

JAHRESBERICHT 2015

Markt braucht Verbraucherschutz



Verbraucherzentrale Südtirol

Die starke Stimme für die VerbraucherInnen Südtirols

Inhaltsverzeichnis

Highlights 2015.....	3
Jahresbericht 2015 - Markt braucht Verbraucherschutz.....	4
Interessenvertretung.....	5
Konsumentenrecht und Markt.....	6
Finanzdienstleistungen.....	7
Wohnen, Bauen und Energie.....	9
Versicherung und Vorsorge.....	10
Haushalt und Kleidung.....	11
Verkehr und Kommunikation.....	12
Umwelt und Gesundheit.....	13
Ernährung.....	14
Reisen, Freizeit, Hobby.....	15
Kritischer Konsum.....	15
Verbraucherbildung.....	16
ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum.....	17
Schlichtung und Streitbeilegung.....	18
Projektarbeit.....	18
www.verbraucherzentrale.it	19
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	19
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	27
Namen, Zahlen, Fakten.....	28

Highlights 2015



Neuer Vorsitzender

Agostino Accarrino ist seit April 2015 der neue Vorsitzende der Verbraucherzentrale Südtirol. Im Rahmen der vorgesehenen Rotation hat er den Vorsitz von Priska Auer übernommen, welche für die nächsten zwei Jahre das Amt der Vizevorsitzenden bekleiden wird.

Neues Verbrauchermobil dank der 5 Promille der VerbraucherInnen

2015 ging das alte Verbrauchermobil nach 18 Jahren Dienst in Rente, und konnte dank der Zuwendungen der 5 Promille der Einkommenssteuer durch ein funkelndes neues ersetzt werden.



10. Goldenes OK an Weltläden verliehen

Zum zehnten Mal vergab die Verbraucherzentrale Südtirol am 16. März anlässlich des Weltverbrauchertags den Verbraucherpreis „Goldenes OK“. Dieses Jahr waren es die Südtiroler Weltläden die als positives Beispiel prämiert wurden.

Foto: stol.it

Der Verbraucherexperte antwortet online

Im Rahmen des Projekts „Verbraucher im Netz – Stärken wir unsere Rechte“ erstellt, gibt das Online-Experten-Tool „Der Verbraucherexperte antwortet online“ Antwort auf die häufigst gestellten Konsumentenfragen.

www.verbraucherexperte.info

Verbraucher im Netz
Stärken wir unsere Rechte

Willkommen auf "Der Verbraucherexperte antwortet online". Diese Seite bietet Antworten und mögliche Standard-Lösungen für jene Probleme, denen wir als VerbraucherInnen im täglichen Leben begegnen. Die Suche kann sowohl nach Stichworten als auch über die Kategorien erfolgen.

Vom Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung geförderte Ausgabe im Sinne des Dekrets vom 21. Mai 2013

Stellen Sie Ihre Frage

Suchen

Nach Kategorien suchen

- Wohnen, Bauen
- Telefonie
- Bank, Finanz

Jahresbericht 2015 - Markt braucht Verbraucherschutz

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 im Finanzmarkt.

Ob Tipps zum richtigen Spenden gegeben, Anstöße über die neuen Geschäftsmodelle der Sharing Economy gesucht, ein Verzeichnis der Anwälte zu erstellen versucht, von unzähligen Produkten und Dienstleistungen Preis und Qualität verglichen, unfaire Handelspraktiken zur Anzeige gebracht oder gegen unfaire Besteuerung von Stipendien interveniert wurde - die Wirksamkeit der Arbeit der Verbraucherzentrale kann sich sehen lassen und war von den KonsumentInnen in Südtirol sehr gefragt. Die Verbraucherzentrale war auch 2015 einmal mehr eine gefragte Ansprechpartnerin in Sachen Verbraucherschutz: Mehr als 39.000 Ratsuchende, auf Internet haben uns über 1,2 Millionen User besucht, neues Rekordergebnis bei den erstrittenen Rückerstattungen für die VerbraucherInnen von 1,8 Millionen Euro.

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.

Die Globalisierung unserer Märkte und der dadurch gesteigerte Konkurrenzdruck unter den Anbietern führen zu immer komplizierteren Märkten, in dem sich zunehmend auch unseriöse Anbieter breit machen. Insbesondere bei den Dienstleistern in der Telekommunikations-, Energie-, Finanz- und Versicherungsbranche werden Angebote immer differenzierter, deren Nutzen für sich selbst kann der Verbraucher inzwischen nur noch mit einem entsprechenden Fachwissen erkennen. Dazu kommt nicht selten ein aggressives Anbieterverhalten, das versucht die Verbraucher zu Vertragsabschlüssen zu drängen. Es braucht daher einen effizienten Verbraucherschutz. Dieser ist die Wirtschaftspolitik für jedermann. Nur dadurch kann das Vertrauen der Marktteilnehmer gestärkt werden.

Angesichts der komplexen Zusammenhänge am Markt 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 zu 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 Marktreformen 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. Das selbe gilt auch für die Mitgliedschaft 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.

Agostino Accarrino, Vorsitzender

Walther Andreaus, Geschäftsführung

Interessenvertretung

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

Landesassessorate, Region, Gemeinden, Handelskammern, Unternehmerverbände, Landesbeirat für Verbraucherschutz, 37 Taxikommissionen der Gemeinden, Komitee für die Zertifizierung der Weine Südtirols, Lenkungsgrremium 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.

Qualitätschartas

Die Qualitätschartas sind ein Instrument, das per Staats- und Landesgesetz vorgesehen ist, und dem Schutz der Verbraucher als Nutzer von örtlichen öffentlichen Diensten dient. Anwendung findet sie dann, wenn eine öffentliche Körperschaft, wie z. B. eine Gemeinde oder Bezirksgemeinschaft, ein privates Unternehmen mit der Durchführung eines öffentlichen Dienstes beauftragt. Die Qualitätscharta wird im Einvernehmen und in Zusammenarbeit mit der VZS erstellt und abgeschlossen. In der Qualitätscharta wird der zu leistende Dienst dargestellt und die entsprechenden Qualitätsstandards festgelegt. Ein absolutes Novum stellt dabei die direkte Entschädigung des Nutzers im Falle der Nichteinhaltung der Standards dar.

Konsumentenrecht und Markt

Reform der „Class Action“ notwendig

Eine Reform der „Class Action“, also der Sammelklage, um sie zu einem konkreten Instrument für den Schutz der VerbraucherInnen zu machen: dieses Anliegen brachten 2015 die 18 anerkannten Verbraucherschutzvereinigungen Italiens, darunter die Verbraucherzentrale Südtirol, dem Justizminister Andrea Orlando vor. Dem Minister wurde ein von allen Vereinigungen unterzeichnetes Dokument vorgelegt, welches Abänderungsvorschläge für den Art. 140 des Verbraucherschutzkodex enthält, welcher die Class Action regelt.

Richtig und sicher Spenden

Große Katastrophen wie das Erdbeben in Nepal im Frühjahr 2015 rütteln die Solidarität vieler Menschen wach; diese möchten dann auch ihren Beitrag zur Bewältigung des Unglücks leisten und entsprechend spenden. Oft sind sie verunsichert, weil sie nicht wissen, wem sie die Spende zukommen lassen sollen. Denn gerade bei großen Katastrophen gibt es Fachleuten zufolge auch "Trittbrettfahrer". Leider gibt es keine öffentliche Stelle die dafür sorgt, dass die Spenden auch wirklich dort ankommen, wo der Spender es wollte. Um den VerbraucherInnen dabei zu helfen, schwarzen Schafen auszustellen und seriöse Organisationen besser zu erkennen, hat die Verbraucherzentrale einige Tipps zusammengestellt und veröffentlicht.

Kalter Wind aus Brüssel

Im Frühjahr 2015 haben sich Verbraucherschutzvertreter aus verschiedenen Regionen Europas, darunter auch der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), Walther Andreaus, im Rahmen des Netzwerkes *NEPIM* in Brüssel getroffen. Dabei wurde auch über das europäische Verbraucherschutzniveau gesprochen. Viele Teilnehmer befürchten, dass dieses abgebaut wird – erste Ansätze zeigen sich bei den Fluggastrechten sowie bei den Roaminggebühren. Der kältere Wind aus Brüssel hat sich bereits bei der Zusammensetzung der neuen EU-Kommission abgezeichnet. So wurde die Verbraucherpolitik dem Bereich Justiz und Gleichstellung angegliedert. Verbraucherschützer wünschen sich seit jeher ein spezielles Ressort.

Aktuelle Informationen zur Sachwalterschaft

Viele BürgerInnen fragen bei der Verbraucherzentrale nach, um Klarheit über die Figur des „Sachwalters“ zu erlangen: wann braucht man ihn, wie wählt man ihn, wer beaufsichtigt seine Tätigkeit? Um einen kurzen Überblick über die Rechtslage und die praktischen Aspekte zu geben, hat die VZS ein kurzes Informationsblatt veröffentlicht. Dieses ist nunmehr online sowie in den Geschäftsstellen der VZS erhältlich.

Sharing Economy: Kultur und Markt des Teilens

Anfang Juli 2015 hat der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol Walther Andreaus am *Deutschen Verbrauchertag 2015* in Berlin teilgenommen. Dort drehte sich alles um das Thema „Sharing Economy“, also: „teilen statt haben“. Dadurch entstehen neue Angebote und neue Chancen – aber auch Risiken: Rechtsunsicherheit, geringere Standards und eine Abhängigkeit von den immer größer werdenden Plattformen im Netz - eine ganz neue Herausforderung sowohl für den Verbraucherschutz als auch für den Datenschutz. Soll sich die Sharing Economy als neuer Marktplatz etablieren, müssen sich VerbraucherInnen sicher auf diesem Marktplatz bewegen können. Politik und Wirtschaft müssen die Rahmenbedingungen schaffen, damit die Sharing Economy wirklich mehr Angebote, Gemeinschaft und Umweltschutz ermöglicht - ohne den Ausverkauf von Sicherheit, Gemeinnutzen und Privatheit.

Antitrust: Vertrag ist erst nach Unterzeichnung gültig!

Im Herbst 2015 hat die Antitrustbehörde im Zuge einer Entscheidung über eine von der VZS gemeldete Vorgehensweise von zwei Firmen ein wegweisendes Prinzip verankert: ein am Telefon abgeschlossener Vertrag ist erst dann gültig, wenn er unterzeichnet wird und die Vertragsunterlagen auf einem „dauerhaften Trägermedium“ (also z.B. Papier, CD-Rom, Usb-Stick, usw.) ausgehändigt werden. Leider war das Strafmaß von 100.000 Euro für die Zuwiderhandlung alles andere als abschreckend für eventuelle Nachahmer.

Anwaltskosten: Aktion transparente Preise online

Um VerbraucherInnen, die ihren Fall vor den Richter bringen möchten, eine ungefähre Auskunft über das Preisgefüge bei Anwaltsleistungen geben zu können, hat die VZS 2015 die mehr als 1.000 Anwälte in Südtirol angeschrieben, um aus den Antworten ein Online-Verzeichnis zu erstellen. Leider haben nur 20 von ihnen geantwortet. Grund dafür könnte auch ein Rundschreiben der Rechtsanwaltskammer gewesen sein, in welchem die Befürchtung geäußert „dass durch die Teilnahme die Qualität der Leistung in erheblichem Ausmaß beeinträchtigt werden könnte“. Die VZS hat besagtes Rundschreiben der Antitrust-Behörde zur Begutachtung vorgelegt. Das Verzeichnis der Anwälte, die teilgenommen haben, ist über die VZS erhältlich.

Gewährleistung

In Sachen Reparatur und Austausch von Smartphones, Tablets und Computern konnten bei den großen Vertriebsketten durch Kontakt mit den jeweiligen Geschäftsleitungen teils gute Lösungsprozeduren entwickelt werden. Dadurch können die einzelnen Fälle schneller und unkomplizierter gelöst werden. Größere Probleme zeichnen sich jedoch bei manchen kleineren Geschäften ab, die von MitbürgerInnen mit Migrationshintergrund (vor allem aus Fernost) geführt werden. Hier fehlt auf der Händlerseite vielfach schlicht die Kenntnis über die gesetzlich vorgegebenen Verpflichtungen, denen ein Verkäufer nachkommen muss. Auch der Versuch einer Kontaktaufnahme zur Lösungsfindung scheitert häufig.

Eine unendliche Geschichte: die Gasspürgeräte

Auch 2015 kehrten die Vertreter dieser Firma, die ihre Firmenbezeichnung häufiger wechselt als andere Leute ihre Reifen tauschen, nach Südtirol zurück. Auch die in der Vergangenheit von der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt verhängten Strafen scheinen wenig abschreckende Wirkung zu zeigen. Die gute Nachricht: nach Eingreifen der BeraterInnen der VZS wurden die Rücktritte von den Verträgen anerkannt, und die KonsumentInnen erhielten den jeweils bezahlten Betrag von 250 Euro vollständig erstattet.

Verkaufsveranstaltungen und Haustürgeschäfte

Auch 2015 wurden bei Südtirols Familien Vertreter vorstellig, die für Käufe aus dem Katalog „Skonti“ anboten, und nur „eine Unterschrift zur Bestätigung“ verlangten. Danach stellte sich allerdings heraus, dass sich die VerbraucherInnen verpflichtet hatten, aus dem Katalog Waren für mehrere Tausend Euro zu bestellen. Diese Vorgehensweise wurde der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt gemeldet, da eine unfaire Handelspraktik zu vermuten ist. Auch wurden, nachdem es einige Zeit lang fast gar keine Meldungen dazu gab, 2015 wieder mehrere Verkaufsveranstaltungen in Hotels abgehalten; bei diesen werden entweder Geräte für die Physiotherapie oder aber Nachschlagewerke im Wert von je mehreren tausend Euro verkauft. Auch hier war viel Information zum Rücktrittsrecht notwendig.

Finanzdienstleistungen

Darlehen: Neuverhandlung und „Surrogation“

Im Jahr 2015 sanken die Zinssätze für Darlehen stark. Entsprechend groß war daher die Nachfrage nach Beratungen bei jenen VerbraucherInnen, die bereits ein Darlehen abzahlen; die BeraterInnen informierten über die Möglichkeiten der Neuverhandlung oder vollständigen Ersetzung der Darlehen („Surrogation“), und die entsprechenden wirtschaftlichen Vorteile. Diese sind wirklich beachtlich, und erreichten in einigen Fällen Summen von 50-60.000 Euro oder mehr. Stark nachgefragt waren in diesem Zusammenhang auch die Vergleiche der aktuellen Bedingungen auf dem Darlehensmarkt; diese wurden jeweils im Jänner und Dezember erhoben. Leider „boykottieren“ viele Südtiroler Banken die Erhebung der VZS und teilen die Bedingungen nicht mehr mit, was wohl die Nachwehen der Ermittlungen der Antitrust-Behörde in Sachen Kartellabsprache unter den Banken zu werten ist.

Kartellabsprache zwischen Südtiroler Banken?

Auch im Jahr 2015 gab es noch kein endgültiges Ergebnis der 2013 begonnenen Ermittlung der Antitrust-Behörde in Bezug auf den Verdacht der Kartellabsprache zwischen den Südtiroler Banken, die nach einer Meldung der VZS aufgenommen worden war. Gegenstand der Ermittlung ist die von allen betroffenen Banken angewandte, einheitliche Zinsuntergrenze, unter welche der Zinssatz nicht fallen konnte.

Neuregelung der Zinseszinsen

„Die periodisch kapitalisierten Zinsen dürfen keine weiteren Zinsen verursachen; sie sind in den darauf folgenden Kapitalisierungen ausschließlich auf die Kapitalquote zu berechnen“, so will es die Neuformulierung im Bankeneinheitstext. Die VZS hat alle Banken abgemahnt, die in Südtirol tätig sind, auf dass diese die neue Norm auch so anwenden. Eigentlich müsste die Norm seit Jänner 2014 Anwendung finden, aber dazu gibt es derzeit noch auseinandergehende Interpretationen.

Immobilienfonds „Dolomit“

Nach Anstoß der Pilotklage im Jahr 2013 (diese ist noch im Gange), wurden im Jahr 2015 gemeinsam mit RA Cerniglia aus Rom hunderte Positionen von SparerInnen überprüft, welche 2005 Quoten des Fonds gezeichnet hatten. Mehr als 120 SparerInnen haben beschlossen, Klage einzureichen, um sich vom Richter Ersatz für die erlittenen finanziellen Schäden anerkennen zu lassen.

Beleihung der Entlohnung: vorzeitige Tilgung

Wie bereits in den vergangenen Jahren konnten einige VerbraucherInnen bei der vorzeitigen Tilgung dieser Kredite dank der Hilfe der VZS Anteile der bei Vertragsabschluss bezahlten Kommissionen zurück erhalten. Leider zeigen die Finanzierungsfirmen keinerlei Neigung, diese auf eine einfache Anfrage hin zu erstatten, und daher müssen die VerbraucherInnen die VZS und später das Bankenschiedsgericht einschalten, welches in den meisten Fällen den VerbraucherInnen recht gibt.

Konten: Vergleich der Kosten, Renditen und Kreditbedingungen

Im Sommer 2015 hat die VZS die Kosten für die Kontokorrente, die Renditen der Depotkonten sowie die Bedingungen für die Kontokorrent-Kredite verglichen. Der Vergleich zeigte, dass trotz unzähliger Normen und Auflagen zur Transparenz und der Einführung eines neuen Vergleichsrechners (www.comparaconti.it) der Vergleich von Bankprodukten immer noch eine mühselige Kleinarbeit ist. Wir sind noch weit entfernt davon, dass die VerbraucherInnen autonom, effizient und schnell das für sie passende Angebot unter denen auf dem Markt finden könnten. Dies macht die Vergleiche der VZS umso wichtiger: obschon sie stets nur fotografische Momentaufnahmen des Marktpanoramas sind, erlauben sie zumindest eine fundierte Erstorientierung.

Bankaktien und Kapitalerhöhungen der Südtiroler Banken

Stark nachgefragt waren auch die Beratungen im Bereich der Geldanlage, insbesondere was die Investition in Bankaktien betrifft, ein Spar-Produkt, das in den vergangenen Jahren von tausenden Südtiroler SparerInnen gekauft wurde. 2015 wurden die Positionen von hunderten Aktionären der Südtiroler Sparkasse überprüft, deren Anlagen in den Jahren von 2008 bis 2015 teilweise einen Großteil ihres Werts verloren haben.

Negative Zinssatzparameter bei Darlehen

In den letzten Monaten des Jahres zeichnete sich eine bis dato unvorstellbare Entwicklung am Finanzmarkt ab: die Referenzparameter für die Zinsen bei Darlehen sanken ins Minus. Der Darlehenszinssatz setzt sich bekanntlich aus Referenzparameter und Aufschlag der Bank zusammen, was normalerweise eine einfache Addition war. Die Zinssatzklauseln sind im allgemeinen so formuliert, dass auch ein negativer Basisparameter problemlos berücksichtigt werden könnte, jedoch sahen dies nicht alle Banken so. Da eine klare Antwort für die VerbraucherInnen nur von Fall zu Fall möglich ist, bedeutete diese Entwicklung viel Beratungsarbeit, die auch 2016 nicht abreißen wird.

Wohnen, Bauen und Energie

Energiechecks für sozial Schwache

Die Verbraucherzentrale hat sich im vergangenen Jahr an der Weiterbildung für die so genannten Energiechecker beteiligt. Freiwillige wurden ausgebildet, um Familien in Notsituationen und sozial schwachen Familien konkrete Tipps zum Energie- und somit Geldsparen vermitteln zu können. Auf diese Weise konnte landesweit ein breitgefächertes Angebot für die bedürftigen Familien sichergestellt werden.

Kostenvergleich Heizsysteme

Die Frage nach dem richtigen Heizsystem und die Vor- und Nachteile der verschiedenen Systeme und Kombinationen beschäftigt eine Vielzahl der VerbraucherInnen. Um die Entscheidungsfindung etwas einfacher zu gestalten hat die Verbraucherzentrale ein eigenes Informationsblatt zur Wahl des geeigneten Heizsystems erarbeitet und hält dies ständig auf dem Laufenden. Eine weitere Entscheidungshilfe bietet der Heizkesselbarometer, eine Kostenstudie der verschiedenen Heizsysteme, welche zweimal jährlich an die aktuellen Brennstoffpreise angepasst wird.

Förderungen und Steuerabzüge für Sanierungsmaßnahmen

Durch ständige Änderungen und Neuerungen im Bereich der Förderungen und Steuerabzüge für die diversen Sanierungsarbeiten, besteht ein fortwährender Informationsbedarf von Seiten der Verbraucher. Was hier die Arbeit der Verbraucherzentrale besonders auszeichnet, ist der Gesamtüberblick über sämtliche Förderungen und Steuerabzüge auf Landes- und Staatsebene. Dies wissen natürlich auch die Verbraucher zu schätzen und wenden sich hilfesuchend an die Verbraucherzentrale und nutzen neben den persönlichen Fachberatungen vor allem auch die Informationsblätter und Presseinformationen.

Beratung bei Kaufvorverträgen

Ein Großteil der Beratungen im Bereich Bauen und Wohnen betrifft die Kontrolle und Korrektur von Kaufvorverträgen. 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 und ebenmäßig verteilt sind.

Beratung in Kondominiumsfragen

Im Zuge von 2015 zeichnete sich eine Verlagerung der Themenschwerpunkte ab. Wie früher wurden noch Fragen gestellt zu Spesenaufteilung, Lärm, Tierhaltung, Parkplätzen oder Treppenhausreinigung und den damit einhergehenden Rechten und Pflichten, jedoch betrafen weitaus mehr Anfragen die Auslegung der neuen Gesetze im Bereich des Kondominiums. Viele VerbraucherInnen bringen auch bereits stark „verkantete“ Konflikte mit in die Beratung, für welche dann im Zuge einer Schlichtung eine einvernehmliche Lösung gesucht werden muss, was sehr zeitintensiv und langwierig sein kann.

Sozialboni Energie: nur die Hälfte der Anspruchsberechtigten nutzen sie

Eine Erhebung der Zahlen zu den Sozialboni im Bereich Strom und Gas ergab, dass den Sozialbonus Strom nur etwa 40%, jenen für Gas nur etwa 53% der Anspruchsberechtigten nutzen. Diese zwei Maßnahmen werden vom Staat angeboten, um der sogenannten „fuel poverty“ oder Energiearmut entgegenzuwirken. Die Beiträge reichen von 71 € bis 297 €, und bis zu 623 € bei Einsatz von lebensnotwendigen elektromedizinischen Geräten. Hier ist eindeutig noch mehr Information notwendig.

Wartung von Heizungsanlagen: ein Stichproben-Vergleich

Ein Stichproben-Vergleich der Kosten für die Wartung von Heizungsanlagen ergab Preisunterschiede von bis zu 255%, z.B. bei einer Heizölanlage zwischen 55 € und 195 €. Problematisch ist dabei jedoch die genaue Vergleichbarkeit der einzelnen Leistungen, da diese je nach Gründlichkeit, mit der sie durchgeführt werden, viel oder wenig Zeit in Anspruch nehmen, und diesen Faktoren bei einer Erhebung nicht wirklich Rechnung getragen werden kann. Dennoch kann man aus den Ergebnissen schließen, dass ein vorheriges Einholen von mehreren Angeboten sich auf jeden Fall bezahlt machen kann.

Versicherung und Vorsorge

Versicherungs-Check

Auffallend war im Jahr 2015, dass viele VerbraucherInnen nur einen sehr vagen Überblick über ihre eigenen Versicherungsverträge haben. Dies hat zur Folge, dass sie entweder unter- oder überversichert sind. Abhilfe schafft in diesem Bereich der Versicherungs-Check, durch welchen die Ist-Situation der Polizzen mit der optimalen Situation verglichen werden kann. So können fehlende Deckungen integriert und überflüssige bzw. zu teure Deckungen gekündigt werden, was auch eine Kosteneinsparung für die VerbraucherInnen mit sich bringt.

“Credit protection insurance“

2015 wurden vermehrt Fragen zu den sogenannten „credit protection insurances“ gestellt. Diese Versicherungsverträge werden abgeschlossen, um Ratenzahlungen für einen Kredit zu übernehmen, wenn der Verbraucher diese aus bestimmten Gründen nicht mehr selbst tragen kann. Leider sind die Verträge sehr undurchsichtig und mit äußerst vielen Ausschlüssen versehen, so dass der tatsächliche Versicherungsschutz mager ist, und die VerbraucherInnen häufig auf dem Schaden sitzen bleiben. Auffallend bei dieser Art von Polizzen ist auch das häufige Fehlen von Vertragsunterlagen, und die äußerst schwierige Kommunikation mit den Gesellschaften (die vielfach aufgrund der häufigen Fusionen und Übernahmen in diesem Sektor gar nicht mehr existieren), was die Fallarbeit erheblich verkompliziert. Auch eine Aufforderung der Aufsichtsbehörde IVASS an die Gesellschaften, transparenter zu informieren, blieb leider weitgehend wirkungslos. Hier ist noch viel Arbeit notwendig.

Missbräuchliche Klauseln in Ablebensversicherungen

2015 erklärte ein Urteil des Kassationsgerichtshofs mehrere Klauseln in Versicherungsverträgen der Sparte Ableben für missbräuchlich. Der oberste Gerichtshof untersagte den Versicherungen, die Liquidierung der Schäden durch das Anfordern einer Unzahl von Dokumenten (Krankenakte, Testament, Ersatzbescheinigungen, ...) „absichtlich“ zu verzögern. Die Aufsichtsbehörde IVASS forderte die Gesellschaften auf, dem Urteil entsprechend diese Klauseln aus den Verträgen zu streichen, und sie bei bestehenden Schadensabwicklungen nicht mehr anzuwenden. In der Praxis hat sich leider gezeigt, dass die Versicherungen sich nicht an die Vorgaben halten, und die Auszahlungen immer noch eine unverhältnismäßig lange Zeit nach Meldung des Schadensfalls erfolgen, mit allen verbundenen negativen Auswirkungen für die Erben.

Auto-Check bzw. KFZ-Versicherungs-Check

Im 2015 ließ sich ein leichter Rückgang der Anfragen feststellen. Vermutlich sind die VerbraucherInnen mittlerweile in der Lage, eigenständig das günstigste Angebot zu finden, wohl vor allem auch über den offiziellen Vergleichsrechner „Preventivatore Unico“ der Aufsichtsbehörde IVASS. Dies zeigt dass gut funktionierende, institutionell betreute Vergleichsinstrumente den VerbraucherInnen die Orientierung auch auf immer sehr verzweigten Märkten ermöglichen.

Vergleich der Prämien für Kfz-Haftpflichtversicherungen

Wie jedes Jahr hat die VZS auch 2015 einen Vergleich der teuersten und billigsten Autoversicherungen in Südtirol erstellt und veröffentlicht. Wie jedes Jahr zeigten sich dabei erstaunliche Preisunterschiede. So zahlt man z.B. für ein und dieselbe Haftpflichtversicherung für ein Kleinmotorrad bei Gesellschaft A 130 €, während Gesellschaft B stolze 1.702 € verlangt. Ein wirklich enormes Sparpotential, welches genutzt werden will.

Hilfestellung im Schadensfall

Die Anfragen für Hilfestellungen im Versicherungsbereich waren auch 2015 zahlreich. In vielen Fällen konnte durch die Intervention der VZS erwirkt werden, dass den VerbraucherInnen die ihnen zustehende Entschädigung ausbezahlt wurde, nachdem die Gesellschaften ursprünglich die Auszahlung verweigert hatten.

Haushalt und Kleidung

Beratung bei Problemen mit Steuerfragen

Die Beratungstätigkeit in Steuerfragen war im Jahr 2015 geprägt von umfangreichen Problemen kleineren und größeren Ausmaßes, denen die VerbraucherInnen im Alltag ausgesetzt sind. Viel Bedarf an Klärung herrschte im Bereich der Steuererleichterungen, sowohl inhaltlich als auch bezüglich der verschiedenen, einzuhaltenden Formalitäten. Gerade diese verursachen meistens die größten Probleme, einmal da sich die Interessierten vor Inangriffnahme der Baumaßnahmen zu wenig informiert und vorbereitet haben, andererseits aber leider auch da die Beratungen seitens mancher Anlaufstellen nicht immer ausreichend genau und gründlich erfolgen. Das größte Problem stellt allerdings die zu komplizierte Gesetzgebung und Regelung der Steuerbehörden dar, vor allem auch da gewisse Vorschriften leider rückwirkend erlassen werden.

Das verursacht zum Einen, dass nicht jeder diese Informationen rechtzeitig erfährt und andererseits von den öffentlichen Beratungsstellen nicht eindeutig ausgelegt werden.

Sanierung von Mini-Kondominien: Steuernummer ist Pflicht!

Ein typisches Beispiel für große Probleme bei Steuererleichterungen und daraus folgende finanzielle Einbußen, war die Einführung (bzw. Bestätigung) der Pflicht, dass für die sogenannten „Mini-Kondominien“ (Mehrfamilienhäuser bis zu 8 Wohneinheiten) die Steuernummer vor Beginn der Umbauarbeiten beantragt werden muss und scheinbar auch musste, mit der Folge, dass sämtliche vorher getragenen Kosten steuerlich nicht mehr absetzbar waren. Die Angelegenheit wurde zudem von den Steuerbeistandszentren unterschiedlich gehandhabt, was für noch mehr Unsicherheit sorgte, die dann in der Beratung ausgeräumt werden musste.

Stipendien für Forschungsdoktorate: steuerbefreit

Dank der Initiative der VZS und mit Hilfe und Unterstützung der Politik und anderer Institutionen konnte erreicht werden, dass die vom Land Südtirol gewährten Studienstipendien für Forschungsdoktorate endgültig Irpef-befreit sind, und das sogar rückwirkend. Das Stabilitätsgesetz 2016 enthält den entsprechenden Gesetzestext.

Marktbehörde straft Stromanbieter

Nach einem mehrere Monate dauernden Ermittlungsverfahren, welches unter anderem aufgrund von Meldungen der VZS eingeleitet worden war, verhängte die Marktbehörde Ende 2015 eine Strafe von 6 Millionen Euro über sieben Energieverkäufer. Die Behörde hatte schwerwiegende und wiederholte unkorrekte Verhaltensweisen beim sogenannten Fernverkauf („teleselling“, also Verkäufe über Telefon o.ä.) festgestellt. Auch in der VZS wurden viele, viele VerbraucherInnen vorstellig, die sich über ungewollte Verträge beklagten und davon zurückzutreten wünschten.

Problemstellungen mit Handwerkern

2015 verzeichneten wir weiterhin viele Schwierigkeiten mit Installateuren. Verstärkt traten auch Probleme bei Fenstereinbau und Bodenverlegungen auf. Auffallend ist, dass die Verhandlungsbereitschaft der Parteien mit zunehmendem Umfang der Reparaturarbeiten sinkt – je höher die Auftragssumme, desto harscher die Töne. In solchen Fällen hilft es jedoch meist, die Streitparteien gemeinsam zu einem klärenden Gespräch einzuladen und einen Kompromiss auszuhandeln, der dann direkt in der VZS verschriftlicht und unterzeichnet wird.

Möbel: verspätet, nicht konform, schlecht montiert

Viele VerbraucherInnen beklagten 2015, dass die von ihnen gekauften Möbel nicht konform waren, dies insbesondere bei Küchen und Wohnzimmermöbeln. Die einzelnen Fälle wurden mit den jeweiligen Geschäftsleitungen durchgesprochen, und man versuchte so eine gemeinsame Lösung zu finden.

„Gefälschte“ E-Mails mit Rechnungen der Versorgungsdienstleister

Telecom, Vodafone, Enel – alles was Rang und Namen hat, schien 2015 für informatische Betrugsversuche herhalten zu müssen. Viele VerbraucherInnen erhielten E-Mails mit vermeintlichen Rechnungen als Anhang – klickte man jedoch auf die Links, sperrte ein sog. „Cryptolocker“ alle eigenen Daten, und diese mussten gegen Lösegeld wieder freigekauft werden. Die VZS informierte mehrmals, auch gemeinsam mit der Postpolizei.

Verkehr und Kommunikation

Marktbehörde verhängt Strafe von 320.000 € über unseriösen Krediteintreiber

Anfang 2015 strafte die Aufsichtsbehörde einen Krediteintreiber, den die VZS noch 2013 gemeldet hatte. Laut Behörde ist die Firma bei der Eintreibung der Forderungen nicht korrekt vorgegangen, da in einem Teil der von der Firma behandelten Fälle der Gerichtsstand falsch war, und ein fiktiver Termin der ersten Verhandlungen angegeben war. Dies, so die Behörde, zielt nicht auf das legitime Einholen einer Forderung auf dem Gerichtsweg ab, sondern darauf, den durchschnittlichen Verbraucher über Maßen zu beeinflussen, da ihm der Eindruck vermittelt wird, es sei besser, sofort zu zahlen, als das Risiko einer Gerichtsverhandlung auf sich zu nehmen. Bleibt zu hoffen, dass die Strafe entsprechend abschreckend auf den ganzen Sektor der Krediteintreibung wirkt.

Telefonie: Beschwerdestrom reißt nicht ab

Die Beschwerden im Bereich der Telefonie verdienen beinahe schon die Bezeichnung „Leitmotiv“, wenn man von Verbraucherarbeit spricht. Die Beschwerden betreffen alle großen Betreiber, und zwar sowohl das Festnetz als auch die Mobiltelefonie. Allzuviele der Beschwerden fußen schlicht auf einem weit verbreiteten Missmanagement und schlechter Verwaltung beim Kundendienst: falsche Rechnungen, nicht erfasste Kündigungen oder Vertragsänderungen, Aktivierungen ohne Verträge und ähnliches mehr. Die Fälle in diesen Bereichen haben zwar meist eine eher geringe Streitsumme, bringen jedoch einen beträchtlichen Arbeitsaufwand für die BeraterInnen mit sich, vor allem, wenn der Fall durch eine Reklamation nicht gelöst werden kann, und eine Schlichtung eingeleitet werden muss. Ohne ein entschiedenes Eingreifen der Regulierungsbehörde oder des Gesetzgebers wird – leider – der Strom auch nicht versiegen.

Postzustellung an „alternierenden“ Tagen

Die im Stabilitätsgesetz für 2015 vorgesehene Möglichkeit für die Post, in bestimmten Gebieten die Post nur mehr an „alternierenden“ Tagen zuzustellen, sorgte für einigen Unmut. In der letzten Anwendungsphase der Poste Italiane zugestanden Ausnahmen gibt es für ganz Südtirol - außer Bozen – die Möglichkeit, die Post nur mehr an alternierenden Tagen zuzustellen. Damit wäre die Ausnahme vom Universalpostdienst auf über 80% der Südtiroler Bevölkerung ausgedehnt. Weiters wird die Zustellungszeit für die Universaldienste mit 4 Tagen zusätzlich zum Aufgabetag festgelegt, mit Ausnahme der prioritären Post. Die VZS wandte sich mit dem Anliegen, den Zustelldienst an 5 Tagen die Wochen mit minimalen Ausnahmen zu garantieren, an Ansprechpartner im In- und Ausland (unter anderem an die Europäische Kommission und an den Kammerrat der Handelskammer).

Vergleich der Treibstoffkosten in Südtirol

Der Vergleich der Treibstoffkosten förderte eine stärker ausgeprägte Preisschere zutage. Vergleicht man die 3 günstigsten mit den 3 teuersten Zapfsäulen in Südtirol (Datenquelle Osservaprezzi vom 19.9.2015) bei Benzin und Diesel zeigt sich, dass diese durchschnittlich immerhin 20 bzw. 26% voneinander abweichen. Das ist beträchtlich mehr als noch 2008, wo gezieltes Tanken nur mit einer Preisersparnis von 2% belohnt wurde. Interessant ist, dass die günstigste Tankstelle nicht in einem Ballungszentrum liegt, währenddessen alle 3 teuersten Tankstellen sich auf der Brennerautobahn befinden. Für die AutofahrerInnen heißt dies, dass aufmerksames Tanken mit konkreten Einsparungen belohnt wird.

Gebrauchtwagen: was muss, was muss nicht kostenlos repariert werden?

Diese Frage ist nach wie vor unbeantwortet geblieben. Auch gibt es keine vom Gesetz vorgesehenen und außergerichtlich anwendbaren Instrumente, um eine in der Theorie bestehende Gewährleistungspflicht in der Praxis einzufordern. Die Fälle wurden zum einen über einzelne Abkommen mit den Vertragshändlern versucht zu lösen. Zum anderen ist ein Sektorabkommen mit Standardvertrag und verpflichtendem Konformitätszertifikat, unter Einbeziehung der Handelskammer und der Bereichsfachverbände, in Ausarbeitung.

Fernsehgebühr

Einige Fragen gab es auch 2015 zur Fernsehgebühr, vor allem in Bezug auf die korrekten Kündigungsmöglichkeiten. Teilweise wurden von VerbraucherInnen auch Nachzahlungen für die Vorjahre verlangt, obschon sie nie keinen Fernseher besessen hatten; auch ihnen wurden die korrekten Vorgehensweisen aufgezeigt.

Umwelt und Gesundheit

„Dieselgate“ - Abgaswerteskandal bei VW

Für große Verunsicherung sorgte der Abgaswerteskandal auch bei Südtirols VerbraucherInnen. Das Zaudern und Zögern bei nationalen Behörden und Entscheidungsträgern tat ein Übriges dazu, eine ohnehin schon komplizierte Situation noch weiter zu verwickeln. So war bei Redaktionsschluss immer noch nicht bekannt, mit welchen Auflagen oder Sanktionen die einzelnen Behörden in Europa VW belegen werden. Da sich aus diesen Entscheidungen alle restlichen ableiten (welcher Schaden bleibt offen? Vor welchem Gericht kann er eingeklagt werden? Gibt es eine Schlichtungsprozedur? sind nur einige der offenen Fragen), war und ist es auch für die VZS sehr schwierig, hier einen guten Rat abzugeben.

Verwaltungsgericht Latium bestätigt Strafe für Zahnärztekammer

Das Verwaltungsgericht Latium hat Mitte Februar 2015 einen Rekurs der Ärzte- und Zahnärztekammer der Provinz Bozen abgelehnt, und die Entscheidung der Antitrustbehörde bezüglich Veröffentlichung der Tarife der Zahnarztleistungen durch die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) für rechtmäßig befunden. Ganze zehn Jahre nach dem ersten Versuch, Transparenz in diesen Markt zu bringen, bestätigte das Gericht die Entscheidung der Antitrust-Behörde und wies den Rekurs ab. Dabei wurde unterstrichen, dass auch eine Berufsvereinigung den Auflagen zur Konkurrenz unterliegt, und dass auch Vereinbarungen, die nur darauf abzielen, die freie Preisfestlegung zu unterbinden, die Konkurrenz schädigen. Das Gericht stellte auch fest, dass obschon bei ärztlichen Berufen besondere Vorsicht bei Werbung geboten sei, dies keinesfalls rechtfertige, wie sehr sich die Kammer gegen ein einfaches Transparenzmodell sträube. Bleibt zu hoffen, dass dieses Urteil endlich den Weg frei macht für mehr Transparenz bei den zahnärztlichen Leistungen. Die Kosten für den Zahnarzt sind und bleiben ein Faktor, der die Familienbudgets arg auf die Probe stellt – es kann nicht angehen, dass sich die PatientInnen mit den Versorgungslücken des öffentlichen Gesundheitsdienstes einerseits und zugleich mit Preisen eines verknöcherten Markts auf der anderen Seite herumschlagen müssen.

Digitalisierung der Patientendaten: Verbraucherzentrale fordert Beteiligung

Die sich abzeichnende Vernetzung im Bereich des Südtiroler Gesundheitsinformationssystems wird nach Aussagen der Verantwortlichen mindestens 2 Jahre in Anspruch nehmen. Das Anliegen, jeden behandelnden Arzt in die Lage zu versetzen, auf alle erfassten Daten seiner Patienten Zugriff zu haben, ohne dass Akten umständlich hin und her geschickt werden müssen, dass doppelte Untersuchungen vermieden werden, Notfalldaten, Krankengeschichten, Untersuchungsergebnisse und Diagnosen zur Verfügung stehen, die Arzneimitteleinnahme dokumentiert und widersprüchliche Medikation und Behandlung verhindert werden können, ist für ein effizientes Gesundheitswesen erstrebenswert. Dabei muss jedoch der informationellen Selbstbestimmung der Patienten Rechnung getragen werden. Grundsätzlich dürfen alle medizinischen Daten nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Patienten gespeichert werden. Die Verbraucherzentrale Südtirol sieht daher die Notwendigkeit bei der Erstellung der Patientendatenarchitektur zusammen mit weiteren Interessenvertretern einbezogen zu werden, um die vielen delikaten Aspekte bereits im Vorfeld begutachten zu können und entsprechende Festlegungen einzubauen.

Trockener Sommer - Wasserspartipps

Der außerordentlich trockene Sommer 2015 brachte die Trinkwasserversorgung in einigen Gemeinden zum Wackeln: teilweise musste das kostbare Gut täglich in Lastwagen herangeschafft werden. Da beim Trinkwasser mit einigen wenigen Aufmerksamkeiten viel eingespart werden kann, hat die VZS im August einige Tipps zusammengestellt und veröffentlicht, um umweltbewussten VerbraucherInnen das Wassersparen einfacher zu machen. Der Durchschnittsverbrauch an Wasser liegt in Südtirol bei ca. 140 Liter pro Tag, jedoch lassen sich z.B. allein durch das Zudrehen des Wasserhahns beim Zähneputzen, Rasieren und Einseifen lassen rund 15 Liter Wasser pro Tag und Person einsparen.

Ernährung

Eisige Unterschiede: wie steht es mit der Qualität?

Der tierärztliche Dienst hat 2015 die Qualität des Eises der Südtiroler Eisdieleen überprüft, und dabei bemerkenswerte Unterschiede zwischen den einzelnen Eisdieleen festgestellt. In 108 untersuchten Halbfertigprodukten fanden sich insgesamt 44 Lebensmittelzusatzstoffe, davon 13 Farbstoffe, und genauer sechs künstliche Lebensmittelfarbstoffe. Im Zuge dieser Erhebung forderte die VZS bessere Standards für das Qualitätsprodukt Eis, so z.B. eine noch genauer definierte Liste der erlaubten Zutaten, und die Pflicht, so weit wie möglich frische Produkte einzusetzen.

Schwarze Schafe unter den Oliven

Erstaunliches förderte ein Marktcheck der VZS im Sommer 2015 zu Tage: 12 von 15 Produkten, die als schwarze Oliven verkauft wurden, waren in Wirklichkeit schwarz gefärbte grüne Oliven. Auf den Verpackungen stand jeweils „schwarze Oliven“ zu lesen, doch fand sich in 12 davon der Farbstabilisator „gluconato ferroso“ (auch bekannt als E579 bzw. Eisen-II-Gluconat). Auf den gefärbten Oliven fehlte der klare Hinweis, dass es sich um geschwärzte grüne Oliven handelte, statt um reife schwarze Oliven. Die VerbraucherInnen erfahren somit nur die halbe Wahrheit über das von ihnen gekaufte Produkt. Von den nicht gefärbten Oliven waren zwei biologische Produkte. Die VZS hat die Ergebnisse der Erhebung der Marktbehörde mitgeteilt.

Expo 2015 – Feeding the planet, energy for life

Bei der Weltausstellung in Mailand drehte sich alles um das Thema Ernährung. Passend hierzu hat die VZS wöchentlich einen kurzen Beitrag veröffentlicht, der einer ganz spezifischen Frage zum Thema Ernährung auf den Grund ging. VerbraucherInnen fanden so unter anderem Antwort auf die Frage, ob denn brauner Zucker gesünder als weißer sei, ob man Olivenöl erhitzen dürfe und was der Unterschied zwischen „geschützter geografischer Angabe“ und „geschützter Ursprungsbezeichnung“ ist.

Klimaschutz geht durch den Magen

Im Dezember 2015 fand in Paris die 21. Klimakonferenz statt. In diesem Zusammenhang informierte die VZS über die Möglichkeiten, durch den eigenen Speiseplan dem Klima Gutes zu tun. Die großen Themenpunkte sind hier der Fleischkonsum und die Lebensmittel, die unverspeist im Müll landen. Beim Fleischkonsum ist auch noch anzumerken, dass ein hoher Fleischkonsum auch ökologische Folgen hat, die jedoch oft von Menschen auf ganz anderen Kontinenten getragen werden müssen.

Kennzeichnungspflicht für verarbeitete Käfigeier gefordert

Frische Eier sind anhand des Eierstempels leicht der Haltungsform der Legehennen zuordenbar. Leider greift diese Kennzeichnungspflicht nicht bei verarbeiteten Eiern, so z.B. in Fertigprodukten oder auch schon bei gefärbten Ostereiern. Hier sind VerbraucherInnen auf den guten Willen der Hersteller angewiesen, die freiwillig kennzeichnen. Für die Verbraucherschützer ist es höchste Zeit, dass der Gesetzgeber hier nachbessert, und die Kennzeichnungspflicht ausdehnt.

Umfrage zum Wohl der Nutztiere

In Zusammenarbeit mit der Fakultät für Agrarwissenschaften der Freien Universität Bozen wurde 2015 eine online-Umfrage durchgeführt. Rund 1000 VerbraucherInnen (69% weibliche und 91% deutschsprachige TeilnehmerInnen) aus ganz Südtirol beteiligten sich an der Umfrage. Die Ergebnisse zeigen, dass das Thema auch hierzulande wichtig genommen wird. Besonders die Hühner- und Schweinefleischproduktion sorgt für Bedenken bei den Verbrauchern, Milcherzeugnisse hingegen genießen weitaus das beste Ansehen und werden auch am häufigsten konsumiert. Die Mehrzahl der VerbraucherInnen zeigt sich überzeugt davon, dass sowohl die biologische als auch die einheimische Tierhaltung tiergerechter als konventionelle Praktiken sind. Die Verbraucher zeigen eine erhöhte Zahlungsbereitschaft für Produkte mit Tierwohl-Garantie, welche jedoch mit Vorsicht betrachtet werden sollte, da Effekte wie eine „soziale Erwünschtheit dieses Verhaltens“ in den Antworten enthalten sein könnte. Die Südtiroler Verbraucherschützer schließen aus der Erhebung, dass angesichts der festgestellten Sensibilität für den Tierschutz unbedingt bei der Information nachgebessert werden muss, beispielsweise durch standardisierte Tierschutzindikatoren und möglicherweise ein Tierschutzetikett. Hierfür benötigt man jedoch zuerst einen rechtlichen Rahmen auf EU-Ebene.

Reisen, Freizeit, Hobby

Preisvergleich der Preise in Südtirols Schwimmbädern

Ein Vergleich der Eintrittspreise in Südtirols Schwimmbädern zeigte, dass höhere Preise in der Regel mit besonderen Attraktionen und zusätzlichen Leistungen verbunden sind. Zusatzangebote müssen aber nicht automatisch wesentlich höhere Preise bedeuten, auch preisgünstigere Bäder können mit einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis punkten. Inwieweit die Badegäste auf zusätzliche Leistungen verzichten können oder dafür auch bereit sind, tiefer in die Tasche zu greifen, hängt natürlich immer von individuellen Faktoren ab. Der Preis für eine Tageskarte für Kinder liegt zwischen 2 Euro und 6,80 Euro, jener für Erwachsene zwischen 4 Euro und 9,50 Euro. Die Preise für Saisonkarten hingegen bewegen sich bei Kindern zwischen 32 und 96 Euro, bei Erwachsenen hingegen zwischen 57 Euro und 157,50 Euro.

Sommer, Sonne, Urlaub – und Handyrechnungen mit drei Nullen?

2015 gab es einige Fälle, in denen VerbraucherInnen bei der Rückkehr aus dem Urlaub Handyrechnungen mit mehreren Nullen vorfanden. Die Ursache: Internetverbindungen, die im Ausland ein Vielfaches kosten – und die die Smartphones automatisch, im Hintergrund und unbemerkt, herstellen. Denn: fast alle Apps, die wir auf unseren Smartphones haben, brauchen Internet, um korrekt zu funktionieren, und die Verbindung erfolgt – wenn man es nicht anders einstellt – über die mobile Datenverbindung. Im Inland ist dies meist kein Problem mehr – fast alle Smartphone-Besitzer haben Tarifmodelle, bei denen Internet entweder unbegrenzt oder in großen „Mengen“ verfügbar ist. Doch im Ausland können falsch eingestellte Smartphones schnell zur Kostenfalle werden. Neben Tipps zur Vermeidung des Problems durch richtiges Einstellen des Telefons vor dem Start halfen die BeraterInnen auch jenen, die unversehens in diese Kostenfalle getappt waren. In den allermeisten Fällen konnte eine Gutschrift der Rechnungen erwirkt werden.

Fitness mit Fußangeln

2015 gab es einige Fälle mit einem Fitnessstudio, das die KundInnen durch mehrjährige Verträge an sich band; diese Verträge waren ihrerseits an Ratenkreditverträge gekoppelt. Vielen der KundInnen wurde erst durch die Zahlungsaufforderung für den Ratenkredit bewusst, welche Verträge sie unterzeichnet hatten. Einige VerbraucherInnen entschlossen sich, den Fall zur Anzeige zu bringen. Für andere versuchte man im Zuge der Beratungstätigkeit, eine einvernehmliche Lösung mit den Anwälten des Fitnessstudios zu finden, und dabei auch die Kreditverträge abzuschließen, bevor die KundInnen offiziell als „säumige SchuldnerInnen“ registriert wurden (dies könnte z.B. nach sich ziehen, dass ein Wohnbaudarlehen verweigert wird).

Kritischer Konsum

Das 10. Goldene Ok geht an die Weltläden

Zum zehnten Mal vergab die Verbraucherzentrale Südtirol am 16. März anlässlich des Weltverbrauchertags den Verbraucherpreis „Goldenes OK“. Dieses Jahr waren es die Südtiroler Weltläden die als positives Beispiel prämiert wurden. Sie liefern sowohl für AnbieterInnen als auch für VerbraucherInnen eine Orientierung und sind zukunftsweisend. Aus 109 KandidatInnen hat der Vorstand der Verbraucherzentrale beschlossen die Weltläden auszuzeichnen. Stellvertretend für sie wird der erste Weltladen, jener in Brixen, der 1983 gegründet wurde, prämiert. In Südtirol gibt es 13 Weltläden, der jüngste davon in Neumarkt. Der Preis wurde vom Südtiroler Landeshauptmann Arno Kompatscher übergeben.

Beratung zum Elektrosmog

Viele Fragen betrafen Technologien, die wir als absolut gegeben empfinden, die jedoch Auswirkungen auf unsere Gesundheit haben können. Was ist zum Beispiel der Unterschied zwischen einer Glühbirne, einer Energiesparlampe und einer LED-Lampe? Werbung und Handel sprechen von der Energieeinsparung, höchstens noch von der Farbe des Lichts, aber keine spricht über die elektromagnetische Verschmutzung, die von den Lampen ausgeht, und die sich über die elektrische Anlage in der ganzen Wohnung verteilt.

In der Beratungsstelle für kritischen Konsum tauchen viele solcher Fragen auf. Ein weiteres Beispiel sind die Kalorienzähler, die innerhalb 2015 an jedem Heizkörper in Wohnräumen angebracht werden mussten, damit die Kosten der zentralen Heizanlage verbrauchsgemäß aufgeteilt werden können. Man hört viel über die Vorteile jener Modelle, die ihre Daten über Radiowellen übertragen, da so niemand in die Wohnung kommen muss, um die Zähler abzulesen. Kaum jemand spricht jedoch über die Unterschiede in der Übermittlung, die sich je nach Modell sehr stark unterscheiden können, vor allem in der Häufigkeit, mit welcher die Daten übermittelt werden können.

Wir erleben auch eine starke Ausbreitung der mobilen Kommunikationsnetze, mit entsprechendem Ausbau der Infrastrukturen, also der Mobilfunkumsetzer. In vielen Orten die laut Gemeindefassung als „sensibel“ gelten plant man nichtsdestotrotz neue Antennen aufzubauen. Dies stößt jedoch vielfach auf Widerstand in der Bevölkerung. Die VZS arbeitet hier seit vielen Jahren mit der Initiative „Bürgerwelle“ zusammen; Hauptziel ist eine unabhängige Information für die VerbraucherInnen zur Verfügung zu stellen, damit diese bewusste Entscheidungen treffen können. Erfreulicherweise zeigen sich auch immer mehr Gemeindeverwaltungen offen und interessiert für das Thema.

Im Juni 2015 hat der Südtiroler Landtag, nach einer Anhörung zum Thema Elektrosmog, die auch von der VZS mitorganisiert wurde, einen absolut innovativen Beschluss gefasst. Darin wurde verankert, dass im Umgang mit der mobilen Telefonie gemäß dem Vorsorgesprinzip vorgegangen werden muss. Es wurden auch die wichtigsten Punkte verankert, nach denen die Landesregierung die „Verstrahlung“ der Bevölkerung verringern sollte, z.B. in Schulen oder Krankenhäusern. Hierzu sollte eine eigenen Kommission eingesetzt werden, die aber noch nicht genauer definiert wurde.

Verbraucherbildung

Die Verbraucherbildungsstelle „Infoconsum“ ist mittlerweile Ansprechpartner für die Lehrpersonen, die in ihrem Lehrplan Themen aus dem Verbraucherschutz aufnehmen möchten, auch wenn die Themen offiziell den Fächern der Bürgerbildung oder politischen Bildung, wie es neuerdings heißt, zugeordnet werden. Dabei würden die Wechselbeziehungen, die zwischen Verbrauchern, Herstellern und Gesellschaft im Rahmen des entgeltlichen Austauschs von Produkten und Dienstleistungen bestehen, eigentlich ein eigenes „Fach“ verdienen, das jedoch im Verhältnis zu anderen Fächern weitspannender ist.

Die Lehrpersonen sind sehr zufrieden mit unserem Angebot, das zeigen auch die zahlreichen eingehenden Anrufe. Im Rahmen des ersten Schulprojekts, das von der Autonomen Region Trentino-Südtirol im Schuljahr 2014-2015 unterstützt wurde, sagten 95% der der 1.527 erreichten Schüler, die behandelten Themen wären interessant. Die MitarbeiterInnen der VZS wurden von 97% als kompetent und als gute Ansprechpartner eingestuft.

Die Einsätze an den Schulen zielen darauf ab, eine Reflexion über unsere Rolle als VerbraucherInnen – aktiv und passiv - anzustoßen. Soweit als möglich wird dabei auf praktische Anwendungen zurückgegriffen, z.B. führen die SchülerInnen Warentests durch oder die elektromagnetischen Strahlungen werden im Klassenzimmer nachgemessen. Es werden auch Pflanzen bzw. Larven aufgezogen, um festzustellen, ob die Strahlungen Auswirkungen auf deren Wachstum haben.

Der große Erfolg der Initiative hat uns bewogen, den Antrag an die Region auch für das folgende Schuljahr zu erneuern, sodass den Schulen weiteren, für sie unentgeltliche Unterrichtseinheiten angeboten werden können.

ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum

Die Zahlen des vergangenen Jahres im Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) in Bozen bestätigen einmal mehr, dass die Arbeit, die das Beraterteam in den letzten Jahren in die Verbraucherbildung und auch in die Bewusstseinsbildung auf Unternehmenseite investiert hat, in die richtige Richtung führt und Früchte trägt. Auf der einen Seite die Beziehung zum informierten Verbraucher, der Eigeninitiative zeigt, auf der anderen Seite das Europäische Verbraucherzentrum Bozen, welches immer häufiger auf kooperative Unternehmen trifft. Diese Entwicklungen standen auch beim 10-Jahresjubiläum des ECC-Net (European Consumer Centres Network), das am 10. November mit Vertretern der Medien im Rahmen einer Pressekonferenz mit Kuchen und Prosecco gebührend gefeiert wurde, im Mittelpunkt. Die Tatsache, dass EU-weit immer mehr online eingekauft wird, der „gute Draht“ zu den Unternehmen und die Notwendigkeit des informierten Verbrauchers waren zentrale Themen.

Mit 1.592 erhaltenen allgemeinen Infoanfragen (nationaler Natur oder grenzüberschreitend ohne konkrete Beschwerde) liegt diese Zahl leicht unter der des Jahres 2014 (da waren es 1.742). Der Verbraucher hatte 2015 häufig bereits eine Ahnung, was seine Rechte waren, und musste so oft unseren Rat in „einfachen Fragen“ nicht mehr einholen. Damit erleichterte er natürlich unseren Berateralltag, in dem wir nicht mehr so oft allgemeine Verbraucherauskünfte, die häufig auch nicht in unseren Tätigkeitsbereich fielen, geben mussten.

Die rege proaktive Arbeit mit 26 Pressemitteilungen, zahlreichen Vorträgen in Schulen, der Homepage, der Twitter- und Facebook-Präsenz hat sicherlich dazu beigetragen, dass Konsumenten bewusster mit ihren Verbraucherrechten umgehen und sie im Bedarfsfall auch abrufen können.

Auch im letzten Jahr gab es im Bereich Reisen die meisten Anfragen und Fälle. Neben Problemen in Bezug auf Flug – und Pauschalreisen wurden auch Reklamationen zur Preisdiskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit und des Wohnsitzes behandelt. Im Bereich dieser Preisdiskriminierungen konnten wir in den letzten Jahren aber einige Änderungen bewirken und einige Erfolge verzeichnen: So wurde in Italien jetzt endlich die zuständige Durchsetzungsbehörde ernannt.

Der im letzten Jahr wohl am meisten gewachsene Bereich im EVZ ist sicherlich der elektronische Handel. Von den 621 Anfragen zu konkreten grenzüberschreitenden Problemen hatten 342 mit E-Commerce zu tun. Dies bedeutet, dass in 342 von 621 grenzüberschreitenden Anfragen der Verbrauchervertrag online abgeschlossen wurde.

Ähnlich verhält es sich bei den 321 Fällen, in denen die Rechtsberaterinnen des EVZ eingeschritten sind, um einen Verbraucher mit Wohnsitz in einem anderen EU-Staat zu unterstützen, der Schwierigkeiten mit einem Unternehmen in Italien hatte. Auch hier handelt es sich in mehr als der Hälfte aller Fälle um im Internet abgeschlossene Käufe.

Dieser Trend lässt sich auch in den 245 Fällen erkennen, in denen die Kollegen der EVZ in den anderen Mitgliedsstaaten umgekehrt versucht haben, die Reklamationen der Verbraucher in Italien zu lösen.

Um dieser Entwicklung Rechnung zu tragen, hat das EVZ auch im gesamten Monat Oktober sein besonderes Augenmerk auf proaktive Arbeit im Bereich des E-Commerce gelegt, indem es Pressemitteilungen und eine Newsletter, die sich ausschließlich diesem Thema widmeten, veröffentlicht und Vorträge für Jung und Alt dazu gehalten hat.

Besonders freut uns auch die Tatsache, dass es dem Büro in Bozen zusammen mit den Kollegen der anderen EVZ im vergangenen Tätigkeitsjahr 2015 gelungen ist, für die Südtiroler, Italienischen und Europäischen Verbraucher die Summe von 200.000 Euro bei italienischen und ausländischen Unternehmen einzufordern. Dies bedeutet, dass unser Zentrum und das ECC-Netzwerk bei den Unternehmen auf immer größere Anerkennung stößt. Nur so lässt sich die Steigerung von 40% Prozent im Vergleich zum Vorjahr 2014 (hier waren es 145.000 Euro) erklären.

Schlichtung und Streitbeilegung

Die Verbraucherzentrale hat 2015 insgesamt 442 Schlichtungsverfahren positiv abgeschlossen. Schlichtungen sind mit folgenden Anbietern bzw. in folgenden Bereichen möglich:

- Allgemeine Schlichtung
- Tim/Telecom Italia
- Unipol
- Enel
- Edison
- Sorgenia
- Selnat/Selgas
- Kondominium (ANACI)
- Poste Italiane
- Wind
- Vodafone
- H3G
- Teletu
- Fastweb
- Laborfonds / Plurifonds
- Schlichtung mithilfe des Europäischen Verbraucherzentrums
- KFZ-Haftpflichtversicherungen
- Alitalia
- Trentitalia
- Postemobile

Projektarbeit

Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör

Im Rahmen des nationalen Projekts PQS / Energia: Diritti a Vivavoce informierten bzw. berieten wir über 1.000 Südtiroler VerbraucherInnen zu den Themen des Projekts, also Rechte auf dem Energiemarkt. Das Projekt wird von 14 national anerkannten Verbraucherverbänden, unter ihnen die VZS, betreut.

Verbraucher im Netz – Stärken wir unsere Rechte

Im Rahmen dieses Projekts, an dem die VZS gemeinsam drei nationalen Verbrauchervereinigungen beteiligt war, wurde unter anderem das Webtool „**Der Verbraucherexperte antwortet online**“ erstellt. Auf der Plattform, erreichbar über www.verbraucherexperte.info, findet sich die Antwort auf alle Standard-Konsumentenfragen. Das Expertensystem präzisiert die Antwort über ein Rückfrage-System, sodass man die genau passende Antwort auf die eigene Frage findet.

Projekt Schlichtungen

Im Jahr 2015 wurde ein Projekt lanciert, welches sich mit den neuen europäischen und nationalen Normen im Bereich der außergerichtlichen Schlichtung und Streitbeilegung befasst. In Zusammenarbeit mit der Handelskammer wurden insbesondere die Auswirkungen der neuen Normen, nach denen die Schlichtung für Verbraucherverträge angeboten werden muss, untersucht. Im Zuge des Projekts wurde auch eine Konferenz abgehalten.

Europäischer Verbraucherschutz macht Schule

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde 2015 weitergeführt. Da die angebotenen Inhalte großen Anklang fanden (siehe Bereich Verbraucherbildung), wurde um Verlängerung angesucht. Insgesamt wurden knapp 80 Klassen und mehr als 1.500 SchülerInnen besucht. Die behandelten Themen reichten von den „klassischen“ Rechten und Pflichten des Verbrauchers bis zu den Chancen und Gefahren der neuen Technologien und Medien.

www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich **8.501 Web- und Downloaddokumente**. Von diesen wurden 633 im Jahr 2015 neu erstellt, und 875 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 2015 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. Di/Monat 20.20
- Verbrauchersendung im Treffpunkt RAI-Südtirol, Di vormittag
- wöchentliche Verbrauchertipps Radio Holiday
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10.00, WH 4. Di/Monat 18.00

Pressearbeit

Im Jahr 2015 wurden 276 Presseausendungen an die Medien versandt (jeweils 138 in deutscher und 138 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 442 Interviews an Fernsehsender, Radiosender oder Zeitungen gegeben.

Publikationen

Im Jahr 2015 wurden insgesamt ca. 263.000 Publikationen in Papierformat verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- 344 Infoblätter (130 deutsch, 130 italienisch und 84 zweisprachig; davon wurden 56 in 2015 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“
- Praktischer Steuerleitfaden

Medien-Informationen 2015

- Winterschlussverkauf
- Stabilitätsgesetz 2015: Steuerabzüge für Sanierungen um ein Jahr verlängert – Mehrwertsteuer für Pellets belastet Familien mit 150 Euro
- KreditnehmerInnen bekommen bei vorzeitiger Tilgung Gebühren zurück – Bankenschiedsgericht verfügt anteilmäßige Rückerstattung
- Steuern, Haus, Abfertigung, Auto, TV: Stabilitätsgesetz 2015 bringt viel Neues für VerbraucherInnen
- Große Verluste bei Kapital-Lebensversicherung – VerbraucherInnen sollen sich Überblick verschaffen
- Wohnbaurdarlehen in Südtirol: Vergleich Januar 2015 – Mit kostenloser Umschreibung von Niedrigzinsen profitieren und auch die Zinsuntergrenze vermeiden – Tausende Euro Sparpotential
- Pilotklage wegen Sparkasse-Aktien gestartet – VZS: Kleinaktionäre der Südtiroler Sparkasse können Beschwerde einreichen
- Stromhochzeit soll günstige Strompreise bewirken
- Krediteintreiber für Klageschrift mit falschem Gerichtsstand zu 320.000 Euro Strafe verurteilt
- Südtiroler Sparkasse: Prozess-Lawine der Dolomit-Anteilseigner ausgelöst – VZS: Immer mehr Geschädigte klagen
- 13. Februar 2015: „M’illumino di meno“ – Strom sparen durch bewusstes energiesparendes Verhalten
- Werbesendungen für Kleidung – Aufsichtsbehörde verhängt Strafe für Verhinderung des Rücktritts
- Justizminister Orlando trifft Verbrauchervereinigungen: Reform der Class Aktion angestoßen
- Wenn der Energieanbieter zweimal klingelt – VZS: Vorsicht vor unerwünschten Vertragsabschlüssen an der Haustür
- Darlehen mit Zinsuntergrenze: Banken sollen einseitig Zinsuntergrenze senken – VerbraucherInnen sollten derzeit keine Änderung der Zinsklausel vereinbaren – VZS: Lockangebote könnten Kreditnehmer teuer zu stehen kommen
- Kostenloser Wechsel des Bankkontos in 13 Tagen – VZS: Mehr Konkurrenz zwischen den Banken
- Darlehen: Zinssätze im freien Fall – VZS: große Einsparpotenziale durch Surrogation oder Neuverhandlung Vorsicht bei Darlehen mit Untergrenze!
- Verwaltungsgericht Latium bestätigt: Südtiroler Zahnärztekommision hat den Wettbewerb eingeschränkt – Preise der Zahnarztleistungen dürfen von derVZS veröffentlicht werden
- Verbraucherpreis „Goldenes OK 2014“ – Preisträger Weltläden: Fachgeschäfte für fairen Handel und eine zukunftsfähige Welt
- VZS stellt zum Weltverbrauchertag den Jahresbericht 2015 vor: Verbraucherschutz zeigt Wirkung – Erstrittene Rückerstattungen steigen um 38% auf 1,4 Mill. Euro
- Wann kommt die Kennzeichnungspflicht für Eier in Fertigprodukten? - VZS kritisiert die Kennzeichnungslücke bei verarbeiteten Käfigeiern

- Osterbraten: Rückverfolgbar dank neuer Verordnung – Ab 1. April neue Regelungen für die Etikettierung von bestimmten Fleischsorten
- Darlehen und Verbraucherkredite, Abi – Verbraucherverbände: auch VZS unterzeichnet Ratenunterbrechung – VZS: werden über Teilnahme der lokalen Banken wachen
- Telecom Italia wird zu TIM: Vorsicht vor zugeordneten Tarifen! Innerhalb 31. Mai 2015 besteht die Möglichkeit zum Rücktritt
- Erste Umfrage zum Tierwohl in Südtirol – Fragebogen auf der Homepage der Verbraucherzentrale Südtirol
- Schnelles Internet in Südtirol ist „Fata Morgana“ - VZS vergleicht Tarife und Geschwindigkeiten von ADSL 30 Mb/s sind praktisch unerreichbar – Kostenunterschiede von bis zu 30 Euro im Monat
- Autoversicherung: Geld liegt auf der Straße – Ein und die selbe Haftpflichtpolizze um bis zu 1209% teurer
- Aktien der Südtiroler Sparkasse im „Sturzflug“ - VZS: die Kleinaktionäre sollen geschlossen an der Versammlung teilnehmen und Beschwerde einreichen
- Verbraucherzentrale hat neuen Vorsitzenden – Verstärkte Verbraucherinformation und Verbraucherberatung im Rahmen der Leistungsfähigkeit angepeilt
- Service-Reihe der VZS anlässlich der Expo 2015 – mithilfe wöchentlicher Beiträge der VZS genauer wissen, was man isst
- Einladung zur Pressekonferenz – bezüglich Installation und Betrieb von WLAN-Anlagen in den Landhäusern
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Darf man Olivenöl erhitzen?
- VZS, Bürgerwelle und Dachverband für Natur und Umweltschutz verlangen Moratorium für WLAN in öffentlich Räumen - Schulen, Krankenhäuser und Altersheime sollen Alternativen einsetzen – Bei der Gesundheit Vorsorge- statt Nachsorge - Prinzip anwenden
- Erdbeben in Nepal: richtig spenden – seriöse Organisationen erkennen und Trittbrettfahrern ausstellen
- VZS: Erste Pilot-Klage in Sachen Zinsuntergrenze eingereicht – Darlehensnehmer zahlen durch „ungesunde“ Vertragsklausel tausende Euro drauf
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Sind scharfe Gewürze gesund?
- Einladung zur Medien-Konferenz – Vorstellung des neuen Verbraucher-Mobils
- Smartphone und Handys: Abbuchungen von bis zu 145 Euro für nie verlangte „Premiumdienste“
- Neues Verbrauchermobil dank der 5 Promille der VerbraucherInnen – Erfolgreicher Einsatz der mobilen Verbraucherinformation
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Ist dunkle Schokolade gesünder?
- Verunsicherte Sparer und Anleger: Schutz vor unliebsamen Erfahrungen – Wie Sie unseriöse Finanzintermediäre erkennen
- VZS mahnt alle Banken in Südtirol ab: Zinseszinsverbot auf Kontokorrente einhalten und zuviel bezahlte Zinsen rückerstatten!
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Darf man Spinat wieder aufwärmen
- 65% Steuerabzug für Sonnenschutzsysteme - ENEA veröffentlicht hilfreiche Details
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Was besagt das Siegel „geschützte Ursprungsbezeichnung“?
- Aktuelle Informationen zur Sachwalterschaft
- Gesetzesentwurf „Konkurrenz“: VZS sieht Änderungen bei geschütztem Strommarkt und Notaren kritisch
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Warum eine Obstschale besser ohne Bananen drapieren?
- Chips, Pommes und Kaffee: EU bewertet Acrylamid als krebserregend
- Kalter Wind aus Brüssel: EU-Fluggastrechte und Roaminggebühren im Visier der „EU-Vereinfacher“ - Teilnehmer am Nepim-Jahrestreffen befürchten Abbau von Verbraucherschutzstandards in Europa
- „Energia: diritti a viva voce“

- Strom und Gas: am 15. Juni in Kastelbell „3. Tag der informierten VerbraucherInnen“
- Pilot-Klage vor dem Bozner Landesgericht: Neuigkeiten in Sachen Immobilienfonds „Dolomit“
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Welche Lebensmittel gehören nicht in den Kühlschrank
- Preisvergleich Schwimmbäder in Südtirol – Ermäßigte Preise ab den Nachmittagsstunden Standard
- Schnelle Internet-Verbindungen sind die Straßen der Zukunft – VZS: Glasfaserkabelnetz soll in öffentliche Hände kommen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Wie erkennt man, ob die Wassermelone reif ist?
- Abkommen zur Raten-Unterbrechung Abi-Verbraucherverbände – VZS: die Südtiroler Banken „boycottieren“ dieses wichtige Abkommen
- Sonnenschutz für Kinder: Wirkungsvolle Sonnenschutzmittel müssen nicht teuer sein – der hohen Hautkrebsrate in Südtirol schon frühzeitig vorbeugen
- Eisige Unterschiede: von wegen frische Produkte und garantierte Qualität – Handwerksordnung von handwerklich hergestelltem Speiseeis in Südtirol wird oft nicht eingehalten – VZS: Regeln verschärfen und Kontrollen effizienter gestalten
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Ist Fruchtzucker der gesündere Zucker?
- Offener Brief: Studienbeihilfen für Forschungsdoktorate: keine Steuerbefreiung trotz eindeutigem Gutachten der Agentur für Einnahmen
- VZS: Land könnte mit Gratisstrom für die BürgerInnen endlich großer Wurf gelingen – Gewaltiger Mehrwert durch die Gratisverteilung
- Gefälschte Rechnungen von Enel werden per E-mail zugesandt
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Ist Obst mit gespaltenen Kernen gesundheitlich bedenklich?
- Sozialbonus für Strom und Gas: nur etwa 40 – 53% der berechtigten Familien nehmen ihn effektiv in Anspruch
- Das neue Bausparen: interessantes Modell vor allem für den Mittelstand – Einschränkungen bei den Zugangsvoraussetzungen beim Alter abschaffen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Weintrauben mit oder ohne Kerne – was ist besser?
- Ruhe Bitte! - Schallschutz im Wohnungsbau
- Sharing Economy: Kultur und Markt des Teilens – Neuigkeiten vom deutschem Verbrauchertag
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Warum macht der Jo-Jo-Effekt den Abnehmerfolg zunichte
- 50% Steuerabzug für Klimageräte: wer, wieviel, wie?
- Sommer, Sonne, Urlaub – und Handyrechnungen mit drei Nullen? Dank Eingriff der VZS 1.350 Euro erstattet
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Woher kommt der weißliche Belag auf Pflaumen oder Trauben?
- Versichert sein, ohne es zu wissen? Ermitteln Sie ihren Versicherungsbedarf, um unnötige Ausgaben zu vermeiden – Der Versicherungs-Check der VZS hilft
- Schützen Sie Ihr Zuhause
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Wieso läuft Schokolade manchmal grau an?
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Wie behandelt man rohe Eier?
- Schwarze Oliven: fast immer gefärbt – Erhebung der VZS stellt fest, dass in 12 von 15 Fällen „schwarze Oliven“ tatsächlich schwarz gefärbte grüne Oliven sind
- Verbraucherzentrale ruft zum Wassersparen auf
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Warum ist Gelierzucker nicht unbegrenzt haltbar?
- Jährlicher Vergleich der Kosten der Kontokorrente: Informationsflut, Transparenzdebbe – Offizieller Vergleichsrechner schafft keine Abhilfe
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Warum verträgt Grillfleisch keine Sonne?

- Offener Brief: VZS an EU-Kommission: Poste Italiane muss Universalpostdienst gewährleisten „Im Fall muss Land Postdienst sicherstellen“
- Vergleich der Kontokorrentkredite – Günstigster Kredit um 4,8 %, teuerster kostet stolze 18,3 %
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Was ist der Unterschied zwischen Parmesan und Grana Padano?
- VZS vergleicht Preise verschiedener Schulmaterialien
- Zwischen den verschiedenen Geschäften klafft große Preisschere
- Einseitige Abänderungen des Zinssatzes auf Bankkonten: Banken müssen gewisse Regeln einhalten.
- Service für Familien am Tag der offenen Tür des Landes: Sparpotential für Strom und Gas nutzen – VZS gibt Infos und Vergleichsberechnung zum jeweils günstigsten Anbieter
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Kann man Sprossen und Keimlinge roh essen?
- Sanierungsmöglichkeit für Steuerbonus bei „Mini-Kondominien“: innerhalb 30. September 2015 eigene Steuernummer beantragen
- Prozesslawine wegen Sparkasse-Aktien im Anrollen?
- Verbraucherzentrale Südtirol unterstützt geschädigte Aktionäre
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Braune oder weiße Champignons – wodurch unterscheiden sie sich?
- Kassation: Lebensversicherungen dürfen Auszahlungen nicht verzögern – Missbräuchliche Anforderungen an die Begünstigten im Widerspruch mit dem Verbraucherschutz
- Aktien der Südtiroler Sparkasse: VZS-Geschäftsführer antwortet dem Generaldirektor der Sparkasse
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Was unterscheidet braune von weißen Eiern?
- Große Unterschiede bei Treibstoffpreisen in Südtirol: bei Benzin 20%, bei Diesel 26% - Die Wege für die VerbraucherInnen um die Treibstoffkosten zu senken
- Wohnbaudarlehen: Banken müssen auch Negativzinsen an Kunden weitergeben – wie verhalten sich die Banken mit den aktuellen negativen Zinssätzen?
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Darf man Pfannen mit zerkratzter Beschichtung noch verwenden?
- „Meldepflicht“ für behinderte Personen in verkehrsberuhigter Zone missachtet: Friedensgericht Bozen hebt Strafmandat auf
- Entscheidung der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt (AGCM) – Vertragsabschlüsse am Telefon: Vertrag gilt erst nach Unterschrift
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Wie lang hält sich geöffneter Saft?
- EuGH erklärt Datenabkommen mit den USA für ungültig: Safe Harbor kein sicherer Hafen für Daten europäischer Verbraucher
- Zweifelhafte Platzierung des Immobilienfonds - „Obelisco“ durch Banco Posta
- Dekret über die „Angemessenheit“ der Verschreibungen ist weiterer Schritt Richtung Zwei-Klassen-Medizin
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Enthält gekochte Sauerkraut noch Vitamin C?
- Neue Energieverbrauchskennzeichnung für Warmwasserbereiter und Warmwasserspeicher
- 27. Wohnbaumesse – alles rund ums Bauen, Sanieren und Wohnen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Warum sollte man Orangen nicht ganz so gründlich schälen?
- Energiepreise: Wie erkenne ich das „beste“ Angebot? VZS: Vorsicht bei den „Exklusiv-Angeboten“ von Banken
- Initiative „Anwaltskosten: transparente Preise online“ Nur 20 von über 1.000 Südtiroler AnwältInnen antworten – VZS hat Antitrustbehörde eingeschaltet
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Sind grüne Mandarinen und Orangen unreif?
- Vollständige Abschaffung der Zinseszinsen: Forderung von 12 Verbraucherverbänden an die Nationalbank

- Das Wohl der Nutztiere und seine Bedeutung für die Südtiroler VerbraucherInnen
- Weltspartag und Kapitalerhöhung der Banken – VZS: Informationsprospekt genau durchlesen
- Offener Brief: Einsatz für die Gewährleistung des Universaldienstes der Post - „Schluss mit der Schneckenpost“ . Auch die Betriebe neben den Bürgern sehr stark davon betroffen
- Vorzeitige Tilgung von Konsumkrediten - Bankenschiedsgericht: Fidelity muss 2.200 Euro erstatten
- „Bail in“: Ab 1. Jänner 2016 könnten Korrentisten und Anleihen-Inhaber der Banken für finanzielle Schieflagen haften
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Wie viel Salz ist in der Suppe?
- Bis zu 255% Preisunterschiede bei der Wartung von Heizanlagen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Warum ist Zimt nicht gleich Zimt?
- Abgasbetrug bei VW – Keine Zweiklassenbehandlung für Autobesitzer
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Wärmt Alkohol wirklich von innen?
- Klimaschutz geht durch den Magen – Auch VerbraucherInnen-Haushalte können Beitrag leisten
- Begründet Beanstandungen von Rechnungen müssen alle Fristen sowie Einreibungsprozeduren aussetzen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Vanillin- oder Vanillezucker: Was ist der Unterschied?
- Der Regenwald in der Pfanne – Warum eine Verringerung des Fleischkonsums eine Notwendigkeit ist – WHO-Studie hin oder her
- Besseres Gewährleistungsrecht für Online-Käufer in Sicht
- VZS warnt: Bargeldloses Bezahlen schafft gläsernen Verbraucher
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Woran erkennt man Lebensmittel ohne Palmöl?
- Stromverträge am Telefon: Antitrust straft Enel Energia, ENI, Green Network und weitere vier Unternehmen – VZS wird Ansprüche der VerbraucherInnen prüfen
- Bessere Rechte für Verbraucher durch neue EU-Datenschutzverordnung
- Offener Brief an den Generaldirektor des Südtiroler Sanitätsbetriebes: Digitalisierung der Patientendaten: Verbraucherzentrale fordert Beteiligung Informationelle Selbstbestimmung bei sensiblen Medizindaten muss auch im Hinblick auf die neue Eu-Datenschutz Grundverordnung gewährleistet werden
- Nachrangige Obligationen & Co.: welches Wertpapier wurde gekauft? In Zeiten des Bail-in sollte man dies genau wissen! VZS bietet Kontrolle der Bankdokumente
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Wie wird Eischnee schön fest?
- Oh du süße Weihnachtszeit...
- Stabilitätsgesetz 2016 mit Licht und Schatten – VZS: Abschaffung der Besteuerung der Stipendien für Forscher großer Erfolg – Stromrechnung wird überfrachtet
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?
- Was ist der Unterschied zwischen Sekt und Prosecco?
- Darlehen für Erstwohnungen: VZS vergleicht Bedingungen vom Dezember 2015 – Zinssätze weiterhin sehr niedrig – 2015 wurden viele Darlehen mit hoher Ersparnis ersetzt – Zinsuntergrenzen wurden vermieden

Infoblätter 2015

Alkohol im Schokoriegel	Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen, verloren, gefälscht
Alkohol: problematischen Konsum früh erkennen	Beleihung der Entlohnung
Aufgesprudeltes Leitungswasser	Budgetplanung selbst gemacht
Ausgleich bei Schulden	Das Geschäft mit den Kilos
Auswirkungen biologischer Ernährung auf die Gesundheit	Das große Aufräumen
Autosteuer - Hilfe für Säumige	Das Haushaltsbuch
Bananen direkt vom Bauernhof	Das Testament

Deklarationspflicht	Gute Reise: Ihre Rechte bei Pauschalreisen
Der EAN Strichcode	Tiere auf Reisen
Der Traum vom trauten Heim	Sanitätsdienstleistungen im Ausland
Die 10.000 Euro-Grenze	Schon verzollt?
Die Gewährleistung von Konsumgütern	Computerspiele - Spielzeug oder Lernzeug?
Einkaufsfalle Supermarket	Sonnenbrillen für Kinder
Einkaufsgutscheine	Nachhaltig und bewusst reisen
Energie: Tarife, Anbieter und Anbieterwechsel	Ab ins Fitnessstudio?
Energiespartipps	Müll vermeiden statt erzeugen
Erntezeiten Saisonskalender Obst und Gemüse	Erstattung Zahnarztespesen
Essen im Büro	Zahnbehandlung
Etikettierung von Textilien	Autohaftpflichtversicherung: Der neue
Fair reisen statt ver-reisen	Angebotsfinder!
Fernabsatzverträge	Die private Krankenversicherung
Finanzierungsantrag	Lebensversicherung für den Todesfall
Finanzplanung	Unfallversicherung
Fisch - (k)ein guter Fang	Autohaftpflichtversicherung
Frisierte Scooter	Autohaftpflichtversicherung: Nützliche Infos und
Fundsachen und Recht auf Finderlohn	Zusätzliche Garantieleistungen
Für Garderobe wird (nicht?) gehaftet	Rechtsschutzversicherung
Futter für Ihr Sparschwein	Wohngebäudeversicherung
Gebrauchtwagen: welche Gewährleistung besteht	Autoversicherung: Geld liegt auf der Straße
wirklich?	Bauerherrenhaftpflichtversicherung
Geklonte Bankomat- und Kreditkarte	Direkte Schadensauszahlung
Geldanlage am Telefon: Nein danke!	Ihr persönlicher Versicherungs-Check: sich richtig
Geldanlagen - Die Rechte der Nutzer von	versichern und dabei Geld sparen
Finanzdienstleistungen	Handys, Smartphones und Tarife - wie finde ich
Grillspass im Freien	ein gutes Angebot? Teil 1: Handys und
Hände weg vom Tropenholz!	Smartphones
Hilfe beim Kauf des Staubsaugers	Handys, Smartphones und Tarife - wie finde ich
Investimenti - I diritti degli investitori	ein gutes Angebot? Teil 2: Handys und
Kann ich den Zettel wegwerfen?	Smartphones
KFZ-Versicherungsscheck	Neues Auto? Die Tipps der VZS zum
Kinderhaut vor Sonne schützen	Neuwagenkauf
Klingeltöne und Logos deaktivieren	Auto in der Werkstatt
Kredite	Strafmandate, Steuerzahlscheine
Kritisch Konsumieren	Festnetz-Telefon und Internet: Wie kriege ich die
Lebensmittelkontrolle	Kosten in den Griff
Lebensversicherung: Was ist Was? "unit linked"	Telefonverkauf, unerwünschte Anrufe und
oder Investmentfond?	unerwünschte Dienste - wie kann man sich
Milch	schützen?
Mineralwasser oder Trinkwasser aus der Leitung	Telefonverträge am Telefon abschließen?
Nahrungsergänzungsmittel	Heizzeit Schimmelzeit
"Nebenjob mit Verdienstmöglichkeit von 1.000 bis	Wenn das neue Haus schon alt ist
2.000 Euro!" ... ?!?	Einige nützliche Hinweise zum Immobilienkauf
Rücktritt von Verträgen	Kauf und Verkauf über Immobilienagentur
Haustürgeschäfte	Der Verkauf des nackten Eigentums
Computerkurse - wie erkennt man seriöse	Bauberatungsstelle der Verbraucherzentrale
Anbieter?	Energie- und Bauberatung vor Ort
Lieber schlichten als prozessieren	Aufteilung der Heizkosten im
Hunde und Katzen tiergerecht kaufen	Mehrfamiliengebäude - Verbrauchsabhängige
Clever einkaufen	Energieerfassung
Weiterbildung	Schadstoffe in Wohnräumen
Richtig reklamieren	Gebäudesanierung Mindestanforderungen
Google street view Fakten, Rechte und Tipps	Fenster verursachen Wärmeverluste
Preisauszeichnung: was muss wo stehen?	Energiesparen im privaten Haushalt
Verpflichtende Mediation	Energieverbrauch von Haushaltsgeräten
Sachwalter: wer er ist und welche Aufgaben er	Luftdichtheit von Gebäuden
betreut	Richtig lüften
Sonnenbrillen	Strom sparen leicht gemacht + Stromchekarte

Förderungen im Baubereich	Klimafreundlicher Einkauf
KlimaHaus Mindestanforderungen Neubau	Sparen und Anlegen mit Verantwortung
Solaranlage zur Warmwasserbereitung	Schön und sauber - ohne Grausamkeit
Kaminkehrer	Sparlampen - welche Alternativen?
Heißer Sommer - kühles Wohnen	"Bio" - logisch? (Biologischer Anbau)
Wirtschaftlichkeit einer Photovoltaikanlage 5.	Energy Drinks
Energiekonto	Rund ums Ei
Preisvergleich von Brennstoffen	Leichter mit ""Light""-Produkten?
Kontrollierte Wohnraumlüftung	Nitrat - Nitrit - Nitrosamine
Wie vergleiche ich Kostenvoranschläge von	Süßstoffe
verschiedenen Handwerkern?	Woher kommt das Frühstücksei?
Auf Schritt und Tritt Bodenbeläge im Überblick	Honig
Wärmedämmstoffe im Überblick	Gesunde Ernährung für unsere Kinder
Das Einmaleins der Elektroinstallation	Gesunde Ernährung ""5 am Tag""
Heizsysteme unter der Lupe	Pommes Frites
Energiebonus für Gebäudesanierung für	Prepaid – Kreditkarten: ideal für Reisen und
Privatpersonen	Jugendliche
Photovoltaik Strom aus Sonnenlicht	Private Haftpflichtversicherung
Mauertrockenlegung	Probiotische Milchprodukte
Wärmekonto ""Conto Termico"" für	Produkthaftung - Wer zahlt für Schäden bei
Privatpersonen und Kondominien	fehlerhaften Produkten?
Winterfestes Haus	Richtig essen leicht gemacht
Stromsparen: Wo es viel bringt	Saubere Kleidung
Wann ist welcher Energieausweis in Südtirol	Schimmel, was tun?
erforderlich?	Schlankmacher
Schallschutz im Wohnungsbau	Schulanfang leicht gemacht
Neues zur Gentechnik	Seezungenfilet-nein danke!
Ostereier	Shrimps
"Phishing"" Alarm!	Sicheres Spielzeug
Adressen der Telefonanbieter	Spartipps für Senioren
Geothermie - Erdwärme nutzen	Spenden
Wärmedämmung	Spielzeug- Sicher, gesund und umweltfreundlich?
Heizkosten senken	Staatliche Prozesskostenhilfe
Wohnungen: Erwerbsmöglichkeiten und Steuern	TAEG
Der Kaufvorvertrag	Telefonterror
Die mißbräuchlichen Klauseln in den	Teure Spritpreise
Immobilienverträgen	Thunfisch
Steuervergünstigungen für Erstwohnung	Tipps beim Kleidungskauf
Ankauf als Genossenschaftsmitglied	Todesfall
Konkurs der Baufirma	Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser
Wasser sparen	durch die Gemeinde
Ständig unter Strom Standby-Betrieb	Verkaufsveranstaltungen
Heizanlagen	Verträge mit Partnervermittlungsinstituten
Wärmebrücken	Vorratsschädlinge - Wenn Nudeln laufen lernen
Energiefresser Heizkessel	Was darf die Kundenkarte alles wissen?
Gebäudethermografie zur	Was passiert, wenn ich ein Einschreiben nicht
Wärmebrückenermittlung	abhole?
Stromverbrauchsindex	Wichtige Aspekte im Verhältnis zwischen
Holz als heimischer Brennstoff	Rechtsanwälten
Innendämmung	Wie man sich bettet...
Optimierung der Heizanlage	Wiederverkauf von Timesharing-Quoten
Wintergärten	Wissenswertes zum Kontokorrent
Flexible Wohnkonzepte - Vorausschauend planen	Wohnbaudarlehen 1
spart Geld	Wohnbaudarlehen Info 2
Immobilien-Kauf: Angeld oder Reugeld	Zeitschriften-Abos
Österreichischer Notar	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 regelmäßige 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: 150.

Kalender ersichtlich auf www.verbraucherzentrale.it.

2015 hielt das Verbrauchermobil in Abtei, Algund, Altrei, Andrian, Auer, Barbian, Bruneck, Burgstall, Deutschnofen, 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, Sand i. Tauf., Sarnthein, Schabs, Schenna, Schluderns, Seis, Sexten, St. Leonhard, St. Martin, St. Ulrich, St. Walburg, Steinegg, Stern i. G., Sterzing, Stilfs, Tiers, Tirol, Tisens, Toblach, Tramin, Tschars, U.L.F.i.Walde, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs, Vöran, Welsberg, Welschnofen, Wengen, Wiesen, und Wolkenstein.

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 (KVV)
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

und 3.984 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2015 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender:	Agostino Accarrino
stellvertretender Vorsitzender:	Priska Auer
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 Handlungskammer:	Federico Giudiceandrea, Judith Kelder Schenk, Leo Tiefenthaler, Stefan Pan
Vertreter Verbraucherzentrale:	Agostino Accarrino, Walther Andreaus, Priska Auer, Heidi Rabensteiner
Sekretariat:	Elisabeth Spergser

Finanzübersicht

Einnahmen 2015

Herkunft		± 2014
Land	500.000	+30
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	839.921	-10
Eigenleistungen	206.897	+2
Gesamt	1.546.818	+2

Ausgaben 2015

Projekte (samt Personal)	59,76
Personal	32,04
Betriebskosten	3,81
Verwaltungskosten	3,00
Diensträume	1,15
Honorare	0,24

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im April 2016 beschlossen)

Mitarbeiter (Stand 31.12.2015)

	Vollzeit	Teilzeit
Verbraucherzentrale		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	5	4
Sekretariat/Erstberatung	2	1
Projektmitarbeiter	1	2
Europäisches Verbraucherzentrum		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn	2	3
Sekretariat		1
Außenstellen		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	6	5
Honorarkräfte		2
Sozialdiener		7
Insgesamt	18	25

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: Montag 9-12 und 14-17 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, 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

La tutela dei consumatori arriva in paese: Trientner Verbrauchermobil (Kalender online)

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.

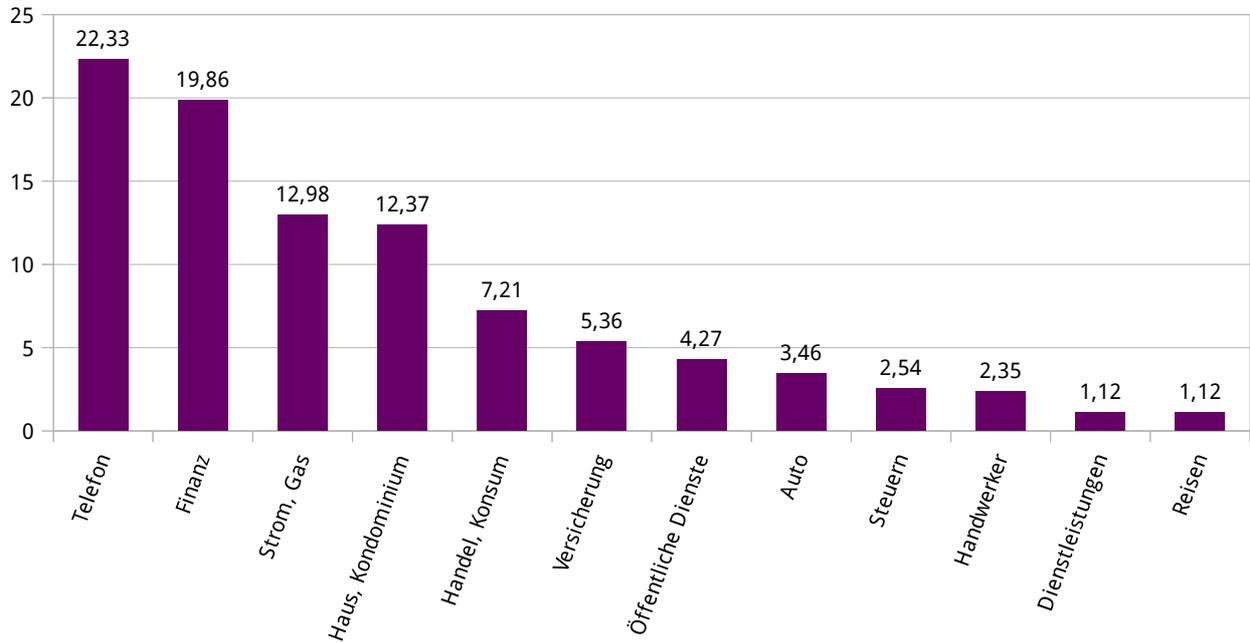
Infopoints: Im Raum Pustertal wurden 25 Infopoints mit aktuellen Verbraucherinformationen eingerichtet.

Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

Art	2015	2014	± %
Beratungsfälle	9.024	8.035	12,31
Informationsnachfragen	13.047	12.112	7,72
Verbrauchermobil (150 Haltestellen)	2.367	2.739	-13,58
V-Market	1.621	1.136	42,69
Ratsuchende Außenstellen	6.689	6.535	2,36
Vorträge, Tagungen (TeilnehmerInnen)	1.317	1.454	-9,42
Schülerbesuche	2.330	2.021	15,29
Europäisches Verbraucherzentrum	3.008	3.087	-2,56
Gesamt KonsumentInnen-Kontakte	** Fehlerhafter Ausdruck **	** Fehlerhafter Ausdruck **	** Fehlerhafter Ausdruck **
Rückerstrittene Summe	1.790.854 €	1.402.829 €	27,66
Verteilte Publikationen	263.600	282.800	-6,79
Medien-Informationen	276	194	42,27
Interviews	442	349	26,65
Meldungen an Marktbehörde	75	10	650
Betreute Schlichtungsverfahren	422	249	69,48
BesucherInnen Websites	1.256.732	1.805.610	-30,4
Gesehene Seiten Websites	3.252.460	4.021.774	-19,13
AbonnentInnen Newsletter	14.357	12.422	15,58
BenutzerInnen Haushaltsbuch	12.644	12.251	3,21
Follower/Fans soziale Netzwerke	2.577	884	191,52

Fälle 2015: insgesamt 9.024

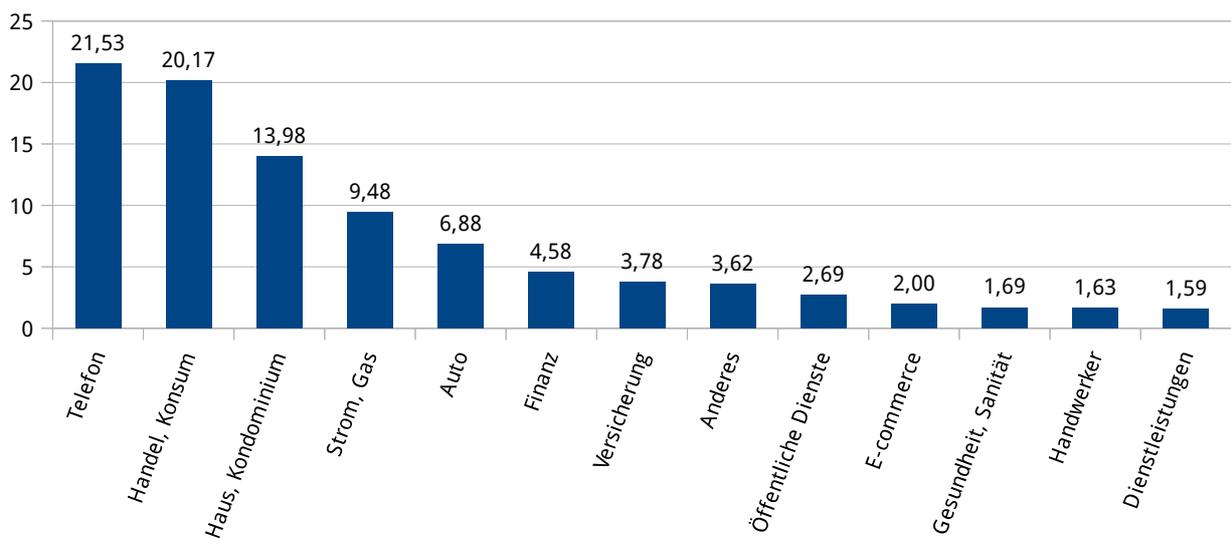
Wichtigste Bereiche - prozentuelle Verteilung der Fälle



davon: per e-mail, Brief, o.ä: 16,11%; persönlich: 66,56%; per Telefon: 17,33%

Informationsanfragen 2015: insgesamt 13.047

Wichtigste Bereiche - prozentuelle Verteilung der Anfragen





Unsere Geschäftsstellen:

- 1. Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreinerstraße 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
- 2. Europäisches Verbraucherzentrum:** Bozen, Brennerstraße 3, 0471-980939, Mo+Mi 10:00-14:00, Di+Do 10:00-12:00 + 14:00-16:00, Fr 8:30-12:30
- 3. Außenstellen**
 - Brixen,** Säbenertorgasse 3 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 + 14:00-17:00
 - Bruneck,** Stegenerstraße 8 (0474-551022) Mo: 9:00-12:00 + 14:30-18:00, Di und Do 9:00-12:00
 - Gadertal,** St. Martin / Picolein 71 (0474/524517), 2. und 4. Do im Monat 9:00-12:00
 - Klausen,** Seebegg 17 (0472-847494), 4. Mi im Monat, 9:00-12:00
 - Mals,** Bahnhofstraße 17 (0473-736800), jeden 1. Do im Monat 14:00-17:00
 - Meran,** Goethestraße 8 (0473-270204), täglich von 9:00-12:00, Mi 14:00-17:00
 - Neumarkt,** Rathausring 3 (331-2106087), Do 15:00-17:00
 - Schlanders,** Hauptstraße 134 (0473-736800), jeden 2., 3. Do im Monat 9:00-12:00
 - Sterzing,** Neustadt 21 (0472-723755), Mo von 9:30-12:30
 - Partnerstelle:** CRTCU – Trient, www.centroconsumatori.tn.it
- 4. Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Brennerstr. 3, 0471-941465, Mi + Do 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- 5. Verbrauchermobil:** aktueller Kalender siehe nebenan und online
- 6. Zweiterhandmarkt für VerbraucherInnen:** V-Market, Bozen, Crispistr. 15/A, 0471-053518, Mo: 14:30-18:00, Di-Fr 9:00-12:30 + 14:30-18:00, Sa 9:00-12:30
- 7. Beratungsstelle Kondominium:** Bozen, Brennerstr. 3, 0471-974701 (Termine: 0471-975597)

Eine Terminvereinbarung bei den Beratungen ermöglicht es uns, Ihnen einen besseren Service zu garantieren. Danke!

Unser Angebot: *(Die Zahlen in Klammern bezeichnen die Geschäftsstellen, in denen die Angebote verfügbar sind)*

Verbraucherinformation

- themenspezifische Infoblätter (1, 2, 3, 4, 5)
- Zeitschrift Verbrauchertelegramm (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Medien-Informationen (1, 2, 3, 4, 5)
- Bibliothek (4)
- Sammlung Testzeitschriften (1, 5)
- Verleih von Messgeräten – Stromverbrauch und Elektrosmog (4)
- VT-Verbrauchersendung „Pluspunkt“:
2. Die/Monat, 20:20 auf Rai Südtirol (WH 2. Fr/
Monat 22:20)
- Radio-Verbrauchersendung
„Schlaugemacht“: Die 11:05, WH Fr 16:30

@ Online-Angebote

- VerbraucherInnen-Portal
www.verbraucherzentrale.it (mit aktuellen Infos, Marktübersichten, Online-Rechnern, Musterbriefen und vielem mehr)
- Europäische Verbraucher-Infos:
www.euroconsumatori.org
- Haushaltsbuch:
www.haushalten.verbraucherzentrale.it
- Der Verbraucherexperte antwortet:
www.verbraucherexperte.info
- Karte des nachhaltigen Konsums (Bozen):
www.fair.verbraucherzentrale.it
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: folgen Sie uns @VZS_BZ

Verbraucher-Beratung

- Allgemeine Verbraucherrechtsberatung (1, 3, 5)
- Banken, Finanzdienstleistungen (1, 3)
- Versicherung und Vorsorge (1, 3)
- Telekommunikation (1, 3, 5)
- Bauen und Wohnen: rechtliche Fragen (1) und technische Fragen (Di 9:00-12:30 + 14:00-16:30, 0471-301430)
- Kondominium (7)
- Ernährung (1)
- Reisen (2)
- Kritischer/nachhaltiger Konsum (4)
- Schlichtungsverfahren (1, 3)

Verbraucher-Bildung:

- Klassenbesuche in der VZS sowie Experten-Unterricht an den Schulen (4)
- Vorträge zu Verbrauchertemen (1)

weitere Service-Angebote:

- Begleitdienst beim Kauf eines Gebrauchtwagens
- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

Verbraucherinfos rund um die Uhr

www.verbraucherzentrale.it

