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 Jänner/Februar 2015

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol Beilage zur Ausgabe Nr. 02/09

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.

Wie hoch ist der Wert meiner Immobilie?

Nicht jeder weiß den Marktwert seiner Immobilie richtig einzuschätzen bzw. ist in der Lage zu sagen, ob der angebotene Preis, bei Verkauf oder Vermietung, angemessen ist oder nicht. Vielen ist nicht klar, wie sie weiter vorgehen sollen. Also wenden sie sich an einen Freiberufler (Immobilienmakler, Geometer oder Architekt), um sich ein Gutachten zum Immobilienwert erstellen zu lassen. Ein solches Gutachten kostet in der Regel entsprechend, und nicht jeder ist bereit, dafür Geld auszugeben.
Ein nützliches Instrument, um eigenständig und autonom bei der Einschätzung der eigenen Immobilie (Verkaufspreis oder Mietpreis) vorzugehen, ist der von der Agentur für Steuereinnahmen angebotene Dienst auf der Internetseite: www.agenziaentrate.gov.it.

KreditnehmerInnen bekommen bei vorzeitiger Tilgung Gebühren zurück
Bankenschiedsgericht verfügt anteilsmäßige Rückerstattung

Vor einigen Jahren hat ein Verbraucher bei einem Kreditinstitut (Prestitalia Spa) ein Darlehen erhalten. Anfang 2014 wollte dieser das Darlehen vorzeitig tilgen und verlangte die Berechnung des noch ausständigen Betrages. Er bezahlte die Restschuld fand aber den Betrag zu hoch und wandte sich für eine Nachberechnung an die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Südtirol. Wie sich bei der Berechnung herausgestellt hat, war die Restschuld viel niedriger als die bezahlte Summe. Deshalb

forderte der Verbraucher die Rückzahlung des Differenzbetrages. Leider ohne Erfolg. Folglich reichte der Verbraucher eine Beschwerde beim Bankenschiedsgericht (Arbitro Bancario Finaziario) ein.
Das Bankenschiedsgericht hat in diesem Fall eine Rückerstattung in Höhe von 3.081,96 Euro an den Verbraucher verfügt.
Die Rückerstattung der Gebühren und Kosten wird durch den Artikel 125 sexies des Bankeneinheitstextes vorgesehen, der besagt: „der Verbraucher kann jederzeit vorzeitig, ganz oder teilweise den geschuldeten Betrag an dem Geldgeber zurückerstatten. In diesem Fall, hat der Verbraucher Anrecht auf eine Reduzierung der gesamt Kosten des Darlehens, gleich dem Betrag der geschuldeten Zinsen und Kosten für die Restlaufzeit des Vertrags."
Die VZS lädt alle VerbraucherInnen, die einen Kredit (besonders bei Beleihungen der Entlohnung oder der Pension) vorzeitig getilgt haben, nach vorheriger Vereinbarung (Tel. 0471-975597) zur Nachprüfung der Restschuld ein.

EFSA: Rohmilch kann schädliche Bakterien enthalten, sollte gekocht werden

Was riskiert man, wenn man Rohmilch trinkt? Diese kann „schädliche Bakterien enthalten", wie Campylobacter oder Salmonellen, und hygienische Verarbeitung in den landwirtschaftlichen Betrieben alleine reichen nicht: „die Milch vor Verzehr zu kochen ist die beste Art jene Bakterien die Menschen krank machen können zu vernichten", dies der Schluss der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA).
Rohmilch – also Milch von Kühen, Ziegen, Schafen usw. die nicht auf mehr als 40° erwärmt wurde, oder ähnlichen Behandlungen unterzogen wurde – „kann schädliche Bakterien enthalten, die auch schwere Krankheiten verursachen können" so die EFSA. Moderne hygienische Verarbeitungsweisen in den Betrieben sind unumgänglich, wie auch eine ununterbrochene Kühlkette. Doch dies allein reicht nicht, um die Risiken zu vermeiden. Die Rohmilch sollte vor dem Verzehr gekocht werden. In vielen Staaten Europas kann mittlerweile Rohmilch über Automaten bezogen werden, und die VerbraucherInnen scheinen verstärkt daran interessiert.

Punktesammlungen: macht sich Treue bezahlt?

Fast in allen Geschäften finden sich diese Initiativen: für so und so viele Punkte gibt es dieses oder jenes „Geschenk". Doch macht sich diese Treue bezahlt?
Ein Beispiel aus der aktuellen Initiative einer großen Supermarkt-Kette: für 26 Punkte und 11,90 Euro Zuzahlung gibt es einen Kontakt-Toaster. Dasselbe Modell kostet im Onlineshop des Herstellers 32,90 Euro. Um die 26 Punkte zu erhalten, müssen wir Einkäufe in Höhe von 520 Euro tätigen (oder aber 52 Sponsor-Produkte kaufen). Der „Preisnachlass" in Form des Geschenks schlägt also mit knapp 4% zu Buche. Es stellt sich die Frage, ob es nicht günstiger wäre, das Sparpotential beim Einkauf zu nutzen (dies sollte laut Schätzungen in etwa bei 10% liegen, also 52 Euro in unserem Beispiel): damit könnten wir uns nicht nur den Toaster, sondern auch noch die Zutaten für ein Abendessen mit Toast Hawaii

leisten.

Ab ins Fitness-Studio … aber Vorsicht auf den Vertrag!

Viele von uns haben sich fürs neue Jahr vorgenommen, etwas für die eigene Fitness zu tun. Jedoch: nicht jedes Fitness-Studio hält, was es verspricht, und nicht jedes Fitness-Programm entspricht unseren Bedürfnissen. Worauf sollte man also achten?
Als erstes sollte man vom Hausarzt das Ok zu mehr Sport einholen. Danach gilt es, die eigenen Ziele zu untersuchen: was möchte ich und wieviel Zeit kann ich dafür investieren? Die Ziele sollten dann mit dem Trainer besprochen werden. Wichtig ist auch, das Studio zu den Tageszeiten, an denen man es besuchen möchte, unter die Lupe zu nehmen: gibt es genügend Geräte? Wird ausreichend gelüftet? Sind die Duschen sauber und genügend davon vorhanden? Am besten, man vereinbart eine kostenlose Probestunde – so merkt man schnell, ob alles passt.
Vor der Vertragsunterschrift sollte man den Vertrag genau durchlesen, und besonders auf Kündigungsfristen und Rücktrittsmöglichkeiten achten.
Weitere Informationen auf www.verbraucherzentrale.it.

Was kostet mein Bankkonto?

Auf dem letzten Kontoauszug des Jahres müssen die Banken jedem Kunden und jeder Kundin detailliert aufschlüsseln, was das Konto im abgelaufenen Kalenderjahr gekostet hat. Dieser Berechnung muss das sog. Übersichtsblatt ("documento di sintesi") beigelegt werden. Durch einen Vergleich des effektiven ISC („indicatore sintetico di costo“) am Jahresende mit dem ISC des eigenen Nutzerprofils im Übersichtsblatt können die BankkundInnen feststellen, ob sie mehr oder weniger für ihr Konto zahlen als der "Standardbenutzer". Sollte man feststellen, dass man sehr viel mehr zahlt, kann man sich von der eigenen Bank ein passenderes Konto empfehlen lassen oder die Angebote der anderen Banken nach einem geeigneteren Konto durchforsten.
Eine Untersuchung der Banca d'Italia von September 2013 zeigt, dass das "Alter" eines Kontos einer der wichtigsten Faktoren für die Kostenunterschiede bei Kontokorrenten ist. Kurz gesagt, wenn ein Konto auch mit guten Bedingungen startet, wird es im Zuge der Vertragsdauer laufend teurer, so dass ein mehr als 10 Jahre altes Konto im Schnitt mehr als 100 Euro kostet. Daher sollte man, in etwa nach dem Motto „Jung sein ist alles – auch beim Bankkonto“, den letzten Kontoauszug des Jahres genauer unter die Lupe nehmen. Und wohlgemerkt: es gibt auch Gratiskonten!

Schlussverkauf: reduzierte Preise, gleichbleibende Rechte

Reduzierte Preise sind keineswegs gleichzusetzen mit eingeschränkten Rechte für die Kunden. Auch bei sensationell niedriger Auszeichnung hat man Anspruch auf Waren ohne Mängel und im Rahmen

des Gesetzes zur Gewährleistung auf die zugesicherten Eigenschaften. Wird ein Artikel billiger verkauft, weil er beispielsweise leicht verschmutzt ist oder eine Farbschattierung im Innenfutter aufweist, muss dies auch angegeben werden.
Jeden Mangel, auf den ein Geschäft nicht ausdrücklich hingewiesen hat, kann der Kunde, wenn er ihn später bemerkt, reklamieren. Die Frist, Fehler zu beanstanden, währt 2 Jahre ab Kaufdatum und 60 Tage ab Entdeckung. In den ersten 6 Monaten liegt die Beweislast - also dass der Fehler zum Zeitpunkt des Kaufes nicht bestanden hat - beim Händler. Dies macht es für die Konsumenten leichter, ihr Recht auf fehlerfreie Ware oder Rückgabe des Geldes geltend zu machen. Einen Gutschein muss der Verbraucher hingegen nicht akzeptieren!
Aber Vorsicht: Fehlerfreie Produkte müssen vom Händler grundsätzlich nicht zurückgenommen werden. Tun sie es doch, geschieht dies aus Kulanz. Bei mangelfreier Schlussverkaufsware wird der Umtausch zumeist ausdrücklich ausgeschlossen.

Energie-Effizienz? Ja bitte, aber nicht auf Kosten der Transparenz!

Seit einigen Wochen kursieren landauf, landab fleißige Vertreter, welche den Konsumenten Photovoltaik-Anlagen und Wärmepumpen verkaufen wollen. Die Masche der Vertreter? Sie erzählen jeweils, die Familie wäre eine der „einzigen 5 glücklichen Familien der Gemeinde, welche in den Genuss eines kostengünstigen Heizsystems kämen, und dadurch Jahr für Jahr bares Geld einsparen können“. Das Problem an der ganzen Angelegenheit: was hier fast als Gefälligkeit von Seiten der Vertreter verkauft wird, ist nichts anderes als ein beinhartes Geschäft, bei dem es um zehntausende Euro geht. VerbraucherInnen berichten uns, dass abgesehen von der Eingangsfloskel, mit der sich diese Vertreter das Vertrauen der VerbraucherInnen nahezu erschleichen, auch die angewandten Geschäftspraktiken teilweise mehr als fragwürdig sind: auf den Dokumenten fehlen Informationen, die Vertreter reden vom Steuerbonus, als würde er nur bei ihrer Firma gewährt, die Finanzierung ist äußerst karg beschrieben, und vieles mehr. Insgesamt, so meinen die Verbraucherschützer, sollte man lieber „Nein, danke“ sagen.
Weitere Informationen: www.verbraucherzentrale.it.

Welpenhandel – Achtung auf die Herkunft!

Der Handel mit Welpen, auch online, ist mittlerweile ein ertragreiches Geschäft geworden. Wer ohne nachzufragen kauft, gibt sein Geld unter Umständen skrupellosen, mafiaähnlichen Organisationen. Die Arbeitsgemeinschaft „Welpenhandel“ rät:

- immer von lizensierten, bekannten Züchtern kaufen;
- nur Welpen kaufen, die mindestens 8 Wochen alt sind;
- bitten Sie darum, das Muttertier sehen zu können, und verbringen Sie Zeit mit Mutter und Welpe;

- fragen Sie nach: verantwortungsvolle Züchter beantworten alle Fragen gerne;
- im Zweifelsfall fragen Sie bei Ihrem Vertrauenstierarzt nach.

Und noch ein kleiner Tipp: auch in den örtlichen Tierheimen warten viele Vierbeiner auf ein neues, liebevolles Zuhause!