



Partei für Rationale Politik, Allgemeine
Menschenrechte und Teilhabe

Recht auf Kundendienst

Positionspapier

Stefan Thöni | 12. Dezember 2024

Immer mehr grosse Unternehmen bieten einen immer schlechteren Kundendienst an. Dies äussert sich unter anderem darin, dass der Kundendienst nicht mehr per E-Mail und Telefonanruf oder fast gar nicht mehr erreichbar ist.

Wir fordern deshalb, dass Konsumenten ein gesetzliches Recht erhalten, eine natürliche Person beim Kundendienst erreichen zu können, welche übliche Probleme mit Bestellungen, Lieferungen, Zahlungen, Defekten, Garantie, Kontosperrungen, Zugangsdaten usw. lösen kann.

Zudem soll der Kundendienst jedes Unternehmens per E-Mail und Briefpost erreichbar sein und auch auf diesem Weg antworten müssen. Bei Unternehmen mit mehr als einer Million Franken Umsatz soll der Kundendienst zudem per Anruf bei einer kostenfreien Nummer erreichbar sein.

Bei Grossunternehmen mit mehr als 10 Millionen Franken Umsatz soll der Kundendienst zudem gesetzliche Antwortzeiten und Lösungszeiten einhalten müssen. So soll z.B. in der Warteschlange der Telefonhotline im Durchschnitt nicht länger als 10 Minuten gewertet werden müssen und eine Lösung von Problemen, die vom Unternehmen seinen Lieferanten und Subunternehmern ausgehen im Durchschnitt nicht länger als 10 Tage dauern dürfen. Diese Zahlen sollen zudem auf der Webseite des Unternehmens publiziert werden müssen.

Alle Unternehmen, bei welchen mindestens 10'000 Kund:innen aus der Schweiz Daten speichern können, also insbesondere Cloud- und E-Mail-Dienste sollen Account-Sperrungen konkret begründen und eine bevollmächtigte Vertretung in der Schweiz errichten müssen, gegen welche diese Kunden im Falle unberechtigter Sperrung vorgehen können. Diese Verfahren sollen von Gerichtskosten und Kostenvorschuss befreit werden. Unternehmen mit mehr als 100 Millionen weltweitem Umsatz sollen ausserdem nicht entschädigt werden, selbst wenn die Kundschaft den Prozess verliert.

Die Nichteinhaltung der Kundendienstregeln soll als unlauterer Wettbewerb zivil- und strafrechtliche geahndet werden können.