

Jahresbericht 2007

Vorwort	2
Interessensvertretung und Verbraucherpolitik	3
KonsumentInnenrecht	6
Finanzdienstleistungen.....	7
Versicherung und Vorsorge	8
Verkehr und Kommunikation	9
Wohnen, Bauen, Energie	10
Ernährung	11
Umwelt und Gesundheit	12
Haushalt und Kleidung.....	13
Reisen, Freizeit und Hobby.....	14
Kritischer Konsum.....	15
Europäisches Verbraucherzentrum.....	16
VerbraucherInnenbildung	17
Verbraucher und Markt 2007	18
Beschwerdeschalter für Dienstleistungen.....	18
Schlichtung und Streitbeilegung	19
Medien und Öffentlichkeit	19
Außenstellen und Verbrauchermobil	20
Namen, Zahlen, Fakten.....	23

Vorwort

WAS SÜDTIROLS VERBRAUCHERINNEN BEWEGT

Von den täglichen Entscheidungen der VerbraucherInnen hängt unendlich viel ab: ob es gelingt, den Klimawandel zu bewältigen, ob wir in Europa auch künftig mit hochwertigen Produkten Arbeit schaffen können, ob fair gehandelte Lebensmittel eine Chance haben, ob die Bürger ausreichend gegen Altersarmut geschützt sind. Auch wenn Vielen dies nicht bewusst sein mag – jede Konsumententscheidung hat Folgen, so oder so.

Zieht man über das abgelaufene Arbeitsjahr Bilanz, so wird erneut deutlich, dass bei den tagtäglichen Konsumententscheidungen die Südtiroler VerbraucherInnen mit vielfältigen Problemen konfrontiert werden. Gerade in den Märkten mit neuen technischen Dimensionen oder intransparenten Strukturen treten diese verstärkt auf. Eine unrühmliche Rolle spielen dabei immer noch die Telefonanbieter. Es fehlt schlichtweg an wirksamen rechtlichen Regelungen, um hier Einhaltung zu gewährleisten zu können. Die KundInnen schlagen sich auch nach wie vor mit dem (nicht gewährten) Garantierrecht, mit Baumängeln, mit den Autowerkstätten und Handwerkern, mit Banken und Versicherungen herum. Die Teuerung in vielen Bereichen macht zusätzlich immer mehr Familien zu schaffen. Diese kurz angesprochenen Themen stehen beispielhaft für das vielfältige Beratungs- und Informationsspektrum in unserer Verbraucherarbeit.

Insgesamt haben telefonisch, persönlich, schriftlich oder bei Veranstaltungen rund 42.500 Ratsuchende Kontakt zu den Einrichtungen und Angeboten der Verbraucherzentrale Südtirol gesucht. Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einem Plus von 4 %.

Dieses im Jahresbericht detailliert dokumentierte Arbeitsergebnis ist nur dank dem großen Engagement der VZS-MitarbeiterInnen und der sichernden Unterstützung der Fördergeber (in erster Linie Land Südtirol sowie Staat, EU, Region, Bezirksgemeinschaften, Gemeinden, gemeinnützige Stiftungen und immerhin im Ausmaß von 8 % seitens der VerbraucherInnen) möglich gewesen. Nicht zu unterschätzen ist auch der Beitrag der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in den Gremien und bei der Verbraucherarbeit. Sie alle haben dazu beigetragen, die „Stimme der VerbraucherInnen“ zu stärken und das Gehör der Anbieter, seien es private oder öffentliche, zu schärfen.

Die Verbraucherzentrale Südtirol wird der Verbraucherpolitik, den Betrieben und Verwaltungen auch im kommenden Jahr viel zu tun geben: durch wirksame Interessensvertretung, durch stringente Rechtsdurchsetzung (ab Juli treten die neuen Bestimmungen zu den Sammelklagen in Kraft), durch fundierte Beratung, Information und Bildung der VerbraucherInnen.

Adelheid Rabensteiner
Vorsitzende

Walther Andreus
Geschäftsführer

Interessensvertretung und Verbraucherpolitik

AUS EUROPA

Nachhaltigkeit durch regionale Vernetzung der Verbraucherorganisationen

Auf europäischer Ebene werden Regionen in zunehmendem Maße als Stützen einer nachhaltigen Entwicklung bezeichnet. Doch welche Rolle können Regionen hier wirklich übernehmen, welche Potentiale verbergen sich in ihnen? Lassen sich selbsttragende Netzwerke zwischen Verbraucherakteuren aufbauen, die eine Effizienzsteigerung der lokalen Märkte, eine verbesserte Ressourcennutzung und eine Verringerung von Stoffströmen ermöglichen? Können sozial und ökologisch orientierte KonsumentInnen dem in der Regel global ausgerichteten Wettbewerbsdruck standhalten? Welche Zukunft hat die Arbeit im regionalen Kontext? Entstehen neue Märkte und ein anderes Konsumverhalten durch direkte Produzenten-Kundenbeziehungen? Welche Auswirkung hat die Stärkung regionaler Identität auf soziale Netzwerke?

Diesen und weiteren Fragen wird bei NEPIM in Bezug auf nachhaltiges Wirtschaften und Konsumieren nachgegangen. Am Beispiel von 'Best-Practice-Projekten' in den verschiedenen Regionen Europas, werden innovative Initiativen zu Bausteinen und Grundlagen für die Stärkung einer regionalen Sozial-, Wirtschafts- und Ökologieentwicklung. Die Schwerpunkte der gemeinsamen Arbeit bei NEPIM liegen auf den drei Themenbereichen Stärkung nachhaltiger, regionaler Potentiale, regionale Marktteilnahme und regionales Stoffstrommanagement. Das NEPIM-Netzwerk will die regionalen Konsumentenorganisationen stärken, möglichst vielen VerbraucherInnen vermitteln, wie sie durch bewusste Kaufentscheidungen für regionale und nachhaltige Produkte Einfluss auf ihre Lebensqualität nehmen können und den politischen Entscheidungsträgern ein Mittler für die Einbeziehung der regionalen Verbraucherinteressen sein. Die Verbraucherzentrale Südtirol ist am Netzwerk als einer von 12 Partnern beteiligt.

Klimapolitik

Eine Beweisprobe für die Politik der Nachhaltigkeit ist die Klimapolitik. Ohne ambitionierte internationale Ziele und eine konsequente Umsetzung, auch auf nationaler wie regionaler Ebene, werden Glaubwürdigkeit und Vertrauen auf der Strecke bleiben. Wer als Unternehmer zukunftsfähig sein will, erkennt, dass neben Qualität und Preis auch die „inneren Werte“ von Produkten und Dienstleistungen über eine entsprechende Rendite entscheiden. Und auch die Verbraucher haben es in der Hand, mit dem Einkaufskorb und ihren langfristigen Investitionsentscheidungen Klimapolitik und Energieeffizienz zu fördern. Um die Welt vor dem drohenden Klimakollaps zu retten, müssen wir den Ausstoß von Treibhausgasen drastisch reduzieren. Und zwar jetzt, denn wie wir heute mit Energie umgehen, entscheidet über zukünftige Lebenschancen. Wenn wir weniger Energie verbrauchen, sie besser nutzen und auf erneuerbare Energie umsteigen, lässt sich der Klimawandel noch auf ein verträgliches Maß abbremsen. Dabei zählt auch der Beitrag jedes/r Einzelnen: Jede gesparte Kilowattstunde, jeder Liter Benzin, der weniger verbraucht wird, vermeidet in der Summe vieler Einzelbeiträge viele Tonnen Treibhausgase.

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

Die Umsetzung der Liberalisierungen

Im Jahr 2007 stand die Phase 2 der Liberalisierungen an. Dabei stand auch 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 Unlauterkeitsgewinnen muss praktisch gestaltet sein. Mit dem Finanzgesetz hat man die Sammelklagen eingeführt. Diese treten mit Juli 2008 in Kraft. Unsere diesbezüglichen Erwartungen als Konsumentenschutzvereinigung sind groß, jedoch sehen wir große Widerstände.

2007 stand auch im Zeichen der Umsetzung der 2 Liberalisierungspakete von Wirtschaftsminister Bersani. Die Umsetzung kann nicht als gelungen angesehen werden, noch zu viele der neuen Bestimmungen wie beispielsweise die Liberalisierung bei Banken und Versicherungen, beim Treibstoff oder bei den Apotheken stehen noch auf dem Papier. Es ist teilweise unglaublich, wie große Unternehmungen und Banken einfach über Gesetze hinwegsehen. Eine strukturelle Schwäche des Rechtsstaates wird evident.

Familieneinkommen oft vor Monatsende aufgebraucht

Die italienischen Familien tun sich zunehmend schwer, mit ihrem Einkommen das Monatsende zu erreichen. Laut verschiedener Studien beginnen die Probleme bereits in der dritten Woche eines Monats.

Aufgrund der hohen Inflation, der niedrigen Einkommen und des beträchtlichen Steuerdrucks muss der Gürtel immer enger geschnallt werden. Das Konsumklima ist schlecht. Die gestiegenen Lebenshaltungskosten treiben immer mehr Personen in die Verschuldung.

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 sie 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 sei unterstrichen: 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 nunmehr als Sammelklage, 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 „Kein Geld für den Zahnarzt!“

Die seit der Euro-Umstellung massiv in Schwung gekommenen Preis- und Tarifierhöhungen gingen auch im Jahr 2007 nicht spurlos an der VZS vorüber. Viele Südtiroler Familien leiden unter dem Kaufkraftverlust. Auch der Mittelstand ist zunehmend betroffen. 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. 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 kleiner 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. Mit dem Finanzgesetz 2008 konnte erreicht werden, dass Gemeinden und Lokalkörperschaften erstmals Preisvergleiche mit den Namen von Betrieben veröffentlichen können.

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 2007 wertvolle Anregungen und Hilfestellungen für einen effizienten Umgang mit Geld gegeben. Dazu wurde die diesbezügliche Bildungsarbeit verstärkt, Aktionen durchgeführt, Öffentlichkeitsarbeit intensiviert.

KonsumentInnenrecht

Gewährleistung – Recht haben ist nicht gleich recht bekommen

Viele, viele KonsumentInnen wandten sich auch im Jahr 2007 an die Verbraucherzentrale, weil ihnen die gesetzlich verbrieften Rechte in Punkto Gewährleistung von Seiten der Händler nicht anerkannt wurden: Umtausch oder Vertragsauflösung, obschon explizit vorgesehen, werden in den seltensten Fällen gewährt, VerbraucherInnen müssen sich mit unzulässig langen Reparaturzeiten herumärgern oder werden gar direkt an die Servicecenter verwiesen, obwohl der Verkäufer für den Konsument der Ansprechpartner ist. Vielfach konnte ein Eingreifen der BeraterInnen der VZS den KonsumentInnen zu ihrem Recht verhelfen. Die Anbieterverbände sind gefordert: eine Sensibilisierungskampagne über Rechte und Pflichten der Vertragspartner in Sachen Gewährleistung ist unbedingt notwendig.

Haustürgeschäfte: Transparenz und Professionalität oft Mangelware

Auch die außerhalb der Geschäftslokale abgeschlossenen Verträge bereiteten den VerbraucherInnen manches Kopfzerbrechen: so wurde von Seiten der Verkäufer oft ungenügend oder gar falsch über das Rücktrittsrecht informiert. Ganz besonders schwierig ist es, bei einem Rücktritt bereits angezahlte Beträge zurück zu erhalten, obwohl auch hier das Gesetz keinen Zweifel ließe.

Zwei Treffer gegen betrügerische Abzocken konnten die Verbraucherschützer jedoch verzeichnen: zum einen wurden durch Anzeigen bei den Behörden betrügerische Quizsendungen auf Fernsehsendern des italienischen Nordostens gestoppt; zum anderen wurden den Kunden einer windigen Modellagentur, deren Inhaber verhaftet worden waren, nach Eingreifen der VZS alle getätigten Anzahlungen rückerstattet. Auch hier jedoch ein Wermutstropfen: obschon die Banca d'Italia eingeschaltet wurde, konnten bis heute die an die Agenturverträge gekoppelten Finanzierungen nicht annulliert werden.

Freiberufler mit Freibrief?

Viele Klagen gab es auch über die Dienstleistungen von Freiberuflern, vor allem von Rechtsanwälten und Zahnärzten. Vor allem beschwerten sich die KonsumentInnen über die Unmöglichkeit, vor Auftragserteilung einen Kostenvoranschlag zu erhalten. Zudem stoßen die Beschwerden der VerbraucherInnen oft auf taube Ohren, womit ein Eingreifen der VZS notwendig wird.

Die mit den Bersani-Paketen eingeführten Liberalisierungsmaßnahmen (wie z.B. freie Tarifgestaltung) zeigen hier leider noch nicht die gewünschten Ergebnisse. Die VerbraucherInnen über ihren neuen Rechte zu informieren, damit sie diese zu ihrem Vorteile nutzen können – das ist das Ziel eines Italienweiten Projekts, das von der VZS mitgetragen wird (siehe Kapitel „Verbraucher und Markt 2007“).

Schlussverkäufe mit Mondpreisen

Alle Jahre wieder ... finden sich leider unter den Geschäftsleuten ein paar, die die Schlussverkäufe als eine gute Gelegenheit zum Absahnen nutzen, indem sie „Mondpreise“ ausschildern. Um einen „Mondpreis“ handelt es sich, wenn der Ausgangspreis zuvor künstlich erhöht wurde und die Preissenkung damit eine reine Augenauswischerei ist. Die VZS erhofft sich, auch wegen des unlauteren Wettbewerbs gegenüber ehrlichen Händlern, zumindest eine Verzehnfachung der Bußgelder. An die KonsumentInnen geht der Rat, die Preise bereits vor Beginn der Schlussverkäufe genau unter die Lupe zu nehmen.

Schule und Datenschutz

In den letzten Jahren sind immer mehr Firmen, vor allem Banken, in den Schulen mit Gewinnspielen, Projekten und anderen Initiativen aktiv geworden, mit dem Ziel, die Schülerdaten zu sammeln, um diesen später kommerzielle Angebote zu unterbreiten, wie z.B. zur Eröffnung eines Kontokorrents oder zu anderen Bankprodukten und –dienstleistungen. Hier hilft nur eines: Eltern und Lehrpersonen müssen strikt die Zustimmung zur Verarbeitung der Daten verweigern. Alles in allem eine besorgniserregende Entwicklung: Aufgabe der Schule ist es, Kinder und Jugendliche zu mündigen Wirtschaftsbürgern zu erziehen, und nicht Beihilfe zur Zuschüttung mit Werbung zu leisten.

Finanzdienstleistungen

Wohnbaudarlehen

Die meisten Anfragen im Bereich Finanzdienstleistungen betrafen – wie auch in den Vorjahren – die Wohnbaudarlehen. Aufgrund des starken Anstiegs der Zinssätze bei den variablen Darlehen gab es große Nachfrage nach Rat und Hilfe bei der Neuverhandlung dieser Darlehen bzw. Wechsel zu einer neuen Bank. Die Beratung in diesem Bereich wird auch die Arbeit in den nächsten Jahren stark prägen.

In diesem Zusammenhang sei der stets beliebtere Darlehensvergleich erwähnt, welchen die Verbraucherzentrale halbjährlich durchführt. Weitere wichtige Neuerungen brachten die Bersani-Dekrete mit der Abschaffung der Pönalen für neue Darlehen, der automatischen Löschung der Hypotheken bei vollständiger Abzahlung der Darlehen sowie der Übertragbarkeit der Darlehen an eine neue Bank. Weiters sei das Abkommen Verbraucherverbände-Bankenvereinigung ABI erwähnt, mit welchem auch die Pönalen für bereits bestehende Darlehen reduziert wurden.

Sparen und Anlegen: Finanzkultur ist gefragt

Immer wichtiger werden im Bereich Sparen und Anlegen marktunabhängige, objektive Informationen: die VerbraucherInnen wissen dieses Angebot auch sehr zu schätzen. Wichtige Neuerungen für die AnlegerInnen wurden mit der sog. MiFiD-Richtlinie (Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente) eingeführt, obgleich eine wichtige Chance verpasst wurde, in Sachen Schadenersatz, Strafen bei Falschberatung, Beweislast und Sammelklagen die VerbraucherInnen verstärkt zu schützen. Die Notwendigkeit nach einer guten Finanz-Allgemeinkultur bei den einzelnen SparerInnen zeichnet sich immer deutlicher ab.

Finanzskandale: Positive Vergleichsabkommen

Positiv im Sinne der VerbraucherInnen wurden einige Gerichtsverfahren gegen lokale Banken in Sachen Cirio und Argentinische Bond (verkauft in den Jahren 2000 und 2001) im Zuge von Vergleichsverhandlungen abgeschlossen: zwischen 60 und 100% der investierten Summen wurden zurückbezahlt. Wo doch einige meinten, Gerichtsverfahren gegen Banken brächten ohnehin nichts!

Kontokorrente

Auch das Thema Kontokorrente bestätigte sich als Dauerbrenner in unserer „Hitliste“: vielfach genutzt wurde die Beratung zu problematischen Abbuchungen sowie zum allgemeinen Kosten- und Vertragsbedingungsvergleich. Auch 2007 wurden im Rahmen der Kontokorrent-Beobachtungsstelle die verschiedenen Angebote für Gehaltskonten, Wertpapierkonten und Sparbücher verglichen.

Zinsezinsen: Einigung im Gerichtsverfahren

Ein Verbraucher hatte, unterstützt von der VZS, eine lokale Bank vor dem Friedensgericht geklagt: auch hier einigte man sich im Vergleichswege, und nahezu die gesamte geforderte Summe wurde rückerstattet.

Konsumkredite und Verschuldung

Immer stärker wird die Werbetrommel für Anschaffungen auf Raten oder per Kredit gerührt, und die VerbraucherInnen sind einem immer stärkeren medialen Druck ausgesetzt: als jüngstes Beispiel seien hier die Revolving-Kreditkarten genannt. Doch gerade wer viele solcher Ankäufe „auf Pump“ tätigt, muss die monatlichen Zahlungsverpflichtungen genauestens im Auge behalten – sonst droht ein Abrutschen in die chronische Überschuldung. Leider steigt die Anzahl derer, die erst dann den Weg in die Beratungsstellen finden.

Datenschutz und Risikozentralen

Einige VerbraucherInnen wandten sich an die VZS, da sie vermeintlich zu unrecht in die Datenbank der Risikozentralen (ehemals „säumige Schuldner“) aufgenommen worden waren: vielfach landen die VerbraucherInnen jedoch auch in den Datenbanken, ohne es zu merken, oft auch aufgrund kurzer Verspätungen bei der Zahlung einer Rate (die letztlich beglichen wurde). Wie immer der Tipp: Raten stets pünktlich bezahlen!

Versicherung und Vorsorge

Versicherungs-Check und Autoversicherungs-Check

Sehr gefragt waren auch 2007 die von der VZS angebotenen Versicherungs- und Autoversicherungs-Checks. Beim Versicherungs-Check wird der persönliche Versicherungsbedarf ermittelt und die bestehenden Verträge werden überprüft; so können eventuelle Versicherungslücken ausfindig gemacht werden und für die VerbraucherInnen der individuell richtige, notwendige und kostengünstigste Versicherungsschutz ausfindig gemacht werden.

Große Sparmöglichkeiten für die KonsumentInnen gibt es bei der Autoversicherung: die VZS hilft hier, die günstigste Polizze ausfindig zu machen. Zwischen den einzelnen Gesellschaften gibt es teilweise Preisunterschiede von 1.000 Euro oder gar mehr – gut informiert ist viel gespart!

Hilfe im Schadensfall

Die ExpertInnen der Verbraucherzentrale bieten auch Hilfe im Schadensfall an, um den VerbraucherInnen schnell und unkompliziert zu ihrem Recht zu verhelfen. Im Schadensfall ist es äußerst wichtig, genau zu wissen, wie man sich verhalten muss (z.B. muss man alle Fristen einzuhalten sowie die notwendigen Dokumente vorlegen). Fehlverhalten kann sich hier schnell in einen finanziellen Verlust bei der Auszahlung verwandeln, deshalb sind Rat und Hilfe von Experten äußerst wichtig.

Online-Angebote

Gut genutzt wurden auch die Online-Angebot im Versicherungssektor. Hier stehen unter anderem Preisvergleiche für die typischen Risikoprofile der Autohaftpflichtversicherungen, der Bonus-Malus-Schadensrechner sowie der Versicherungs-Check neben einer Reihe von Informationen im Versicherungsbereich zur Verfügung.

Gute Neuigkeiten: die Bersani-Dekrete

Dank den Bersani-Dekreten wurde es möglich, Versicherungsverträge mit mehrjähriger Dauer jährlich zu kündigen. Der Verbraucherzentrale war die Langzeitbindung der KonsumentInnen an die Gesellschaften schon lange ein Dorn im Auge, gegen welchen man an vielen Fronten kämpfte. Dass hier nun endlich die Rechte der VerbraucherInnen den Vorzug vor den Interessen der Gesellschaften erhielten, das schreiben wir uns als kleinen Sieg auf unsere Fahne.

Eine weitere mit den Bersani-Dekreten eingeführte Neuheit betrifft die Autoversicherungen: bei Anschaffung eines neuen Fahrzeugs haben nun alle Familienmitglieder Anspruch auf die Anerkennung der besten Bonus-Malus-Klasse innerhalb der Familie.

Direkte Schadensauszahlung

Eine weitere wichtige Neuerung im Jahr 2007 betraf die KFZ-Haftpflicht-Schäden; es wurde nämlich die sog. „direkte Schadensauszahlung“ eingeführt: der Versicherte, der im Recht ist, wird direkt von seiner Versicherungsgesellschaft entschädigt. Der Vorteil für die VerbraucherInnen liegt vor allem in den kürzeren Zeiten bei der Schadensauszahlung, sowie in der Tatsache, dass endlich genaue Fristen für die Abwicklung der Schäden festgelegt wurden – abgesehen von dem impliziten Vorteil, nur noch mit der eigenen Gesellschaft verhandeln zu müssen.

„Auffrisierte“ Motorräder: Eltern haften

Ein im März 2007 vom Kassationsgerichtshof gefälltes Urteil bestätigte erneut, dass bei einem Unfall mit minderjährigem Fahrer auf einem frisierten Leichtmotorrad die Eltern haften. Die Verbraucherzentrale riet allen Eltern, dem Versicherungsvertrag für die Leichtmotorräder ihrer Kinder eine spezielle Klausel hinzufügen zu lassen, welche das Rückgriffsrecht des Versicherers ausschließt.

Verkehr und Kommunikation

Telefonie: Fallstricke bei Festnetz und Internet

Der liberalisierte Telefonmarkt birgt für die VerbraucherInnen zahlreiche Fallstricke, und macht die Beratung im Bereich Telefonie zu einer der am häufigsten nachgefragten innerhalb der Verbraucherzentrale. Trotz klarer gesetzlicher Vorgaben und zahlreicher Stellungnahmen der Aufsichtsbehörden hat sich die Lage für die VerbraucherInnen nicht wirklich verbessert: immer noch werden nicht verlangte Dienste aktiviert, und wer den Anbieter wechselt bleibt oft lange Zeit ganz ohne Telefonlinie. Auch beim Telefonmarketing hat sich trotz zweier neuer Gesetzesdekrete nicht wirklich etwas geändert: immer noch werden unvollständige wenn nicht gar falsche Informationen gegeben, um den Kunden zur Aktivierung der Dienste zu überreden.

Grobe Mängel auch bei den automatischen Schadenersatzzahlungen für verspätet ausgeführte Arbeiten: kaum eine der Telefongesellschaften hält sich an die in den Dienstleistungschartas festgesetzten Vorschriften.

Per Handy ins Internet: Vorsicht ist geboten!

Eine positive Auswirkung der Liberalisierungen war sicherlich die leichte Verringerung der Tarife für den Mobilfunk – obwohl diese noch immer über dem Europäischen Durchschnitt liegen. Große Schwierigkeiten gab es hingegen für jene, die sich per Handy ins Internet einwählen wollten: vielfach wurden sie falsch informiert und waren der Meinung, einen sog. „Flat-Vertrag“ unterzeichnet zu haben (d.h. man kann für einen Preis soviel surfen, wie man möchte), während in Wirklichkeit eine Verrechnung nach Downloadrate erfolgte: Handyrechnungen von 2.000 Euro und mehr flatterten ins Haus. Und keine der Gesellschaften hatte, wie eigentlich von allen Verträgen vorgesehen, ihre Kunden auf den so stark angestiegenen Telefonverkehr hingewiesen und diese so gewarnt.

Problemkind Auto

Zahlreiche Beschwerden gab es im Sektor Auto: bei den Reparaturen waren oft die Rechnungen um vieles höher als die Kostenvoranschläge, zusätzliche Reparaturen wurden ohne Erlaubnis der VerbraucherInnen durchgeführt, und bei den Gebrauchtwagen wurden Gewährleistungen nicht anerkannt. Strittige Punkte zu klären ist nicht immer einfach, vor allem weil oft letztlich nur ein Gutachter Klarheit schaffen könnte – und Gutachten sind teuer. Für eine zügigere Lösung dieser Art Streitigkeiten muss in Zukunft verstärkt auf Schlichtung und Vergleiche gesetzt werden.

Bahnbrechendes Urteil gegen Brennerautobahn

Das Bozner Friedensgericht hat die Brennerautobahn AG zur Schadenersatzzahlung aufgrund eines existenziellen Schadens verurteilt, den ein Autofahrer erlitten hat, da die Gesellschaft es versäumt hatte, bei der Autobahneinfahrt auf einen Stau hinzuweisen. Der Verbraucher hatte im Jahr 2003 ein Zivilverfahren angestrengt, bei welchem er von der Verbraucherzentrale unterstützt wurde. Bleibt zu hoffen, dass dieses Urteil ein für allemal dafür sorgt, dass Unterbrechungen und Staus vor der Einfahrt in die Autobahn angezeigt werden. Am Rande sei erwähnt, dass der mutige Autofahrer von der vielgelesenen italienischen Autozeitschrift „Quattroruote“ in die „Hitliste der taffen Leute 2007“ aufgenommen wurde, weil er sich hart um seine Rechte als Autofahrer geschlagen hatte.

Radarfallen sind der falsche Ansatz

Die Polemik um die Radargeräte in Südtirols Gemeinden schlug hohe Wellen: an die Adresse der VZS ging der Vorwurf, sie nehme die Raser in Schutz. Die Forderungen der VZS hingegen waren effizientere Strafen, so z.B. definitiver Entzug der Fahrerlaubnis bei sehr schweren Vergehen, verpflichtende Nachschulung und Verkehrserziehung, sowie Sozialarbeit. Mit dem derzeitigen System der hohen Strafen und des durch Zusatzstrafe vermeidbaren Punkteabzugs vom Führerschein bekämpft man das Übel nicht, sondern füllt lediglich leere Gemeindegassen.

Wohnen, Bauen, Energie

Steuerbegünstigungen für energetische Sanierungsmaßnahmen

Das Jahr 2007 stand ganz im Zeichen der energetischen Gebäudesanierung, dies nicht zuletzt durch die Neuerungen im Bereich der Steuerbegünstigungen. Erstmals hatten die KonsumentInnen die Möglichkeit, 55% der Ausgaben für die verschiedensten energetischen Sanierungsarbeiten von der Bruttosteuer abzusetzen. Anfangs herrschte zwar noch etwas Verwirrung bei den VerbraucherInnen, da die neue Steuerbegünstigung in einer gänzlich anderen Form gehandhabt werden musste als die Steuerbegünstigung für Sanierungsarbeiten (36%). Hier konnte jedoch durch gezielte Beratungen, Informationsblätter, Vorträge und Presseaussendungen abgeholfen werden.

Energiesparförderungen des Landes

Neben der Steuerbegünstigung für energetische Sanierungsarbeiten war das Thema Landesförderung für energiesparende Maßnahmen eines der wichtigen Themen im Jahr 2007. Dies nicht zuletzt dadurch, dass die VerbraucherInnen beide Förderungen in Anspruch nehmen konnte, und sich somit in einigen Bereichen die verbleibenden Restkosten auf ein Minimum reduzierten.

Raumheizung

Nach den Förderungen waren die Themen Raumheizung, Wahl des richtigen Heizsystems sowie Vergleich der verschiedenen Brennstoffe stark nachgefragt, da diese einen großen Posten im Familienbudget darstellen (immerhin machen sie 79% des gesamten Energieverbrauches eines Haushaltes aus). Sehr gefragt war in diesem Zusammenhang der Heizkesselbarometer.

Überprüfung der Kaufvorverträge

Die VerbraucherInnen wandten sich an die VZS um die Kaufvorverträge bzw. einseitigen Kaufversprechen, die ihnen von den Baufirmen oder Immobilien-Agenturen ausgehändigt worden waren, überprüfen zu lassen. Dabei wurde die Grundbuchssituation verifiziert und der Inhalt des Vertrages analysiert. Im Vordergrund stehen dabei eventuelle missbräuchliche Klauseln und die Zeichnungsbefugnis. Die VZS wird auch mit der Abfassung von Kaufvorverträgen beauftragt.

Hilfe für „Häuslebauer“

Im Bausektor verlangen VerbraucherInnen vor allem Kontrolle und Informationen bei Werkverträgen und Kostenvoranschlägen, und zwar sowohl vor Baubeginn als nach Abschluss der Arbeiten. Leider kommt es oft vor, dass die Rechnungen um einiges höher ausfallen als die ursprünglichen Kostenvoranschläge. In solchen Fällen verhandeln die BeraterInnen der VZS mit den Unternehmen, um Vergleiche und Abkommen zu erzielen.

Mängel, Schäden und Gewährleistung

Viele Beschwerden gab es auch bezüglich mangelhafter Durchführung der Bau- und Handwerkerarbeiten sowie Verspätungen bei der Ausführung von Aufträgen. Auch hier galt es, nach dem Abfassen der entsprechenden Mängelrüge, mit den Unternehmen Verhandlungen zu führen. Ziel dieser Verhandlungen ist in erster Linie die Behebung der Mängel und eventuelle Schadenersatzleistungen zu erhalten.

Immobilienverträge: viele Zweifel

Große Nachfrage herrschte auch nach Informationen über verschiedene Aspekte von Immobilienverträgen im Allgemeinen, wie z.B. Pflichten des Immobilienmaklers, Eintragungspflicht in Berufsalben der Freiberufler oder Möglichkeit der Auflösung eines unterzeichneten Auftrags.

Sehr gefragt war auch die Beratung über die verschiedenen Erwerbsmöglichkeiten einer Immobilie, so z.B. Vor- und Nachteile von Kauf vs. Schenkung. Neben dem steuerrechtlichen Aspekt wird dabei auch die Form und die wesentlichen Bestandteile der Rechtsgeschäfte erläutert. Es kommt durchaus vor, dass die Beratung ansatzweise bis ins Erbrecht ausschweift.

Kondominium: viele offene Fragen

Aufgrund der großen Anzahl von Anfragen zu Kondominiumsangelegenheiten wurde mit Januar 2007 das Beratungsangebot ausgeweitet, was die VerbraucherInnen sehr begrüßten. Nach wie vor gab es zahlreiche Zweifel in Bezug auf die notwendigen Mehrheiten bei Abstimmungen und allgemeine gesetzliche Regelungen im Mehrfamilienhaus. Leider lässt die Tätigkeit der Verwalter manchmal zu wünschen übrig. Gut bewährt hat sich auch die Schlichtungsstelle in Kondominiumsfragen (siehe Kapitel „Beschwerdeschalter Dienstleistungen“).

Ernährung

Lebensmitteletiketten

Anfang 2007 wurden einige Neuerungen bei der Lebensmitteletikettierung eingeführt. Zu den herkömmlichen Angaben sind nun neue, zusätzliche Deklarationen für angereicherte und „Light“-Lebensmittel Pflicht. Viele Fragen gab es auch 2007 zum sogenannten „functional food“ in Punkto Inhaltsstoffe und Preis.

Alles „Bio“ oder was?

Viele Fragen betrafen die biologisch angebauten Lebensmittel. Die VerbraucherInnen wollten unter anderem meist wissen, ob „bio“ wirklich gesünder ist, ob „bio“ drin ist, wo „bio“ draufsteht und wieso diese Lebensmittel teurer sind als konventionell angebaute Produkte. Verunsicherung schaffte teilweise der Verkauf von Bioprodukten in Diskont-Läden.

Lebensmittelkontrollen

Häufig wurde auch die Frage gestellt, welche Lebensmittelkontrollstellen es in Südtirol gibt. Verschiedene Geschäfte wurden aufgrund verdorbener Ware oder Falschetikettierung auf Anfragen der VZS kontrolliert.

Gesund Essen im Kindergarten

Mit mehreren Kindergärten wurde ein Projekt zum gesunden Essen ins Leben gerufen. Dabei wurde die Ernährung in den Kindergärten umgestellt, und die Kinder wurden mit gesunder Ernährung vertraut gemacht. Auch die Eltern waren am Projekt beteiligt; so wurden z.B. eigene Elternseminare abgehalten.

Vitaminpillen gehören nicht in die Schultasche

Die Hersteller von Nahrungsergänzungsmitteln haben die ABC-Schützen als lukrative Zielgruppe entdeckt. Dabei wird in Werbespots eine Steigerung des Lernvermögens versprochen, und vor drohenden Mangelerscheinungen gewarnt. Tatsache ist jedoch: Kinder, die sich gesund und abwechslungsreich ernähren, ausreichend trinken und genügend Bewegung haben, brauchen absolut keine Vitaminpräparate. Im Gegenteil: in Einzelfällen kann die Einnahme sogar schädlich sein. Im Zweifelsfall raten die ExpertInnen der VZS, einen Vertrauensarzt aufzusuchen.

Ernüchternder Glühweintest

Wahrhaft ernüchternd war das Ergebnis des Glühweintests, den die VZS im Dezember auf den Weihnachtsmärkten im Lande durchführte: die getesteten Glühweine waren richtiggehende Kalorienbomben, bei welchen mit viel Zucker über die schlechte Weinqualität hinweggetäuscht wurde – und außerdem waren sie sehr teuer. Ein weiteres Problem war die mangelnde Deklaration des Alkoholgehalts; bereits nach 2 Tassen Glühwein ist man höchstwahrscheinlich über der gesetzlichen Promillegrenze.

Obst und Gemüse unter die Lupe genommen

Im März hat die VZS Obst und Gemüse aus italienischem, konventionellen Anbau unter die Lupe genommen. Das Ergebnis war beunruhigend: bei allen Proben (untersucht wurden unter anderem Tomaten, Salat, Spargel, Erdbeeren und Birnen) außer dem grünen Spargel wurden Pestizidrückstände gefunden, und zwar ganze „Cocktails“ von bis zu zehn verschiedenen Pestiziden. Die einzelnen Rückstände lagen zwar unter den gesetzlichen Grenzwerten, jedoch ist bei diesem gestreuten Einsatz von Wirkstoffen eine Wechselwirkung kaum mehr auszuschließen. Fazit: nur wer Bioobst kauft, geht auf Nummer sicher in Punkto chemische Rückstände.

Besonders abzuraten ist von Sommergemüse (wie Peperoni, Tomaten und Gurken) in den Wintermonaten: hier empfehlen sich heimische Alternativen wie Kraut, Karotten, Sellerieknollen und Lauch.

Umwelt und Gesundheit

Keinen Zahn zugelegt ...

Im Jänner und im April 2007 hat die VZS die Wartezeiten für zahnärztliche Visiten im öffentlichen Gesundheitsdienst in Südtirol erhoben. Die Ergebnisse waren insgesamt erschreckend: obschon sich die Wartezeit von der ursprünglichen 9 Monaten verkürzt hatte, musste man im April immerhin noch 6 Monate auf einen Termin warten. Teilweise war es überhaupt nicht möglich, eine Visite vorzumerken, oder die Visiten waren nur für Kinder unter 14 Jahren vorgesehen. Hier besteht dringender Handlungsbedarf!

Elektrosmog

“Die Konsumenten informieren, dabei nicht auf Sensation aufbauen oder gar Angst einjagen” - nach dieser Devise läuft unsere Informationsarbeit, was uns auch von vielen Seiten bescheinigt wird. Aufklärung tut Not, denn die KonsumentInnen können nicht leicht auf neutrale, unabhängige Informationsmaterialien zurückgreifen. Die Verbraucherzentrale verfügt über eine ziemlich große Dokumentationsbasis; demnächst wird in Richtung Vereinfachung ein weiterer Schritt gesetzt, indem in Zusammenarbeit mit den Salzburger Initiativen zum Schutz der Menschen vor Mobilfunk ein Informationsblatt herausgegeben wird. Die Südtiroler Bürgerinitiativen haben im Laufe des Jahres die Bearbeitung dieser Information angestrebt und mitgetragen.

Das Interesse der Bevölkerung am Thema Elektrosmog boomt wie noch nie: das registrieren wir anhand der Anfragen von Einzelpersonen, aber vor allem durch den Wunsch nach Vorträgen und Informationsabenden in allen Landesteilen. Die Informationsstelle zur Verbraucherbildung infoconsum (siehe eigenen Beitrag) vermittelt unzählige Unterrichtstermine zu diesem Thema. Nicht selten passiert es, dass sich nach einem Schulbesuch interessierte Eltern bei den Lehrern und Schuldirektoren melden, um einen Informationsabend organisiert zu bekommen. Der wird mittlerweile, speziell in der Mittelschule, bereits im Gesamtpaket angeboten. 2007 wurden auch in Zusammenarbeit mit dem Land Südtirol sowie mit einzelnen Schuldirektionen Lehrerfortbildungen organisiert.

Die unsichtbare Gefahr durch Elektrosmog nimmt weiter zu: ungeachtet der vielen Warnungen auf der ganzen Welt will unser Land immer mehr kabellose Netze verwirklichen und selbst ganze Stadtviertel fürs kabellose Internet-Surfing in der Öffentlichkeit gewinnen. Die VZS liefert auf Anfrage neutrale Information und vermittelt in den Informationsveranstaltungen grundlegende baubiologische Kenntnisse, damit jede/r sich eine Meinung dazu bilden kann.

Umwelt verbrennt in Heizwerken

Die gute Nachricht zuerst: Südtirol ist Vorreiter in Sachen alternative Energiequellen. Die schlechte Nachricht ist aber, dass energiesparende Maßnahmen wiederholt besonders drastisch zur Umweltzerstörung beitragen. So denken Energieproduzenten in Südtirol verstärkt über die Nutzung sogenannter Bioöle nach. In der Gemeinde Natz-Schabs ist beispielsweise ein Blockheizwerk geplant, das Energie in großem Stil erzeugen soll, und zwar mit Palmöl.

Palmöl stammt fast ausschließlich aus Ölpalmlantagen in den Regenwäldern Asiens, Afrikas und Lateinamerikas. In Indonesien und Malaysia ist der Palmölanbau mittlerweile die Hauptursache für die Regenwaldzerstörung und damit für die soziale Verarmung ganzer Landstriche. Durch die Brandrodungen werden erhebliche Mengen CO² freigesetzt. Hier ist ein Umdenken gefragt: es kann nicht mit Maßnahmen gearbeitet werden, die im Ergebnis zwar umweltfreundlich, in der Gesamtheit von Herstellung über Transport bis zum Endverbrauch aber umweltzerstörend sind.

Haushalt und Kleidung

Liberalisierung des Strommarktes: wenig neues

Im Juli 2007 wurde der Strommarkt liberalisiert; für die VerbraucherInnen ergaben sich dadurch jedoch bis dato keine großen Änderungen oder um vieles günstigere Angebote. Ein Preisvergleich im Dezember 2007 zeigte: mit Ausnahme des Angebots der Seltrade, welches mit Abschlägen von immerhin 8-10% auf den „alten“ Strompreis doch ziemlich günstig für die Familien ist, hat sich bei den Anbietern wenig getan. Auch den versprochenen Ersparnissen durch den Zwei-Phasen-Tarif („bioraria“) stehen die Verbraucherschützer eher zweifelnd gegenüber. Bleibt zu hoffen, dass die Liberalisierung im Jahr 2008 die gewünschten Ergebnisse zeigt.

Stromrechnungen: endlich ein verständliches Layout

Deutlich gebessert hat sich die Verständlichkeit der Stromrechnungen, nicht zuletzt Dank der neuen Vorgaben der Aufsichtsbehörde. Leider ist vielen VerbraucherInnen die Verrechnungsmodalität der Stromgesellschaften, nämlich dass zuerst Akontorechnungen mit dem geschätzten Verbrauch und dann eine Saldorechnung mit dem tatsächlichen Verbrauch ausgestellt werden, nicht klar; vielen ist auch nicht bewusst, dass durch die Selbstablesung des Zählers die Akontorechnungen den tatsächlichen Verbrauch viel genauer widerspiegeln und somit hohe Saldorechnungen vermieden werden können.

Schluss mit der Fernsehsteuer

Erneut forderten die Verbraucherschützer im Jahr 2007 die Abschaffung der Fernsehsteuer, da der Einzugsweg derselben als äußerst ineffizient zu betrachten ist und außerdem sozial nicht gerecht ist – immerhin zahlt ein Mindestrentenempfänger genauso viel wie ein leitender Angestellter. Die Steuer sollte vielmehr als Anteil der Einkommensteuer abgeführt werden. Das Anliegen wurde der Regierung mehrmals im Laufe des Jahres vorgelegt; bis dato gab es jedoch keinerlei Reaktion darauf.

Textilreinigungen

Viele Anfragen in diesem Bereich betrafen in der Reinigung verlorene oder beschädigte Kleidungsstücke. Auf alleinige Reklamation der VerbraucherInnen hin zeigen sich manche Reinigungen wenig kooperationsbereit. Durch ein Eingreifen der VZS konnte jedoch in den meisten Fälle eine einvernehmliche Lösung erzielt werden.

EU-weites Importverbot für Hunde- und Katzenfelle

Italien hatte bereits 2001 ein Import- und Verkaufsverbot für Hunde- und Katzenfelle erlassen und sich damit eine Vorreiterrolle in Europa eingenommen. Nun hat Europa endlich nachgezogen: damit kommt ein jahrelanger Kampf der europäischen Tierschutzorganisationen zu einem guten Ende, den auch die VZS mitgetragen hat. Die entsprechende Verordnung wurde vom Europäischen Parlament am 19. Juni 2007 erlassen.

Auch der Großhandel reagierte auf die Wünsche der VerbraucherInnen: während Coop bereits 2006 aus dem Verkauf von sämtlichen Pelzartikeln ausgestiegen ist, haben jetzt auch Upim und Coin angekündigt, demnächst auf echte Pelze in ihrem Produktangebot generell zu verzichten.

Konsuma: Ratgeber schlau einkaufen und wirtschaften

In der 10. Ausgabe der Reihe „konsuma“, die im April 2007 erschienen ist, geht es unter anderem um Kaufsucht, um Kinder und Taschengeld, um Schnäppchen und Warentests, aber auch um Konsumkredite, um Sparen beim Hausbau, beim Auto, beim Zahnarzt. Und es gibt eine Menge Links, Adressen und Termine für Second Hand Shops, Floh- und Tauschmärkte. Damit reagiert die VZS auf die immer häufigeren Anfragen zu Spartipps und Familienbudget, die aufgrund der schwierigen finanziellen Lage, in der sich viele Haushalte befinden, gestellt werden. Der Ratgeber bietet eine Sammlung von guter, verständlicher und aktueller Information rund um die Themen Geld, richtig haushalten und intelligent sparen.

Reisen, Freizeit und Hobby

Rückruf von gefährlichem Spielzeug und Handys

18 Millionen Artikel, die in China produziert wurden, ließ der Spielzeughersteller Mattel zurückrufen. Auch in Südtirol mussten Puppen und Spielzeugautos aus den Regalen geräumt werden. Auch der Handyhersteller Nokia ließ schadhafte Akkus zurückrufen; jedoch wurden in Südtirol keine Fälle von geschmolzenen Batterien bekannt.

Die VZS stellte die Forderung nach effizienten Kontrollen am Markt: die VerbraucherInnen müssen sich darauf verlassen können, dass die Produkte am Markt den geltenden EU-Sicherheitsnormen und Qualitätsstandards entsprechen.

Freier Zugang zum Badensee

Südtirols Badeseen gehören zwar dem Land – also der Allgemeinheit. Doch die Strände sind weitgehend in privater Hand. Der legale Zugang zum Kalterersee etwa war nur gegen Bezahlung möglich. Die Verbraucherzentrale forderte freie und kostenlose Zugänge zu allen Badeseen des Landes, unter Berufung auf das Finanzgesetz. Dieser Forderung wurde stattgegeben, und nun sind auch am Lido Hinweisschilder auf den kostenfreien Zugang zum See angebracht.

Konsuma: Ihr Recht auf Reisen

Im elften Ratgeber „konsuma“ hat die Verbraucherzentrale ein Thema aufgegriffen, das die Menschen im wahrsten Sinn des Wortes „bewegt“. Abermillionen machen sich jährlich auf den Weg in den Urlaub, Tendenz steigend. Auch die SüdtirolerInnen sind mobil geworden und haben sich vom Reisefieber der Industrienationen anstecken lassen. Buchung und Reisedokumente, Versicherung und Rücktritt, Reklamation und Schlichtung – das sind die großen Themen, welche der Ratgeber konsuma „Ihr Recht auf Reisen“ aufgreift. Ein großes Schwerpunktthema sind die Pauschalreisen, die immer noch den größten Teil des Reisegeschäftes ausmachen. Ebenso berücksichtigt sind aber auch die Individualreisen, welche in den letzten Jahren immer trendiger wurden. „konsuma“ wirft aber auch einen Blick auf die Schattenseiten des Reisens, macht Vorschläge für ethisch und ökologisch vertretbares Urlauben. Und schließlich rundet eine Reihe von Musterbriefen und interessanten Links das „Angebot“ im elften Ratgeber konsuma ab.

Bahnhof Bozen soll bleiben, wo er ist!

Die Verbraucherzentrale hat sich gegen die Verlegung des Bozner Bahnhofs stark gemacht. Zusammen mit den Mitstreitern des Komitees „Rettet den Bahnhof“ wurden über 10.000 Unterschriften gesammelt. Diese 10.494 Unterschriften gegen die geplante Verlegung des Bozner Bahnhofes wurden Ende November dem Bürgermeister von Bozen, dem Landeshauptmann und der RFI übergeben. Die Forderungen: keine Verlegung des Bahnhofes, aktive Mitsprache der PendlerInnen und Beibehaltung des Zuges als Pfeiler der Verkehrspolitik.

Fair reisen statt verreisen

Urlaub ist die schönste Zeit im Jahr – jedoch ist Urlaub nicht gleich Urlaub. In Zusammenarbeit mit der Organisation für eine Solidarische Welt lud die Verbraucherzentrale die SüdtirolerInnen dazu ein, diese Zeit bewusster zu gestalten, um den zerstörerischen Folgen des Massentourismus – die sie ansatzweise oft auf der eigenen Haut zu spüren bekommen – entgegenzuwirken. Wichtige Ansatzpunkte hierzu: Urlaubsdestinationen bewusst wählen, klimaneutral reisen und den Menschen mit Würde begegnen.

Kritischer Konsum

Kritischer Konsum und neue Lebensstile

Die Kompetenzen der Verbraucherzentrale auf dieser vielseitigen Thematik wurden 2007 vor allem durch zwei externe Initiativen auf den Plan gerufen: es handelt sich um das Projekt "fast nackt" des Katholischen Verbandes der Werktätigen (KVW) und um den Lehrgang für SparberaterInnen vom CLS (Consorzio Lavoratori Studenti). Dabei interessieren sich für (umwelt)bewusste Lebensführung Personen, die nicht als "Insider" definiert werden können: d.h. Menschen die sich zum ersten Mal Gedanken über den eigenen Konsum- und Lebensstil machen. Alle Bereiche der Lebensgestaltung werden hier einer Art Revision unterzogen: vom Lebensmitteleinkauf bis hin zu den Transportgewohnheiten, vom Energiehaushalt der eigenen vier Wänden bis hin zu den Investitionsentscheidungen fürs Gesparte. Ziel der TeilnehmerInnen am Projekt "fast nackt" ist das Prüfen, wie lange man - falls überhaupt - ethisch leben kann, ohne dass die unbequemen Seiten dieser Lebensführung die Oberhand gewinnen.

Die Informationsstelle zur Verbraucherbildung wurde von verschiedenen Lehrpersonen besucht, die Materialien für die eigene Unterrichtsgestaltung suchten. In den allermeisten Fällen war diese Suche erfolgreich, d.h. es konnten daraufhin Lehrmittel ausgeliehen werden. Ein Aspekt der aktuellen Konsumkonstellation, die unter die Lupe genommen wurde, betrifft die sogenannten Energiesparlampen: ein Produkt, welches neuesten Untersuchungen zufolge mehr Schatten- als Lichtseiten aufweist.

Handy verboten? Kein Problem!

Das Benutzen von Handys ist in Schulen seit letztem Jahr ausdrücklich verboten. Dieses Verbot kommt einer alten Forderung der Verbraucherschützer entgegen. SchülerInnen müssen andererseits sehr wohl die Möglichkeit haben, von der Schule aus telefonieren zu können. Eine Initiative der Verbraucherzentrale mit der Unterstützung von Telecom Italia macht dies jetzt wieder möglich: durch die Rückbesinnung auf die gute alte Telefonzelle und ein damit verbundenes weit reichendes Angebot an die Schulen.

„Nur verbieten allein ist zu wenig“, davon sind wir überzeugt. Aber welche attraktive Alternativen gibt es da? Wir konnten Telecom Italia für ein Projekt gewinnen, dessen Nutznießer alle interessierten Schulen sind. Im Wesentlichen geht es darum, an den Schulen wieder die Möglichkeit zu schaffen, über öffentliche Fernsprechzellen zu telefonieren. So eine Telefonzelle hat bis vor wenigen Jahren fast zu jeder Schule gehört, doch seitdem die Handymanie um sich gegriffen hat, sind die Telefonzellen rapide verschwunden. Der Grund dafür: die Telecom machte die Erhaltung einer Telefonzelle von deren Umsatzzahlen abhängig. Seitdem kaum noch per Zelle telefoniert wird, montiert die Telefongesellschaft eine Zelle nach der anderen ab.

Laut dem Angebot, das zwischen Verbraucherzentrale und Telecom ausgehandelt wurde, kann jede Schule, welche die Errichtung einer Telefonzelle im Schulgebäude anfordert, diese Linie kostenlos anfordern und gleichzeitig eine andere, „öffentliche“ Linie für Schulsekretariat oder Direktion gewinnen. Für solche Linien sind keine Grundgebühren, wohl aber ein Mindestumsatz vorgesehen, welcher aber für den gesamten Anschluss gilt und gegenüber der Vergangenheit um die Hälfte reduziert wurde. Als zusätzliches Angebot kann auch ein ADSL-Anschluss eingerichtet werden. So schlagen Schulen, die sich auf das Projekt einlassen, zwei Fliegen mit einem Schlag: Sie stellen ein funktionierendes öffentliches Fernsprengerät zur Verfügung und können ggf. auch an Telefonkosten sparen.

Europäisches Verbraucherzentrum

Auch im zweiten Jahr der Zusammenarbeit der beiden Sitze des EVZ in Bozen und Rom zieht das EVZ Bozen insgesamt eine sehr zufriedenstellende Bilanz über die geleistete Arbeit: an die 25.700 VerbraucherInnen wandten sich an das EVZ in Bozen; diese Zahl umfasst neben den Newsletter-Abonnenten und den KonsumentInnen, die unsere Broschüren anforderten, auch den Expertenunterricht in verschiedenen Schulklassen.

Pro-aktive Tätigkeit

Das EVZ veröffentlichte 34 Presse-Informationen zu verschiedensten aktuellen Themen und verschickte diese sowohl an lokale als auch nationale und internationale Medien; das Echo war mehr als zufriedenstellend und schlug sich in diversen Interviewanfragen und Presseberichten nieder. Neue Infoblätter wurden erarbeitet, während die bereits bestehenden auf den aktuellen Stand gebracht wurden. Die Zahl der Abonnenten der monatlichen Europa-Ausgabe des Verbrauchertelegramms stieg auch in diesem Jahr beträchtlich an und beläuft sich nun auf mehr als 1.600 VerbraucherInnen. Einige der Musterbriefe, die den VerbraucherInnen zur Verfügung stehen, wurden ins Englische übersetzt. Alle Informationen wurden auf die Webseite gestellt, so dass die KonsumentInnen leicht auf sie zugreifen können. 2007 verzeichnete die Internetseite mehr als 2.150 gesichtete Seiten pro Tag.

Im Juni wurde eine Pressekonferenz zum Thema „Pauschalreisen und Fluggastrechte“ abgehalten, mit einem erfreulich großen Echo in den Lokalmedien. Zwei Beraterinnen wirkten außerdem an der Ausarbeitung der Konsuma zum Thema „Pauschalreisen“ mit.

2007 veröffentlichte das EVZ eine Broschüre zum Thema „Pauschalreisen“; eine weitere Broschüre zum „Immobilienkauf in Italien“ wurde fertiggestellt, wird aber erst 2008 vorgestellt und verteilt.

Re-aktive Tätigkeit

Auch 2007 ist die Zahl der Informationsanfragen und Fälle wiederum angestiegen. Dabei hat sich der Reisesektor (Pauschalreisen und Flüge) erneut als Spitzenreiter erwiesen. Kräftig angewachsen sind vor allem die Anfragen und Probleme im Bereich „e-commerce“, was hauptsächlich darauf zurückzuführen war, dass als sog. Kostenfallen bezeichnete Internetseiten (es handelt sich dabei meist um deutsche Internetseiten, welche verschiedenste Leistungen anbieten, deren Kosten aber im Kleingedruckten versteckt sind) sich im Internet explosionsartig vermehrt haben.

Zusammenarbeit im Rahmen des ECC-Net

Das EVZ nahm zum zweiten Mal an der Erstellung des Fluggastrechte-Reports des ECC-Net teil. Fazit: Die Reklamationen haben sich im Jahr 2006 gegenüber 2005 fast verdoppelt. Die Liste wird angeführt von Problemen rund um die Gepäcksbeförderung, gefolgt von Beschwerden bei Flugannullierungen, Flugverspätungen und Nichtbeförderung. Aus der Studie geht auch hervor, dass sich die Fluglinien sehr oft auf außergewöhnliche Umstände berufen, um einer ansonsten bei Annullierungen vorgesehenen Ausgleichszahlung zu entgehen. Hier besteht dringend Handlungsbedarf von Seiten des Gesetzgebers.

Im Rahmen der im Tätigkeitsprogramm des EVZ vorgesehenen *study visit* stattete eine Beraterin den KollegInnen des EVZ in Dublin einen Besuch ab; Hauptthema war dabei der Flugverkehr aufgrund der großen Anzahl von Beschwerden zu diesem Thema mit dem irischen Zentrum.

Außergerichtliche Streitbeilegung in Europa

Trotz der unternommenen Anstrengungen war es auch in 2007 schwierig, VerbraucherInnen davon zu überzeugen, es mit einer Schlichtung zu versuchen, da dieses Mittel der außergerichtlichen Streitbeilegung immer noch nicht sehr bekannt ist; 15 Fälle wurden an die Schlichtungsstelle der Handelskammer Mailand, „*RisoltiOnline*“, weitergeleitet. Auch in den kommenden Jahren wird ein Schwerpunkt der Tätigkeit des EVZ in diesem Bereich liegen.

VerbraucherInnenbildung

Info.consum

Anlaufstelle und Koordination der gesamten Verbraucherarbeit für Schulen und Multiplikatoren: die vor zwei Jahren angelaufene Tätigkeit bei der Informations- und Dokumentationsstelle für Verbraucherbildung infoconsum hat sich konsolidiert und findet immer wieder vor allem bei Lehrpersonen sehr interessierte Partner. Ihre tragenden Säulen bleiben nach wie vor die Bibliothek mit Lehrmitteln und die Präsenz in den Schulen, begleitet von einem Programm der Lehrerfortbildung, welches besonders 2007 eine rege Teilnahme der Lehrkräfte verzeichnen konnte.

Die angebotenen Unterrichtseinheiten reichen von der Einführung in den Verbraucherschutz über Elektrosmog bis hin zur rechtlichen Auseinandersetzung mit dem Thema der Sicherheit im Internet für den jungen Verbraucher. Manche Themen erfreuen sich einer starken Nachfrage: eines davon ist das Thema Elektrosmog, welches heuer auch in der Mittelschule gut angekommen ist. Dort lautet die Devise "Auf der Suche nach der Strahlung", weil der Einstieg zu diesem komplexen Problembereich über einfache Experimente und viel Selbsterleben erleichtert wird. Insgesamt konnten 2007 mehr als 1.700 SchülerInnen von diesen Lehrangeboten profitieren, getragen von einer halben Dutzend unter Mitarbeitern der Verbraucherzentrale und externen Referenten.

Die Initiative zur Lehrerfortbildung wurde im vergangenen Jahr durch verschiedene Einrichtungen ergriffen: so organisierte die Gewerbeoberschule "Max Valier" in Bozen einen Vertiefungsnachmittag für alle Lehrer der technischen Fächer zum Thema Elektrosmog. Dasselbe organisierte auch die Mittelschule Kaltern, während das Amt für Familie und Jugend zwei halbe Tage einem Seminar zu diesem Thema widmete, wo LehrerInnen aus allen Landesteilen teilnahmen.

Projekt „Sparberatung und Sparpartys“

Auch in Südtirol haben immer mehr Familien und Alleinstehende Schwierigkeiten im Umgang mit Geld. Für viele gar ist es ein Leben in Halbpension, verbunden mit dem Risiko, in die Schuldenfalle zu tappen. Hier möchte die Verbraucherzentrale präventive Aufklärungsarbeit leisten. Dazu dient das Projekt „Sparberatung“, das Vorträge, Sparpartys und wöchentliche Montagtreffs einschließt. Immer mehr Familien, die eine Wohnung erworben oder gebaut haben, sehen sich steigenden Kreditzinsen gegenüber und haben größte Schwierigkeiten, ihren Zahlungsverpflichtungen nachzukommen. Aber auch die vielen Raten- und Konsumkredite bringen Alleinerziehende sowie Familien mit mehreren Kindern an den Rand der Existenz. Daher wird von Familien die Form der Sparpartys (8 bis 12 Personen treffen sich im privaten Familienkreis, um über Geldfragen zu diskutieren) immer aktueller und interessanter. In Zusammenarbeit mit verschiedenen Vereinen und Verbänden wie KVV, KIS, Katholische Frauenbewegung hat die Sparberatung in verschiedensten Orten Südtirols Vorträge zum „kreativem Umgang mit Haushaltsgeld“ abgehalten. Diese Vorträge erfreuen sich vor großer Beliebtheit, zumal das Thema auch im Umgang mit dem noch jungen Euro nicht einfach ist.

Auch auf italienischer Seite wurde im vergangenen Jahr die Sparberatung entdeckt. So organisiert CLS (Konsortium arbeitender Studenten) eine Ausbildung zum Sparberater für italienischsprachige Interessenten, bei der 18 Referenten die KursteilnehmerInnen in die Welt des Geldes und des Sparens einführen.

Die Montagtreffs in der Verbraucherzentrale

Im Rahmen des Projekts „Sparberatung“ wurden in der Verbraucherzentrale nach den „Freitagtreffs“ die „Montagtreffs“ ins Leben gerufen. Dabei handelt es sich um Vorträge zu Verbrauchertemen, immer aus dem Blickwinkel des kreativen Sparens, die zu einer festen Einrichtung geworden sind. 21 Freitagtreffs im Frühjahr sowie 14 Montagtreffs im Herbst fanden bei den Zuhörern guten Anklang. Die Themen reichten von der „Heizung als zweite Miete“, zu den Kosten des Mehrfamilienhauses bis hin zu Zahnarztleistungen und Kosten. Ziel dieser Treffen ist es auch, näher an die VerbraucherInnen heranzurücken. Die Interessierten haben so die Möglichkeit, in direkten Kontakt mit den Fachleuten der VZS zu treten, Informationen einzuholen, Fragen zu stellen und Zweifel aus dem Weg zu räumen.

Verbraucher und Markt 2007

Die im Jahr 2006 vom Minister für Wirtschaftliche Entwicklung ins Rollen gebrachten Maßnahmen zur Liberalisierung des Marktes – wie z.B. die Abschaffung der Pönalen für die vorzeitige Tilgung der Darlehen oder die jährliche Kündbarkeit der Schadensversicherungen – brachten für die VerbraucherInnen eine Ersparnis von geschätzten 2,4 Milliarden Euro pro Jahr.

Um die Wirkungen dieser Maßnahmen genauer unter die Lupe zu nehmen, und die VerbraucherInnen besser über ihre neuen Rechte zu informieren, wurde das Projekt Verbraucher und Markt 2007, das von Adiconsum, Acu, Casa del consumatore, Verbraucherzentrale Südtirol und Lega consumatori getragen und vom Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung mitfinanziert wird, ins Leben gerufen.

Das Projekt umfasst drei größere Arbeitsphasen: eine kapillare, multimediale Informationskampagne für die VerbraucherInnen, eine detaillierte Umfrage bei den KonsumentInnen sowie den Wirtschaftstreibenden, und schlussendlich eine Verstärkung der Information und Beratung in den jeweils betroffenen Sektoren.

Die Verbraucherzentrale Südtirol ist im Rahmen dieses Projekts vor allem mit den Auswirkungen der Liberalisierung für die KonsumentInnen im Sektor der Freiberufler befasst.

Beschwerdeschalter für Dienstleistungen

Ziel dieses zweijährigen Projekts, welches in Zusammenarbeit mit dem nationalen Dachverband der Handelskammern Unioncamere umgesetzt wird, ist eine verstärkte Hinführung der VerbraucherInnen zu Schlichtung und außergerichtlicher Streitbeilegung. Vor allem in den Bereichen Kondominium, Telefonie und Transporte zeigten sich erste Erfolge.

Schlichtungsstelle in Kondominiumsfragen bewährt sich

Großen Anklang fand auch die neu eingerichtete Schlichtungsstelle zu Kondominiumsfragen, die im Juli 2007 ihre Arbeit aufnahm. Dieser mit der Vereinigung der Kondominiumsverwalter ANACI ins Leben gerufene Dienst zeigte sich sogleich als effizientes und kostengünstiges Mittel zur Streitbeilegung. Diese Schlichtungsstelle ist übrigens die erste ihrer Art auf gesamtstaatlicher Ebene.

Schlichtungen mit Telecom

Unzählige Konsumenten haben sich an uns gewandt, um ein Schlichtungsverfahren mit Telecom Italia einzuleiten. Die Beschwerden sind dabei ganz verschiedener Natur. Diese können z.B. eine nicht durchgeführte Umwandlung eines Internetprofils, nicht durchgeführte aber in Rechnung gestellte Telefonate bzw. Internetverbindungen, Verspätungen bei neuen oder übersiedelten Anschlüssen, sowie Nummernänderungen oder Fehler im Telefonverzeichnis betreffen. In den Schlichtungssitzungen ist es meist gelungen, recht gute Ergebnisse zu erzielen; natürlich gibt es auch Konsumenten, welche mit dem Schlichtungsangebot nicht zufrieden sind und dieses ablehnen.

Trenitalia

Auch hier sind verschieden Konsumenten an uns herangetreten, um Forderungen gegenüber Trenitalia geltend zu machen. In den meisten Fällen handelt es sich hier um Verspätungen, welche die Rückerstattung des Fahrpreises bzw. Schadenersatzzahlungen an die jeweiligen Fahrgäste vorsehen. Nach unserm Einschreiten ist es in manchen Fällen gelungen, diese Zahlungen zu erhalten. Ein weiteres Problem, welches an uns herangetragen wurde, ist jenes, dass an den Schaltern mangelhafte bzw. fehlerhafte Informationen bezüglich der Buchungsmöglichkeit erteilt werden.

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
- Schlichtung in Kondominiumsstreitigkeiten mit ANACI
- Schlichtung im Bereich mobile Telefonie mit TIM, Wind, H3G

Medien und Öffentlichkeit

Die Öffentlichkeitsarbeit auch 2007 ein durchgehendes Anliegen in der Verbraucherzentrale: 112 Presse-Informationen, 74 Verbrauchertelegramm-Ausgaben, 124 Radiosendungen, 9 Fernsehsendungen im Regionalfernsehen der RAI, 2 Ratgeber und zahllose Interviews, Stellungnahmen und Kommentare – die Zahlen sprechen für sich!

konsuma – das Konsumentenmagazin für Südtirol

Zwei neue Ausgaben der „konsuma“ gesellten sich zu den neun bereits erschienenen Ratgebern, und zwar zu den Themen „Schlau einkaufen und wirtschaften“ und „Ihr Recht auf Reisen“.

Fernsehen: Pluspunkt

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

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

74 Ausgaben des Verbrauchertelegramms sind 2007 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 700.000 Verbrauchertelegramme verteilt werden.

Alle Infos auf einen Klick

Auf rund 2.150 Seiten gibt die VZS online Informationen, und zwar jeweils in zwei Sprachen. Dass dieses Informationsmedium bei allen VerbraucherInnen sehr geschätzt wird, beweisen die Zahlen: immerhin zählten wir 2007 mehr als 1,5 Millionen Besucher auf unserer Homepage. Auch die Qualität der Infos stimmt: so antworteten auf die Frage nach der Zufriedenheit mit dem Informationsangebot unser Homepage rund 75% der Befragten mit „sehr zufrieden“ und „zufrieden“.

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

Sterzing

Die Verbraucherberatung wurde durch die Bezirksgemeinschaft Wipptal unterstützt und gefördert. 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. Zum anderen werden gemeinsam mit den Konsumenten Wege zur Problemlösung erarbeitet, wenn solche Fehlentscheidungen bereits getroffen wurden. In punkto Öffentlichkeitsarbeit arbeitete man gut mit dem Bezirksblatt „Erker“ zusammen. Der Schwerpunkt der Beratungen lag im Bereich Telefon. Unzählige Konsumenten kamen mit ihren Rechnungen bzw. mit Mahnschreiben von Telefongesellschaften in die Beratung. Nach unserer Intervention konnten die Fälle meistens positiv abgeschlossen werden. Häufig wurden auch Beratungen über Geldanlagen, über das Gewährleistungsrecht und über Wohnungsbau gemacht. Den größten Teil machten auch im abgelaufenen Jahr wieder die Beratungen im Bereich Versicherungen aus. Viele Konsumenten kamen mit Angeboten in die Beratung und informierten sich über ihren Versicherungsbedarf. Einige Anfragen betrafen auch den Bereich Autokauf bzw. Testament/Erbrecht.

Bruneck

Im Spitzenfeld der Beratungen lagen nach wie vor Anfragen und Probleme rund um das Thema Telefon. Häufig brauchten KonsumentInnen Hilfe, da die Verständigung mit den verschiedenen Telefonanbietern nur auf italienisch möglich war und der Kundendienst sehr schlecht oder überhaupt nicht funktionierte. In vielen Fällen konnte ein positiver Ausgang der Beschwerden erwirkt werden. Immer häufiger wurden Informationen rund um das Thema Konsumentenrecht eingeholt. Gewährleistungsrecht, Haustürgeschäfte und Fernabsatzverträge bildeten dabei den Schwerpunkt der Anfragen. In den letzten Monaten häuften sich die Beschwerden über sehr hohe Ausgleichsrechnungen der Stromlieferanten. Teilweise waren die Beschwerden berechtigt, da sie nicht dem effektiven Verbrauch entsprachen, teilweise wurde den Konsumenten empfohlen, durch Mitteilung der Selbstablesung an den Stromlieferanten künftig hohe Ausgleichsrechnungen zu vermeiden. Die Steigerung der Lebenshaltungskosten machen die VerbraucherInnen hellhöriger und kritischer, und sie nehmen die unabhängige Beratung der Verbraucherzentrale gerne in Anspruch.

Immer noch ist die Beratungsstelle erste Anlaufstelle für viele Anliegen, wenn die Betroffenen nicht genau wissen, an wen sie sich wenden sollen. Im Bereich Versicherungen wandten sich viele Pusterer KonsumentInnen an die Außenstelle. Es wurden viele Verträge überprüft, aber auch in dem einen oder anderen Schadensfall vermittelt. Im letzten Jahr verstärkt zugenommen haben die Beratungen im Bereich Wohnbaurdarlehen und Finanzierungsverträge sowie im Bereich Kaufverträge mit Maklern und Baufirmen.

Schlanders

Telefon und Versicherung waren wie bereits im Vorjahr Spitzenreiter in der Beratungstätigkeit. Nach wie vor waren die Aktivierung unerwünschter Dienste sowie überhöhte Telefonrechnungen ein großes Problem für die VerbraucherInnen; viele Konsumenten wissen nach wie vor kaum Bescheid über vorkehrende Sicherheitsmaßnahmen im Bereich des Internet.

Es wurde auch eine rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben: im „Vinschger“ wurde ein Bericht über die Beratungstätigkeit veröffentlicht, außerdem erfolgte die regelmäßige Bekanntgabe der Termine in der Tageszeitung „Dolomiten“, über die Radiosender Teleradio Vinschgau und Rai Sender Bozen. Verbrauchertipps gehen alle zwei Monate an alle Vinschger Gemeindeblätter und werden zusammen mit den Beratungsterminen veröffentlicht.

Im Ansteigen sind die Ratsuchenden im Bereich Kondominium-Mehrfamilienhäuser, es geht dabei vorwiegend um Fragen bezüglich der Spesenaufteilungen.

Lana

Die Beratung wurde auf die umliegenden Gemeinden ausgeweitet: Völlan, Tisens, Tscherms, Marling, Burgstall und Gargazon. Die Beratungstermine wurden in den Gemeindeblättern der jeweiligen Gemeinden zusammen mit aktuellen Verbrauchertipps veröffentlicht. Auch im Raum Lana standen die Fragen zur Telefonie an erster Stelle, gefolgt von Versicherungen.

Meran

Die meisten Probleme betrafen den Bereich Telekommunikation. In den meisten Fällen reklamierten die KonsumentInnen über zum Teil sehr hohe Rechnungen und über die Aktivierung von nicht bestellten Diensten, und oft auch über Verträge mit anderen Telefongesellschaften, welche von den KonsumentInnen nie unterzeichnet wurden.

Auch im Bereich Versicherungen gab es viele Fragen; so ließen sich viele die Auto-, Unfall und Feuerversicherung überprüfen. Bei den gemischten Lebensversicherungen mussten wir feststellen, dass immer mehr BürgerInnen die Versicherungspolize vor der eigentlichen Fälligkeit kündigen oder stilllegen lassen wollten, da sie die nötigen finanziellen Mittel für die Bezahlung der Polize nicht mehr aufbringen können.

Auch reklamierten viele KonsumentInnen über die hohen Preise für die Autoversicherungen. Auch in diesem Bereich boten wir eine Beratung an. Besonders Führerscheinneulinge wechselten oft zu günstigeren Versicherungsanbietern im Internet.

Viele Anfragen auf Information gab es auch im Bereich der Wohnbaurdarlehen. Die Fragen betrafen vor allem die Zinssätze, und die Vertragsbedingungen, auf welche man vor Vertragsabschluss achten sollte. Eine große Unsicherheit rief die Erhöhung bei all denen hervor, die ein Darlehen mit einem variablen Zinssatz abgeschlossen hatten.

Gröden und Gadertal

Die Verbraucheranliegen waren auch im abgelaufenen Jahr 2007 sehr vielfältig. Die meisten Fragen betrafen wieder den Sektor Telekommunikation, aber auch in anderen Sektoren, wie Versicherungen, Zahnärzte, Partnervermittlungsinstitute, Konsumentenrecht im Allgemeinen gab es Beschwerden und Fragen. Einige Beratungen betrafen Beschwerden und Streitigkeiten mit Handwerkern bzw. Baufirmen. Abgesehen von der Telecom, konnte oft durch ein direktes Telefonat mit dem Anbieter eine rasche und unbürokratische Klärung des Problems herbeigeführt werden. Auch wurde viel Informations- und Präventivarbeit geleistet. Besonders geschätzt wird von den GadertalerInnen, dass sie ihre Beschwerden und Fragen in ihrer Muttersprache vorbringen dürfen.

Besonderen Anklang fand bei der ladinischen Bevölkerung auch im abgelaufenen Jahr die monatliche Verbraucher-Sendung in der Rubrik „La copa dal café“, welche seit 4 Jahren über den Sender Bozen ausgestrahlt wird. Im Jahr 2007 gab es 13 Sendungen, in welchen zu verschiedenen Verbrauchertemen informiert wurde. Schließlich wurden sämtliche Ausgaben des Verbrauchertelegammes, welche auch in ladinischer Sprache erscheinen, verteilt.

Die Fragen, die bei den Beratungsterminen in Gröden gestellt wurden, betrafen vor allem die Bereiche Telefon, Haus und Versicherungen, aber auch Finanzdienstleistungen waren ein gefragtes Thema.

Brixen und Klausen

Auch im Jahr 2007 fand das Beratungsangebot in den Außenstellen Brixen und Klausen regen Zuspruch. Sämtliche verfügbaren Termine waren durchwegs ausgebucht.

Vormittags konnten sich die Konsumenten zu allgemeinen Verbraucherthemen Rat holen, am Nachmittag wurde gezielt Rechts- bzw. Versicherungsberatung auf Termin angeboten.

Im Spitzenfeld der allgemeinen Beratungen lagen Probleme rund um den Telekommunikationsbereich. Überhöhte Rechnungen, Aktivierung nicht bestellter Dienste und vor allem schlecht funktionierender Kundendienst waren die häufigsten Beschwerdegründe. Für die Konsumenten war die Verbraucherzentrale oft wirklich die letzte Rettung, da der Kundendienst der jeweiligen Telefongesellschaft nicht auf Beschwerden reagierte.

Bei den Rechts- und Versicherungsberatungen am Nachmittag machte sicherlich der Bereich Versicherung den Löwenanteil aus. Viele Konsumenten holten sich vorab Informationen über den Versicherungsbedarf bzw. brachten verschiedene Angebote zur Durchsicht. Auch wurden nach wie vor viele Lebensversicherungen überprüft.

Verstärkt zugenommen haben im abgelaufenen Jahr auch die Beratungen im Bereich Finanzdienstleistungen und Wohnbaurdarlehen.

Gemeinde Bozen

Sehr geschätzt wurde auch der Beratungsdienst im Rathaus Bozen. Es wurden ca. 100 Anfragen bearbeitet, von denen knapp die Hälfte Probleme mit Telefongesellschaften betraf. Die restlichen Anfragen betrafen alle Bereiche des Verbraucherschutzes. Außer der Erstberatung wurde im Rahmen der Beratungsstelle eine gute Zusammenarbeit mit dem Gemeindeblatt „Bozner Nachrichten“ erwirkt, in welchem laufend Artikel zum Konsumentenschutz veröffentlicht wurden.

Verbrauchermobil

Über 5.000 VerbraucherInnen suchten nach Rat und Hilfe bei unserer mobilen Beratungsstelle. 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; Elektromog und Handystrahlung waren wichtige Themen. Das Verbrauchermobil war zudem bei zahlreichen Sonderveranstaltungen, immer mit Unterstützung der jeweiligen Gemeinde oder sonstigen Institutionen, im Einsatz.

Das Verbrauchermobil kam auch im Rahmen der Initiative „Ja zur Mehrwegflasche – Aktion Lifestyle zur Abfallvermeidung“ zum Einsatz. Diese Kampagne wurde fotografisch auf der Website der VZS dokumentiert. Die Haltestellen waren dabei primär direkt vor Supermärkten im ganzen Land angesiedelt. Insgesamt wurden mehr als 1.000 VerbraucherInnen über die Aktion informiert. Es wurden Informationsmaterialien verteilt, und die Interessierten konnten an einer kleinen Lotterie mittels Glücksrad teilnehmen.

25 Verbraucher-Infopoints im Pustertal

Mit dem Ziel, auch all jenen Bürgern ohne Internetzugang die Möglichkeit zu bieten, schnell und günstig an Verbraucherinformationen zu gelangen, hat die Verbraucherzentrale Südtirol eine neue Initiative ins Leben gerufen: die Verbraucher-Infopoints. Diese Infopoints der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) befinden sich an zentralen Punkten größerer Ortskerne des Pustertals und im Stadtkern von Brixen und sind werktags ganztägig zugänglich. Alle Infopoints sind mit wichtigen Verbraucherinformationen, Telefonnummern sowie mit den aktuellen Verbrauchertelegrammen ausgestattet.

Namen, Zahlen, Fakten

Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

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

und 2.186 weitere Einzelmitglieder. Im Jahr 2007 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzende: Heidi Rabensteiner
 stellvertretender Vorsitzender: Fabio Degaudenz
 Vorstandsmitglieder: Alois Burger, Maria Federspiel, Franz Dejaco
 Geschäftsführer: Walther Andreas
 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 Andreas, Franz Dejaco, Vladimiro Pattarello, Heidi Rabensteiner
 Sekretariat: Elisabeth Spergser

Finanzübersicht

Einnahmen 2007

Herkunft		± 2006
Land	440.000,00	+ 10%
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	662.320,02	+ 122%
Eigenleistungen	101.064,34	+ 142%
Gesamt	1.203.384,36	+ 18%

Ausgaben 2007

Projekte/progetti (samt Personal/compresso personale)	49,41 %
Personal/personale	35,49 %
Betriebskosten/costi gestione	6,66 %
Honorare/onorari	3,74 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	3,19 %
Diensträume/locali	1,51 %

Mitarbeiter (Stand 31.12.2007)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	3	5
Sekretariat/Erstberatung	3	2
Projektmitarbeiter	4	3
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn – Honorarkraft	2	2
Sekretariat		1
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Brixen, Bruneck, Sterzing, Gadertal	1	3
Honorarkräfte		2
Insgesamt	15	18

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 35

Geschäftsstellen

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

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

(in den Bereichen allgemeines Konsumentenrecht, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Versicherung)

- Beratungsstelle Ernährung
Montag und Mittwoch 10-12 Uhr
- Beratungsstelle Bauen und Wohnen
Rechtsberatung:
Montag und Mittwoch 10-12 Uhr, Montag und Dienstag 14-17 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 8 - 16 Uhr, 2. + 4. Samstag im Monat von 9 – 12 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., 2. und 3. Montag im Monat von 15 - 18 Uhr

Brixen: 1., 2., 3. und 5. Mittwoch im Monat 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, Dienstag und Donnerstag 8.30 - 12.00 Uhr; Montag und Donnerstag 14.30 - 18.00 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.

Infopoints:

Im Raum Pustertal wurden 25 Infopoints mit aktuellen Verbraucherinformationen eingerichtet.

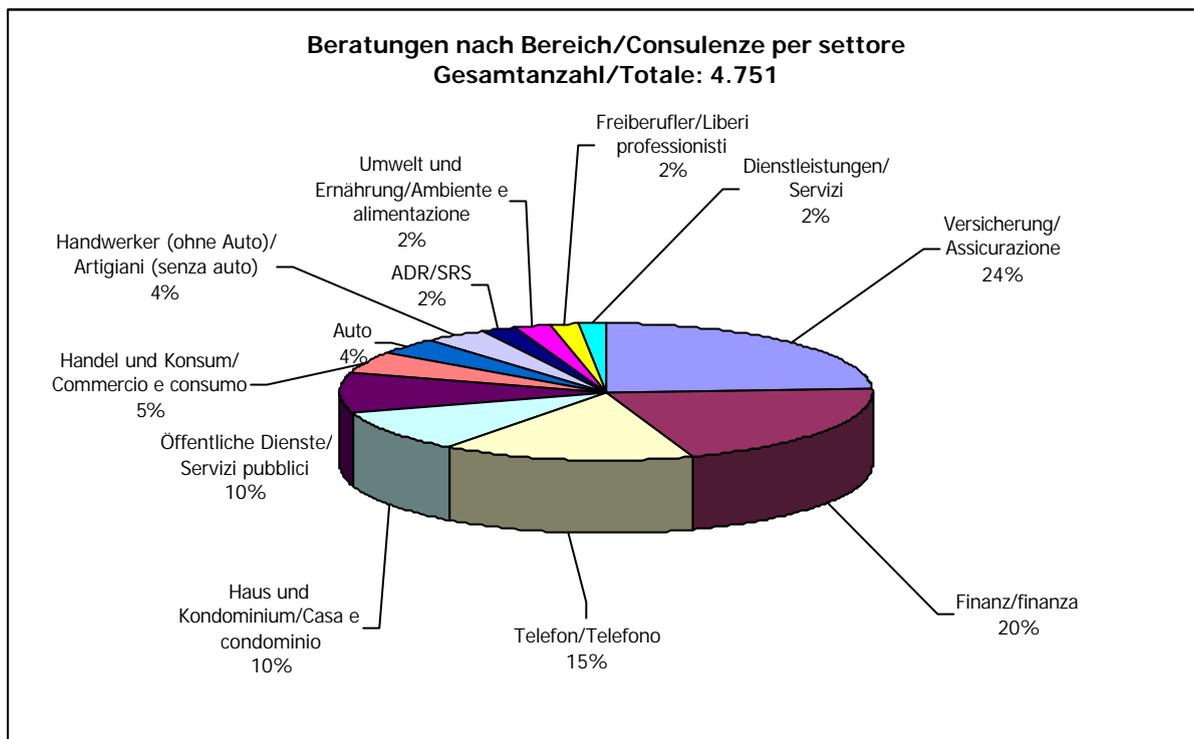
Übersicht Konsumentenkontakte

Art der Dienstleistung	2007	2006	%
Beratungsfälle	4.751	3.219	+ 48%
Informationsnachfragen (am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich)	17.045	18.639	- 9%
Verteilte Publikationen	(762.500)	(815.300)	(- 6%)
Verbrauchermobil	5.263	4.090	+ 28%
Ratsuchende Außenstellen	5.758	4.935	+ 17%
Vorträge, Tagungen	3.406	2.545	+ 31%
Schülerbesuche	1.715	1.615	+ 6%
Europäisches Verbraucherzentrum: (grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle ausgenommen verteilte Broschüren)	4.515	3.941	+ 15%
Gesamt	42.453	40.990	+ 4%

Internetbesucher auf www.verbraucherzentrale.it und www.euroconsumatori.org gesamt: 2.054.804 (+ 10%)
(VZS: 4.261 pro Tag; EVZ 1.368 pro Tag); insgesamt gesehene Seiten: 8.937.816 (+ 3%)

Max. Besucher / Tag VZS: 6.885, Max. Besucher / Tag EVZ: 2.639, Newsletter-Abonnenten: 6.626 (+ 46%)

Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen

