

JAHRESBERICHT 2013

*Unsere Arbeit für VerbraucherInnen in
schwierigen Zeiten*



Verbraucherzentrale Südtirol

DIE STIMME DER VERBRAUCHERINNEN

JAHRESBERICHT 2013

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.....	10
Verkehr und Kommunikation.....	12
Ernährung	13
Kritischer Konsum	14
Reisen, Freizeit, Hobby.....	16
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	28
Namen, Zahlen, Fakten	29

Vorwort

Unsere Arbeit für VerbraucherInnen in schwierigen Zeiten

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.

Die Palette der Themen, die VerbraucherInnen an uns herantragen, scheint sich Jahr für Jahr zu erweitern: 2013 gaben wir Informationen, Rat und Hilfestellung zum Verkauf von Quoten eines Immobilienfonds, die stark an Wert verloren hatten, erklärten Eltern die Risiken von gesundheitsgefährdenden Spielfiguren, halfen bei der Suche nach der günstigsten Autoversicherung (im Wissen, dass unsere ganze Hilfe hier ohne entsprechendes Eingreifen des Gesetzgebers wenig bringt, da Italiens Durchschnittsprämien doppelt so hoch sind wie jene in Frankreich und 80% über jenen in Deutschland liegen).

Die Verbraucherzentrale war 2013 einmal mehr eine gefragte Ansprechpartnerin. Mehr als 39.000 Ratsuchende, auf Internet haben uns 1,9 Millionen besucht, ein Rekordergebnis, den VerbraucherInnen wurden 1,02 Millionen aufgrund von Streitfällen rückerstattet. Kaufkraftprobleme für immer mehr Familien und zunehmend verunsicherte und gestresste VerbraucherInnen – so lauten die Schlagzeilen der Bilanz 2013 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.

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 Marktreflexionen 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).

Leider kann die Verbraucherarbeit in Südtirol auf keine gesicherte Finanzierung bauen. Gegenüber 2008 ist der ordentliche Landesbeitrag an die VZS um über 15% auf 381.111 Euro gesunken. Zusammen mit der verzeichneten Inflation von über 12% stehen somit über 27% weniger an ordentlichen Mitteln zur Verfügung. Damit können weder der Verbraucherschutz ausgebaut noch die Verbraucherrechte gestärkt werden: im Gegenteil. Auch die Tätigkeit im Verbraucherschutz braucht Planbarkeit, um gerade in diesen Zeiten wirtschaftlicher Schwierigkeiten ein wirksames Instrument in den Händen der KonsumentInnen zu sein.

Priska Auer, Vorsitzende

Walther Andreaus, 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 Taxikommisionen 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.

Zusammenarbeit auf Staatsebene

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

KonsumentInnenrecht und Markt

Gasspürgeräte: eine unendliche Geschichte?

Zum wiederholten Mal tauchten 2013 in Südtirol Vertreter auf, die Gasspürgeräte als „per Gesetz verpflichtend“ unter die Leute brachten, obschon im Vertrag klar und deutlich von „freiwilligem Ankauf“ die Rede war. Die BeraterInnen der VZS halfen Dutzenden von VerbraucherInnen beim Rücktritt von diesen als Haustürgeschäfte abgeschlossenen Verträgen, und später dabei, die geleisteten Anzahlungen oder Kaufpreise zurückzuerhalten. Insgesamt konnten knapp 10.000 Euro rückgewonnen werden.

Obsoleszenz: Vorgetäuschter Verschleiß zu Lasten der VerbraucherInnen?

Immer mehr greifen Herstellungsprozesse um sich, bei denen vor allem bei Elektro- und Elektronikgeräten bewusst Schwachstellen eingebaut werden und so schon nach wenigen Jahren Computer, Smartphones und Waschmaschinen unbrauchbar sind. Experten schätzen die Schäden allein in Deutschland auf 100 Milliarden Euro. Vor allem in Italien und Deutschland, wo bei Mängeln, die nach 6 Monaten festgestellt werden, der Verbraucher beweisen muss, dass der Fehler bereits beim Kauf bestanden hat, ist dies stark belastend für die VerbraucherInnen. Die VZS setzt sich daher dafür ein, dass der Gesetzgeber die Gewährleistung für kleine Elektrogeräte auf 5 Jahre und für große auf 10 Jahre ausdehnt, und unterstützte auch eine entsprechende Petition.

Gewährleistung: lange Reparaturzeiten und falsche Ansprechpartner

In Sachen gesetzliche Gewährleistung betrafen die Verbraucherfragen 2013 vor allem zwei Bereiche. Zum einen blieben in Reparatur gegebene Produkte für sehr lange Zeit dort, ohne dass die KonsumentInnen über ihren Verbleib informiert wurden. Zum anderen bemerkten wir vor allem bei großen Verkaufsketten, dass die VerbraucherInnen immer häufiger an die Service-Center verwiesen werden, was im Widerspruch zu den Normen steht. Die BeraterInnen betreuten VerbraucherInnen mit solchen Fragen, und die Fälle wurden auch der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt gemeldet. Nun ist es an dieser abzuwägen, ob eine unfaire Handelspraktik besteht.

Ohne Originalverpackung keine Rechte?

Auch dies war 2013 eine Frage, die vielen VerbraucherInnen Kopfzerbrechen bereitete. Wenn ein Produkt im Rahmen der Gewährleistung repariert werden muss, kann der Händler dies abschlagen, wenn es nicht original verpackt ist? Ist die Ausübung des Rücktrittsrechts an das Vorhandensein der Originalverpackung gebunden? Unsere BeraterInnen mussten hier vielfach Zweifel klären, den auf beide Fragen lautet die Antwort „nein!“. Einzig und allein dann, wenn ein Umtausch Kulanz halber gewährt wird, kann diese Bedingung auferlegt werden. Offen bleibt die Frage, warum sich zyklisch ein Ansteigen der Falschinformationen durch die Verkäufer feststellen lässt.

Alle Smartphones gehen baden?

Ein etwas eigenartiger Trend lässt sich bei den Smartphones feststellen. Gehen diese innerhalb der Gewährleistungsfrist kaputt und werden vom Händler zur Reparatur angenommen, kommt vom Händler nach einiger Zeit die Rückmeldung, man könne das Telefon nicht kostenlos reparieren, da Wasser ins Innere eingedrungen sei, und dies nicht von der Gewährleistung gedeckt würde. Der starke Anstieg dieser Fälle ließe fast ein System vermuten (oder aber Handy-Baden ist Südtirols neuer Volkssport). Da das „Beweisstück“ den jeweiligen Händlern jedoch bereits vorab übergeben wurde, ist es hier sehr schwierig, den VerbraucherInnen zu ihrem Recht zu verhelfen. Die VZS wird die Sache weiterhin im Auge behalten.

Finanzdienstleistungen

Immobilienfonds Dolomit: Musterprozess gestartet

Im Frühjahr 2013 hat man in der VZS beschlossen, mit vier SparerInnen eine Musterklage gegen die Südtiroler Sparkasse zu starten. Stein des Anstoßes war der Immobilienfonds Dolomit, der im Jahr 2005 platziert wurde, und der ca. 4.000 SparerInnen mehr oder weniger heftige Verluste verursachte. Nach dem öffentlichen Tauschangebot (OPS), welches Ende 2013 abgeschlossen wurde, konnten diese konkret beziffert werden, und zwar auf ca. 36% des ursprünglich investierten Kapitals.

Lehman Brothers: beträchtliche Summen zurückgewonnen

2013 konnten zwei SparerInnen, betreut von RA Prof. Massimo Cerniglia, der auch mit der VZS zusammenarbeitet, insgesamt mehr als 280.000 Euro zurückgewinnen. Diese Verluste waren in Zusammenhang mit der Investition in Wertpapiere der amerikanischen Lehman-Brothers-Bank entstanden, als diese Default anmeldete. In beiden Fällen haben die Richter befunden, dass die Verluste von den vermittelnden Banken zu ersetzen seien, da diese die Auflagen für Finanzvermittlung laut Finanzeinheitstext verletzt hätten.

Geklonte und „leergeräumte“ Bankomat- und Kreditkarten

Dank der Hilfe der VZS konnten im vergangenen Jahr mehrere Kunden von Poste Italiane Rekurs beim Bankenschiedsgericht (Arbitro Bancario Finanziario, www.arbitrobancariofinanziario.it) einreichen. So erhielten sie Schadenersatz für die durch geklonte Karten oder unrechtmäßige Abbuchungen von den eigenen Karten (wie Postepay oder Postamat) verlorenen Summen.

Darlehen mit gekoppelten Lebensversicherungen

Eine große nationale Bank hatte in Zusammenhang mit einem Darlehen zwei Lebensversicherungen mit einmaliger Prämienzahlung abgeschlossen; die Bank hatte diese als „verpflichtend“ bezeichnet, während die Normen klar festlegen, dass diese Polizen freiwillig sind. Nachdem über die VZS Anfrage auf Rückerstattung gestellt wurde, erhielt das Ehepaar ca. 80% der gezahlten Prämien - über 18.000 Euro – zurück. Sowohl die Bank als auch die ausstellende Versicherungsgesellschaft wurden von der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt für diese Verhaltensweisen abgestraft, da diese als unfaire Handelspraktiken eingestuft werden.

Sparbücher und Anti-Geldwäsche-Normen

Ab März 2011 müssen alle Überbringer-Sparbücher einen Saldo unter 1.000 Euro aufweisen. Wer dies versäumte, wurde vom Staat mit hohen Strafen belegt. Zwei Südtiroler VerbraucherInnen erhielten von Rechnungsamt des Staats Vorankündigungen solcher Strafen und wandten sich an die VZS. Wir reichten eine Gegendarstellung ein, welche vom Rechnungsamt positiv bewertet wurde, sodass die Zahlungsforderungen archiviert wurden.

Periodische Vergleiche: Kosten, Renditen und Konditionen

Auch 2013 wurden von der VZS die Kosten der Kontokorrente, die Konditionen der Darlehen für Erstwohnungen sowie die Renditen der Depotkontos verglichen. Die Vergleich zeigten bei den Konten große Preisunterschiede zwischen traditionellen und Online-Konten auf. Zugleich informierten wir vor allem die RentnerInnen über die Basiskonten. Bei den Depotkonten schmälern die aktuell gültigen Steuersätze die Renditen, wie unser Vergleich zeigte. Bei den Darlehen bestätigten sich die hohen Spreads, trotz niedriger Leitzinsen.

Versicherung und Vorsorge

Versicherungs-Check

Sehr gefragt war das persönliche Beratungsgespräch und der sogenannte Versicherungs-Check, bei dem die gesamte Versicherungssituation der KonsumentInnen analysiert wird. Gemeinsam wird der Versicherungsbedarf erarbeitet und dieser mit der bestehenden Versicherungs-Situation verglichen; dabei werden Verbesserungsvorschläge besprochen. Unwichtige Verträge werden gekündigt, fehlende Versicherungsdeckungen in die Verträge aufgenommen und Kostenvoranschläge miteinander verglichen und ausgewertet. Komplizierte Versicherungsbegriffe werden dabei so gut wie möglich erklärt, damit die KonsumentInnen ihr Wissen in diesem Bereich erweitern und sichern können.

Auto-Check bzw. Kfz-Versicherungsscheck

Das Abschaffen der Kündigungspflicht im Kfz-Haftpflichtversicherungsbereich hat dazu geführt, dass die KonsumentInnen eine größere Bereitschaft für einen Versicherungswechsel gezeigt haben. Über das Infoblatt „Autohaftpflichtversicherung: Der neue Angebotsfinder!“ sind einige KonsumentInnen auf den Rechner der Aufsichtsbehörde verwiesen worden und haben eigenständig die Berechnung der günstigsten Prämie durchgeführt. Wer Probleme bei der Berechnung hatte, fand Rat und Hilfestellung in unseren Büros.

Hilfestellung im Schadensfall

Zahlreiche VerbraucherInnen wandten sich an unsere BeraterInnen, da sie Hilfe bei einem Schadensfall benötigen. Wir können nur immer wieder betonen, wie wichtig es ist, detaillierte und wahrheitsgetreue Unfallberichte anzufertigen, denn diese sind die Basis für die Schadensauszahlung. Auch ist es bei Verletzungen grundsätzlich immer ratsam, sich diese im Krankenhaus, also in der Ersten Hilfe, dokumentieren zu lassen, da Krankenschreibungen vom Krankenhaus von den Versicherungsgesellschaften wesentlich „ernster“ genommen werden als jene durch den Hausarzt. Generell lässt sich feststellen, dass VerbraucherInnen im Schadensfall oft nicht wissen, wie man sich am besten verhält. Bei den Fällen, die uns in der Beratung unterbreitet wurden, ist es fast immer gelungen, ein positives Resultat für die VerbraucherInnen zu erzielen.

Lebensversicherungen

Auch 2013 wurden sehr viele Beratungen zu Lebensversicherungen durchgeführt. Viele VerbraucherInnen haben Zweifel in Bezug auf unterzeichnete Verträge, oder möchten wissen, ob die Berechnung des Kapitals bei Ende der Laufzeit in etwa stimmen könnte. 2013 wurden auch zweimal die Fristen zur Rückforderung der sogenannten schlafenden Lebensversicherungen wiederöffnet; wir informierten die VerbraucherInnen über die Presse.

Kfz-Haftpflicht – der Preis ist heiß?

Die VZS beteiligte sich 2013 gemeinsam mit 4 nationalen Verbraucherverbänden am Projekt „Kfz-Haftpflicht – der Preis ist heiß?“. Ziel des vom nationalen Verbraucherbeirat geförderten Projekts waren verstärkte Informationen rund um die Kfz-Haftpflicht-Versicherung, um den VerbraucherInnen eine kritische und bewusste Wahl zu ermöglichen. Unter anderem wurde eine Broschüre über die Prämien, die Unfallvermeidung und die direkte Schadensauszahlung veröffentlicht. Studien im Rahmen des Projekts zeigten die großen Verwerfungen am Versicherungsmarkt auf: die durchschnittlich in Italien gezahlte Prämie ist mehr als doppelt so hoch wie jene in Frankreich und in Portugal, um 80% teurer als jene in Deutschland und um 70% teurer als in den Niederlanden.

Umwelt und Gesundheit

Zahnarztkosten-Beratung

Im Jahr 2013 wurde das Projekt „zak“ 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 mit steigender Tendenz ein. Zur angestrebten Kostensenkung wird seit Frühjahr 2012 der so genannte „Verhandlungsbeistand“ für Preisverhandlungen mit dem Zahnarzt angeboten; insbesondere sollen die Patienten ermuntert werden, die Preise zu „verhandeln“.

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. Neben der Beratungstätigkeit wurden Beratungstreffe in 54 Gemeinden mit dem Verbrauchermobil abgehalten, um auch in der Peripherie den Zugang zu den Informationen zu sichern. Zusätzlich wurden sowohl online als auch in Papierversion Informationsmaterial erstellt und verteilt. 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 sind unverändert geblieben.

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

Die konkreten Streitfälle mit Zahnärzten betrafen vor allem die Implantate. Um hier den VerbraucherInnen besser weiterhelfen zu können, wird ein technisches Gutachten über die Ursachen der Mängel erstellt. Durch diese Gutachten ist es dann möglich, die VerbraucherInnen bei der Einforderung des Schadenersatzes zu unterstützen.

Gesundheitsgefährdende Spielfiguren?

Im Juni 2013 wandten sich zahlreiche besorgte Eltern an die VZS, weil sie bei Spielfiguren, die von einer in Südtirol stark vertretenen Supermarktkette verteilt und auch verkauft wurden, einen intensiven Geruch von Lösungsmitteln feststellten. Die VZS ließ daraufhin die Figuren im Landeslabor analysieren, welches schädliche und krebserregende Substanzen nachwies, und das Produkt als nicht sicher im Sinne des Verbraucherschutzkodex einstuft. Die Firma ihrerseits erklärte, man habe für das Produkt alle notwendigen Zertifizierungen eingeholt. Der Fall liegt derzeit bei den zuständigen Behörden zur Beurteilung. An die Eltern ging unser Rat, die Spielfiguren zumindest aus den Schlafzimmern der Kinder zu entfernen.

Deos – besser ohne Aluminium!

Immer mehr Konsumentinnen und Konsumenten verwenden alufreie Produkte. Zwar gelten die Alu-Substanzen als effektive Anti-Schweißmittel und sind noch in vielen Deos zu finden. Sie haben aber Nebenwirkungen: Sie irritieren auf Dauer die Haut, trocknen sie aus und können Granulome erzeugen. Aluminium wird zudem immer wieder mit der Alzheimer-Krankheit und mit Brustkrebs in Verbindung gebracht. Die Konsumentenschützer der Verbraucherzentrale Südtirol haben daher nach Deos ohne Aluminium gesucht, um der Bevölkerung die in Südtirol vorhandene Auswahl aufzuzeigen.

Vorsicht Umwelthormone!

Im Sommer wurde von den BeraterInnen der VZS ein Leitfaden des Umweltministeriums zu den Umwelthormonen ins Deutsche übertragen und publiziert. Umwelthormone (auch endokrine Disruptoren genannt) sind chemische Wirkstoffe, die das Hormongleichgewicht von Lebewesen stören können. Der Leitfaden zeigt Möglichkeiten zum sicheren Umgang im Alltag auf.

Wohnen, Bauen und Energie

Steuerabzüge für Sanierungsmaßnahmen und Möbel

Der Schwerpunkt der Energie- und Bauberatung lag auch in diesem Jahr wieder im Bereich der Steuerabzüge für Sanierungsmaßnahmen. Auch 2013 wurden bei den Steuerabzügen wieder zahlreiche Änderungen vorgenommen. So z.B. wurde im Juni der Steuerabzug für energetische Sanierungsmaßnahmen von 55% auf 65% angehoben und bis Jahresende verlängert. Neu eingeführt wurde der Steuerabzug für Möbel und energieeffiziente Elektrogeräte. Ende 2013 erfolgte dann die Verlängerung der Steuerabzüge für Sanierungsarbeiten (50% und 65%) um ein weiteres Jahr.

Gebäudesanierung

Im Mittelpunkt der Beratungstätigkeit stand generell die gesamte Gebäudesanierung. Auch hier war das Jahr 2013 ein einschneidendes Jahr, da zahlreiche Änderungen vorgenommen wurden. Im Zuge der Anpassung an die EU-Richtlinien wurden im Frühjahr neue gesetzliche Mindeststandards definiert. Auch der Kubaturbonus für die energetische Gebäudesanierung wurde in diesem Zuge überarbeitet und zeitlich befristet. Der so genannte Baumassenbonus für energetische Sanierungsmaßnahmen läuft somit mit 31. Dezember 2019 aus.

Heizsysteme

Ein großes Interesse bestand 2013 auch im Bereich der verschiedenen Heizsysteme. Vor allem der Austausch der alten Anlage und deren Ersetzen mit erneuerbaren und innovativen Systemen fanden großen Anklang. Unterstützend zu den Beratungen nutzen die Konsumenten auch den Heizkesselbarometer und die anderen Informationsblätter als Informationsquelle. Auch bei den Heizsystemen spielten die verschiedenen Fördermöglichkeiten (Steuerabzüge, Landesbeiträge, Wärmekonto) eine wichtige Rolle.

Beratung für Kaufvorverträge

Der Beratungsdienst hilft den VerbraucherInnen beim Aufsetzen der Kaufvorverträge; der Dienst wird gerne und häufig in Anspruch genommen. Vor dem Abfassen des Vertrags wird eine umfassende Beratung zu Rechten und Pflichten von Käufer und Verkäufer durchgeführt, und es werden alle für eine korrekte Abwicklung notwendigen Dokumente analysiert. Nachdem der Bedarf der beiden Parteien erhoben wurde, wird ein eigener Vertrag aufgesetzt.

Vielfach kommen die VerbraucherInnen bereits mit einem Vertragsentwurf in die Beratung, z.B. wenn direkt von der Baufirma oder über einen Immobilienmakler gekauft wird. In solchen Fällen werden die Entwürfe auf ihre Vollständigkeit und Korrektheit hin kontrolliert. Leider müssen wir des öfteren feststellen, dass die Rechte des Käufers nicht genügend geschützt sind, und die Baufirmen z.B. Pönalen für verspätete Zahlungen vonseiten des Käufers vorsehen, ohne dem Käufer eine Pönale für verspätete Übergabe der Wohnung zuzugestehen. Die Beratung betrifft auch die steuerlichen Aspekte des Vorvertrags bzw. des Kaufvertrags. Im Zuge der Beratung werden auch die definitiven Kaufverträge, die von den Notaren aufgesetzt werden, kontrolliert.

Einseitige Kaufversprechen

Zahlreiche Beratungsanfragen betrafen auch 2013 die einseitigen Kaufversprechen. Das Problem ist, dass den VerbraucherInnen oft die Tragweite dieser Verträge nicht klar ist, auch weil teilweise die Vermittler nicht ausreichend klare Informationen erteilen. So kann es z.B. passieren, dass nach Unterzeichnung der Käufer kein Interesse mehr am Kauf hat, und hier beginnen die Probleme: das einseitige Versprechen bleibt nämlich für eine bestimmte Zeit auch gegen den Willen des Käufers bindend!

Probleme mit Immobilienagenturen

Im Vordergrund steht bei diesen Beratungen die Frage nach der Rechtmäßigkeit der Provisionsforderung der Agenturen: vielen VerbraucherInnen ist absolut nicht klar, wann genau dieses Recht entsteht. Um hier Streitfälle zu vermeiden, raten wir stets einen klaren Vertrag mit allen

Rechten und Pflichten abzufassen, diesen mit einem zeitlichen Gültigkeitsrahmen zu versehen und den Basispreis für die Immobilie anzugeben. Von Exklusivverträgen oder zeitlich unbegrenzten Verträgen raten wir absolut ab. Die Immobilienagenturen müssten präzisen Pflichten nachkommen (z.B. Kataster und Grundbuch überprüfen, Verträge registrieren, usw.): teilweise werden diese jedoch vernachlässigt und die VerbraucherInnen selbst, obschon Laien des Sektors, müssen sich darum kümmern.

Baumängel

Zahlreiche Anfragen betrafen auch die Baumängel bei neu gekauften oder neu gebauten Immobilien. Meist handelte es sich um grobe Baumängel, wie Schimmel, Feuchtigkeit, fehlerhafte Isolierung, falsche Bodenverlegungen oder ähnliches. Die Baufirmen sind selten bereit, Verantwortung zu übernehmen, da die Beseitigung dieser Mängel meist hohe Kosten mit sich bringt. Daher müssen häufig Gutachten erstellt werden, um Vorhandensein, Ursache der Mängel sowie Beseitigungsmethoden und deren Kosten festzustellen. Grundsätzlich wäre es ratsam, bereits vor dem Kauf eine Expertise durch einen Fachmann erstellen zu lassen.

Beratung in Kondominiumsfragen

Im Jahr 2013 hat die Kondominiumsberatung ihr Tätigkeitsfeld weiter ausgebaut, vor allem im Bereich der Email-Anfragen. Auch die eingeführte Kondominiumsreform und die damit zusammenhängenden Problemstellungen fanden in der zweiten Jahreshälfte regen Zuspruch.

Weiters war es in vielen Fällen möglich, durch Schlichtungen eine gerichtliche Streiteinlassung zu verhindern.

Es sei dabei vermerkt, dass die enge Zusammenarbeit mit der lokalen ANACI (Italienische Vereinigung der Kondominiumsverwalter) die Gesprächs- und Vermittlungsbereitschaft der Verwalter wesentlich erhöht hat. Die Schwerpunkte der Beratungen waren die Spesenabrechnungen, die Beanstandungen der Verwaltungstätigkeit sowie die Anfechtung von Kondominiumsbeschlüssen.

Haushalt und Kleidung

Neues Beratungsangebot in Steuerfragen

Seit Oktober 2013 gibt es für VerbraucherInnen ein neues Beratungsangebot zu Fragen im Steuerbereich; zudem wurde ein ausführlicher Leitfaden über Steuervergünstigungen für Immobiliensanierung in deutscher und italienischer Sprache erarbeitet und publiziert.

Gerade in Sachen Steuerbonus für Immobiliensanierung und Möbelankauf kamen sehr viele Anfragen und man konnte feststellen, dass diese Beratung äußerst nützlich ist und geschätzt wurde und weiterhin wird, da eine gesetzliche Verlängerung erfolgt ist.

Außerdem ersuchten viele um Auskunft über die Vorgangsweise bei Zustellung von Zahlungsaufforderungen und beklagten sich häufig über die Unklarheit und Unsicherheit in der Steuergesetzgebung und mangelhafte Aufklärung. So z.B. herrschte großer Unmut über die konfuse Regelung der Immobiliensteuer IMU, wo die Gemeinde Bozen unberechtigte Zahlungsaufforderungen verschickte bevor das Gesetz endgültig in Kraft war. Dazu sei bemerkt, dass vom Gesetzgeber häufig das Statut für die Rechte des Steuerzahlers verletzt wird: rückwirkende Steuerlasten, unrechtmäßige Vorgangsweisen bei Steuerkontrollen, falsche Zustellungen von Steuerzahlkarten, Steuerzahltermine vor Ablauf der gesetzlich vorgesehenen Frist und vor allem das Labyrinth an teilweise unklaren Bestimmungen, die vom normalen Bürger kaum zu erfassen sind.

Probleme ergaben sich auch wenn Steuererklärungen von den Steuerbeistandszentren etwas oberflächlich verfasst wurden. Dabei kam es in einigen Fällen zu einer sehr bedenklichen Situation, da in der Steuererklärung versehentlich nicht berechnete Steuerguthaben eingetragen wurden, die Jahre später vom Finanzamt zurückgefordert wurden und die betroffene Person dann nicht über die finanziellen Mittel verfügte, diese Steuerschuld mit Zinsen zurückzuzahlen, wobei die Strafen allerdings vom Zentrum übernommen wurden.

Allgemein konnte festgestellt werden, dass sich die VerbraucherInnen schwer orientieren können, wenn es um Steuerprobleme geht, da sie wenig Anlaufstellen haben, wo ihnen bürgernah, unbürokratisch, kompetent und finanziell erschwinglich geholfen wird.

Zu bemängeln ist in diesem Zusammenhang auch, dass viele der verschiedenen Informationsschriften und Rundschreiben der Agentur der Einnahmen nur in italienischer Sprache abgefasst und nur über Internet abrufbar sind.

Fünfstellige Stromrechnungen

Viele VerbraucherInnen beklagten sich 2013 über horrend hohe Ausgleichsrechnungen, die ihnen von ihren Strom- oder Gaslieferanten zugesandt wurden. In einigen Fällen wurden auch mehrere tausend Euro angelastet, in einem Fall sogar 18.000 Euro. Dank der Intervention der VZS, mit welcher wir eine Neuberechnung des Verbrauchs erreichten, konnten die Beträge im Zuge einer Schlichtung auf „nur“ 10.000 Euro reduziert werden. Auch wenn der Restbetrag hoch blieb, war die Familie sehr zufrieden mit dem Ausgang des Streitfalls und der Hilfe der VZS.

Einkaufsgemeinschaft Energie

Im Herbst 2013 hat die VZS die Initiative „Einkaufsgemeinschaft für Strom und Gas“ gestartet. Mit dieser Initiative hofft man zu erreichen, dass die VerbraucherInnen gemeinsam auf dem Energiemarkt als Großabnehmer auftreten können, und so bessere Preise erzielen können. Der Referenzpreis für Strom und Gas in Italien ist nach wie vor einer der höchsten in Europa, und die Endabnehmer profitieren nicht von den an der Strombörse erzielten günstigeren Preisen (-21% von 2008 bis 2013). Dies versucht nun die VZS über die Einkaufsgemeinschaft auszugleichen.

Hilfe gegen Stechmücken

Der verregnete Frühling war wohl der Grund für die außerordentliche Menge an Stechmücken im Jahr 2013: das feuchte Klima ist ideal für die Mückenlarven. Infos und Tipps gab es von der VZS über wirklich nützlichen Mückenschutz; dabei wurde auch auf gefährliche oder für Allergiker nicht ratsame Produkte eingegangen. Die eigene Haut schützt man am besten durch Sprays, Gels oder Lotionen mit Diethyltoluamid (DEET) und Icardin. Ganz im Sinne des digitalen Zeitalters sollten Anti-Mücken Apps mit Hochfrequenztönen Mücken vertreiben. In Tests waren die Mücken allerdings nicht sehr beeindruckt von den iPhone-Tönen.

Lukratives Geschäft mit abgelegten Röcken und Hosen

Im Frühjahr ließen eine Reihe von Alterkleidersammlungen Südtirols VerbraucherInnen aufhorchen: über die dahinterstehende Organisation war nämlich so gut wie gar nichts bekannt. Die VZS warnte: längst ist der Altkleidermarkt ein Millionengeschäft, bei dem auch Firmen mitmischen können. Solche Geschäftemacher suggerieren Wohltätigkeit, behaupten etwa, "Projekte zur Verhinderung und Beseitigung von Armut und Not" zu unterstützen. Tatsächlich wirtschaften Sammler auch in die eigene Tasche. Wir zeigten auf, woran man wirklich seriöse Kleidersammler erkennt, und informierten die Bevölkerung auch über Alternativen wie Kleidertauschparties oder Kleiderkammern.

Online-Haushaltsbuch hilft durch die Wirtschaftskrise

Hilfe beim Kassensturz und bei der langfristigen Budgetplanung bietet cleveren Finanzplanern das Online-Haushaltsbuch der Verbraucherzentrale Südtirol auf www.verbraucherzentrale.it. Damit verschaffen sich VerbraucherInnen einen umfassenden Überblick über die Finanzlage ihres Haushaltes im Laufe eines Jahres. Einsparpotenziale werden ausgelotet oder roten Zahlen schnell entgegengesteuert. Die Monatsübersichten und die Jahresbilanz zeigen auf einen Blick den finanziellen Spielraum eines Haushaltes.

Mittlerweile haben sich mehr als 10.000 BenutzerInnen beim kostenlosen und anonymen Online-Haushaltsbuch der Verbraucherzentrale Südtirol angemeldet. In Zeiten knapper Kassen und der Wirtschaftskrise eine mehr als willkommene Dienstleistung.

Streitfälle mit Handwerkern

Bei den Streitfällen mit Handwerkern konnten vor allem zwei Problembereiche identifiziert werden: zum einen die Mängel in der Ausführung der Arbeiten, zum anderen Rechnungen, die weit über dem Kostenvoranschlag lagen.

Verkehr und Kommunikation

Telekommunikation: zahlreiche Beschwerden

Auch 2013 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.

Beanstandete Rechnungen: Anwälte lassen „fiktive“ Klageschriften zustellen

Die Fälle zogen sich über mehrere Jahre hin. Ein am Telefon für 12 Monate abgeschlossener Vertrag wird am Ende automatisch verlängert, der Verbraucher beanstandet dies und zahlt nicht, die Gesellschaft (der Bezahlsender Sky) antwortet nicht. Der Fall wird abgelegt. 3 Jahre später trudelt eine Klageschrift vor das römische Friedensgericht ins Haus: nach einer ersten Überprüfung ist jedoch schnell klar, dass die Klageschrift nicht rechtmäßig ist. Erstens ist bei Verträgen zwischen Konsumenten und Gewerbetreibenden stets der Wohnort des Konsumenten der Gerichtsstand, und zweitens wurde der vom Gesetz vorgesehene verpflichtende Schlichtungsversuch nicht unternommen. Nach längerem, ergebnislosem Hin und Her mit den Anwälten meldete daher die VZS diesen Fall an die Aufsichtsbehörde, und machte dies auch über die Medien publik. Und siehe da: nach Jahren des Schweigens rührte sich der Fernseh-Koloss, die Fälle wurden „absolut ausnahmsweise gütlich beigelegt“.

Winterreifen: untaugliches EU-Reifenetikett

Eigentlich sollte das seit 2012 verbindliche EU-Reifenlabel den Verbraucher die Auswahl der Autoreifen erleichtern. Doch sagt dieses zu sicherheitsrelevanten Eigenschaften von Winterreifen wenig aus und taugt daher nicht als Orientierungshilfe für deren Kauf. Wichtige Kriterien für eine Winterbereifung, wie Bremseigenschaft und Haftung auf der Fahrbahn bei Eis und Schnee werden durch die Kennzeichnung nicht erfasst. Das Eu-Label wäre für Winterreifen dringend um diese Kriterien zu erweitern. Das Kriterium der "Nasshaftung", das als eines von drei Pflichtmerkmalen des Labels Aufschluss über die Eigenschaft von Kraftfahrzeugreifen geben soll, enthält lediglich Angaben über die Bremseigenschaft eines Reifens auf nassen Straßen. Dieses Label trägt wenig bis gar nichts zu einer fundierten Kaufentscheidung bei, und sollte entsprechend erweitert bzw. abgeändert werden.

Was kostet das Fixtelefon?

Ein im Herbst durchgeführter Vergleich zeigte bei Angeboten keine großen Sparpotentiale, es sei denn man hat Freunde oder Verwandte in Westeuropa, Kanada oder den Vereinigten Staaten. In diesem Fall könnte eine Flatrate eine sehr gute Option sein. Auch ist die Suche nach passenden Angeboten im Tarifdschungel äußerst schwierig, vor allem für Bevölkerungsschichten jenseits des „digital divide“: wer keinen Zugang zum Internet hat, bleibt bei der Suche nach Angeboten außen vor.

Post: Erhöhungen des Briefportos nicht nachvollziehbar

Die bei der zuständigen Regulierungsbehörde Agcom beantragte Erhöhung (von 0,60 auf 0,70 Euro für den Standardbrief, von 3,30 auf 3,60 Euro für den Einschreibebrief) ist nicht gering ausgefallen. Beim fälschlicherweise als "prioritario" bezeichneten Brief ist die Erhöhung mit 17% richtig fett ausgefallen. Der europäische Standard für den in anderen Ländern als 1. Klasse Brief oder nur als Brief bezeichneten "prioritario" ist folgender: zumindest 95% der aufgegebenen Briefe erreichen am nächsten Arbeitstag das Ziel. Davon können die beim Posttarif nunmehr bestens bedienten Postkunden in Italien nur träumen. Poste Italiane hat in den letzten Jahren die so wichtige flächendeckende postalische Grundversorgung an 6 Tagen permanent und systematisch abgebaut und den Kunden keine angemessene Qualität geboten. Höchste Zeit, dass zumindest hier in Südtirol das Land den Dienst übernimmt.

Gebrauchtwagen oder Schrottkarre?

Bei den Gebrauchtwagen herrscht nach wie vor einige Verwirrung in Bezug auf die Gewährleistung. Bei den Gebrauchtwagen muss nämlich das im Gesetz vorgesehene Konzept der „Abnutzung in Bezug auf die Lebensdauer“ berücksichtigt werden, das den VerbraucherInnen völlig fremd ist. Dies wiederum machen sich einige Händler zunutze, um sich vor der Erbringung von gesetzlich vorgesehenen kostenlosen Dienstleistungen zu drücken. Die verwendeten Bezeichnungen wie „usato garantito“ lassen die VerbraucherInnen glauben, alle Mängel wären abgedeckt. Und nahezu kein Händler übergibt die Konformitätszertifikate, aus denen genau hervorgeht was gedeckt und was hingegen ausgeschlossen ist. Leider verzeichnen wir immer öfter Fälle, in denen die Kilometerzähler verfälscht werden.

Im direkten Kontakt mit den Händlern oder auch durch schriftliches Vorgehen ist es meist möglich, gütliche Lösungen zu vereinbaren, die je nach Schweregrad eine Teilzahlung durch den Verbraucher oder aber die kostenlose Reparatur vorsehen. In einigen Fällen war es möglich, einen bereits bezahlten jedoch nicht geschuldeten Betrag zurückzuerhalten.

Gebrauchtwagen: hohes Preisniveau in allen Bezirken

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat 100 Gebrauchtwagenangebote von Südtiroler Händlern im Internet mit dem jeweiligen Quotierungen verglichen und dabei Abweichungen bis zu 47 Prozent von den Quattroruote-Werten festgestellt. Die Abweichungen mit den Eurotax-Werten sind in etwa die selben und können auch mit der Ausstattung der Autos zusammenhängen. Die größten Abweichungen haben wir in den Bezirken Pustertal und Meran/Burggrafenamt festgestellt, die geringsten im Eisacktal/Wipptal. Es zahlt sich also aus zu vergleichen. Aus der Erhebung der Verbraucherzentrale Südtirol ergibt sich dringender Handlungsbedarf. Vor allem bei den Autoversicherungen. Denn bei der Bewertung der Sachschäden wird auf die Quattroruote bzw. Eurotaxwerte zurückgegriffen. Und übersteigt der Rechnungsbetrag der Reparatur den Wert des beschädigten Autos, so wird nur der Wert des Autos ermittelt und ausbezahlt. Diesbezüglich zahlen die Versicherten dann bei diesen immensen Unterschieden beträchtlich drauf. Weiters zeigt der Preisvergleich der Gebrauchtwagen, dass sich Verhandeln lohnt. Bei Preisen, die höher sind als die Quotierung, sollte der Grund für den überdurchschnittlichen Preis erfragt werden.

Ernährung

VZS-Erhebung in Südtirol: Ein Drittel der Health Claims irreführend

Health Claims bedeutet übersetzt "Gesundheitsversprechen" auf Lebensmittelprodukten. Wird auf einem Lebensmittel eine gesundheitsfördernde Wirkung versprochen (z.B. Stärkung des Immunsystems), handelt es sich dabei um einen Health Claim. Alle Health Claims müssen vor ihrer Inverkehrbringung von der europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (European Food Safety Authority; EFSA) geprüft werden. Nur geprüfte und anschließend von der EU-Kommission genehmigte Health Claims dürfen verwendet werden. Bei einer Stichprobenuntersuchung der VZS in Supermärkten im Raum Bozen wurden insgesamt 68 unterschiedliche Health Claims gefunden. Von diesen 68 stellten sich 20 (29%) als nicht konform mit der Verordnung heraus. Über diese Verstöße wurde die Wettbewerbsbehörde informiert, da die unrechtmäßige Anwendung eines Health Claims als irreführende Werbung eingestuft wird. Des Weiteren fiel bei der Untersuchung auf, dass Hersteller nicht mehr zugelassene Health Claims auf Produkten belassen, und Stoffe mit genehmigten Health Claims hinzufügen, um das Produkt weiterhin mit dem ursprünglichen Health Claim zu bewerben. Für VerbraucherInnen ist dies äußerst schwer ersichtlich.

Bei einer normalen und ausgewogenen Ernährung ist der Konsum von Nahrungsergänzungsmitteln und Produkten mit einem zusätzlichen Health Claim nicht notwendig. Frische Produkte wie Obst und Gemüse tragen zwar keine Health Claims, sind aber natürlicher, frischer und preiswerter als die hochverarbeiteten Industrieprodukte. Denn allgemein sind Produkte mit Health Claims deutlich teurer als vergleichbare Produkte die auf einen Claim verzichten. Teilweise können solche Produkte sogar potentielle Gesundheitsrisiken enthalten.

Aromastoffe: EU-Positivliste für VerbraucherInnen unbrauchbar

In der Europäischen Union gilt seit 22. April 2013 eine neue Liste zulässiger Aromastoffe. Nach einer Übergangsfrist von 18 Monaten dürfen dann die europäischen Lebensmittelhersteller nur mehr die über 2.000 neu bewerteten Aromastoffe der EU-Positivliste verwenden. Doch die aufgeführten Stoffe werden nicht gleichlautend auf den Verpackungen angeführt. Daher ist auch die EU-Positivliste für die VerbraucherInnen unbrauchbar und sorgt nicht für die dringend gebotene zusätzliche Transparenz. Seit Januar 2011 gilt auch nur mehr die Unterscheidung zwischen natürlichen Aromastoffen und Aromastoffen. Dabei müssen natürliche Aromen nur aus natürlichen Rohstoffen stammen, aber nicht von den Früchten, die etwa auf einem Fruchtjoghurt abgebildet sind. Für Konsumenten noch verwirrender ist der Begriff Erdbeeraroma auf der Zutatenliste. Er bedeutet nicht, dass das Aroma aus Erdbeeren gewonnen wird, sondern nur, dass es nach Erdbeere schmeckt. Lediglich die Bezeichnung natürliches Erdbeeraroma zeigt an, dass das Aroma fast ausschließlich aus Erdbeeren gewonnen wurde.

5 Diät-Trends unter der Lupe

Alle Jahre wieder, und zwar mit der Badesaison, kommt der von vielen "gefürchtete" Moment der Bikini- bzw. Badehosen-Anprobe. Manch eine und einer möchte im Hinblick darauf gerne einige Kilos loswerden. Die VZS informierte Südtirols VerbraucherInnen über die Expertenurteile zu 5 Diät-Trends. Untersucht wurden die hypokalorische mediterrane Diät, die "Tisanoreica", die Zonendiät, die Dukan-Diät und die Paleo Diät. Für jede wurden jeweils Pros und Kontras aufgezeigt. Auffallend bei den Kontras war, dass einige Diäten nicht nur nicht wirken können, sondern in bestimmten Fällen sogar zu gesundheitlichen Schäden führen können.

Ernährung: CO₂-„Diät“

Die Emissionen, die durch Ernährung verursacht werden, betragen 1,65 Tonnen CO₂-Äquivalente pro Person und Jahr. Die Emissionen entstehen hauptsächlich bei der Produktion, der Lagerung und dem Transport von Lebensmitteln. Durch Anwendung der Formel bio, regional, saisonal und eine weitestgehende Einschränkung des Konsums von tierischen Lebensmitteln kann man bis zu 0,6 Tonnen CO₂ pro Jahr sparen.

Kritischer Konsum

Das Angebot der Beratungsstelle zum kritischen Konsumverhalten umfasst Tätigkeiten die vor allem auf die Sensibilisierung der Verbraucher abzielen. Dank der internationalen Kontakte ist uns u.a. möglich, in Südtirol über neue Trends zu informieren, die eigentlich erst im Kommen sind. Zusammen mit OEW, KVV und Landesagentur für Umwelt wurde z.B. aus dem österreichischen Projekt der "Clean-Euro-Initiative" ein eigenständiger Workshop unter dem Namen "Die genussvolle Einkaufstasche" entwickelt und den vielen Beteiligten im No-Profit-Bereich vorgestellt, sowie als Unterrichtsmodul den Schulen angeboten. Dabei handelt es sich um eine Methode, um beim Verbraucher bewusste Kaufentscheidungen zu fördern, ohne ihn vor zu viele und zu komplizierte Hintergründe zu stellen. Das bewusste Einkaufen wird ein Prozess in ständiger Entwicklung: je tiefer man sich in die Analyse der Zusammenhänge stürzt, welche mit Produktion, Verbrauch und Entsorgung von Konsumgütern verflochten sind, umso genussvoller wird der Konsum selbst nicht nur für den Verbraucher, sondern auch für die Menschen, die an der Produktion beteiligt sind.

Leider beobachten wir zunehmend, wie die Rücksicht auf Umwelt und Mitmenschen nicht als leitendes Kriterium für Kaufentscheidungen gilt. Auch führt der Handel nur mehr einige umweltfreundliche Produkte im Sortiment, denken wir nur an den Schulbedarf. Somit gewinnen Initiativen, die auf das positive Empfinden des Einzelnen abzielen, an Bedeutung und Zuspruch, vor allem wenn sie einen "niederschweligen" Zugang haben.

Recht positiv verläuft auch die Zusammenarbeit mit der führenden Zeitschrift für Umweltbewusste im italienischen Sprachraum, nämlich "AAM Terra Nuova", was uns einige

unerwartete Anfragen aus dem sonstigen Staatsgebiet eingebracht hat. Auch mit dem römischen Verein "Amica" gibt es immer wieder Kontakte, um für unsere deutschsprachigen Betroffenen, die an Elektrohypersensibilität leiden, die Möglichkeit eines Austausches zu bieten.

Gerade das Thema Elektromog weist viele Berührungspunkte mit der Arbeit unserer Dokumentationsstelle zur Verbraucherbildung auf. Wenn in den letzten Jahren das meist angesprochene Problem in der Verbraucherberatung die Aufstellung neuer Mobilfunkmasten bedeutet hatte, rückt nun immer mehr die Belastung durch die vielen WLAN-Netze in Haushalten, Betrieben und sogar an Schulen in den Vordergrund.

Für die Schulen versuchen wir im Rahmen unserer Arbeitsgruppe mit dem Schulamt einige Maßnahmen zu realisieren, um die Belastung in Grenzen zu halten und das international gängige Prinzip der Vorsorge durch Strahlenminimierung durchzusetzen.

Vielleicht ist das gerade ein Paradebeispiel der Auswüchse, die eine mangelhafte Information der Verbraucher mit sich führen kann: jeder ist heute davon überzeugt, dass eine kabellose Internet-Verbindung überall wünschenswert sei. Tatsächlich wird diese von vielen öffentlichen Einrichtungen auch geboten, z.B. Bibliotheken, Sportanlagen und eben Schulen. Verschwiegen werden allerdings alle medizinisch bekannten Bedenken, die den Verbraucher eher zur Abschaltung dieser Anlagen veranlassen würden.

Doch niemand scheint die warnenden Stimmen, z.B. der Weltgesundheitsorganisation oder des Europarats, ernst zu nehmen, weder die Politik, noch die globalisierte Wirtschaft, noch die meisten Bürger. Wir verschreiben uns hier einer minutiösen Arbeit: es geht darum, den Informationsmangel zu lindern und dadurch die Verbraucher zu mehr Bewusstsein zu animieren.

Kosmetik ohne Tierversuche

In der europäischen Richtlinie 2003/15/EC von 2003 ist festgeschrieben, dass für fertige Kosmetikprodukte keine Tierversuche mehr durchgeführt werden dürfen. Mit 11. März 2013 sollten in der Europäischen Union Tierversuche für Kosmetika der Vergangenheit angehören. Ab diesem Zeitpunkt gilt das Tierversuchverbot auch für die Inhaltsstoffe. Neben den amtlichen Verboten ist bewusstes Konsumverhalten hier die beste Wahl. Die VZS gab hier über die Medien Tipps, wie sich kritische KonsumentInnen hier am besten verhalten können: sparsamer Umgang mit Kosmetika und Haushaltschemikalien, sich gut informieren (auch über Gütesiegel), Tierversuche thematisieren und gemeinnützige Organisationen unterstützen.

„Goldenes OK 2012“ verliehen

Zum neunten Mal hat die Verbraucherzentrale am 15. März, dem Weltverbrauchertag den Verbraucherpreis „Goldenes OK“ vergeben, und zwar an Sonja Gehri vom Restaurant Café Lanahof in Lana, die sich aktiv gegen Glückspielautomaten einsetzte. Aus den 104 Kandidaten hat der Vorstand der Verbraucherzentrale eine Preisträgerin ermittelt, die durch ihr engagiertes und kritisches Anbieterverhalten beispielhaft für andere Betriebe ist und einem „gesunden“ Konsumverhalten Vorschub leistete.

In Zeiten wo Familienhaushalte durch das Glücksspiel beträchtlichen finanziellen Belastungen ausgesetzt sind und wo es noch kein Verbot von Spielautomaten in Bars gab (Anfang 2012), hat Frau Gehri vom Lanahof aus Verantwortungsbewusstsein die Spielautomaten aus ihrem Lokal entfernen lassen. Damit hat sie ein nachahmenswertes Beispiel abgegeben und einen Beitrag dazu geleistet, dass die Verfügbarkeit von Spielautomaten reduziert wurde. Nachdem nach den bisher bekannten Untersuchungen von Geldspielautomaten das höchste Suchtpotential ausgeht, hat sie nicht auf Verbote gewartet, sondern ist selbst aktiv geworden, trotz möglicher finanzieller Einbußen. Aus diesen Gründen wurde ihr das „Goldene Ok 2012“ zugesprochen.

Reisen, Freizeit, Hobby

Privatschulen und Studienzentren: hohe Gebühren

Auch 2013 gab es Fälle und Beschwerden über Studienzentren und Privatschulen: die Filialen vor Ort wurden einfach geschlossen, mündliche Versprechungen über Gültigkeit der Diplome wurden gebrochen, Teile der Verträge fehlten ganz, usw. Und dies trotz schwindelerregender Kosten von bis zu 11.000 Euro. Um die Bevölkerung hier zu sensibilisieren wurden über die Medien Tipps verbreitet, wie man seriöse Unternehmen von „schwarzen Schafen“ unterscheiden kann.

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

2013 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)

Das Jahr 2013 war für das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Bozen sehr arbeitsintensiv aber auch durchaus erfolgreich: 2002 Verbraucher haben sich mit einer reinen Informationsanfrage ans EVZ gewandt, 561 Anfragen betrafen hingegen eine konkrete Problemstellung. Wie schon in den Jahren 2011 und 2012 hat auch im letzten Jahr die Anzahl der vom Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) behandelten Fälle zugenommen: In 306 Fällen (2012 waren es 295) hat sich das EVZ Bozen aktiv eingesetzt, um einem im EU-Ausland lebenden Verbraucher, der ein Problem mit einem italienischen Unternehmen hatte, zu helfen, in 209 Fällen (164 im Jahre 2011, 181 im Jahre 2012), wurden die Kollegen der EVZ der anderen Mitgliedsstaaten tätig, um Probleme von italienischen Verbrauchern im Ausland zu lösen.

Wie bereits in den vergangenen Jahren betrafen auch 2013 die Anfragen vor allem Verträge im Transportsektor (31%). In letzterem Bereich waren es im besonderen Anfragen in Bezug auf Fluggastrechte, welche die Beraterinnen im EVZ beschäftigt haben (54% der Anfragen im Transportsektor). Weitere Themenbereiche zu welchen sich Verbraucher Informationen eingeholt haben waren der Bereich Kommunikation (11,21%) und "verschiedene Dienstleistungen" (12,38%), darunter fallen unter anderem Versicherungen und Finanzdienstleistungen. Auch bei den Anfragen um Beistand bei konkreten Problemen und bei den behandelten Fällen war der Transportsektor jener Bereich, in welchem es am meisten Reklamationen gab, und zwar sowohl was die inländischen Verbraucher anbelangt, als auch die Verbraucher aus anderen EU-Staaten, die Forderungen gegenüber italienischen Firmen stellten.

Was hingegen die sogenannte proaktive Arbeit anbelangt, war das Jahr 2013 für das EVZ Bozen besonders arbeitsintensiv. So wurde am 9. Mai anlässlich des Europatages ein Frühstück organisiert, um der Presse die Tätigkeiten des ECC-Net vorzustellen. Anfang Sommer wurden, wiederum im Rahmen einer Pressekonferenz, die Beratungsdienste für Reisende vorgestellt. Die wohl bedeutendste Veranstaltung fand dann im November statt, als in Bozen – in Anwesenheit vieler hochkarätiger Gäste aus verschiedenen europäischen Ländern - der Bericht zur Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie in Europa vorgestellt worden ist.

Im Bereich des Netzwerkes war das EVZ Bozen ebenso aktiv: So haben Kollegen aus Österreich als auch aus Rom unser Büro in der Brennerstraße besucht, während eine Beraterin aus Bozen im EVZ Madrid hautnah erleben konnte wie das spanische Büro arbeitet und organisiert ist. 2013 gab es weiters Treffen mit Europe Direct Südtirol, mit der Postpolizei und der Staatsanwaltschaft Bozen sowie mit der Kinder- und Jugendanwältin.

Im Jahr 2013 wurde auch die Internetseite des EVZ www.euroconsumatori.org vollständig erneuert. Im Laufe der Erneuerungsarbeiten sind eine ganze Reihe von Infoblättern aktualisiert und neue Musterbriefe – besonders im Hinblick auf die Rechte der Reisenden – ausgearbeitet worden. Um die Verbraucher im Hinblick auf die häufigsten Probleme auf dem laufenden zu halten, hat das EVZ im Jahre 2013 35 Pressemitteilungen verfasst, die dann häufig von der lokalen und nationalen Presse übernommen wurden und mehr als 70 Interviews gegeben. Sehr viel Arbeit und Aufwand wurden auch in die Verbraucherbildung investiert: Das EVZ hat zahlreiche Schulen und Vereine in ganz Südtirol besucht und hat dabei Hunderten von Personen erklärt, wie Verbraucherschutz in Italien und Europa funktioniert. Da im Bereich des elektronischen Handels es sehr häufig nicht mehr ganz junge Verbraucher sind, die Betrügereien und Gaunereien zum Opfer fallen, hat das EVZ im letzten Jahr auch Treffen gerade für diese Altersgruppe organisiert.

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

VerbraucherInnenbildung

Projekt „Nachhaltig Haushalten“ und Folge-Projekt „Clever Haushalten“

Im Rahmen dieser zwei Projekte informierte die VZS auf Vorträgen zahlreiche VerbraucherInnen; Themenschwerpunkt war dabei einmal kreative Ansätze zum nachhaltigen und cleveren Haushalten in Zeiten der Wirtschaftskrise.

Die Treffs wurden in Zusammenarbeit mit anderen Weiterbildungseinrichtungen, wie den Bibliotheken und dem KVV, durchgeführt. Eine breite Öffentlichkeitsarbeit in den Medien (Presse, Rundfunk, Fernsehen und Internet) haben das Thema „Haushalten“ wirkungsvoll unterstützt. 2013 konnten damit über 600 KonsumentInnen erreicht werden.

Infoconsum: Informations- und Beratungsstelle zur Verbraucherbildung

Bei der Informations- und Beratungsstelle zur Verbraucherbildung melden sich immer wieder interessierte Lehrpersonen: mal wird ein Experten-Unterricht detailliert geplant und organisiert, mal werden Materialien ausgeliehen, die dann im Laufe des Schuljahres zur Motivation der Schüler für Aktionen und Veranstaltungen im Rahmen einer bewussten Wahrnehmung von Verbraucheranliegen eingesetzt werden. Auch im vergangenen Jahr hat die Zusammenarbeit mit dem Schulamt für die deutsche Schule zu einem Handbuch der Lehrangebote zum Thema der „Naturwissenschaften und Umweltbildung“ geführt, welches auch die Angebote der Informationsstelle INFOCONSUM den Lehrern bekanntmacht. Die Themen mit Umweltbezug stellen immerhin zwei Drittel der Unterrichtsmodule dar, wenn man die Zahl der involvierten Schüler als Maßstab nimmt.

Nach einigen Jahren reger Tätigkeit ist nun die Infostelle gerüstet, um den Wünschen vieler Lehrpersonen zu entsprechen. Die Vorbereitungen laufen bereits in den Sommermonaten, um im September der grossen Nachfrage zu begegnen. Bereits routinierte Lehrer nehmen deshalb gegen Ende des Schuljahres mit der Infostelle Kontakt auf, um in aller Ruhe den Einsatz in der Schule zu planen. Das ermöglicht u.a. eine massgeschneiderte Gestaltung der Information, die bei den Schülern ankommt. Die Lernprozesse sehen natürlich nicht nur die Vermittlung von Wissen vor: vielmehr wird in Form von Workshops versucht, die aktive Teilnahme der Jugendlichen und ihren Initiativegeist zu mobilisieren, mit oft hervorragenden Ergebnissen, wie uns dann gerne verschiedene Lehrpersonen berichten.

Jahr für Jahr registrieren wir Begegnungen mit ungefähr hundert Schulkassen (d.h. ca. 2.000 Schüler/Innen): das entspricht der maximalen Auslastung der internen Kapazitäten, die von Fall zu Fall auch durch die Hilfe von externen Referenten ergänzt werden. Dazu kommen noch die Treffen mit Schulklassen, welche in Zusammenarbeit mit der Südtiroler Landesumweltagentur zustandekommen, sowie die Aktionen im Rahmen der Partnerschaft mit der Organisation für eine solidarische Welt OEW.

Die Arbeit der Infostelle betrifft auch im ganzen Lande die Organisation von Bildungsinitiativen für Lehrpersonen, sowie für Eltern an verschiedenen Schulen. Durch diese Vernetzungen entstehen die besten Ergebnisse, da unsere Arbeit nicht nur die Rolle eines „normalen“ Unterrichts einnimmt, sondern sich zeitlich und räumlich erweitert, so dass Synergien entstehen. Im Endeffekt erreichen wir viel mehr Interessenten und animieren sie dann auch dazu, als Multiplikatoren aktiv zu werden. Eltern, Freunde und Verwandte werden somit Botschafter einer neuen Kultur des bewussten Konsumverhaltens, was wiederum auch sozialpolitisch mal Auswirkungen haben könnte.

Aufgrund der registrierten Nachfrage wurden die vorgetragenen Themen weiter angepasst. Neben den „Klassikern“ wie 'Ernährung und Sport' oder 'Elektrosmog' wurde nun ein Angebot zum umfassenden Testen von Produkten zusammengestellt. Derzeit konzentriert es sich auf die vielgeliebten Nuss-Nougat-Cremen.

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.

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 wurde es in 2013 fortgeführt.

Zweiterhandmarkt für gebrauchte Waren

Nach anfänglichen logistischen Schwierigkeiten startete 2013 der „Zweiterhandmarkt für Verbraucher- V-Market“ der Verbraucherzentrale Südtirol. Das Ziel ist die Umwelt und die Brieftasche der Verbraucher gleichzeitig zu schützen. Konkretes Ziel ist die Nutzung und Rückführung von guten Gebrauchsgütern in den Wirtschaftskreislauf anstatt auf den Müll sowie die Möglichkeit für die BürgerInnen, ihre nicht mehr verwendeten Güter wirtschaftlich sinnvoll zu verwerten. In den Räumlichkeiten in der Bozner Crispistr. 15A können gut erhaltene, qualitativ hochwertige gebrauchte Produkte zur Ausstellung abgegeben werden, und zugleich kann man unter den ausgestellten Waren oder online unter www.vmarket.it nach einem Schnäppchen suchen.

Angenommen werden gebrauchte, aber gut erhaltene und einwandfrei funktionierende Artikel, wie z.B. Elektrogeräte, Elektronik, Sport- und Freizeitgeräte, Haushaltsgegenstände sowie sanitäre Hilfsmittel (wie Lesehilfen, Rollstühle u.ä.). Bei Möbeln, Fahrrädern und Kleinmotorrädern werden nur hochwertige und begrenzte Stücke angenommen.

Konferenz zum Thema Energie

Die Energieausgaben sind ein wesentlicher Posten des Familienhaushalts. Seit der Liberalisierung des Strommarkts ist einige Bewegung in den Markt gekommen, und die VerbraucherInnen sehen sich mit neuen Fragen konfrontiert. Wer ein gutes Angebot am Markt finden möchte, muss zuallererst sein "Verbrauchsverhalten" kennen, aber auch wissen, welche Angebote der Markt hergibt, und wie man sie vergleichen kann.

Die Liberalisierung wirft auch viele Fragen in Bezug auf den Schutz der Rechte der VerbraucherInnen auf: man denke dabei nur an die vielen ungewollt abgeschlossenen Verträge, an die Energie-Boni, an die Beschwerde- und Schlichtungsprozeduren bei Streitfällen zwischen KundInnen und Energielieferanten, an den Tag- und Nachttarif. Antworten auf diese Fragen gab es anlässlich einer Konferenz der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) im Bozner Kolpinghaus.

Unser Webauftritt: www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich **5.626 Web- und Downloaddokumente**. Von diesen wurden 515 im Jahr 2013 neu erstellt, und 802 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-Schadenssrechner)
 - 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 Verbrauchertemen zur Verfügung.

Medien und Öffentlichkeitsarbeit

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2013 gut vertreten: so gab es unter anderem 6 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-Südtirol:
1. Do/Monat 20.20, WH: 1 Fr/Monat 22.00
- Schlau gemacht: RAI-Südtirol, Di ab 11.05 (WH Freitag ab 16.30)
- Achtung Falle: Radio Holiday, Di 17.15, WH: Mi 11.05
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10.00, WH 4. Di/Monat 18.00

Pressearbeit

Im Jahr 2013 wurden **190 Presseaussendungen** an die Medien versandt (jeweils 95 in deutscher und 95 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 505 Interviews an Fernsehsender, Radiosender oder Zeitungen gegeben.

Publikationen

Im Jahr 2013 wurden insgesamt ca. 380.000 Publikationen in Papierformat verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- 443 Infoblätter (179 deutsch, 179 italienisch und 85 zweisprachig; davon wurden 81 in 2013 neu verfasst bzw. aktualisiert)
- 12 Ausgaben der Zeitschrift Verbrauchertelegramm (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- 12 Ausgaben der Newsletter (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- Haushaltsbuch (deutsch und italienisch)
- Leitfaden „Verantwortlich Anlegen“ bzw. „Saper investire“
- Buch „Turbokonsum Ade“ bzw. „Consumismo in tempo di crisi“

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 2013 auf unsere Fragen geantwortet:

Sind Sie mit dem Informationsangebot unserer Homepage zufrieden?	80,20 % sehr zufrieden oder zufrieden 1,98 % ausreichend 17,82 % nicht zufrieden - keine Angabe
Sind Sie mit unserem Service zufrieden?	75,25 % sehr zufrieden oder zufrieden 5,94 % ausreichend 16,83 % nicht zufrieden 1,98 % keine Angabe
Sind Sie mit dem Ausgang Ihres Konsumentenproblems zufrieden?	56,44 % sehr zufrieden oder zufrieden 10,89 % ausreichend 18,81 % nicht zufrieden 13,86 % keine Angabe

Presse-Informationen 2013

- Schiefelage des Familienhaushalts vorbeugen: Online-Haushaltsbuch hilft durch die Wirtschaftskrise
- Post: Erhöhungen des Briefportos nicht nachvollziehbar: Post ans Land und kostenlose voll funktionstüchtige zertifizierte E-mails für die Bürger
- Kosmetik ohne Tierversuche
- KFZ-Haftpflicht – der Preis ist heiß?
- Das „Conto termico“ ist da: Bis zu 40 % Förderung für den Einbau von Wärmepumpen, Solaranlagen und Biomasseanlagen
- Immobilienfond „Dolomit“: Verbraucherzentrale bringt Klage gegen Sparkasse in Gang
- Verkauf von Gasspürgeräten im Unterland: Installation ist nicht verpflichtend! Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 10 Tagen möglich
- Paritätische Schlichtungen im Bereich Energie - VZS: über 750 Schlichtungen im Jahr 2012 Die anderen Betriebe schlichten, Etschwerke nicht!
- Schlafende Versicherungsverträge werden ausbezahlt! Eile ist angesagt
- VZS testet Pellets: Geringe Unterschiede beim Heizwert – Preis entscheidet!
- Winterzeit = Schimmelzeit
Wie wird man lästigen Untermieter los?
- Privatschulen und Studienzentren: Vorsicht vor hohen Kosten und falschen Versprechungen Verbraucher zahlt 11.000 € und dann schließt die Schule
- Verbraucherzentrale Südtirol unterstützt Unterschriftensammlung gegen Wasserprivatisierung
- Handel von Sparkasse-Aktien: VZS macht Eingabe bei der Börsenaufsicht
- Einladung zur Verleihung des Goldenen OK 2012
- Staatsanleihen werden für Kleinsparer immer riskanter: Neben Herabstufung Italiens greift jetzt auch CAC – VZS vergleicht Renditen von Depotkonten und Sparbüchern
- Preisträgerin wurde aktiv gegen Glücksspielautomaten: Sonja Gehri vom Restaurant Café Lanhof in Lana
- Zwanzig 12 – Unsere Arbeit für VerbraucherInnen - Jahresbericht der VZS: 44.000 Ratsuchende, 1,16 Millionen Euro erstritten
- Staat fördert abgasarme Autos - Wer zuerst kommt, mahlt zuerst
- Kubaturbonus für Gebäudesanierung mit hohen Auflagen verbunden
- Vorgetäuschter Verschleiß zu Lasten der VerbraucherInnen - Geplante Obsoleszenz führt zu enormen Schäden – Gewährleistung schon heute schwer durchsetzbar
- Unseriöse Kleidersammlungen: Lukratives Geschäft mit abgelegten Röcken und Hosen
- Energie: wir verschaffen Ihnen Ihren Rechten Gehör - Projekt für Beratung in Energiefragen läuft weiter - Über 15.000 VerbraucherInnen seit Projekt-Beginn beraten
- Vorsitzende und Vorstand neu gewählt
- Poste Italiane ohne richtige Stückelungen bei den Briefmarken - Kunden werden zusätzlich abgezockt – Eingaben bei Staatsanwaltschaft, AGCOM und Postministerium hinterlegt
- Banken boykottieren Basis-Kontokorrente - Untersuchung der VZS – Eingabe bei der Banca d'Italia
- Mit Kondominiumssatzung den sich ausbreitenden Spielhallen Herr werden - Monopolgesellschaft verzögert Veröffentlichung der Glücksspieleinsätze
- Darlehen für Erstwohnungen: Fonds für Aussetzung der Ratenzahlung wieder aktiv – Ansuchen an die eigene Bank ab 27. April
- Wohin steuert die Südtiroler Sparkasse? Kunden und Kleinaktionäre erwarten sich Antworten von der Aktionärsversammlung
- Probleme mit Telefonrechnung? Unkorrekte Krediteintreiber
- Nach wie vor Verwirrung bei den Aromastoffen - EU-Positivliste für VerbraucherInnen unbrauchbar
- Kontokorrent-Beobachtungsstelle der VZS: Transparenz und Vergleichbarkeit noch immer „Stiefkinder“ VSZ: Angebotsfinder auch für Bankkosten notwendig
- Nationaler Aktionstag Energie
- VZS: Zweitmeinung bei Zahnbehandlung unerlässlich - Vertragsfallen vorbeugen

- Nachtstrom: Ende der Märchenstunde - VZS: diese Nachtstromtarife könnten ruhig abgeschafft werden
- Federconsumatori und Verbraucherzentrale Südtirol - Am 6. Juni 2013 hat das Landesgericht Bozen, Sektion Bruneck, das einzige Gerichtsurteil in Südtirol erlassen, das einem Sparer in einer Klage gegen seine Bank in Sachen Finanz-Cracks (Cirio, Parmalat, Argentina, Lehman Brothers, usw.) Recht gibt
- Fast nicht zu glauben: ab sofort gibt es 65% Steuerabzug für energetische Sanierungsarbeiten
- Am 24. Juni treffen sich in Bozen geschädigte Geldanleger - VZS: Information und Hoffnung für Opfer der Finanzcracks
- Gesundheitsgefährdende Schadstoffe in den Asterix-Spielfiguren der Despar-Eurospar-Interspar Geschäfte
- VZS vergleicht Darlehen für Erstwohnungen - Krise zeigt sich auch bei der Vergabe der Darlehen
- Am 24. Juni treffen sich in Bozen geschädigte Geldanleger - VZS: Information und Hoffnung für Opfer der Finanzcracks
- Gebrauchtwagen: Hohes Preisniveau in allen Bezirken
- „Stärkt das Immunsystem“: vollmundige Geschäftsversprechen auf Lebensmitteln - VZS-Erhebung in Südtirol: Ein Drittel der Health Claims irreführend
- VZS unterstützt Petition zur Verlängerung der Gewährleistung - Schluss mit vorzeitigem Verschleiß von Elektrogeräten - Verbraucher müssen vor geplanter Obsoleszenz geschützt werden
- Empfehlungen der VZS zum Sommerschlussverkauf 2013: bereits jetzt die Preise anschauen und einige Ratschläge befolgen
- „Schlafende“ Lebensversicherungen: Fristen für Rückerstattung wieder eröffnet - VZS: Banken und Versicherungen müssen die Kunden informieren – besser selbst auch kontrollieren
- Finanzcracks und Verluste bei Geldanlagen - VZS bietet neuen Dienst: rechtliche Erstberatung für Geschädigte
- Verkauf von Gasspürgeräten: Installation ist nicht verpflichtend! Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 10 Tagen möglich
- Deos: Besser ohne Aluminium
- Stechmückenplage – so schützen Sie sich gegen lästige Stiche
- Hitzewelle – was tun?
- Erhöhung der Kaminkehrertarife - Kaminkehrerleistungen unterliegen Mehrwertsteuer von 10%
- Photovoltaikförderung: Gelder ausgeschöpft
- Energiesparen im Urlaub: Stecker ziehen spart bares Geld
- Umwelthormone und ihre Auswirkungen auf die Gesundheit - Umweltministerium gibt Tipps zum sicheren Umgang
- Haustürgeschäfte: Vorsicht, wenn das Gasspürgerät „per Gesetz“ installiert werden muss ... - Rücktritt von den Verträgen innerhalb von 10 Tagen möglich
- Prepaid Kreditkarten: ideal für Reisen und Jugendliche
- Sky Italia - VZS meldet der Aufsichtsbehörde eine Gesellschaft, die vom TV-Giganten für die Krediteintreibung beauftragt wurde
- „home insurance“ - Von zu Hause aus schnell und unkompliziert alle Versicherungen im Überblick
- Verbraucherzentrale Südtirol mahnt Südtiroler Sparkasse in Sachen Dolomit Immobilienfonds ab
- Mit der Einkaufsgemeinschaft Energie Südtirol-Trentino (EGE) günstigere Strom- und Gaspreise anpeilen!
- Buchpräsentation – „Turbokonsum ade“ 5.000 Euro im Jahr sparen
- Stellungnahme der Verbraucherzentrale Südtirol zum öffentlichen Tauschangebot Dolomit – Sparkasse

- Öffentliches Tauschangebot Dolomit - Annahmeschein entspricht nicht jenem, der von der CONSOB genehmigt wurde - VZS übermittelt der CONSOB Sachverhaltsdarstellung bezüglich des Gebahrens der Sparkasse
- Flüssiggas-Tankstelle beim Virgl-Tunnel soll bleiben - Petition der Verbraucherzentrale jetzt auch online
- Was kostet das Fixtelefon? Der Vergleich zeigt geringes Sparpotential und einen Tarifschub: Vorsicht vor den Deaktivierungsgebühren
- Kleinkredite mit Restschuldversicherung
- Öffentliches Tauschangebot Dolomit Fonds - VZS stellt Musterbrief für Schutzklausel zur Verfügung
- VZS erreicht Rückzahlung von insgesamt knapp 10.00 Euro für 40 VerbraucherInnen, die ein Gasspürgerät gekauft hatten
- Bahnunternehmen müssen auch bei Verspätungen durch höhere Gewalt zahlen Eu-Gerichtshof verbessert die Rechte von Fahrgästen bei Entschädigungen
- Verbraucherzentrale bietet neue Beratung in Steuerangelegenheiten
- Clever Bauen, Sanieren und Wohnen - Bei der 25. Wohnbauinformationsmesse erhalten Häuslebauer alle Infos an einem Ort
- Steuerabzug für Möbel, Einrichtungsgegenstände und Elektrogeräte Agentur der Einnahmen schafft Klarheit
- Winterreifen: untaugliches EU-Reifendekret
- Stromsparen: Wo es viel bringt
- Haustürgeschäfte: Vorsicht bei den Gasspürgeräten: diese sind nicht verpflichtend
- Rücktritt von den Verträgen innerhalb von 10 Tagen möglich
- Winterfestes Haus
- Checkliste mit nützlichen Tipps für die kalte Jahreszeit
- VZS vergleicht vinkulierte Depotkonten: Renditen liegen über Inflation – Steuer schmälert Renditen
- Steuerabzüge bei Lebensversicherungen gekürzt
- Einladung zur Pressekonferenz: Energiemarkt im Wandel: VerbraucherInnen werden aktiv
- Energiemarkt im Wandel: - VerbraucherInnen werden aktiv
- Steuerabzüge bei Lebensversicherungen gekürzt - Steuerliche Absetzbarkeit der Autoversicherung gänzlich abgeschafft
- Dolomit Immobilienfonds und öffentliches Tauschangebot in der Sendung „Mi manda Rai 3“ am Mittwoch um 10:00 Uhr
- Tauschangebot für Quoten des Immobilienfonds Dolomit beendet
- Darlehen für Erstwohnungen: VZS erhebt Bedingungen
- Einladung zur Pressekonferenz (Kondominium)
- Besseres Zusammenleben im Kondominium
- Finanzcracks: Verjährungsfristen unterbrechen!
- Tägliches Gedränge in den Autobussen der Sasa: Es braucht mehr Fahrten der Linien 3
- Strompreise mit Kurzschluss
- Irreguläre Wartungsverträge für Aufzüge, Antitrust greift ein - Einige Klauseln der Verträge als missbräuchlich eingestuft
- Lidl: werden die Vorgaben zur Gewährleistung eingehalten? Antitrust eröffnet Ermittlungsverfahren auf Hinweis der VZS
- VZS: Weiterer großer Erfolg für die SparerInnen - Fast 250.000 € zurückgewonnen, die in Lehman-Brothers-Wertpapiere investiert wurden
- Zum Wegwerfen viel zu schade! V-Markt: Neuer Gebrauchtmittelmarkt für Mitglieder Verbraucherzentrale
- Einkaufsgemeinschaft für Strom in Österreich ein voller Erfolg

Infoblätter

- Ab ins Fitnessstudio
- Alkohol im Schokoriegel
- Alkohol-problematischer Konsum
- Altkleidersammlungen
- Ankauf als Genossenschaftsmitglied
- Architekten und Geometer
- Assicurazione auto - al telefono o via internet
- Auf Schritt und Tritt Bodenbeläge im Überblick
- Aufgesprudelttes Leitungswasser
- Ausgleich bei Schulden
- Auswirkungen biologischer Ernährung auf die Gesundheit
- Autohaftpflichtversicherung
- Autohaftpflichtversicherung: Zusätzliche Garantieleistungen
- Autosteuer - Hilfe für Säumige
- Bananen direkt vom Bauernhof
- Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen, verloren, gefälscht - was tun?
- Bauberatungsstelle der Verbraucherzentrale
- Bauerherrenhaftpflichtversicherung
- Baumängel
- Beleihung der Entlohnung
- Billig fliegen
- Bio... logisch? (Biologischer Anbau)
- Budgetplanung selbst gemacht
- Clever einkaufen
- Computerkurse
- Computerspiele - Spielzeug oder Lernzeug?
- Das Einmaleins der Elektroinstallation
- Das Geschäft mit den Kilos
- Das große Aufräumen
- Das Handy - deine Stimme?
- Das Haushaltsbuch
- Das neue Garantierrecht
- Das Testament
- Deklarationspflicht
- Der EAN-Strichcode
- Der Garant für die Steuerpflichtigen
- Der Kaufvorvertrag
- Der neue Angebotsfinder
- Der Notar
- Der Traum vom trauten Heim - Tipps zum Wohnungskauf
- Der Verkauf des nackten Eigentums
- Die günstigsten Prämien der Autoversicherung
- Die Konventionierung von Wohnungen
- Die Lebensversicherung für den Todesfall
- Die missbräuchlichen Klauseln in den Immobilienverträgen
- Die private Krankenversicherung
- Die Schenkung der Wohnung
- Direkte Schadensauszahlung
- Einige Hinweise zum Immobilienkauf
- Einkaufsfalle Supermarkt
- Einkaufsgutscheine
- Energetische Sanierung
- Energie: Tarife, Anbieter und Anbieterwechsel
- Energie- und Bauberatung vor Ort
- Energiefresser Heizkessel
- Energiesparen im privaten Haushalt
- Energiesparlampen
- Energiespartipps
- Energieverbrauch von Haushaltsgeräten
- Energy Drinks
- Erbfolge
- Erdstrahlen und Elektrosmog am Schlaf- und Arbeitsplatz
- Erdstrahlungen
- Erdwärme nutzen
- Erntezeiten
- Erstattung für Zahnarztespesen
- Essen im Büro
- Etikettierung von Textilien
- Fahrgastrechte in Südtirol
- Fair reisen statt ver-reisen
- Fenster verursachen Wärmeverluste
- Ferienwohnungen in Italien
- Festnetz-Telefon und Internet: Wie kriege ich die Kosten in den Griff
- Finanzierungsantrag - Kreditinformationssysteme (SIC)
- Finanzplanung selbst gemacht
- Finderlohn
- Fisch - (k)ein guter Fang
- Flexible Wohnkonzepte - Vorausschauend planen spart...
- Förderungen im Baubereich
- Frisierte Scooter
- Frisierte Scooter
- Für Garderobe wird (nicht?) gehaftet

- Futter für Ihr Sparschwein
- Gaspreise
- Gebäudethermografie
- Gebäudesanierung
- Gebrauchtwagen: Welche Garantie?
- Geklonte Bankomat- und Kreditkarte
- Geld anlegen
- Geldanlage am Telefon? Nein danke!
- Gesellschaftsspiele
- Gesunde Ernährung "5 am Tag"
- Gesunde Ernährung für unsere Kinder
- Google street view
- Grillspass im Freien
- Gut bezahlter Nebenjob?
(Pyramidensysteme)
- Gute Reise! Ihre Rechte bei
Pauschalreisen
- Hände weg vom Tropenholz
- Handys, Smartphones und Tarife - wie
finde ich ein gutes Angebot? Teil 1
- Handys, Smartphones und Tarife - wie
finde ich ein gutes Angebot? Teil 2
- Haus: Erwerbsmöglichkeiten und
Steuern
- Haustürgeschäfte
- Hausverwalter
- Heißer Sommer - kühles Wohnen
- Heizanlagen
- Heizkosten
- Heizkosten senken
- Heizsysteme unter der Lupe
- Heizzeit - Schimmelzeit
- Hilfe beim Kauf Staubsaugers
- Holz als heimischer Brennstoff
- Holzpellets
- Honig
- Hunde und Katzen tiergerecht kaufen
- Immobilienverträge mit Beglaubigung
in Österreich
- Informationen zum Schutz des
Trinkwassers
- Innendämmung
- Kaminkehrer
- Kann ich den Zettel wegwerfen
- Kauf und Verkauf über
Immobilienagentur
- KFZ-Haftpflicht: Informationspflicht
- KFZ-Versicherung - Am Telefon oder
im Web?
- KFZ-Versicherungsscheck
- Kinder in den sichersten Kindersitz!
- Kinderhaut vor Sonne schützen
- Klimafreundlicher Einkauf
- Klimahaus
- Konkurs der Baufirma
- Kontrollierte Wohnraumlüftung
- Kredite bei Finanzierungsfirmen
- Kreditvermittler
- Kritisch Konsumieren
- Kubaturbonus für Gebäudesanierung
- Kundenkarte
- Kurz-Info-Wohnbaudarlehen 2
- Last Minute-Reisen
- Lebensmittelkontrolle
- Lebensversicherung
- Lebensversicherung "unit linked" oder
Investmentfond?
- Leichter mit "Light"-Produkten?
- Lieber schlichten als prozessieren
- Liste der Naturtextilienanbieter
- Logos und Klingeltöne
- Luftdichtheit von Gebäuden
- Mauertrockenlegung
- Mediation
- Milch
- Mindeststandards für die
Wärmedämmung von Gebäuden
- Mineralwasser oder Trinkwasser aus
der Leitung
- Missbräuchliche Klauseln
- Mobilfunkantennen
- Müllvermeidung
- Nahrungsergänzungsmittel
- Neues Auto? Die Tipps der VZS zum
Neuwagenkauf
- Neues zur Gentechnik
- Nitrat - Nitrit - Nitrosamine
- Online - Steuererklärung
- Online-Einkauf
- Optimierung der Heizanlage
- Osteoporose
- Ostereier
- Phishing Alarm!
- Photovoltaik - Strom aus Sonnenlicht
- Photovoltaikförderung
- Pokémon, Gameboy & Co.
- Pommes Frites
- Preisauszeichnung
- Preise im Bauwesen
- Preisvergleich von Brennstoffen
- Probiotische Milchprodukte
- Produkthaftung
- Ratenkauf gewusst wie
- Rechte & Pflichten im
Mehrfamilienhaus
- Rechtsschutzversicherung

- Reisegeld
- Reisen: Buchung und Rücktritt
- Reisen: Verspätungen und Gepäckverlust
- Reiseversicherung
- Richtig essen
- Richtig lüften
- Richtig reklamieren
- Rücktritt von Verträgen
- Rund ums Ei
- Runter vom Gaspedal
- Sanitätsdienstleistungen
- Sanitätsdienstleistungen im Ausland
- Saubere Kleidung
- Schadstoffe in Wohnräumen
- Schimmel, was tun?
- Schlankmacher
- Schön und sauber - ohne Grausamkeit
- Schon verzollt?
- Schöne Bescherung
- Schulanfang
- Schuleintritt der Kinder erleichtern?
- Seezungenfilet
- Shrimps -Genuss mit bitterem Beigeschmack
- Sicheres Spielzeug
- Solaranlage zur Warmwasserbereitung
- Sonnenbrillen
- Sonnenbrillen für Kinder
- Sparen und Anlegen mit Verantwortung
- Sparlampen - welche Alternativen
- Spartipps für Senioren
- Spenden - Wie die Spreu vom Weizen trennen
- Spielzeug - sicher, gesund und umweltfreundlich?
- Sprachreisen
- Staatliche Prozesskostenhilfe
- Ständig unter Strom Standby-Betrieb
- Steuervergünstigungen für Erstwohnung
- Stopp der Werbeflut
- Strafmandate und Steuerzahlscheine
- Strom sparen leicht gemacht
- Stromsparen: Wo es viel bringt
- Stromverbrauchsindex
- Süßstoffe
- TAEG - der jährliche effektive Jahreszinssatz
- Telefonterror
- Teure Spritpreise
- Thunfisch
- Tiere auf Reisen
- Time-Sharing
- Tipps beim Kleidungskauf
- Tipps rund ums Gas
- Tipps zum Kompostieren
- Todesfall - wo fange ich an?
- Transparenz bei Autoschadensliquidierung
- Überbuchung im Flugverkehr
- Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser durch die Gemeinde
- Unerwünschte Werbe-Emails
- Unfallversicherung
- Verkaufsveranstaltungen
- Verluste & Co. Was tun?
- Versicherter Urlaub?
- Versicherungsscheck
- Versicherungsdarlehen
- Verträge mit Partnervermittlungsinstituten
- Vorratsschädlinge
- Wann ist welcher Energieausweis in Südtirol erforderlich?
- Wärmebrücken
- Wärmedämmung
- Wärmedämmungstoffe im Vergleich
- Wärmekonto "Conto Termico" für Privatpersonen und Kondominien
- Wasser sparen
- Weißes Papier hat seine Schattenseiten
- Weiterbildung
- Wenn das Auto in die Werkstatt muss
- Wenn Sie einen Anwalt brauchen
- Wenn's krecht und fleucht - Insekten ohne Gift bekämpfen
- Wie man sich bettet....
- Wie vergleiche ich Kostenvoranschläge Handwerkern?
- Winterfestes Haus
- Wintergärten
- Wissenswertes zum Kontokorrent
- Woher kommt das Frühstücksei?
- Wohnbaudarlehen
- Wohngebäudeversicherung
- Wohnmobile: Rechte und Pflichten
- Wohnungserwerb: Versteigerung
- Zahnarztkostenberatung
- Zahnbehandlung
- Zeitschriften-Abos
- Zitronensäure
- Zoll: Geld unterwegs

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: 1,5 (6 Stunden im Monat)
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: 3

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

Gadertal: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)
Wöchentliche Beratungsstunden: 1 (4 Stunden im Monat)
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: 156.
Kalender ersichtlich auf www.verbraucherzentrale.it.
Haltestellen u.a. in Aldein, Algund, Altrei, Andrian, Auer, Barbian, Brixen, Bruneck, Eppan, Feldthurns, Gais, Gossensass, Graun, Innichen, Kaltern, Karthaus, Kastelbell, Kastelruth, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtinig, Laas, Lajen, Latsch, Laurein, Leifers, Mals, Margreid, Meran, Mittewald, Naturns, Neumarkt, Olang, Prad, Proveis, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Seis, Sexten, Sinich, St. Leonhard, St. Martin, St. Ulrich, St. Walburg, Stern, Sterzing, Terenten, Tiers, Toblach, Tschars, U.L.F.i.Walde, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs, Welsberg, Welschnofen und 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)
- Katholischer Verband der Werktätigen (KVW)
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

und 6.603 weitere Einzelmitglieder. Im Jahr 2013 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzende: Priska Auer
 stellvertretender Vorsitzender: Agostino Accarrino
 Vorstandsmitglieder: Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Martin Wieser
 Geschäftsführer: Walther Andreaus
 Rechnungsprüfer: Alois Burger, Arthur Stoffella, Josef Wierer

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: Agostino Accarrino, Walther Andreaus, Priska Auer, Josef Wierer
 Sekretariat: Elisabeth Spergser

Finanzübersicht

Einnahmen 2013

Herkunft		± 2012
Land	381.111	- 7
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	834.131	- 13
Eigenleistungen	192.045	- 19
Gesamt	1.407.287	-12

Ausgaben 2013

Projekte/progetti (samt Personal/compresso personale)	53,50 %
Personal/personale	34,97 %
Betriebskosten/costi gestione	4,16 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	3,01 %
Honorare/onorari	2,97 %
Diensträume/locali	0,9 %

Mitarbeiter (Stand 31.12.2013)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	2	4
Sekretariat/Erstberatung	1	3
Projektmitarbeiter	1	1
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn	2	2
Sekretariat		1
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	8	2
Honorarkräfte		5
Sozialdiener		3
Insgesamt	16	21

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 39

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 9-12:30 und 14-16:30 Uhr, Hotline 0471-301430
- Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:
Dienstag 15-17 Uhr, Donnerstag und Freitag 10-12 Uhr, Hotline 0471-975597
- Beratungsstelle Kritischer Konsum/Elektrosmog: Mittwoch u. Donnerstag 10-12 und 16-18, Tel. 0471-941465
- Beratungsdienst Zahnarztkosten: Mittwoch 9-12 und 14-16 Uhr
- Beratungsdienst Steuerfragen: Donnerstag 14-16 Uhr

Europäisches Verbraucherzentrum: Mo + Mi 10-14 Uhr, Di + Do 10-12 und 14-16 Uhr, Fr 9-14 Uhr

Infostelle Verbraucherbildung: Mittwoch 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: 2. und 4. Donnerstag im Monat 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:

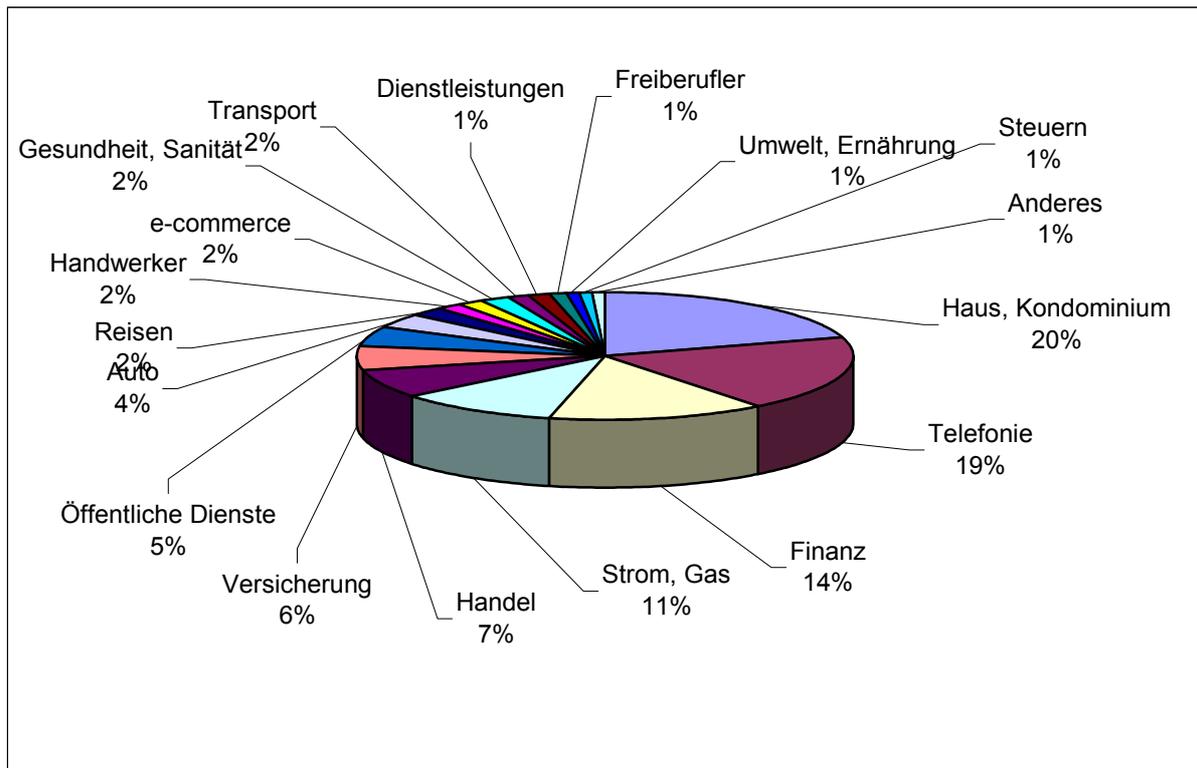
Im Raum Pustertal wurden 25 Infopoints mit aktuellen Verbraucherinformationen eingerichtet.

Übersicht Konsumentenkontakte

Art der Dienstleistung	2013	2012	%
Beratungsfälle	7.978	9.445	-15,53
Informationsnachfragen (am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich)	15.533	14.681	4,84
Verteilte Publikationen	(38.000)	(415.800)	-
Verbrauchermobil (156 Haltestellen)	3.247	4.111	-21,02
Ratsuchende Außenstellen	6.775	6.627	2,23
Vorträge, Tagungen (25 Vorträge)	667	3.686	-81,90
Schülerbesuche (100 Klassen)	2.007	2.309	-13,08
Europäisches Verbraucherzentrum: (grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle ausgenommen verteilte Broschüren)	3.078	3.697	-16,74
Gesamt	39.285	44.556	-11,38
Gesamter erzielter Streitwert (rückgewonnene Summe)	1,02 Mio.	1,16 Mio.	-8,59

Internetbesucher auf www.verbraucherzentrale.it, www.centroconsumatori.tn.it und www.euroconsumatori.org
gesamt: **1.967.987** (pro Tag 5.392, + 14% im Vergleich zu 2012), insgesamt gesehene Seiten: 7.949.444,
Newsletter-Abonnenten: 14.354; Benutzer Online-Haushaltsbuch: 11.646.

Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



Art der Beratung: persönlich 57,29%, telefonisch 33,76%, Brief, email, o.ä.: 8,95%

Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen

