

JAHRESBERICHT 2012

Zwanzig 12:
Unsere Arbeit für VerbraucherInnen

Verbraucherzentrale Südtirol
DIE STIMME DER VERBRAUCHERINNEN



JAHRESBERICHT 2012

Vorwort.....	3
Interessensvertretung	4
KonsumentInnenrecht und Markt.....	5
Finanzdienstleistungen	6
Versicherung und Vorsorge	7
Umwelt und Gesundheit.....	8
Wohnen, Bauen und Energie.....	9
Haushalt und Kleidung.....	11
Verkehr und Kommunikation	12
Ernährung	13
Kritischer Konsum	14
Reisen, Freizeit, Hobby	15
Europäisches Verbraucherzentrum – EVZ (ECC-Net).....	16
Schlichtung und Streitbeilegung	17
VerbraucherInnenbildung.....	18
Projektarbeit.....	19
Unser Webauftritt: www.verbraucherzentrale.it	20
Medien und Öffentlichkeitsarbeit.....	21
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	31
Namen, Zahlen, Fakten.....	32

Vorwort

Zwanzig 12 – Unsere Arbeit für VerbraucherInnen

Mit dem vorliegenden Jahresbericht wird wieder deutlich, wie sich quantitativ und auch qualitativ die Arbeit der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) in den letzten Jahren gewandelt hat. So treten zunehmend Verbraucheranfragen in den Vordergrund, die ihre Ursachen in den neu entstandenen Märkten haben, wie z.B. im liberalisierten Strommarkt und bei der Telekommunikation.

Ob dubiose Tür-zu-Tür-Verkäufer plötzlich Gasspürgeräte als verpflichtend verkauften, Südtiroler Banken Kapitalerhöhungen durchführten, ein Kreuzfahrtschiff Schiffbruch erlitt oder eine kostenlose Beratung in Erbschaftsangelegenheiten gefragt war: Die Verbraucherzentrale war 2012 einmal mehr eine gefragte Ansprechpartnerin. Mehr als 44.000 Ratsuchende, auf Internet haben uns 1,7 Millionen besucht, neues Rekordergebnis bei den erstrittenen Rückerstattungen für die VerbraucherInnen von 1,16 Mio. Euro, Kaufkraftprobleme für immer mehr Familien, zunehmend verunsicherte und gestresste VerbraucherInnen – so lauten die Schlagzeilen der Bilanz 2012 der Südtiroler Konsumentenschützer.

Dass das Leistungsangebot der Verbraucherzentrale Südtirol in seiner breiten Themenpalette notwendig ist, wird an der nach wie vor starken Nachfrage deutlich. Kehrseite dieses hohen Bedarfs: Ratsuchende müssen sich oft geduldig in eine Warteschlange einreihen, um gewünschte Auskünfte und Beratungen zu erhalten. Im Jahr 2012 hat die Verbraucherzentrale über 750 Schlichtungsverfahren mit verschiedenen Anbietern in Sachen Strom und Gas betreut und auch positiv abschließen können. Bereits seit mehreren Jahren bestehen bei der VZS paritätische Schlichtungsverfahren mit Gesellschaften wie Enel, Edison, Eni, Sorgenia. 2012 wurde auch die Schlichtung mit Seltrade und Selgas aktiviert. Der Wermutstropfen: die Etschwerke, welche von der Verbraucherzentrale mehrmals dazu eingeladen wurden, ein Schlichtungsabkommen zu unterzeichnen, haben sich bis heute immer geweigert.

Die breite Themenpalette erforderte auch eine verstärkte Spezialisierung sowohl was die Beratungen als auch die übrigen Informationsangebote betrifft.

Familien müssen sich immer mehr darauf einstellen, dass der Konsumstress zunimmt und es lässt sich nur erahnen, wie anspruchsvoll die heutige Haushaltsführung geworden ist. Die hierfür benötigten Kompetenzen und Ressourcen nehmen aber nicht automatisch oder beliebig zu. Die Familien stoßen in den entsprechenden Märkten auf immer mehr Barrieren: der Zugang zu Information, Beratung und Recht geht - trotz unserer Bemühungen- leider nicht gleichen Schrittes mit den Liberalisierungen.

Nach wie vor müssen sich Verbraucher mit Kaufkraftproblemen, steigenden Kosten, fehlender Markttransparenz, der Zunahme unseriöser und aggressiver Geschäftsmodelle und mit der Bewältigung der Wirtschaftskrise herumschlagen. Liberalisierung, Privatisierung und Globalisierung haben in einigen Wirtschaftsbereichen mehr Wettbewerb, neue Anbieter und diversifizierte Produkt- und Dienstleistungsangebote gebracht. Für die VerbraucherInnen birgt das die Chance, neue Angebote zu nutzen- aber auch die Gefahr, Fehlentscheidungen zu treffen. Angesichts der komplexen Zusammenhänge reichen Rechtsauskünfte oder Musterbriefe als „Hilfe zur Selbsthilfe“ vielfach nicht aus, Verbraucherrechte wirkungsvoll durchzusetzen. Insbesondere Anbieter der Telekommunikationsbranche nehmen Reklamationen und Beschwerden ihrer Kunden kaum noch ernst.

Das beste Mittel, um die Wirtschaftskrise zu bewältigen und ein langes Abgleiten in eine starke Rezession zu verhindern, wäre es den privaten Konsum zu stärken. Doch davon sind wir in der Wirtschafts- und Schuldenkrise weit entfernt. Daher wird es zunehmend wichtig, dass das Geld sinnvoll ausgegeben wird. Vor allem zum diesem Punkt trägt die VZS viel bei. Weil der Wettbewerb nicht funktioniert, ineffiziente Strukturen bestehen und oft entsprechende Verbraucherinformation fehlt, zahlen die Südtiroler VerbraucherInnen für viele Bereiche mehr als sie müssten. Diese Geldverschwendung der Familien zu Lasten der notwendigen Kaufkraft können wir beenden, indem wir die Verbraucherinformation stärken, indem wir Produkte und Dienstleistungen durch bessere Information vergleichbar machen und indem wir dadurch für mehr Wettbewerb sorgen.

Die VerbraucherInnen stehen vor immer komplexeren Konsumententscheidungen. Die Sozial- und Marktformen bedeuten mehr Eigenverantwortung für jede/n Einzelne/n. In einer Wettbewerbswirtschaft entscheiden letztlich die VerbraucherInnen über Erfolg oder Misserfolg von Unternehmen und somit über die Zukunftsfähigkeit unserer Volkswirtschaft, den Erhalt von Arbeitsplätzen und die soziale und ökologische Qualität der Gesellschaft. Eine entsprechende unabhängige Orientierung der VerbraucherInnen ist entscheidend. Diese Orientierung bietet die VZS: die Konsumenteninformation und -beratung und verstärkt auch die Verbraucherbildung, machen sich dreifach bezahlt: Für die VerbraucherInnen, indem ihre Rechte und Interessen gegenüber den Anbietern besser zur Geltung kommen und indem sie teure Fehlentscheidungen etwa beim Hausbau, beim Versicherungsschutz oder bei der Altersvorsorge vermeiden. Für besonders leistungsfähige Unternehmen, deren Leistungen gezielt nachgefragt werden. Für die öffentliche Hand, indem diese von Kontrollaufgaben entlastet und die Kaufkraft der VerbraucherInnen gestärkt wird.

Für die BürgerInnen in Südtirol haben wir Entwicklungen auf europäischer Ebene verständlicher gemacht und wo erforderlich, Entwicklungen kritisch begleitet. So begreift die Verbraucherzentrale ihre Mitgliedschaft im europäischen Netzwerk der Verbraucherzentren und bei NEPIM (network for the promotion of sustainable consumption in European regions).

Adelheid Rabensteiner, Vorsitzende

Walther Andreas, Geschäftsführer

Interessensvertretung

Interessensvertretung:

Zusammenarbeit stärkt die Interessen der VerbraucherInnen

Die alltäglichen Schwierigkeiten von Südtirols VerbraucherInnen sind eine Spiegelung dessen, was im europäischen Binnenmarkt abläuft. Durch Zusammenarbeit mit Behörden und Wirtschaft im Lande, auf nationaler und internationaler Ebene werden die Interessen der VerbraucherInnen vorangebracht, durch den Erfahrungsaustausch ein Wissensvorsprung ermöglicht und die Kompetenzen in der Verbraucherarbeit werden gegenseitig verstärkt.

Besonders zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit den Verbraucherstrukturen der Europäischen Union wie dem ECC-Net, den konsumentenpolitischen Abteilungen der Österreichischen Arbeiterkammern, mit Deutschlands Verbraucherzentralen, mit den nationalen Verbrauchervereinigungen im Rahmen des nationalen Verbraucherbeirats CNCU und den regionalen Verbrauchervereinigungen aus Europa, die sich im Netzwerk NEPIM zusammengeschlossen haben.

Zusammenarbeit auf Landes- bzw. Regionalebene

Landesbeirat für Verbraucherschutz, 37 Taxikommissionen der Gemeinden, Komitee für die Zertifizierung der Weine Südtirols, Lenkungsgremium Konsortium Südtiroler Qualitätskontrolle, Kammerrat der Handelskammer, Komitee der Entwicklung der Zusatzvorsorge, Landeskommission für die klinische Neuordnung des Südtiroler Gesundheitsdienstes, Bürgerrat für das Gesundheitswesen, Landesethikkomitee, Schlichtung Seltrade und Selgas, Qualitätschartas Laborfonds – Plurifonds - Pensplan Centrum, Schlichtung Textilreinigungen.

Zusammenarbeit auf Staatsebene

Nationaler Verbraucherbeirat CNCU, 18 nationale Schlichtungsabkommen (siehe Kapitel Schlichtung), Abkommen Terna, Abkommen Asstra, Abkommen Confservizi.

Zusammenarbeit auf EU-Ebene

Europäisches Verbraucherzentrum, Nepim - Network for the promotion of sustainable consumption in European regions.

KonsumentInnenrecht und Markt

„Vorbeugen ist besser als ...“

Das bewusstere Einkaufen der Konsumenten im Jahr 2012 war auch im Bereich Handel zu spüren. Im vergangenen Jahr haben sich die Konsumenten vielfach vor dem Kauf eines Produktes bereits gut über den Preis und die Qualität informiert. Es fällt jedoch immer noch auf, dass verschiedene Firmen und Handelstreibenden die Konsumenten nicht ausreichend über ihre Rechte informieren und ihnen diese öfters auch verweigern. So stellen sich die Betriebe bei Garantieforderungen, Reparaturen und Austauschforderungen gerne quer. Diesen Anspruch erhalten die Konsumenten dann nur durch hartnäckiges Intervenieren der Verbraucherzentrale.

Vorsicht geboten

Bei Haustürverkäufen ist immer große Vorsicht geboten, und vor allem sollte man sich nicht durch die Verkäufer einschüchtern lassen. Im Jahr 2012 haben uns einige Beschwerden bezüglich hartnäckiger Haustürverkäufer erreicht und auch hatten wir zahlreiche Fälle bei denen den Konsumenten nicht wahrheitsgemäße Verkaufsargumente unterbreitet wurden. Bei Haustürverkäufen hat der Konsument keine Möglichkeit, die angebotenen Preise zu vergleichen und gerne werden so auch Produkte überteuert verkauft.

„Neue“ Gewährleistung: für manche immer noch eine Unbekannte

Auch ganze 10 Jahre nach der Einführung des neuen Gewährleistungsrechts weigern sich manche Firmen, den VerbraucherInnen dieses anzuerkennen. So z.B. der Koloss Apple, der sich standhaft weigerte, die vom Gesetz vorgesehene 2jährige Gewährleistung kostenlos anzubieten, aber auch andere Firmenketten, die in Sachen Reparatur und Ersatz von nicht konformen Produkten eher nach eigenem Gutdünken als nach Gesetzesvorgabe handeln.

Nur durch hartnäckiges Intervenieren der VZS werden den VerbraucherInnen diese Rechte in den meisten Fällen anerkannt.

Preisvergleiche und Erhebungen

Auch 2012 wurden diverse Preisvergleiche und Erhebungen durchgeführt. So wurde unter anderem der Preisunterschied der Produkte vor und während des Ausverkaufs erhoben: es zeigte sich, dass zwar einzelne Produkte effektiv zum „Schnäppchenpreis“ gekauft werden können, die Reduzierung auf das gesamte Sortiment verteilt jedoch sehr gering ist. Anders ausgedrückt: auch und gerade im Ausverkauf zahlt es sich aus, die Preise zu vergleichen.

Der Preisvergleich der beiden Gruppen der Großverteilung (Interspar und Iperpoli) ergab, dass die Konkurrenz zwar leicht angezogen hat, die Vorteile für die VerbraucherInnen jedoch immer noch kaum spürbar sind.

Glücksspiel: Zocken bis zum letzten Euro

In Zeiten größeren finanziellen Drucks durch die Wirtschafts- und Finanzkrise wirkt die Hoffnung auf einen großen Geldgewinn noch verlockender. Deshalb steigen auch die Umsätze für Lotto und Co. in einem zweistelligen Prozentbereich. Allein im ersten Halbjahr 2012 hat die Zunahme in Italien gegenüber dem 1. Halbjahr 2011 24% (von 35,8 auf 44,3 Mia. Euro) und in Südtirol 25% (von 307 auf 385 Mio. Euro) betragen. Diese Summen fehlen dann beim Kauf von anderen Waren und Dienstleistungen. Die rasante Zunahme der Glücksspielumsätze wird zunehmend kritischer gesehen. Dies hat auch die Verbraucherzentrale Südtirol bereits im Juni 2010 bewogen, Eingaben aufgrund der mangelnden Transparenz der Glücksspiele bei den Parlamentsfraktionen und bei der Antitrustbehörde hinterlegt. Die Antitrustbehörde hat trotz mehrmaliger Nachfragen noch nicht reagiert. Hingegen wurde 2012 von der Regierung ein Gesetzesdekret verabschiedet (GD Nr. 158/2012), welches mehr Transparenz bei den Gewinnchancen und Werbeverbote vorsieht.

Finanzdienstleistungen

Wohnbaudarlehen: Banken versuchen Zinssatz neu „zu verhandeln“

Das Bankgesetz (TUB) legt fest, dass der Zinssatz für zeitlich begrenzte Vertragsverhältnisse (wie z.B. Darlehen) nicht einseitig von der Bank abgeändert werden darf. Es ist jedoch legitim, die KundInnen einzuladen, die ursprünglichen Vereinbarungen neu zu verhandeln. Die KundInnen sind jedoch nicht verpflichtet, diese Vorschläge anzunehmen. Viele von den Banken kontaktierte DarlehensnehmerInnen fragten 2012 nach ihren diesbezüglichen Rechten und Pflichten.

Neue Stempelsteuer: KleinsparerInnen verunsichert

Einige Gesetzesnovellen haben 2012 die Besteuerung der Finanzprodukte ziemlich durchgewirbelt. Der Steuereinbehalt wurde vereinheitlicht, jedoch zahlen Privatpersonen für verschiedene Finanzprodukte unterschiedliche Stempelsteuern (für Sparbücher und Kontokorrente 34,20 Euro im Jahr, falls die mittlere Einlage über 5.000 Euro liegt; für Depotkonten zahlt man 0,10% auf die Einlage mit einem Minimum von 34,20 Euro). Viele VerbraucherInnen waren äußerst verunsichert und hatten Zweifel, ob ihnen auch die korrekten Beträge angelastet wurden; diese Positionen galt es in der Fachberatung zu überprüfen. Auch beklagten viele, dass die „doppelte“ Besteuerung (Konto + Sparbuch) bzw. die progressive Besteuerung bei den Finanzprodukten Großteile der erzielten Erträge wieder auffrisst.

Vergleiche und Erhebungen

2012 hat die VZS wie jedes Jahr die Bedingungen für Wohnbaudarlehen und Kontokorrente verglichen; zusätzlich wurden noch die neuen Basis-Kontokorrente sowie die Depotkonten und anderen Sparformen erhoben.

Bei den Konten zeigte sich, dass die Onlinekonten deutlich günstiger sind: diese starten bei Null Euro, während das billigste Angebot am Schalter 60 Euro kostet (und das teuerste ganze 148 Euro pro Jahr). Die neuen Basiskonten (kostenlose oder äußerst kostengünstige Kontos für benachteiligte Bevölkerungsschichten) hingegen haben für nicht wenig Verwirrung gesorgt, da die Banken teilweise widersprüchliche Informationen an die KundInnen weitergaben.

Der Vergleich der Sparprodukte zeigte, dass den Klein-AnlegerInnen wenig Gewinnmargen bleiben: kein einziges untersuchtes Angebot lag über der offiziellen Inflationsrate.

Bei den Wohnbaudarlehen bestätigte sich leider der Trend der Banken, die Aufschläge („Spreads“) trotz sinkender Referenzparameter weiter anzuheben: einige Instituten haben die Aufschläge innerhalb eines Jahres um stolze 2,40 Punkte angehoben. VerbraucherInnen, die sich vorab gründlich informieren, haben deutlich bessere Verhandlungsspielräume.

An Darlehen gekoppelte Polizen

Viele Banken verlangen bei Vergabe eines Darlehens den Abschluss einer Lebensversicherung, damit das Darlehen auch bei Ableben des Kunden gedeckt ist. Früher boten die Banken hierfür nahezu ausschließlich eigene Polizen an. Seit Juli 2012 gilt: die Banken müssen den KundInnen mindestens zwei Kostenvoranschläge für Polizen vorlegen, die von nicht zur selben Gruppe gehörenden Versicherungsgesellschaften ausgestellt wurden. Auch hat der Kunde die Möglichkeit, selbst eine günstigere Versicherung am freien Markt zu suchen. In den letzten Jahren hatten wir auch Fälle gesehen, in denen die Prämien für diese Polizen bis zu 24.000 Euro ausmachten – selbstredend birgt diese Neuerung ein großes Sparpotential für die VerbraucherInnen.

Versicherung und Vorsorge

Versicherungs-Check

In Zeiten der Krise achten KonsumentInnen vermehrt auf ihre Ausgaben – auch und gerade im Versicherungsbereich. KonsumentInnen kamen mit dem Wunsch auf uns zu, alle unnützen Verträge oder Garantieleistungen ausfindig zu machen und zu streichen. Für die Deckungen die unabdingbar für ihre individuelle Situation waren, wollten sie das günstigste Produkt finden. In der Beratung wurden sie in ihrem Anliegen unterstützt: die von den KonsumentInnen eingeholten Angebote wurden miteinander verglichen, und für sie wurde das beste Angebot ausfindig gemacht (sprich das Angebot mit dem besten Preis-Leistungsverhältnis).

Autocheck bzw. Kfz-Versicherungsscheck

Aufgrund ständig steigender Autoversicherungsprämien bzw. Kfz-Haftpflichtversicherungsprämien haben sich auch heuer viele Versicherungsnehmer entschieden, den Versicherungsvertrag zu kündigen und sich auf die Suche nach einem günstigeren Anbieter zu begeben. Dabei haben viele KonsumentInnen unseren Kfz-Versicherungs-Check in Anspruch genommen, da sie sich (vor allem deutschsprachige Südtiroler) alleine etwas schwer taten, sich in dem Versicherungsdschungel zurecht zu finden. In den allermeisten Fällen konnte ein wesentlich günstigerer Anbieter gefunden werden.

Hilfestellung bei Versicherungsproblemen und bei Schadensfällen

Die VZS unterstützte auch im Jahr 2012 zahlreiche KonsumentInnen bei Problemsituationen und Schadensfällen, damit diese so schnell und unkompliziert wie möglich zu ihrem Recht kommen. Beispielsweise können wir mehrere positive Fallarchivierungen im Bereich „Autounfälle mit Fahrzeugen aus dem Ausland“ verzeichnen. Sehr viele Beratungen wurden im Bereich der Lebensversicherungen getätigt. Manch einer wollte eine Einschätzung der VZS, manch einer ein klärendes Gespräch, weil er das Produkt nicht ganz verstanden hatte, andere wiederum wollten aus den Verträgen aussteigen und benötigten dabei die Hilfe der VZS. Immer wieder mussten wir gerade in diesem Bereich feststellen, dass KonsumentInnen manchmal gar nicht wussten, dass sie mehrere Lebensversicherungsprodukte abgeschlossen hatten.

Die telefonische Beratung

Kleinere Probleme konnten schnell und unkompliziert über das Telefon gelöst werden. Zudem konnten erste Einschätzungen zu größeren Fällen gemacht werden, bei denen wir anschließend einen Termin für ein persönliches Beratungsgespräch vereinbaren mussten.

Instrumente auf unserer Homepage

Sehr geschätzt werden auch die auf unserer Homepage verfügbaren Online-Instrumente. Der **online Versicherungs-Check** war auch heuer gefragt. Er ist eine gute Einführung in den Versicherungsbereich und zeigt anhand der ausgearbeiteten Profile für die einzelnen Versicherungsarten einige Prämienbeispiele auf. Auch der **Schadensrechner** erweist sich als sehr hilfreich, wenn KonsumentInnen darüber entscheiden mussten, ob der verursachte Schaden von der Versicherung übernommen werden soll oder ob es für sie günstiger ist den Schaden selber zu begleichen um so der Malus Einstufung zu entgehen. Die **Musterbriefe** sind eines der wichtigsten Instrumente. Tag für Tag werden sie gebraucht und erweisen sich als wertvoll und nützlich für die KonsumentInnen.

Umwelt und Gesundheit

Zahnarztkosten-Beratung

Im Jahr 2012 wurde das Projekt „zak“ im Umfang von 2011 weitergeführt. Der Ausbau der Datenbank, Verhandlungen mit Zahnärzten zwecks Zusammenarbeit, Öffentlichkeitsarbeit und die Sensibilisierung der Bevölkerung zu diesem Thema und die konkrete Beratung am Sitz und vor Ort beim Verbrauchermobil wurde erfolgreich umgesetzt. Die Telefonberatung nimmt einen maßgeblichen Stellenwert ein. Mit Vertretern der Zahnärztekammer hat eine erste Begegnung zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Zahnärzten und Patienten stattgefunden.

Zur angestrebten Kostensenkung wird seit Frühjahr 2012 der so genannte „Verhandlungsbeistand“ für Preisverhandlungen mit dem Zahnarzt angeboten. Die Neuerungen auf dem Gebiet der Rückvergütungen für Zahnarztkosten für kurative Leistungen müssen unter den Aspekten der Anspruchsberechtigung, Vorsorge- und Familienfreundlichkeit insgesamt als Verschlechterung betrachtet werden.

Das Ergebnis des vergangenen Tätigkeitsjahres sind vermehrte Gespräche mit lokalen Zahnärzten zum Meinungs austausch und zu Beratung sowie deren aktiven Beistand zur Lösung von Problemfällen.

Als Zielgruppe hat sich die gesamte Südtiroler Bevölkerung aller Sprachgruppen und quer durch alle Bevölkerungsschichten erwiesen.

Klagen über Behandlungsmängel, fragwürdige Geschäftspraktiken, zweifelhaftes Material und überhöhte Preise haben sich leicht verringert. Schwerpunkte der Fragen betrafen die Neuerungen auf dem Gebiet der indirekten öffentlichen Leistungen für Zahnarztkosten.

Eine beunruhigende Tatsache ist, dass nicht wenige PatientInnen die nötigen Geldmittel für eine angebrachte und zeitgerechte Behandlung nicht mehr aufbringen können, und somit die Behandlung hinausschieben.

Arzneimittel aus dem Internet: hohes Gesundheitsrisiko

Für Schlagzeilen sorgte 2012 der Tod einer Patientin in Barletta, welche online über e-bay das Medikament Sorbitol gekauft hatte. Vielen VerbraucherInnen ist nicht bekannt, dass es in Italien überhaupt verboten ist, Arzneimittel über Internet zu bestellen. Eine von der italienischen Arzneimittelbehörde AIFA und der WHO durchgeführte Untersuchung hat festgestellt, dass über 50% der im Internet bestellten Medikamente gefälscht sowie von den 40.000 gezählten Internetapotheken nur 1% legal sind. Um Südtirols VerbraucherInnen zu sensibilisieren, hat die VZS das Thema über die Öffentlichkeitsarbeit aufgeworfen.

Fortschritte bei Verschreibungen von Generika

Seit 2012 müssen die Ärzte bei der Ausstellung von Arzneirezepten im Rahmen des Gesundheitsdienstes den Wirkstoff und nicht einen Markennamen des Medikaments anführen (also z.B. bei Aulin - einem Arthroseschmerzmittel findet sich nunmehr Nimesulide). Sollte der Arzt/die Ärztin trotzdem den Markennamen anführen, so muss eine entsprechende Begründung mitgeliefert werden. Mit dieser Maßnahme der sog. Spending Review, dem Sparpaket der römischen Regierung sagen Experten können 6-700 Mio. Euro eingespart werden. Vor allem Patienten sparen. Die Verbraucherzentrale begrüßt diese Maßnahme.

Insider vermuten, dass durch unsachliche Information die Quote der Generika in Italien niedrig gehalten wurde. Heute ist diese in Italien bei 15%, Südtirol liegt im Vordergrund, an 1. Stelle das Trentino mit über 20%. Der europäische Durchschnitt liegt bei 50%, in Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Spanien ist der Marktanteil der Generika bei 60-80%.

Wohnen, Bauen und Energie

Steuerabzüge für Sanierungsmaßnahmen

Die meisten Konsumenten interessierten sich über die verschiedenen Möglichkeiten des Steuerabzuges in Zusammenhang mit den diversen Arbeiten im Rahmen einer Gebäudesanierung. Auch das Jahr 2012 war geprägt von zahlreichen Änderungen in diesem Bereich. Das Informationsangebot der Verbraucherzentrale wurde daher dankend angenommen.

Mit Juni 2012 wurde der Steuerabzug für Instandhaltungsarbeiten von 36% auf 50% angehoben und der Maximalbetrag auf 96.000 Euro erhöht. Der Steuerabzug für energetische Sanierungsarbeiten (55%) wurde um ein weiteres halbes Jahr, also bis zum 30. Juni 2013 verlängert.

Landesförderung für Energiesparmaßnahmen

Aufgrund der hohen Beiträge im Bereich des Steuerabzuges ist der Bedarf auf Information im Bereich der Landesförderungen in den letzten Jahren etwas gesunken. Für jene Konsumenten, welche ihre Steuerabschreibemöglichkeit bereits voll ausgeschöpft haben bzw. deren Einkommenssteuer zu gering ausfällt ist jedoch die Möglichkeit eines Landesbeitrages für die diversen Energiesparmaßnahmen eine willkommene Alternative. Daher ist die Verbraucherzentrale stets bestrebt die Konsumenten auch im Bereich der Landesförderungen auf dem Laufenden zu halten.

Heizsysteme im Vergleich

Hohes Interesse bestand, nicht zuletzt aufgrund der Tatsache der hohen Steuerabzüge, auch im Bereich des Heizanlagenaustauschs. Die Konsumenten nutzten den Heizkesselbarometer und zahlreiche andere Informationsblätter der Verbraucherzentrale, wie z.B. den Brennstoffverbrauch, um sich einen Überblick über die Vielfalt an Heizsystemen und deren Vor- und Nachteile zu verschaffen. Besonders im Bereich der Nutzung alternativer Energiequellen und der immer geringer werden Leistungen der Heizanlagen hat sich in diesem Bereich in den letzten Jahres einiges getan. Die Verbraucherzentrale ist bestrebt auch in diesem Bereich den Konsumenten eine produktunabhängige Informationsquelle zu bieten.

Kostenlose Erstberatung in Erbschaftsfragen

Seit knapp einem Jahr gibt es für die BürgerInnen die Möglichkeit, eine kostenlose Erstberatung durch einen Notar zu erhalten. Möglich ist dies dank einem Abkommen, das die Verbraucherzentrale und die Notariatskammer Bozen unterzeichnet haben.

Die von allen Notaren im Notarssprengel Bozen angebotene Erstberatung befasst sich u.a. mit der Erläuterung der Testamentarten, der Hilfe bei der Verfassung eines eigenhändigen Testaments oder Kontrolle eines solchen, der gesetzliche Erbfolge, den Pflichterbteilen oder den Schenkungen befassen. Auch können sich die VerbraucherInnen über die steuerlichen Aspekte in der Erbfolge informieren.

Um in den Genuss einer kostenlosen Erst-Beratung zu kommen, muss unter Bezug auf das „Abkommen zwischen Verbraucherzentrale Südtirol und Notariatskammer Bozen“ eine Terminvormerkung bei einem Notar des Notarssprengels Bozen vorgenommen werden.

Seit letzten April konnten sich 140 VerbraucherInnen kostenlos über ihre Rechte in Sachen Erbschaft beraten lassen.

Kaufvorverträge im Immobilienbereich

Die VZS befasst sich mit der Kontrolle und der Abfassung von Kaufvorverträgen bei Immobiliengeschäften. Der Inhalt der Verträge wird von Fall zu Fall mit Verkäufern und Käufern vereinbart, um den Bedürfnissen beider Parteien zu entsprechen (z.B. in Bezug auf Übergabetermin, Zahlungsfristen, Bürgschaften, Pönale, Versicherungen, Energiezertifikate, usw.). Viele VerbraucherInnen kommen auch mit einem bereits von der Baufirma vorgefertigten Kaufvorvertrag in die Beratung: sie sind teilweise sehr lückenhaft und schützen die Rechte der Käufer wenig (so fehlen z.B. die Klauseln über eine Pönale im Fall einer verspäteten Übergabe der Immobilie, jene über die Ausstellung einer Bankgarantie durch die Baufirma an den Käufer, jene über eine 10-Jahres-Versicherung gegen große Baumängel oder jene über das Energiezertifikat). Auch über die Steuern, Beiträge und Gebühren im Zusammenhang mit dem Immobilienerwerb wurden viele Fragen gestellt.

Einseitige Kaufversprechen im Immobilienbereich

Viele VerbraucherInnen wenden sich an die Bauberatung mit Fragen zu einseitigen Kaufversprechen für Wohnungen. Vielen ist absolut nicht klar, dass sie damit ein rechtlich bindendes Dokument unterzeichnet haben, und sie sind der irrigen Meinung, jederzeit vom Kauf „zurücktreten“ zu können, ohne den bereits an die Immobilienagentur bezahlten Betrag (mehrere tausend Euro) zu verlieren. Oft werden solche einseitigen Versprechen auch unterzeichnet, obwohl die Bank das Darlehen noch nicht zugesagt hat. Hier ist mehr Transparenz bei den Verkaufsgesprächen unbedingt notwendig.

Baumängel an der gekauften Immobilie

Jedes Jahr beklagen immer mehr VerbraucherInnen Baumängel an ihrem Haus oder an ihrer Wohnung: Schimmel, Risse, mangelnde Isolierungen sind nur einige der häufig auftretenden Mängel. Die Baufirmen sind nach Übergabe der Immobilie selten sofort bereit, für die Beseitigung der Mängel zu sorgen. Vielfach ist eine Intervention der VZS notwendig, und teilweise müssen VerbraucherInnen auch eigens Gutachten erstellen lassen, die den Ursprung der Mängel feststellen. Nur so lässt sich eine gütliche Beilegung der Streitfragen erreichen. Da mittlerweile die Pflicht von Seiten der Baufirmen besteht, diese Mängel durch eine eigene Polizze abzudecken, bleibt zu hoffen, dass diese Maßnahme in Zukunft solche Probleme leichter lösbar macht.

Kondominiumsberatung

Auch das Angebot der Beratung in Kondominiumsfragen fand 2012 guten Anklang, wobei vor allem die telefonische Beratung, weil schnell und unkompliziert, sehr geschätzt wird. In komplizierteren Fällen konnten erfolgreich Streitigkeiten zwischen den Wohnungseigentümern, sogar zwischen einzelnen Familienmitgliedern, im Zuge von Gesprächsverhandlungen beigelegt werden. Die häufigsten Nachfragen betreffen nach wie vor die Spesenaufteilung zwischen den einzelnen Eigentümern.

Immobilien-Agenturen

Die VZS berät die VerbraucherInnen auch über Rechte und Pflichten der Immobilien-Agenturen; das Hauptaugenmerk liegt dabei auf der Tatsache, nur Verträge zu unterzeichnen, in welchen der Immobilienkauf mit all seinen Bedingungen genauestens beschrieben wird. Vielfach beklagen sich die VerbraucherInnen, dass vonseiten der Agenturen stark auf die Unterzeichnung von Verträgen gedrängt wird, ohne dass diese im Detail – also Klausel für Klausel – erläutert würden. Den Agenturen obliegen beim Immobiliengeschäft diverse Pflichten, so z.B. die Registrierung der Kaufvorverträge. Leider berichten uns VerbraucherInnen häufig, dass ihnen diese Pflicht übertragen wurde, womit sie natürlich überhaupt nicht zurecht kamen.

Haushalt und Kleidung

„Kommerz und Lobbyinteressen haben in Schulen nichts verloren!“

Immer mehr Eltern klagten 2012 über kommerzielle Werbeaktionen im Bereich der Schule. So wurden Kinder mit Bankbroschüren direkt im Klassenzimmer belästigt worden und die Aktion „Stickermania“ einer großen Supermarkt-Kette hat auch alle Grenzen gesprengt und hat sogar vermeintlich aggressive, verbotene Kinderwerbung mit Hilfe der Schulen unter die Volksschüler gebracht. Die aktuelle Rechtslage und Praxis von Werbung und Sponsoring an den Schulen geht immer mehr in Richtung Einzug des Kommerz zu Lasten der pädagogischen Inhalte. Die zahlreichen Beschwerden von Eltern lassen diesen Schluss zu. Die Schule wird dadurch zum Marktplatz und verliert so ihre Glaubwürdigkeit. Fazit: Sponsoring mit Imagewerbung ist Alltag an Südtiroler Schulen und der Unterschied zur reinen Produktwerbung ist in vielen Fällen fließend. Die VZS rief daher die Schulen auf, durch Standards Werbeaktionen im Umfeld von Schulen Einhaltung zu gebieten und klare Regeln für Bildungssponsoring durch Unternehmen zu verabschieden. Werbung an Schulen ist mit dem öffentlichen Bildungsauftrag nicht vereinbar. Die VZS geht nunmehr gegen aggressive Kinderwerbung an Schulen und auch außerhalb juristisch vor: eine entsprechende Eingabe wurde bei der dafür zuständigen Antitrustbehörde hinterlegt.

Gasrechnungen: Rückzahlungen für nicht geschuldete Beträge

Von September bis November 2012 konnten sich alle Sel-Gas Kunden an die Verbraucherzentrale wenden, um die im Jahr 2007 geforderten Nachzahlungen für die Jahre 2004 und 2005 zurückzufordern. Notwendig für den Erhalt der Rückzahlung waren die originalen Rechnungen der genannten Jahre. Wie wir feststellen konnten, haben die Verbraucher die Rechnungen sehr fleißig aufbewahrt und somit konnten wir zahlreiche Fälle aufnehmen und für die Schlichtung vorbereiten. Seitens der Selgas wurden alle von uns vorbereiteten Schlichtungen, welche Anrecht auf die Rückzahlung hatten, geschlichtet und der Betrag wurde den Konsumenten rückerstattet.

Bezahl-Fernsehen: Kündigen ist Schwerstarbeit

Möchten VerbraucherInnen ihr Abo beim Bezahl-Fernsehen (wie Sky oder RTI) kündigen, artet dies manchmal in einen Papierkrieg aus. Vielfach wurde unter Angabe fadenscheiniger Gründe („es fehlt die Angabe ‚mit sofortiger Wirkung‘ im Kündigungsschreiben“) die Kündigung nicht akzeptiert, und die Rechnungen flatterten weiterhin in Haus. Einige dieser Fälle konnten durch die Intervention der VZS gelöst werden; andere wurden an den zuständigen Landesbeirat für Kommunikationswesen zur Schlichtung geschickt.

Datengierige Apps - gläserne NutzerInnen

Eine Studie des Instituts für Technikfolgen-Abschätzung der Österreichischen Akademie der Wissenschaften zeigte: durch Geodaten wie GPS-Koordinaten oder WLAN-Zugangspunkte können der Geräte-Standort und damit die Wege des Nutzers von Datensammlern verfolgt (getracked) werden. Da Smartphones und Tablet-Computer bald überall dabei sind geben sie, wenn sie verfolgt werden, über ihren Besitzer ein aufschlussreiches Profil ab. Besonders Apps eignen sich für die zunehmende Sammelwut. Apps fungieren häufig als „Fassaden“ und verschleiern den eigentlichen Zweck: nämlich das Datensammeln. Mit den App-Anbietern sind oft auch Werbefirmen verbunden, die so zu vielen Daten kommen. Die VZS gaben den VerbraucherInnen hier Tipps, um ihre Daten zu schützen, da eine internationale Durchsetzung der Datenschutzrechte äußerst schwierig ist.

Teures Benzin (+10%), teurer Strom (+15%) ... Unternehmen Haushalt ist gefordert

Der Strom stieg in einem Jahr um 15%, das Benzin in 2 Monaten um 10%, die Schulsachen werden jedes Jahr teurer ... das Management des Unternehmens „Familienhaushalt“ ist gefordert. Eine konkrete Hilfe bietet hier das kostenlose Online-Haushaltsbuch: man schafft sich einen Überblick über Einnahmen und Ausgaben, deckt Sparpotentiale auf und kann Ressourcen wirksam einsetzen. Ende 2012 zählte das Haushaltsbuch auf www.haushalten.verbraucherzentrale.it über 10.000 NutzerInnen.

Verkehr und Kommunikation

Telekommunikation: zahlreiche Beschwerden

Auch 2012 fußten die meisten Beschwerden in den Maßnahmen, die zur Liberalisierung des Telefonie-Sektors getroffen wurden. Vor allem bei Anbieterwechsel geschieht es leider noch immer häufig, dass VerbraucherInnen monatelang ohne funktionierendes Telefon bleiben. Und wer sein verbrieftes Recht auf Rücktritt von einem per Fernabsatz abgeschlossenen Telefonie-Vertrag ausüben möchte, muss sich manchmal über lange Zeiträume mit doppelten Rechnungen und ungerechtfertigten Zahlungsforderungen herumschlagen. Leider ist es auch den BeraterInnen nicht immer möglich, hier über Beschwerden oder Schlichtung die Fälle zu lösen; der Gesetzgeber wäre in der Pflicht, endlich klare Regeln aufzustellen und für deren Einhaltung zu sorgen.

Rechnungseintreiber: am Rande der Legalität

Die Kreativität der Rechnungseintreiber kennt kaum Grenzen: vom SMS aufs Handy, das einen persönlichen Besuch ankündigt, bis zu Briefen, die eine Klage androhen (ohne den vom Gesetz verpflichtend vorgesehenen Versuch der Schlichtung zu erwähnen), keine Masche ist verpönt, wenn man damit Geld kassieren kann. Die VZS musste die VerbraucherInnen immer wieder beruhigend darüber aufklären, dass eine begründete Beschwerde, die schriftlich eingereicht wurde, den Inkassoliter und jegliche andere Forderung des Telefonie-Anbieters blockiert, und zwar bis die Beschwerde zum Abschluss gebracht wurde.

Das Verzeichnis der Einsprüche

Lange haben die VerbraucherInnen auf ein Instrument gewartet, das sie vor lästigen Werbeanrufen schützt. Das „Verzeichnis der Einsprüche“ sollte genau dies gewährleisten; leider ist seine Wirksamkeit hinter den Erwartungen zurückgeblieben. Viele VerbraucherInnen wandten sich an die VZS, weil sie Schwierigkeiten bei der Eintragung hatten, und einige, weil sie trotz Eintragung immer noch von Firmen kontaktiert wurden. Die VZS half hier mit Musterschreiben und Hilfestellung bei der Meldung der Firmen an den Garanten für die Privacy. Dieser strafte 2012 immer wieder Firmen, die sich nicht an die Auflagen des Gesetzes hielten. Bleibt zu hoffen, dass das Verzeichnis in Zukunft mehr Wirksamkeit zeigt.

Drakonische Strafen auf „illegale“ Treibstoffimporte

2012 war gekennzeichnet von andauernden Teuerungen bei den Treibstoffen; im Februar stellte die VZS fest, dass Benzin und Diesel in 2 Monaten gar um 10% gestiegen waren, im Schnitt eine Mehrausgabe von 240 Euro je Familie. Ein Umstieg auf Flüssig- oder Methangas ermöglicht eine Einsparung von 50-70% bei den Treibstoffkosten.

Bei diesen Preisen überlegten viele VerbraucherInnen den „Privatimport“ aus den Nachbarländern, und einige von ihnen sahen sich prompt mit wahrhaft drakonischen Strafen konfrontiert: wer die Maximalmenge von 10 Litern (im eigens homologierten Kanister) überschreitet, zahlt eine Geldbuße von mindestens 7.746 Euro, es folgen eine Beschlagnahme und anschließende Versteigerung des Fahrzeugs sowie ein Strafverfahren, welches mit einer Verurteilung von 6 bis 36 Monaten enden kann. Die VZS informierte die VerbraucherInnen über die drohenden Strafen.

Service für Öffi-Pendler: Schlichtungsstelle und Verkehrsmelde-Infos gefordert

Seit der Einführung des Südtirol-Pass haben sich zahlreiche Ratsuchende bei der VZS gemeldet, und wurden an das aufgrund des Themas zuständige Mobilitätsassessorat verwiesen. Daher schlug die VZS vor, den Südtirolpass mit einer einheitlichen Beschwerdestelle zu ergänzen. Derzeit ist für die Fahrgäste überhaupt nicht erkennbar, an wen man sich wenden kann, und die Beschwerden werden bei unzähligen Stellen abgegeben. Damit lässt der öffentliche Nahverkehr in Südtirol ein wesentliches Instrument zur Qualitätskontrolle brach liegen. Für alle Probleme, die durch die Beschwerdestelle nicht gelöst werden können, sollte eine Schlichtungsstelle für den Nahverkehr eingerichtet werden. Auch sollten die Verspätungen und Ausfälle der öffentlichen Verkehrsmittel über die Verkehrsmeldezentrale bekannt gegeben werden, meint man in der VZS.

Ernährung

Lebensmittel: Zu schade für den Müll

Laut Untersuchungen landen pro Haushalt 350 Euro an Lebensmitteln einfach im Müll. Obst und Gemüse erst anzubauen und sie dann zu entsorgen, Fleisch erst zu produzieren und dann weg zu werfen, Lebensmittel unnötig weiter zu verarbeiten – das alles kostet Wasser, Energie, Flächen und Geld. Alles schädigt die Umwelt. Und das seit Jahrzehnten. Höchste Zeit das Ruder herum zu werfen. Über die Öffentlichkeitsarbeit haben wir über das Thema berichtet, um die Sensibilität der VerbraucherInnen zu steigern. Gleichzeitig lieferte die VZS nützliche Tipps, um der Verschwendung den Garaus zu machen.

Wundermittel gegen Übergewicht

Jedes Jahr im Frühjahr beginnt die Zeit der Diäten. Schließlich sollen wir spätestens im Sommer alle so aussehen wie Models. Bei diesen Idealen fühlen sich mittlerweile bereits Normalgewichtige zu pummelig. Wem gesund essen und viel Bewegung zu anstrengend sind, kann auf das eine oder andere vermeintliche Wundermittel gegen Fett zurückgreifen. Viele Schlankheitspillen und die verschiedenen Diäten versprechen solche Effekte. Doch viele nützen nichts, andere schaden sogar. Die VZS nahm daher verschiedene Wundermittel kritisch unter die Lupe, und gab nützliche Tipps, um gute und sinnvolle Diäten von unausgewogenen und schädlichen unterscheiden zu können.

Frühstücksflocken: nicht immer die beste Wahl

Beim Einkauf im Supermarkt, aber auch im Bioladen, locken sie mit fantasievollen Namen und knallbunten Packungen: die Frühstücks-Cerealien für Kinder. Und viele Eltern kaufen sie, im Glauben, damit ihren Sprösslingen ein gesundes Frühstück zukommen zu lassen. Dabei sind diese Flocken nicht immer die beste Wahl: viele von ihnen sind überzuckert, und weisen auch einen hohen Fett- und Salzgehalt auf. Die VZS hat die Tests von Frühstücksflocken zusammengetragen und ausgewertet, um Südtirols VerbraucherInnen zu zeigen, was da wirklich in den Schüsseln landet. Auch wurden, wie stets, gesunde und bekömmliche Alternativen aufgezeigt.

Südtiroler Markenspeck – ein Qualitätsprodukt?

Jährlich werden in Südtirol 5,5 Millionen Hammen Speck von 28 berechtigten großen und kleinen Herstellern zu Südtiroler Markenspeck verarbeitet. Laut der im Februar 2012 vom Südtiroler Speck Consortium veröffentlichten Broschüre "Südtiroler Speck g.g.A. typisch genießen" wird die Einhaltung der Qualitätskriterien in jedem Arbeitsschritt, von der Auswahl des Fleisches bis zum fertigen Speck, vom Kontrollinstitut Istituto Nord Est Qualità (INEQ) überwacht.

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) wollte überprüfen, ob diese Qualitätskriterien eingehalten werden und das Produkt somit hält, was die Werbung verspricht. Dazu hat die VZS einen Sortiment an Speck angekauft, und dieses auf Einhaltung der Kriterien überprüft. Weiters wurden bei einigen Stichproben im Labor Hemmstoff-, Salz- und Benzopyren-Gehalt ermittelt. In Summe können wir sagen, dass das Produkt „Südtiroler Markenspeck“ nicht alles hält, was die Werbung verspricht. Selbstauferlegte Qualitätsanforderungen sind eben nur so gut, wie sie von den Kontrolleuren eingefordert werden. Daher sollte in Zukunft jede öffentliche Förderung von einer strikten, transparenten, auch von den KonsumentInnen nachvollziehbaren Qualitätskontrolle abhängig gemacht werden.

Kritischer Konsum

Die Beratungsstelle zum kritischen Konsumverhalten konnte 2012 einige wichtige Entwicklungen beisteuern: es wurde vor allem die Zusammenarbeit mit dem italienischen Verlagsanstalt AAM Terra Nuova konsolidiert, wodurch die Verbraucherzentrale ein "Fenster" gesamtstaatlich aufmachte. Nun wissen Verbraucher in ganz Italien, dass in Bozen eine aktive Beratungsstelle für viele Fragen der bewussten Gestaltung des Konsumalltags funktioniert. Als solche bieten wir natürlich nur den in Südtirol ansässigen Konsumenten eine persönliche Beratung, dennoch erreichen uns über die Zusammenarbeit mit Terra Nuova Leserbriefe aus ganz Italien, die wir in der Zeitschrift beantworten. Ganz unterschiedlich fallen die bisher behandelten Themen, z.B. Plastikflaschen, Pfannenbeschichtung, WiFi an Schulen. Das Nachbarland Trentino zeigt auch vermehrt Interesse an unserer Einrichtung, so dass bei der Beratungsstelle der Kollegen in Trient ein entsprechendes Angebot gerade aufgebaut wird.

Einen richtigen Aufbruch erlebte in Italien ein aus dem Deutschen übersetztes Buch, welches ebenso durch Terra Nuova verlegt wurde. Anpassung der Übersetzung und Vorwort hat die Verbraucherzentrale organisiert. Mit dem Titel "Difendersi dall'elettrosmog" ist erstmals in Italien ein Buch erschienen, welches technische, menschliche und geistige Komponenten des Phänomens Elektrosmog berücksichtigt.

Zu diesem Thema ist auch eine weitere Zusammenarbeit entstanden, nämlich die mit dem Verein AMICA. Dieser ist gesamtstaatlich zur Information und zum Schutz elektrosensibler sowie chemiegefährdeter Menschen aktiv und startete Ende November eine Aktion bei den italienischen Parlamentariern, wo ein persönlicher Brief mit Beteiligung vieler Organisationen, darunter auch die Verbraucherzentrale, als Denkmittel für die bevorstehende Verabschiedung des sogenannten "Entwicklungs-Dekrets" zugestellt wurde. Im Dekret selber war vorgesehen, dass die Beachtung der Grenzwerte einer elektromagnetischen Quelle nur mehr im 24-Stunden-Durchschnitt geprüft wird, was eine massive Erhöhung der Belastung bedeutet. Die meisten Parlamentarier ignorierten dennoch diesen Aufruf sogar zweimal, da es nach der Verabschiedung des Dekrets auch noch für dessen Umsetzung als Gesetz zugestimmt wurde.

Die "Strahlen-Lobby" ist in Italien besonders stark und führt dazu, dass die Verbraucherinformation zu diesem Thema fast nicht existiert. Dennoch gibt es viele Warnungen auf internationaler Ebene, z.B. durch den Europarat. Ein Urteil des italienischen Kassationsgerichtshofes hat zudem zum ersten Mal einen konkreten Zusammenhang zwischen der beruflichen Handynutzung und der Entstehung eines Kopftumors festgestellt.

Der Verbraucherzentrale kommt eine besondere Rolle in der Informations- und Beratungstätigkeit zu, die sie dank internationaler Zusammenarbeit insofern organisiert, dass sie meist verunsicherten Konsumenten einen unabhängigen, zuverlässigen Rat bieten kann. Es ist für uns zwar nicht einfach, viele der Produkte die heute mit größter Selbstverständlichkeit genutzt werden einfach als gefährlich darzustellen. Andererseits erleben wir in dieser Zeit ein besseres Verständnis bei den Verbrauchern für die Erkenntnisse der unabhängigen Wissenschaft.

Unser Angebot erreicht übrigens weite, ungeahnte Kreise. Dies konnten wir im abgelaufenen Jahr z.B. dadurch feststellen, dass uns Radio Kairos aus Rom zu einem Interview bezüglich des soeben erschienenen Info-Blatt bezüglich WiFi an Schulen bat.

Reisen, Freizeit, Hobby

Auto: 4 Räder, 1001 Sorgen

Gerade bei Gebrauchtwagen riss der Beschwerdestrom 2012 nicht ab: vielfach wird versucht, die gesetzlich vorgegebene Gewährleistung zu beschneiden. Nur durch hartnäckige Interventionen der VZS bei den Händlern erreichen die VerbraucherInnen, dass ihnen die vorgesehenen Reparaturen kostenlos durchgeführt werden. In einigen Fällen wurden Autos verkauft, an deren Kilometerstand „herumgedoktert“ worden war. Auch hier halfen wir den VerbraucherInnen bei der Abklärung der (zivil)rechtlichen Aspekte. Im Mai ging ein Autohaus im Trentino in Konkurs, und viele Familien standen plötzlich ohne Fahrzeug da. Die VZS stand auch hier für Informationen und Hilfestellung zur Verfügung der VerbraucherInnen.

Unterhaltungselektronik ohne Gewährleistung, VZS verklagt Apple

Gerade bei Unterhaltungsmedien wie Smartphones und Tablets zeigte sich deutlich, dass bei der Gewährleistung systematisch Abstriche gemacht werden. Die „Schwarze Palme“ geht hier eindeutig an das Haus Apple, das auch nach einer Millionenstrafe durch die Antitrust-Behörde nur äußerst widerwillig den VerbraucherInnen ihre Rechte zugestand. Für jene KundInnen, die in der Vergangenheit den Apple-Care-Plan erworben hatten, kommt die Entscheidung der Antitrust zu spät. Um hier den den Verbrauchern dabei zu helfen, die teilweise beträchtlichen Summen zurückzuerhalten, die sie für den Erwerb der Gewährleistungs-Verlängerung bezahlt hatten, die unnütz oder zumindest nicht voll notwendig war, hat die VZS gemeinsam mit der Federconsumatori eine Class Action oder Sammelklage eingereicht. Die Verhandlung ist für Juli 2013 angesetzt.

Schiffbruch der Costa Concordia: schneller Schadenersatz dank Abkommen

Nach dem Schiffbruch der Costa Concordia wurde in langen und harten Verhandlungen ein Abkommen über Schadenersatz und Rückvergütung für die Passagiere erreicht. Dieses wichtige Ergebnis galt für Passagiere aus über 60 Nationen, die in das Ereignis verwickelt waren. Neben allen dokumentierten Kosten wurde ein Pauschal-Betrag von 11.000 Euro je Passagier, zur Deckung aller Schäden (vermögensrechtlicher und nicht vermögensrechtlicher Art), inklusive aller Schäden durch Gepäckverlust und Verlust der persönlichen Gegenstände, die psychologischen Unannehmlichkeiten und den Schaden durch entgangene Urlaubsfreude anerkannt. Zum allerersten Mal wurden in einer außergerichtlichen Lösung nicht nur die Rückerstattungen und Vermögens-Schäden, sondern auch die existentiellen Schäden anerkannt. Auch garantierte Costa dank des Abkommens mit den Verbraucherverbänden eine Auszahlung innerhalb von 7 Tagen.

Fitness-Studios: Achtung auf die Kündigungsfristen für die Abos!

2012 häuften sich die Meldungen von VerbraucherInnen, die es versäumt hatten, ihr Abo beim Fitness-Studio innerhalb der im Vertrag vorgesehenen Fristen zu kündigen; das Abo hatte sich dadurch stillschweigend verlängert, und die VerbraucherInnen mussten die Mitgliedschaft erneut zahlen, auch wenn sie den Dienst nicht mehr in Anspruch nehmen wollten. Die BeraterInnen der VZS prüften die jeweiligen Abos, und beanstandeten jene Fristen, die nicht den Vorgaben entsprachen. Leider konnten wir nicht für alle VerbraucherInnen etwas erreichen; den „außen vor“ Gebliebenen konnten wir leider nur den Tipp mit auf den Weg geben, das nächste Mal gut hinzuschauen, wenn etwas zur Unterschrift ansteht.

Europäisches Verbraucherzentrum – EVZ (ECC-Net)

Die Bilanz des Europäischen Verbraucherzentrums Italien – Büro Bozen fällt auch für das Jahr 2012 sehr positiv und zufriedenstellend aus: Das EVZ Italien hat 2012 3.697 Verbrauchern geholfen und dabei die Erstattung von mehr als 135.000 Euro für die Verbraucher erreicht. Die Tätigkeit des EVZ beschränkte sich nicht nur auf die Beratung: Im Vordergrund stand neben der Falllösung auch die Fallvermeidung; in einigen Fällen konzentrierte sich unsere Arbeit auf die Durchsetzung der Verbraucherrechte, in dem wir die zuständigen Behörden auf das unkorrekte Verhalten von Unternehmen hinwiesen.

2012 haben sich 2.391 Verbraucher mit Informationsanfragen ans EVZ gewandt, in 830 Fällen wurden die EVZ-Mitarbeiter bei einer konkreten Reklamation um Unterstützung gebeten, in 295 Fällen hat das EVZ Bozen Reklamationen von auswärtigen EU-Bürgern gegen italienische Unternehmen direkt betreut, in 181 Fällen wiederum haben unsere Kollegen der auswärtigen EVZ versucht, die über unser Zentrum an sie übermittelten Beschwerden von italienischen Verbrauchern zu lösen. In diesen 476 Fällen ist es dem EVZ durch das Zusammenwirken des Netzwerkes (ECC-Net) gelungen, Rückerstattungen in der Höhe von über 135.000 Euro zu erlangen.

Wie auch in den Vorjahren haben die Informationsanfragen vor allem Freizeitverträge (25,55%) und den Bereich Transport (22,25%) betroffen. Im Transportsektor haben hauptsächlich Fluggastrechte und der Autokauf die Beraterinnen des EVZ beschäftigt (jeweils 50,37% und 22,36% der Anfragen im Bereich Transport). Bei den Freizeitverträgen ging es vorwiegend um den Erwerb von Dienstleistungen (62,68% - zum Beispiel Tickets für Musik- und Sportveranstaltungen, Lotterien usw.) und Pauschalreisen (19,96%).

Was die proaktiven Tätigkeiten anbelangt, hat das EVZ Bozen 2012 eine neue Broschüre zu den Pauschalreisen veröffentlicht, eine Reihe von Informationsblättern überarbeitet und ein neues Infoblatt zur Gewährleistung bei importierten Autos verfasst. Investiert wurde auch in die Verbraucherbildung: Das EVZ Bozen hat zahlreiche Schulen und Vereine in ganz Südtirol besucht und hunderten – vor allem jungen - Verbrauchern erklärt, wie der Verbraucherschutz in Italien und in der EU funktioniert. Im Bereich der Pressearbeit hat das EVZ Bozen im Laufe des Jahres 32 Pressemitteilungen veröffentlicht, 95 Interviews zu grenzüberschreitenden Verbraucherthemen gegeben und mehr als 2.000 Broschüren verteilt. Die Beliebtheit der monatlichen Newsletter hat sich auch im letzten Jahr bestätigt und es gab mehr als 100 neue Abonnenten. Alle vom EVZ veröffentlichten Informationen sind auch über die Webseite www.euroconsumatori.org, die 2012 von 291.432 Personen besucht wurde, abrufbar; auch die vom EVZ Italien eingerichtete Facebook-Seite hat neue Fans dazu gewonnen.

Informationsbedarf besteht vor allem auch im Reisebereich, wo die meisten Reklamationen eingehen. So hat das EVZ mit Sommerbeginn eine Pressekonferenz organisiert, um die eigene Beratungs- und Unterstützungstätigkeit im Dienste aller Verbraucher vorzustellen. Im Rahmen dieser Pressekonferenz wurde auch die neue Broschüre zu den Pauschalreisen vorgestellt. Zudem war eine EVZ-Beraterin im Rahmen eines Informationstages zu den Fluggastrechten am Flughafen Verona anwesend; diese Veranstaltung wurde dank der Zusammenarbeit mit den anderen EVZ zeitgleich in allen EU-Staaten abgehalten.

Aus den 830 konkreten Streitigkeiten die an das EVZ herangetragen wurden, geht hervor, dass in 68,19% der Fälle die Waren oder Dienstleistungen im Internet gekauft wurden: Die Beschwerden rund um diesen virtuellen Marktplatz haben die Mitarbeiterinnen des EVZ intensiv beschäftigt, auch deshalb, weil Internetbetrüger bei der Ausarbeitung neuer Fallen sehr gewieft sind. Auch im Hinblick auf die Welt des Internets wurde Information großgeschrieben, da diese den einzig wirklichen Schutz der Verbrauchern vor den zahlreichen Online-Betrügern darstellt: deshalb hatten zahlreiche der 2012 veröffentlichten Pressemitteilungen auch den elektronischen Handel zum Thema.

Das EVZ hat an den zwei vom Netzwerk organisierten Treffen sowie am Cooperation Day teilgenommen: Diese Treffen dienen dem Erfahrungsaustausch und der ständigen Verbesserung der Zusammenarbeit der einzelnen Mitglieder des Netzwerkes. Im Rahmen der sog. study visit, die im EVZ Programm vorgesehen ist, hat eine Mitarbeiterin aus Bozen das Zentrum in der Nähe von Strassburg besucht, das für Frankreich und Deutschland zuständig ist.

Schlichtung und Streitbeilegung

Der größte Vorteil eines Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung besteht darin, die Nachteile eines Gerichtsprozesses zu vermeiden. Ein Prozess ist in der Regel sehr teuer, denn es fallen Anwaltskosten, Gerichtskosten, Kosten für Sachverständigengutachten, usw. an; er folgt strengen formalistischen Vorgaben und ist deshalb manchmal schwer zu verfolgen und zu verstehen (für Prozesse im Ausland gilt das umso mehr), und Gerichtsverfahren ziehen sich meistens über längere – allzulange - Zeiträume hin.

Die Kosten und die Dauer eines Prozesses stehen oft in keinem Verhältnis zum Streitwert, also der Summe, die der Verbraucher einklagt. Bei Verbraucherstreitigkeiten geht es häufig um verhältnismäßig kleine Beträge.

Daher bieten außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren eine interessante Alternative zum Gerichtsprozess: Eine Schlichtung erspart einerseits viel Geld, Ärger und Zeit, schließt andererseits aber den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht aus. Allerdings funktioniert die Schlichtung nur auf dem Hintergrund eines ebenso funktionierenden Rechtssystems und sie kann nur so gut sein, wie gut dieses Rechtssystem ist. In diesem Lichte sind die aufgelisteten Schlichtungsstellen und ihre Effizienz zu sehen.

Die VZS bietet für Südtirols VerbraucherInnen Schlichtungsverfahren in den folgenden Bereichen:

1. Allgemeine Schlichtung
2. Schlichtung Telecom Italia
3. Schlichtung Unipol
4. Schlichtung Enel
5. Schlichtung Edison
6. Schlichtung Sorgenia
7. Schlichtung Selnet/Selgas
8. Schlichtung Textilreinigungen
9. Schlichtung Kondominium (ANACI)
10. Schlichtung Poste Italiane
11. Schlichtung Wind
12. Schlichtung Tim
13. Schlichtung Vodafone
14. Schlichtung H3G
15. Schlichtung Teletu
16. Schlichtung Fastweb
17. Schlichtung Laborfonds / Plurifonds
18. Grenzüberschreitende Schlichtung mithilfe des Europäischen Verbraucherzentrums
19. Schlichtung KFZ-Haftpflichtversicherungen
20. Schlichtung Alitalia
21. Schlichtung Trentitalia
22. Schlichtung Postemobile

Im Jahr 2012 wurden 839 Schlichtungsverfahren positiv abgeschlossen.

VerbraucherInnenbildung

Projekte „Infoshopping Haus“ und „Nachhaltig Haushalten“

Im Rahmen dieser zwei Projekte informierte die VZS auf Vorträgen zahlreiche VerbraucherInnen; Themenschwerpunkte waren dabei einmal das kreative Sparen im Haus (sowohl bei der Bewirtschaftung als auch bei fälligen Investitionen), und zweitens das Nachhaltige Haushalten in Zeiten der Wirtschaftskrise.

Die Treffs wurden in Zusammenarbeit mit anderen Weiterbildungseinrichtungen, wie dem KVV, durchgeführt. Eine breite Öffentlichkeitsarbeit in den Medien (Presse, Rundfunk, Fernsehen und Internet) haben das Thema "Kreativ Sparen im Haus" wirkungsvoll unterstützt.

Sehr geschätzt wurde auch das Angebot, solche Veranstaltungen direkt in den Betrieben abzuhalten.

Infoconsum:

Informations- und Beratungsstelle zur Verbraucherbildung

Die Informations- und Beratungsstelle zur Verbraucherbildung bearbeitet jedes Jahr ca. 160 Anfragen von Lehrpersonen, die auf der Suche nach einem Experten-Unterricht sind oder aber Fachunterlagen für die Einbindung von verbraucherrelevanten Themen in ihren Unterricht benötigen. Durch die Zusammenarbeit mit dem Schulamt für die deutsche Schule entsteht auch regelmässig ein Handbuch aller in Südtirol angebotenen Unterrichtsmodule zum Thema der "Naturwissenschaften und Umweltbildung", welches jene Angebote der Informationsstelle INFOCONSUM präsentiert, die in diesem Themenbereich fallen: das sind ungefähr zwei Drittel der Unterrichtsmodule, wenn man die Zahl der involvierten Schüler als Maßstab nimmt.

Das Interesse der Lehrpersonen an unserem Angebot nimmt ständig zu: das merken wir vor allem am Andrang der Anfragen, die kurz vor Beginn des Schuljahres eintreffen: Vorträge, Workshops und Treffen mit den Schülern sind hier in kürzester Zeit bis zu Schulende zu organisieren. Entsprechend schwieriger wird dann für uns, kurz vor den Sommerferien noch Termine für spätentschlossene Lehrer zu zaubern. Wir bemühen uns jedenfalls alle Anfragen zu berücksichtigen, obwohl manchmal einfach nichts anderes übrig bleibt, als für das darauffolgende Schuljahr erste Treffensvorschläge zu schmieden.

Insgesamt hatten wir die Möglichkeit, ca. 2.200 jungen Menschen aus ca. hundert Schulkassen zu begegnen. Die meisten Lehrpersonen wissen unser Angebot zu schätzen, welches auch dank der Zusammenarbeit mit pädagogischen Beratungskräften aus dem Schulamt nicht nur Inhalte liefert, sondern vielmehr die Jugendlichen zur Auseinandersetzung mit einem kritischen, bewussten Verbrauch animiert. Wir können nur hoffen, dass auch Eltern, Freunde und Verwandte selbst etwas Neugier oder Interesse daran entwickeln konnten. Somit hätten wir einen richtigen Multiplikatoreffekt gefördert. Wenn immer mehr Verbraucher über genügend Information und Sicherheit verfügen, werden sie sich ohne fremde Hilfe auf dem Markt orientieren können.

Das Angebot unserer Informationsstelle wird im ganzen Land beansprucht: während Oberschulen nur in den grösseren Ballungsräumen konzentriert sind, gibt es überall in den Tälern Mittelschulen, die auch einen Besuch durch unsere Experten bekommen haben. Wir konnten auch beobachten, dass zwischen den jungen Stadtbewohnern und den Jungen und Mädchen aus der 'Peripherie' kein grosser Unterschied bezüglich der Einflussnahme durch die Werbung besteht. Gut, dass es ja Wege gibt, um unabhängige Konsuminformation zu stiften und mündige junge Verbraucher auszubilden!

Die vorgeschlagenen Themen sind so vielfältig wie das Angebot an Gütern und Dienstleistungen in unserer Gesellschaft und reichen von Ernährung bis Versicherung, von Rechtsfragen bis hin zum vielgefragten Thema des Elektroschmogs.

Projektarbeit

Partnerstellen in Trient: CRTCU, „Sportello Mobile“ und SEC

Nach einer mehrjährigen Pilotphase konnten die im Trentino angebotenen Dienste nunmehr konsolidiert werden. Auch das Trentino setzt auf das bewährte Südtiroler Modell der Verbraucherarbeit: ein täglich geöffnetes Büro in der Landeshauptstadt, an welches sich die BürgerInnen jederzeit persönlich, telefonisch oder über die neuen Kommunikationswege wenden können, peripher unterstützt durch eine „rollende Außenstelle“ – das Trientner Verbrauchermobil – welches nach einem regelmäßigen Fahrplan in den Trentiner Gemeinden hält. Ebenso gibt es in Trient seit einiger Zeit eine Außenstelle des Europäischen Verbraucherzentrums – das SEC; somit ist auch hier vor Ort Beistand in grenzüberschreitenden Verbraucherfragen gewährleistet.

Informacon: Schluss mit unlauteren Handelspraktiken

Unter dem Motto „Informierte KonsumentInnen sind mündige KonsumentInnen“ startete 2011 das Projekt „Informacon“, eine Zusammenarbeit zwischen Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Lega Consumatori und Verbraucherzentrale Südtirol. Das Projekt, welches 18 Monate dauert, stellt den KonsumentInnen unter anderem Leitfäden, Broschüren, grüne Nummern, lokale Konsumentenschalter, Informationsabende, Tagungen und Runde Tische zur Vertiefung zur Verfügung.

Die VZS vertieft im Rahmen des Projekt die Thematik der unlauteren Handelspraktiken. Das Projekt wurde 2012 abgeschlossen.

Projektschalter Energie

Mit 1. September 2011 startete das Projekt „Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör“. Das Projekt wird gemäß Verordnung der Aufsichtsbehörde für Strom und Gas (AEEG) von der Ausgleichskasse im Energiesektor finanziert, und wird von den 17 anerkannten Konsumentenvereinigungen, unter ihnen auch die Verbraucherzentrale Südtirol, getragen. Das Projekt soll die KonsumentInnen in den Bereichen Strom und Gas informieren und unterstützen. Dies auch angesichts der Liberalisierungen, die in den vergangenen Jahren in diesen Sektoren stattgefunden haben, und welche für die KonsumentInnen auch mit einigen negativen Punkten und nicht immer korrektem Verhalten seitens der Anbieter verbunden waren.

Das Projekt fand mit Ende 2012 seinen Abschluss; aufgrund der großen Nachfrage im Energiesektor ist jedoch eine Fortführung in 2013 vorgesehen.

Kfz-Haftpflicht – Der Preis ist heiß

Das Projekt „Kfz-Haftpflicht – der Preis ist heiß“ (im Original „RC Auto, quanto mi costi“), eine gemeinsame Initiative der Verbraucherverbände Adiconsum, Assoconsum, Verbraucherzentrale und der federführenden Cittadinanzattiva, wurde 2012 dank der Finanzierung durch den nationalen Verbraucherbeirat CNCU und des Ministeriums für Wirtschaftliche Entwicklung realisiert. Im Rahmen des Projekts fanden insbesondere auch die Tarife der Kfz-Haftpflicht besonderes Augenmerk. Weiters wurden die Missstände des Sektors einer genaueren Analyse unterzogen, und suchte Lösungsmöglichkeiten: z.B. für die ständig steigenden Tarife, die zusammen mit dem Trend der Versicherungsgesellschaften, sich ihre Kunden auszusuchen dazu führen, dass Kunden von risikoreichen Zonen oder Kategorien benachteiligt werden, und dass somit das Verhältnis zwischen VerbraucherInnen und Versicherungsgesellschaften immer schwieriger wird.

Unser Webauftritt: www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich **5.250 Web- und Downloaddokumente**. Von diesen wurden 365 im Jahr 2012 neu erstellt, und 590 aktualisiert. Im Internet finden sich unter anderem:

- Informationen über die VZS, die Mitgliedschaft, das Leitbild und die angebotenen Beratungen
- Informationen zu den von der VZS angebotenen Schlichtungen
- Informationen zu den aktuellen Projekten und Initiativen
- ein durchsuchbarer Katalog aller unserer Publikationen, Bücher, Tests o.ä. (Mediathek)
- ein Formular für die Online-Beratung
- ein Übersicht unserer Außenstellen und Infopoints
- den aktuellen Fahrplan der mobilen Aussenstelle „Verbrauchermobil“
- die gesamte Übersicht unserer Pressearbeit, chronologisch geordnet
- alle Ausgaben unserer Newsletter
- ein Online-Formular zur Einschreibung in die Newsletter
- die Antworten auf die häufig gestellten Fragen (FAQ)
- alle Ausgaben unserer Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“
- Informationen aus den einzelnen Fachbereichen:
 - Umwelt und Gesundheit
 - Wohnen, Bauen und Energie
 - Haushalt und Kleidung
 - Reisen, Freizeit und Hobby
 - Ernährung
 - Versicherung und Vorsorge
 - Finanzdienstleistungen
 - Verkehr und Kommunikation
 - Kritischer Konsum
 - Konsumentenrecht und Markt
 - VerbraucherInnenbildung
- Besondere Online-Tools, wie z.B.:
 - Online-Rechner (Zinsstaffel-Rechner, Vorsorge-Rechner, Darlehen-Rechner, Wertpapier-Rechner, Portfolio-Rechner, Verfügbarkeits-Rechner, Pensions-Rechner, Wucherrechner, Bonus-Malus-Schadensrechner)
 - Tarifrechner für Telefon- und Handytarife
 - Online-Versicherungs-Check
 - Online-Haushaltsbuch
 - Musterbriefsammlung (350 Briefvorlagen und Kurzinformationen)
 - der Wegweiser für den Nachhaltigen Konsum in Bozen (GIS-Karte)
- die Jahresberichte.

Diese Materialien sind 24 Stunden auf 24 kostenlos zugänglich; ausgenommen sind die den Mitgliedern vorbehaltenen Dienstleistungen.

Außerdem findet sich die VZS in Facebook, Twitter, und Youtube.

Auf der Seite des Haushaltsbuchs stehen nach Themenbereichen geordnete, jeweils 2-3 Minuten lange Podcasts zu aktuellen Verbraucherthemen zur Verfügung.

Medien und Öffentlichkeitsarbeit

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2012 gut vertreten: so gab es unter anderem 9 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier eine kurzer Auszug:

- Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des RAI-Sender Bozen:
1. Do/Monat 20.20, WH: 1 Fr/Monat 22.00
- Schlau gemacht: RAI-Sender Bozen, Di ab 11.05 (WH Freitag ab 16.30)
- Achtung Falle: Radio Holiday, Mo 17.15, WH: Di 11.05
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10.00, WH 4. Di/Monat 18.00
- La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2. Di/Monat 13.50

Pressearbeit

Im Jahr 2012 wurden **182 Presseaussendungen** an die Medien versandt (jeweils 91 in deutscher und 91 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 472 Interviews an Fernsehsender, Radiosender oder Zeitungen gegeben.

Publikationen

Im Jahr 2012 wurden insgesamt ca. 415.800 Publikationen in Papierformat verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital umfassen unter anderem):

- 468 Infoblätter (159 deutsch, 159 italienisch und 150 zweisprachig; davon wurden 24 in 2012 neu verfasst bzw. aktualisiert)
- 12 Ausgaben der Zeitschrift Verbrauchertelegramm (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch), teilweise mit der Beilage aus der Inforeihe „Informacon“
- 12 Ausgaben der Newsletter (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- Haushaltsbuch (deutsch und italienisch)
- Broschüre „Kfz-Haftpflicht – der Preis ist heiß“
- Leitfaden „Verantwortlich Anlegen“ bzw. „Saper investire“

Ihre Meinung ist uns wichtig

Die Rückmeldungen der VerbraucherInnen sind uns wichtig, daher steht auf der Homepage der Verbraucherzentrale dauerhaft ein sogenanntes „Voting-Tool“ zur Verfügung. Und so haben Sie 2012 auf unsere Fragen geantwortet:

Sind Sie mit dem Informationsangebot unserer Homepage zufrieden?	82,71 % sehr zufrieden oder zufrieden 6,17 % ausreichend 9,88 % nicht zufrieden 1,12 % keine Angabe
Sind Sie mit unserem Service zufrieden?	69,14 % sehr zufrieden oder zufrieden 7,41 % ausreichend 12,35 % nicht zufrieden 11,11 % keine Angabe
Sind Sie mit dem Ausgang Ihres Konsumentenproblems zufrieden?	55,56 % sehr zufrieden oder zufrieden 13,58 % ausreichend 12,35 % nicht zufrieden 18,52 % keine Angabe

Presse-Informationen 2012

01-2012

Zahnbehandlungen Presse, 04.01.2012: was sie in Südtirol und den Nachbarländern kosten
Mandarinen: "Losschaligkeit" ist ein Zeichen für zu lange Lagerung Presse, 09.01.2012: Tipps zu Qualität und Konservierungsstoffen
Bundesgerichtshof fällt Urteil mit Sprengkraft Presse, 11.01.2012: Prominente Fachpersonen haften bei Werbung für Geldanlagen
Ausverkauf Elektronikartikel Presse, 17.01.2012: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs
Der Ausverkauf hilft sparen ... wirklich? Presse, 17.01.2012: Preise von 318 Haushalts- und Elektronik-Geräten vor und nach den Feiertagen verglichen
Immer mehr Stress für die Familien in liberalisierten Märkten Presse, 19.01.2012: Schwierig Unternehmen Haushalt auch 2012 gut zu führen - Haushaltsbuch gibt Überblick
Musterbrief Schadenersatzforderung Schiffbruch Costa Concordia
Schiffbruch der Costa Concordia Presse, 20.01.2012: Die Rechte der Passagiere
Costa Concordia Presse, 27.01.2012: Costa Crociere und Verbraucherverbände unterzeichnen Abkommen über Schadenersatz
Auszahlung der Renten an Zivilinvaliden Presse, 31.01.2012: Diese kann über jede Bank erfolgen

02-2012

Preisvergleich Interspar – Iperpoli Presse, 09.02.2012: Die Tabelle mit den Ergebnissen der Erhebung nach Produkt-Sektoren
Preisvergleich Interspar – Iperpoli Presse, 09.02.2012: „Preiskampf“ zwischen den beiden Gruppen der Großverteilung zeigt sich deutlicher – Vorteile für KonsumentInnen jedoch kaum spürbar
10 Jahre Verbraucherberatung im Pustertal Presse, 13.02.2012: über 13.000 VerbraucherInnen beraten
Bürgerbefragung über Mobilfunk in Gsies Presse, 15.02.2012: Am Sonntag 26.2. Bürgerbefragung in Gsies - Soll im Tal der Mobilfunk ausgebaut werden?
Treibstoffpreise: Volltanken seit heuer um 10% teurer Presse, 16.02.2012: Flüssig- und Methangas jeweils 50 und 70% günstiger - Kräftige Steuerreduzierung auf die Treibstoffakzise durch Land könnte durch Umwegrendite aufkommenneutral wirken
Strom- und Gasrechnungen

<p>Presse, 24.02.2012: Regelmäßige Ablesung der Zähler hilft Sparen</p>
<p>Fitness-Studios: Achtung auf die Kündigungsfristen für die Abos! Presse, 27.02.2012: Das Versäumen der Kündigungsfrist kann eine stillschweigende Verlängerung des Abos mit sich bringen</p>

03-2012

<p>Stopp den SMS-"Betrügereien" Presse, 02.03.2012: Italienische Antitrustbehörde verhängt Strafen von 100.000 Euro gegen drei Gesellschaften und von 130.000 Euro gegen Telecom Italia wegen unlauterer Geschäftspraktiken</p>
<p>Glücksspiele: Einsätze nehmen rasant zu Presse, 02.03.2012: Mittlerweile wird mehr als für Bekleidung ausgegeben - Bei dieser Tendenz und übersteigen die Glückspielausgaben bald jene für Lebensmittel - Verstärkung der Präventionsangebote in Südtirol gefordert</p>
<p>Aufsichtsbehörde verdonnert Teletu zu 250.000 Euro Strafe Presse, 05.03.2012: erneut Rücktrittsrecht der VerbraucherInnen verletzt</p>
<p>Preisvergleich Stromanbieter 15.03.2012: Die Details des Vergleichs</p>
<p>Preisbeobachtungsstelle der VZS: Stromkosten in einem Jahr um 15% gestiegen Presse, 15.03.2012: Achtung auf die Leistung von 4,5 kW: derselbe Verbrauch kostet damit 51% mehr! Auswärtiger Anbieter hat bestes Angebot für 4,5 kW</p>
<p>Weltverbrauchertag am 15. März Presse, 12.03.2012: Telefonaktion des Info-Schalters Energie</p>
<p>Konsumstress - Noch nie war der Alltag so schwer zu bewältigen wie heute Presse, 15.03.2012: Verbraucherschutz in Südtirol 2011: Hochkonjunktur der Ratsuchenden</p>
<p>Streitfälle in Steuersachen unter 20.000 Euro Presse, 20.03.2012: Bis 2. April 2012 können diese „begünstigt beigelegt“ werden</p>
<p>Vorsorge senkt Zahnarztkosten Presse, 22.03.2012: Bei Kindern ist Versiegelung der Backenzähne sehr empfehlenswert - VZS bietet Verhandlungsbeistand</p>
<p>Hohes Gesundheitsrisiko bei Arzneimitteln aus dem Internet Presse, 27.03.2012: Über 50% der im Internet bestellten Medikamente gefälscht</p>
<p>Große Belastungen durch die an Darlehen gekoppelten Versicherungsdeckungen Presse, 29.03.2012: Ab 2. April Schluss mit den Interessenskonflikten bei den Vermittlern</p>
<p>Apple und die kostenlose zweijährige Gewährleistung Presse, 30.03.2012: Erfahrungsberichte von KonsumentInnen erwünscht, welche ein Apple-Produkt zusammen mit der Garantieverlängerung AppleCare erworben haben</p>

04-2012

<p>Südtirolpass sollte um Beschwerde- und Schlichtungsstelle ergänzt werden Presse, 03.04.2012: Nicht nur bei den Tarifen, auch bei den Fahrgastrechten sollte neue Ära beginnen</p>
<p>Kostenlose Erstberatung in Erbschaftsfragen Presse, 13.04.2012: Dank Abkommen zwischen Verbraucherzentrale und Notariatskammer Bozen: kostenlose Erstberatung in Erbschaftsfragen Neuer Leitfaden: die geschützte Erbfolge</p>
<p>Drakonische Strafen auf „illegale“ Treibstoffimporte Presse, 20.04.2012: KonsumentInnen sehen überzogene Verfolgung in Italien als unwürdigen</p>

Willkürakt
Kontokorrente, Depotkonten und Sparbücher Presse, 23.04.2012: Die Tabelle mit den Details der Erhebung der Beobachtungsstelle der VZS
Kontokorrente, Depotkonten und Sparbücher: Erhebung der Beobachtungsstelle der VZS Presse, 23.04.2012: Regelmäßige Kontrolle des „synthetischen Kostenindikators“ ISC bietet interessante Sparmöglichkeiten
Zu Wohneinheiten gehörende Parkplätze Presse, 26.04.2012: Diese können nun separat verkauft werden

05-2012

Wohnbaudarlehen: einige Banken versuchen die Zinssätze „mit Einverständnis“ der Kunden abzuändern Presse, 02.05.2012: VZS erwägt rechtliche Schritte im Falle von unfairen Handelspraktiken!
Infos über Zug und Bus in die Verkehrsmeldezentrale Presse, 04.05.2012: Service auf alle Verkehrsteilnehmenden in Südtirol ausdehnen
Der "Diamanten-Betrug" Presse, 07.05.2012 - VZS: eine klare und transparente Beratung ist unabdinglich!
Schluss mit Werbeanrufern und unerwünschten anonymen Gesprächen dank dem Verzeichnis der Einsprüche Presse, 09.05.2012: Der Garant für Privacy straft drei Gesellschaften aufgrund des Verstoßes gegen die neuen Regelungen
Preisvergleich Gas Presse, 15.05.2012: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs
Preisbeobachtungsstelle Gaspreise: In drei Jahren eine Zunahme von 15% in Bozen Presse, 15.05.2012: Auf dem „freien Markt“ kann man bis zu 8% sparen
Radfahren gut für Gesundheit und Brieftasche Presse, 17.05.2012: Jeder Radfahrer erspart dem Gesundheitssystem 1.200 Euro pro Jahr. VZS ermuntert zum Radfahren
Diätenwahn hat wieder Saison Presse, 22.05.2012: Tipps für eine gute Diät
Verwaltungsgericht bestätigt Antitrust-Strafen gegen Apple Presse, 23.05.2012: VZS: VerbraucherInnen sollen Fälle von Gewährleistungsverletzung melden
Anschaffung von Hunden und Katzen Presse, 29.05.2012: Vorsicht beim Kauf, auch übers Internet!

06-2012

Ab 1. Juni Startschuss für die Basiskonten Presse, 01.06.2012: VZS: kann bei jeder Bank angefordert werden
Konkurs der Auto In GmbH: Zahlreiche Konsumenten stehen ohne Auto da Presse, 04.06.2012: Was ist zu tun?
Stempelsteuer auf Bankkonten: so kann sie vermieden werden Presse, 08.06.2012: VZS erklärt, wie die „mittlere Einlage“ berechnet wird
Kfz-Haftpflicht – der Preis ist heiß? Presse, 14.06.2012: 5 Verbraucherverbände starten neues Informationsprojekt dank Förderung des Ministeriums

Basis-Kontokorrente: die Erhebung der VZS Presse, 15.06.2012: Enttäuschende Ergebnisse
Wohnbaudarlehen Presse, 20.06.2012: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs
Beobachtungsstelle Darlehen: Vergleich Juni 2012 Presse, 20.06.2012: Die Referenzwerte sinken, die Spreads steigen weiter - Gute Angebote mit Fixzins von einigen lokalen Banken
Tür-zu-Tür-Verkauf von Gasspürgeräten: Installation ist nicht verpflichtend! Presse, 26.06.2012: Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 10 Tagen möglich

07-2012

An Darlehen gekoppelte Lebensversicherungen Presse, 02.07.2012 - VZS: seit 1. Juli gelten neue Regeln
Wohnungseigentümer aufgepasst: ab sofort höhere Förderungen für Gebäudesanierung Presse, 04.07.2012: Mit Ende Juni wurde im Rahmen der so genannten Wachstumsverordnung (decreto sviluppo) eine Erhöhung und Verlängerung der Förderungen für Gebäudesanierungen vorgesehen
Neuerungen bei der Rückerstattung für Zahnarztkosten Presse, 06.07.2012: Neues Infoblatt der VZS gibt PatientInnen einen Überblick
Südtiroler Markenspeck Presse, 10.07.2012: Die Tabellen mit den Details des Tests
Südtiroler Markenspeck - ein Qualitätsprodukt? Presse, 10.07.2012: Test der VZS: hält das Produkt, was die Werbung verspricht?
Reisende, die mit Mundolengua gebucht haben: Vorsicht! Presse, 13.07.2012: Die Genossenschaft wurde aufgelöst, die Reisen sind nicht garantiert
Kfz-Haftpflichtversicherung: Höhere Deckungen Presse, 17.07.2012: Ab Juni 5 Mio. Euro gesetzliche Mindestversicherungssumme
Sonnenschutz: Sonnenschutzmittel reichlich auftragen Presse, 25.07.2012: Teuer muss nicht gut sein
Mit wenigen Handgriffen 90 Euro und mehr einsparen Presse, 31.07.2012: Wo die so genannten Standby-Verbräuche auftreten können und wie man sie eliminieren kann
Glücksspieleinsätze in Südtirol boomen weiter: im ersten Halbjahr 2012 +25% Presse, 31.07.2012: Aufklärung dringend notwendig, um das "Zocken bis zum letzten Euro" zu verhindern

08-2012

Abkühlung gefällig? Presse, 08.08.2012: Die Sommerhitze macht vielen von uns zu schaffen, aber es gibt genügend Wege, die hohen Temperaturen auszuhalten
Private Haftpflichtversicherung Presse, 16.08.2012: Auch beim "radeln" unverzichtbar
Fortschritte bei Verschreibungen von Generika Presse, 23.08.2012: Auch die Verpackungsgrößen bei Medikamenten sind zu normieren
Autokauf

<p>Presse, 28.08.2012: Kosten für das Ansuchen um Ratenzahlung: stets mit dem Autohaus vereinbaren</p>
<p>Photovoltaikförderung Presse, 28.08.2012: Fünftes Energiekonto gestartet</p>
<p>Staat muss seiner Verantwortung im Glücksspielmarkt gerecht werden Presse, 29.08.2012: Spieler müssen besser geschützt werden – intransparente Monopolgesellschaft</p>
<p>Nachzahlungen für Erdgas nur teilweise gerechtfertigt Presse, 30.08.2012: Friedensgericht erkennt Kunden von SELGAS Rückvergütung zu</p>

09-2012

<p>Teurer Schulanfang Presse, 03.09.2012: Haushaltsbuch hilft beim Überblick - finanziellen Druck durch Kaufen mit Köpfchen mindern</p>
<p>Datengierige Apps - gläserne NutzerInnen Presse, 06.09.2012: Studie enthüllt Datensammelwut</p>
<p>Zieh den Telefonstecker doch nicht raus! Presse, 11.09.2012: Gute Gründe, um das Fixtelefon zu Hause zu behalten</p>
<p>Banken dürfen kein eigenes Konto oder eigene Polizze aufzwingen Presse, 13.09.2012: Neuheit gilt für VerbraucherInnen und „Mikrounternehmen“</p>
<p>"Drum prüfe, wer sich ewig bindet" ... vor allem bei der Autoversicherung! Presse, 14.09.2012: Sparpotential von bis zu 1.091 Euro - Teuerungen von bis zu 47% in 3 Jahren</p>
<p>SüdtirolerInnen zurückhaltend bei Eintragung ins Verzeichnis der Einsprüche Presse, 19.09.2012: Trentiner Nachbarn fleißiger bei Verwendung des nützlichen Instruments</p>
<p>EU-Finanzmarktrichtlinie: Ehrliche Finanzberatung auf den Weg bringen Presse, 24.09.2012: Verbraucherverbände fordern Provisionsverbot für Finanzberatungen</p>
<p>Vergleich der Sparbücher und Depotkonten Presse, 27.09.2012: Die Details der Erhebung</p>
<p>Schlechte Zeiten für KleinsparerInnen Presse, 27.09.2012: Vergleich der Sparbücher und Depotkonten- Kein Netto-Zins über der Inflationsrate - Steuern auf Depotkonten fressen Renditen bei geringen Einlagensummen auf</p>

10-2012

<p>Verbraucherschützer und Bürgerbewegungen schlagen Alarm Presse, 03.10.2012: Der Entwurf des Dekrets zur wirtschaftlichen Entwicklung bringt neuen Elektrosmog!</p>
<p>Verbraucherzentrale Südtirol und Federconsumatori reichen Sammelklage gegen Apple ein Presse, 09.10.2012: Gesellschaften verstoßen noch immer gegen den Verbraucherschutzkodex</p>
<p>Neues Glücksspieldekret sieht mehr Transparenz bei den Gewinnchancen und Werbeverbote vor Presse, 11.10.2012: VZS-Eingaben vom 18.06.2010 bei den Parlamentsfraktionen und der Antitrustbehörde umgesetzt</p>
<p>Kapitalerhöhungen bei Südtiroler Banken Presse, 16.10.2012: Was ist eine Aktie und worauf sollte man achten? Zahlreiche VerbraucherInnen beklagen überlange Verkaufszeiten bei Bankaktien</p>
<p>Rechnungen und Dokumente gut aufbewahren Presse, 18.10.2012: Der Fall der Selgas-Rückerstattungen</p>
<p>Sicher wohnen</p>

<p>Presse, 29.10.2012: Schutz vor Einbrüchen steuerlich absetzbar</p>
<p>Walzer statt Knaller Presse, 30.10.2012: Initiativgruppe setzt sich für Feierkultur ohne Feuerwerke und Böller ein, und fordert eine entsprechende Regelung im Lärmschutzgesetz</p>

11-2012

<p>Verbraucherzentrale Südtirol: erste Sammelklage Presse, 05.11.2012: Federconsumatori und die Verbraucherzentrale Südtirol haben heute eine Sammelklage gegen einige Gesellschaften des Apple-Konzerns eingereicht</p>
<p>50% Steuerabzug für Sanierungsarbeiten Presse, 12.11.2012: Verbraucherzentrale verschafft Überblick</p>
<p>Zweijährige Gewährleistung Presse, 16.11.2012: Apple gibt nach Class-Action von Verbraucherzentrale Südtirol und Federconsumatori klein bei</p>
<p>Unisex Tarife Presse, 19.11.2012: Gleiche Prämien für Mann und Frau</p>
<p>Wohnbaudarlehen Presse, 23.11.2012: Tabelle mit den Details der Erhebung</p>
<p>Wohnbaudarlehen empfindlich teurer Presse, 23.11.2012: VZS vergleicht Kredite für Erstwohnungen - Nachfrage sinkt, Spreads steigen weiter</p>

12-2012

<p>Rückerstattungen für Zahnarztkosten erneut geändert Presse, 05.12.2012: Die Änderungen betreffen in erster Linie die Rückerstattungen für kurative Leistungen, und gelten ab 2013</p>
<p>"Kommerz und Lobbyinteressen haben in Schulen nichts verloren!" Presse, 07.12.2012: VZS geht gegen aggressive Kinderwerbung vor</p>
<p>Spielsachen: So laut wie ein Presslufthammer Presse, 11.12.2012: Spielzeug mit Ton, sprechende Kuscheltiere und Spieluhren sind bei Kindern beliebt, doch sie entpuppen sich oft als gefährliche Krachmacher</p>
<p>Gutscheine und Umtausch zu Weihnachten Presse, 13.12.2012: Welche Rechte bestehen?</p>
<p>Spenden in der Weihnachtszeit Presse, 14.12.2012: Vorsicht: Fundraiser-Alarm</p>
<p>Missbrauch des guten Namens "Verbraucherzentrale" Presse, 14.12.2012: Kunden sollen Verstöße melden</p>
<p>"Pinto"-Gesetz Presse, 18.12.2012: Neuheiten für Schadenersatz bei zu langsamen Gerichtsverfahren</p>
<p>Weihnachtseinkäufe "auf Pump" Presse, 20.12.2012 - VZS: Achtung auf Aktivierung von Revolving-Kreditkarten</p>
<p>Dauer der Kfz-Versicherungen Presse, 27.12.2012: Die automatische Verlängerung der Policen verschwindet. Ab 1. Jänner sind alle entsprechenden Klauseln in derzeit laufenden Verträgen nichtig</p>

Infoblätter

- Kritisch Konsumieren/consumo critico
- Klimafreundlicher Einkauf
- Saubere Kleidung
- Fair reisen statt ver-reisen/ viaggiare con rispetto
- Hände weg vom Tropenholz/Giú le mani dal legno tropicale
- Sparen und Anlegen mit Verantwortung
- Liste der Naturtextilienanbieter
- Schön und sauber - ohne Grausamkeit
- Sparlampen - welche Alternativen
- Bio... logisch? (Biologischer Anbau)
- Schlankmacher
- Energy Drinks
- Das Geschäft mit den Kilos
- Ostereier
- Nahrungsergänzungsmittel
- Richtig essen
- Grillspass im Freien
- Rund ums Ei
- Leichter mit "Light"-Produkten?
- Nitrat - Nitrit - Nitrosamine
- Süßstoffe
- Vorratsschädlinge
- Woher kommt das Frühstücksei?
- Honig
- Gesunde Ernährung für unsere Kinder
- Schimmel, was tun?
- Gesunde Ernährung "5 am Tag"
- Fisch - (k)ein guter Fang
- Mineralwasser oder Trinkwasser aus der Leitung
- Probiotische Milchprodukte
- Alkohol im Schokoriegel
- Thunfisch
- Zitronensäure
- Seezungenfilet
- Bananen direkt vom Bauernhof
- Alkohol - problematischer Konsum
- Shrimps - Genuss mit bitterem Beigeschmack
- Aufgesprudelttes Leitungswasser
- Neues zur Gentechnik
- Milch
- Erntezeiten
- Lebensmittelkontrolle
- Auswirkungen biologischer Ernährung auf die Gesundheit
- Deklarationspflicht/obbligo di dichiarazione
- Essen im Büro
- Debatte um "Neue Johghurts"
- Pommes Frites
- Verluste & Co. Was tun?
- Ratenkauf gewusst wie
- Der Traum vom trauten Heim - Tipps zum Wohnungskauf
- Kreditvermittler/finanziarie
- Geldanlage am Telefon? Nein danke!
- Finanzierungsantrag - Kreditinformationssysteme (SIC)
- TAEG - der jährliche effektive Jahreszinssatz
- Wohnbaurdarlehen 1
- Geklonte Bankomat- und Kreditkarte
- Wissenswertes zum Kontokorrent
- Geld anlegen
- Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen, verloren, gefälscht - was tun?
- Spartipps für Senioren/ Risparmio nella terza età -
- Kredite bei Finanzierungsfirmen/prestiti -
- Kurz-Info-Wohnbaurdarlehen 2
- Beileihung der Entlohnung
- Das große Aufräumen/ Le grandi pulizie
- Spielzeug - sicher, gesund und umweltfreundlich?
- Energiespartipps/Come risparmiare energia
- Das Haushaltsbuch/libretto contabile
- Finanzplanung selbst gemacht/Amministrare le finanze
- Ausgleich bei Schulden/Conversione dei debiti
- Budgetplanung selbst gemacht/Come gestire un bilancio familiare-de+it
- Schuleintritt der Kinder erleichtern?/ facilitare l'ingresso dei figli nel mondo della scuola?
- Etikettierung von Textilien/ L'etichetta dei tessuti
- Hilfe beim Kauf Staubsaugers/ la scelta dell'aspirapolvere
- Futter für Ihr Sparschwein - Sparen ohne zu verzichten

- Tipps beim Kleidungskauf
 - Schulanfang
 - Wie man sich bettet....
 - Juli 2010: der neue Tag- und Nachtstromtarif
 - Der EAN-Strichcode
 - Verkaufsveranstaltungen
 - Stopp der Werbeflut - Keine Sendungen ohne Adresse einwerfen
 - Wenn Sie einen Anwalt brauchen
 - Spenden - Wie die Spreu vom Weizen trennen
 - Missbräuchliche Klauseln
 - Zeitschriften-Abos
 - Unerwünschte Werbe-Emails
 - Verträge mit Partnervermittlungsinstituten
 - Das neue Garantierrecht
 - Online-Einkauf
 - Gut bezahlter Nebenjob? (Pyramidensysteme)
 - Rücktritt von Verträgen
 - Haustürgeschäfte
 - Für Garderobe wird (nicht?) gehaftet
 - Computerkurse
 - Einkaufsfalle Supermarkt
 - Produkthaftung
 - Staatliche Prozesskostenhilfe
 - Todesfall - wo fange ich an?
 - Der Garant für die Steuerpflichtigen
 - Lieber schlichten als prozessieren
 - Hunde und Katzen tiergerecht kaufen
 - Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser durch die Gemeinde
 - Clever einkaufen
 - Online -/Steuererklärung
 - Kundenkarte
 - Weiterbildung
 - Finderlohn
 - Richtig reklamieren
 - Einkaufsgutscheine
 - Google street view
 - Sonnenbrillen
 - Kinderhaut vor Sonne schützen
 - Versicherter Urlaub?
 - Tiere auf Reisen
 - Sanitätsdienstleistungen
 - Schon verzollt?
 - Zoll: Geld unterwegs
 - Sonnenbrillen für Kinder
 - Ab ins Fitnessstudio
 - Runter vom Gaspedal
- Wenn's krecht und fleucht - Insekten ohne Gift bekämpfen
 - Weißes Papier hat seine Schattenseiten
 - Schöne Bescherung
 - Müllvermeidung
 - Osteoporose
 - Tipps zum Kompostieren
 - Informationen zum Schutz des Trinkwassers
 - Mobilfunkantennen
 - Erstattung für Zahnarztspesen
 - Erdstrahlen und Elektromog am Schlaf- und Arbeitsplatz
 - Zahnbehandlung
 - Zahnarztkostenberatung
 - Der neue Angebotsfinder
 - Frisierte Scooter/ Scooter truccati -
 - Die private Krankenversicherung
 - Die Lebensversicherung für den Todesfall
 - Unfallversicherung
 - Autohaftpflichtversicherung
 - Autohaftpflichtversicherung: Zusätzliche Garantieleistungen
 - Private Haftpflichtversicherung
 - Rechtsschutzversicherung
 - Reiseversicherung
 - Wohngebäudeversicherung
 - Lebensversicherung
 - Die günstigsten Prämien der Autoversicherung
 - Lebensversicherung "unit linked" oder Investmentfond? de +it
 - Versicherungsdarlehen/ Mutuo Assicurativo -
 - KFZ-Versicherungsscheck
 - Bauerherrenhaftpflichtversicherung
 - Direkte Schadensauszahlung
 - Versicherungs-Check
 - Sanitätsdienstleistungen im Ausland
 - Telefon - Festanschlüsse und neue Anbieter
 - Teure Spritpreise
 - Kostenbegrenzung bei Telefon, Internet und Mobiltelefon
 - Neues Auto? Die Tipps der VZS zum Neuwagenkauf
 - Autosteuer - Hilfe für Säumige
 - Das Handy - deine Stimme (Elektromog)
 - Wenn das Auto in die Werkstatt muss
 - Strafmandate und Steuerzahlscheine

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Gebrauchtwagen: Welche Garantie gilt wirklich? - Telefonterror - Phishing Alarm! - Heizzeit - Schimmelzeit - Erdwärme nutzen - Wärmedämmung - Baumängel - Heizkosten senken - Tipps rund ums Gas - Erwerbsmöglichkeiten und Steuern - Einige nützliche Hinweise zum Immobilienkauf - Kauf und Verkauf über Immobilienagentur - Der Kaufvorvertrag - Die missbräuchlichen Klauseln in den Immobilienverträgen - Steuervergünstigungen für Erstwohnung - Der Verkauf des nackten Eigentums - Die Schenkung der Wohnung - Erbfolge - Ankauf als Genossenschaftsmitglied - Wohnungserwerb mittels Versteigerung - Bauberatungsstelle der Verbraucherzentrale - Energie- und Bauberatung vor Ort - Der Notar - Das Testament - Konkurs der Baufirma - Rechte & Pflichten im Mehrfamilienhaus - Energiesparlampen - Gaspreise - Schadstoffe in Wohnräumen - Energetische Sanierung - Wasser sparen - Fenster verursachen Wärmeverluste - Erdstrahlungen - Ständig unter Strom Standby-Betrieb - Energiesparen im privaten Haushalt - Energieverbrauch von Haushaltsgeräten - Heizanlagen | <ul style="list-style-type: none"> - Luftdichtheit von Gebäuden - Richtig lüften - Holzpellets - Hausverwalter - Strom sparen leicht gemacht + Strom-Checkkarte dt. - Preise im Bauwesen - Förderungen im Baubereich - Klimahaus - Solaranlage zur Warmwasserbereitung - Kaminkehrer - Architekten und Geometer - Wärmebrücken - Energiefresser Heizkessel - Heißer Sommer - kühles Wohnen - Photovoltaik - Strom aus Sonnenlicht - Preisvergleich von Brennstoffen - Kontrollierte Wohnraumlüftung - Immobilienverträge mit Beglaubigung in Österreich - Wie vergleiche ich Kostenvoranschläge Handwerkern? - Auf Schritt und Tritt Bodenbeläge im Überblick - Die Konventionierung von Wohnungen - Wärmedämmungstoffe im Vergleich - Gebäudethermografie zur Wärmebrückenermittlung - Stromverbrauchsindex - Das Einmaleins der Elektroinstallation - Holz als heimischer Brennstoff - Heizsysteme unter der Lupe - Innendämmung - Optimierung der Heizanlage - Wintergärten - Kubaturbonus für Gebäudesanierung - Mindeststandards für die Wärmedämmung von Gebäuden - Gebäudesanierung - Photovoltaik Strom aus Sonnenlicht - Photovoltaikförderung für Private 2012 (5. Energiekonto) - Mauertrockenlegung - Flexible Wohnkonzepte - Vorausschauend planen spart... |
|--|---|

Außenstellen und Verbrauchermobil

Meran: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt)
Wöchentliche Beratungsstunden: 18
Zusätzlich wurden regelmäßige Treffen in den verschiedenen Sprengeln abgehalten.

Mals: Verbraucher- und Budgetberatung (Gemeinde Mals)
Wöchentliche Beratungsstunden: 0,75 (3 Stunden im Monat)

Schlanders: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Vinschgau)
Wöchentliche Beratungsstunden: 3
Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

Bruneck: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)
Wöchentliche Beratungsstunden: 12,5
Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Brunecker Gemeindeblatt veröffentlicht.

Sterzing: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Wipptal)
Wöchentliche Beratungsstunden: 5

Brixen und Klausen: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Eisacktal)
Wöchentliche Beratungsstunden: 6

Gadertal: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)
Wöchentliche Beratungsstunden: 2
Zusätzlich wurden regelmäßige Sendungen auf Rai Ladinia gesendet.

Neumarkt: Verbraucherberatung (Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland)
Wöchentliche Beratungsstunden: 2

Lana: Verbraucher und Budgetberatung (Gemeinde Lana)
Wöchentliche Beratungsstunden: 0,5 (2 Stunden im Monat)
Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Lanaer Gemeindeblatt veröffentlicht.

Trient: Partnerstelle CRTCU (Provinz Trient)
Wöchentliche Beratungsstunden: 20
Zusätzlich wurde im gesamten Trentino rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben (siehe hierzu www.centroconsumatori.tn.it).

Verbrauchermobil in Trient
Nach dem Bozner Vorbild gibt es auch in Trient eine mobile Beratungseinrichtung, mit welcher die Ortschaften angefahren werden.

Verbrauchermobil

Aufenthalte in den verschiedenen Städten und Dörfern Südtirols: 175.

Kalender ersichtlich auf www.verbraucherzentrale.it.

Haltestellen u.a. in Aldein, Algund, Andrian, Auer, Barbian, Branzoll, Brixen, Bruneck, Deutschnofen, Eppan, Feldthurns, Franzensfeste, Gais, Gossensass, Graun, Innichen, Kaltern, Kastelbell, Kastelruth, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtatsch, Kurtinig, Laas, Lajen, Laurein, Leifers, Lüssen, Mals, Meran, Naturns, Natz, Neumarkt, Olang, Prad, Rodeneck, Sarnthein, Schabs, Schenna, Schluderns, Seis, Sexten, Sinich, Stern, Sterzing, St. Leonhard, St. Martin, St. Peter, St. Ulrich, St. Walburg, Teis, Terenten, Terlan, Tiers, Toblach, Tramin, Tschars, Tschengls, U.L.F.i.Walde, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs, Welsberg, Welschnofen, Wolkenstein.

Infopoints

Einer oder mehrere Infopoints mit aktuellen Verbraucherinfos finden sich in Bruneck, Sand in Taufers, Olang, Gais, Welsberg, Toblach, Innichen, Pfalzen, Terenten, Mühlbach, St. Martin in Thurn/Gadertal und Brixen.

Namen, Zahlen, Fakten

Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

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

und 14.334 weitere Einzelmitglieder. Im Jahr 2012 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzende:	Heidi Rabensteiner
stellvertretender Vorsitzender:	Maurizio Albrigo
Vorstandsmitglieder:	Maria Federspiel, Martin Wieser, Alfred Ebner
Geschäftsführer:	Walther Andreas
Rechnungsprüfer:	Arthur Stoffella, Josef Wierer, Alois Burger

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 11 mal zusammen.

Landesbeirat für Verbraucherschutz:

Vorsitzender:	Luis Durnwalder
Vertreter Handelskammer:	Walther Amort, Rudi Christof, Dr. Michele Libori, Richard Pescosta
Vertreter Verbraucherzentrale:	Walther Andreas, Heidi Rabensteiner, Josef Wierer, Maurizio Albrigo
Sekretariat:	Elisabeth Spergser

Finanzübersicht

Einnahmen 2012

Herkunft		± 2011
Land	410.134	- 5%
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	958.488	+18%
Eigenleistungen	236.916	- 10%
Gesamt	1.605.539	+ 7%

Ausgaben 2012

Projekte/progetti (samt Personal/compreso personale)	56,38 %
Personal/personale	32,63 %
Betriebskosten/costi gestione	5,33 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	2,47 %
Honorare/onorari	2,08 %
Diensträume/locali	1,12 %

Mitarbeiter (Stand 31.12.2012)

	Vollzeit	Teilzeit
Verbraucherzentrale		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	4	4
Sekretariat/Erstberatung	1	4
Projektmitarbeiter	1	1
Europäisches Verbraucherzentrum		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn	2	2
Sekretariat		1
Außenstellen		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	7	3
Honorarkräfte		4
Insgesamt	17	19

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 42

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)

- Ernährungsberatung: Montag 14-16 Uhr
- Rechtliche Bauberatung: Montag und Mittwoch 10-12 Uhr
- Technische Bauberatung: Dienstag 9-12 und 14-17 Uhr, Hotline 0471-301430
- Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:
Dienstag 15-17 Uhr, Donnerstag und Freitag 10-12 Uhr, Hotline 0471-975597
- Beratungsstelle Kritischer Konsum/Elektrosmog: Dienstag u. Donnerstag 10-12 und 16-18, Tel. 0471-941465
- Beratungsdienst Zahnartzkosten: Mittwoch 9-12 und 14-16 Uhr

Europäisches Verbraucherzentrum: Montag bis Freitag 8 - 16 Uhr

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

Partnerstelle CRTCU in Trient: Montag bis Freitag 10.00 – 12.00 und 15.00 bis 17.00 Uhr

Sportello Europeo del Consumatore in Trient: Montag – Freitag 10-12 und 14-16 Uhr

Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

Meran: Täglich von 9 -12 Uhr, Mittwoch 14 – 17 Uhr

Mals: jeden 1. Donnerstag im Monat von 14-17 Uhr

Schlanders: jeden 2., 3. und Donnerstag im Monat von 9 – 12 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 9.30 – 12.30 Uhr

Bruneck: Montag: 9.00 – 12.00 und 14.30 – 18.00, Dienstag und Donnerstag 9.00 – 12.00 Uhr

Gadertal: Donnerstag von 9.30 - 11.30 Uhr

Neumarkt: Donnerstag 15 – 17 Uhr

Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

Lana: Erster Montag im Monat von 15 - 17 Uhr

Verbrauchermobil:

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

Infopoints:

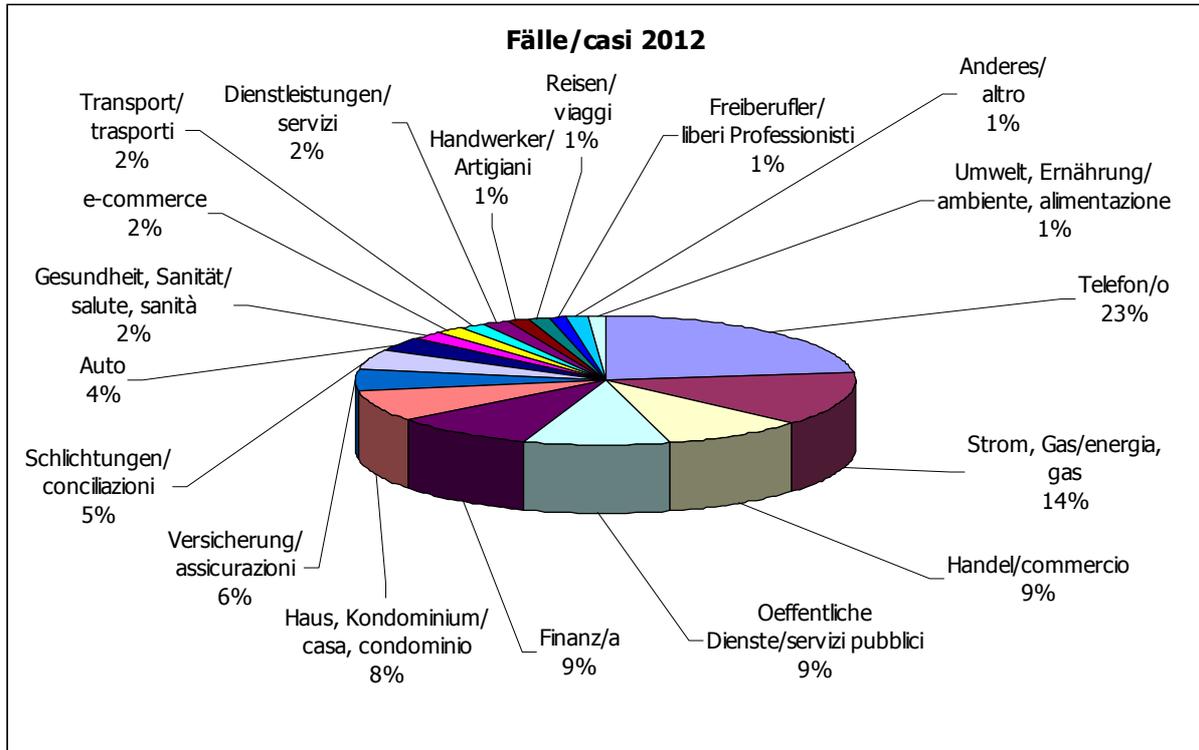
Im Raum Pustertal wurden 25 Infopoints mit aktuellen Verbraucherinformationen eingerichtet.

Übersicht Konsumentenkontakte

Art der Dienstleistung	2012	2011	%
Beratungsfälle	9.445	7.929	19,12
Informationsnachfragen (am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich)	14.681	20.938	-29,88
Verteilte Publikationen	(415.800)	(581.600)	-28,51
Verbrauchermobil (175 Haltestellen)	4.111	3.991	3,01
Ratsuchende Außenstellen	6.627	5.697	16,32
Vorträge, Tagungen (98 Vorträge)	3.686	2.997	22,99
Schülerbesuche (100 Klassen)	2.309	1.881	22,75
Europäisches Verbraucherzentrum: (grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle ausgenommen verteilte Broschüren)	3.697	3.893	-5,03
Gesamt	44.556	47.326	-5,85
Gesamter erzielter Streitwert (rückgewonnene Summe)	1,16 Mio.	1,11 Mio.	3,89

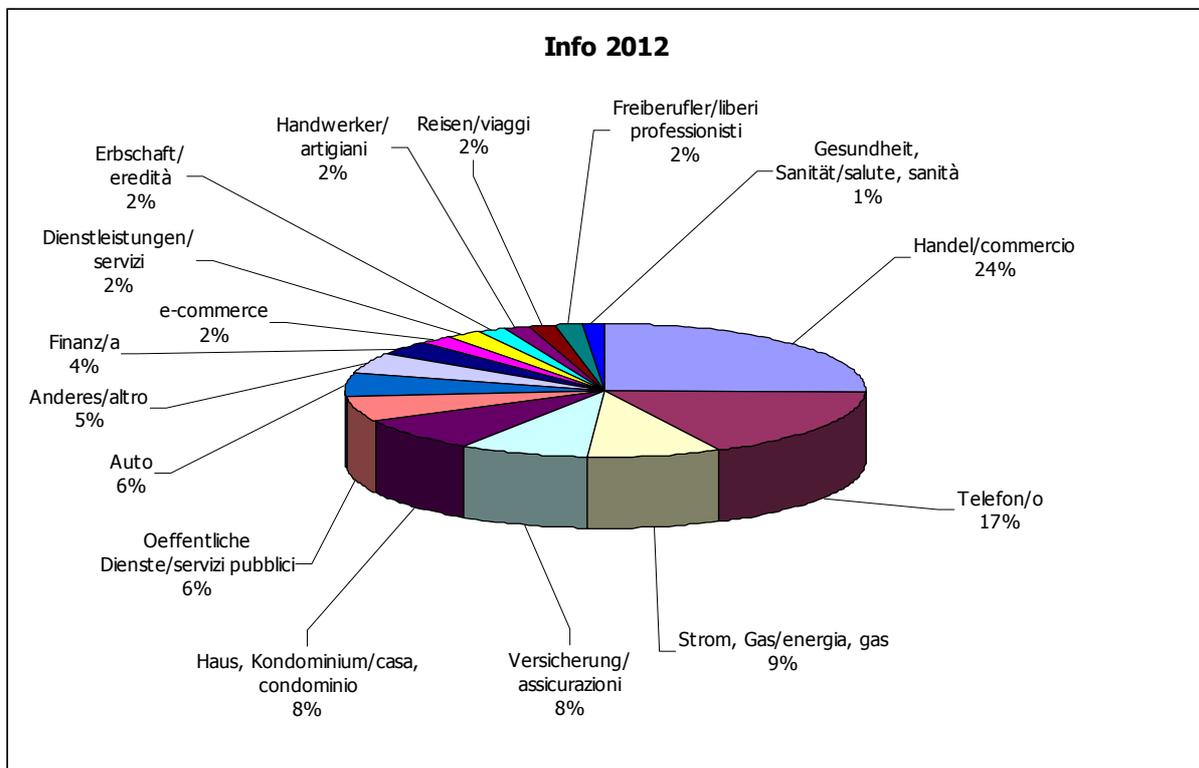
Internetbesucher auf www.verbraucherzentrale.it, www.centroconsumatori.tn.it und www.euroconsumatori.org gesamt: **1.721.699** (pro Tag 4.717), insgesamt gesehene Seiten: 10.492.666, Newsletter-Abonnenten: 14.494; Benutzer Online-Haushaltsbuch: 10.000.

Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



Art der Beratung: 94,2% persönliche Beratungen, 2,7% per Telefon, 2,6% per e-mail, Brief/Fax 0,5%

Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen



>> [<< www.verbraucherzentrale.it <<](http://www.verbraucherzentrale.it)