

JAHRESBERICHT 2014

Vorwort	3
Interessensvertretung	5
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
Europäisches Verbraucherzentrum – EVZ (ECC-Net).....	14
Schlichtung und Streitbeilegung	15
VerbraucherInnenbildung	16
Projektarbeit.....	17
Unser Webauftritt: www.verbraucherzentrale.it	18
Medien und Öffentlichkeitsarbeit	19
Außenstellen und Verbrauchermobil	26
Namen, Zahlen, Fakten	27

Vorwort

2014 – Verbraucherschutz zeigt Wirkung

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, bei Telekommunikation und Finanzmarkt.

Ob der Darlehensuntergrenze der Kampf angesagt, der Kommerz an öffentlichen Schulen angeprangert, mit Eingaben unfaire Handelspraktiken abgestellt, der Erhalt einer Flüssiggastankstelle in Bozen angepeilt, gegen unseriöse Haustürgeschäfte vorgegangen oder für Mitglieder ein Gebrauchtmärkte eingerichtet wurde, die Wirksamkeit der Arbeit der Verbraucherzentrale kann sich sehen lassen und war von den KonsumentInnen in Südtirol sehr gefragt. Die Verbraucherzentrale war auch 2014 einmal mehr eine gefragte Ansprechpartnerin in Sachen Verbraucherschutz: Mehr als 37.000 Ratsuchende, auf Internet haben uns über 1,8 Millionen User besucht, neues Rekordergebnis bei den erstrittenen Rückerstattungen für die VerbraucherInnen.

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. Dies erforderte eine verstärkte Spezialisierung sowohl was die Beratungen als auch die übrigen Informationsangebote betrifft.

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 stellen wir fest, dass die Marktkontrolle durch Aufsichtsbehörden (wie Antitrustbehörde, Aufsichtsbehörde für Strom und Gas sowie für Telekommunikation, Banca d'Italia, Consob, Handelskammer, Justiz usw.) nicht funktioniert und gerade jene Institutionen die den schwächeren Marktteilnehmer schützen sollen einfach abwesend sind. Dieses Defizit sind wir immer weniger im Stande auszugleichen. Und dies trotz entsprechender Gesetze zu Schutz der Verbraucher.

Das beste Mittel, um die Wirtschaftskrise zu bewältigen und ein langes Anhalten der starken 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 Geldanlage und 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 Tätigkeit im Rahmen des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), welche von der Europäischen Kommission in allen Mitgliedsstaaten, Island und Norwegen eingerichtet wurden, um den BürgerInnen bei grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen Beistand zu leisten. Da selbe gilt für die Mitgliedschaft im europäischen Netzwerk der Verbraucherzentren und bei NEPIM (network for the promotion of sustainable consumption in European regions).

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) wird unterstützt von der Europäischen Kommission, dem Ministerium für die wirtschaftliche Entwicklung, der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol und von der Autonomen Region Trentino -Südtirol. Getragen wird es von der Verbraucherzentrale Südtirol und dem Verein Adiconsum.

Die vielfältigen Tätigkeiten, die in diesem Jahresbericht nur beispielhaft genannt werden können, sind das Ergebnis vieler beteiligter Akteure. Unser Dank geht daher an die einzelnen Fördergeber, in erster Linie das Land Südtirol, Land Trentino und Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung, die Bezirksgemeinschaften und Gemeinden Südtirols (nicht alle), an die Kooperationspartner im In- und Ausland und vor allem an die ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen, die mit vorbildlichem Engagement die steigenden Anforderungen und die damit verbundene größere Verantwortung erfolgreich und wirkungsvoll bewältigt haben.

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 Taxikommissionen der Gemeinden, Komitee für die Zertifizierung der Weine Südtirols, Lenkungsgremium Konsortium Südtiroler Qualitätskontrolle, Kammerrat der Handelskammer, Komitee der Entwicklung der Zusatzvorsorge, Bürgerrat für das Gesundheitswesen, Landesethikkomitee, Schlichtung Seltrade und Selgas, Qualitätschartas Laborfonds – Plurifonds - Pensplan Centrum und weitere.

Zusammenarbeit auf Staatsebene

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

KonsumentInnenrecht und Markt

Haustürgeschäfte: Verkauf von Gasspürgeräten

Zum wiederholten Mal tauchten 2014 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. Die unter verschiedenen Bezeichnungen tätigen Firmen wurden auch der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt gemeldet, die 2014 eine Strafe von knapp 100.000 Euro über drei von ihnen verhängte. Ende 2014 wurden die offenen Fälle auch der Finanzwache übermittelt, welche ein Ermittlungsverfahren eröffnete.

Smartphones und Gewährleistung, eine schwierige Beziehung

Trotz zahlreicher Eingaben bei der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt lässt sich immer noch feststellen, dass die großen Elektrofachgeschäfte die Vorgaben des Verbraucherschutzkodex in Bezug auf die Gewährleistung nur spärlich anwenden. Die Zeiten für die Reparatur eines kaputten Smartphones sind unzumutbar lang, und das Recht auf Produktaustausch im Falle von nicht erfolgreichen Reparaturen besteht nahezu nur auf dem Papier. Einzig durch eine

Intervention der VZS können die Fälle gelöst werden – ein Armutszeugnis für den Dienst am Kunden im Elektrofachhandel. Noch schwieriger wird es, wenn das kaputte Telefon mit einem „all-inclusive“-Paket direkt von einem Telefonanbieter angeliehen wird, da hier nicht die gesetzlichen Vorgaben, sondern die vertraglichen Vereinbarungen gelten, und man weniger Handhabe für eine Intervention hat.

Verbraucherschutzkodex schützt auch Unternehmen

Immer wieder beklagten sich in den vergangenen Jahren Klein- und Kleinstunternehmen, dass sie mit Firmen teure Aboverträge unterzeichnet hätten, ohne sich dessen bewusst zu sein. Die VZS hatte diese Vorgänge der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt gemeldet, welche 2014 eine Strafe von mehreren 100.000 Euro über zwei dieser Firmen verhängte. Der Verbraucherschutzkodex sieht nämlich vor, dass in Sachen unfaire Handelspraktiken die sogenannten „Mikrounternehmen“ den VerbraucherInnen gleichgestellt sind. Es ist höchste Zeit, dass neben den Konsumenten auch die Kleinbetriebe vor Übergriffen, vor unseriösen und aggressivem Verhalten am Markt durch eine effektive Marktkontrolle geschützt werden. Die ordentliche Gerichtsbarkeit ist dazu nicht geeignet.

Finanzdienstleistungen

Postschatzscheine: die aufgedruckten Informationen zählen

Nach einem fast vier Jahre dauernden Gerichtsverfahren stand es fest: der auf den Postschatzscheinen aufgedruckte Wert ist bindend, auch wenn die Wertpapiere bei Verkauf „außer Kurs“ waren. Die Post hatte 2001 nämlich bereits „abgelaufene“ Wertpapiere verkauft, auf welchen aufgedruckt war, dass sie nach einer Laufzeit von 10 Jahren ihren Wert verdreifachen würden. Die Post verweigerte die Auszahlung, und argumentierte, diese solle nur zu den 2001 effektiv gültigen Bedingungen (weitaus weniger rentabel) erfolgen. Das Gericht gab jedoch den VerbraucherInnen recht, und bestätigte, dass der aufgedruckte Wert ausbezahlt werden muss.

Immobilien-Fonds Dolomit: weitere Klagen in Vorbereitung

2014 hat der Rechtsberatungsdienst viele VerbraucherInnen beraten, die Inhaber von Quoten des Immobilienfonds „Dolomit“ sind. Nach der Pilotklage von 2013 überlegen viele SparerInnen, auf dem Gerichtsweg den Verlust bei dieser Anlage zurückzufordern. Insgesamt wurden die Quoten an etwa 4.000 SparerInnen verkauft, und die Anteile verloren im Zeitraum von 2005 bis 2013 bis zu 36% ihres Werts.

Darlehen mit Untergrenze: Aufsichtsbehörde ermittelt wegen Kartellbildung

Nach einer Meldung der VZS hat die Antitrustbehörde im Mai 2014 ein Ermittlungsverfahren wegen vermeintlicher Kartellbildung gegen sechs Südtiroler Banken eröffnet, dessen Ergebnisse noch ausstehen. In den von diesen Banken angebotenen Darlehen fand sich stets die gleiche Zinsuntergrenze, unter welche der Zinssatz nicht sinken kann. Diese Anomalie war durch die periodischen Vergleiche der VZS ans Licht gekommen. Sehr viele SüdtirolerInnen bezahlen derzeit ein solches Darlehen ab.

Vorzeitige Tilgung von Krediten: die Spesen müssen anteilig erstattet werden!

Sowohl das Bankenschiedsgericht (Arbitro Finanziario Bancario) als auch das Bozner Landesgericht bestätigten 2014, dass bei vorzeitiger Tilgung gewisse Kosten der Kredite (z.B. Versicherungsprämien, Spesen, usw.) anteilig rückerstattet werden müssen. Die

Finanzierungsgesellschaften bestanden jeweils auf ihrer Position, und nur der Gang vor das Schlichtungsorgan oder den Richter konnte hier für eine Durchsetzung der Normen sorgen. Die von der VZS behandelten Fälle zeigen deutlich, dass das alleinige Vorhandensein einer Norm den Verbraucher nicht ausreichend schützt – es braucht eine effiziente Durchsetzung.

Periodische Vergleiche: Kontokorrentkosten und Rendite der Depotkonten

Auch 2014 wurden von der VZS die Kosten der Kontokorrente sowie die Renditen der Depotkonten erhoben. Bei den Kontokorrenten bestätigte sich, dass die Online-Konten merklich günstiger sind als die traditionellen Schalterkonten, vor allem das einige Online-Anbieter Kontopakete um Null Euro anbieten. Als Faktor, der die Kosten eines Kontos wesentlich beeinflusst, erwies sich das „Alter“ des Kontos: VerbraucherInnen, die die Kosten ihres Kontos stets mit dem Marktangebot abgleichen, fahren hier deutlich besser.

Gesetzesvorschlag zu „Heuschreckenfonds“

Nach jüngsten EZB-Vorgaben sollen die Banken ihre notleidenden Forderungen zu 5-10% ihres Nominalwerts an sog. „Heuschreckenfonds“ verkaufen. Diese hochspekulativen Fonds mit einer Renditeerwartung von 15-20% angelegt, versuchen, die Schuldner (oft VerbraucherInnen), mit meist sehr aufdringlichen Methoden zur Zahlung der Restschuld zu bewegen: Telefonanrufe, Einschreibebriefe, „Besuche“ zu Hause oder am Arbeitsplatz, Mahndekrete – jedes Mittel ist recht, vor allem, wenn die Schuld durch Realrechte gesichert ist. Die VZS hat mit mehreren Partnern einen Gesetzesvorschlag formuliert, welcher für die Banken die Pflicht vorsieht, den ursprünglichen Schuldnern zum gleichen Preis ein Vorkaufsrecht auf die notleidenden Forderungen einzuräumen, bevor diese an die Fonds verkauft werden. Zu Jahresende befasste sich die Finanz-Kommission der Abgeordnetenversammlung mit dem Vorschlag.

Versicherung und Vorsorge

Versicherungs-Check: viele Verträge, wenig Überblick

Vielen Verbrauchern fällt es schwer den Überblick über ihre verschiedenen Versicherungsverträge zu behalten. Aus diesen Grund wandten sich 2014 sehr viele Verbraucher an die VZS, um im Rahmen des Versicherungs-Checks einen Überblick zu bekommen. Im persönlichen Beratungsgespräch wird der Verbraucher zuerst über den eigenen Versicherungsbedarf aufgeklärt. Dann werden die bestehenden Verträge überprüft und auf fehlende oder überflüssige Deckungen hingewiesen. So wurde Klarheit geschaffen, unnötige Verträge gekündigt, wichtige Verträge ergänzt und in vielen Fällen Geld eingespart. Häufig wurde der Check auch über das eigene Online-Tool abgewickelt.

Auto-Check bzw. Kfz-Versicherungsscheck

Im Jahr 2014 gab es etwas weniger Anfragen für den Auto-Check. Es ist davon auszugehen, dass sich die VerbraucherInnen selbstständiger im Bereich der Kfz- Haftpflichtversicherung orientieren können, und sich vermutlich selbst, auch über den „Preventivatore Unico“, auf die Suche nach der günstigsten Autoversicherung gemacht haben.

Hilfestellung im Schadensfall

Die Anfragen für Hilfestellungen im Versicherungsbereich klangen auch heuer nicht ab. Es gab immer wieder Probleme bei Kündigungen von Schadensversicherungen sowie bei

Auszahlung von Schadensfällen. In den allermeisten Fällen konnte das Problem zu Gunsten des Verbrauchers nach Intervention der VZS gelöst werden.

Lebensversicherungen

Das Problem mit den Lebensversicherungen hält weiterhin an. Viele Beschwerden gab es über Polizzen, die bei Vertragsfälligkeit ausbezahlt wurden und bei welchen der auszuzahlende Betrag geringer ausgefallen ist als erwartet. So wurden die Beträge von uns überprüft, und man versuchte dem Verbraucher anhand der Vertragsunterlagen alle offenen Fragen zu beantworten.

Wie im Jahr 2013 gab es wieder viele Beschwerden in Bezug auf einen bestimmten Versicherungsvermittler, der beim Verkauf von Lebensversicherungen Produktinformationen gibt, die nicht der Wahrheit bzw. den Vertragsunterlagen entsprechen. Deshalb hat man in Zusammenarbeit mit einem Rechtsanwalt aus Rom die Sachlage von drei Pilotfällen überprüfen lassen; anschließend wurde Strafanzeige gegen den Vermittler erstattet, um zu versuchen, den VerbraucherInnen auf dem Gerichtsweg zu ihrem Recht zu verhelfen.

RCeAsy: SüdtirolerInnen zahlen weniger für die Autoversicherung

Die VZS beteiligte sich 2014 gemeinsam mit 4 nationalen Verbraucherverbänden am Projekt „RCeAsy“. 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 wurden Informationen zu Prämien, Unfallvermeidung und direkter Schadensauszahlung veröffentlicht. Eine Studie im Rahmen des Projekts zeigte, dass die durchschnittlichen Prämien in Italien doppelt so hoch sind wie jene in Frankreich und Portugal, um 80% höher als jene in Deutschland und um 70% höher als jene in den Niederlanden. In Südtirol zahlt ein Erwachsener in Südtirol im Schnitt 374 Euro: in Restitalien beträgt die durchschnittliche Prämie jedoch um 61% mehr. Und das lokale Prämien-Niveau sinkt: von 2013 auf 2014 wurden die Prämien um knapp 11% billiger. Aufschlussreich auch die gezahlten Höchstprämien für Erwachsene: in Südtirol betragen diese 514 Euro, auf gesamtstaatlicher Ebene 1.821 Euro. Ein Unterschied von 354%.

Umwelt und Gesundheit

Zahnarztkosten-Beratung

Auch 2014 wurde das Projekt fortgesetzt, wenn auch in kleinerem Rahmen. Nach wie vor lässt sich hier ein großes Informationsdefizit bei der Bevölkerung feststellen: zum einen in Bezug auf die Rechte als Patient, zum anderen in Bezug auf die gängigen Preise in diesem Bereich. Zwar ist die Beziehung zwischen Zahnarzt und Patient vor allem auch eine Vertrauensangelegenheit, dennoch kann in Zeiten, wo vielen schlicht das Geld für eine kostspielige zahnärztliche Behandlung fehlt, der Preisaspekt nicht außen vor gelassen werden. Im Zuge der Beratungen wurde hier versucht, Alternativen aufzuzeigen, Preisverhandlungen für Preisnachlässe in die Wege zu leiten und den VerbraucherInnen so zu einer erschwinglichen Zahnbehandlung zu verhelfen.

Zwei-Klassen-Medizin?

Aufgrund der häufigen Beschwerden der Patienten über die langen Wartezeiten zwischen Vormerkung und Visite hat die VZS 2014 die aktuellen Daten mit jenen aus dem Jahr 2009 verglichen. Mit beunruhigendem Ergebnis: tendenziell sind die Wartezeiten nicht kürzer, sondern länger geworden. Wer nicht so lange warten will, kann gegen Bezahlung eine Privat-Visite in der öffentlichen Struktur vormerken (sog. „Intramoenia“), wobei die Kosten laut Gesundheitsdienst

zwischen 70 und 200 Euro oder höher liegen. Nimmt man als Beispiel die dermatologische Visite, so wartet ein „regulärer“ Patient zwischen 50 und 141 Tagen auf seine Visite. Ein Privat-Patient, der nicht zu einem bestimmten Arzt will, kommt nach etwa 5 Tagen dran. Wer also nicht extra zahlt, darf warten.

Sonnenschutzmittel ohne Nano-Titandioxid

In vielen Sonnenschutzmitteln werden Nano-Titandioxidpartikel verwendet, deren Auswirkungen auf unseren Körper jedoch bislang ein unkalkulierbares Risiko darstellen. Ob eine Sonnencreme Nanopartikel enthält, lässt sich leicht feststellen. Seit Juli 2013 ist in ganz Europa die EU Kosmetikverordnung gültig. Danach müssen Nanopartikel gesondert als solche gekennzeichnet werden, z.B. Nano-Titandioxid. Wenn zusätzlich Titandioxid (nicht in Nano-Form) enthalten ist, wird dies zusätzlich aufgeführt. Ist in der Sonnencreme ein Inhaltsstoff in Form von Nanopartikeln enthalten, so ist der Zusatz nano verpflichtend. Stellvertretend für ganz Südtirol wurde in Bozen im Interspar, Iperpoli, Tigota', und Naturalia untersucht, welche Sonnencremes laut Inhaltsangabe frei von Nano-Titanoxid sind.

Wohnen, Bauen und Energie

Steuerabzüge für Sanierungsmaßnahmen

Das Jahr 2014 war geprägt von Fragen rund um die Steuerabzüge für die diversen Sanierungsmaßnahmen. Durch die ständigen Änderungen ist der Bedarf an Information größer denn je. Vor allem die Kombination des Steuerabzuges mit der vom Land vorgesehenen Vorfinanzierung im Form eines zinslosen Darlehens stand ab Juli im Interesse der Bürger. Außerdem sollte der Steuerabzug in seiner jetzigen Form am 31. Dezember auslaufen. Kurz vor Jahresende wurde jedoch eine Verlängerung der Steuerabzüge für ein weiteres Jahr im Zuge des Stabilitätsgesetzes 2015 bestätigt.

Gebäudesanierung

Durch die hohen Steuerabzüge stehen auch die Fragen rund um die Sanierung eines Gebäudes im Mittelpunkt der Beratungstätigkeit. Auch hier gab es im Jahre 2014 wieder einige Neuerungen hinsichtlich der gesetzlichen Mindeststandards. Die Verwirrung bei den Bürgern ist hier teilweise sehr groß, da es auch in diesem Bereich in den letzten Jahren zahlreiche Änderungen gegeben hat. Im selben Zuge wurde auch der Kubaturbonus für das energiesparende Bauen neu geregelt und umbenannt. Jetzt ist die Sprache vom Energiebonus.

Heizsysteme

Neben der Frage nach der Wärmedämmung der einzelnen Bauteile steht an oberster Stelle die Wahl des Heizsystems. Vor allem der Austausch der alten Anlagen und dessen Ersetzen mit neuen Anlagen, welche mit erneuerbaren Energiequellen betrieben werden stehen im Interesse der Bürger. Dabei wird auch der Heizkesselbarometer (Kostenvergleich verschiedener Heizsysteme) gerne genutzt. Im Jahre 2014 wurde er erstmals auch für Kleinanlagen mit einer Leistung von 7 kW erstellt.

Kaufvorverträge

Viele VerbraucherInnen nehmen den von der VZS gebotenen Dienst der Kontrolle und Korrektur der Kaufvorverträge in Anspruch. Diese werden entweder direkt von den Vertragsparteien oder von den Immobilienagenturen entworfen, und die Kontrolle durch die VZS stellt sicher, dass die Rechte und Pflichten beider Parteien klar gesichert sind. Häufig finden sich nämlich Entwürfe, die den Verkäufer stark begünstigen und den Käufer benachteiligen.

Einseitige Kaufangebote

Dank des Eingriffs der VZS konnten einige einseitige Kaufversprechen annulliert werden, ohne dass der betroffene Verbraucher Pönalen oder Provisionen begleichen musste. Vielfach werden diese Dokumente zu voreilig unterzeichnet, und enthalten nicht die für ein sorgfältig abgewickelter Immobiliengeschäft notwendigen Schutzklauseln. Diese Art von Vertragsdokumenten sollte eigentlich abgeschafft werden.

Baumängel am gekauften Objekt

Leider passiert es immer wieder, dass die neu erworbene Immobilie Mängel aufweist. Vielfach konnte durch Eingriff der VZS erwirkt werden, dass diese Mängel beseitigt wurden. Die am häufigsten vorkommenden Probleme sind Schimmel, Feuchtigkeit, schlechte Isolierung von Terrassen und Balkonen oder schlechte Wärmedämmung.

Probleme mit Immobilienagenturen

In einigen Fällen wurde von Immobilienagenturen auch dann die Provision verlangt, wenn der Kauf (bzw. Verkauf) der Immobilie nicht abgeschlossen wurde. Durch Eingriff der Fachberater konnten diese Fälle meist gelöst werden. Auch die Verträge, mit welchen die Agentur beauftragt wird, wurden geprüft: vielfach mussten hier nachträglich Klauseln eingefügt werden, die die Rechte der VerbraucherInnen besser absichern.

Beratung in Kondominiumsangelegenheiten

Viel Nachfrage herrschte auch 2014 in Sachen Mehrfamilienhaus oder Kondominium. Die Reform der Gesetze zum Kondominium und die neuen Verwaltungsaufgaben für die Kondominien warfen bei den Eigentümern viele Fragen auf, auf welche in Einzelgesprächen Antwort gesucht werden musste. Gleichwohl gab es viele Fragen in Bezug auf die verbrauchsabhängige Erfassung der Energiekosten, und die Auswirkung dieser Erfassung auf die Energiekostenabrechnung.

Viele VerbraucherInnen beklagen auch die Intransparenz bei der Aufteilung der Spesen; in diesem Zuge beschwerten sich manche auch über mangelnde Professionalität ihres Verwalters. Dies führt manchmal zu Streitigkeiten, bei denen die VZS dann als Schlichter tätig wird.

Ein weiterer Punkt, der in Beratung häufig zur Sprache kommt, sind die steuerlichen Auflagen für Kondominien.

Haushalt und Kleidung

Beratung in Steuerangelegenheiten

Vielseitig und umfangreich waren die Anfragen um Beratung im Umgang mit verschiedenen Steuerfragen, die nun eine wichtige Säule unseres Services darstellt, da dieser Dienst inzwischen bekannt geworden ist und von den VerbraucherInnen gerne in Anspruch genommen wird, sei es per E-Mail, als auch telefonisch und natürlich in persönlichen Beratungsgesprächen.

Etwa 80% der Anfragen betrafen Auskünfte bezüglich Steuerbegünstigungen im Bereich von Umbauarbeiten, energetische Sanierung, Neubau von Wohnungen und Möbelbonus, mit den damit zusammenhängenden Auflagen und Formalitäten. Dabei muss die Beraterin oft darauf

hinweisen, dass es für jede Ausgangssituation wichtig ist, sich eine klare Vorstellung zu machen, was man erreichen will und eine möglichst komplette Dokumentation vorzulegen, damit die Beratung so genau wie möglich erfolgen kann. Meistens gelang es mit einem Beratungsgespräch die nötigen Informationen zu vermitteln.

Ein besonderes Problem stellte 2014 die Gemeinde-Immobiliensteuer dar. Dabei beklagten sich sehr viele, dass im Falle von Zweitwohnungen (also wenn eine Familiengemeinschaft mehr als 1 Wohnung besitzt) nur eine als Erstwohnung innerhalb des Freibetrages nicht besteuert wird, während die andere als Zweitwohnung mit dem Höchstsatz besteuert wird, unabhängig davon ob beide Wohnungen effektiv auch als Erstwohnung genutzt werden. Man empfindet es als äußerst ungerecht, dass dabei der Steuer-Höchstsatz angewendet wird, während z.B. im Falle von „Zimmervermietung“ der Mindest-Satz angewandt wird.

Als ungerecht beklagten verschiedene Betroffene, dass im Falle von Grundzuweisung im geförderten Wohnbau im Zeitraum vom 01.01.2014 bis 11.11.2014 die Bezahlung der Registersteuer von 9% (anstatt der Fixgebühr von 200 Euro) verlangt wurde.

Verschiedene Anfragen betrafen die Autosteuer und deren Verjährung, wobei ein Fall als besonders absurd dargestellt wurde. Weil 2006 Euro 0,10 zu wenig eingezahlt wurde, kam 2014 eine Steuerzahlkarte von Equitalia über ca. 90 Euro. Wir empfahlen der Konsumentin, beim Amt für Autosteuer der Autonomen Provinz Bozen, die Annullierung dieses Betrags zu beantragen.

Sehr problematische Fälle betrafen Steuerzahlkarten von Equitalia für geschuldete und nicht bezahlte Beträge (Steuern, Beiträge, Strafen, Alimente, usw.), wobei es sich manchmal um horrenden Summen handelt, die vom Schuldner nicht mehr aufgebracht werden können. Die weiteren Themen waren Besteuerung von Einkommen im Ausland, Doppelbesteuerung, ICI, IMU, Fernsehgebühr, Vorfinanzierung Steuerguthaben, Fehler im 730, Wohnsitz, Aufenthaltssteuer, Inps, Einzugsspesen Equitalia, IWEE und DURC-Erklärungen.

Energie: viele Fälle, viele Schlichtungen

Auch im Jahr 2014 gab es zahlreiche Fälle im Bereich Energie: überhöhte Rechnungen, nicht verständliche Rechnungen, doppelte Rechnungen sind nur einige Beispiele. Häufig mussten die Berater direkt bei den Stromanbietern intervenieren, und in vielen der Fälle half nur eine Schlichtungsprozedur. So konnten Zahlungen von nicht geschuldeten Beträgen vermieden werden, Schadenersatzzahlungen erstritten werden oder Ratenzahlungen vereinbart werden – eine Hilfe für die angespannten Budgets vieler Familien.

Kleinere Umbauarbeiten: vage Kostenvoranschläge, ungenaue Montagearbeiten

Bei kleineren Umbauarbeiten stellten die VerbraucherInnen häufig große Unterschiede zwischen den (teilweise sehr vagen) Kostenvoranschlägen und den letztendlich verrechneten Beträgen fest. In solchen Fällen ist auch eine Problemlösung sehr schwierig, weil sich nicht genau sagen lässt, woher die Mehrkosten kommen, und dies Grundvoraussetzung wäre, um sie zu beanstanden.

Möbel aus der Fernsehwerbung

Stark zugenommen haben in 2014 die Bestellungen nach Werbesendungen im Fernsehen, z.B. von Dusch-Badewannen-Kombinationen für Senioren. Diese Installationen werden zu teilweise auch sehr hohen Preisen verkauft, jedoch lässt die Montage manchmal zu wünschen übrig. Vielfach zeigen sich auch grobe Mängel, und es ist sehr schwierig, hier für Abhilfe zu sorgen. In einigen Fällen wurde auch das gesetzliche Rücktrittsrecht nicht

anerkannt: hier wurde bei der zuständigen Behörde eine Eingabe gemacht, man wartet derzeit noch auf das Ergebnis.

Einkaufsgemeinschaft Energie gescheitert

Um den Wünschen zahlreicher VerbraucherInnen entgegen zu kommen hat die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) eine Einkaufsgemeinschaft für Strom und Gas der Haushaltskunden organisiert. Insgesamt hatten sich fast 7.000 Haushalte daran beteiligt. Die VZS hat das Anliegen mit einem beträchtlichen Aufwand weitergetragen. Ende Januar wurde eine Auktion über 21 Millionen kWh Strom und 3,7 Millionen m³ Gas unter 70 auf dem Südtiroler Markt tätigen Verkäufern durchgeführt. Ende Februar, dem Endtermin, dann die ernüchternde Feststellung. Es gab kein einziges brauchbares Angebot. Allein ein Südtiroler Strom- und Gasverkäufer hat das allen zugängliche Standardangebot eingereicht. Damit blieb die Initiative erfolglos. Die Südtiroler Konsumentenschützer bedauern es zutiefst, dass durch den mangelnden Wettbewerb die Initiative zum Schaden der VerbraucherInnen abgeschmettert wurde.

Verkehr und Kommunikation

Telefonisches Marketing: Schutzregister zeigt wenig Wirkung

Auch Jahre nach seiner Einführung zeigt sich das „Verzeichnis der Einsprüche“, welches VerbraucherInnen vor telefonischem Marketing schützen sollte, immer noch wenig wirksam: die Firmen ignorieren die gesetzlichen Auflagen schlicht und einfach. Anders als in der Vergangenheit beklagen die VerbraucherInnen nicht so sehr die Aktivierung ungewollter Dienste, sondern die Aktivierung von anderen Diensten als den bestellten. Die Fälle können zwar gelöst werden, jedoch nicht ohne ein Eingreifen der Verbrauchervereine in jedem einzelnen Fall, was einer Defacto-Auslagerung des Kundendienstes an die Verbrauchervereine gleichkommt. Ohne eine starkes Durchgreifen des Gesetzgebers wird dieser Markt auch weiterhin bleiben wie der „Wilde Westen“.

Telefonvertrag kündigen, eine „unmögliche Mission“

Auffallend viele VerbraucherInnen beschwerten sich 2014 darüber, dass ihre Kündigung des Telefonvertrags vom jeweiligen Telefonanbieter nicht akzeptiert wurde, obschon sie die im Vertrag vorgesehenen Modalitäten eingehalten hatten. Die Fälle waren dermaßen viele, dass man ein System dahinter vermuten könnte: jeder Tag, um den die Kündigung „verschoben“ werden kann, bedeutet für den Anbieter natürlich weitere Einkünfte. Die meisten der Fälle konnten durch Schlichtungen gelöst werden, sodass unter Umständen auch Ersatzleistungen vereinbart werden konnten.

Schneckenpost in Südtirol

Eine „Momentaufnahme“ der Zustellzeiten in Südtirol im Sommer 2014 brachte wenig gute Neuigkeiten. Seit der letzten Erhebung dieser Art sind die Tarife für die Postzustellung um 17% gestiegen. Im gleichen Zeitraum haben sich die durchschnittlichen Zustellzeiten um 42% verlängert. Und die (zugegeben etwas ehrgeizig formulierten) Qualitätsziele, die sich die Post selbst vorschreibt, wurden um bis zu 99% verfehlt. Es gibt mehr als berechtigte Zweifel ob die vorgesehene Qualitätskontrolle wirklich funktioniert. Hier, so glauben wir, gibt es großen Handlungsbedarf.

Gebrauchtwagen in Reparatur – wer muss wofür aufkommen?

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. 2014 betrafen die Beschwerden vor allem Autokäufe außerhalb von Südtirol. Viele Probleme betrafen auch die „Zusatzgarantien“, die Gebrauchtwagenhändler an ihre Kunden verkaufen, die nichts anderes als eine Versicherungspolizze ist, welche aber wieder nur einen Teil der Reparaturarbeiten abdeckt. Im direkten Kontakt mit den Händlern oder auch durch schriftliches Vorgehen ist es meist möglich, gütliche Lösungen zu vereinbaren.

Ernährung

Glutenfreie Lebensmittel sind in Italien um 63% teurer

Wer unter Zöliakie (Glutenunverträglichkeit) leidet weiß, dass es gegen diese Krankheit nur eine Behandlungsmöglichkeit gibt: Den dauerhaften, lebenslangen Verzicht auf glutenhaltige Nahrung. Glutenfreie Ersatzprodukte gibt es zwar für die meisten Lebensmittel, aber die Produkte sind auch erheblich teurer. Daher unterstützt der Gesundheitsdienst den Ankauf von glutenfreien Ersatzprodukten mit bis zu 140 Euro pro Monat. Doch diese Unterstützung scheint sich in überhöhten Preise in Italien auszudrücken. Wir haben in den verschiedenen Ländern (Italien, Deutschland, Frankreich, Österreich) einen Warenkorb zusammengestellt, um die Preisunterschiede für vergleichbare glutenfreie Produkte zu untersuchen. Der Vergleich zeigte, dass in Italien der Vergleichs-Warenkorb um 63% teurer ist als in den Nachbarländern. Was jedoch auffällt ist, dass die Preise in jenen Ländern besonders hoch sind, wo die entsprechenden Lebensmittel öffentlich (stark) gefördert werden. Die Verbraucherzentrale Südtirol hat jedenfalls die Antitrustbehörde eingeschaltet, um die Umstände der Preisbildung genauer unter die Lupe nehmen zu lassen.

Glühweintest: Kalorienbombe zum gesalzenen Preis

Ein Test der auf den Weihnachtsmärkten verkauften Glühweine zeigte, dass dieses beliebte Getränk im Vergleich zum letzten Test im Jahr 2011 etwas süßer – und damit etwas kalorienhaltiger – serviert wird. Wer zwei Tassen Glühwein trinkt, hat in etwa die Kalorien einer Pizza Margherita zu sich genommen. Die positive Nachricht: die Weinqualität war 2014 durchwegs gut. Die etwas weniger erfreuliche Nachricht betrifft den Preis, der bei 2,80 € bis 3,00 € je Tasse ziemlich „gesalzen“ ist.

13. Dezember 2014: neue Kennzeichnungspflicht tritt in Kraft

Am 13. Dezember 2014 trat die neue Lebensmittelinformationsverordnung in Kraft, mit welcher einige Veränderungen eingeführt wurden. Neu ist beispielsweise, dass Allergiker künftig die 14 häufigsten allergen wirkenden Stoffe in der Zutatenliste verpackter Lebensmittel leichter erkennen können. Darüber hinaus wird es erstmals eine konkrete Mindestschriftgröße für die Pflichtangaben auf den Etiketten geben. Die Verbraucherzentrale Südtirol begrüßt diese Neuerung. Jedoch ist für viele Verbraucher die Schrift aber nach wie

vor zu klein. Und Vorgaben zu Schriftart, Farbe und Kontrast für eine bessere Lesbarkeit der Angaben fehlen noch. Da in Italien die Durchführungsbestimmungen nicht termingerecht umgesetzt wurden, fehlten hier zum Stichtag einige wichtige Teile der Regelung. Für die VerbraucherInnen eine teilweise verwirrende Situation, die auch im Beratungsgespräch nur schwer geklärt werden konnte.

Kritischer Konsum

Wichtige Themen waren in 2014 das Energiesparen und der Elektrosmog. Viele VerbraucherInnen informieren sich über die Kompakt-Leuchtstoff-Lampen („Energiesparlampen“), die gemeinsam mit den Led-Lampen die Glühlampen und Halogenlampen ersetzen sollen. Auf dem gesamten Staatsgebiet herrscht eine große Nachfrage nach anbieterunabhängiger und kritischer Information auf diesem Gebiet, das merkt man auch daran, dass viele VerbraucherInnen von außerhalb sich an die Verbraucherzentrale wenden. Auch nationale Zeitschriften wie „TerraNuova“ holen sich Tipps von unseren Experten.

Eine weiteres Thema waren für die VerbraucherInnen die Kalorienzähler, da hier vielfach Zweifel über deren Funktionsweise bestehen, vor allem in Bezug auf deren elektromagnetische Strahlung. Selbes gilt z.B. auch für Bluetooth®-Kopfhörer für Handys oder die Wireless-Internetverbindungen. Die Experten der VZS werden auch zu vielen Konferenzen eingeladen, wie z.B. in Bibliotheken.

Die VZS arbeitet auch mit der Bürgerwelle zusammen, einer Bürgervereinigung, die sich mit der Thematik des Elektrosmogs auseinandersetzt. Gemeinsam gab es einige Treffen mit den politisch Verantwortlichen in Südtirol, um hier eine Gegenklärung zu den Werbeinformationen zu liefern. Diese sind auch dringend notwendig, wenn man bedenkt, dass z.B. beschlossen wurde, in der Neugeborenen-Abteilung des Meraner Krankenhauses eine WiFi-Anlage zu installieren. Ähnliche Anlagen sind leider auch in Südtirols Schulen immer weiter verbreitet.

Zu diesen Themen wurde eine Infobroschüre „Schule und Gesundheit“ erarbeitet. Diese war die letzte Publikation der entsprechenden Arbeitsgruppe, da das Schulamt leider die Zusammenarbeit beendet hat.

Bei einem sehr gut besuchten Treffen in Bozen erklärte Prof. Angelo Levis, früherer Ordinarius für Umwelt-Mutagenese der Universität Padova, die Zusammenhänge zwischen Mobilfunk-Industrie und Behörden.

Gemeinsam mit der Bürgerwelle hat man schließlich erreicht, dass im April 2015 im Landtag eine Experten-Audition zum Thema Elektrosmog stattfinden wird, für welche die VZS einige unabhängige Experten vorgeschlagen hat. Hier hoffen wir auch das Thema Elektrosensibilität ansprechen zu können, welches immer mehr Menschen in unserer Provinz betrifft.

Europäisches Verbraucherzentrum – EVZ (ECC-Net)

3 Schlagwörter haben das Jahr 2014 im Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Bozen geprägt: neue Verbraucherrichtlinie, Autoverleih und soziale Medien. **Neue**

Verbraucherrichtlinie, weil diese seit 13. Juni 2014 in Kraft ist und wichtige Neuerungen und einen größeren Schutz für Verbraucher mit sich gebracht hat, besonders für jene, die im Fernabsatz (z.B. im Internet) oder außerhalb der Geschäftslokale einkaufen. Durch eine Vielzahl von Aktionen, wie Beiträge bei Konferenzen, die Erstellung von Informationsmaterial, haben die Expertinnen des EVZ Verbrauchern und auch Unternehmen die neuen Regeln näher gebracht. Bei zahlreichen Vorträgen in Südtiroler Schulen wurden die neuen Verbraucherrechte auch den Verbrauchern von morgen näher gebracht.

Der Bereich **Autoverleih** ist hingegen ein Bereich mit stetigem Zuwachs an Reklamationen, was die vom EVZ Italien behandelten Fälle angeht. Es handelt es sich hierbei vor allem um EU-Bürger, die verschiedenste Probleme und Missstände bei italienischen Mietwagenfirmen anprangerten. Im Jahr 2012 erhielt das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren 282 solcher Meldungen, 2013 waren es schon 409 und 2014 gab es 539 Beschwerden (also fast doppelt so viele wie 2012).

Was die anderen Fälle betrifft, so sind die Rechtsberaterinnen des EVZ 2014 in 339 Fällen eingeschritten, um einen Verbraucher mit Wohnsitz in einem anderen EU-Staat zu unterstützen, der Schwierigkeiten mit einem italienischen Unternehmen hatte (2013 waren es 306 Fälle). In 263 Fällen haben die Kollegen der EVZ in den anderen Mitgliedsstaaten versucht, die Reklamationen italienischer Verbraucher zu lösen (164 waren es 2011, 181 im Jahr 2012 und 209 im Jahr 2013). Bei 602 vom EVZ behandelten Fällen konnten insgesamt über 145.000 EUR für die Verbraucher zurückgeholt werden.

Was die allgemeinen Informationsanfragen angeht, sind beim EVZ im Jahr 2014 insgesamt 1742 davon eingegangen (etwas weniger als im Vorjahr), während jene Anfragen, die ein konkretes Verbraucherproblem betrafen, zugenommen haben: 743 im Vergleich zu 561 im Jahr davor. Wie schon in den Jahren zuvor, hatten die Informationsanfragen hauptsächlich den Transportsektor zum Gegenstand. Die Fluggastrechte waren dabei an erster Stelle der Anfragen. Andere Themenbereiche, die häufig von Verbrauchern angesprochen wurden, waren der Autoimport, der E-Commerce und verschiedene Dienstleistungen im Bereich Freizeit.

Der dritte Schlüsselbegriff für das Jahr 2014 im EVZ steht für **soziale Medien**: Durch eine intensive Medienarbeit wurden von den Mitarbeiterinnen des EVZ auf Facebook, Twitter und der Webseite www.euroconsumatori.org Informationen und Tipps für Verbraucher einfach zugänglich gemacht. Besonders die Webseite hat im Laufe des Jahres immer mehr Besucher angezogen: Waren es im Jänner 1.600 Besucher, kam es im Oktober zu einem Rekord von 4.851 Besuchern; insgesamt wurden 142.000 Seiten aufgerufen. Auch die Facebook-Fans werden langsam aber stetig mehr; 2014 hat das EVZ Bozen einen Twitter-Account eingerichtet. Außer den 25 verfassten Presseaussendungen und den beinahe 100 gegebenen Interviews, hat das EVZ ein Europafrühstück am Europatag sowie eine Pressekonferenz rund um den Beratungsservice Reisen 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 Kondominium (ANACI) | 20. Schlichtung Trentitalia |
| 9. Schlichtung Poste Italiane | 21. Schlichtung Postemobile |
| 10. Schlichtung Wind | |
| 11. Schlichtung Tim | |
| 12. Schlichtung Vodafone | |

VerbraucherInnenbildung

Projekt „Clever Haushalten“

Im Rahmen dieses Projekts 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 KVW, durchgeführt. Eine breite Öffentlichkeitsarbeit in den Medien (Presse, Rundfunk, Fernsehen und Internet) haben das Thema „Haushalten“ wirkungsvoll unterstützt. Im Zuge des Projekts nahmen mehr als tausend VerbraucherInnen an den Vorträgen teil.

Infoconsum: Informations- und Beratungsstelle zur Verbraucherbildung

Die Schulen sind ausgezeichnete Partner für die Bildungsarbeit der VZS. Mit der Stelle Infoconsum erreichen wir seit mehreren Jahren in etwa 100 Treffen ca. 2.000 Schüler und Schülerinnen pro Jahr. Die Veranstaltungen finden sowohl in den verschiedenen Schulen als auch in Jugendzentren oder ähnlichen Orten statt.

Neu dazugekommen sind im Jahr 2014 die praktischen Experimente mit den SchülerInnen, vor allem in den Bereichen Elektromagnetismus und bewusster Umgang mit den neuen Technologien. Vor einem vertiefenden Workshop wurde mit den SchülerInnen die Frage „Können die elektromagnetischen Wellen von Handys, WiFi, Cordless-Telefonen oder Tablets Tiere oder Pflanzen beeinflussen?“ geklärt. Die SchülerInnen haben hierzu mit Würmern und Kresse experimentiert: eine Kultur wurde strahlungsfrei aufgesetzt, die andere gleich neben

einer Strahlungsquelle. So konnte man die Wirkungen „live vor Ort“ sehen, und es gab wirklich interessante Ergebnisse (vgl. auch die diesbezüglichen Medienberichte). Dies wiederum weckte das Interesse von weiteren Lehrpersonen, sodass die Veranstaltungen wirklich gut nachgefragt sind.

Sehr gewinnbringend sind auch die vertiefenden Treffen mit den Lehrpersonen. Letztens tauche auch immer häufiger Fragen zu den Schulstrukturen auf, vor allem was die WiFi-Netze angeht, die anscheinend in vielen Schulen die Kabelnetzwerke ersetzen sollen – es wird also eine strahlungsfreie Technologie abgeschafft.

Gerade unter den Lehrpersonen und unter dem Schulpersonal steigen die Fälle von Elektrosensibilität, da viele SchülerInnen nicht auf Handys oder Tablets verzichten wollen. Hier bemühen wir uns, die Ergebnisse von unabhängigen Studien, die alle betonen, dass diese Geräte nicht in die Schule sollten, zu verbreiten.

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 18 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 wurde aufgrund der großen Nachfrage im Energiesektor auch 2014 fortgeführt.

Zweiterhandmarkt für gebrauchte Waren

Im ersten Jahr seines Bestehens zeigte sich, dass das Modell des Zweiterhandmarkts gut funktioniert: mehr als 1.000 VerbraucherInnen besuchten das Verkaufslokal in der Crispi-Strasse in Bozen. Das Ziel: die Umwelt und die Brieftasche der Verbraucher sollen gleichzeitig geschont werden. 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. Im V-Market können von den Mitgliedern der VZS gut erhaltene, qualitativ hochwertige gebrauchte Produkte zur Ausstellung abgegeben werden, und zugleich kann man unter den ausgestellten Waren nach einem Schnäppchen suchen.

Energie: Tag des informierten Verbrauchers

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 Nachtтарif. Antworten auf diese Fragen gab es anlässlich des „Tag des informierten Verbrauchers“ am Sitz der VZS.

Projekt „Europäischer Verbraucherschutz macht Schule“

Im Rahmen des Projekts „Europäischer Verbraucherschutz macht Schule“ wurden in verschiedenen Schulen Südtirols Lehrveranstaltungen für die Schüler und SchülerInnen abgehalten. Insbesondere wurde dabei das Augenmerk auf grenzüberschreitenden Konsum, digitale soziale Netzwerke, Kommunikationstechnologien und Verbraucherrechte gelegt. Laut einer Eurobarometer-Umfrage haben Jugendliche nur sehr vage Kenntnisse ihrer Rechte als Konsumenten; mit diesem Projekt soll dieses Defizit ausgeglichen werden, und den Jugendlichen zugleich die Auswirkungen ihres Konsumverhaltens auf Umwelt und Mitmenschen verdeutlicht werden. Insgesamt wurden in 2014 etwa 100 Klassen einbezogen, und so ca. 2.000 SchülerInnen erreicht.

Projekt „Verbraucher im Netz: stärken wir unsere Rechte“

Gemeinsam mit drei nationalen Verbraucherorganisationen ist die VZS Mitträger des Projekts „Verbraucher im Netz: stärken wir unsere Rechte“. Das Projekt zielt darauf ab, die VerbraucherInnen über ihre Rechte laut Verbraucherschutzkodex zu informieren. Die Verbraucherzentrale betreut insbesondere den Themenschwerpunkt „Unfaire Handelspraktiken“ sowie die Aspekte Sicherheit und Qualität der Produkte und Dienstleistungen. Im Rahmen des Projekts wurden mehrere Themensendungen für das Fernsehen, eine Infoschrift sowie eine Online-Plattform für Standardverbraucherfragen erarbeitet. Abgerundet wird das Angebot von Online-Informationen sowie einem spezifischen Beratungsangebot am Schalter oder über die telematischen Kanäle. Das Projekt, welches vom Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung unterstützt wird, läuft noch bis ins Jahr 2015 weiter.

Unser Webauftritt: www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich **6.727 Web- und Downloaddokumente**. Von diesen wurden 480 im Jahr 2014 neu erstellt, und 994 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 Verbraucherthemen zur Verfügung.

Medien und Öffentlichkeitsarbeit

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2014 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 2014 wurden **194 Presseaussendungen** an die Medien versandt (jeweils 97 in deutscher und 97 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 349 Interviews an Fernsehsender, Radiosender oder Zeitungen gegeben.

Publikationen

Im Jahr 2014 wurden insgesamt ca. 280.000 Publikationen in Papierformat verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- 367 Infoblätter (142 deutsch, 142 italienisch und 83 zweisprachig; davon wurden 184 in 2014 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 die VerbraucherInnen 2014 auf unsere Fragen geantwortet:

Sind Sie mit dem Informationsangebot unserer Homepage zufrieden?	82,86 % sehr zufrieden oder zufrieden 8,62 % ausreichend 5,17 % nicht zufrieden 3,45% keine Angabe
Sind Sie mit unserem Service zufrieden?	65,52 % sehr zufrieden oder zufrieden 13,79 % ausreichend 10,34 % nicht zufrieden 10,34 % keine Angabe
Sind Sie mit dem Ausgang Ihres Konsumentenproblems zufrieden?	62,07 % sehr zufrieden oder zufrieden 8,62 % ausreichend 15,52 % nicht zufrieden 13,79 % keine Angabe

Presse-Informationen 2014

- Steuerabzüge für Sanierungsmaßnahmen um ein Jahr verlängert
- Immobilienkauf - Die neuen Steuern: Vorteile nur bei Kauf einer Erstwohnung von Privatpersonen
- Schiefelage des Familienhaushaltes vorbeugen
- Gefälschte Vodafone-Rechnungen werden per E-mail zugesandt
- Das Jahr 2014 - Was auf Verbraucher zukommt
- Beleihung der Entlohnung oder der Rente
- "Tempelreinigung" auch an der Schule? Kommerz und Lobbyinteressen haben an öffentlichen Schulen nichts verloren! VZS macht Anzeige wegen unseriöser Geschäftspraktiken
- "Charta der Investoren" der Consob
- Verkauf von Gasspürgeräten: Antitrust verhängt Strafe von insgesamt knapp 100.000 über Sip, Sipe und Siv
- VZS: Bozner BürgerInnen sollen über Kaufhausprojekt entscheiden
- Vorgeschlagene Reform des Energiemarktes: wir sind nicht bereit für einen ausschließlich freien Markt
- Müllgebühr und Rückerstattung der Mehrwertsteuer VZS und CRTCU aus Trient strengen Sammelklage gegen die Trenta SPA an: die erste auf lokaler Ebene
- Schwierigkeiten beim Verkauf der Aktien der Südtiroler Sparkasse - VZS ersucht Aufsichtsbehörde um Eingriff
- Bip Mobile - Nun Zeit bis zum 15. März für die Beibehaltung der eigenen Nummer bei Anbieterwechsel (portabilità in uscita)

- Bei Überweisungen aus dem Ausland droht SteuerfalleVZS: seit 1. Februar ist Vorsicht geboten
- VZS verlangt automatische Entschädigungen für die KundInnen der Brennerautobahn
- Start von RceAsy - Gemeinsames Projekt von 5 Verbraucherverbänden - Informationen über Kfz-Haftpflichtpolizzen
- Kontokorrente: Kontoauszüge überprüfen - VZS: guter Zeitpunkt für genaue Kontrolle
- Gericht stärken Rechte von Geldanlegern: Auch in Sachen Wertpapier-Cracks unterliegen Banken
- Autoversicherung - Black Box: Sparen auf Kosten der Gesundheit?
- Stromverträge an der Haustür Erneut Vertreter im Namen von "ENEL" unterwegs
- Jahresbericht 2013 - Unsere Arbeit für VerbraucherInnen schwierigen Zeiten
- Spekulative Cyberwährung Bitcoins: Aufgepasst
- Einladung zur Medien-Konferenz-Einkaufsgemeinschaft Energie (EGE): das Ergebnis
- Einkaufsgemeinschaft Energie erfolglos geblieben - Strom- und Gasmarkt in Südtirol gescheitert
- Große Unterschiede bei Treibstoffpreisen - Online-Datenbank hilft billigste Tankstellen zu finden
- Antitrust und Krediteintreibungsunternehmen GE.RI. Gestione Rischì s.r.l. und Elliot s.r.l.: Geschäftspraktik sicherungshalber eingestellt
- Sommerreifen: Große Namen sind nicht Garantie für Qualität
- Steuerbonus 2014 auf Ankauf von Möbeln und Haushaltsgeräten - Vorsicht: Höchstbetrag nicht immer 10.000 Euro
- Wann kommt die Kennzeichnungspflicht für Eier in Fertigprodukten?
- Secondhand liegt im Trend
- Photovoltaikanlagen - hohe Ertragsverluste durch verschmutzte Module
- Einladung zur Medien-Konferenz - Geschädigte Dolomit-Anteilseigner wollen mit Klagewelle gegen Südtiroler Sparkasse Verluste wettmachen
- Verbraucherzentrale steht den SparerInnen bei Schadensersatz-Sammelklagen gegen die Südtiroler Sparkasse zur Seite - Dolomit Fonds: Verjährung unterbrechen
- Transatlantisches Freihandelsabkommen: Segen oder Fluch für die VerbraucherInnen?
- Immobilienkauf: unwiderrufliche Kaufangebote sind nichtig
- Kontokorrent-Beobachtungsstelle der VZS: Online-Kontos weiterhin günstiger - das "Alter" eines Kontos beeinflusst die Kosten wesentlich
- Die Risiken der Funk-Belastung sind nicht mehr zu leugnen
- Staat fördert abgasarme Autos
- Günstig tanken: Treibstoffpreise jetzt per App abfragen - Preisunterschiede beträchtlich und transparenter
- Unfaire Handelspraktiken: Verbraucherschutzkodex hilft auch Unternehmern - Aufsichtsbehörde verhängt Strafe von 600.000 Euro für versteckte Abos
- Seit 1. Juni neue Anlagenhefte für Heiz- und Kühlanlagen Pflicht - jedoch Aufschub in Sicht
- Informationelle Selbstbestimmung bei sensiblen Medizindaten gewährleisten - Verbraucherzentrale fordert Beteiligung an einer diesbezüglichen Arbeitsgruppe
- Darlehen: Südtiroler Banken boykottieren VZS-Vergleich - das Bemerkenswerte: wieder alle gleichzeitig
- Handy abschalten wird teuer! Für Vodafone- und TIM-KundInnen wird der Anrufbenachrichtigungsdienst kostenpflichtig
- Kommentar: Bankenfütterung auf Italienisch
- Mit 1. Juli startet Vorfinanzierung des Landes auf Steuerabzüge - VZS stellt Checkliste zur Verfügung
- Strom und Gas: am 1. Juli in Bozen "Tag der informierten VerbraucherInnen"
- VZS gibt Tipps zum bargeldlosen Zahlen - Bankenschiedsgericht stärkt Rechte der VerbraucherInnen ei Kartenmissbrauch
- Neuer Strom für Wärmepumpen: Kosteneinsparung möglich
- Ferienzeit ist Einbruchzeit - Die VZS gibt Tipps zur Einbruchssicherung
- Aufschub für neuen Anlagenhefte für Heiz- und Kühlanlagen

- Preise von glutenfreien Lebensmitteln bei uns um 63% teurer - Grenzüberschreitender Preisvergleich der VZS wirft Fragen auf - VZS verlangt Einschreiten der Antitrustbehörde
- Mit dem Smartphone am Palmenstrand
- Argentinien erneut pleite: Verbraucherzentrale Südtirol schützt Inhaber von Tango Bonds
- Antitrust verhängt Strafe von 205.000 Euro über Telefon-Krediteintreiber GE.RI
- Offener Brief: Post: Universeller Dienst - Wiedereinführung der Abstempelung der Priority-Post im Eingang
- Stromverbrauch der Südtiroler Haushalte steigt ständig an - die Verbraucherzentrale gibt Tipps zum Stromsparen
- VZS vergleicht Depotkonten: Renditen liegen über Inflation - Steuer schmälert Renditen
- Neuer Energiebonus für energiesparendes Bauen und Sanieren
- Staubsauger bekommen neues Energielabel
- Treibstoffkosten senken? So eher nicht...
- Schulstart: Abwechslung für Schultasche und Brotbox
- Sonnenschutzmittel ohne Nano-Titandioxid - VZS: "lieber auf Nummer sicher gehen"
- Kfz-Haftpflicht: Südtirol im Schnitt um 230 Euro günstiger 600 € jährliche Durchschnittsprämie in Italien, in Südtirol 374 Euro Führerschein-Neulinge zahlen um bis zu 338% mehr
- Schneckenpost in Südtirol 2,7 Tage unterwegs - Wo bleibt die Qualitätskontrolle?
- Telecom Italia: die Verbindungsgebühr ("scatto alla risposta") wird abgeschafft - dafür steigt die Grundgebühr um 1 Euro pro Monat, und der Basistarif verdoppelt sich...
- Günstige Darlehen für den Erstwohnungskauf: Staat unterstützt junge Familien
- Willkommen in der Zwei-Klassen-Medizin - Wartezeiten für Facharztvisiten im Südtiroler Sanitätsbetrieb dauern länger - Patienten warten bis zu 189 Tage
- Bankenschiedsgericht entscheidet für den Sparer in einer Streitfrage über nicht quotierte Aktien einer Sparkasse
- Arzneimittel online kaufen? Kommission führt Logo zur Gewährleistung der Sicherheit der Verbraucher ein
- Strom und Gas: Preise steigen ab 1. Oktober - Südtiroler Familien zahlen 200 Euro mehr als die "Durchschnittseuropäer"
- Einladung zur Medien-Konferenz - Wichtige Informationen für Geldanleger Verjährungsfristen bei Geldanlagen unterbrechen: Sparkasse-Aktien und Immobilienfonds diverser Banken
- Clever Bauen, Sanieren und Wohnen - bei der 26. Wohnbauinformationsmesse erhalten Häuslebauer alle Infos an einem Ort
- Dolomit-Fonds, Tango-Bonds und andere Anlageprodukte: Verjährungsfrist unterbrechen, um Klagemöglichkeit zu bewahren - VZS Stellt Musterschreiben und Beratungsdienst zur Verfügung
- Strom und Gas: am 21. Oktober in Bozen - "2. Tag der informierten VerbraucherInnen"
- Wohnbaudarlehen für junge Familien um 1,9% - Neue Bestimmung für die staatliche Förderung bei Erstwohnungskauf, Renovierungsarbeiten und bei der Energiebausanierung
- Verbraucherpreis "Goldenes OK": Kandidatenvorschläge einreichen!
- Wann hat man Anrecht auf den Steuerabzug beim Kauf einer Garage?
- Darlehen vergeben von Südtiroler Banken: VZS sagt Untergrenze den Kampf an
- Versicherung termingerecht kündigen: Vorsicht, je nach Vertragsart gelten andere Fristen
- Gefälschte Vodafone und Telekom-Rechnungen aus Deutschland werden per E-Mail zugesandt - E-Mail löschen, Anlagen nicht öffnen: es handelt sich um schädliche Programme
- Auch Südtirol verschlechtert sich bei europäischen Kaufkraftparitäten
- Säumige Energiekunden
- Gesetzesvorschlag zur Volksinitiative zum Rückkauf der notleidenden Forderungen der Banken
- Die starke Stimme für die VerbraucherInnen Südtirols - Die Verbraucherzentrale Südtirol feiert 20-jähriges an der EURAC
- Argentinische Anleihen: letzte Möglichkeit für Schadenersatz - Innerhalb Dezember Verjährungsfrist unterbrechen
- Wie hoch ist der Wert meiner Immobilie?

- Erneuter Glühweinstest auf den Weihnachtsmärkten: eine noch süßere Kalorienbombe zu gesalzenen Preisen
- Ab 13. Dezember viel neues bei der Kennzeichnung von Lebensmitteln - Die VZS verspricht sich mehr Klarheit
- Post-Schatzscheine: zwei VerbraucherInnen erstreiten wichtigen Sieg Landesgericht Bozen: Post muss gesamten Betrag erstatten
- Vergleich der Treibstoffpreise: Bozen "Spitzenreiter" auch bei Methan- und Flüssiggas
- Energie-Effizienz? Ja bitte, aber nicht auf Kosten der Transparenz!
- Stromfresser Weihnachtsbeleuchtung
- Gesetzesvorschlag zum Rückkauf der notleidenden Forderungen der Banken
- Kontrolle übers Budget verloren? Haushaltsbuch hilft beim privaten Finanzmanagement

Infoblätter

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - "Bio" - logisch? (Biologischer Anbau) - "Nebenjob mit Verdienstmöglichkeit?!" - "Phishing" Alarm! - Ab ins Fitnessstudio? - Adressen der Telefonanbieter - Alkohol im Schokoriegel - Alkohol: problematischen Konsum früh erkennen - Architektenhonorar - Auf Schritt und Tritt Bodenbeläge im Überblick - Aufgesprudelttes Leitungswasser - Aufteilung der Heizkosten im Mehrfamiliengebäude - Verbrauchersabhängige Energieerfassung - Ausgleich bei Schulden - Auswirkungen biologischer Ernährung auf die Gesundheit - Auto in der Werkstatt - Autohaftpflichtversicherung - Autohaftpflichtversicherung: Der neue Angebotsfinder! - Autohaftpflichtversicherung: Nützliche Infos und Zusätzliche Garantieleistungen - Autosteuer - Hilfe für Säumige - Autoversicherung: Geld liegt auf der Straße - Bananen direkt vom Bauernhof - Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen, verloren, gefälscht - Bauberatungsstelle der Verbraucherzentrale - Bauerherrenhaftpflichtversicherung - Beleihung der Entlohnung - Budgetplanung selbst gemacht - Clever einkaufen - Computerkurse - wie erkennt man seriöse Anbieter? | <ul style="list-style-type: none"> - Computerspiele - Spielzeug oder Lernzeug? - Das Einmaleins der Elektroinstallation - Das Geschäft mit den Kilos - Das große Aufräumen - Das Haushaltsbuch - Das Testament - Deklarationspflicht - Der EAN Strichcode - Der Garant für die Steuerpflichtigen - Der Kaufvorvertrag - Der Notar - Der Traum vom trauten Heim - Der Verkauf des nackten Eigentums - Die 10.000 Euro-Grenze - Die Gewährleistung von Konsumgütern - Die Konventionierung von Wohnungen - Die missbräuchlichen Klauseln in den Immobilienverträgen - Die private Krankenversicherung - Direkte Schadensauszahlung - Einige nützliche Hinweise zum Immobilienkauf - Einkaufsfalle Supermarkt - Einkaufsgutscheine - Energie- und Bauberatung vor Ort - Energie: Tarife, Anbieter und Anbieterwechsel - Energiefresser Heizkessel - Energiesparen im privaten Haushalt - Energiesparlampen - Energiespartipps - Energieverbrauch von Haushaltsgeräten - Energy Drinks - Saisonskalender Obst und Gemüse - Erstattung Zahnarztespesen - Essen im Büro - Etikettierung von Textilien - Fair reisen statt ver-reisen |
|--|---|

- Fenster verursachen Wärmeverluste
- Ferienwohnungen in Italien
- Festnetz-Telefon und Internet: Wie kriege ich die Kosten in den Griff
- Finanzierungsantrag
- Finanzplanung
- Fisch - (k)ein guter Fang
- Flexible Wohnkonzepte - Vorausschauend planen spart Geld
- Förderungen im Baubereich
- Frisierte Scooter
- Fundsachen und Recht auf Finderlohn
- Für Garderobe wird (nicht?) gehaftet
- Futter für Ihr Sparschwein
- Gebäudesanierung Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen
- Gebäudesanierung Mindestanforderungen
- Gebäudethermografie zur Wärmebrückenermittlung
- Gebrauchtwagen: welche Gewährleistung besteht wirklich?
- Geklonte Bankomat- und Kreditkarte
- Geldanlage am Telefon: Nein danke!
- Geldanlagen - Die Rechte der Nutzer von Finanzdienstleistungen
- Geothermie - Erdwärme nutzen
- Gesunde Ernährung "5 am Tag"
- Gesunde Ernährung für unsere Kinder
- Google street view Fakten, Rechte und Tipps
- Grillspass im Freien
- Gute Reise: Ihre Rechte bei Pauschalreisen
- Hände weg vom Tropenholz!
- Handys, Smartphones und Tarife - wie finde ich ein gutes Angebot? Teil 1: Handys und Smartphones
- Handys, Smartphones und Tarife - wie finde ich ein gutes Angebot? Teil 2: Handys und Smartphones
- Haustürgeschäfte
- Heißer Sommer - kühles Wohnen
- Heizanlagen
- Heizkosten senken
- Heizsysteme unter der Lupe
- Heizzeit Schimmelzeit
- Hilfe beim Kauf des Staubsaugers
- Holz als heimischer Brennstoff
- Holzpellets
- Honig
- Hunde und Katzen tiergerecht kaufen
- Ihr persönlicher Versicherungs-Check: sich richtig versichern und dabei Geld sparen
- Immobilienverträge mit Beglaubigung in Österreich
- Innendämmung
- Investimenti - I diritti degli investitori
- Kaminkehrer
- Kann ich den Zettel wegwerfen?
- Kauf und Verkauf über Immobilienagentur
- KFZ-Versicherungsscheck
- Kinder in den sichersten Kindersitz!
- Kinderhaut vor Sonne schützen
- Klimafreundlicher Einkauf
- KlimaHaus Mindestanforderungen Neubau
- Klingeltöne und Logos deaktivieren
- Konkurs der Baufirma
- Kontrollierte Wohnraumlüftung
- Kredite
- Kritisch Konsumieren
- Kubaturbonus für Gebäudesanierung für Privapersonen
- Lebensmittelkontrolle
- Lebensversicherung
- Lebensversicherung für den Todesfall
- Lebensversicherung: Was ist Was? "unit linked" oder Investmentfond?
- Leichter mit "Light"-Produkten?
- Lieber schlichten als prozessieren
- Luftdichtheit von Gebäuden
- Mauertrockenlegung
- Milch
- Mindeststandards für die Wärmedämmung von Gebäuden
- Mineralwasser oder Trinkwasser aus der Leitung
- Missbräuchliche Klauseln
- Müll vermeiden statt erzeugen
- Nachhaltig und bewusst reisen
- Nahrungsergänzungsmittel
- Neues Auto? Die Tipps der VZS zum Neuwagenkauf
- Neues zur Gentechnik
- Nitrat - Nitrit - Nitrosamine
- Online-Steuererklärung zum Nulltarif leicht gemacht
- Optimierung der Heizanlage
- Ostereier
- Photovoltaik Strom aus Sonnenlicht
- Pommes Frites

- Preisauszeichnung: was muss wo stehen?
- Preise im Bauwesen
- Preisvergleich von Brennstoffen
- Private Haftpflichtversicherung
- Probiotische Milchprodukte
- Produkthaftung - Wer zahlt für Schäden bei fehlerhaften Produkten?
- Rechtsschutzversicherung
- Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!
- Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!
- Richtig essen leicht gemacht
- Richtig lüften
- Richtig reklamieren
- Rücktritt von Verträgen
- Rund ums Ei
- Sanitätsdienstleistungen im Ausland
- Sanitätsdienstleistungen im Ausland
- Saubere Kleidung
- Schadstoffe in Wohnräumen
- Schimmel, was tun?
- Schlankmacher
- Schön und sauber - ohne Grausamkeit
- Schon verzollt?
- Schulanfang leicht gemacht
- Seezungenfilet-nein danke!
- Shrimps
- Sicheres Spielzeug
- Solaranlage zur Warmwasserbereitung
- Sonnenbrillen
- Sonnenbrillen für Kinder
- Sparen und Anlegen mit Verantwortung
- Sparlampen - welche Alternativen?
- Spartipps für Senioren
- Spenden
- Spielzeug- Sicher, gesund und umweltfreundlich?
- Staatliche Prozesskostenhilfe
- Ständig unter Strom Standby-Betrieb
- Steuervergünstigungen für Erstwohnung
- Strafmandate, Steuerzahlscheine
- Strom sparen leicht gemacht + Stromchekarte
- Stromsparen: Wo es viel bringt
- Stromverbrauchsindex
- Süßstoffe
- TAEG
- Telefonterror
- Telefonverkauf, unerwünschte Anrufe und unerwünschte Dienste - wie kann man sich schützen?
- Telefonverträge am Telefon abschließen?
- Teure Spritpreise
- Thunfisch
- Tiere auf Reisen
- Todesfall
- Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser durch die Gemeinde
- Unfallversicherung
- Verkaufsveranstaltungen
- Verpflichtende Mediation
- Versicherungsdarlehen
- Verträge mit Partnervermittlungsinstituten
- Vorratsschädlinge - Wenn Nudeln laufen lernen
- Wann ist welcher Energieausweis in Südtirol erforderlich?
- Wärmedämmstoffe im Überblick
- Wärmedämmung
- Wärmekonto "Conto Termico" für Privatpersonen und Kondominien
- Was darf die Kundenkarte alles wissen?
- Was passiert, wenn ich ein Einschreiben nicht abhole?
- Wasser sparen
- Weiterbildung
- Wenn das neue Haus schon alt ist
- Wichtige Aspekte im Verhältnis zwischen Rechtsanwälten
- Wie man sich bettet....
- Wie vergleiche ich Kostenvoranschläge von verschiedenen Handwerkern?
- Wiederverkauf von Timesharing-Quoten
- Winterfestes Haus
- Wintergärten
- Wissenswertes zum Kontokorrent
- Woher kommt das Frühstücksei?
- Wohnbaudarlehen 1
- Wohnbaudarlehen Info 2
- Wohngebäudeversicherung
- Wohnungen: Erwerbsmöglichkeiten und Steuern
- Zahnarztkostenberatung
- Zahnarztkostenverhandlungsbeistand
- Zahnbehandlung
- Zeitschriften-Abos
- Zitronensäure

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: 157.

Kalender ersichtlich auf www.verbraucherzentrale.it.

Haltestellen u.a. in Algund, Altrei, Andrian, Auer, Barbian, Bruneck, Burgstall, Eppan, Gais, Gargazon, Gossensass, Graun, Innichen, Jenesien, Kaltern, Karthaus, Kastelbell, Kastelruth, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtinig, Laas, Lajen, Latsch, Leifers, Margreid, Marling, Montan, Mühlbach, Nals, Naturns, Natz, Neumarkt, Niederdorf, Niederrasen, Olang, Partschins, Percha, Plaus, Prad, Prags, Prettau, Riffian, Rodeneck, Sarnthein, Schabs, Schenna, Schluderns, Seis, Sexten, St. Leonhard, St. Martin, St. Ulrich, St. Walburg, Stern, Sterzing, Stils, Tiers, Tirol, Toblach, Tramin, Tschars, U.L.F.i.Walde, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs, Welsberg, Welschnofen, Wengen und Wiesen.

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 3.498 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2014 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:	Arno Kompatscher
Vertreter Handelskammer:	Federico Giudiceandrea, Judith Kelder Schenk, Leo Tiefenthaler, Stefan Pan
Vertreter Verbraucherzentrale:	Agostino Accarrino, Walther Andreaus, Priska Auer, Heidi Rabensteiner
Sekretariat:	Elisabeth Spergser

Finanzübersicht

Einnahmen 2014

Herkunft		± 2013
Land	385.000	+ 1
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	929.113	+ 11
Eigenleistungen	202.142	+ 5
Gesamt	1.516.255	+ 8

Ausgaben 2014

Projekte (samt Personal)	54,07 %
Personal	28,20 %
Betriebskosten	11,13 %
Verwaltungskosten	3,94 %
Honorare	1,69 %
Diensträume	0,97 %

Mitarbeiter (Stand 31.12.2014)

	Vollzeit	Teilzeit
Verbraucherzentrale		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	3	4
Sekretariat/Erstberatung	2	1
Projektmitarbeiter	1	2
Europäisches Verbraucherzentrum		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn	1	3
Sekretariat		1
Außenstellen		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	6	5
Honorarkräfte		2
Sozialdiener		5
Insgesamt	15	23

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 41

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: Mittwoch und Donnerstag 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, Tel. 0471-974701
- Beratungsstelle Kritischer Konsum/Elektrosmog: Mittwoch u. Donnerstag 10-12 und 15-17, Tel. 0471-941465
- Beratungsdienst Steuerfragen: Donnerstag 14-16 Uhr

Europäisches Verbraucherzentrum: Mo + Mi 10-14 Uhr, Di + Do 10-12 und 14-16 Uhr, Fr 8:30-12:30 Uhr

Infostelle Verbraucherbildung: Mittwoch und Donnerstag 10 - 12 und 15 – 17 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 9.00 - 12.00 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:

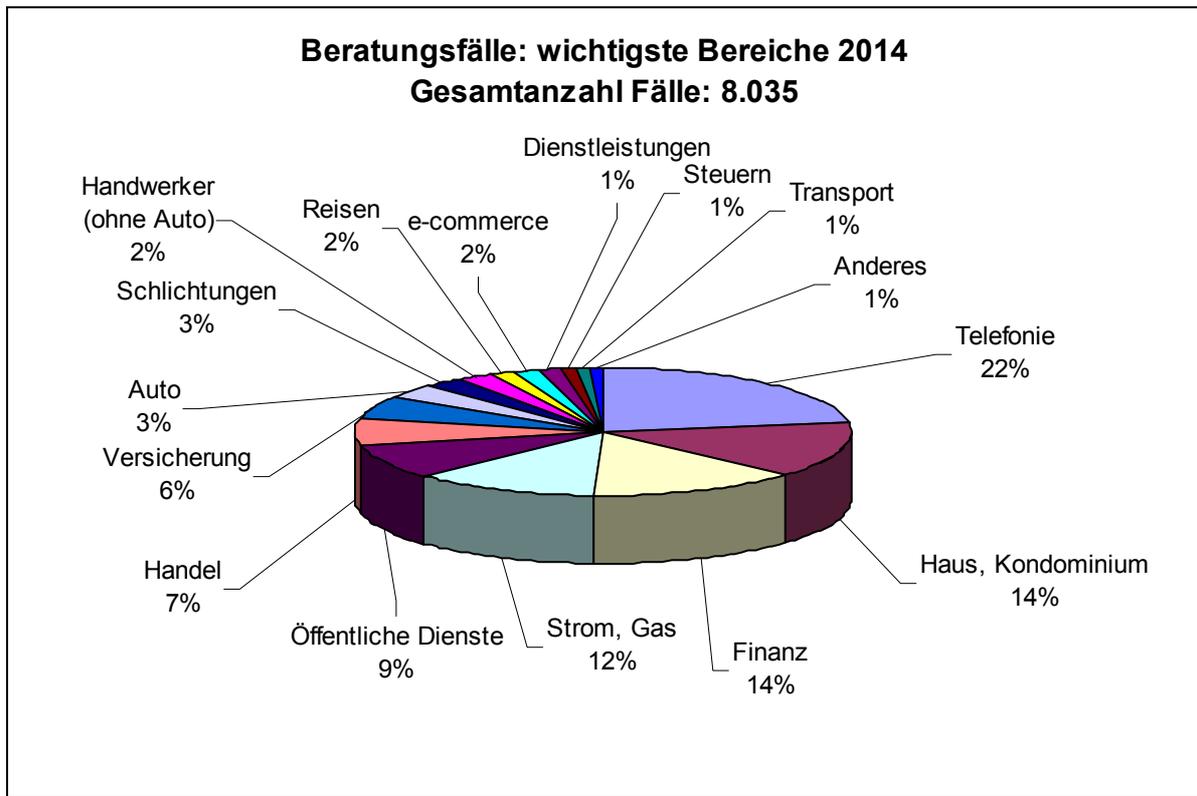
Im Raum Pustertal wurden 25 Infopoints mit aktuellen Verbraucherinformationen eingerichtet.

Übersicht Konsumentenkontakte

Art der Dienstleistung	2014	2013	%
Beratungsfälle	8.035	7.978	0,71
Informationsnachfragen (am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich)	12.112	15.533	-22,02
Verteilte Publikationen	(282.800)	(304.800)	-
Verbrauchermobil (157 Haltestellen)	2.739	3.247	-15,65
V-Market	1.136	-	-
Ratsuchende Außenstellen	6.535	6.775	-3,54
Vorträge, Tagungen (55 Vorträge)	1.454	667	117,99
Schülerbesuche (100 Klassen)	2.021	2.007	0,70
Europäisches Verbraucherzentrum (grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle ausgenommen verteilte Broschüren)	3.087	3.078	0,29
Gesamt	37.119	39.285	-5,51
Gesamter erzielter Streitwert (rückgewonnene Summe)	1,40 Mio.	1,02 Mio.	37,52

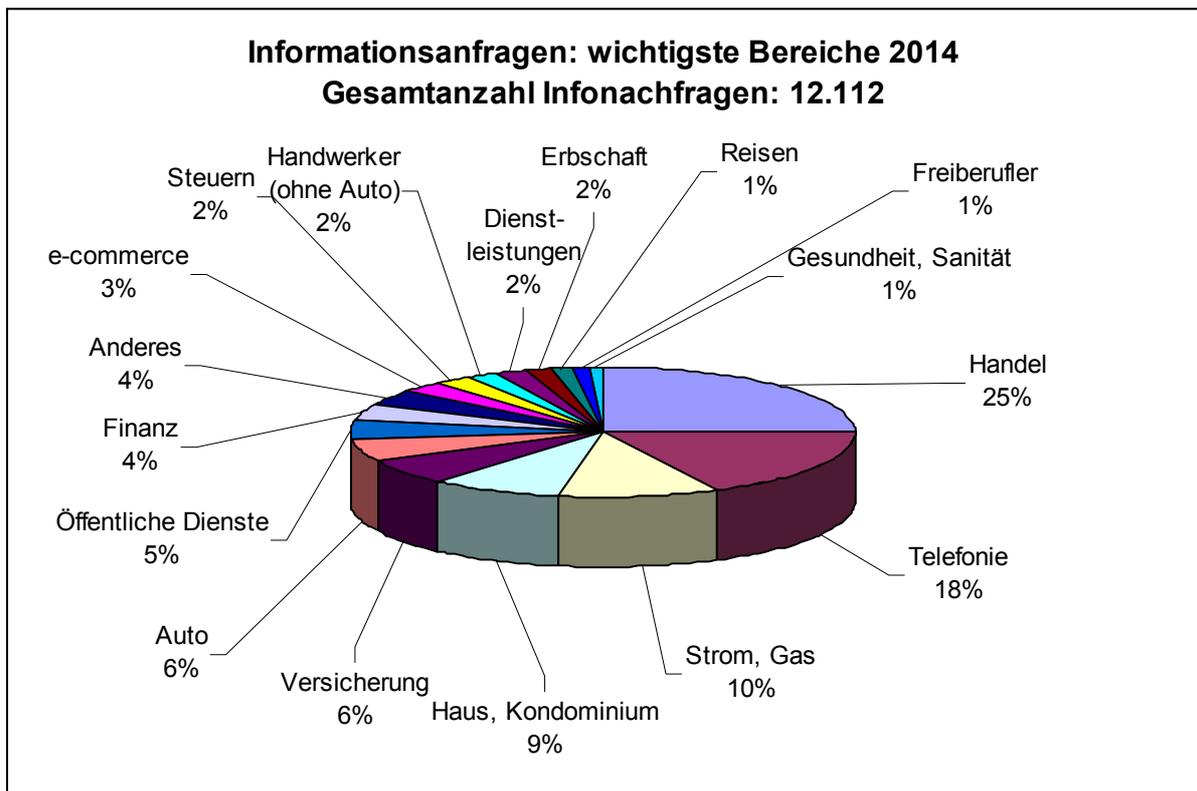
Internetbesucher auf www.verbraucherzentrale.it, www.centroconsumatori.tn.it und www.euroconsumatori.org gesamt: **1.805.610** (pro Tag 4.947), insgesamt gesehene Seiten: 4.021.774, Newsletter-Abonnenten: 12.422; Benutzer Online-Haushaltsbuch: 12.251.

Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



Art der Beratung: persönlich 51,31%, telefonisch 33,88%, Brief, email, o.ä.: 14,81%

Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen





Öffnungszeiten: Mo-Fr 9-12 h, Mo-Do 14-17 h
Außenstellen (in Zusammenarbeit mit den Bezirksgemeinschaften und Gemeinden): Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Sterzing, Bruneck, Picolein, Lana, Bozen, Neumarkt (Adressen und Telefon siehe Homepage)

Was bieten wir?

Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben. Freiwillige Spenden können von der Einkommensteuer abgesetzt werden (19% von max. 2.065,83 €/Jahr).

Wer sind wir?

Die VZS ist im Sinne des Verbraucherschutzkodex (GvD 206/2005) ein staatlich anerkannter Verbraucherschutzverein und wird im Sinne des LG 15/92 vom Land Südtirol gefördert.

Wir sind die Interessenvertretung aller VerbraucherInnen. Wir setzen uns öffentlich gegenüber der Politik, der Verwaltung, der Wirtschaft und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein.

Wir schaffen Transparenz in Märkten und engagieren uns dafür, dass sich die Lebensqualität in unserem Land verbessert.



Beratung

- ▶ **Erstberatung:** Mo-Fr 9-12 h, Mo-Do 14-17 h
- ▶ **Fachberatungen auf Termin**
- Verbraucherrechtsberatung** (Kauf-, Dienstleistungs- und Werkverträge, Garantien, Freiberufler, Datenschutz, Zugang zum Recht)
- Telekommunikation**
- Finanzdienstleistungen**
- Versicherung und Vorsorge**
- Kondominiumsfragen**
- Bauen und Wohnen:** rechtliche Fragen Mo + Mi 10-12 h, Tel. 0471 97 55 97, techn. Fragen: Di 9-12.30 h + 14-16.30 h (telefonisch unter 0471 30 14 30)
- Ernährung:** Mi 10-12 h + 14-17 h, Do 9-11 h
- Elektrosmog/Kritischer Konsum:** Mo+Di 10-12 h + 16-18 h, Tel. 0471 94 14 65
- Steuerangelegenheiten:** Do 14-16 h
- ▶ **Schlichtungen**
- ▶ **Infoconsum** – Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen: Mo+Do 10-12 h + 16-18 h, Brennerstr. 3, Bozen Tel. 0471 94 14 65



Weiters

- ▶ Tests
- ▶ Geräteverleih (Stromverbrauchsmesser, Strahlungsmesser, ...)
- ▶ KFZ-Kaufbegleitung/Gebrauchtwagenkaufbegleitung.
- ▶ Service im Bereich Bauen und Wohnen: Angebotsvergleich, Vertragsüberprüfung, Beratung zu Förderungen für Energiesparmaßnahmen, energetische Feinanalyse, Energieberatung Neubau, Klimahausberechnung Neubau, Energiesparberatung, Schimmel/Feuchteberatung, Begleitung Wohnungskauf, Baubegleitung, Schimmel/Feuchteanalyse, Gebäudethermografie, Luftdichtheitsmessung, Schallschutzmessungen, Sonnenstanddiagramme. Kosten und Infos siehe Homepage.



Information

- ▶ Infoblätter – kurz und bündig
- ▶ Verbrauchertelegramm – jeden Monat neu (auch online unter „News“)
- ▶ Bibliothek, Infothek – Inhaltsverzeichnis auf Homepage
- ▶ Preisfinder – Online-Tipps zum günstigen Einkauf
- ▶ Versicherungs-Check & Auto-Versicherungs-Check – zuerst Bedarf festlegen
- ▶ Verbrauchermobil – die VZS auf Rädern (siehe Kalender)
- ▶ Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des Rai Südtirol: 1. Do/Monat 20.20 h, WH: 1. Fr/Monat 22.00 h
- ▶ Schlau gemacht: Rai Südtirol, Di ab 11.05 h, WH: Fr 16.30 h
- ▶ Achtung Falle: Radio Holiday, Mo 17.15 h, WH: Di 11.05
- ▶ Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10 h, WH 4. Di/Monat 18 h
- ▶ La copa dal cafe: Radio Rai ladina, 2. Di/Monat 13.50 h



Bildung

- ▶ Infoconsum
- ▶ Freitagstreffs
- ▶ Mediathek
- ▶ Vorträge
- ▶ Klassenbesuche

Europäisches Verbraucherzentrum

Verbraucherfragen, die das Ausland betreffen: Mo-Fr 8-16 h, Brennerstr. 3, Bozen Tel. 0471 98 09 39
www.euroconsumatori.org

Partnerstelle: CRTCUC – Trient

www.centroconsumatori.tn.it

Verbraucherinfos rund um die Uhr
www.verbraucherzentrale.it



5 Promille für die Stimme der VerbraucherInnen

Die SteuerzahlerInnen können **5 Promille** der Einkommenssteuer für **Organisationen zur Förderung des Sozialwesens** bestimmen, wozu auch die Verbraucherzentrale zählt. Dieser Betrag wird vom ohnehin geschuldeten Steuerbetrag abgeführt. Es reicht Ihre Unterschrift auf dem entsprechenden Steuervordruck sowie die Angabe der Steuernummer 94047520211.