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 März/April 2021

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

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol
Beilage zur Ausgabe Nr. 18/25

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.

Cashback und Kassenbon-Lotterie
Gemeinsamkeiten und Unterschiede

Am 1. Februar ist die Kassenbon-Lotterie offiziell gestartet. Seither gehen in der Verbraucherzentrale Südtirol viele Anfragen ein. Die VerbraucherInnen möchten wissen, was der Unterschied zwischen Cashback und Lotterie ist.
Beim Cashback erhalte ich auf bargeldlose Zahlungen Geld zurück: die Rückerstattung erfolgt, wenn ich im Halbjahr mindestens 50 solcher Zahlungen tätige, wobei ich von jeder Zahlung 10% und höchstens 15 Euro erhalte, und die Höchstsumme pro Halbjahr 150 Euro ausmacht.

Bei der Kassenbon-Lotterie hingegen generiert jeder Euro auf dem Kassenbon einer bargeldlosen Zahlung ein virtuelles Los (bis maximal 1.000 pro Kassenbon), welches dann an den verschiedenen (wöchentlichen, monatlichen und jährlichen) Auslosungen teilnimmt.
Das Cashback-Geld ist daher bei Erfüllung der Bedingungen sicher, die Preise der Lotterie müssen gewonnen werden.

Gemeinsam ist den beiden Initiativen, dass sie Maßnahmen zur Bekämpfung der Steuerhinterziehung sind. Und: man muss volljährig sein, in Italien ansässig sein und die Käufe als private KonsumentInnen (also abseits von wirtschaftlicher Tätigkeit oder einem freien Beruf) tätigen. Es gelten nur Zahlungen in physischen Geschäftslokalen, der Onlinehandel ist ausgeschlossen. Bei der Lotterie sind außerdem

jene Zahlungen ausgeschlossen, für die zu Steuerabschreibungszwecken die Steuernummer auf dem Kassenbon vermerkt wird.

Genaue Infos zur Anmeldung bei beiden Programmen auf www.verbraucherzentrale.it.

Fehlende Cashback-Auszahlungen: Portal für Beschwerden
VZS: so können VerbraucherInnen Fehler reklamieren

In den letzten Monaten beklagten nicht wenige VerbraucherInnen die fehlende Registrierung einiger Bewegungen auf der App des Cashback-Programms, IO.
Nun hat Consap (Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici) eine eigene Seite für Beschwerden bereitgestellt. Diese ist verfügbar unter:
https://reclamicashback.consap.it/reclamiprivate/faces

Auf diesem Beschwerde-Portal sind alle Verfahren und Fristen detailliert beschrieben. Ansprüche für nicht erfolgte oder fehlerhafte Auszahlungen können innerhalb von 120 Tagen nach der jeweiligen Fälligkeit der Zahlungszeiträume geltend gemacht werden.

Mehr Infos unter diesem Link: https://www.consumer.bz.it/de/fehlende-cashback-auszahlungen-portal-fuer-beschwerden

Gut essen im Home Office

Im Home Office ist die Planung des Tagesablaufs die wahrscheinlich hilfreichste Maßnahme. Die Hauptmahlzeiten – und bei Bedarf auch Zwischenmahlzeiten oder eine Kaffeepause – sollten eingeplant werden, damit man sich dann auch tatsächlich Zeit für das Essen nimmt.

Da viele Menschen, die im Home Office arbeiten, sich in dieser Zeit weniger bewegen, sind die optimalen Mahlzeiten eher kalorienarm, sättigen aber zugleich lange: Gemüse und Obst, zum Teil als Rohkost, zum Teil gegart, bilden die Grundlage der Mahlzeiten. Eiweißreiche Lebensmittel wie Hülsenfrüchte, Käse und hin und wieder ein Ei sorgen für lang anhaltende Sättigung. Vollkorn-Getreideprodukte sättigen aufgrund ihres hohen Ballaststoffgehaltes länger als Produkte aus Auszugsmehl. Hochwertige Pflanzenöle versorgen den Körper mit lebensnotwendigen ungesättigten Fettsäuren.
Systematisches Vorkochen (Meal Prepping) einmal pro Woche hilft, den Zeitaufwand für das tägliche Kochen an den anderen Tagen zu verringern. Wer beispielsweise einmal pro Woche auf Vorrat kocht, kann diesen dann an den Folgetagen zeitsparend weiterverarbeiten. Auch Tiefkühlgemüse kann dabei hilfreich sein.

Wichtig ist ausreichendes Trinken. Am besten bereitet man in der Früh eine Thermoskanne mit Tee oder eine Karaffe mit Leitungswasser vor. Regelmäßiges Trinken ist wichtig, um eine gute

Konzentration aufrechtzuerhalten.
Auch die Zeit für die körperliche Aktivität sollte eingeplant werden, damit diese dann auch tatsächlich durchgeführt wird. Übrigens hilft körperliche Bewegung dabei, Stresshormone im Körper chemisch abzubauen.

Mobile Telefonie: unbegrenzte Minuten, oder doch nicht?!
VZS: Bedingungen genau unter die Lupe nehmen!

In den vergangenen Tagen haben sich einige VerbraucherInnen in der VZS gemeldet, um sich über ein Angebot eines bekannten Mobilfunkanbieters zu beklagen. Es handelt sich um ein Tarifpaket mit Datenverkehr, SMS und unbegrenzten Minuten. Liest man jedoch die Details des Angebots in den Vertragsbedingungen nach, stellt man fest, dass die unbegrenzten Minuten einer Bedingung unterliegen.
Die Minuten sind unbegrenzt, müssen aber hauptsächlich Gesprächsminuten zu Nummern desselben Anbieters sein. Wird ein gewisser Prozentsatz an Gesprächen zu andern Nummern überschritten, verfällt die Tarifoption der unbegrenzten Minuten und der Dienst kann – gänzlich ohne Vorwarnung – vom Anbieter eingestellt werden.
Den ExpertInnen der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) scheint dieses Vorgehen alles andere als verbraucherfreundlich und transparent, weswegen bei der Marktaufsichtsbehörde eine Meldung auf vermutete unfaire und irreführende Handelspraktik eingereicht wurde.

Die VZS rät in jedem Fall dazu, vor dem Abschluss von Telefonie-Verträgen die Bedingungen gut zu studieren, und die Angebote am Markt zu vergleichen. Sehr schlecht schneiden dabei am Telefon abgeschlossenen Verträge ab: nicht immer findet das, was der Telemarketer mündlich versprochen hat, auch Wiederschlag in den schriftlichen Vertragsbedingungen. „Verba volant, scripta manent."

Weitere Informationen und Tipps unter: https://www.consumer.bz.it/de/mobile-telefonie-unbegrenzte-minuten-oder-doch-nicht.

Sparbücher von Minderjährigen
Dürfen die Eltern dieses Geld jederzeit beheben?

Familie F. hatte gleich nach Geburt ihrer Tochter ein namentliches Sparbuch für diese eröffnet. Die Eltern, die Großeltern, die Onkel und Tanten zahlten regelmäßig kleinere Beträge auf das Sparbuch der kleinen Emma ein, sodass sich im Laufe der Zeit ein ordentlicher Betrag ansammelte.

Ein unvorhergesehener Schaden am Dach, der umgehend repariert werden musste, brachte die Familie in einen finanziellen Engpass. Da fiel den Eltern das Sparbuch ein – die Rettung! Der Schalterbeamte der Bank lehnte es jedoch ab, den Eltern das Geld auszuzahlen. Dies, so seine Auskunft, könne nur auf Anordnung des Vormundschaftsrichters geschehen.
Familie F. wollte dies nicht glauben, und fragte in der Verbraucherzentrale nach. Wir wissen: Der

Schalterbeamte gab die korrekte Auskunft. Bei namentlichen Sparbüchern, die auf Minderjährige lauten, dürfen die Eltern zwar jederzeit einzahlen – abhebungsberechtigt ist jedoch im Prinzip allein das Kind, sobald es die Volljährigkeit erreicht.

Eine alternative Möglichkeit zum Sparen, welche den Eltern den Zugriff auf das Geld sichert, wäre ein kostengünstiges Depotkonto, das jedoch auf den Namen der Eltern lautet.

Info-Tag Onlineschlichter.it
VZS und Handelskammer stellen bei Online-Treffen den Dienst für Südtiroler Firmen vor

Letztens haben die Handelskammer Bozen und die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) den Südtiroler Firmen den Schlichtungs-Service Onlineschlichter.it vorgestellt.
Onlineschlichter.it ist die Online-Streitbeilegungstelle der VZS für den Bereich e-commerce. Der Dienst ist für die VerbraucherInnen, aber auch für die Firmen mit Sitz in der Region, die einen Webshop betreiben, absolut kostenlos und erlaubt eine einfache und schnelle außergerichtliche Beilegung von Streitfällen, die sich beim Online-Kauf von Waren oder Dienstleistungen ergeben. Der ODR-Dienst (online dispute resolution) ist vom europäischen Gesetzgeber vorgesehen.

Weitere Informationen auf www.onlineschlichter.it oder auf unsere Internetseite informieren.

Was ist bei der Verwendung von beschichteten Bratpfannen zu beachten?

Beschichtete Bratpfannen weisen eine spezielle Antihaftschicht aus Polytetrafluorethylen (PTFE), auch Teflon genannt, auf. Diese verhindert das Ankleben von Speisen an der Pfanne.

Ist die Beschichtung einmal zerkratzt, lösen sich unter dem Einfluss von Säure gesundheitlich unbedenklich Kunststoffteilchen ab, und die Pfanne verliert ihre Antihaftwirkung. Ab einer Temperatur von 260°C setzt Teflon jedoch giftige Dämpfe frei, darunter Fluorverbindungen. Eine Dunkelfärbung der Beschichtung zeigt an, dass die Pfanne zu stark erhitzt wurde.

Um die Nutzungsdauer von beschichteten Pfannen zu verlängern, wird empfohlen, nur Kochbesteck aus Holz, Silikon oder Plastik zu verwenden und die Pfannen von Hand mit warmem Wasser, Spülmittel und der weichen Seite des Spülschwamms zu reinigen. Teflonpfannen sollten auf nicht mehr als 200°C, also nur auf kleiner oder mittlerer Flamme, erhitzt werden. Sie sollten niemals länger als drei Minuten leer auf der Flamme stehen und nicht im Backrohr erwärmt werden. Für Speisen, die höhere Temperaturen erfordern, wie Bratkartoffeln mit Kruste oder ein Steak, sollte eine unbeschichtete Pfanne aus Gusseisen oder Edelstahl verwendet werden.

Bank erstattet 5.000 Euro, die durch einen Onlinebetrug verschwanden
Von VZS befragtes Bankenschiedsgericht entscheidet zu Gunsten des Kunden

Herr W. bemerkte über seine Online-Banking-App eine Abbuchung von 5.000 Euro, die er nicht getätigt hatte. Unsere Berater haben den Fall genauer untersucht, und dabei festgestellt, dass es sich bei besagter Bewegung um eine Überweisung gegen Belastung auf der Debitkarte handelte. Nach einem erfolglosen Versuch, weitere Informationen von der Bank zu erhalten, haben wir den Fall vor das Bankenschiedsgericht ABF (Arbitro bancario finanziario) bei der Banca d'Italia gebracht.
Das Schiedsrichter-Kollegium hat nach einigen Monaten zu Gunsten des Verbrauchers entschieden. Wird eine Bankoperation, über einen Distanz-Kanal (also Telefon, Homebankig, App, ...) durchgeführt, so muss laut Vorgaben der europäischen Zahlungsdienste-Richtlinie (PSD2) eine starke Authentifizierung der KundInnen mit mehreren Faktoren erfolgen, eine sogenannte „strong authentication". Nun wurde im spezifischen Fall die Bewegung, nur mit dem alleinigen statischen Passwort durchgeführt. Da jedoch mindestens eine 2-Faktoren-Identifizierung des Kunden erforderlich gewesen wäre, verfügte das Schiedsgericht, dass die Bank dem Kunden die gesamte Summe zu erstatten habe.

Gemüse und Obst – 5 am Tag: wie schafft man das?

2021 ist das Internationale Jahr für Obst und Gemüse, ausgerufen von den Vereinten Nationen. Um die Gesundheit zu erhalten und ernährungsbedingten Erkrankungen vorzubeugen, wird empfohlen, täglich fünf Portionen Gemüse und Obst zu essen („5 am Tag").

Wie lässt sich „5 am Tag" im Alltag umsetzen?
„Eine Portion Gemüse bzw. Obst ist als die Menge definiert, die in eine Hand passt: ein mittelgroßer Apfel beispielsweise oder ein kleinerer Kohlrabi", erklärt Silke Raffeiner, die Ernährungsexpertin der VZS. Für kleinstückiges Obst wie Beeren oder voluminöses Gemüse wie Kopfsalat ergeben beide Hände aneinandergelegt eine Portion. Empfohlen werden täglich zwei Portionen Obst und drei Portionen Gemüse.
Ein guter Tag beginnt mit einem nährstoffreichen, bunten Frühstück. Müsli oder über Nacht eingeweichte Getreideflocken („Overnight Oats") kann man sehr gut mit frischem saisonalem Obst kombinieren. Auch als Brotbelag eignen sich Obst und Gemüse auf Vollkornbrot mit Frischkäse oder Topfen. Obst- und Gemüsemuffeln schmeckt vielleicht ein frisch püriertes Getränk bzw. Smoothie. Die Vormittagsjause kann mit etwas Gemüse „auffrisiert" werden, gut knabbern lassen sich etwa Karotten oder Kohlrabi, in Streifen geschnitten. Zum Mittagessen schmeckt ein Gemüsegericht oder die Mahlzeit kann mit einer Gemüsebeilage ergänzt werden. Am Nachmittag schmeckt ein Stück Obst. Rohes oder gegartes Gemüse wertet auch das Abendessen auf.

Umtausch von Geschenken im Lockdown?

Gustav schreibt uns: „Meine Mutter hat vor einigen Monaten ein Geschenk für meine Tochter in einem bekannten Spielwarengeschäft gekauft. Das Geschenk konnten wir jedoch aufgrund von Corona erst später in Empfang nehmen. Vor ein paar Tagen habe ich Kontakt mit dem Spielwarengeschäft

aufgenommen und gefragt, ob ich das Geschenk irgendwie umtauschen kann bzw. ob man sich vielleicht bei der Eingangstür treffen könne, da meine Tochter keine Freude mit dem Geschenk hat. Das Geschäft hat mir geantwortet, dass sie nach 3 Monaten die Ware nicht zurücknehmen können! Nun meine Frage: wie wird das nun gehandhabt? Natürlich trägt das Geschäft nicht Schuld an den ganzen Verzögerungen durch Corona, aber ich eben auch nicht!“

Grundsätzlich muss ein Geschäft eine mangelfreie Ware nicht umtauschen. Geschieht dies trotzdem, so ist dies eine Geste der Kundenfreundlichkeit, und es können für den Umtausch beliebige Bedingungen (nur innerhalb von 10 Tagen, nur originalverpackt, ...) gestellt werden.
Anders beim Onlinekauf, Fernabsatz oder Haustürverkauf: hier hat man 14 Kalendertage Zeit, um ohne Angabe von Gründen vom Kaufvertrag zurückzutreten, was einen „Umtausch“ sozusagen überflüssig macht.