März | April 2017
Nr. 18/Nr. 25
unabhängig kritisch zupackend
Informationszeitschrift der Verbraucherzentrale Südtirol

Verbraucher telegramm

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P.
D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue

„Goldenes OK" an Postpolizei Seite 3
Pestizidrückstände in Lebensmitteln Seite 5
Führerschein-Erinner-Service Seite 6
Lebensmittel-Intolleranzen Seite 7

Kritischer Konsum

Wie viel Kosmetik braucht der Mensch?

Eine schöne Haut ist nicht nur eine Frage der Hautpflege. Schließlich kann sich Stress ebenso wie ein Mangel an Mikronährstoffen (Eisen, Zink, Vitamin D, Omega-3-Fettsäuren) auf der Haut spiegeln. Durch Rauchen, den Konsum von Alkohol und intensive Sonnenbäder wird der Alterungsprozess der Haut beschleunigt. Auch die Darmflora hat einen Einfluss auf die Haut, und nicht zuletzt das Alter. Alle vier bis sechs Wochen werden die Hautzellen erneuert. Im Alter verlangsamt sich dieser Prozess, so dass die Haut zunehmend austrocknet und ihre Elastizität verliert.

Die Werbung suggeriert, wir bräuchten allein für die Gesichtspflege eine Tagescreme, eine Nachtcreme, eine Augencreme, ein Tonikum und ein Peeling. Hautärzte und -ärztinnen sind dagegen der Meinung, dass wir fast nichts davon brauchen. Am Morgen wird das Waschen mit klarem Wasser, ohne Seife, am Abend die Reinigung mit einem sehr milden Reinigungsmittel als ausreichend angesehen. Ein Eincremen für die Nacht ist dann nicht notwendig.

Tatsächlich wird bei der Hautpflege aber oft zuviel des Guten betrieben. Duschgel und Seifen können den Säureschutzmantel und die natürliche Bakterienflora der Haut angreifen und ihre natürliche Fettbarriereschicht beeinträchtigen. In der Folge trocknet die Haut aus, und unerwünschte Bakterien können sich vermehren. Eine zu reichhaltige Creme wiederum überfettet die Haut.

Wahre Schönheit kommt von innen

Eine Mangel- oder Fehlernährung durch einseitige Essgewohnheiten und extreme Hungerkuren zeigt sich auch an Haut und Haaren. Die Haut wird trocken, dünn und schuppig, verfärbt sich und verliert an Spannkraft. Fingernägel brechen leichter, die Haare können ausfallen.

Neben einem gesunden Lebensstil mit ausreichend Schlaf und körperlicher Aktivität trägt eine ausgewogene Ernährung wesentlich zu einem gesunden Hautbild bei und beugt Schäden an Haut und Haaren vor. Im Rahmen einer vollwertigen Ernährung sollten täglich eineinhalb bis zwei Liter Flüssigkeit in Form von Wasser, ungezuckertem (Kräuter- und Blüten-)Tee und stark verdünnten Fruchtsäften getrunken werden. Reichlich frisches Gemüse und Obst versorgt den Körper und die Haut mit Vitaminen, Mineralstoffen, Antioxidantien und sekundären Pflanzenstoffen. (Vollkorn-)Getreideprodukte, Kartoffeln und Hülsenfrüchte sättigen und unterstützen die Verdauung. Milchprodukte, Nüsse und Samen und hochwertige pflanzliche Öle sowie Eier, Fleisch und Fisch in Maßen ergänzen die Kost.

▶▶

Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

An die Mitglieder

MITGLIEDER-VERSAMMLUNG

Einladung zur MITGLIEDER-VERSAMMLUNG am Donnerstag, den 27.04.2017 um 16.00 Uhr in erster und **am Freitag, den 28.04.2017 um 16.00 Uhr in 2. Einberufung** im Großen Saal, Landhaus 11 (Landesrat Theiner), Rittner Str. 4 Bozen (Erdgeschoss)

Die Mitglieder der VZS sind herzlich zu oben genannter Mitgliederversammlung eingeladen, wobei folgende Tagesordnung vom Vorstand vorgeschlagen wird:

1. **Protokoll**
2. **Bericht über das abgelaufene Jahr**
3. **Jahresabrechnung und Bilanz 2016**
4. **Bericht der Rechnungsprüfer und diesbezügliche Beschlüsse**
5. **Haushaltsvoranschlag und Arbeitsprogramm 2017 - Beschlussfassung**
6. **Aufnahme von neuen Mitgliedern**
7. **Wahl des/r Vorsitzenden**
8. **Wahl des/r Stellvertreters/in**
9. **Wahl der übrigen 3 Vorstandsmitglieder**
10. **Wahl der Rechnungsprüfer und des Schiedsgerichts**
11. **Allfälliges**

Mit kollegialen Grüßen
Agostino Accarrino, Vorsitzender

Zur Teilnahme an der Mitgliederversammlung sind all jene Mitglieder berechtigt, die den laufenden Beitrag regulär beglichen haben.

Kosmetika: was ist drin?

Seit 1997 müssen die Inhaltsstoffe von Kosmetikmitteln EU-weit einheitlich nach dem INCI-System (Internationale Nomenklatur für kosmetische Inhaltsstoffe) auf der Verpackung angegeben werden. Ähnlich wie bei Lebensmitteln, werden die Inhaltsstoffe nach ihrem Gewichtsanteil in abnehmender Reihenfolge aufgelistet. In der Regel werden die englischen wissenschaftlichen Bezeichnungen verwendet, welche für Normalverbraucher und -verbraucherinnen leider nicht gut verständlich sind. Hilfreiche Informationen zu den einzelnen Inhaltsstoffen sind beispielsweise auf den Internetseiten www.codecheck.info und http://www.haut.de/inhaltsstoffe-inci/ verfügbar.

Bedenkliche Inhaltsstoffe

Allergieauslösende Duftstoffe, Weichmacher, hormonell wirksame Substanzen ... - nicht alle Inhaltsstoffe von Kosmetikmitteln gelten als unbedenklich.

- Nach einer Untersuchung des Deutschen Bundes für Umwelt- und Naturschutz enthält ein Drittel der Kosmetikprodukte auf dem Markt hormonell wirksame Parabene. Diese werden häufig als Konservierungsstoffe eingesetzt. Im Körper wirken sie ähnlich wie das Hormon Östrogen. Parabene werden u. a. mit hormonbedingten Krebsarten in Verbindung gebracht. In der Liste der Inhaltsstoffe sind sie an der Endung „-paraben“ (z. B. Methylparaben) erkennbar.
- Bestimmte Duftstoffe wie die nitro- und polyzyklischen Moschusverbindungen können Allergien auslösen. Tierversuche weisen zudem auf eine krebserregende und erbgutverändernde Wirkung hin. Duftstoffe und Duftstoffmischungen werden mit dem INCI-Namen „Parfum“ deklariert. 26 als allergieauslösend bekannte Duftstoffe müssen jedoch explizit angegeben werden.
- Kosmetikprodukte auf der Basis von Erdöl enthalten Untersuchungen der Stiftung Warentest zufolge auch aromatische Kohlenwasserstoffe, welche als potenziell krebserregend gelten.
- In vielen Kosmetika findet sich Palmöl. Die große Nachfrage nach diesem pflanzlichen Öl trägt massiv zur Zerstörung des Regenwaldes in Südostasien bei. Inhaltsstoffe mit dem Wortbestandteil „palm“ oder „palmitate“ weisen eindeutig auf Palmöl hin, Palmöl kann sich aber auch hinter Begriffen wie „Stearic Acid“ (Stearinsäure) verstecken.

Mikroplastik

Als Mikroplastik werden feste und unlösliche Teilchen aus synthetischen Kunststoffen bezeichnet, die kleiner als fünf Millimeter sind. Kosmetikprodukte enthalten oft Tausende dieser kleinen Plastikkügelchen. Sie dienen als Schleifmittel in Peelings und Zahnpasten, als Füllstoff und Bindemittel in Cremen. Kinderprodukten verhilft Mikroplastik zu einer bunten Farbe oder schönem Glitzern.
Problematisch daran ist, dass diese Plastikteilchen über das Abwasser in die Gewässer und letztendlich in die Meere gelangen, da sie in den Kläranlagen nicht ausreichend herausgefiltert werden können. Mikroplastikteilchen sind so klein, dass sie von Fischen mit Plankton verwechselt und als Nahrung aufgenommen werden. Zudem binden die Plastikteilchen bestimmte Schadstoffe. So gelangen Mikroplastik und Schadstoffe in die Nahrungskette und über belastete Lebensmittel wie Fisch, Muscheln, aber auch Meersalz letztendlich in den menschlichen Körper.
Die Umweltschutzorganisationen Greenpeace und der Deutsche Bund für Umwelt- und Naturschutz haben Einkaufsratgeber erstellt und setzen sich für ein Verbot von Mikroplastik in Kosmetika ein. Die Einkaufsratgeber listen jene Kosmetikprodukte auf, welche Mikroplastik enthalten.

Zertifizierte Naturkosmetik erkennen

Wer den Hautkontakt mit gesundheits- und umweltschädlichen Substanzen vermeiden möchte, sollte zertifizierte Naturkosmetik-Produkte kaufen. Diese verzichten auf synthetische Duftstoffe, synthetische Farbstoffe, Silikone, Paraffine und andere Erdölprodukte, gentechnisch veränderte Stoffe sowie auf Mikroplastik. Die verwendeten Rohstoffe müssen natürlichen Ursprungs und – je nach Gütezeichen – aus kontrolliert biologischem Anbau oder kontrollierter Wildsammlung stammen. Ionisierende Strahlung darf nicht angewendet werden, auf Tierversuche wird verzichtet.
Auch in Südtirol gibt es einige Hersteller von Naturkosmetikprodukten, einige davon verarbeiten Rohstoffe aus eigener biologischer Produktion.

Empfehlenswerte Zeichen für Naturkosmetik

Im Unterschied zu Lebensmitteln aus biologischer Landwirtschaft gibt es für Naturkosmetik kein einheitliches Gütezeichen. Im Folgenden werden die gebräuchlichsten Zeichen vorgestellt.

BDIH-Zeichen
BDIH steht für den deutschen Bundesverband der Industrie- und Handelsunternehmen für Arzneimittel, Reformwaren, Nahrungsergänzungsmittel und kosmetische Mittel e.V. Das BDIH-Zeichen ist häufig auf Naturkosmetik aus Deutschland zu finden.

NaTrue-Zeichen
Europäische Naturkosmetikhersteller haben sich zur Interessensgemeinschaft NaTrue zusammengeschlossen.

Ecocert-Zeichen
Ecocert ist eine unabhängige Kontrollorganisation. Das Gütezeichen ist in erster Linie auf Naturkosmetik von französischen Herstellern zu finden.

ICEA-Zeichen
Die Abkürzung ICEA steht für „Istituto per la Certificazione Etica e Ambientale“. Naturkosmetik aus Italien ist häufig nach ICEA zertifiziert.

Naturkosmetik einfach selbst herstellen
Viele Kosmetikprodukte lassen sich ohne großen Aufwand selbst herstellen.

Gesichtspeeling mit Polenta
Polenta mit Wasser oder Milch anrühren. Gesicht reinigen und anfeuchten, Polentamasse mit kreisförmigen Bewegungen auftragen und massieren. Gründlich spülen.

Weitere Informationen und Anregungen finden sich im Infoblatt „Naturkosmetik selbstgemacht“ von „die umweltberatung“ Wien (http://www.umweltberatung.at/downloads/naturkosmetik-infobl-reinigung.pdf).

Walther Andreaus, Geschäftsführer der VZS

Lahme Agentur der Einnahmen: zeitnahe Steuerrückvergütungen gibt es anderswo!

Die schlechte Nachricht vorweg: die Steuerzahler werden bei den fälligen Rückerstattungen systematisch benachteiligt. Ihr Eindruck: Während eigene Fristversäumnisse postwendend geahndet werden, darf sich die Agentur der Einnahmen scheinbar ewig Zeit nehmen. In der Verbraucherzentrale Südtirol kennt man noch genau den Fall wo eine Rückerstattung 24 Jahre lang gedauert hat.
Wie viel besser sind da BürgerInnen anderer Staaten dran. Der VZS liegt ein Fall vor, bei dem eine Steuerrückforderung vom deutschen Finanzamt innerhalb von 2,5 Monaten samt Steuerbescheid und Überweisung auf das Konto abgewickelt wurde. Darf man in Italien europäische Standards erwarten? Beim Geben schon, dabei haben Italiens BürgerInnen Spitzensteuern zu bezahlen - beim Nehmen werden die italienischen BürgerInnen zu armseligen Bittstellern in einer ineffizienten und gleichgültigen Maschinerie.
Das Problem der unzeitgemäß langen Wartezeiten bei Steueramt und Justiz und der mangelnden Qualität öffentlicher Dienstleistungen ist eine Herausforderung, der sich die Politik stellen könnte. Leider gibt es viel zu wenige Initiativen, um das Vertrauen der BürgerInnen in den Rechtsstaat wieder herzustellen. Mal sehen wer sich getraut, sich dieses heiße Eisen auf die Fahne zu schreiben.

Verbraucherzentrale

Verbraucherpreis „Goldenes Ok“ 2016

Preisträger Postpolizei Bozen:

Sie schärft kritisches Bewusstsein und trägt dazu bei, dass das Netz kein rechtsfreier Raum ist

Zum elften Mal vergab die Verbraucherzentrale Südtirol am 15. März anlässlich des Weltverbrauchertags den Verbraucherpreis „Goldenes OK“. Dieses Jahr ist es die Postpolizei Bozen, die als positives Beispiel prämiert wird. Sie schärft das kritische Bewusstsein von Jugendlichen, Eltern und Käufern im Netz und trägt dazu bei, dass das Netz kein rechtsfreier Raum ist. Zur Wahl standen mehr als 100 KandidatInnen und aus diesen hat der Vorstand der Verbraucherzentrale beschlossen die Postpolizei Bozen auszuzeichnen.
Ganz gleich ob es um die Warnung an Bankkunden wegen geklonter Bankomatkarten ging oder von Internetnutzern vor dem Erfindungsreichtum von Betrügern (diese schreckten auch nicht davor zurück ein PC-Virus mit Polizei-Logo in Umlauf zu bringen) die MitarbeiterInnen der Postpolizei Bozen sind immer mit Tipps, Information und konkreter Hilfe zur Stelle. Besonders begrüßenswert ist auch die Sensibilisierungsarbeit in den beiden Landessprachen mit zahlreichen Infos zum sicheren und bewussten Surfen im Netz für Jugendliche und Eltern. Kinder, Jugendliche und Erwachsene haben in der Postpolizei Bozen eine kompetente Anlaufstelle, auch wenn es um gefährliche Sachverhalte wie Cyber-Bullying, Cyber-Mobbing, Cyber-Stalking oder ganz allgemein um die Gefahren im Netz geht. Die Zusammenarbeit mit den Konsumentenschützern funktioniert auch hervorragend. Es gibt einen regelmäßigen diesbezüglichen Austausch. Daher ist die Postpolizei in vielerlei Hinsicht beispielgebend.
Postpolizei und Verbraucherschutz ergänzen sich sehr gut. Besonders auch beim Online-Kauf kommt es immer wieder zu Straftaten.

Diese und andere werden von der Postpolizei verfolgt. Gibt es hingegen Reklamationsfälle so kann der Verbraucherschutz, z.B. mit dem einmaligen Onlineschlichter.it einschreiten.

▶ Weitere Informationen auch unter **www.verbraucherzentrale.it**

Konsumentenrecht & Werbung

Verträge am Telefon abschließen?

VZS: Vorsicht, wenn nach persönlichen Daten gefragt wird!

Nahezu täglich stören uns mehr oder weniger aufdringliche Televerkäufer mit Anrufen über Fixnetz und Handy, um uns – so scheint es – das gesamte Leben neu auszustatten. Und statt Freizeit genießen und ausspannen sind plötzlich wirtschaftliche Kaufentscheidungen angesagt.
Unabhängig von Lob und Tadel für einzelne Anbieter gibt es laut Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) einige grundsätzliche Nachteile, die VerbraucherInnen bei einem Vertragsabschluss am Telefon haben:

- **Preise vergleichen ist nicht möglich.** Ein gutes Geschäft macht man unserer Erfahrung nach immer dann, wenn man gezielt nach passenden Angeboten sucht und die Preise mehrerer Anbieter vergleicht. Zu Hause einen Vertrag unterzeichnen heißt automatisch, alle anderen Angebote am Markt unbesehen zu übergehen. Auch gibt es für viele Produkte, die ausschließlich per Tele-Selling vertrieben werden, keine unabhängigen Qualitätstests; man kann auch die Qualität der Produkte nur schwer vergleichen.
- **Genau nachrechnen ist ebenfalls schwierig.** Wer es während eines Anrufs schafft festzustellen, ob dieser Telefonvertrag oder jener Stromvertrag, bei denen die Günstigkeit des Angebots hinter dem Komma zu suchen ist, nun der beste für den eignenen Bedarf ist, darf sich mit Fug und Recht als ZahlenakrobatIn bezeichnen – für die meisten von uns ist dies ein Ding der Unmöglichkeit.
- **Die Fairness bei den Geschäftsabschlüssen ist leider oft fraglich.** Eigentlich müsste bei einem Telefonverkauf das gesamte Gespräch aufgezeichnet werden, damit auch später noch klar nachvollziehbar ist, was versprochen wurde und wozu man seine Zustimmung gab. Leider wird erfahrungsgemäß zuerst immer munter „drauf los verkauft“, und aufgezeichnet wird dann nur der Teil am Ende mit den Zustimmungen; die gemachten Versprechungen kommen dabei nicht mit aufs Band.

Unser Fazit:

Sagen Sie am Telefon nur dann „Ja“, wenn Sie sich auch wirklich ganz sicher sind, worum es geht, und zwar in allen Einzelheiten. Ansonsten beenden Sie das Gespräch – höflich, aber entschlossen. Besonders vorsichtig sollten Sie immer dann sein, wenn es um die Weitergabe von Ausweisdaten, Kontonummern oder ähnlichem geht.
Und nicht vergessen: ein höfliches „Nein, danke“ und auflegen als Sofort-Maßnahme hilft gegen jeden Telefonverkauf.
Weitere Informationen auf www.verbraucherzentrale.it.

Verbraucherzentrale

Kein Problem zu gering, kein Gegner zu mächtig

Verbraucherzentrale Südtirol zieht Bilanz 2016

Die VerbraucherInnen zu informieren, zu beraten, zu ihrem Recht zu verhelfen - wenigstens außergerichtlich – und weiterzubilden gehört zu den Kernaufgaben der Verbraucherzentrale Südtirol. Und das wurde 2016 auch reichlich und erfolgreich wieder praktiziert. Ganz gleich ob es dabei um die vermeintlich geringwertige Haushalts- Unfallversicherung um 12,91 Euro pro Jahr oder um Familienersparnisse um 1 Million Euro geht, für die VZS war kein Problem zu gering, kein Gegner zu mächtig.
Bei den über 11.000 Beratungsfällen (+25% gegenüber 2015) und dem breiten Spektrum des Konsums standen 2016 wieder 3 Themen im Fokus der Verbraucherarbeit: Die Telekommunikation stellt nach wie vor das größte Verbraucherärgernis dar, häufig wurden heikle Fragen im Bereich der Finanzdienstleistungen - sprich Banken - aufgeworfen und über 1.000 Fälle im Strom- und Gasmarkt zeugen nach wie vor von unzumutbaren Zuständen. Die KonsumentInnenkontakte haben um fast 5% auf 41.119 zugenommen.
2016 hat auch wieder ein respektables Ergebnis bei den erstrittenen Rückerstattungen für die VerbraucherInnen gebracht: Über 1,5 Millionen Euro wanderten erneut in die Brieftaschen der VerbraucherInnen.
Der Jahresbericht ist auf www.verbraucherzentrale.it verfügbar.

Verkehr & Kommunikation

Teure Tankstellen:

Günstigen Treibstoff gibt's bei den Nachbarn

Verbraucherzentrale vergleicht Spritpreise

Nachdem immer wieder Beschwerden über zu hohe Treibstoffpreise in Südtirol eingehen, hat sich die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) daran gemacht, diese mit den Preisen der Nachbarregionen zu vergleichen.
Verglichen wurde zum Stichtag jeweils der Durchschnitt der 10 teuersten und der Durchschnitt der 10 günstigsten Treibstoffpreise (self) von Südtirol mit denen des Trentino, der Lombardei, dem Veneto und Friaul. Vergleichen können VerbraucherInnen auch selbst, und zwar über die Webseite des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung (MISE – Osservaprezzi).

Südtirol im Vergleich

Was die Treibstoffpreise betrifft, ist Südtirol im Vergleich zum Trentino, der Lombardei, dem Veneto und Friaul klarer Spitzenreiter. Im Vergleich zwischen dem Durchschnitt der 10 günstigsten Tankstellen zwischen Südtirol und der Lombardei ist Benzin dort um 16 Cent, Diesel um 13 Cent, Methan um 12 Cent und GPL (Flüssiggas) um 11 Cent pro Liter günstiger.
In Südtirol sind die verschiedenen Treibstoffpreise im Schnitt also immer um ca. 13 Cent teurer als in der Lombardei. Den günstigsten Treibstoff gibt es wie gesehen in der Lombardei, gefolgt vom Veneto, Friaul, dem Trentino und an letzter Stelle Südtirol. Ähnlich verhält es sich beim Durchschnitt der 10 teuersten Preise.
Im Vergleich zwischen dem Durchschnitt der 10 günstigsten Tankstellen zwischen Südtirol und dem Bundesland Tirol ist Benzin dort um 38 Cent, Diesel um 29 Cent, und Methan um 24 Cent günstiger. Teurer ist in Österreich hingegen GPL, u.z. um 3 Cent. Somit kann man bei einer vollen Benzin-Tankfüllung in Österreich sage und schreibe bis zu 25 € (je nach Tankgröße) sparen.

Treibstoffpreise Jänner 2017: Durchschnitt der 10 günstigsten Tankstellen

Region/Provinz	Benzin (self)	Index	Diesel (self)	Index	Methan	Index	GPL	Index
Südtirol	1,524	133	1,362	127	1,039	130	0,642	121
Trentino	1,482	129	1,312	122	1,014	127	0,568	107
Lombardei	1,362	119	1,231	114	0,911	114	0,530	100
Venetien	1,415	124	1,260	117	0,951	119	0,575	108
Friaul-Julisch Venetien	1,433	125	1,279	119	0,954	119	0,548	103
Tirol Österreich	1,145	100	1,076	100	0,799	100	0,674	127

Die 5 günstigsten Tankstellen in Südtirol

Die 5 günstigsten Tankstellen pro Treibstoff im Moment der Datenaufnahme finden sie folgend:

Benzin:	Diesel:	Methan:	GPL:
SMP – Burgstall	SMP – Burgstall	Q8 – Bozen Mebo	Q8 – Terlan
EUM – Moos in Passeier	Q8 – Bozen Voltastraße	SMP – Algund	GNP – Bozen Virgl
Esso – Bozen Claudia Augusta Str.	Q8 – Deutschnofen	Repsol – Naturns	Eni Treff Laimer – Bozen Meranerstr.
IP – Aldein Wildeich	EUM – Moos in Passeier	Firmin – Salurn	Eni – Eppan Mebo
Q8 – Karneid	IP – Aldein Wildeich	Eni – Bozen Johannes Kepler Str.	Firmin – Salurn

Online-Datenbank hilft billigste Tankstellen zu finden
Der Vergleich lohnt sich, denn es gibt Unterschiede auch bei den Tankstellen in Südtirol. Grob kann bei großen Tanks und wenn vollgetankt wird auch hierzulande bis zu 10 € gespart werden, wenn man von der teuersten zur günstigsten Tankstelle wechselt.
Bereits 2009 wurde in Italien mit einem Gesetz die Einrichtung einer Datenbank der Treibstoffpreise auf der Homepage des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung (MISE) beschlossen. Es hat einige Zeit gedauert, seit ein paar Jahren ist diese für alle Tankstellen aktiv. Und wie man sieht lohnt es sich Webseite mal zu besuchen bzw. sich die dazugehörige App herunterzuladen (https://carburanti.mise.gov.it).

Verkehr & Kommunikation

Was kostet der Führerschein?

VZS erhebt die Preise und stellt Unterschiede von bis zu 34% zwischen den Südtiroler Fahrschulen fest.
Ein wesentlicher Faktor bei der Fahrschul-Wahl sind bei angehenden Fahrschülern meist die Kosten, da die meisten 18-jährigen noch nicht über große finanzielle Rücklagen verfügen, bzw. der Führerschein oft auch von den Eltern zum 18. Geburtstag gesponsert wird und daher nicht zu viel kosten soll.
Der Preisvergleich der VZS bei 15 Südtiroler Fahrschulen im Februar 2017 zeigte, dass der Preisunterschied für den Führerschein B zwischen den verschiedenen Fahrschulen oft beträchtlich ist und bis zu 246 Euro betragen kann. Der teuerste gesichtete Preis liegt bei 960 Euro, der günstigste bei 714 Euro und der Durchschnittspreis beträgt 840 Euro. Der teuerste Bezirk ist das Unterland/Überetsch. Inkludiert ist immer der Theorieunterricht, sowie Praxisunterricht (6 Stunden) und Prüfungsantritt. Extra bezahlt werden muss noch das „foglio rosa" und die Haus- sowie Augenarzt-Visiten.

Weitere Informationen und Tipps auf **www.verbraucherzentrale.it.**

Preise Fahrschulen Februar 2017

Bezirk	Basispreis (€)	Kosten Zusatzstunde (€)
Bozen – Terlan – Sarnthein	714 – 960	45 – 55
Meran – Lana - St. Leonhard i.P.	750 – 850	50
Schlanders – Mals – Naturns	850	50
Bruneck – Sand in Taufers – Innichen – Stern	750 – 850	50 – 53
Brixen – Klausen – Sterzing	750 – 810	50 – 54
Auer – Kaltern – Eppan – Tramin	870 – 950	53 – 55

Der Fall des Monats

Das Geschäft verlangt einen Aufpreis bei Kreditkartenzahlungen – ist dies rechtens?

Frau S. hatte in einem Elektronik-Fachgeschäft ein Tablet gefunden, das sie ihrer Tochter zum Geburtstag schenken wollte. Sehr zufrieden mit der Beratung ging sie zur Kasse, und wollte mit Kreditkarte bezahlen. Sie musste jedoch erstaunt feststellen, dass der verlangte Betrag um 3 Euro höher war jener Preis, der am ausgestellten Modell des Tablets ausgeschildert war. Auf Rückfrage antwortete die Angestellte an der Kasse, dass dies im besagten Geschäft immer so gehandhabt würde, und man bei Kreditkartenzahlungen einen Aufpreis berechnen würde.
Frau S. erkundigte sich bei der Verbraucherzentrale, ob dies denn rechtens sei.
Wir wissen: nein, denn das Gesetz besagt, dass den KundInnen keine zusätzlichen Spesen für den Gebrauch eines bestimmten Zahlungsmittels angerechnet werden dürfen. Außerdem sind Händler und Freiberufler verpflichtet, Kredit- und Debitkarten (also z.B. Bankomatkarten) als Zahlungsmittel anzunehmen.

Klimaschutz

Pestizidrückstände in Lebensmitteln: Entwarnung noch nicht in Sicht

Mehrfachrückstände in Obst um 80% über Durchschnitt

Der aktuelle Bericht „Stop Pesticidi“ der italienischen Umweltschutzorganisation Legambiente gibt einen Überblick über die Pestizidanalysen von Lebensmitteln aus konventioneller Landwirtschaft, sowohl aus dem In- als auch aus dem Ausland, welche im Jahr 2015 von den öffentlichen Labors der einzelnen Regionen durchgeführt wurden.

Unter den veröffentlichten Ergebnissen finden sich auch jene des Landeslabors für Lebensmittelanalysen der Provinz Bozen. Auf 241 untersuchte Proben, darunter Proben von Gemüse, Obst und verarbeiteten Produkten, kam kein einziger Fall einer Grenzwertüberschreitung. So weit, so gut. Für eine Entwarnung gibt es dennoch keinen Anlass, denn vor allem bei den untersuchten Obstproben scheinen Mehrfachrückstände von Pestiziden an der Tagesordnung zu sein. Das Landeslabor stellte bei 69,6% der untersuchten Obstproben Mehrfachrückstände (unterhalb der Grenzwerte) und bei 15,2% Einfachrückstände (unterhalb der Grenzwerte) fest. Am häufigsten fanden sich Mehrfachrückstände bei Trauben, exotischen Früchten, Äpfeln und Erdbeeren. Bei den Gemüseproben stellt sich die Situation weniger alarmierend dar.

Tipps für Konsumenten und Konsumentinnen:

- Bevorzugen Sie saisonales und regionales Obst und Gemüse.
- Obst und Gemüse aus biologischem Anbau sind kaum mit Pestiziden belastet.
- Waren mit Prüfzeichen werden häufiger kontrolliert als andere Ware.
- Obst und Gemüse sollten immer unter fließendem Wasser abgewaschen und mit einem Tuch abgerieben werden.
- Dennoch sollten nur jene Früchte geschält werden, deren Schale nicht essbar ist, da sonst wertvolle Inhaltstoffe verloren gehen.
- Waschen Sie sich nach dem Schälen von Bananen, Zitrusfrüchten und Mangos die Hände, damit die Rückstände von der Schale nicht auf das Fruchtfleisch übertragen werden.
- Wenn Sie Orangen- oder Zitronenschale benötigen, sollten Sie Bio-Ware verwenden.
- Bei Salat sollten die äußeren Blätter entfernt werden. Die inneren Blätter sind rückstandsärmer.

Konsumentenrecht & Werbung

Kassation: Banken haften für unzureichende Sicherheit ihrer Onlinekonten

Der Kassationsgerichtshof hat einem Kontoinhaber der Post, der die erste und zweite Instanz verloren hatte, Recht gegeben, und den Fall zur Neubesprechung an die ordentliche Gerichtsbarkeit retourniert (Urteil Nr. 2950 vom 3. Februar 2017). Dem Kontoinhaber war von seinem Online-Konto durch zwei Bewegungen Geld entwendet worden. Die Post argumentierte, dies hätte nur geschehen können, weil der Kontoinhaber seine Zugangsdaten nicht sorgfältig aufbewahrt hätte. Der Kontoinhaber hielt dagegen, dass die Post nie bewiesen hätte, dass diese Bewegungen unter Verwendung seiner Zugangsdaten erfolgt seien. Dazu meinten die Richter der Kassation des weiteren, dass Versuche des betrügerisches Abluchsens der Zugangsdaten in das Unternehmensrisiko der Bank hineinfielen, und es dieser durch Einbau geeigneter Maßnahmen obliege, vor der Ausführung einer Kontobewegung zu überprüfen, ob diese wirklich vom Kunden selbst angeordnet sei. Auch fanden die Richter, dass die Post nicht bewiesen hatte, dass ihr Sicherheitssystem angemessen sei (der Kunde konnte zahlreiche Fälle zitieren, in denen andere VerbraucherInnen Opfer von ähnlichen Betrügereien wurden).

Aus VerbraucherInnen-Sicht ist dieses Urteil äußerst begrüßenswert, da es endlich die Auflagen in Sachen Online-Sicherheit wieder gerecht verteilt.

Verkehr & Kommunikation

Festnetz und Internet:

Angebotsdschungel erschwert gute Wahl

Preis-Leistungsverhältnis schwankt bis zu 1.300%

Im Schnitt zahlen VerbraucherInnen im Monat um 60% mehr als die Werbung verspricht

Die VerbraucherInnen sollten zuerst wissen, welche Art von Angebot die passendste für sie ist. Grundsätzlich bietet der Markt reine Festnetzlinien, Internetverbindung und Gespräche mit Verrechnung nach Verbrauch sowie Internetverbindung mit unbegrenzten Inlandsgesprächen.

Nach Schätzungen der VZS sind die Angebote mit unbegrenzten Inlandsgesprächen nur für jene interessant, die die Linie für ein oder mehrere Telefongespräche pro Tag nutzen. Bei weniger als 30 Gesprächen pro Monat beläuft sich die Preisdifferenz (und somit das Sparpotential) zu den Angeboten mit Berechnung nach Verbrauch auf ca. 72 Euro in zwei Jahren.

Das im Vergleich ermittelte Sparpotential beläuft sich dabei auf bis zu 24 € pro Monat, aber nicht alle Vertragsarten bieten dieselben Einsparungsmöglichkeiten. Um das Preis-Leistungs-Verhältnis zu verdeutlichen, hat die VZS eine eigene Maßeinheit entworfen, welche die Kosten ins Verhältnis mit der Mindestgeschwindigkeit setzt. Dieser Index kann somit als „Kosten pro Mpbs pro Monat“ gelesen werden und ermöglicht den sofortigen Vergleich der verschiedenen Tarife, unter Berücksichtigung von Preis und Leistung.

Bei Angeboten über Glasfaserverbindungen, welche sehr hohe Geschwindigkeiten ermöglichen, gibt man im Schnitt weniger pro Mbps aus.

Wie in so manch anderen Märkten erschwert auch hier der Mangel an Transparenz den VerbraucherInnen eine bewusste Wahl, obschon der Markt einiges an Sparmöglichkeiten bieten würde. Wer die Qualität seiner bestehenden Internetverbindung überprüfen möchte, kann dies mit einem von der AGCOM bereitgestellten Programm tun (Software Ne.Me.Sys, downloadbar von www.misurainternet.it).

Die Tabellen mit den genauen Zahlen des Vergleichs finden Sie in den Geschäftsstellen der VZS sowie online auf www.verbraucherzentrale.it.

WWW

Weitere Informationen auch unter **www.verbraucherzentrale.it**

Kurz & bündig

Die Themen der letzten Wochen

Eisenbahn-Nahverkehr: Probleme mit nicht funktionierenden Entwertern

Verbraucherzentrale verlangt klare Informationen bezüglich der Rückerstattung der Kosten und Infos zu den Vertragskonditionen. Seit einigen Wochen melden sich immer häufiger VerbraucherInnen bei der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), um sich über nicht funktionierende Contactless-Entwerter im Bahnhof von Franzensfeste zu beschweren. Das Problem betrifft vor allem die Südtirol-Pass NutzerInnen.

Da die Fahrgäste die Fahrt nicht mit ihrem Pass bezahlen können, muss für die gesamte Fahrstrecke ein normales Ticket gelöst werden. Dieses kostet z.B. für die Strecke Franzensfeste-Bozen 7,50 € pro Fahrt, und ist somit für die PendlerInnen um ein Vielfaches teurer als eine Fahrt mit Südtirol-Pass (egal in welcher Tarifstufe).

Viele PendlerInnen wissen auch nicht, dass sie in solchen Fällen Anrecht auf die Rückerstattung des Differenzbetrages haben. Dazu füllt man ein Webformular aus.

In einem offenen Brief forderte die VZS Stellungnahmen bezüglich der aufgezeigten Missstände und um Mitteilung, welche Vorkehrungen ergriffen werden, damit sich diese zukünftig nicht wiederholen.

Kundenhotlines dürfen nicht teurer sein als Telefonate zum Grundtarif

Europäischer Gerichtshof verbietet kostenpflichtige Nummern bei Beschwerde-Hotlines

Von vielen VerbraucherInnen wird berichtet, dass beim Anruf von Kundenhotlines sehr hohe Kosten anfallen würden. Der Artikel 64 des Verbraucherschutzkodex untersagt es jedoch, bei kostenpflichtigen Telefonnummern höhere Kosten als jene des Grundtarifs anzuwenden (z.B. wenn VerbraucherInnen Beschwerde einreichen möchten, oder sich über den Service, das Garantie- oder Rücktrittsrecht informieren möchten).

Dies wurde kürzlich auch nochmals durch den Europäischen Gerichtshof in einem Urteil vom 2. März 2017 bestätigt (C-568/15): Wenn die Verkäufer oder Dienstleister den VerbraucherInnen eine Telefonnummer zur Verfügung stellen und ein Kunde wegen eines Produktkaufs anruft, darf dieser Anruf nicht teurer sein als ein Anruf zum „Grundtarif“. Der Grundtarif entspricht hier einem Anruf auf eine örtliche Festnetznummer, oder auf ein normales Handy.

Verbraucherinfos rund um die Uhr
www.verbraucherzentrale.it

Einkaufen im Internet: „Kein Anbieter liefert diesen Artikel aktuell nach Italien“

Man freut sich über das im Internet gefundene Schnäppchen, und nach Wahl des Lieferlands heißt es plötzlich: ‚Dieser Artikel kann nicht nach Italien geliefert werden‘. Oder aber die Lieferspesen aber nach Italien betragen über 100 Euro.

Solche Ausschlüsse bestimmter Länder fallen unter den Begriff „Geoblocking“. Dazu gehört nicht lediglich das Rerouting, also das Weiterleiten auf die nationale Version der Website jenes Landes, in dem der Konsument seinen Wohnsitz hat (z. B. von www.händler.de auf www.händler.it), sondern eben auch die Weigerung des Händlers, seine Waren oder Dienstleistungen in einem anderen Mitgliedsstaat anzubieten und die Anpassung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Preisen gemäß dem Wohnsitz des Konsumenten.

Dei Europäische Kommission möchte mit einem Maßnahmenpaket Online-Shopping im gesamten EU-Raum sicherer und einfacher machen. Einer der Kernpunkte ist das Verbot von Geoblocking und der damit verbundenen Diskriminierung. Denn solche Preisdiskriminierungen aufgrund von Staatsbürgerschaft oder Wohnsitz sind eigentlich seit Ende 2009 durch die Dienstleistungsrichtlinie EU-weit verboten, es sei denn, es liegen objektive Gründe dafür vor (z.B. Urheberrechte oder Einfuhrverbote wie bei Tabakwaren oder Lotterien).

Das Europäische Verbraucherzentrum ist für jede Meldung in Bezug auf die Dienstleistungsrichtlinie dankbar (Tel. 0471/980939, info@euroconsumatori.org).

Messung der Inflation: Neuheiten 2017

Jedes Jahr überprüft und berichtigt das ISTAT die Liste der Produkte, welche in den Warenkorb kommen. Der Korb vom Jahre 2017 für die Berechnung des NIC-Index (für die gesamte Wohnbevölkerung) und FOI (für Familien von Arbeitern und Angestellten) besteht aus 1.481 Basis-Produkten. Für die IPCA-Index Berechnung (auf europäischer Ebene einheitlich) wird ein Warenkorb von 1.498 Produkten verwendet.

2017 kommen 12 neue Waren und Dienstleistungen in den Korb hinzu. Für die Schätzung der Inflation werden insgesamt jeden Monat ca. 706.500 Preise beobachtet. 80 Gemeinden sind daran beteiligt. Nun sind die Treibstoffpreise des „Osservatorio prezzi carburanti“ des MISE (Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung) ab 01.01.2017 offizielle Quelle des ISTAT.

Diese Treibstoffpreise können übrigens auch von den VerbraucherInnen online auf der Webseite des MISE eingesehen werden (carburanti.mise.gov.it).

Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig

Unverträglich? Wissenswertes zu Nahrungsmittelintoleranzen

Bei Menschen, die an einer Nahrungsmittelintoleranz leiden, zeigen sich unerwünschte Reaktionen auf bestimmte Nahrungsmittelbestandteile – häufig Bauchschmerzen und Durchfall. Die Verbraucherzentrale Südtirol startet anlässlich der Messe Nutrisan mit einer Informationsreihe.

Eine Nahrungsmittelintoleranz ist eine Unverträglichkeit gegenüber bestimmten Bestandteilen in Lebensmitteln. Ursache dafür ist ein angeborener oder erworbener Enzymmangel oder Enzymdefekt, so dass bestimmte Substanzen nicht richtig verdaut werden können. Substanzen wie Gluten, Laktose, Fruktose und Histamin sind die häufigsten Auslöser und Glutenintoleranz (Zöliakie), Laktoseintoleranz, Fruktosemalabsorption und Histaminintoleranz folglich die bekanntesten Nahrungsmittelintoleranzen. Die Beiträge zu den einzelnen Intolleranzen finden Sie online auf www.verbraucherzentrale.it oder in den Geschäftsstellen der VZS.

Neue Landesförderung für Energiesparmaßnahmen

Eine Landesförderung von bis zu 70% für die verschiedensten Energiesparmaßnahmen ist das Resultat monatelanger Vorarbeit von Seiten der zuständigen Landesämter. Generell wird der Landesbeitrag im Ausmaß von 50% der anerkannten Kosten vergeben. Im Falle der Wärmedämmmaßnahmen kann er auf 30% herabgesetzt oder im Falle von Kondominien mit mindestens 5 Baueinheiten sogar auf 70% angehoben werden. Von diesen Förderungen betroffen sind in erster Linie bestehende Gebäude. Für den Neubau gibt es hingegen kaum mehr Förderungen.
Weitere Informationen auf
www.verbraucherzentrale.it.

Wann verfällt mein Führerschein? Neuer Dienst erinnert per SMS!

Seit auf die Fälligkeit des Führerscheins nicht mehr per Post hingewiesen wird, vergessen jedes Jahr hunderte SüdtirolerInnen ihren Führerschein zu verlängern. Dabei kann dies teuer werden: es drohen Strafen von bis zu 161 Euro, und wer führerscheinlos in einen Unfall verwickelt wird, könnte unter Umständen mit Regressansprüchen der eigenen Versicherung konfrontiert werden.
Abhilfe schafft ein kostenloser Dienst des Transportministeriums, zu dem man sich auf www.ilportaledellautomobilista.it anmelden kann.
Der Dienst verschickt mindestens 7 Tage vor dem Ablauf des Führerscheins eine SMS oder eine E-Mail. Weiters gibt es die Möglichkeit, sich an Hauptuntersuchung des Fahrzeugs („Collaudo“) erinnern zu lassen und den aktuellen Punktestand des Führerscheins zu erfahren.

Europäische Bürgerinitiative „Stop Glyphosat“

Zahlreiche Organisationen aus ganz Europa, darunter Greenpeace und Slow Food, haben im Februar die Europäische Bürgerinitiative „Stop Glyphosat“ gestartet. Sie fordern damit ein Verbot des Unkrautvernichtungsmittels Glyphosat, eine Reform des Zulassungsverfahrens für Pestizide und verbindliche Reduktionsziele für die Verwendung von Pestiziden. Wenn innerhalb eines Jahres mindestens eine Million Menschen die Initiative unterzeichnen, muss sich das Europäische Parlament mit dem Anliegen der Bürgerinitiative befassen und die EU-Kommission in einer Sitzung dem Parlament Rede und Antwort stehen. Bislang haben über 580.000 Menschen die EBI unterzeichnet.
Im Juni 2016 hatte die EU-Kommission entschieden, die Zulassung für Glyphosat vorläufig um 18 Monate zu verlängern. Diese Frist läuft mit Ende des Jahres 2017 aus. Danach droht eine Wiederzulassung für weitere 15 Jahre. Glyphosat ist das meistverkaufte und meistverwendete Pestizid der Welt. Von der Weltgesundheitsorganisation WHO wird es als „wahrscheinlich beim Menschen krebserregend“ eingestuft.
Die Europäische Bürgerinitiative kann unter folgendem Link aufgerufen und online unterzeichnet werden: https://stopglyphosate.org/de. Wie bei solchen Initiativen erforderlich, müssen unter anderem das Geburtsdatum und die Ausweisnummer angegeben werden.

50% Bonus auf Mehrwertsteuer bei Erwerb der Wohnung

Vergünstigung gilt bis 31.12.2017 beim Kauf von Baufirmen einer Wohnung der Energieklasse A oder B. Das Jahr 2017 bringt einige wichtige Neuerungen in Sachen Energieeinsparung mit sich: so werden unter anderem die Qualitätsstandards für die Neubauten erhöht. Die guten Neuigkeiten: die Steuerabzüge wurden verlängert, und in einigen Fällen wurden die Abzüge sogar angehoben.
Verlängert wurden der Kubaturbonus, die Steuerabzüge bei Gebäudesanierung, der Möbel-Bonus und der sogenannte „Eco-Bonus“, wobei sich bei einigen die Auflagen geändert haben. Abgeschafft wurde hingegen der sogenannte „Möbelbonus junge Paare“.
Weitere Informationen dazu in den verschiedenen Informationsblättern der Verbraucherzentrale Südtirol, siehe auch
www.verbraucherzentrale.it.
Telefonische Fachberatungen unter
Tel. 0471/975597 (Dr. Daniela Magi und Dr. Margaret Brugger) oder Montag unter Tel. 0471/301430 (Frau Christine Romen); persönliche Fachberatungen sind gegen Terminvormerkung möglich.

Italienische Marktaufsicht untersagt auch Onelife Network Ltd die Vermarktung der Kryptowährung OneCoin in Italien

Die italienische Wettbewerbsbehörde (www.agcm.it) hat das Verfahren in Bezug auf die Kryptowährung OneCoin auf die Firmen Onelife Network Ltd und Easy Life Srl ausgedehnt; im Anschluss daran hat sie für die Firma Onelife Network Ltd die vorsorgliche Aussetzung der Vermarktung der Kryptowährung in Italien verfügt. Easy Life hat hingegen mitgeteilt, die Geschäftspraktik unterbrochen zu haben.
Aus den von der Behörde erfassten Informationen ginge nämlich hervor, dass auch diese beiden Firmen am Vertrieb des Verkaufs- und Verteilungsprogramms der Krpytowährung OneCoin und den damit verbundenen Weiterbildungspaketen beteiligt seien.
Die AGCM hatte ein Verfahren gegen die Firma One Network Services Ltd und drei physische Personen in ihrer Eigenschaft als registars von Internet-Domains eingeleitet (onecoinsuedtirol.it, onecoinitaliaofficial.it und onecoinitalia.com, siehe www.agcm.it), und einen vorsorglichen Stopp der Aktivitäten in Italien in Bezug auf die Kryptowährung verhängt.
Der Großteil der Einkünfte, so die AGCM, käme nicht aus dem Verkauf des virtuellen Gelds OneCoin, sondern vielmehr aus den Quoten, die die VerbraucherInnen beim Eintritt ins System bezahlen; dieselben VerbraucherInnen müssten dann, um ihrerseits Gewinne erzielen zu können, weitere EinsteigerInnen finden.
Diese Art des Vorgehens scheint typisch für ein Pyramidensystem zu sein. Bei der Sammlung der Elemente, die zur Ausweitung der Maßnahme geführt haben, wurde die AGCM von der Antitrust-Abteilung der italienischen Finanzwache unterstützt.

Impressum

Herausgeber: ISSN 2532-3555
Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, Bozen
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@verbraucherzentrale.it · www.verbraucherzentrale.it
Eintragung: Landesgericht Bozen Nr. 7/95 vom 27.02.1995
Veröffentlichung/Vervielfältigung gegen Quellenangabe
Verantwortlicher Direktor: Walther Andreaus
Redaktion: Walther Andreaus, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero.
Koordination & Grafik: ma.ma promotion
Fotos: ma.ma promotion, Archiv Verbraucherzentrale
Veröffentlichung oder Vervielfältigung nur gegen Quellenangabe.
Druck: Fotolito Varesco, Auer / Gedruckt auf Recyclingpapier

Gefördert durch die Autonome Provinz Bozen-Südtirol im Sinne des LG Nr. 15/1992 zur Förderung des Verbraucherschutzes in Südtirol.

Mitteilung gemäss Datenschutzkodex (GVD Nr. 196/2003): Die Daten stammen aus öffentlich zugänglich Verzeichnissen oder der Mitgliederkartei und werden ausschließlich zur Versendung des „Verbrauchertelegramms“, samt Beilagen verwendet. Im kostenlosen, werbefreien Verbrauchertelegramm erscheinen monatlich Informationen der Verbraucherzentrale für Südtirols KonsumentInnen. Rechtsinhaber der Daten ist die Verbraucherzentrale Südtirol. Sie können jederzeit die Löschung, Aktualisierung oder Einsichtnahme verlangen (Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, 39100 Bozen, info@verbraucherzentrale.it, Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914).

Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig

Verbraucherzentrale Südtirol – Die Stimme der VerbraucherInnen

Zwölfmalgreiner Str. 2 · I-39100 Bozen
Tel. 0471 97 55 97 · Fax 0471 97 99 14
info@verbraucherzentrale.it

Die Verbraucherzentrale ist ein staatlich anerkannter Konsumentenschutz-Verein im Sinne des Konsumentenschutz-Kodex (GvD 206/2005), und wird vom Land Südtirol gefördert (im Sinne des LG 15/92). Die Verbraucherzentrale hilft jährlich fast 40.000 VerbraucherInnen durch Information, Beratung, Bildung, Vertretung gegenüber Anbietern im außergerichtlichen Wege. Darüber hinaus wollen wir die wirtschaftliche und rechtliche Lage der KonsumentInnen verbessern, durch Zusammenarbeit mit Firmen oder Branchen und Lobbying gegenüber Gesetzgeber, Wirtschaft und Verwaltung.
Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Erst-Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben.

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, Romstraße 7 (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
   Lana, Maria-Hilf-Str. 5, (0473-567702-03), 1. Mo im Monat 15:00-17:00
   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
   Passeier, St. Leonhard, Passeirerstraße 3 (0473/659265), Montag von 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. **Beratungstelle 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 Verbraucherthemen (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

Aktuelle Termine:

Vortrag zum Thema Versicherungen

10. April 2017, 19:30 Uhr
Klobenstein, Mittelschule
Dr. Florian Oberhuber

Verbrauchermobil

April	
10	09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
11	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
12	09:30-11:30 Vöran, Dorfplatz
19	09:30-11:30 Gais, Gemeindeplatz
20	09:30-11:30 Auer, Hauptplatz
22	09:30-11:30 Altrei, Gemeindeplatz
24	09:30-11:30 Kastelbell, Dorfplatz
26	09:30-11:30 Brixen, Harmannsheimplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben
28	15:00-17:00 Andrian, Dorfplatz
Mai	
01	09:30-12:30 Völs, Festplatz
04	15:00-17:00 Graun, Gemeindeplatz
05	09:30-11:30 Klausen, Tinneplatz 15:00-17:00 Meran, Sandplatz
07	10:30-16:30 U.l.Frau i. Walde, Dorfplatz
08	09:00-10:00 Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 Kastelruth, Kraus Platz
09	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
10	09:30-11:30 Tisens, Gemeindeplatz 14:30-16:30 Tscherms, Gemeindeplatz
11	09:30-11:30 Auer, Hauptplatz
12	09:30-11:30 Villanders, Gemeindeplatz
13	09:30-11:30 Schluderns, Kugelgasse
15	09:30-11:30 Eppan, H.-W.-Tyrol-Platz
17	10:00-12:00 Innichen, Pflegplatz
18	09:30-11:30 Kurtatsch, Gemeindeplatz
22	09:30-11:30 Sterzing, Stadtplatz
23	09:30-11:30 Vintl, Raiffeisenplatz
25	09:30-11:30 Karthaus, Tankstelle Kostner
26	09:30-11:30 Tiers, Brunnenplatz 16:30-18:30 Völs, Gemeindeplatz
27	09:30-11:30 St. Walburg, Parklpl. Altersheim
29	09:30-11:30 Sexten, Gemeindeplatz
30	09:30-11:30 Salurn, Cesare-Battisti-Platz
31	09:30-11:30 Brixen, Harmannsheimplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben

5 Promille für die Stimme der VerbraucherInnen

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