Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Verbrauchertelegramm Juli/August 2019

Mit dem Verbrauchertelegramm Wissensvorsprung sichern - hier kostenlos als Newsletter abonnieren!

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol
Beilage zur Ausgabe Nr. 50/57

Die Papierversion des Verbrauchertelegramms wird allen Mitgliedern monatlich kostenlos per Post zugeschickt und steht im PDF-Format zum Download zur Verfügung. Die nachfolgenden Kurznachrichten sind ein Auszug aus der vollständigen Version.

Verzeichnis der Einsprüche
BürgerInnen können nun auch Post-Werbung widersprechen
VZS: Wer sich nicht einträgt, riskiert die Werbeflut

Seit Mai 2019 können sich BürgerInnen kostenlos ins Verzeichnis der Einsprüche eintragen lassen, um auf den Adressen, die in den öffentlichen Telefonbüchern aufscheinen, keine Werbung per Post mehr zu erhalten.
Die Ausdehnung des Dienstes auf die Werbung per Post hat die Postadressen in den öffentlichen Telefonbüchern, in Bezug auf die Verarbeitung zu Werbezwecken, den dort vorhandenen Telefonnummern gleichgestellt. Somit kann das „Opt-Out“ für die Telefonnummern auch auf die Werbung in Papierform ausgedehnt werden. Ohne „Opt-Out“ über das Verzeichnis der Einsprüche sind daher Werbekontakte über Post und Telefon zulässig.
Im Verzeichnis eingetragene Adressen können nur dann für Werbezwecke verarbeitet werden, wenn die Firmen vorab eine explizite Erlaubnis der VerbraucherInnen gemäß Datenschutz-Grundverordung einholen (DSGVO 2016/679).
Wer den Werbeanrufen bereits widersprochen hatte, kann diesen Widerspruch auf die Postwerbung ausdehnen. Die Eintragung kann über Web, Grüne Nummer, e-mail oder Einschreiben erfolgen.
Was hingegen die Ausdehnung des Dienstes auf nicht-öffentliche Nummern (inklusive Handys) betrifft, wird derzeit die Durchführungsbestimmung verabschiedet; mit der Veröffentlichung

derselben schließt sich die Reform des Telemarketings ab, welche darauf abzielt, den BürgerInnen eine bessere Kontrolle über die eigenen Daten zu gewähren.
Weitere Informationen (in italienischer Sprache): www.registrodelleopposizioni.it.

Die neue Class Action für alle

Seit 19. April 2019 ist das neue Gesetz (Nr. 31/2019) zur Sammelklage in Kraft. Die Sammelklage, in Italien besser unter der amerikanischen Bezeichnung class action bekannt, wird mit dem neuen Gesetz aus dem Verbraucherkodex in die Zivilprozessordnung verlegt. Das Besondere ist, dass bei einer class action Rechts- und Tatfragen, die für eine Vielzahl von Geschädigten von Bedeutung sein können, insgesamt und für alle einheitlich geklärt werden können. Voraussetzung ist, dass es sich um homogene Rechte handelt. Der Einzelne ist also nicht mehr auf den (vollständigen) Nachweis einer Verletzung in eigenen subjektiven Rechten angewiesen, sondern muss nur nachweisen, dass er zu der betroffenen Gruppe (class) gehört.
Die Klagen können sich an Unternehmen und Auftragnehmer, die öffentliche Dienstleistungen durchführen, richten, jedoch nicht an öffentliche Verwaltungen. Dies ist ein Makel, der über die bestehende Verwaltungs-Class-Action, ein derzeit brachliegendes Instrument, behoben werden könnte.
Genauere Informationen auf www.verbraucherzentrale.it.

Wie viel kostet „Brot und Gedeck“?

Italienische Restaurants verrechnen oft Kosten für „Brot und Gedeck“ (pane e coperto) oder auch für „Service“ (servizio). Die Position scheint meist am Ende der Rechnung auf. Die Kosten beziehen sich auf das servierte Brot, die Benutzung von Tischtuch, Servietten, Geschirr und Besteck sowie die Bedienung. Für das Gedeck machen sie meist zwischen 1,50 und 2 Euro pro Person, für den Service mitunter zwischen 10 und 20 Prozent der Gesamtsumme aus. Der Aufschlag für Brot und Gedeck wurde im Mittelalter für jene Gäste eingeführt, die im Wirtshaus ihr selbst mitgebrachtes Essen verzehrten. Mit dem Preisaufschlag für die Bedienung wurden in früheren Zeiten die Kellner und Kellnerinnen bezahlt.
Doch sind solche Kosten noch gerechtfertigt? Immerhin wird das Personal heute vertraglich angestellt und bezahlt. Zudem greifen Restaurants vermehrt auf Einwegtischtücher und -servietten aus Papier zurück und nicht mehr auf solche aus Stoff.
„Tatsächlich sind Aufschläge für Brot, Gedeck und Service nicht verboten, denn eine nationale gesetzliche Regelung existiert dazu nicht“, erklärt Silke Raffeiner, Ernährungsexpertin der Verbraucherzentrale Südtirol. „Es ist lediglich vorgeschrieben, dass die Kosten für das Gedeck bzw. den Service auf der Preisliste oder in der Speisekarte ausdrücklich angegeben werden müssen, wenn sie erhoben werden.“ Einzelne Gemeinden oder Regionen haben eigene Regeln erlassen. Im Latium beispielsweise ist es erlaubt, Kosten für den Service zu verrechnen, nicht aber für das Gedeck. Für Anzeigen wegen unerlaubter Aufschläge ist die jeweilige Stadtpolizei zuständig. Im Zweifelsfall empfiehlt es sich, noch vor der Bestellung nachzufragen, ob Brot, Gedeck und Service inkludiert sind

bzw. welche Kosten dafür anfallen.

„Reale“ Konsumausgaben der Südtiroler Familien 2018 um 2,7% zurückgegangen
Auf Jahresbasis 9.036 Euro mehr als der italienische Durchschnitt ausgegeben – Haushaltsbuch hilft

Das zentrale Statistikinstitut ISTAT hat vor kurzem die Daten der Konsumausgaben der Familien veröffentlicht. Im Jahr 2018 haben die privaten Haushalte in Südtirol durchschnittlich pro Monat 3.324 Euro für Essen, Trinken, Wohnen, Mobilität usw. ausgegeben. Die Hälfte der Familien gibt mehr als 2.938 Euro pro Monat für den Konsum aus (mediane Ausgaben).
Gegenüber 2017 gingen die durchschnittlichen „realen“ Konsumausgaben um 2,7% zurück. Wäre da nicht die etwas höhere Preissteigerung in Bozen, könnte man von stabilen Verhältnissen sprechen. Der italienische Durchschnitt liegt bei 2.571 Euro, somit geben Südtirols VerbraucherInnen pro Monat 753 Euro mehr aus (+29%). Im Jahr sind das 9.036 Euro mehr als im italienischen Durchschnitt.
Die Familien schränkten sich gegenüber 2017 bei den Ausgaben für Verkehr um 67 Euro und für Lebensmittel um 50 Euro monatlich ein. Die Ausgaben für das Kapitel Wohnen, Wasser, Strom, Gas und andere Brennstoffe haben sich hingegen um 107 Euro pro Monat erhöht. Auch für sonstige Waren und Dienstleistungen wurden um 19 Euro im Monat mehr ausgegeben.
Der Konsumrückgang wäre noch stärker ausgefallen, wären nicht die figurativen Mieten für das leider immer teurere Wohnen um 167 Euro auf 881 Euro pro Monat gestiegen. Das Kapitel Wohnen mit einem Anteil von 39% an den Gesamtausgaben sorgt immer mehr für Ebbe in den Brieftaschen der SüdtirolerInnen.

Kontrolle über die Ausgaben durch Haushaltsbuch
Wer wissen will, wo das Geld wirklich bleibt, sollte sich Monat für Monat schwarz auf weiß Einnahmen und Ausgaben vor Augen führen. Cleveren Budgetplanern hilft dabei das Online-Haushaltsbuch der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS). Damit verschafft man sich einen zuverlässigen Überblick über die Finanzlage des Haushaltes und kann bei drohenden roten Zahlen schnell entgegenzusteuern. Es erfreut sich reger Beliebtheit: knapp 15.000 BenutzerInnen verwenden das Online-Haushaltsbuch. Der Wunsch nach einer mobilen Version wurde mit einer App erfüllt. Die App „Haushaltsbuch der VZS“ kann für Android und iOS heruntergeladen werden. Die App versteht sich als mobiles Zusatztool für das kostenlose und anonyme Haushaltsbuch, mit dem alle Ausgaben auch unterwegs eingetragen werden können (siehe www.verbraucherzentrale.it und Google Playstore und iTunes für die App).

Welttag der Lebensmittelsicherheit: Hygiene beginnt in der Küche
VZS gibt praktische Tipps

Am 7. Juni steht die Sicherheit unserer Nahrung im Mittelpunkt. Die Vereinten Nationen haben diesen Tag zum jährlichen Welttag der Lebensmittelsicherheit erklärt. Die Verbraucherzentrale Südtirol gibt Tipps für eine gute Hygiene in der Küche.
Verunreinigte und verdorbene Lebensmittel bergen ein hohes Risiko für die Gesundheit. Bakterien,

Viren, Parasiten oder chemische Substanzen können zahlreiche Krankheiten auslösen und sind weltweit jedes Jahr für den Tod von mehreren Hunderttausend Menschen verantwortlich. Am Welttag der Lebensmittelsicherheit (World Food Safety Day) wird auf diese häufig unsichtbare Gefahr und ihre Folgen für die menschliche Gesundheit hingewiesen.
In Lebensmittelindustrie und Lebensmittelgewerbe, in Gastronomie und Gemeinschaftsverpflegung muss Hygiene klarerweise besonders groß geschrieben werden. Doch auch in der eigenen Küche ist es wichtig, dass die zubereiteten Speisen hygienisch einwandfrei und gesundheitlich unbedenklich sind. Denn manche Familienmitglieder wie Säuglinge, Kleinkinder, ältere und kranke Menschen haben ein geschwächtes bzw. nicht vollständig ausgebildetes Immunsystem und sind daher anfälliger für Infektionen.

Tipps für eine gute Küchenhygiene

- Vor dem Kochen sollten Sie sich immer die Hände gründlich waschen, mit warmem Wasser und Seife, und an einem sauberen Tuch abtrocknen. Besonders nach Kontakt mit rohen Lebensmitteln, Abfällen und Tieren sowie nach dem Toilettengang sollten die Hände immer gewaschen werden.
- Verwenden Sie immer ein sauberes Schneidbrett und saubere Messer, Löffel usw.
- Waschen Sie Obst, Gemüse und frische Kräuter immer gründlich unter fließendem Wasser.
- Verarbeiten Sie rohe Lebensmittel (Fleisch, Fisch, Eier, Rohmilch, Gemüse, Obst, Kräuter) immer getrennt von bereits gekochten Zutaten, um eine Übertragung von Keimen durch Kontakt zu vermeiden.

Weitere Tipps auf www.verbraucherzentrale.it.

Alitalia-Rettung mit den Systemkosten für Strom
Die VZS: Stromrechnungen sind schon jetzt zu hoch und in Südtirol wird auch noch viel Strom verbraucht
Die lokale Politik sollten eingreifen, um diesen Streich zu verhindern!

Offenbar beabsichtigt die Regierung, den Verbrauchern im Energiesektor in die Tasche zu greifen, um Alitalia zu retten. Das sog. Wachstumsdekrets sieht nämlich die Möglichkeit vor, die auf den Konten der CSEA (Kasse für Energie- und Umweltdienste) vorhandenen 650 Millionen Euro zur finanziellen Deckung der Maßnahme zu verwenden, mit der die Dienstkontinuität des Luftverkehrsunternehmens Alitalia sichergestellt werden soll.
Um negative Auswirkungen auf Familien und Unternehmen zu vermeiden, hatte die ARERA (Regulierungsbehörde für den Stromsektor) letztens der Regierung empfohlen, Maßnahmen zu vermeiden, mit denen die direkte Übertragung von Ressourcen aus dem Strom- und Gastarif an den Staatshaushalt verfügt würden. Auch die VZS gibt ihrer Sorge Ausdruck und fordert, dass die in Trentino-Südtirol gewählten Parlamentarier sich bei der Umwandlung des Dekrets in Gesetz für eine Änderung dieser Bestimmung einsetzen.
Walther Andreaus, VZS-Geschäftsführer, fasst zusammen: „Schon jetzt haben wir Stromtarife, die zu

den teuersten Europas gehören; in Südtirol geben die Familien im Verhältnis zu ihrem größeren Stromverbrauch noch mehr aus als in anderen Landesteilen und daher könnte die befürchtete Maßnahme am Ende zu noch höheren Ausgaben für die Verbraucher und die Südtiroler Familien führen. Dies muss unbedingt verhindert werden. Wir sagen daher ‚Nein!' zu dieser Aktion der Regierung: Das Geld für die Rettung des zerrütteten Luftfahrtunternehmens sollte, wenn überhaupt, woanders gefunden werden, aber nicht bei den Stromkunden!"

Online-Shopping: Was bringt die Zukunft?
Am stärksten nachgefragt sind Hobbyartikel und Reisen
Für Beschwerden gibt es onlineschlichter.it

Der Onlinehandel hat auch in Italien wichtige Marktanteile erobert und im Laufe des Jahres 2018 einen Umsatz von 41,5 Milliarden Euro generiert. Es handelt sich dabei um einen konstanten und rasch wachsenden Trend mit einem Zuwachs von 18% gegenüber dem Vorjahr.
Der Onlinehandel ist nicht mehr einer bestimmten Kategorie von Verbrauchern vorbehalten, sondern betrifft einen Großteil der Bevölkerung. Nach Schätzungen kaufen bereits heute in Italien etwa 38 Millionen Verbraucher online ein und man geht davon aus, dass ihre Zahl bis Ende 2023 auf 41 Millionen angewachsen sein wird.
Immer öfter wird nun mit mobilen Geräten eingekauft, in Italien noch viel mehr als in anderen europäischen Ländern: 85% der italienischen Online-Shopper haben erklärt, dass sie Einkäufe mit ihrem Smartphone tätigen, sodass diese Art des Einkaufs allein 2018 um 34% zugenommen hat.
Die Bereiche, in denen die Italiener am stärksten zum Online-Einkauf neigen, sind vor allem Reisen und Hobby. 28% des Umsatzes im Onlinehandel wird im Tourismussektor erzielt und 41,3% im Freizeitsektor.
Für weitere Waren- und Dienstleistungskategorien ist ein starker Anstieg zu erwarten: Für 2019 wird ein Kaufzuwachs von 27% im Lebensmittelsektor und von 29% bei Haushalts- und Einrichtungsartikeln prognostiziert (Quelle: report „E-Commerce in Italia 2019").
Nicht immer jedoch geht für den Verbraucher alles glatt, nachdem er seinen Onlinekauf vorgenommen hat. Parallel zur starken Zunahme der Einkäufe haben auch die Beschwerdefälle deutlich zugenommen.
Es gibt eine ganze Reihe von Problemen, die nach Abschluss der Bestellung auf die VerbraucherInnen zukommen können. Die meisten betreffen Versandprobleme oder die nicht erfolgte Lieferung der Waren oder auch die verschiedensten Vertragswidrigkeiten, die sich nach Erhalt der Ware herausstellen.
Eine zusätzliche Anlaufstelle für den Verbraucher, der ein Problem mit einem Online-Kauf hat, bietet die Verbraucherzentrale mit dem Schlichtungsorgan onlineschlichter.it. Das Verfahren kann vollständig online durchgeführt werden und ist vollkommen kostenlos.