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

VZS-name

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

Verbrauchertelegramm März/April 2018

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

Telefonrechnung: Rückkehr zur monatlichen Verrechnungsweise wird zur unendlichen Geschichte
Seit einigen Wochen teilen die Anbieter mit, dass die Verrechnungsart wieder umgestellt wird, aber …

Nach verschiedenen Beschlüssen der Aufsichtsbehörde für das Telekommunikationswesen AGCOM, Abmahnungen, Strafen und einem neuen Gesetz ist die unendliche Geschichte um die Rückkehr zur Verrechnung pro Monat immer noch nicht abgeschlossen. In den letzten Wochen melden sich zahlreiche VerbraucherInnen in der VZS, denen ihre Anbieter für Handy und Festnetz mitteilen, dass man zur Verrechnung pro Monat zurückkehren werde. Doch die Meldungen sind alles andere als klar und transparent. Das jüngste Kapitel in dieser wahrhaft „unendlichen Geschichte“ ist eine neue Abmahnung der AGCOM an die Anbieter, da diese weiterhin Angebote zu 28 Tagen anbieten, und die Kunden nicht transparent über die Vertragsänderungen („ius variandi“) informieren. Leider besteht das konkrete Risiko, dass in diesem rechtlichen Tauziehen letzten Endes nur die Anbieter einen Vorteil erzielen, zu klaren Lasten ihrer KundInnen.

Was können VerbraucherInnen unternehmen?

1. Die VerbraucherInnen können unklare, undurchsichtige oder gar unfaire Mitteilungen ihrer Anbieter den beiden Aufsichtsbehörden (AGCM und AGCOM) melden, und diese Meldungen

auch beim Anbieter selbst beanstanden.

2. Wenn man mit dem mitgeteilten Anstieg der Jahreskosten (und diesen gab es!) nicht einverstanden ist, kann man von seinem Recht auf Ausstieg vom Vertrag Gebrauch machen, innerhalb der vom Anbieter genannten Fristen. Dies macht natürlich nur Sinn, wenn man vorher ein günstigeres Angebot ausfindig machen konnte. Wichtig: in der Kündigung unbedingt die einseitige Vertragsabänderung durch den Anbieter als Kündigungsgrund angeben!

3. Falls man trotz Kostenerhöhung nicht wechseln möchte, kann es trotzdem ratsam sein, dem Anbieter eine Beschwerde zu schicken, um sich eventuelle zukünftige Eingriffsmöglichkeiten offen zu halten (auch hinsichtlich der bereits im Frühjahr 2017 erfolgten Teuerungen).

Dies gilt auch für all jene, die zur Zeit der ersten Änderungen (also im Frühjahr 2017) bereits ein Angebot hatten, das eine Verrechnung oder Anlastung alle 28 Tage vorsah. Einige Anbieter haben nämlich das neue Gesetz zum Anlass genommen, diesen Kunden die verfügbaren Leistungen zu kürzen. Diese Anbieter haben ihre Tarife so angepasst, dass zwar die Jahreskosten gleich hoch bleiben, dafür aber die Leistungen um ein Dreizehntel reduziert werden. Die VZS hat jedoch auch diese Vorgehensweise bereits den zuständigen Behörden gemeldet.

Weltsalzwoche: fünf Maßnahmen, um den Salzkonsum zu verringern

Erhöhter Salzkonsum führt zu erhöhtem Blutdruck oder gar zur Hypertonie, was wiederum das Risiko für weitere Erkrankungen erhöht. Daher gilt beim Salz: weniger bringt mehr!

Fünf Maßnahmen, um die Salzzufuhr zu verringern:

1. Essen Sie mehr frisches, unverarbeitetes Gemüse und Obst und spülen Sie Lebensmittel aus der Konserve (z.B. Bohnen aus der Dose) vor der Verwendung unter fließendem Wasser.

2. Verwenden Sie in der eigenen Küche schrittweise weniger Salz. So kann sich der Geschmackssinn an den schwächeren Salzgeschmack gewöhnen.

3. Ersetzen Sie Salz für das Würzen von Speisen teilweise durch Kräuter und Gewürze.

4. Entfernen Sie den Salzstreuer und andere Würzen vom Esstisch und legen Sie die Angewohnheit, alle Speisen automatisch nachzusalzen, ab.

5. Vergleichen Sie den Salzgehalt von verpackten Lebensmitteln mit Hilfe der Nährwerttabelle und kaufen Sie die weniger stark gesalzenen Produkte.

Strom - Verspätete Rechnungen und Ausgleichsrechnungen

Ab 1. März Verjährung nach 2 Jahren anstatt nach 5 Jahren

Nicht nur in vergangenen Jahren, sondern auch jüngst sind in der VZS VerbraucherInnen vorstellig geworden, denen ihre Energieverkäufer gesalzene Ausgleichsrechnungen („maxi-bollette“) für die Versorgung mit elektrischer Energie oder Gas ausgestellt hatten. Bis dato beträgt die sogenannte Verjährungsfrist, innerhalb derer die Stromgesellschaften die Bezahlung dieser Ausgleichsrechnungen einfordern können, 5 Jahre.
Für Stromrechnungen mit Fälligkeit nach dem 1. März diesen Jahres kann der Stromkunde nun, im Falle erheblicher Verspätungen bei der Abrechnung seitens der Stromverkäufer oder im Falle von Ausgleichsrechnungen aufgrund fehlender Verfügbarkeit realer Verbrauchsdaten über einen besonders langen Zeitraum, die verkürzte Verjährung von 2 Jahren (anstelle von 5) geltend machen und muss dann nur die letzten 24 Monate bezahlen, die ihm in Rechnung gestellt wurden. Die Stromhändler müssen ihre Kunden mindestens zehn Tage vor Ablauf der Zahlungsfristen für die versandten Rechnungen über dieses Recht in Kenntnis setzen.
Auch für Gas und Wasser folgen (2019 und 2020) die entsprechenden Verkürzungen.

Warum es falsch ist, das Smartphone nachts aufzuladen
VZS gibt Tipps wie der Akku geschont wird

Der Akku ist eine Schwachstelle des Smartphones. NutzerInnen ärgern sich über den leeren Akku mehr als bei anderen Problemen mit den digitalen und ständigen Begleitern. Kein Wunder also dass sich viele Gedanken um das korrekte Laden und Entladen machen. Doch um den richtigen Umgang geistern viele Versionen.

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat die aktuellsten Tipps und Tricks zusammengefasst:

1. Wann aufladen?
   Experten (Inside-Handy) empfehlen die nunmehr in modernen Geräten eingesetzten Lithium-Ionen-Akkus im Bereich zwischen 30 und 80 Prozent Ladung zu halten. Ganz schlecht ist es, bei niedrigem Ladestand oder bei fast voller Kapazität nur für kurze Zeit zu laden.

2. Akku vollständig entladen?
   Eine vollständige Entladung und Ladung belastet die Elektroden der Lithium-Ionen Akkus ungemein stark. Dadurch wird die Lebensdauer beeinträchtigt. Wer im Mittelfeld zwischen 25 und 80% bleibt erhält eine größere Anzahl an Ladezyklen.

3. Nachtladung angebracht?
   Da die digitalen Begleiter nachts nicht benötigt werden, böte es sich an, diese über Nach laden zu lasse - dies setzt jedoch dem Energiespeicher beträchtlich zu. Vor allem die Entladung und der neue Ladevorgang um wenige Prozent im stark belasteten letzten Drittel sind schlecht für die Lebensdauer des Akkus.

Weitere Tipps auf www.verbraucherzentrale.it.

Frühling im Fitness-Studio

In der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) trudeln immer wieder Anfragen und Meldungen von Fitnessstudio-BesucherInnen ein.

Was die meisten wissen möchten:

- kann man von einem Finess-Studio-Vertrag zurücktreten?
- kann man so einen Vertrag, z.B. aus Krankheitsgründen, zeitweilig pausieren?
- was passiert mit dem dazugehörigen Finanzierungsvertag?

Allgemein gilt, dass man von Verträgen, die im Studio oder in dessen Büroräumen unterzeichnet wurden, **nicht zurücktreten kann** – außer dieses Recht wird explizit eingeräumt (eventuell gegen Bezahlung einer Pönale).
Bei den langen Laufzeiten hängen ggf. auch noch **Ratenverträge** am Vertrag mit dran, und hier gilt es doppelt aufzupassen: genehmigt nämlich die Finanzierungsgesellschaft die Ratenzahlung nicht, ist man dennoch an den Ursprungsvertrag gebunden, und muss (häufig unter Androhung rechtlicher Schritte) sofort die Gesamtsumme begleichen, die sich auch auf über 1.000 Euro belaufen kann. Dies kann so geschehen, weil klar im Vertrag verankert und per Unterschrift akzeptiert wurde, dass bei Nichtgewährung der Ratenfinanzierung sofort der gesamte Betrag fällig wird.
Wenn man sich im Zuge der Laufzeit entscheiden sollte, das Fitnessstudio **nicht mehr besuchen zu wollen, ist es meist nicht möglich**, die noch ausstehenden Zahlungen nicht zu leisten, oder die noch nicht genutzten Zeiten erstattet zu bekommen. Dies wird meist auch so gehandhabt, wenn der Grund für den Ausstieg eine Krankheit oder ein Unfall sind, außer die Klauseln sehen hier explizit anderes vor. In der Vergangenheit konnte die VZS in ähnlich gelagerten Fällen jedoch (vor Gericht) durchsetzen, dass nicht die gesamte noch ausstehende Summe beglichen werden musste; die entsprechende Klausel wurde für „missbräuchlich“ und somit für nicht wirksam befunden. Doch dies muss – leider – für jede Klausel erneut durchexerziert werden. Wenn Sie Zweifel an den von Ihnen unterzeichneten Vertragsklauseln haben, können Sie uns per e-mail an info@verbraucherzentrale.it eine Kopie zukommen lassen; wir werden diese dann den zuständigen Behörden zur Überprüfung weiterleiten. Für weitere Informationen stehen unsere BeraterInnen zur Verfügung.

Vorsicht vor Zuckerfallen mit Gesundheitsversprechen!

Lebensmittel werden mit Vitaminen und Mineralstoffen angereichert und als „gesund“ beworben, obwohl sie eigentlich Zucker- und Fettbomben sind. Werden die Verbraucher und Verbraucherinnen getäuscht?
Kinderlebensmittel, also Lebensmittel speziell für Kinder, sind generell noch süßer und fetthaltiger als herkömmliche Produkte – zugleich werben sie aufgrund der zugesetzten Vitamine und Mineralstoffe mit einem besonderen gesundheitlichen Nutzen für die Kinder. Verbraucherinnen und Verbraucher

kaufen die Produkte, die mit einer „Extraportion Kalzium“ oder anderen Vitaminen und Mineralstoffen einen guten Start in den Tag versprechen, im Glauben, ihren Kindern etwas Gutes zu tun. Bestimmte Milchprodukte beispielsweise werden mit Vitamin D und Vitamin B6 angereichert. Dieser Trick erlaubt es den Herstellern, ihre Produkte mit einem Zusatznutzen für das Immunsystem zu bewerben – denn die Angabe „trägt zu einer normalen Funktion des Immunsystems bei“ ist gemäß EU-Verordnung für beide Vitamine erlaubt. Milchprodukte speziell für Kinder werben damit, dank des angereicherten Kalziums einen Beitrag „für die Entwicklung der Knochen“ zu leisten. Nur sehr aufmerksame Verbraucher und Verbraucherinnen entdecken anhand der Nährwerttabelle, dass 100 Gramm eines solchen Produkts rund 14 Gramm Zucker enthalten.
Insbesondere Frühstückszerealien geben sich oft und gerne einen gesünderen Anstrich. „Miele Cheerios“ von Nestlé (für den italienischen Markt) werden mit neun Vitaminen und Mineralstoffen angereichert, was auf der Verpackung gut sichtbar hervorgehoben wird. Angaben zum Zuckergehalt finden sich nur kleingedruckt in der Nährwerttabelle: im Fall der „Cheerios“ sind es stolze 24,4 Gramm Zucker pro 100 Gramm. Noch mehr, ganze 29 Gramm, sind es bei den „Coco Pops“ von Kellogg's (für den italienischen Markt) – der Hersteller wirbt auf der Verpackung trotzdem mit einem hohen Gehalt an (zugesetzten) B-Vitaminen und Eisen.

Weitere Informationen: www.verbraucherzentrale.it.

UKW-Abschaltplan beunruhigt viele RadiohörerInnen
VZS: Entscheidungsfreiheit der VerbraucherInnen respektieren

Mehr als die Abschaffung der Rundfunkgebühren beschäftigt derzeit der von der Südtiroler Landesregierung im November genehmigte Plan zur Abschaffung von UKW-Sendanlagen die Gemüter der Südtiroler RadiohörerInnen. 2017 wurden 19 Sendegeräte in Antholz/Mittertal, Karthaus/Schnals, Rauth/Eggen, St. Gertraud/Ulten Wengen/La Val und Wiesen/Pfitsch vom Strom genommen, 2018 kommen Aberstückl/Sarntal, Graun/Reschen, Kurzras/Schnals, Prags, Ratschings, Ritten/Afing und Welschnofen dazu. Die Versorgung mit UKW-Radio wird trotzdem gewährleistet, doch wird das Antennen-Angebot ausgedünnt.
Bei den TV-Antennen ist der Digitalumstieg vollzogen, jetzt ist das Radio dran. Doch so eindeutig und leicht geht es dabei nicht über die Bühne. In den letzten Jahren wächst in Südtirol die Zahl der Programme, die per DAB+ ausgestrahlt werden und die Verbreitung der entsprechenden Empfangsgeräte ist auch beträchtlich gestiegen.
Neben den vielen Vorteilen des neuen DAB+ Standards gibt es auch Fragezeichen. So ist digitales Radio nicht zwingend immer besser als analoges Radio. Denn auch die Umstellung bringt einige Herausforderungen mit sich, die noch nicht gänzlich gelöst sind, so zum Beispiel die geringere Reichweite. Die Politik in Europa hat sich nicht eindeutig zum Digitalradio bekannt so ist auch der Flop der ersten DAB-Generation zu erklären. Und nicht wenige Stimmen setzen im Streit zwischen DAB+ und UKW auf Internet. Die Streams erreichen eine ähnliche Qualität wie DAB+ und teils besser. Und man empfängt weltweit. Gerade wenn man in Südtirol die Breitbandinfrastrukturen mit öffentlicher Unterstützung massiv ausbaut ist zu überlegen, ob hier nicht doppelt gemoppelt wird.
Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) mahnt die Verantwortlichen in der Landesregierung und bei

der Rundfunkanstalt Südtirol (RAS) hier zu einem vorsichtigen und nicht zu enthusiastischem Vorgehen. Zusätzlich ist der Südtiroler Auto-Park vielfach mit UKW-Radios ausgestattet. Wird gänzlich auf DAB+ umgestellt, dann bleiben eine enorme Menge an „UKW-Autos“ auf der Strecke und können z.B. bei Notfällen von wichtigen, lebensrettenden Zivilschutzinformationen nicht erreicht werden.