den Letzteren eine signifikante Senkung der Kosten bis - 30% festzustellen ist, sind diese bei den 36-50-Jährigen um knappe 25% angestiegen. Während im Vorjahr die Frauen im Durchschnitt noch minim teurer waren, sind es nun die Männer. Die Unterschiede bewegen sich jedoch im tiefen einstelligen Prozentbereich und sind daher wenig aussagekräftig.

Durchschnittliche Dauer in Tagen

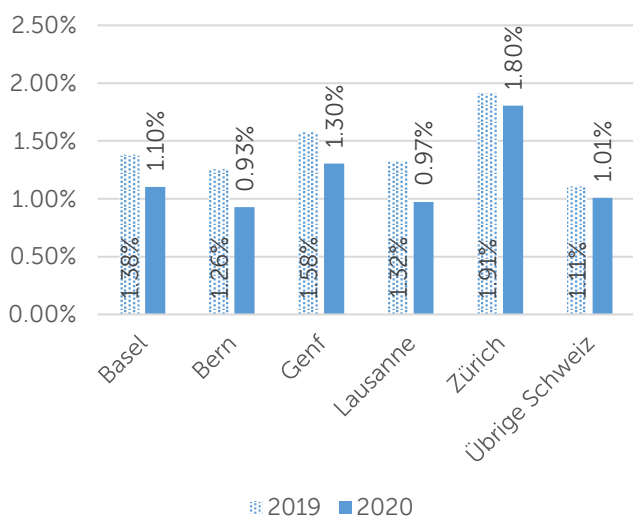


Bei der durchschnittlichen Dauer der Rechtsfälle ist insgesamt eine leichte Senkung von rund 6% festzustellen. In der Sicht nach Regionen ist infolge einer Zunahme um 13% nun der Espace Mittelland die Region, in welcher Rechtsfälle am längsten dauerten. Dagegen war bei den bisherigen Spitzenreitern, der Nordwestschweiz und der Zentralschweiz, eine deutliche Senkung von bis zu 17% festzustellen, sie sind nun auf Platz 2 und 3. Die deutlichste Senkung gab es im Tessin (- 22%), das nun über die kürzeste Falldauer verfügt. Im Vergleich zum Tessin dauerten Rechtsfälle im Espace

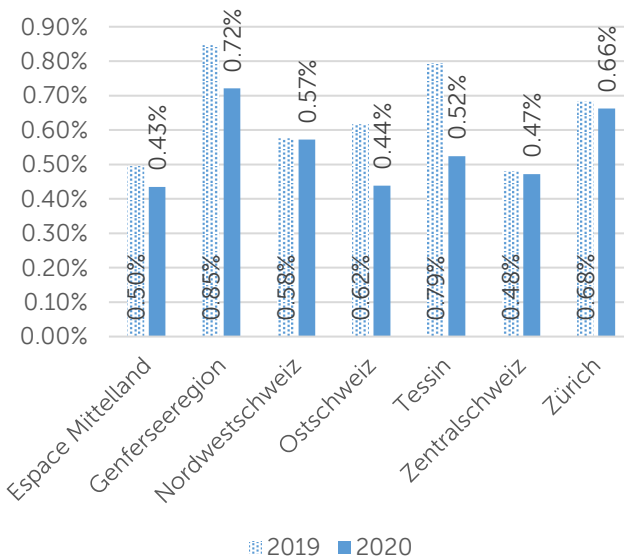
Mittelland knapp 40% länger. Auch bei den Agglomerationen hat Bern deutlich aufgeholt. Waren sie 2019 noch mit Abstand die schnellsten, war es im vergangenen Jahr nur Basel, wo Rechtsfälle länger dauerten. Bei der Betrachtung nach Altersgruppen gab es den gleichen Effekt wie bei den Kosten: die 36-50-Jährigen haben die beiden Altersgruppen 51-65 und 66 und älter überholt. Sowohl bei Frauen als auch bei Männern ist schliesslich die durchschnittliche Dauer der Rechtsstreite gesunken, bei Frauen noch etwas deutlicher.

Ausgewählte Highlights

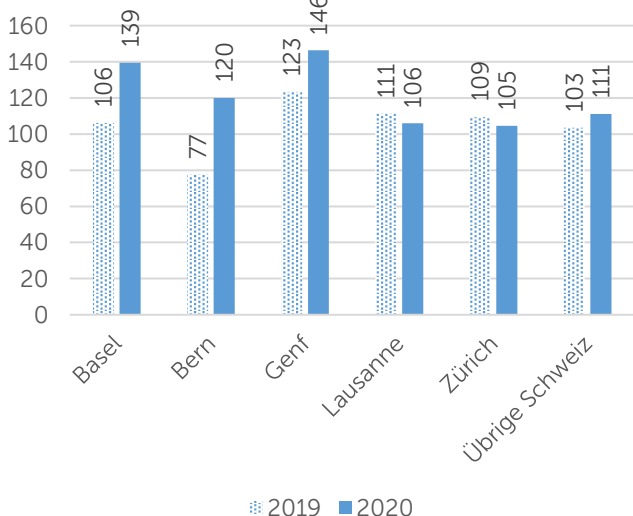
Verkehrsregelverletzung - Frequenz nach Agglomerationen



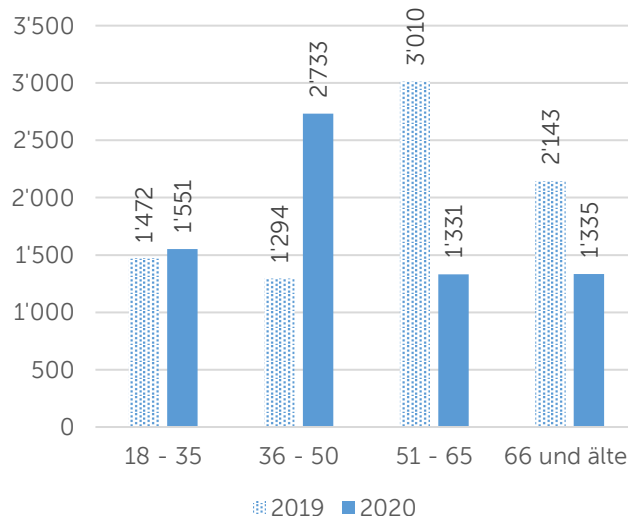
Verkehrsunfall - Frequenz nach Regionen



Fahrzeugsvertragsrecht - Durchschnittliche Dauer nach Agglomerationen



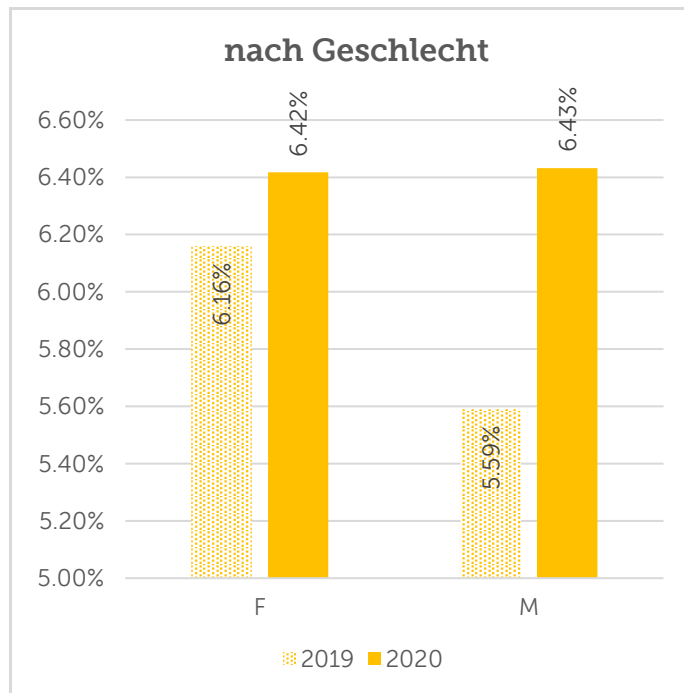
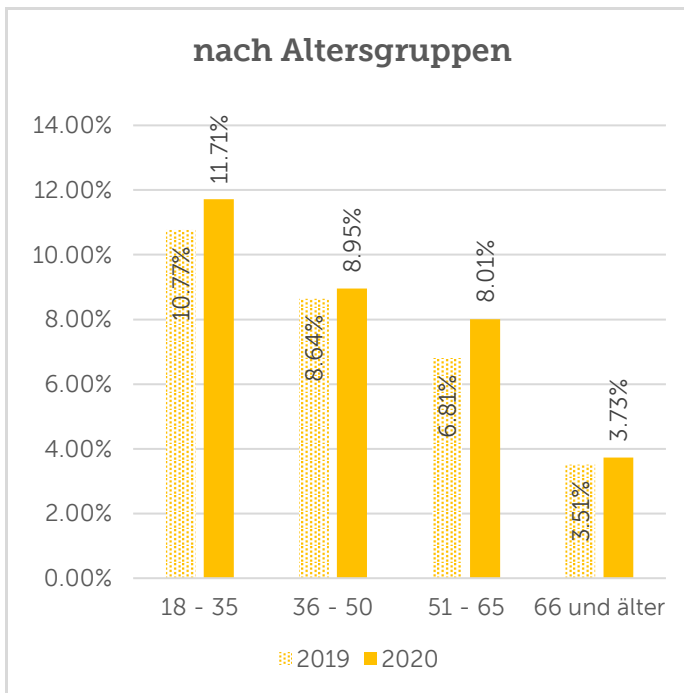
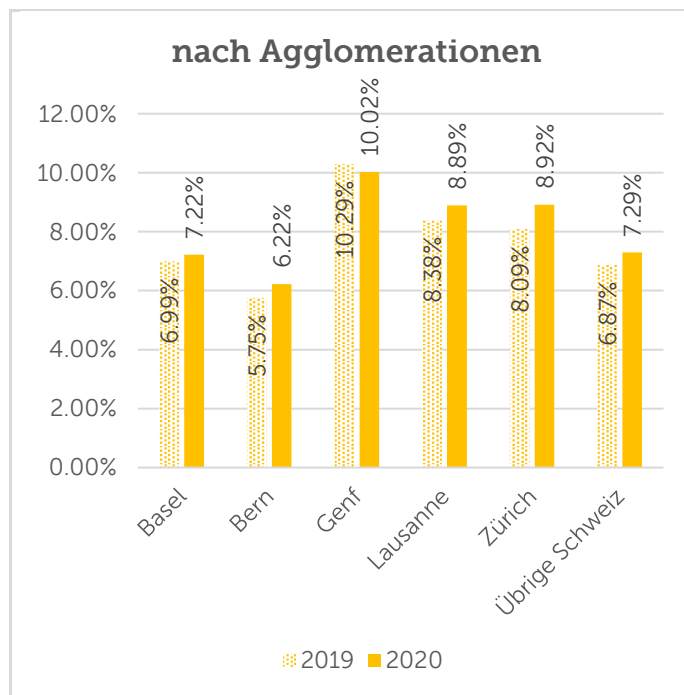
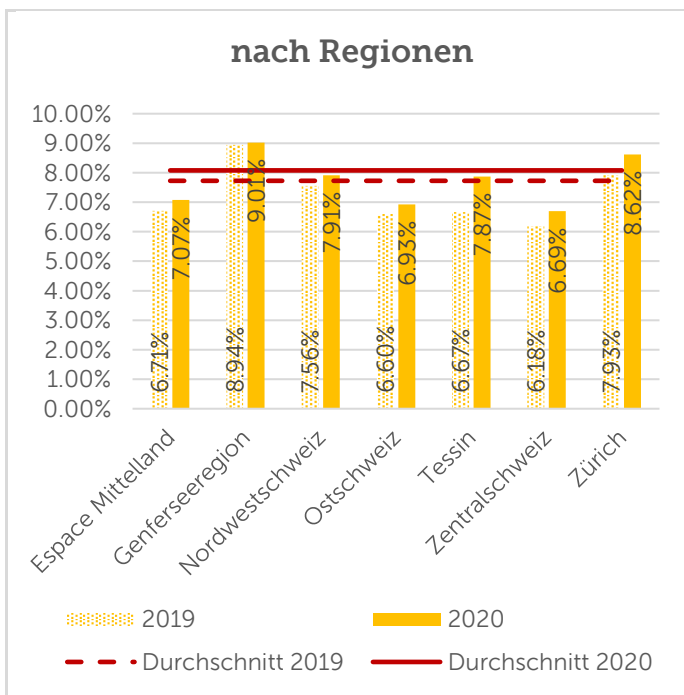
Verkehrsunfall - Durchschnittliche Kosten nach Altersgruppen



Die Streithäufigkeit bei den Kategorien Verkehrsregelverletzungen und Verkehrsunfall sind 2020 gegenüber Vorjahr in allen Agglomerationen bzw. Regionen gesunken, zum Teil deutlich. Dies dürfte auf die Covid-19-Krise zurückzuführen sein, wo infolge des Shutdowns insgesamt eine deutlich tiefere Mobilität zu verzeichnen war, was einen positiven Einfluss auf die Frequenz hatte. Beim Fahrzeugvertragsrecht ist in den Agglomerationen Basel, Bern und Genf ein deutlicher Anstieg der Streiddauer festzustellen, in Bern um über 50%. Schliesslich ist auch in diesem Jahr darauf hinzuweisen,

dass einzelne Ausreisser die Aussagen innerhalb von Unterkategorien relativieren können: So ist festzustellen, dass die durchschnittlichen Kosten bei Verkehrsunfällen gegenüber dem Vorjahr insgesamt um knapp 30% gesunken sind. Da es bei den 36-50-Jährigen jedoch einen besonders teuren Fall gab, wurde bei dieser Altersgruppe gegenüber dem Vorjahr der Durchschnittswert um mehr als verdoppelt, wogegen die Durchschnittswerte der beiden Altersgruppen 51-65 und 66 und älter stark gesunken sind, was wiederum mit einzelnen sehr teuren Fällen im 2019 zu begründen ist.

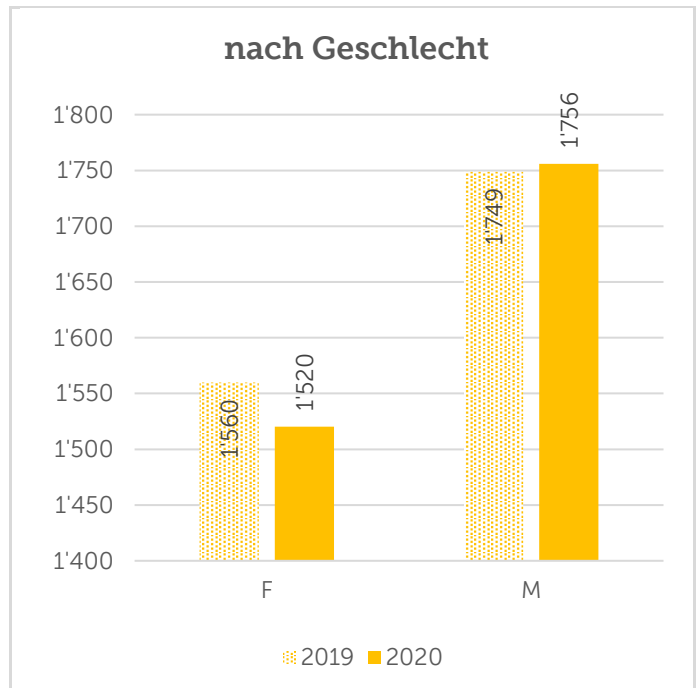
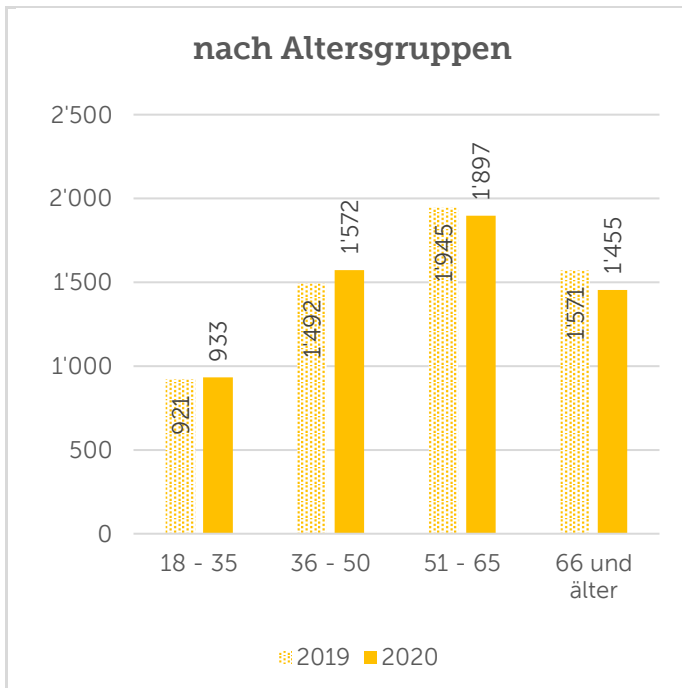
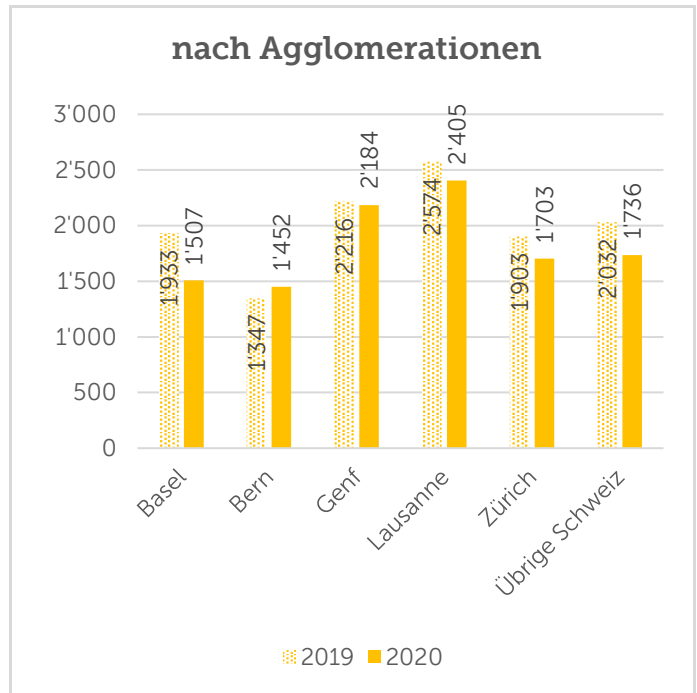
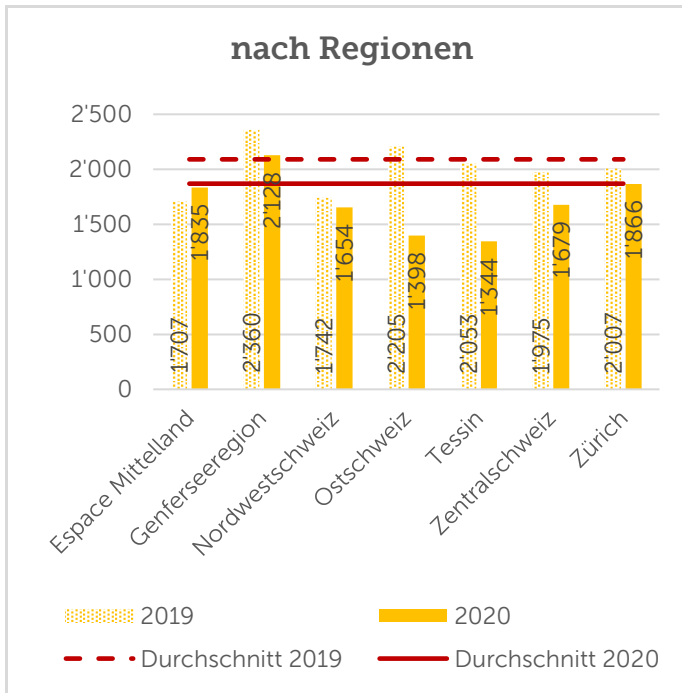
Frequenz in %



Anders als bei den Streitigkeiten rund um die Mobilität ist die Häufigkeit jener rund um Arbeit, Miete und Konsum im letzten Jahr angestiegen, dies in allen Regionen und insgesamt um knapp 5%. Spitzenreiter sind nach wie vor die Genferseeregion sowie die Region Zürich. In letzterer ist die Frequenz gegen 10% angestiegen. Die geringste Streitfrequenz verzeichnet wie im Vorjahr schon die Region Zentralschweiz. Verglichen mit dieser Region wird in der Genferseeregion um 35% häufiger gestritten. Nach Agglomerationen betrachtet hat sich gegenüber dem Vorjahr wenig

verändert. Genf bleibt trotz leichter Senkung Spitzenreiter, Bern ist zwar leicht gestiegen, verfügt aber weiterhin über die tiefste Streitfrequenz. In 10 von 100 Haushalten gab es im vergangenen Jahr in Genf einen Rechtsstreit rund um Arbeit, Konsum und Miete, derweil es in Bern 6 von 100 Haushalten betraf. Bezüglich Altersgruppen gilt weiterhin "je jünger, desto häufiger", bei den Geschlechtern hat sich dagegen ein Gleichstand eingestellt.

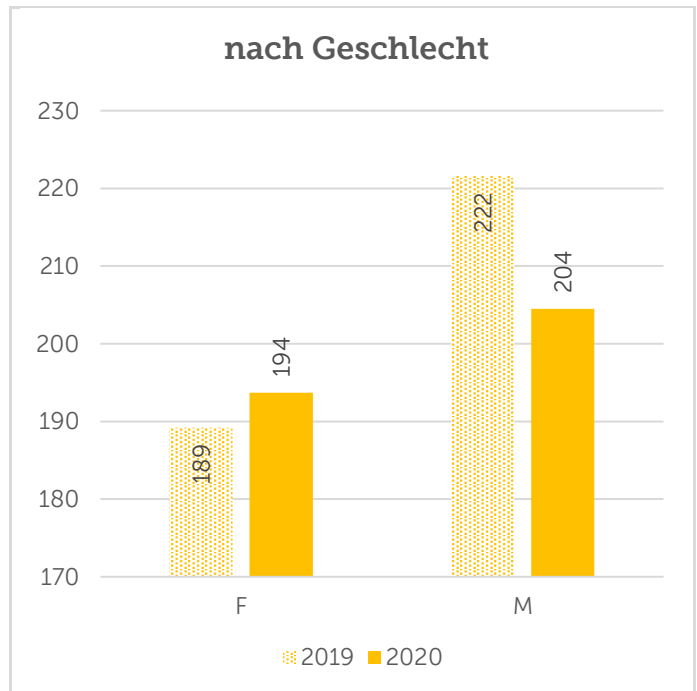
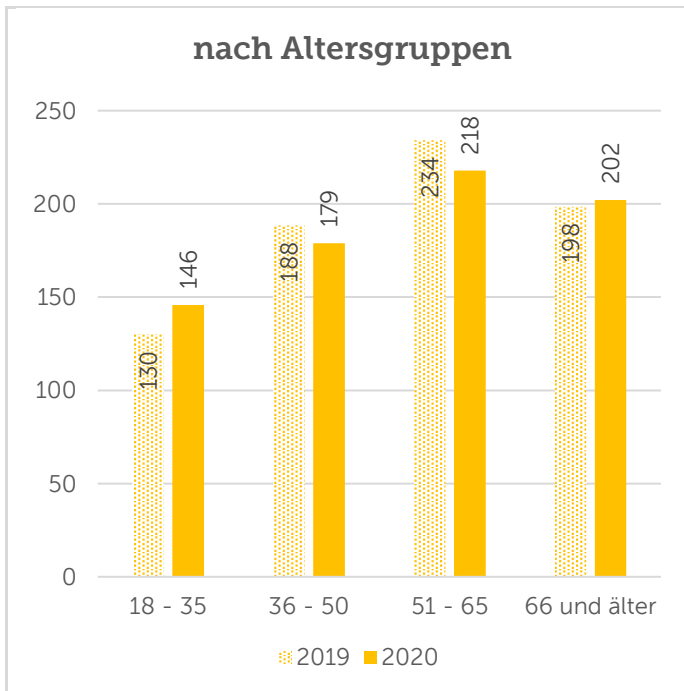
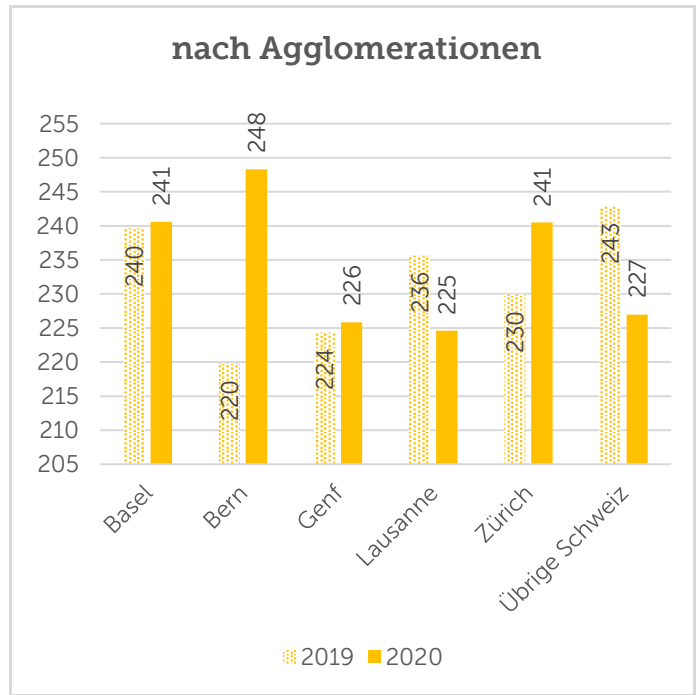
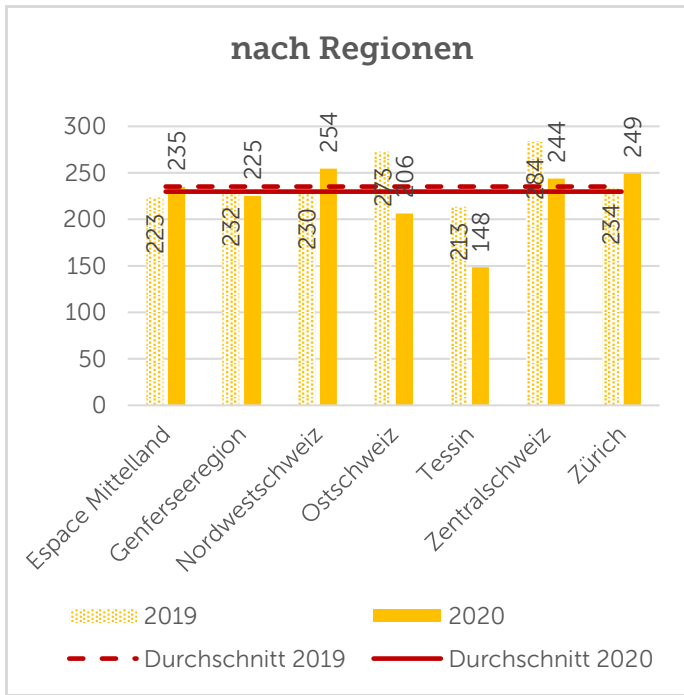
Durchschnittliche Kosten in CHF



Die Durchschnittskosten sind im vergangenen Jahr um über 10% und damit deutlich gesunken. Mit Ausnahme des Espace Mittelland, wo die Kosten um 7% gestiegen sind, hatten alle Regionen - teils starke - Senkungen zu verzeichnen, am stärksten in der Ostschweiz und im Tessin, wo die Durchschnittskosten um rund 35% gesunken sind. Bei der Optik der Agglomerationen bleiben Lausanne und Genf die teuersten Pflaster und Bern weiterhin am günstigsten. Im Vergleich zu Bern sind Rechtsstreitigkeiten rund um Arbeit,

Konsum und Miete in Lausanne um 65% teurer. Bei den Altersgruppen gibt es im Vergleich zum Vorjahr kaum Veränderungen, nach wie vor sind Streitigkeiten der 51-65-Jährigen im Durchschnitt mehr als doppelt so teuer wie Streitigkeiten in der Altersgruppe 18-35. Auch bei den Geschlechtern hat sich wenig verändert, die Schere hat sich noch etwas vergrößert: Männer haben 2020 im Durchschnitt rund 15% teurer gestritten als Frauen. Im Vorjahr war die Differenz noch bei 12%.

Durchschnittliche Dauer in Tagen

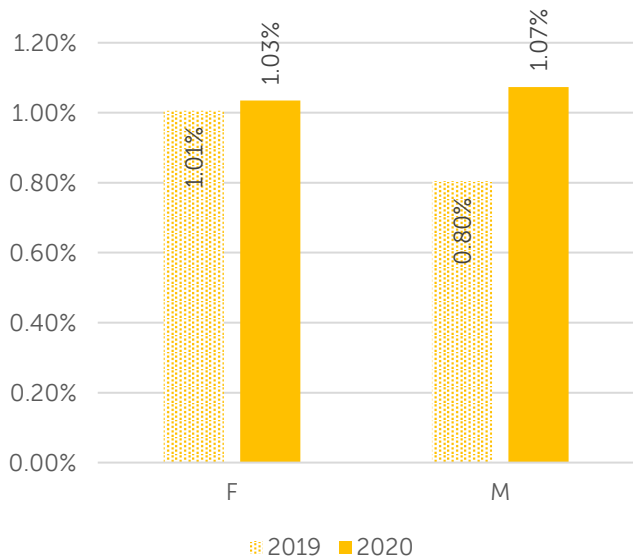


Bei der durchschnittlichen Dauer hat sich insgesamt kaum etwas verändert, der Unterschied beträgt gerade 2% zum Vorjahr. Bei der Betrachtung der einzelnen Regionen gab es allerdings einige deutliche Verschiebungen. Im Tessin, das bereits 2019 die Region mit der kürzesten Dauer war, ist dieser Wert nochmals signifikant gesunken. Die Nordwestschweiz dagegen hat nochmals zugelegt und die Zentralschweiz an der Spitze verdrängt. Gegenüber dem Tessin hat im vergangenen Jahr ein Rechtsstreit in der Nordwestschweiz über 70% länger gedauert. Bei der Betrachtung nach Agglomeration hat Bern, welches im Vorjahr noch

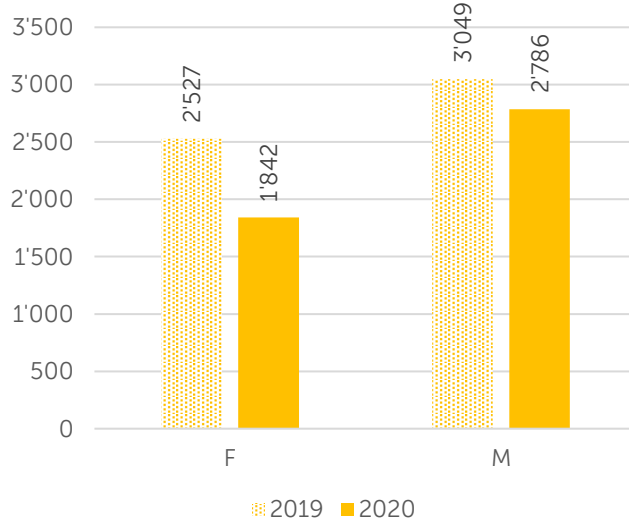
über die kürzesten Streite verfügte, alle Agglomerationen überholt und im vergangenen Jahr durchschnittlich am längsten gestritten. Neu sind Lausanne und Genf die schnellsten Agglomerationen, mit 10% sind die Unterschiede jedoch nicht sehr ausgeprägt. Nach Altersgruppen hat sich keine nennenswerte Veränderung ergeben, die 51-65-Jährigen streiten am längsten, die 18-35-Jährigen am kürzesten. Bei den Geschlechtern schliesslich hat eine Annäherung stattgefunden, die Männer benötigen nach wie vor mehr Zeit, der Unterschied zu den Frauen ist aber deutlich kleiner als im Vorjahr.

Ausgewählte Highlights

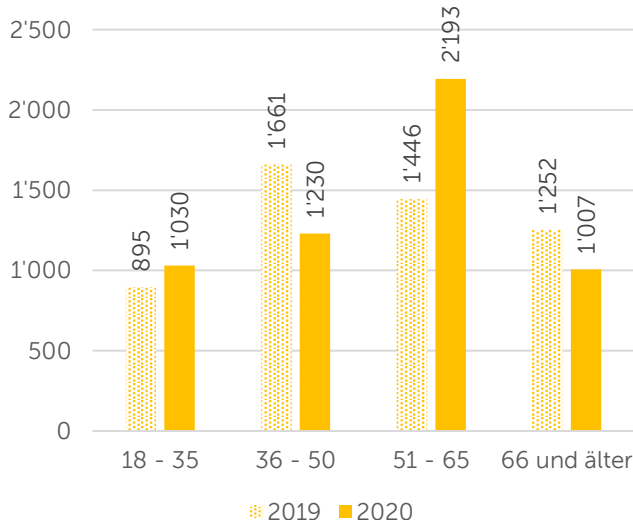
Arbeitsrecht - Frequenz nach Geschlecht



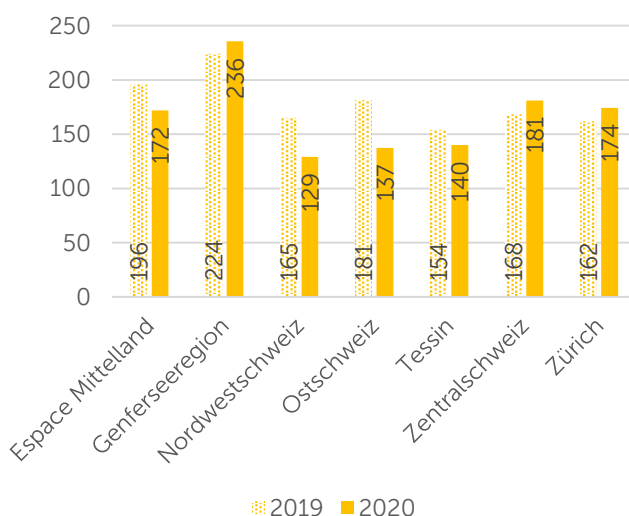
Arbeitsrecht - Durchschnittliche Kosten nach Geschlecht



Konsumentenrecht - Durchschnittliche Kosten nach Altersgruppen



Mietrecht - Durchschnittliche Dauer nach Regionen



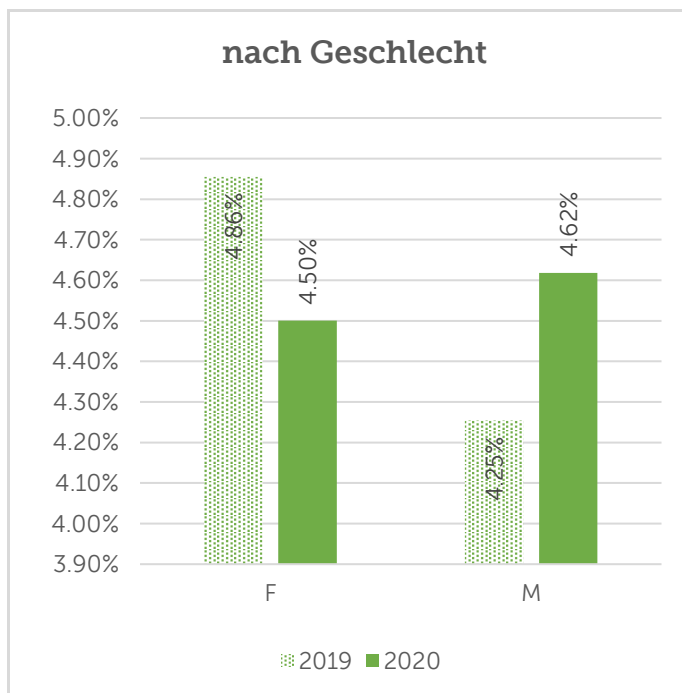
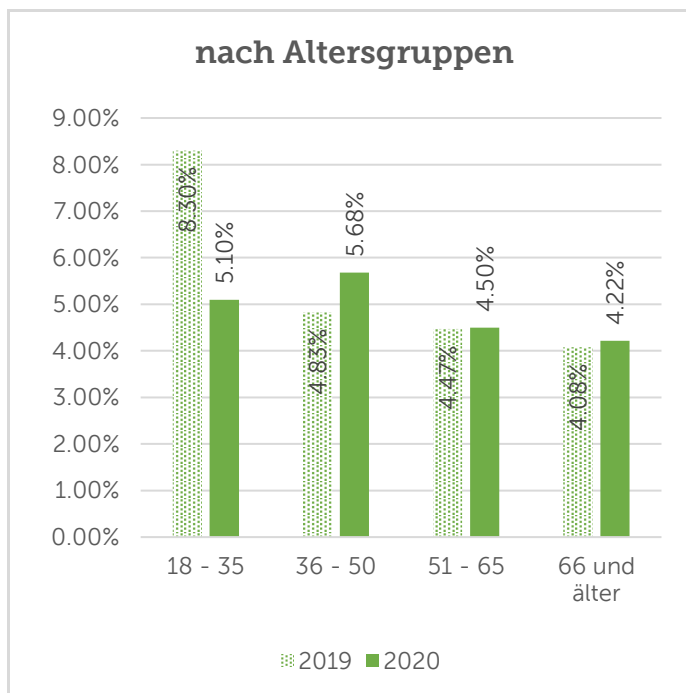
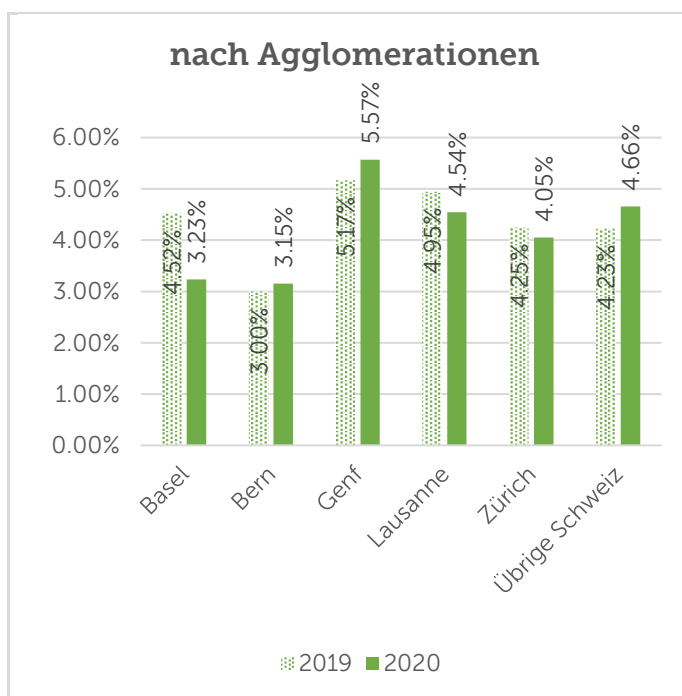
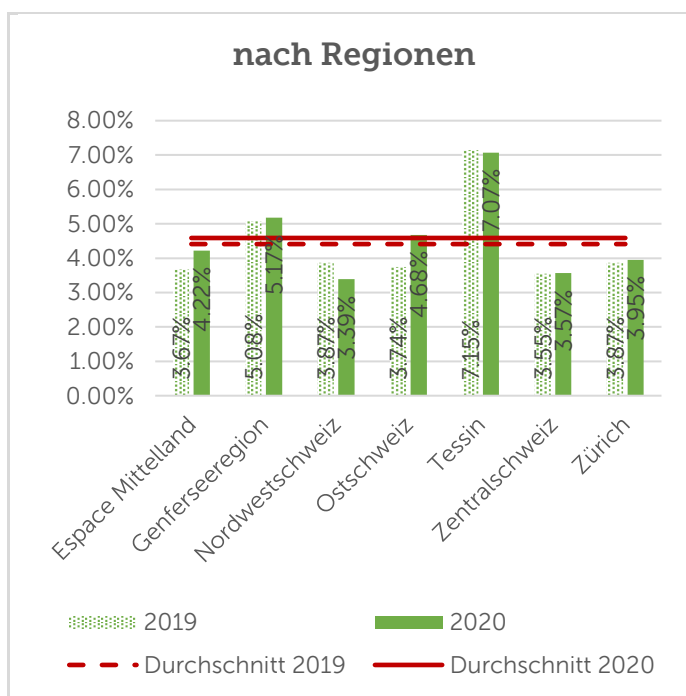
Im Arbeitsrecht ist die Frequenz insgesamt um 17% angestiegen, bei den Männern, welche im Vorjahr noch deutlich weniger Streitigkeiten als Frauen hatten, betrug die Steigung 33% während dem die Frequenz bei den Frauen mit +3% praktisch unverändert blieb. Die Durchschnittskosten im Arbeitsrecht sind dagegen spürbar, d.h. insgesamt um 16% gesunken, dies allerdings mit grossem Unterschied zwischen den Geschlechtern: bei den Frauen betrug der Kostenrückgang 27%, bei den Männern nur 9%. Streitigkeiten mit Männer sind rund 50% teurer als solche mit Frauen.

Im Konsumentenrecht sind insbesondere die Durchschnittskosten bei der Altersgruppe 51-65 auffällig. Diese

sind gegenüber Vorjahr um über 50% angestiegen, was sich vor allem durch einige sehr kostspielige Fälle begründen lässt. Die günstigste Altersgruppe sind nun die Ältesten (66 und älter), die im Durchschnitt nicht einmal halb so teure Konsumentenstreitigkeiten hatten wie die 51-65-Jährigen.

Im Mietrecht schliesslich haben sich bei der durchschnittlichen Dauer die Regionen noch mehr voneinander getrennt. Mit 129 Tagen dauert ein solcher Rechtsstreit in der Nordwestschweiz fast nur halb so lang wie in der Genferseeregion mit 236 Tagen.

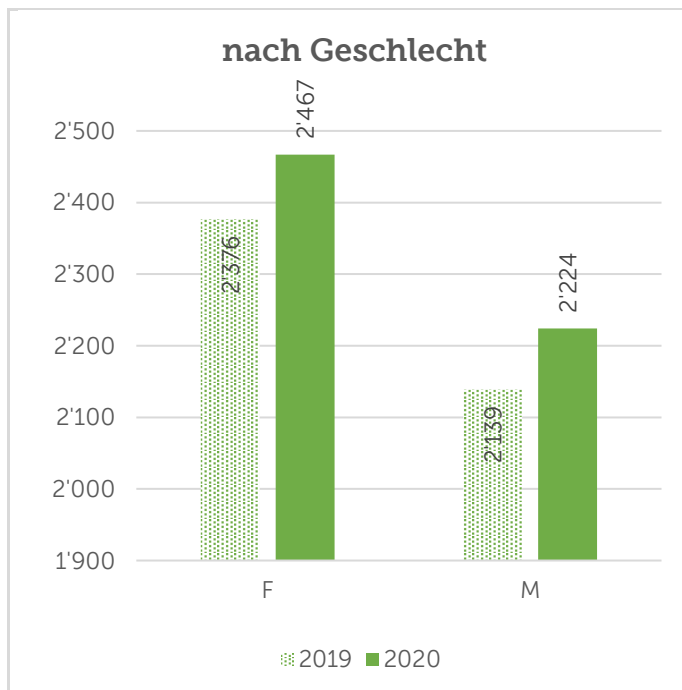
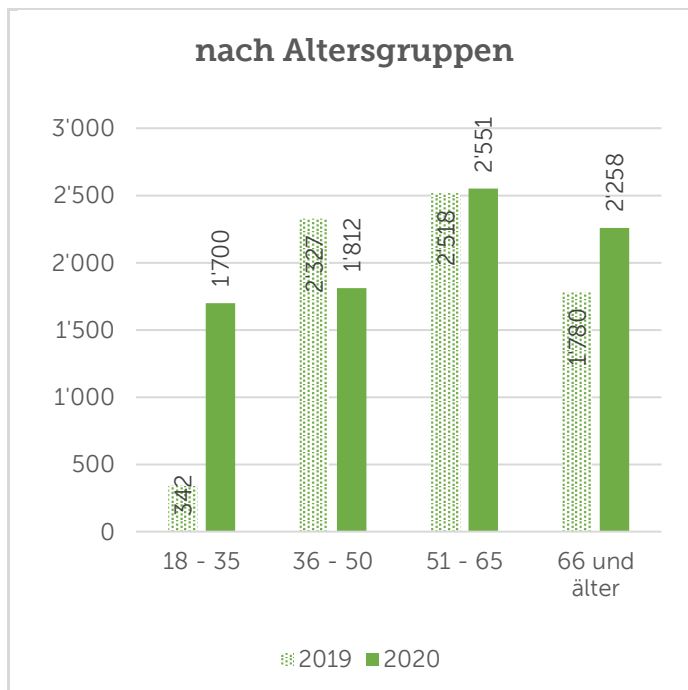
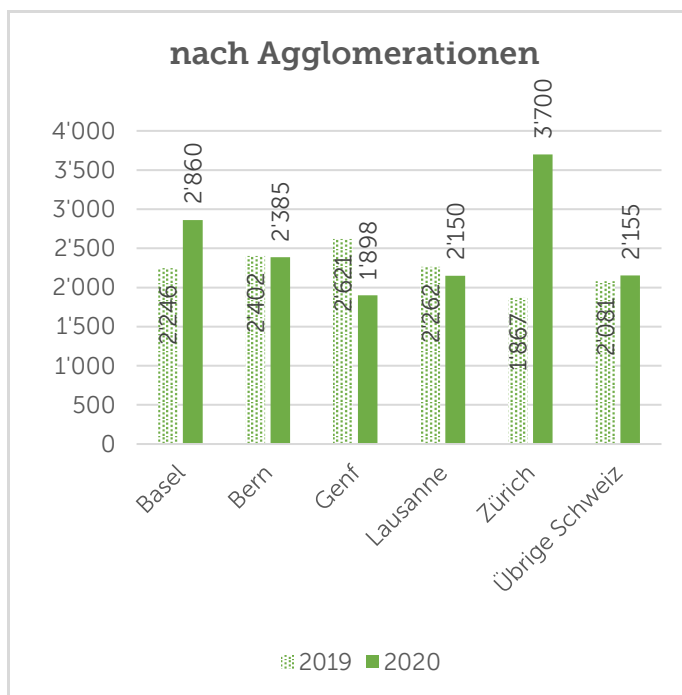
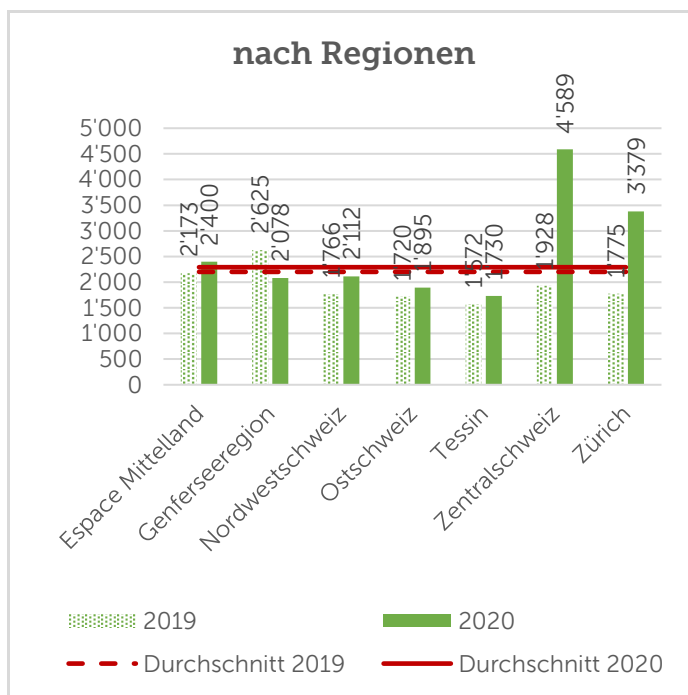
Frequenz in %



Beim Streitverhalten rund um das Wohneigentum hat sich bei der Streithäufigkeit wenig verändert. Die Frequenz ist insgesamt leicht angestiegen, am stärksten in der Ostschweiz. Spitzenreiter bleibt nach wie vor das Tessin, wo doppelt so viel um Wohneigentum gestritten wird wie in der Zentralschweiz. In der Sicht nach Agglomerationen bleibt Genf Spitzenreiter, dies mit einem Anstieg um 10%. Am wenigsten wird in Bern um das Wohneigentum gestritten, im Verhältnis zu Genf nur fast halb so oft. Bei den Altersgruppen

hat sich im vergangenen Jahr eine Nivellierung ergeben. Die Altersgruppe 18-35 ist gegenüber dem Vorjahr stark gesunken, jene der 36-50-Jährigen etwas angestiegen. Sie führen nun die Statistik an. Im Vergleich zur Altersgruppe 66 und älter, die weiterhin am wenigsten um ihr Wohneigentum gestritten haben, haben die 36-50-Jährigen um 35% häufiger gestritten. Bei den Geschlechtern schliesslich ist ebenfalls eine Nivellierung festzustellen. Der Unterschied beträgt weniger als 3%.

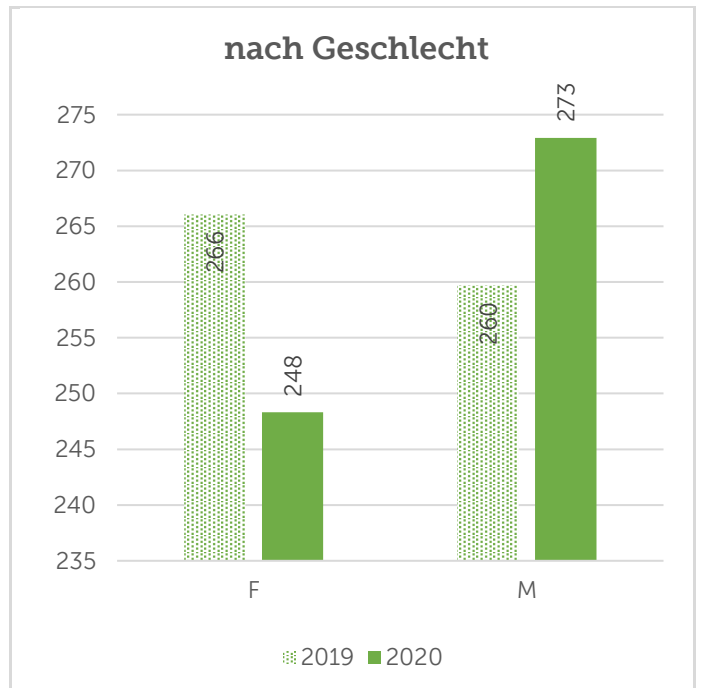
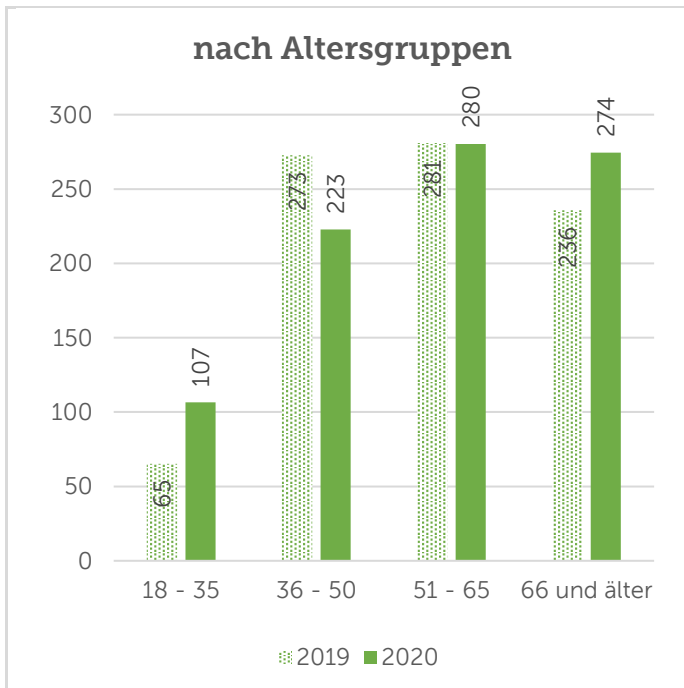
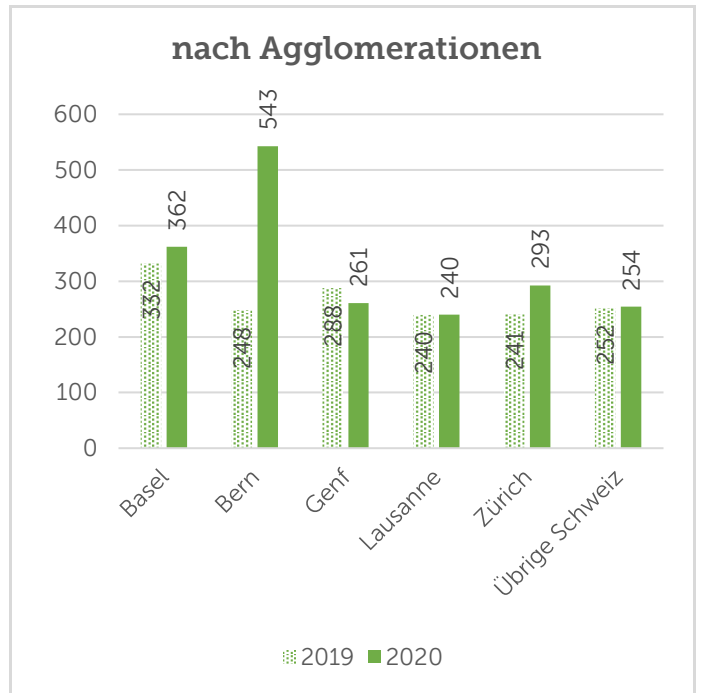
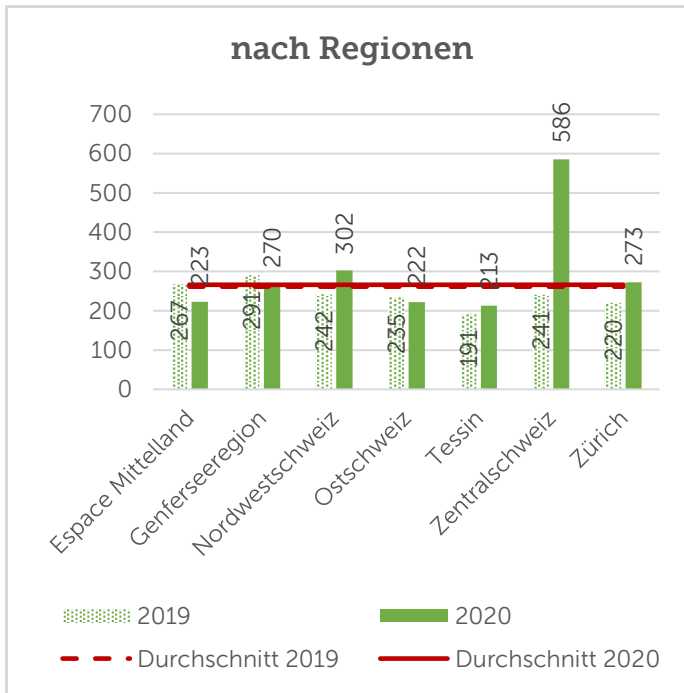
Durchschnittliche Kosten in CHF



Bei den durchschnittlichen Kosten ist ebenfalls ein leichter Anstieg festzustellen, welcher sich vor allem mit einem deutlichen Anstieg in der Region Zürich und - noch mehr - in der Region Zentralschweiz begründet. Gerade in letzterer ist diese Entwicklung auf einzelne sehr kostspielige Fälle zurückzuführen. Die günstigste Region bleibt das Tessin, die teuerste ist nun die Zentralschweiz, wo die Fälle beinahe drei Mal teurer waren als im Tessin. Nach Agglomerationen sticht Zürich hervor, wo sich die Durchschnittskosten gegenüber Vorjahr verdoppelt haben. Von den statistisch gesondert betrachteten Agglomerationen ist Genf, wo die

Durchschnittskosten um über 25% gesunken sind, nun die günstigste Region. Zürich war fast doppelt so teuer wie Genf. Nach Altersgruppen hat sich eine Verschiebung ergeben. Nach wie vor streiten die 51-65-Jährigen am teuersten um ihr Wohneigentum, danach kommt aber nun die Altersgruppe 66 und älter, die gegenüber dem Vorjahr um über 25% zugelegt hat, währenddem die 36-50-Jährigen um über 20% günstiger gestritten haben. Nach Geschlecht sind Streitigkeiten mit Frauen weiterhin etwas teuer, und zwar um gute 10%.

Durchschnittliche Dauer in Tagen



Auch bei der durchschnittlichen Dauer hat sich insgesamt beinahe keine Veränderung eingestellt. In der Betrachtung nach Regionen fällt auch hier wie schon bei den Kosten die Region Zentralschweiz auf, wo der Wert gegenüber Vorjahr um über 140% angestiegen ist. Auch hier ist auf einzelne sehr langwierige - und damit eben auch teure - Fälle hinzuweisen. Einen ähnlichen Effekt gibt es bei der Betrachtung nach Agglomerationen bezüglich Bern, wo sich die durchschnittliche Dauer gegenüber Vorjahr mehr als ver-

doppelt hat. Auch hier waren wenige Einzelfälle der Auslöser. Bei der Betrachtung nach Altersgruppen sind auch hier die beiden älteren Generationen führend. Auch wenn bei der jüngsten Altersgruppe - der 18-35-Jährigen - die Durchschnittsdauer gegenüber Vorjahr deutlich angestiegen ist, betrug jene der 51-65-Jährigen mehr als das Zweieinhalbfache. Nach Geschlecht schliesslich haben die Männer im vergangenen Jahr die Frauen überholt, sie stritten um rund 10% länger als die Frauen.

**Touring Club Schweiz
Chemin de Blandonnet 4
1214 Vernier**

© Mai 2021