

## Jahresbericht 2006

<b>Vorwort .....</b>	<b>2</b>
<b>Interessensvertretung und Verbraucherpolitik .....</b>	<b>3</b>
<b>KonsumentInnenrecht .....</b>	<b>6</b>
<b>Finanzdienstleistungen .....</b>	<b>7</b>
<b>Versicherung und Vorsorge .....</b>	<b>8</b>
<b>Verkehr und Kommunikation .....</b>	<b>9</b>
<b>Wohnen, Bauen, Energie .....</b>	<b>10</b>
<b>Ernährung.....</b>	<b>11</b>
<b>Umwelt und Gesundheit.....</b>	<b>12</b>
<b>Haushalt und Kleidung .....</b>	<b>13</b>
<b>Kritischer Konsum .....</b>	<b>14</b>
<b>Europäisches Verbraucherzentrum .....</b>	<b>15</b>
<b>VerbraucherInnenbildung .....</b>	<b>16</b>
<b>Schlichtung und Streitbeilegung .....</b>	<b>17</b>
<b>Medien und Öffentlichkeit.....</b>	<b>18</b>
<b>Außenstellen und Verbrauchermobil.....</b>	<b>19</b>
<b>Namen, Zahlen, Fakten .....</b>	<b>21</b>

## Vorwort

### **GUTER RAT VERSTÄRKT GEFRAGT**

Jeder kennt die aktuelle Situation: Die Konkurrenz in der Wirtschaft wird härter und immer mehr Lebensbereiche werden aus der öffentlichen Obhut entlassen und dereguliert. Die Reformen stehen unter dem Leitmotiv: mehr Eigenverantwortung. Mehr Verantwortung bedeutet aber ein Mehr an Entscheidungsmöglichkeiten. Das ist gut für den Wettbewerb, doch viele Menschen fühlen sich mit der neuen Freiheit überfordert. Es fällt ihnen schwer, zwischen Berufstätigkeit, Kindererziehung, Verein, Arzt- und anderen Terminen noch die Zeit aufzubringen, um den „Tarifdschungel“ und das „Angebotsdickicht“ unserer Konsum- und Dienstleistungsgesellschaft zu durchdringen, um vorteilhafte Entscheidungen treffen zu können.

Jede Reform bedeutet für jeden Bürger ein neues Lernstück, 2006 waren es vor allem die sog. „Bersani“-Reformen im Bereich der Freiberufler, der Apotheken, der Banken, usw. Im Jahr 2007 stehen weitere Liberalisierungen des sehr aktiven Ministers für Wirtschaftliche Entwicklung an sowie die Liberalisierung des Strommarktes für die privaten Haushalte und die Abfertigungsreform. Hier wie auch in anderen Bereichen zeichnet sich ganz deutlich ab: Immer mehr Bürgerinnen und Bürger suchen eine umfangreiche und individuelle Beratung bei komplexen Sachverhalten.

Die Nachfrage nach einer unabhängigen Beratung nimmt zu. Die Zahlen belegen dies. Mit fast 50.000 Verbraucherkontakten im Berichtsjahr hat die Südtiroler Verbraucherzentrale erneut einen weiter gestiegenen Zuspruch in der Bevölkerung erfahren. Was inhaltlich Sache war ist im gerafften nachfolgenden Bericht nachzulesen.

Die so genannte Drehscheibenfunktion der Verbraucherzentrale, also erste Anlaufstelle für verbrauchernahe Probleme jeglicher Art zu sein, hat steigende Tendenz. Das zeugt von dem großen Vertrauen, das die Bürgerinnen und Bürger unserer Einrichtung entgegenbringen.

Die Verbraucherzentrale dankt allen, die durch ihr großes Engagement dieses Vertrauen mit aufgebaut und auch 2006 vermehrt haben, insbesondere natürlich allen MitarbeiterInnen, seien sie hauptamtlich oder ehrenamtlich.

Wir werden uns auch künftig den neuen Herausforderungen stellen, die sich mit den teils überaus dynamischen Veränderungen im wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben für die VerbraucherInnen ergeben. Dabei ist Verbraucherschutz kein Hemmschuh für die Wirtschaft. Im Gegenteil: Kritische Verbraucher sorgen durch ihre spezifische Nachfrage gerade für mehr Qualität, Innovationskraft und Sicherheit von Produkten und Dienstleistungen.

Walther Andreaus  
Geschäftsführer

Fabio Degaudenz  
Vorsitzender

## **Interessensvertretung und Verbraucherpolitik**

### **AUS EUROPA**

„Die Bürger müssen in den Mittelpunkt unserer Tätigkeit rücken“. So wurde aus einem Schreiben des EU-Kommissionspräsidenten José Manuel Barroso an seine Kommissionskollegen in der Presse zitiert. In dem Papier fordert Barroso als Konsequenz der gescheiterten Volksabstimmungen in Frankreich und den Niederlanden verstärkt Verbraucherschutzthemen aufzugreifen, um so die Europäische Union dem Bürger näher zu bringen. "Endlich" oder "Besser spät als nie" ist man geneigt, dem Kommissionspräsidenten zuzurufen.

### **Aktuelle Dossiers Finanzdienstleistungen, Verbraucherkredite, Energie**

Genug Chancen und Gelegenheiten, der Forderung des Kommissionspräsidenten nach einer stärkeren Berücksichtigung von Verbraucherinteressen nachzukommen und die EU dadurch verbraucher- und bürgerfreundlicher voranzubringen, bieten einige für das erste Halbjahr 2007 zur Behandlung anstehenden Dossiers. Um nur einige zu erwähnen: Im Bereich der Finanzdienstleistung macht die Überarbeitung der Verbraucherkredit-Richtlinie den Europäischen Verbraucherschutzorganisationen Sorgen, weil sie Regelungen EU-weit verbindlich machen will, die in einzelnen Mitgliedsstaaten bestehende Standards senken und negative Folgen für die Verbraucher haben werden.

Auszubauen ist die Schaffung eines einheitlichen Zahlungsverkehrsraums, der den Bürgern bei grenzüberschreitenden Zahlungen Vorteile verschafft. Ähnlich wie auch bei dem Bestreben der Kommissarin für die Informationsgesellschaft Viviane Reding, die Roaming-Gebühren im Mobilfunkverkehr zu senken, würde dies den Bürgern vor Augen führen, dass die EU durchaus einen greifbaren materiellen Mehrwert erbringen kann. Ein guter Vorstoß der Europäischen Kommission ist der kürzlich vorgelegte Aktionsplan zur Energieeffizienz. Darin enthalten sind Maßnahmen, die langfristig die Energienutzung billiger machen, das Klima schützen und Europa unabhängiger von Energieimporten machen. Das Thema hat höchste Priorität.

### **Streitpunkt Product-Placement**

Vom Tisch hingegen gehören Überlegungen zu einer weitgehenden Legalisierung von Product-Placement in Fernsehsendungen und einer Gefahr der Unterwanderung nationaler Jugendschutz-Standards. Mit diesen Plänen im Rahmen der Richtlinie "Fernsehen ohne Grenzen" könnte die Kommissarin Reding ihren Kredit durch den Vorstoß zur Senkung der Roaming-Gebühren schnell wieder verspielen und für wachsenden Unmut gegenüber „denen in Brüssel“ sorgen.

### **Verbraucherschutz als Querschnittsaufgabe**

Jenseits der Tagespolitik lassen sich dauerhafte Verbesserungen im Sinne des Verbraucherschutzes institutionell verankern - etwa durch die Stärkung der Verbraucherpolitik als Querschnittspolitik im Organisationsgefüge der Kommission.

Die Benennung einer ausschließlich für Verbraucherfragen zuständigen Kommissarin lässt hoffen, dass insbesondere die Berücksichtigung der wirtschaftlichen Verbraucherinteressen stärker in den Fokus der zuständigen Generaldirektion für Verbraucherschutz (DG SANCO) rückt. Das aber macht wiederum eine Aufwertung und Stärkung der Kompetenzen dieser Generaldirektion dringend erforderlich. Ein mit personellen und finanziellen Ressourcen ausgestatteter eigenständiger Unterbau zur Wahrnehmung von Querschnittsaufgaben könnte die empirischen Daten beschaffen, die notwendig sind, um die Nachfrageperspektive wirksam in den Entscheidungsprozess der EU-Kommission einzubringen.

## **AUS ITALIEN**

### **Neue Rahmenbedingungen nach dem Regierungswechsel**

Die Neubildung der Römischen Regierung hat 2006 auch die Arbeit der Verbraucherzentrale Südtirol beeinflusst. Die Regierung griff eine Reihe verbraucherpolitischer Vorhaben auf und weist mit einem Bekenntnis zur Verbraucherpolitik als nachfrageorientierter Wirtschaftspolitik in die richtige Richtung. Es wurden die richtigen Stichworte genannt und auch angegangen. Die ersten wirtschaftspolitischen Weichenstellungen der neuen Regierung blieben keineswegs hinter den eigenen Bekenntnissen zurück. Vor allem die „Bersani-Reform“ hat für den Verbraucher/Bürger eine Brise frischen Windes gebracht, der bei den betroffenen Kategorien viel Staub aufgewirbelt hat. So hat der Minister für Wirtschaftliche Entwicklung - wenn auch nicht umfassende so doch einschneidende - Maßnahmen im Bereich der Berufskammern, der Medikamente, des Handels und bei den Bäckern, bei den Versicherungen und Banken, bei Taxidiensten und sogar bei den Notaren auf den Weg gebracht. Die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt ist mit größerer Macht ausgestattet worden, was hoffentlich den Marktmissbrauch einschränkt. Eine erste Bilanz der Phase 1 der Bersani-Liberalisierungen fällt durchaus positiv aus. Wenn auch durch viele Zweifel bei der Umsetzung Verzögerungen eintreten, so kann man durchaus auf die zahlreichen finanziellen Vorteile für die Konsumenten verweisen, beispielsweise durch billigere rezeptfreie Medikamente, die Aufhebung der Kontrollschöpfungsspesen oder Notarkostenverminderungen bei der Autoumschreibung.

### **Die anstehenden Herausforderungen**

Im Jahr 2007 steht die Phase 2 der Liberalisierungen an. Dabei steht eine den Verbraucherverbänden und im besonderen der Verbraucherzentrale am Herzen liegende Frage zur Lösung an: Die Einführung der Sammelklagen in Italien (class action). Dazu hat die Verbraucherzentrale im September 2005 eine vielbeachtete Tagung veranstaltet. Wirksamer Verbraucherschutz kann es nicht bei einer Klage auf Unterlassung künftigen verbraucherschädlichen Verhaltens belassen, so wie es heute vom Verbandsklagerecht vorgesehen ist. Vielmehr muss den Verbrauchervereinigungen die Möglichkeit eingeräumt werden, für die Geschädigten in Form einer Sammelklage tätig werden zu können, um so effizienten Schadenersatz erstreiten zu können. Die Durchsetzung des Schadenersatzes auch bei Unlauterkeitserträgen muss praktisch gestaltet sein.

## **AUS SÜDTIROL**

### **Dem Rechtsstaat auf der Spur**

Die Regeln unseres zivilen Zusammenlebens, sprich die gesetzlichen Regelungen, sind jene, die die Menschen am meisten betreffen: vom Jugendlichen, der sich eine Zeitung kauft, bis zum Rentner, der hohen Gesundheitsspesen gegenübersteht. Sind diese Regeln jedoch schwach, oder schlimmer noch, werden die bestehenden Regeln nicht angewandt, so findet das Spiel der Marktwirtschaft in nur eine Richtung statt. Derzeit wird den Verbrauchern durch Privatisierung und Reformen immer mehr Verantwortung übertragen. Angefangen bei den Versorgungsdienstleistungen, beim Sozialstaat, über die Alters- und Gesundheitsvorsorge bis hin in Bereiche wie Schule und Ausbildung. Wenn die Bürger immer mehr Eigenverantwortung wahrnehmen müssen, sprich statt hoheitlich geregelter Märkte dem freien Markt ausgesetzt sind, dann brauchen sie Spielregeln, auf die man sich verlassen kann. Sonst wird es ein Spiel mit der Karotte, die dem Esel an einer langen Leine vorgehalten wird. Der Rechtsstaat spielt dabei als Schiedsrichter eine immer wichtigere Rolle. Dieser Rolle wird er mit den heutigen Kosten, Zeiten und Strukturen immer weniger gerecht. Wir erleben es tausendfach in den verschiedenen Sektoren - wie beispielsweise Versicherungen, Telekommunikation und Handel - wie viele Menschen sich vom Rechtsstaat im Stich gelassen sehen. Diese Tendenz sollte umgekehrt werden. Denn sie führt zu einer Entfremdung des Bürgers von Politik und den rechtsstaatlichen Institutionen und auch dazu, dass die Marktentwicklung stark gehemmt wird. Die Kosten für die Illegalität tragen wir alle zusammen. Unsere Forderung lautet: die Kosten der Illegalität müssen nach dem Verursacherprinzip privatisiert werden. Denn ein Markt nach den Regeln des Stärkeren wird als

Fremdkörper aufgefasst. Abwehrmechanismen sind dabei ganz natürlich. Da darf man sich dann nicht wundern, wenn immer mehr Menschen aussteigen, wenn unsere Marktwirtschaft in Krise gerät. Wir brauchen eine neue Kultur des Rechts und der Gerechtigkeit. Denn nur auf diese kann eine zukunftsfähige Sozial- und Wirtschaftsentwicklung aufbauen.

Wir bemühen uns tagtäglich, für die Konsumenten den Zugang zum Recht zu erleichtern. Dazu setzen wir, wegen der bekannten Mängel der Justiz, zunehmend auf die sogenannten alternativen Streitbeilegungsformen. Diese hinken auch, weil diese einerseits vor allem von Anwaltsseite nicht so gern gesehen werden und weil andererseits durch die Schwierigkeiten, sich ans Gericht zu wenden, kein Druck auf eine gütliche Einigung erzeugt wird. Denn wo die Justiz gut arbeitet, da ist auch die außergerichtliche Einigung bei Streitfällen um einiges leichter.

Doch eines möchten wir unterstreichen: wir reagieren auf die Schwierigkeiten nicht, wie man es wirtschaftlich nennt, mit „EXIT“- Verhalten, also mit dem Abschied vom Justizsystem - sondern im Gegenteil, wir werden uns trotzdem und vermehrt an die Justiz wenden, um dem Recht der wirtschaftlich und informativ Schwächeren im Marktgeschehen zum Durchbruch zu verhelfen. Dazu brauchen wir die Zusammenarbeit von aufgeschlossenen Anwälten und auch der Gerichte. Derzeit unterstützen wir Dutzende von Verfahren von Südtiroler Konsumenten und Konsumentinnen, sowie in Eigenregie als Verbandsklage, und wir möchten noch weitere ankurbeln. Wir haben uns dazu bis an die Grenzen unserer finanziellen Möglichkeiten hinausgelehnt. Unsere Aktivitäten sind noch ein Tropfen auf den heißen Stein. Jedoch möchten wir, dass dieser Tropfen zu einem Rinnsaal, wenn nicht zu einem richtigen reißenden Gebirgsbach wird.

### **Der Kaufkraft auf der Spur oder „Mach dich schlau, rechne genau!“**

Die seit der Euro-Umstellung massiv in Schwung gekommenen Preis- und Tarifierhöhungen gingen auch im Jahr 2006 nicht spurlos an der VZS vorüber. In der Öffentlichkeitsarbeit und in der wirtschafts- und sozialpolitischen Diskussion waren die Preis- und Tarifsteigerungen eine fieberhaft diskutierte Frage, bei welcher sehr stark die Konsumentenoptik und –problematik in den Vordergrund gerückt wurde. Vor allem sozial schwächere und mittlere Bevölkerungsschichten wurden mit dem „Austrocknen ihrer Brieftaschen“ – sprich Kaufkraftverlusten – konfrontiert. Nach wie vor ergibt sich für die Verantwortlichen in Politik und Wirtschaft beträchtlicher Handlungsbedarf. Dieser geht von der Ankurbelung des Wettbewerbs in Richtung eines moderneren Verteilungsmodells in Südtirol über mehr Transparenz durch bessere Konsumenteninformation am Markt bis hin zu einer effizienten Preis- und Tarifbeobachtung im Lande.

Beim letzten Punkt ist ein beachtlicher Fortschritt zu verzeichnen. So hat die Beobachtungsstelle für Preise und Tarife auf Landesebene ihre Tätigkeit aufgenommen. Die Erhebung erfasst erstmals die wichtigsten Bezirke bzw. deren Hauptorte. Einen Lichtblick schafft auch die Wiederbelebung der Idee der Konsumgenossenschaft in Bozen. Im März 2006 wurde bei der Großmarkthalle ihr erster Supermarkt eröffnet.

Hohe Lebenshaltungskosten, steigende Tarife und Preise und das immer knapper werdende Familienbudget bereiten nicht wenigen BürgerInnen Kopfzerbrechen. Wo Politik und Wirtschaft nicht ausreichen, um Kaufkraftverlusten und stagnierenden Einkommen entgegenzuwirken, können Konsumenten Eigenverantwortung an den Tag legen. Dabei ist ein bewusster Umgang mit Geld der beste Weg, um die hauswirtschaftliche (Finanz)-Kompetenz zu erhöhen. Ein unüberlegtes, oft auch leichtfertiges Konsumverhalten trägt das Seine dazu bei, dass das Geld nicht ausreicht. Die VZS hat im Verlauf von 2006 wertvolle Anregungen und Hilfestellungen für einen effizienten Umgang mit Geld gegeben. Dazu wurde die diesbezügliche Bildungsarbeit verstärkt, Aktionen durchgeführt, Öffentlichkeitsarbeit intensiviert.

## KonsumentInnenrecht

### Ein Meilenstein namens „Bersani-Dekret“

Das sog. „Bersani-Dekret“ hat für nicht wenig Aufregung unter gewissen Berufskategorien gesorgt, darunter auch bei den Anwälten. In den vergangenen Jahren wurde in der VZS traurigerweise festgestellt, dass das Verhältnis der VerbraucherInnen zum eigenen Anwalt mitnichten ein „Vertrauensverhältnis“ ist, sondern dass vielmehr kaum jemand genau über die Tätigkeiten und Kosten desselben informiert ist. Daher leitet sich auch die große Zahl der zu überprüfenden Honorarnoten ab. Es bleibt nun zu hoffen, dass mit der Abschaffung der geschützten Tarife und der Einführung der Möglichkeit, das Honorar mit dem Anwalt – auch anteilmäßig auf die erstrittene Summe – auszuhandeln, endlich Transparenz in den Sektor kommt, und dass die VerbraucherInnen somit mehr Eigenverantwortung in der Beziehung Anwalt-Mandant übernehmen.

### Gewährleistungsrecht

Auf der Händlerseite scheint es noch immer große „Wissenslücken“ in Punkto Gewährleistung zu geben: allzu oft werden die VerbraucherInnen einfach an die Service-Center weiterverwiesen, obschon im Verbraucherkodex deutlich zu lesen steht, dass stets der Verkäufer der Ansprechpartner für die KonsumentInnen ist. Auch werden bei Reparaturingriffen auf große Elektrogeräten wie Waschmaschinen oder Kühlschränken oft widrigerweise die Anfahrtsspesen in Rechnung gestellt, obwohl diese, wenn es um die Gewährleistung geht, absolut nicht geschuldet sind. Durch das Eingreifen der BeraterInnen der VZS konnte vielen VerbraucherInnen zu ihrem Recht verholfen werden; ein größeres Interesse für die Normen und vor allem die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen durch die Händler wäre jedoch mehr als wünschenswert.

### Haustürgeschäfte

Im allgemeinen scheint es im Bereich der Haustürgeschäfte problemloser zugegangen zu sein als in den Vorjahren, wenn man von einigen sehr schwarzen Schafen absieht: eine Firma versuchte äußerst dubiose Model-Verträge für Minderjährige um 5.000 Euro je Vertrag unter die Leute zu bringen, die noch dazu an einen Finanzierungsvertrag gekoppelt waren. Durch eine rege Öffentlichkeitsarbeit konnten viele vor diesem möglichen Betrugsversuch gewarnt werden und auch bereits abgeschlossene Verträge rechtzeitig annulliert werden.

Die Klausel, mit welcher die Verkaufsverträge an einen Finanzierungsvertrag gekoppelt werden, ist den Verbraucherschützern schon lange ein Dorn im Auge: für das kommende Jahr erwägt man in der VZS ein entschiedenes Vorgehen dagegen.

### Fernabsatzverträge

Die Problematiken im Bereich der Fernabsatzverträge betrafen vor allem das Rücktrittsrecht, die Zusatzspesen und die Gewährleistung. Vielfach wurden die VerbraucherInnen falsch über diese Rechte informiert, sei es nun mutwillig oder einfach aus Unkenntnis der Gesetzeslage seitens der Händler. Immer wieder mussten die BeraterInnen hier Abhilfe schaffen: auch im Fernabsatz ist der Händler der Ansprechpartner für die Gewährleistung, und bei Rücktritt innerhalb der Fristen sind keine Spesen geschuldet. Vielfach war es auch ziemlich schwierig, die bei Vertragsabschluss geleistete Anzahlung rückerstattet zu bekommen. Auch hier ist noch viel Aufklärungsarbeit notwendig, und zwar sowohl auf Verbraucher- als auch auf Verkäuferseite.

### Schlussverkäufe

Auch 2006 gingen in der Verbraucherzentrale – leider – wieder einige Meldungen über Waren ein, die im Schlussverkauf trotz gegenteiliger Angabe gleich viel kosteten wie in der Zeit davor: der „ursprüngliche Preis“, der laut Gesetz immer angegeben werden muss, wurde einfach erhöht, und der angegebene „herabgesetzte Preis“ war jener, der schon in der Zeit davor verlangt wurde.

## **Finanzdienstleistungen**

### **Sparen und Anlegen**

Bei den SparerInnen und AnlegerInnen macht sich immer mehr eine gewisse Unsicherheit bemerkbar; die von Banken und Investmentgesellschaft erhaltenen Informationen werden immer mehr in Zweifel gezogen, und immer stärker wird die unabhängige Beratung der VZS nachgefragt.

Das im Vorjahr vor dem Landesgericht Bozen angestrebte Verfahren gegen die Sparkasse in Bezug auf die Vermittlung der Argentinischen Bond lief weiter; der Ausgang ist noch nicht bekannt.

### **Guter Rat ist ... nicht vorhanden**

Als sehr aufschlussreich erwies eine im Sommer 2006 durchgeführte Untersuchung über die Finanzberatung der Banken; ein Rentner gab an, eine gewisse Summe investieren zu wollen, und ließ sich von 15 Banken im Raum Bozen entsprechende Angebote machen. Das Ergebnis ist ernüchternd: viele der Banken rieten – ohne überhaupt ein Risikoprofil des Anlegers zu erstellen – einfach zu den hauseigenen Produkten, wobei mündlich und schriftlich gegebene Informationen meist stark voneinander abwichen; diese Produkte haben zwar meist geringe Kosten, werfen im Gegenzug aber auch eine niedrige Rendite ab. Insgesamt wurde ein spürbarer Interessenskonflikt und eine niedrige Professionalität festgestellt. Fazit: dem einzelnen Sparer bleibt nichts anderes übrig, als sich selbst eine gute Finanzkultur anzueignen, um geeignete Produkte von den weniger geeigneten unterscheiden zu können.

### **Bankkonten**

Auch im Jahr 2006 nutzten viele VerbraucherInnen das Beratungsangebot zum Thema Bankkonten; vor allem Senioren waren sehr an aufgezeigten Alternativen und einer genauen Kostenanalyse des eigenen Kontos interessiert. Im Frühjahr 2006 wurde wie üblich der jährliche Kontokorrentvergleich durchgeführt und veröffentlicht; dieser brachte eine erschreckende 50%ige Erhöhung der Kontokorrent-Kosten seit der Einführung des Euro ans Licht.

Gute Neuigkeiten brachte hingegen auch hier das sog. „Bersani-Dekret“: mit der Abänderung des Einheitstextes im Bankensektor wurde es den Banken untersagt, bei Schließung eines Kontos nach einseitiger Änderung der Vertragsbedingungen den VerbraucherInnen die Spesen für die Löschung anzurechnen.

### **Wohnbaudarlehen**

Erfreulicherweise nutzten viele das Beratungsangebot und die halbjährlich durchgeführten Darlehensvergleiche der VZS vor dem Vertragsabschluss, dies ist auch auf die gute Information seitens der VZS zurückzuführen. Im Lauf des vergangenen Jahres hob die Europäische Zentralbank mehrere Male die Leitzinsen stark an, was vor allem für die Unterzeichner von Darlehen mit variablem Zinssatz eine wahre Hiobsbotschaft war. Dies auch weil zu den Erhöhungen des Zinssatzes auch noch die von der Bank praktizierten Aufrundungen auf den nächsten Zehntel-, Achtel-, oder Viertelprozentpunkt hinzukamen, was im praktischen Fall bei einer Leitzinserhöhung von 0,75% eine tatsächliche Darlehens-Zinssatz-Erhöhung von 1,25% mit sich brachte.

### **Ratenzahlungen, Verbraucherkredite und Verschuldung**

Regelrecht mit Werbeauftritten in den Medien bombardiert halten leider viele VerbraucherInnen Ratenzahlungen und Verbraucherkredite für die Lösung aller Probleme; dabei sind gerade diese für viele Familien der Start in eine Dauerverschuldung, aus der man sich nur schwer wieder befreien kann. Es mangelt an Information über die tatsächlichen Kosten einer solchen Zahlungsform, und auch am Bewusstsein über das monatlich vorhandene Budget.

Das es in diesem Bereich äußerst schwierig ist, Auswege zu finden, setzt die VZS auch hier auf gute Vorab-Information; in diesem Zusammenhang möchten wir auf das Projekt „Sparparties und SparberaterInnen“ verweisen, über welches im Abschnitt „Haushalt“ Genauerer zu Lesen ist.

## Versicherung und Vorsorge

### Versicherungscheck: günstigster Versicherungsschutz gesucht

Nach der individuellen Bedarfsanalyse werden die bestehenden Verträge überprüft, Versicherungslücken ermittelt und so versucht, den KonsumentInnen zum individuell richtigen, notwendigen und günstigsten Versicherungsschutz zu verhelfen. Der günstige Versicherungsschutz ist vor allem bei der Autohaftpflichtversicherung ein wichtiges Thema. Mit dem so genannten „Autoversicherungs-Check“ (über einen Vergleichsrechner) wird die für das jeweilige Profil günstigste Gesellschaft ermittelt. Es handelt sich hierbei um einen sehr nachgefragten Dienst.

### Lebensversicherungen: Hände weg von den alten Policen

Viele Versicherungsvermittler versuchen, die VerbraucherInnen zum Ausstieg aus „alten“ Lebensversicherungsverträgen zu überzeugen. Ein striktes „Hände weg“ ist die Antwort der VZS: die neuen Verträge haben meist schlechtere Bedingungen und sind steuerlich nicht absetzbar. Dennoch sollte die Güte der alten Verträge kritisch unter die Lupe genommen und im Falle eines „schlechten Geschäfts“ umgehend der Ausstieg gesucht werden, um eine bessere Anlageform zu finden. Grundsätzlich sind kapitalbildende Lebensversicherungen als Form der Zusatzrente äußert kritisch zu beäugen.

### Private Zusatzvorsorge

Was bekommt man in zwanzig Jahren vom Staat als Rente? Wie hält man seinen Lebensstandard im Alter? Wie legt man sein Geld so an, dass es als Altersversorgung taugt? Was sind Zusatzrentenfonds und Privatversicherungen in fünfzig Jahren wert? Antwort auf solche und ähnliche Fragen findet man bei den Experten der VZS. Dank des 2005 erschienen Ratgebers „Altersvorsorge“ aus der Reihe „konsuma“ und der persönlichen Beratung durch die Fachleute der VZS konnten viele Ratsuchende endlich Antwort auf ihre Fragen finden.

### Neue Regeln für alle Versicherungsvermittler

Nach mehreren eklatanten Betrugsfällen im Bereich Versicherungen, von denen auch Südtirol nicht verschont blieb (ein Subagent einer großen Versicherungsgesellschaft hatte gefälschte Policen im Wert von 360.000 Euro verkauft!), hat die Aufsichtsbehörde für Versicherungen ISVAP endlich Gegenmaßnahmen eingeleitet. Ab 1. Januar 2007 soll mittels des RUI – Registro Unico degli Intermediari, lies Einheitsverzeichnis der Versicherungsvermittler, endlich Ordnung in die Vielzahl der Personen, die Versicherungen verkaufen, gebracht werden. In der VZS begrüßt man diesen längst überfälligen Schritt.

### Bonus-Malus-Schadensrechner

Großen Anklang fand auch 2006 der Bonus-Malus-Schadensrechner, der allein im Monat Juli mehr als 2.000 Mal benutzt wurde. Mit diesem einzigartigen Rechner können VerbraucherInnen im Falle eines Autounfalls mit geringem Schaden unter Umständen große Summen sparen. Man kann nämlich den ausgezahlten Schaden an die Gesellschaft zurückzahlen, um den Anstieg der Bonus Malus Klasse zu vermeiden; mit dem Rechner der VZS zeigt sich sofort, ob dies im konkreten Fall von Vorteil ist oder nicht.

### Versicherungspolizzen: Teure Ratenzahlungen

Versicherungsprämien sind immer für ein Jahr im Voraus zu bezahlen. Nichtsdestotrotz geben die Versicherungsgesellschaften ihren Kunden die Möglichkeit, die Prämie in mehreren Raten abzustottern. Das kann jedoch teuer werden, da der effektive Jahreszinssatz für die Raten bei über 20% liegen kann: bei einer Jahresprämie von 367 Euro fallen stolze 19 Euro an Mehrkosten an. Fazit: wer sparen will, zahlt in einer Einmallsung!

## **Verkehr und Kommunikation**

### **Liberalisierung auf Kosten der Verbraucherrechte**

2006 wurde auch in Südtirol die sog. „letzte Meile“ liberalisiert. Anstatt dass dies zu einer echten Konkurrenz zwischen den Anbietern mit besseren Preisen für die VerbraucherInnen geführt hätte, wurde das Chaos im Sektor noch größer: wer den Anbieter wechselte, war oft monatelang ganz ohne Telefonanschluss. Und statt das Problem einem effizienten Kundenservice unterbreiten zu können, der innerhalb einer vernünftigen Frist eine Lösung anbietet, muss man sich mit dem jeweiligen Call-Center herumschlagen, dessen Mitarbeiter das Problem eher verkomplizieren als lösen.

Auch wenn die dem Sektor vorstehenden Behörden machtlos scheinen – ein rasches, gründliches Eingreifen ist unabdingbar.

### **899- und Satelliten-Nummern**

Seit nunmehr 5 Jahren plagen sich die VerbraucherInnen mit erhöhten Telefonrechnungen aufgrund der leidigen 899- und Satelliten-Nummern herum. Italien hält in diesem Sektor eine traurige Spitzenposition – nicht so sehr wegen des eigentlichen Problems, das in ganz Europa dasselbe war, sondern aufgrund der absoluten Unfähigkeit seitens des zuständigen Ministeriums und der Aufsichtsbehörde, wirksame Gegenmaßnahmen einzuführen.

### **Aktivierung nicht bestellter Dienste**

Im Lauf des Jahres 2006 ist es gelungen, mit allen Anbietern eine Stornoprozedur für nicht bestellte Dienste zu erarbeiten. Auf diese Weise war es möglich, die für diese nicht bestellten Dienste ausgestellten Rechnungen ohne Kosten oder Schäden für die VerbraucherInnen zu stornieren. Vielfach konnte auch ein Schadenersatz für die VerbraucherInnen erwirkt werden.

### **Breitband oder Schmalspur?**

Zahlreiche Beschwerden betrafen auch die Bandbreite der Internetzugänge: wo die Werbung ADSL-Verbindungen zu 4 Mega-Byte verspricht, mussten die Verbraucher für lange Zeit mit einem hunderstel dieser Geschwindigkeit – also 40 Kilobyte – auskommen. Diese falschen Versprechungen seitens der Anbieter müssen unterbunden werden; wenn nicht anders, dann auf gerichtlichem Wege.

### **Telefontarifrechner: Tarifvergleich per Mausklick**

Auch 2006 herrschte große Nachfrage nach unabhängiger Information in Punkto Telefontarife: kaum jemandem ist es möglich, sich im Dschungel der Angebote zu Festnetz, Internet und Handy zurechtzufinden, und aus den vielen Tarifen den passendsten herauszufiltern. Hier hilft der Telefontarifrechner, der von der VZS im vergangenen Jahr ins Leben gerufen wurde. Inzwischen gibt es erste – sehr zufriedenstellende – Zahlen: 2006 haben mehr als 11.500 VerbraucherInnen diesen Dienst genutzt, was im Vergleich zum Vorjahr ein Plus von 70% bedeutet.

### **Radarkontrollen in Algund**

Alles andere als gut aufgenommen wurde von der Gemeinde Algund die von der VZS aufgeworfene Frage nach der Rechtmäßigkeit der von einer privaten Firma ausgestellten Strafen gegen Temposünder: der Bürgermeister drohte mit einer Klage. Dabei zielte die Intervention der Verbraucherzentrale mitnichten auf den Schutz der Raser, sondern schlicht und einfach auf die Rechtssicherheit ab: wenn die Radargeräte nicht geeicht sind, wie von staatlichen Normen vorgesehen, so kommt dem Bürger jede Sicherheit abhanden. Umso gravierender wird die Angelegenheit, wenn – wie in diesem Fall – die Strafen von einer privaten Firma ausgestellt werden, deren Gewinn ein prozentueller Anteil an den ausgestellten Strafen ist. Nun liegt es an der Gerichtsbarkeit, den Fall ein für alle mal zu lösen.

## **Wohnen, Bauen, Energie**

### **Beglaubigung vor dem österreichischen Notar**

Ein wahrer „Meilenstein“ in Sachen Kostenersparnis und Binnenmarkt ist das Urteil des Oberlandesgerichts Trient, Außenstelle Bozen, das den VerbraucherInnen erneut die Möglichkeit gibt, die Privaturkunden aus dem Immobilienbereich vor einem österreichischen Notar zu beglaubigen. Den VerbraucherInnen wurde hiermit eine Möglichkeit eröffnet, Immobilienverträge zu ca. einem Drittel der ursprünglichen Vertragskosten abzuschließen. Die Verbraucherzentrale steht hier mit entsprechenden Hilfen den KonsumentInnen zur Seite.

### **Kostenvoranschläge, Rechnungen und Mängel**

Auch im Jahr 2006 herrschte im Baubereich Hochbetrieb: so galt es Bau- und Sachmängel wie z.B. unfachgemäße Verlegung des Fußbodens, Schimmelpilzbildung, mangelnde Wärme- und Kälteisolierung abzurügen, Sachverständigengutachten zu studieren, Kostenvoranschläge und Rechnungen zu überprüfen und allgemein bei Beanstandungen zu beraten.

### **Streitbeilegung und Vergleiche**

Gute Erfolge konnten die Experten der Verbraucherzentrale bei der formlosen Streitbeilegung erzielen. Es konnten viele Vergleiche zwischen Konsumenten und Handwerkern oder Baufirmen erzielt werden – es scheint, als wäre es wieder möglich, sich gemeinsam an einen Tisch zu setzen und die Problemfälle einvernehmlich zu lösen, ohne gleich den Gang vor das Gericht anzutreten.

### **Zweifel in Kondominiumsfragen**

Viele Fragen betrafen verschiedene Kondominiumsangelegenheiten, wie etwa die Spesenaufteilung bezüglich Wasser und Heizung, die Korrektheit der Abstimmungen und die Zuständigkeiten des Verwalters. Aufgrund des großen Bedarfs an qualifizierten Rechtsauskünften in diesem Sektor hat man in der VZS beschlossen, das Beratungsangebot im neuen Jahr auszubauen.

### **Heizen – ein wahrhaft heißes Thema**

Durch die kalten Temperaturen zu Beginn des Jahres 2006 schossen die Heizkosten so sehr in die Höhe, dass man von einer zweiten Miete sprechen konnte. Umso interessanter wurde für die VerbraucherInnen das Thema Brennstoffkosten und der Vergleich der verschiedenen Heizsysteme. Gleichfalls auf großes Interesse stieß die Beratung zur sog. „energetischen Sanierung“, d.h. ein Gebäude mit dem Ziel der Energieeinsparung zu sanieren. Viele VerbraucherInnen nutzten die Gelegenheit, um bereits beim Neubau energetische Kriterien mit in die Baubeschreibung einfließen zu lassen.

### **Schall und Rauch ...**

Auch diese zwei Themen – also akustische Gebäudeisolierung sowie Kaminkehrerordnung – waren im Jahr 2006 stark nachgefragt. Dies vor allem, da mit einem Landesgesetz die Kaminkehrerordnung neu geregelt wurde, und somit die Monopolstellung der Männer in Schwarz abgeschafft wurde. Weiters wurden in diesem Landesgesetz genau festgelegt, wie oft und wann gekehrt werden muss.

### **Photovoltaik – Wärme und Strom aus Sonnenlicht**

Im Rahmen des Themas Energieeinsparung waren auch Strom- und Wärmegewinnung aus Sonnenlicht sehr gefragte Themen. So informierten sich die VerbraucherInnen zur solarthermischen Nutzung des Sonnenlichts (also direkte Umwandlung in Wärme) und zur photovoltaischen Nutzung, also der Umwandlung in Strom. Die erstere dieser Energiequellen erfreut sich immer stärkerer Verbreitung in Südtirol.

## Ernährung

### **Brot: Qualitäts- und Preisvergleich**

Im Frühjahr wurde ein Qualitäts- und Preisvergleich für verschiedene Brotsorten in ganz Südtirol durchgeführt; bewertet wurden der Preis, die Qualität des Brotes anhand von Kriterien wie Form, Aussehen, Geruch, Geschmack, ... – aber auch die Zusammensetzung der Inhaltsstoffe. Fazit: Brot ist in Südtirol eine teure Angelegenheit, und nicht immer herrscht Transparenz in Punkto Inhaltsstoffe. Hier soll in Zusammenarbeit mit den Bäckereien Abhilfe geschaffen werden.

### **Nahrungsergänzungsmittel werfen Fragen auf**

Produkte wie Diät-Formeln, Noni-Saft und Aloe Vera waren auch im vergangenen Jahr Anlass für viele Fragen von Seiten der VerbraucherInnen. Das Gefühl, sich nicht „richtig“ zu ernähren, verleitet viele allzu schnell zum Griff nach dem Fläschchen. Was dabei oft nicht berücksichtigt wird: mit wenig Aufwand kann man seine Ernährung so umstellen, dass diese ganzen Produkte überflüssig werden – und so gleichzeitig seiner Gesundheit um dem eigenen Geldbeutel Gutes tun.

### **Aktion „Pro Stevia“**

Raffinierter, weißer Zucker steht seit Jahren auf der Schwarzen Liste von Ernährungsberatern und Diätologen; dennoch konsumieren Herr und Frau Südtiroler jährlich 36 Kilo davon. Eine gesunde Alternative zum weißen Zucker wäre die alte Kulturpflanze Stevia – deren Zulassung jedoch an der Novel-Food-Verordnung scheitert. Um sich für die Zulassung als Lebensmittel dieser Pflanze stark zu machen, die 300 mal so süß ist wie normaler Zucker, haben die Verbraucherschützer 150 Pflänzchen verteilt; dies mit dem Ziel, dass Stevia die notwendigen Zertifizierungen erhält, um als Lebensmittel verwendet werden zu dürfen.

### **Für ein gentechnikfreies Europa**

Die Verbraucherzentrale schloss sich im vergangenen Jahr der sog. „Wiener Erklärung“ für ein Gentechnik freies Europa an; die Koexistenz von Gentech-Pflanzen und naturbelassenem Anbau ist laut Ernährungsexperten der VZS das Ende aller gentechnikfreien Landwirtschaft. Die 3. Gesetzeskommission hat endlich ein Gesetz verabschiedet, die als Übergangsregelung für drei Jahre den Anbau von gentechnisch verändertem Saatgut verbietet. Ein ähnlicher Gesetzesantrag der Grünen wurde vor knapp einem Jahr vom Südtiroler Landtag abgelehnt. Die Verbraucherzentrale ist über dieses neue Gesetz sehr erfreut, wenn man bedenkt, dass vor Jahren bereits 17.000 Unterschriften gegen die Aussaat von gentechnisch verändertem Saatgut gesammelt worden sind.

### **Schlank und krank**

Um dem gegenwärtigen, wahnwitzigen Schlankheitsideal gerecht zu werden, ist vielen kein Preis zu hoch und kein Versprechen zu abstrus: fröhlich werden Diäten aus dem Internet getestet, chinesische Schlankheitspillen geschluckt und Schlankheitsinstitute aufgesucht. Wem dabei nur ein Schaden am Geldbeutel entsteht, kann sich beinahe noch glücklich schätzen; vielfach ist es die eigene Gesundheit, die die Spesen tragen muss. Wer ernsthaft abnehmen will, der wende sich an die Diätdienste der Sanitätsbetriebe oder die Ernährungsberatung der VZS.

### **Allergene im Wein: neue Kennzeichnungspflicht**

Eine große Hilfe für AllergikerInnen ist die neue Kennzeichnungspflicht für Schwefel; ab einem Schwefelgehalt von zehn Milligramm Schwefeldioxid oder Sulfiten pro Liter müssen die Etiketten entsprechende Hinweise tragen. Der Hinweis „Contiene solfiti/enthält Sulfite“ auf dem Etikett sagt jedoch nichts über die Qualität des Weines aus, sondern ist nur ein längst fälliger Hinweis, um den AllergikerInnen in Zukunft froh sein werden.

## Umwelt und Gesundheit

### Projekt „Qualitätscharta für den neuen Südtiroler Sanitätsbetrieb“

Durch den neuen und vereinheitlichten Südtiroler Sanitätsbetrieb sollen alle sieben Krankenhäuser (vier Betriebe) in ein landesweites Netzwerk eingebunden werden; dadurch soll die Patientenversorgung verbessert und Kosten vermieden werden. Die Verbraucherzentrale Südtirol will diesen Wandel nutzen, um eine Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen, mit besonderem Augenmerk auf die Erwartungen des Patienten, zu erreichen. Zu diesem Zweck wurde das Projekt: „Eine Best Practice Qualitätscharta für den neuen Südtiroler Sanitätsbetrieb“ ins Leben gerufen.

Wie der Name schon sagt, ist ein Schwerpunkt des Projekts die Bestimmung von Best Practices, also von erfolgreicheren Beispielen, aus denen der Südtiroler Gesundheitsdienst lernen kann. Auf der Suche nach diesen Best Practices führte das Team der VZS eine Recherche über die Verwirklichung der Qualitätscharta in den italienischen Sanitätsbetrieben durch. Aufgrund der nationalen gesetzlichen Bestimmungen wurden italienische Krankenhäuser bevorzugt; nichtsdestotrotz wurden auch österreichische, deutsche und andere europäische Krankenhäuser in die Recherche mit einbezogen. Zeitgleich wurde auch die Qualitätscharta des Sanitätsbetriebes Bozen begutachtet. Diese Projektphase dauerte ca. drei Monate und gab wichtige Ansätze für die Erstellung der Charta.

Die Ergebnisse dieser ersten Projektphase wurden bei einem Treffen am 30. November 2006 der Landesqualitätskommission vorgestellt. Bei dem Zusammenkommen wurden die inhaltlichen Prioritäten der Charta besprochen und eine enge Zusammenarbeit mit der Kommission vereinbart. Nach der Absprache mit der Qualitätskommission hat das Projektteam der VZS mit der konkreten Niederschrift der Charta gemäß der Vorgaben des Ministerrates begonnen. Im Detail wird die neue Südtiroler Gesundheitscharta folgende Bereiche neu regeln:

1. Allgemeine Qualitätsaspekte (z.B. die Erstellung eines jährlich erscheinenden Qualitätsberichtes)
2. Allgemeine Medizin (z.B. Höchstwartezeiten für eine Hausvisite)
3. Fachärztliche Visiten (z.B. die Vormerkung einer fachärztlichen Visite kann per Telefon, Fax, elektronischer Post, SMS erfolgen)
4. Stationäre Aufnahme (z.B. Mindestanzahl der Telefone und Internetzugänge die den Patienten einer Abteilung zur Verfügung stehen)

### Auf den Zahn gefühlt ...

Viele Anfragen betrafen im Jahr 2006 die Leistungen der Zahnärzte; allem voran beklagten sich die VerbraucherInnen, dass es unmöglich sei, mit einigen Zahnärzten über die Preise der einzelnen Leistungen zu verhandeln. Aber auch einige Fälle von unsachgemäßer Durchführung der Arbeit wurden gemeldet; in diesen Fällen wurde eine Klage erwogen (siehe auch Absatz PatientInnenrechte). Durch das Bersani-Dekret sollte es auch im Bereich der Zahnbehandlungen endlich möglich sein, Preisvergleiche anzustellen. Die VZS hat die vor zwei Jahren gestartete und von der Zahnärztekammer gestoppte Vergleichsaktion wieder aufgenommen, deren Ziel eine für alle zugängliche, umfassende Preisvergleichstabelle der zahnärztlichen Leistungen ist.

### Gesicherter Zugang zum Recht für PatientInnen

Da in der neu geschaffenen Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen beim Gesundheitsassessorat leider kein Patientenvertreter vorgesehen wurde – was die ganze Schlichtungsstelle laut Meinung der Verbraucherschützer ziemlich fragwürdig erscheinen lässt – hat man sich in der VZS nach einem anderen Weg umgesehen, den PatientInnen zu ihrem Recht zu verhelfen.

Dieser wurde auch gefunden, und zwar mit der absoluten Neuigkeit einer Schadenersatzklage ohne finanzielles Risiko für die Betroffenen. Die Geschädigten tragen bei entsprechenden Gerichtsverfahren im Falle einer Niederlage nur die Kosten für das rechtsmedizinische Gutachten, bei Gewinn müssen 12% der erstrittenen Summe als Entschädigung entrichtet werden. Damit besteht für die PatientInnen von Anfang an eine Kostensicherheit, die auf dem normalen Gerichtsweg niemals im Voraus garantiert werden kann.

## Haushalt und Kleidung

### Gas- und Stromrechnungen – Ende des Rätselratens in Sicht?

In diesem Bereich bereiten vor allem die Rechnungen den VerbraucherInnen ständiges Kopfzerbrechen: zum einen, da sie oft sehr kompliziert abgefasst sind, zum anderen, da wenig Klarheit über die Abrechnungsmechanismen der Dienstleister selbst herrscht. Die Aufsichtsbehörde für elektrische Energie und Gas hat jedoch beschlossen, dass zumindest in diesen beiden Gebieten ab 2007 „verständlichere“ Rechnungen ausgestellt werden sollen – ob's was bringt bleibt abzuwarten!

### Tarife: durch Beobachtungsstelle mehr Transparenz

Die Einrichtung der längst geforderten Beobachtungsstelle für Preise und Tarife soll Ordnung in den Dschungel der Tarife bringen, so hofft man in VZS. Durch eine solches Instrument ist es möglich, die Tarife der einzelnen Gemeinden miteinander zu vergleichen; dies soll eine gesunde Konkurrenz fördern. Das ist angesichts der vom ASTAT veröffentlichten Daten auch dringend notwendig: 60% aller Südtiroler Haushalte konnten 2005 keinen Groschen sparen.

Weiters wäre es wünschenswert, wenn alle universellen Versorgungsdienstleister (lies Wasser, Gas, Strom, Abfall) jährlich einen Qualitäts- und Kostenbericht veröffentlichen würden, damit der Bürger genau nachvollziehen kann, wie und wo die Kosten für einen Dienst entstehen, und wie diese an die Endkunden weiterverrechnet werden.

### Strompreise: echte Liberalisierung gefordert

Laut dem europäischen Statistikamt Eurostat ist der Haushaltsstrom in Italien der zweitteuerste in der ganzen EU – nur in Dänemark zahlt man noch mehr. Die KonsumentInnen stöhnen unter den ständigen Erhöhungen und fürchten sich schon vor den angekündigten weiteren Preissteigerungen. Dabei sind strukturelle Anpassungen bei der Produktion des elektrischen Stroms genauso überfällig, wie generell eine neue Energiepolitik. Derweil zeichnet sich am Horizont (Juli 2007) die endgültige Liberalisierung des Strommarktes für die privaten Haushalte ab. Diese sollte zu einer wahren Konkurrenz unter den Anbietern werden, und nicht - wie schon beim Gas - zu neuen „Monopolen“ führen. Für die Regierung besteht dringender Handlungsbedarf!

### Projekt „Sparberatung und Sparparties“

Immer mehr Familien haben am Ende des Monats zu viel übrig; hohe Lebenshaltungskosten, aber auch ein angewohnter Lebensstil von vor der Euro-Einführung machen Familien, Einzelpersonen und Rentnern zu schaffen. Die mediale Bombardierung mit vermeintlichen Null-Zins-Ratenzahlungen und günstigen Konsumkrediten, die sich dann als Einstieg in eine chronische Verschuldung herausstellen, trägt ein übriges zur Verschärfung dieser Situation bei. Um den Familien einen Ausweg aus dieser „Konsumfalle“ zu zeigen, und wenn möglich, es erst gar nicht so weit kommen zu lassen, hat die Verbraucherzentrale das Projekt „Sparparty“ ins Leben gerufen. Diese können von Familien und Einzelpersonen angefordert werden: im Familienkreis (8 – 12 Erwachsene) wird über alles geredet, was zum kreativen Sparen anleitet. Die SparberaterInnen unterstützen die Familien beim eigenverantwortlichen Konsumverhalten und in der hauswirtschaftlichen Kompetenz.

Im Rahmen dieses Projekts wurden die „Freitagstreffs der Verbraucherzentrale“ eingeführt; es handelt sich um wöchentliche Spartreffpunkte zu einem Themenschwerpunkt unter dem Blickwinkel des kreativen Sparens, die allen VerbraucherInnen offen stehen. Aufgegriffene Themen waren z.B. „Kapitallebensversicherung = Geldverschwendung?“ oder „Implantate und Zahnarztkosten“.

Außerdem hielten die eigens ausgebildeten SparberaterInnen (der Lehrgang wurde im vergangenen Jahr in Zusammenarbeit mit dem KVW abgehalten) eine Reihe der oben beschriebenen Sparparties ab. Das gesamte Projekt wurde durch eine rege Öffentlichkeitsarbeit unterstützt. Insgesamt wurden im Jahr 2006 zwischen Sparparties, Vorträgen und Freitagstreffs über 100 Veranstaltungen abgehalten. Mehr als 1.300 VerbraucherInnen konnten auf diesem Wege informiert werden.

## **Kritischer Konsum**

### **Nachhaltiger Konsum – eine Herausforderung der Zukunft**

Erfreulicherweise waren es vor allem MultiplikatorInnen wie Lehrpersonen, die im abgelaufenen Jahr Informationen und Beratung zum Thema Nachhaltiger Konsum suchten. Vielfach planten diese selbst Initiativen zur Sensibilisierung in diesem Bereich. Es war daher eines der Hauptanliegen, multimediale Informationspakete zum kritischen Konsum zu erarbeiten, die von diesen MultiplikatorInnen verwendet werden konnten. Gerade in den jungen VerbraucherInnen sollte ein kritisches Konsumverhalten gefördert werden, indem man die mannigfaltigen Folgen der eigenen Konsumententscheidungen aufzeigt und gleichzeitig davor warnt, den Werbebotschaften allzu leichtgläubig gegenüberzustehen. Auch in diesem Sinne wurde eine reiche Auswahl von nationalen und internationalen Publikationen in diesem Sektor für die Öffentlichkeitsarbeit bereitgestellt. Glücklicherweise fließen immer mehr ethische Aspekte in die klassischen Produkttests mit ein, wie zum Beispiel in den Ethik-Tests der österreichischen Zeitschrift Konsument. Es bleibt zu hoffen, dass auch die großen nationalen Verbände diesem lobenswerten Beispiel folgen.

### **Elektrosmog**

Immer mehr BürgerInnen interessieren sich für die Gefahren der elektromagnetischen Umweltverschmutzung; dies zeigte sich an der steigenden Zahl der persönlichen Beratungen zum Thema, aber auch am größeren Interesse der Medien an diesem Thema. Eine der leicht vermeidbaren Quellen für die Belastung durch Strahlung sind die immer günstiger werdenden Cordless-Telefone mit DECT-Technologie. Schwieriger wird es, die Belastung aus nicht überprüfbareren Quellen zu verringern. Erfreulicherweise zeigen gerade die Schulbehörden großes Interesse für das Thema; so ist für das Jahr 2007 eine großangelegte Sensibilisierungs-Aktion gegen den Elektrosmog in den Schulen geplant.

### **Das Projekt NEPIM**

Das Projekt Nepim zielt auf die Stärkung des regionalen Verbraucherschutzes in Europa ab; gerade die „kleineren“ Verbraucherorganisationen wie die VZS, die auf regionalem Niveau arbeiten, sind oft ohne Stimme im vereinten Europa. Um hier Abhilfe zu schaffen, aber auch um den nachhaltigen, regionalen Konsum zu fördern, haben sich elf Verbrauchervereine und lokale Institutionen zusammengeschlossen, um anhand eines Best-Practise-Kataloges voneinander lernen zu können und neue Impulse zu geben. Im Jahr 2006 behandelte Schwerpunktthemen waren nachhaltiger Tourismus, erneuerbare Energieformen und Bürgerbeteiligung.

### **Sparen: Billigprodukte vs. bewusster Konsum**

Gerade in Zeiten der Ebbe in den Haushaltskassen ist das Thema nachhaltiger Konsum oft nicht einfach aufzugreifen: ethisch unbedenkliche Produkte sind meist teurer als jene aus billiger Massenproduktion; dennoch kann der Preis niemals das einzige Kriterium für eine Kaufentscheidung sein. Auch aufgrund dieser Überlegung ist man in der VZS bestrebt, den VerbraucherInnen stets neue Wege aufzuzeigen. Im Rahmen des Preisfinders – einem Sammelplatz für alle von der VZS erarbeiteten Spartipps – haben wir uns bemüht, die kritische Komponente nicht außer acht zu lassen, und haben daher in jeder Kategorie eine oder mehrere „Alternativen“ aufgezeigt.

### **Das Goldene OK 2006**

„Mehr Ethik und mehr Verantwortung bei Käufern und Verkäufern, aber auch mehr Konkurrenz!“, so fasste der Gewinner des Goldenen OK 2006 Luciano Clementi seine Ziele zusammen. Clementi ist der Initiator der neuen Konsumgesellschaft KonCoop, die Ende März ihre Tore geöffnet hat. „Er erhält diese Auszeichnung als vorbildlicher Konsument, der über seine eigenen hoch gesteckten Ansprüche an einen verantwortungsvollen, zukunftsfähigen Konsum nicht nur redet, sondern zusammen mit Anderen die Rahmenbedingungen dafür schafft, dass diese Vision Wirklichkeit wird“, hieß es in der Begründung zur Preisvergabe.

## Europäisches Verbraucherzentrum

Nachdem im Jahr 2005 die Verbraucherzentrale gemeinsam mit der Verbraucherorganisation Adiconsum den Wettbewerb für das Europäische Verbraucherzentrum auf nationaler Ebene für sich entscheiden konnten, wurde der Dienst im Jahr 2006 von zwei Sitzen, nämlich in Rom und in Bozen, und 4 weiteren peripheren Büros in Alessandria, Bologna, Florenz und Mailand weitergeführt. Insgesamt ist die geleistete Arbeit sehr zufriedenstellend, und lässt für die kommenden Jahre nur Gutes erwarten: knapp 13.000 VerbraucherInnen wandten sich an das Bozner Büro; die Tätigkeit konzentrierte sich wie stets auf vier verschiedene Tätigkeitsbereiche.

### Pro-Aktive Tätigkeit

Das EVZ wandte sich mit 27 Presse-Informationen an lokale, nationale und internationale Medien, die ein gutes Echo hervorbrachten. Es wurden neue Infoblätter zu aktuellen Themen erarbeitet, und die bereits bestehenden wurden aktualisiert. Die Zahl der Abonnenten des „Verbrauchertelegramms – Europa Ausgabe“ hat sich im Lauf des Jahres verdoppelt: nunmehr lesen 1.257 VerbraucherInnen monatlich unsere Newsletter. Alle Informationen wurden auf der Homepage publiziert, um den VerbraucherInnen den breitest möglichen Zugang zu erlauben; dieses Angebot nutzten auch ca. 2.000 Personen pro Tag.

Auf großen Anklang stießen die zwei neu veröffentlichten Broschüren, welche die vielnachgefragten Themen **Autoselbstimport aus der EU** und **Grenzüberschreitende Zahlungsmittel** ausführlich darlegen.

### Re-Aktive Tätigkeit

Auch im Jahr 2006 waren die BeraterInnen des EVZ wieder gefordert: die Fälle und Informationsnachfragen haben sich im Verhältnis zum Vorjahr mehr als verdoppelt. Die meisten Anfragen betrafen den Reisesektor, und zwar sowohl im Zusammenhang mit Pauschalreisen als auch mit dem Flugverkehr.

Besonders hervorzuheben ist eine Reihe von Verkaufsveranstaltungen, zu welchen vor allem ältere KonsumentInnen mit einem Gratis-Essen als Lockangebot geladen wurden, bei welchen sie angeblich ein Waschmittel testen sollten: in Wahrheit zielten diese Veranstaltungen darauf ab, ein Nahrungsergänzungsmittel um stolze 900 Euro unter die Leute zu bringen. In Zusammenarbeit mit der Finanzwache Meran konnte diesem Vorgehen Einhalt geboten werden: die Nahrungsergänzungsmittel und das Bargeld wurden beschlagnahmt.

### Zusammenarbeit im Rahmen des ECC-Net

Die Zusammenarbeit im Rahmen des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren konnte 2006 intensiviert werden: zusätzlich zum „E-Commerce-Report“, der mittlerweile ein fixer Richtpunkt im Netzwerk ist, wurde heuer zum ersten Mal der „Bericht über die Rechte der Flugpassagiere“ veröffentlicht. Dieser zeigte leider auf, dass Verspätungen, Gepäcksverluste und Overbooking beinahe zum Alltag im Flugtransport gehören – und dass die gesetzlich vorgesehenen Entschädigungen bei weitem nicht Jedem zugesprochen werden, der darauf Anspruch hätte. Aus Sicht der Europäischen Verbraucherzentren ist ein Eingreifen des Gesetzgebers dringend erforderlich.

Im Zuge des grenzüberschreitenden Austauschs besuchten die Kollegen aus Malta das EVZ Bozen, während eine Beraterin des EVZ Bozen der Partnerstelle in Madrid einen Besuch abstattete.

### Außergerichtliche Streitbeilegung in Europa

Als zusätzliche Möglichkeit der Streitbeilegung im außergerichtlichen Wege zählen die Europäischen Verbraucherzentren auf die Schlichtungsstellen, die immer dann eingeschaltet werden, wenn eine direkte Intervention des EVZ nicht zum gewünschten Erfolg führte. Im Jahr 2006 wurde in 12 Fällen eine Schlichtung angestrengt. Da diese Verfahren noch nicht sehr bekannt sind, sind die VerbraucherInnen oft nicht geneigt, den Versuch einer Schlichtung zu wagen. Hier sehen die Verbraucherschützer einen der Schwerpunkte für die Arbeit der kommenden Jahre.

## **VerbraucherInnenbildung**

### **Informations- und Dokumentationsstelle zur Verbraucherbildung**

Im Februar des Jahres 2006 nahm die Informations- und Dokumentationsstelle zur Verbraucherbildung ihre Tätigkeit auf. Der erste Schritt waren die Einrichtung der Räumlichkeiten in der Brennerstraße in Bozen, mit einer kleinen Mediathek, einem Raum um Schulklassen zu empfangen und einem Vorführungsraum. Um den neuen Dienst bekannt zu machen, wurden die einzelnen Schulen informiert, und es wurde ein Faltblatt in Deutsch, Italienisch, Grödner Ladinisch und Badia Ladinisch herausgegeben. Von Anfang an konnte unter den Lehrpersonen ein großes Interesse für den Dienst festgestellt werden.

Auf Anfrage der Gemeinde Bozen wurde in Zusammenarbeit mit der Kommunikations-Polizei eine Vortragsreihe zum Thema „Sicherheit der neuen Kommunikationstechniken“ gestartet, wo vor allem über das Thema Internet informiert wurde. Auf diese erste Reihe von Treffen folgten weitere, die sich mit allgemeinen Themen aus der Verbraucherarbeit auseinandersetzen.

Im Schuljahr 2005/2006 waren an diesen Treffen rund 600 Schüler beteiligt, während im neuen Schuljahr bis Jahresende mehr als 1.000 Schüler mit dem neuen Dienst in Kontakt traten. Die Vorträge wurden im ganzen Land abgehalten, und zwar sowohl in den Städten und größeren Ortschaften als auch in den kleinen Dörfern.

Im Zuge dieses Projekts wurde die Notwendigkeit einer gezielten Fortbildung für Lehrpersonen offensichtlich, und zwar sowohl im Hinblick auf den Multiplikatoren-Effekt als auch in Bezug auf Etablierung des Verbraucherschutzes als fächerübergreifendes Thema durch verschiedene Methoden und Arbeitsinstrumente.

Daher wurde im April ein erstes Treffen mit ca. 30 Lehrpersonen und außerschulischen Weiterbildnern abgehalten; dabei wurde vor allem auf das Thema Pädagogik im Sektor Konsum eingegangen. Auf große Nachfrage werden derzeit weitere Treffen dieser Art organisiert, und zwar sowohl in deutscher als auch in italienischer Sprache.

Die Media- und Pädagothek steht indes kurz vor ihrer Fertigstellung; sobald alle Materialien vorhanden und katalogisiert sind werden diese zum Verleih für die Lehrpersonen verfügbar sein. Es wurden bereits zahlreiche Interessierte vorgestellt, um sich Materialien anzusehen und sich über den Einbau von Verbraucherthemen in den jeweiligen Lehrstoff beraten zu lassen.

Erfreulicherweise haben wir schon viele Vormerkungen für Klassenbesuche für das Jahr 2007 vermerken können; für Herbst 2007 sind in Zusammenarbeit mit den Pädagogischen Instituten weitere Weiterbildungsveranstaltungen für Lehrpersonen im Bereich Verbraucherschutz geplant.

### **Die Freitagstreffe der Verbraucherzentrale**

Im Rahmen des Projekts „Sparberatung“ wurden in der Verbraucherzentrale die „Freitagstreffe“ ins Leben gerufen. Es handelt sich hierbei um Vorträge zu Verbraucherthemen, immer mit dem Blickwinkel des kreativen Sparens, die zu einer festen Einrichtung am Freitagnachmittag werden sollten.

15 Freitagstreffe wurden im Jahr 2006 abgehalten, wobei die Themenauswahl von „Dubiosen Finanzdienstleistern“ bis „Der günstigste Telefon-Tarif für mich“ reichte. Die Freitagstreffe waren stets gut besucht und fanden auch guten Anklang bei den Zuhörern.

Mit diesen Treffen will die VZS noch näher an die Bedürfnisse der Konsumentinnen heranrücken. „Der Freitagstreffe“ gibt allen interessierten VerbraucherInnen die Möglichkeit, sich im direkten Kontakt mit den Fachleuten der VZS Informationen zu holen, Fragen zu stellen, Zweifel zu klären.

## Schlichtung und Streitbeilegung

Eine außergerichtliche Streitbeilegung spart Geld, Zeit und Ärger: Schlichtungsstellen ermöglichen oft schnelle, effiziente Lösungen bei kleinen und größeren Streitfällen. Sie sind vor dem langwierigen und kostenintensiven Gang vor den Richter auf jeden Fall die erste Wahl – umso mehr, da sie im Falle eines nicht befriedigenden Schiedsspruchs den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht ausschließen.

Die VZS bietet den VerbraucherInnen Zugang zu Schlichtungsstellen für folgende Bereiche:

- Allgemeine Schlichtung lt. Art. 7 LG 15/92: Streitfälle aller Sektoren
- Handwerker: alle Streitfälle mit Handwerksbetrieben, die noch nicht bei Gericht anhängig sind
- Kfz: alle Streitfälle des Kfz-Gewerbes
- Kfz-Haftpflichtversicherung: Streitfälle mit allen Versicherungsgesellschaften, die dem Schlichtungsabkommen beigetreten sind
- Telecom: alle Streitfälle mit dem Telefondienst (Telefonrechnungen, unterlassene Aktivierung, Umlegung oder Reparatur, Nummernänderung, Fehler im Verzeichnis)
- Post: für jene Reklamationsfälle, in denen keine oder eine unbefriedigende Antwort der Post erfolgte
- Reinigungen: Streitfälle nur für angeschlossene LVH/CNA-(Handwerks-)Betriebe
- Ergänzende Rentenvorsorge (Laborfonds/Plurifonds): alle Streit- und Reklamationsfälle ohne zufriedenstellende Lösung von Seiten d. zuständigen Beschwerdebüros
- Grenzüberschreitende Schlichtung - ECC-Net: Streitfälle aller Sektoren
- Neu: Schlichtung in Kondominiumstreitigkeiten mit ANACI/APACI
- Neu: Schlichtung im Bereich mobile Telefonie mit TIM, Wind, H3G

Im Zuge der Tätigkeit im Sektor Bauen und Wohnen wurde mit den nationalen Vereinigungen der **Kondominiumsverwalter** APACI und ANACI eine Vereinbarung zur Schlichtung von Streitfällen mit den Mitgliedern dieser beiden Vereinigungen ausgearbeitet. Die Schlichtungsstelle soll im Jahr 2007 die konkrete Arbeit aufnehmen.

Im Bereich **Mobiltelefonie** konnte die VZS die Arbeit in den Schlichtungsstellen von TIM, H3G und Wind aufnehmen. Auch die Schlichtung mit der **Post** wurde mit gutem Erfolg weitergeführt.

Begrüßt wurde auch die Initiative der Bankenvereinigung ABI, die eine Art Schlichtungsstelle für den **Bankensektor** ins Leben rufen will, die bald in allen italienischen Provinzen ihre Tätigkeit aufnehmen soll. Es gibt zwar bereits eine Schlichtungsstelle für das Bankwesen, den sog. „Ombudsman Bancario“, die jedoch nicht paritätisch besetzt ist, d.h. dass der Kommission kein Vertreter der KonsumentInnen angehört. Leider scheint es, als ob dieses Modell auch für die neue Schlichtungsstelle übernommen würde – mit einem offenen Brief an die Direktoren der Südtiroler Banken versuchte die VZS diesem Missstand Abhilfe zu schaffen.

In allen Bereichen der Beratung waren die BeraterInnen der VZS stets bemüht, Vergleiche zwischen den betroffenen Parteien herbeizuführen. Dies fand guten Anklang, da rasche und kostengünstige Lösungen ausgehandelt werden konnten.

In diesem Sinne soll im Laufe des folgenden Jahres ein neues Projekt aufgegriffen werden, welches gezielt nach solchen Schlichtungsmöglichkeiten sucht. Da in Italien der Zugang zum Recht für die BürgerInnen immer „steiniger“ wird (hohe Kosten, unzumutbare Zeiten für Zivilprozesse, zweifelhafte Urteile), sehen die Verbraucherschützer in der Schlichtung die einzig wirklich gute Lösungsmöglichkeit in allen Geschäftsbereichen.

## Medien und Öffentlichkeit

Die Öffentlichkeitsarbeit auch 2006 ein durchgehendes Anliegen in der Verbraucherzentrale: 105 Presse-Informationen, 77 Verbrauchertelegramm-Ausgaben, 124 Radiosendungen, 9 Fernsehsendungen im Regionalfernsehen der RAI, 2 Ratgeber und zahllose Interviews – die Zahlen sprechen für sich!

### **konsuma – das Konsumentenmagazin für Südtirol**

Zwei neue Ausgaben der „konsuma“ gesellten sich zu den sieben bereits erschienenen Ratgebern. Die im Mai erschienene „konsuma“ befasste sich mit „Telefon, Internet, Strom & Co“, während die November-Ausgabe den Themen Patientenverfügung, Erbschaft und Bestattung gewidmet war. Die große Nachfrage nach fachlicher Information wurde durch den Erfolg dieser zwei Ratgeber deutlich: beide waren in kürzester Zeit ausverkauft!

### **Fernsehen: Pluspunkt**

Wie nun schon seit drei Jahren geht am ersten Donnerstag des Monats nach der Tagesschau das Verbrauchermagazin „Pluspunkt“ auf Sendung. Im Rahmen der Sendung bietet die VZS sachliche und anbieterunabhängige Informationen zu jeweils aktuellen Themen.

### **Radio: Schlau gemacht – Achtung, Falle! – Verbrauchertipp**

Die Radio-Rubrik „Schlau gemacht“ im Treffpunkt Südtirol des RAI Sender Bozen ist seit 4 Jahren ein fester Termin für viele VerbraucherInnen. Im laufenden Jahr gab es 50 Sendungen, in welchen von Evi Keifl zu jeweils aktuellen Themen informiert wurde.

Auch Radio Holiday schickt wöchentlich die Rubrik „Achtung, Falle“ auf Sendung, in welcher in kurzen Schwerpunkt-Infos auf aktuelle Verbraucher-Anliegen eingegangen wird. Einmal im Monat läuft schließlich auf TeleRadioVinschgau der „Verbrauchertipp“ und eine entsprechende Sendung auf der „Grünen Welle“.

### **Verbrauchertelegramm**

77 Ausgaben des Verbrauchertelegramms sind 2006 erschienen, und zwar sowohl in Papierform, als auch auf der Internetseite und im Online-Versand als Newsletter. Seit dem Vorjahr ist das Verbrauchertelegramm an vielen Bahnhöfen und Bushaltestellen kostenlos erhältlich; dadurch soll eine kapillare Verbraucherinformation gewährleistet werden. Insgesamt konnten über 760.000 Verbrauchertelegramme verteilt werden.

### **Alle Infos auf einen Klick**

Auf rund 1.200 Seiten gibt die VZS online Informationen, und zwar jeweils in zwei Sprachen. Dass dieses Informationsmedium bei allen VerbraucherInnen sehr geschätzt wird, beweisen die Zahlen: der Spitzenwert liegt bei mehr als 5.300 Besuchern an einem Tag. Auch die Qualität der Infos stimmt: so antworteten auf die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Informationsangebot unserer Homepage rund 81% der Befragten mit „sehr zufrieden“ und „zufrieden“.

### **Handbuch zum Verbraucherschutz**

Durch ein vom Ministerium für wirtschaftliche Aktivitäten und die Autonome Provinz Bozen mit-finanziertes Projekt war es erstmals möglich, das im Laufe von 11 Jahren Verbraucherarbeit in Südtirol angesammelte Wissen in Buchform unter die Südtiroler Bevölkerung zu bringen. Das „Handbuch zum Verbraucherschutz“ unterteilt sich in die neun wichtigsten Themenbereich, und enthält sämtliche praxisbezogene Tipps und Infos - von A wie Ablebensversicherung zu Z wie Zitronensäure.

### **Verbraucherinfos auf Ladinisch!**

Sowohl das Verbrauchertelegramm als auch die Eu-Ausgabe erscheinen jeden Monat auch auf ladinisch; weiters läuft auf RAI Radio Ladina einmal im Monat „La copa dal caffè“, mit aktuellen Infos.

## **Außenstellen und Verbrauchermobil**

### **Meran**

Die durch die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt geförderte Außenstelle von Meran (wie auch die anderen Außenstellen) konnte über 2.200 Ratsuchende verzeichnen. Der Schwerpunkt im Jahr 2006 lag im Bereich Telekommunikation; leider hat sich diese Situation im Jahr 2006 eher verschlechtert als gebessert. An zweiter Stelle lagen die Probleme mit bzw. Anfragen zu den verschiedenen Versicherungen: dieser Sektor bleibt für die VerbraucherInnen nur schwer durchschaubar. An dritter Stelle lagen die Probleme mit Firmen und Geschäften bezüglich der Gewährleistung: vor allem im Bereich Gebrauchtwagenkauf nehmen es viele Werkstätten und Autohändler mit der Gewährleistungspflicht nicht so genau. Die Konsumenten sind oft eindeutig benachteiligt. Auch wandten sich einige Konsumenten an uns, die eine Erstwohnung erwerben wollten: ihnen wurden dann Tipps zum Wohnungskauf - wie z. B: günstige Wohnbaudarlehen usw. – gegeben. Zusätzlich zur Beratung in Meran wurden monatliche Treffen in den Gemeindegemeinschaften von Meran, Lana, St. Leonhard und Naturns abgehalten; hierbei wurde aktuelle Themen der VZS vorgestellt. In den Gemeindeblättern des Burggrafenamts wurden Artikel zu den verschiedensten Verbraucherthemen veröffentlicht.

### **Lana**

Die Beratung wird jetzt auch für die umliegenden Gemeinden angeboten: Völlan, Tisens, Tschermes, Marling, Burgstall, Gargazon. Der Beratungstermin wird in den Gemeindeblättern der jeweiligen Gemeinden veröffentlicht. In den einzelnen Gemeindeblättern wurden interessante Artikel zu aktuellen Verbraucherthemen veröffentlicht. Die meistnachgefragten Themen waren auch hier Telefon, Versicherungen und Finanzdienstleistungen.

### **Bruneck**

Die Beschwerden im Pustertal betrafen im Bereich Telekommunikation vor allem überhöhte Telefonrechnungen, Probleme mit ADSL-Verbindungen und die Aktivierung von nicht bestellten Diensten. In vielen Fällen konnte ein positiver Ausgang der Beschwerde erwirkt werden.

Im Bereich Versicherungen wurden wieder viele Verträge überprüft. Im abgelaufenen Jahr zeigte sich sehr deutlich die positive Tendenz, sich immer häufiger vor Abschluss des Vertrages zu informieren - und nicht erst danach. Im Bereich der Lebensversicherungen wurden ebenfalls viele Verträge kontrolliert. Im Pustertal nach wie vor sehr aktiv sind leider die Strukturvertriebe, die besonders an Jugendliche Lebensversicherungen verkaufen. Im Rahmen von Vorträgen an hiesigen Schulen wird versucht, auf das Problem aufmerksam zu machen.

Im Bereich der Rechtsberatung haben in den letzten Monaten die Anfragen im Bereich des Baurechts sehr zugenommen. Viele Konsumenten wandten sich an uns, um Kaufverträge überprüfen zu lassen. Ebenfalls wurde in mehreren Fällen versucht, bei Schwierigkeiten mit Handwerkern bzw. Baufirmen während des Baus zu vermitteln. Zugenommen haben die Beratungen im Bereich Finanzdienstleistung. Viele Konsumenten ließen sich über die möglichen Darlehensformen beraten.

### **Brixen und Klausen**

Die Konsumenten kamen mit den verschiedensten Anliegen in die Rechtsberatung. Viele Beratungen betrafen Verträge, z. B. mit Baufirmen und Handwerkern. Gerade im Zusammenhang mit dem Kauf bzw. dem Bau der Erstwohnung war die Meinung der VZS sehr gefragt. Ebenfalls wurde immer öfter unser Rat bezüglich der Finanzierung der Erstwohnung eingeholt. Stark angestiegen sind die Beratungen bei Schwierigkeiten mit der öffentlichen Verwaltung bzw. Behörden (z. B. "multe pazze", Enel, Agenzia delle Entrate).

Sehr geschätzt wurde die unabhängige Beratung im Bereich Versicherung. Es wurde sehr deutlich die Tendenz spürbar, sich verstärkt vorab zu informieren. Es wurde auch immer wieder auf die verschiedenen Dienstleistungen der VZS hingewiesen, wie z. B. den Versicherungs-Check, den Autoversicherungs-Check und den Schadensrechner.

Auch im Bereich der Telefonie gab es – wie in allen Beratungsstellen – sehr viele Nachfragen. Auch im Jahr 2006 wurde sehr gut mit den lokalen Medien zusammengearbeitet; ein Anliegen für das kommende Jahr ist es, noch stärker mit den Bezirksblättern zusammenzuarbeiten. Guten Anklang fanden auch die verschiedenen Vorträge in mehreren Orten und Schulen, so z.B. zum Thema "Versicherungen".

### **Schlanders**

Telefon und Versicherung waren - wie bereits im Vorjahr - die vorwiegenden Themen in der Beratung. Aber auch zum Konsumentenrecht im allgemeinen - also Gewährleistung, Rücktrittsrecht, usw. – und zu den Finanzdienstleistungen wurden viele Fragen gestellt.

Mit den örtlichen Medien (Vinschger, Teleradio Vinschgau) wurde gut zusammengearbeitet.

### **Sterzing**

Die Beratung in Sterzing verfolgte vor allem 2 Ziele: zum einen sollten die Konsumenten ein Höchstmaß an unabhängiger Information erhalten, um finanzielle Fehlentscheidungen zu vermeiden, und zum anderen wurden gemeinsam mit den Konsumenten Wege zur Problemlösung erarbeitet, wenn solche Fehlentscheidungen bereits getroffen wurden.

Viele Beratungen betrafen Verträge, z. B. bezüglich Rücktrittsmöglichkeiten, aber auch das Garantierecht. Ebenso wurde in mehreren Fällen bei Schwierigkeiten mit Telefongesellschaften vermittelt. Einige Beratungen betrafen auch Streitigkeiten mit Handwerkern/Baufirmen.

Der Bereich Versicherung war sicherlich einer der Schwerpunkte in den Beratungen, die durchgeführt wurden. Es wurde vor allem versucht, präventiv zu arbeiten. Ebenso wurde auf die verschiedenen Dienstleistungen, die VZS im Bereich Versicherungen anbietet, hingewiesen. Auch in Sterzing wurde eine rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben.

### **Gröden und Gadertal**

Die Verbraucheranliegen waren auch im abgelaufenen Jahr 2006 sehr vielfältig. Hauptthema im Jahre 2006 waren Reklamationen bei Telefongesellschaften. Etliche Fragen betrafen öffentliche Dienste wie Enel, Post oder Gemeinden. Weiters bezogen sich viele Fragen auf das Rücktrittsrecht bei Lebensversicherungen, Haustürgeschäften und Distanzverträgen. Oft konnte durch ein direktes Telefonat mit dem Anbieter eine rasche und unbürokratische Klärung des Problems herbeigeführt werden. Schließlich wurde viel Informations- und Präventivarbeit geleistet, um die VerbraucherInnen vor entscheidenden Fehlern zu warnen. Wie schon seit Juli 2004 ging monatlich die ladinische Radiosendung "La copa dal café" über verschiedene Verbraucherthemen auf Sendung, welche über den Sender Bozen ausgestrahlt wird.

### **Gemeinde Bozen: Konsumentenschalter**

Großer Beliebtheit erfreute sich der Konsumentenschalter beim Büro für Beziehungen mit der Öffentlichkeit der Gemeinde Bozen. Ganz oben auf der Liste standen auch hier Beratungen im Telekommunikationssektor, gefolgt von Anfragen zur Gewährleistung sowie zu den Versorgungsdienstleistern. Für die „Bozner Nachrichten“ wurden regelmäßig Artikel zu Verbraucherthemen erarbeitet. In Zusammenarbeit mit der Gemeinde wurde das Projekt „Sichere Stadt Bozen“ ins Leben gerufen, in dessen Rahmen an vier Bozner Oberschulen Vorträge gehalten wurden. Hierbei wurde vor allem auf die Sicherheit der neuen Kommunikationstechnologien und den Betrug im Internet eingegangen.

### **Verbrauchermobil**

Das Verbrauchermobil hielt im vergangenen Jahr 157 mal in ganz Südtirol, und über 4.000 VerbraucherInnen suchten nach Rat und Hilfe. Wie in den Bezirken betrafen die meisten Fragen das Thema Telekommunikation, aber auch in Sachen Bankwesen und Versicherung wurden viele Fragen gestellt. Vielfach wünschten die VerbraucherInnen auch Tipps für ein kritischeres und aufmerksameres Konsumverhalten; Elektrosmog und Handystrahlung waren wichtige Themen. Das Verbrauchermobil war zudem bei zahlreichen Sonderveranstaltungen, immer mit Unterstützung der jeweiligen Gemeinde oder sonstigen Institution im Einsatz.

## Namen, Zahlen, Fakten

### Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Konsumentenschutz
- Asterisco/Asterisk (SGK-UIL)
- Ökoinstitut
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Grain (ehemals Rainbow)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Katholischer Verband der Werktätigen (KVW)
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

und 241 weitere Einzelmitglieder. Im Jahr 2006 fand eine Mitgliederversammlung statt.

### Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender: Fabio Degaudenz  
 stellvertretende Vorsitzende: Heidi Rabensteiner  
 Vorstandsmitglieder: Alois Burger, Maria Federspiel, Franz Dejaco  
 Geschäftsführer: Walther Andreaus  
 Rechnungsprüfer: Bernhard Resch, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 11 mal zusammen.

### Landesbeirat für Verbraucherschutz:

Vorsitzender: Luis Durnwalder  
 Vertreter Handelskammer: Bruno Covi, Hans Moriggl, Georg Mayr, Dieter Steger  
 Vertreter Verbraucherzentrale: Walther Andreaus, Franz Dejaco, Vladimiro Pattarello, Heidi Rabensteiner  
 Sekretariat: Elisabeth Spergser

## Finanzübersicht

### Einnahmen 2006

Herkunft		± 2005
Land	400.000,00	+ 11%
Beiträge für Projekte	545.018,88	- 38 %
Eigenleistungen	71.431,03	+ 17%
<b>Gesamt</b>	<b>1.016.499,91</b>	<b>- 22%</b>

### Ausgaben 2006

Projekte/progetti	47,07 %
Personal/personale	35,92 %
Betriebskosten/costi gestione	8,33 %
Honorare/onorari	4,74 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	2,67 %
Diensträume/locali	1,27 %

### Mitarbeiter (Stand 31.12.2006)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	5	4
Sekretariat/Erstberatung	1	2
Projektmitarbeiter	-	4
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn – Honorarkraft	2	1
Sekretariat	1	
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Brixen, Bruneck, Sterzing, Gadertal	1	2
Honorarkräfte		6
<b>Insgesamt</b>	<b>12</b>	<b>19</b>

**Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 35**

## **Geschäftsstellen**

**Hauptsitz:** 39100 Bozen, Zwölfmalgreinerstrasse 2, Tel. 0471-975597, Fax 0471-979914

**Infopoint:** Montag bis Freitag 9 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 14 - 17 Uhr

## **Beratungen**

- Allgemeine Rechtsberatung (persönlich und telefonisch):  
Montag bis Freitag 10 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 15 - 17 Uhr
- Beratungsstelle Versicherung und Vorsorge  
Montag bis Freitag 10 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 15 - 17 Uhr, Versicherungshotline 0471-329386
- Beratungsstelle Ernährung  
Montag und Mittwoch 10-12 Uhr
- Beratungsstelle Bauen und Wohnen  
Rechtsberatung:  
Montag und Mittwoch 9-12.30 Uhr, Hotline 0471-303863  
Technische Fachberatung:  
Dienstag 9-12.30 und 14-16.30 Uhr, Hotline 0471-301430
- Beratungsstelle Kritischer Konsum / Elektromog  
Montag und Dienstag 10-12 und 16-18 Uhr, Hotline 0471-941465

**Europäisches Verbraucherzentrum:** Montag bis Freitag von 8 - 16 Uhr

**Infostelle Verbraucherbildung:** Montag und Dienstag 10 - 12 und 16 – 18 Uhr

## **Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:**

**Meran:** Täglich von 9 - 12.15 Uhr, am Mittwoch auch 16 - 18 Uhr

**Schlanders:** 1. und 3. Montag im Monat von 15 - 18 Uhr

**Brixen:** jeden Mittwoch 9 - 12 Uhr und 14 – 17 Uhr

**Klausen:** 4. Mittwoch im Monat von 9 - 12 Uhr

**Sterzing:** Montag von 9 - 11 Uhr, Mittwoch von 17 - 19 Uhr

**Bruneck:** Montag und Donnerstag 8.30 - 12.00 Uhr und 14.30 - 18.00 Uhr

**Sand in Taufers:** jeden 3. Donnerstag im Monat 14.30-17.30 Uhr

**Gadertal:** Donnerstag von 9.30 - 11.30 Uhr

## **Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:**

**Bozen:** Jeden Freitag von 10 - 12 Uhr

**Lana:** Letzter Montag im Monat von 17 - 19 Uhr

## **Verbrauchermobil:**

Der aktuelle Fahrplan ist jeweils auf der Homepage und im Verbrauchertelegramm einsehbar.

## **Übersicht Konsumentenkontakte**

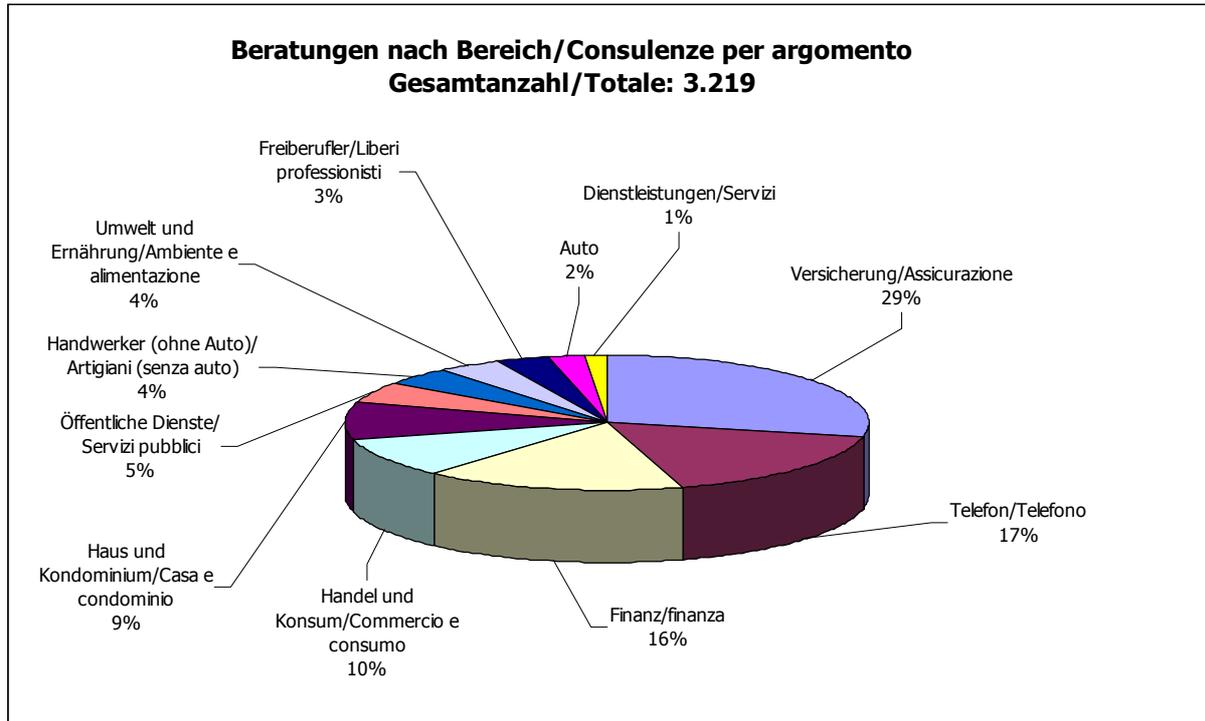
Art der Dienstleistung	2006	2005	%
Beratungsfälle	3.219	3.441	-6,45
Informationsnachfragen (am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich)	18.639	17.483	6,61
Verteilte Publikationen	(815.300)	-	-
Verbrauchermobil (157 Einsätze)	4.090	4.115	-0,60
Ratsuchende Außenstellen	4.935	3.362	46,79
Vorträge, Tagungen	2.545	2.042	24,63
Schülerbesuche	1.615	546	195,79
Europäisches Verbraucherzentrum: (grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle und Broschüren)	12.941	13.275	-2,52
<b>Gesamt</b>	<b>49.990</b>	<b>44.246</b>	<b>+12,98</b>

Internetbesucher auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) und [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) gesamt: 1.868.908 (+ 16%)

(VZS: 3.872 pro Tag; EVZ 1.247 pro Tag); insgesamt gesehene Seiten: 8.705.205 (+ 10%)

Max. Besucher / Tag VZS: 5.375, Max. Besucher / Tag EVZ: 2.025, Newsletter-Abonnenten: 4.532 (+ 66%)

## Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



## Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen

