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

Verbraucherzentrale Südtirol stellt Jahresbericht 2023 vor

Fr, 15.03.2024 - 11:12

Alle Dienste unter einem Dach vereint

Im Jahr 2023 ist für uns ein lang gehegter Wunsch in Erfüllung gegangen: sämtliche Dienste, welche die Verbraucherzentrale Südtirol den Bürgerinnen und Bürgern anbietet, konnten unter einem Dach vereint werden. Im „Haus der Verbraucher:innen“ in der Bozner Zwölfmalgreiner Straße 2 sind nunmehr neben Infopoint und Fachberatungschaltern auch die Bibliothek und Infothek sowie das Europäische Verbraucherzentrum und der Onlineschlichter.it aufzufinden. Im Empfangsbereich haben wir eine der ganz wenigen kabellosen strahlungsfreien Internetverbindungen in Italien installiert – LiFi, da mit Licht gearbeitet wird – welche für Interessierte zum Ausprobieren offensteht.

Obschon sich die Zusammenlegung von Diensten, die teilweise sei 30 Jahren für Südtirols Verbraucher:innen arbeiten, als rechter Kraftakt herausgestellt hat, gibt uns die neue Umgebung frischen Schwung, um uns noch mehr für die Rechte der Südtiroler Verbraucher:innen ins Zeug legen zu können.

Inhaltlich haben wir uns auch 2023 wieder stark mit dem Energiemarkt, dem Bereich der Telefonie, den Finanzdienstleistungen sowie den Fragen rund um die eigenen vier Wände beschäftigt; auch Fragen rund um Preisteuerung und Gegenmaßnahmen waren verstärkt im Fokus der Aufmerksamkeit. Über 10.000 Beratungsfälle, mehr als 48.000 Kontakte, knapp 1,5 Millionen Euro für die Verbraucher:innen rückerstritten – die Kennziffern zeigen, dass die Verbraucherzentrale Südtirol auch 2023 eine mehr als gefragte Anlaufstelle war. Unser kleiner Rückblick über die Highlights des Jahres zeigt dabei, wie vielfältig die Themen waren, welche Südtirols Verbraucher:innen beschäftigen.

Bürgernahes Europa: das Europäische Verbraucherzentrum
Neben dem Thema Reisen, bei welchem im Jahr 2023 vor allem die – mangelnde – Qualität der Unterkünfte im Mittelpunkt stand, fragten Verbraucher:innen das Europäische Verbraucherzentrum in

Bozen vor allem nach Rat und Hilfe bei Strafen für nichtbezahlte Maut aus Österreich, bei der Ausübung ihrer Rechte im Onlinehandel und im Zusammenhang mit ungerechtfertigten Belastungen bei Mietwagen. Insgesamt haben die Berater:innen knapp 6.500 mal informiert und beraten; dazu kommen noch über 1.200 Anfragen an die ODR-Informationsstelle, welche Auskünfte zu Onlineschlichtungen gibt.
Für die Verbraucher:innen konnten etwas mehr als 300.000 Euro rückerstritten werden. Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren mit Anlaufstellen in jedem EU-Staat sowie Island und Norwegen zeigt, wie ein bürgernahes Europa den Alltag erleichtern kann.

Wechsel an der Spitze: Accarrino neuer Vorsitzender
Im April 2023 haben im Rahmen der vorgesehen Rotation der Vorsitzenden Priska Auer und Agostino Accarrino ihre Rollen getauscht. Agostino Accarrino hat das Amt des Präsidenten übernommen, während Priska Auer für die zwei folgenden Jahre das Amt der Vizepräsidentin bekleiden wird. Für Accarrino, der das Amt des Vorsitzenden zum dritten Mal übernimmt, sind unabhängige und konkrete Antworten auf Verbraucherfragen unabdinglich.

Kollektiver Verbraucherschutz: neue Instrumente
Das Jahr 2023 brachte auch Neuigkeiten bei den Instrumenten des kollektiven Verbraucherschutzes, welche der europäische Gesetzgeber um eine neue „Generation“ von Klageinstrumenten erweitert hat. Die erste Sammelklage nach den Vorgaben der Zivilprozessordnung, welche die VZS im Jahr 2022 eingereicht hatte, konnte im Laufe von 2023 mit einem Vergleich beigelegt werden, der äußerst vorteilhafte Bedingungen für die gesamte „Klasse“ der Geschädigten vorsah.

Nachhaltig im Alltag: Rezepte für weniger Lebensmittelverschwendung
Zur Lebensmittelverschwendung entlang der Lieferkette kommt noch jene in den Haushalten selbst: weil man mehr kauft, als man braucht, mehr kocht, als man isst, Speisereste nicht verwertet und Lebensmittel nicht optimal lagert. Mit dem im Jahr 2023 erschienen Ratgeber „Mit Resten zum Besten – Rezepte und Tipps für weniger Lebensmittelabfälle“ möchte die VZS den Verbraucher:innen ein alltagstaugliches Helferlein zur Verfügung stellen, damit sie aus überschüssigen und übrig gebliebenen Lebensmitteln und Speisen neue Gerichte zubereiten können, und sich zeitgleich über den bedarfsgerechten Einkauf und die optimale Lagerung von Lebensmitteln informieren können.
Der Ratgeber „Mit Resten zum Besten“ ist am Hauptsitz der Verbraucherzentrale Südtirol in Bozen, in den Außenstellen sowie über das Verbrauchermobil kostenlos erhältlich.

Der Jahresbericht steht hier zum Download zur Verfügung:
https://www.consumer.bz.it/de/jahresberichte-der-verbraucherzentrale