

Mai | Juni 2017

Informationszeitschrift der Verbraucherzentrale Südtirol

unabhängig

Nr. 34/Nr. 41

kritisch

zupackend



# 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



**Tarife fürs Handy:  
eine Gebrauchs-  
anweisung**

Seite 3



**Superfoods: besser  
als heimische  
Lebensmittel?**

Seite 5



**Neue  
Kaminkehrertarife**

Seite 6



**Neue Angebote  
am Südtiroler  
Strommarkt**

Seite 7



Kritischer Konsum

## Digitales Erbe – was ist zu tun VZS gibt Tipps für VerbraucherInnen



Immer mehr Menschen führen auch ein Leben im Netz. Die diesbezüglichen Daten bleiben auch nach dem Tod erhalten. Zwar regelt das Erbrecht, dass die Erben in Verträge eintreten und Forderungen erfüllen müssen. Die Erben müssen sich dann die Fragen stellen, ob es noch laufende Onlineverträge gibt, ob der/die Verstorbene ein besonderes Andenken wünscht und was mit den gespeicherten Daten geschehen soll. Es ist daher sehr hilfreich, wenn ein digitales Testament oder eine Vorsorgevollmacht vorliegt, durch welche der digitale Besitz geregelt wird: die Daten auf den Servern, die Profile, Passwörter und

Accounts von digitalen Diensten, die Daten auf Personal Computern, Laptops, Tablets, Handys usw.

Oft bleibt unklar, wie man überhaupt an die vielen Daten gelangt. Für das Vorgehen in einem solchen Fall gibt es keine einheitlichen Regelungen, so dass Online-Shops, soziale Netzwerke oder E-Mail-Provider in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen jeweils unterschiedliche Bestimmungen im Falle des Versterbens eines Kunden bzw. Mitglieds vorsehen.

Manche Anbieter geben die Nutzerdaten nur gegen Vorlage eines Erbscheins heraus, manche wiederum verlangen nur die Sterbeurkunde. Es ist auch nicht in jedem Fall im Interesse des Erblassers, dass die Erben Zugang beispielsweise zu den gesamten persönlichen E-Mails oder Einträgen in sozialen Netzwerken haben.

### Fazit

Beim digitalen Erbe gibt es großen Handlungsbedarf, sowohl bei den digitalen Dienstleistern als auch beim Gesetzgeber. „Doch noch wichtiger ist es, dass jede/r Einzelne sich rechtzeitig um das Thema kümmert“ meint der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), Walther Andreas. In vielen Punkten ist die Rechtslage umstritten. Das führt zu Rechtsunsicherheit. Ein schneller und unkomplizierter Zugriff auf den digitalen Nachlass ist wichtig, damit Erben sich um online-Vertragsbeziehungen kümmern können. Die Seitenbetreiber sind gefordert, transparente und verbraucherfreundliche Lösungen zu finden und in ihren Internetauftritten gut auffindbare Informationen zu geben.

### Tipps für Verbraucher

Allen Internet-Nutzern rät die Verbraucherzentrale dringend, sich um ihr digitales Erbe zu kümmern. Ein erster Schritt ist es, alle Benutzerkonten mit Benutzernamen und Passwörtern aufzulisten, diese in einem verschlossenen Umschlag an einem sicheren Ort zu hinterlegen und regelmäßig zu aktualisieren. Es ist wichtig, schon zu Lebzeiten eine Vertrauensperson zu benennen, die sich nach dem Tod um die Rechte und Pflichten aus Verträgen mit Providern kümmert. Zudem sollte schriftlich festgehalten werden, was mit den eigenen Daten passieren soll.



## Hier die wichtigsten Tipps:

- Kümmern Sie sich schon zu Lebzeiten um Ihren digitalen Nachlass.
- Fertigen Sie eine Übersicht aller Nutzer-Accounts mit Benutzernamen und Passwörtern an. Auch ein Passwortmanager eignet sich. Das Masterpasswort könnte dem digitalen Nachlassverwalter anvertraut werden. Die Übersicht ist bei neuen Zugangsdaten zu erneuern.
- Speichern Sie die Übersicht am besten auf einem verschlüsselten oder zumindest kennwortgeschützten USB-Stick, den Sie an einem sicheren Ort deponieren (bei spielsweise mit dem Testament), wo er nach dem Tod gefunden wird.
- Bestimmen Sie eine Person Ihres Vertrauens zu Ihrem digitalen Nachlassverwalter. Stellen Sie für diese Person eine Vollmacht aus, in der Sie festlegen, dass diese Person sich vollumfänglich um Ihren digitalen Nachlass kümmern soll.
- Regeln Sie in dieser Vollmacht genau, wie mit Ihrem digitalen Nachlass umgegangen werden soll. Welche Daten sollen gelöscht werden, was soll beispielsweise mit Fotos passieren, wie ist mit Ihrem Account in einem sozialen Netzwerk umzugehen? Und welche Daten an welche Erben oder Angehörige weiter gegeben werden.
- Legen Sie ebenfalls fest, was mit Ihren Endgeräten (Computer, Smartphone, Tablet) und den dort gespeicherten Daten passieren soll.
- Die Vollmacht muss handschriftlich ver-

- fasst werden. Vergessen sie nicht, die Vollmacht mit einem Datum zu versehen und zu unterschreiben.
- Übergeben Sie Ihrer Vertrauensperson die Vollmacht und informieren Sie Ihre Angehörigen darüber, dass Sie Ihren digitalen Nachlass auf diese Weise geregelt haben.
- Teilen Sie Ihrer Vertrauensperson ebenfalls mit, wo sie die Zugangsdaten zu Ihren Accounts findet, wo Sie zum Beispiel den USB-Stick deponiert haben.
- Denken Sie daran, die Auflistung Ihrer Accounts immer aktuell zu halten. Ergänzen Sie die Auflistung um neue Accounts, löschen Sie die Daten in der Liste, wenn Sie sich bei einem Account abgemeldet haben.
- Es gibt auch Firmen, die eine kommerzielle Nachlassverwaltung anbieten. Die Sicherheit solcher Unternehmen lässt sich allerdings nur schwer beurteilen. Wenn Sie einen kommerziellen Nachlassverwalter beauftragen wollen, erkundigen Sie sich genau nach dem Leistungsumfang und den Kosten.
- Vertrauen Sie einem Unternehmen in keinem Fall Passworte an. Auch Ihre Endgeräte (Computer, Smartphone, Tablet) sollten nicht an kommerzielle Unternehmen übergeben werden, die die Geräte nach dem digitalen Nachlass durchsuchen. Hierbei gelangen ggf. zu viele persönliche Daten an Unbefugte;
- Auf der Website [justdelete.me/de.html](http://justdelete.me/de.html) finden Sie Information über das Löschen der gängigsten Accounts.



## Neue EU-Datenschutzgrundverordnung

Daten sind wertvoll, dies bestreitet niemand mehr. Im Jahr 2020 soll sogar jedes zehnte Unternehmen ein profitables Geschäft damit machen, wie die Marktforschungsorganisation Gartner voraussagt. Daher schon seit langem der laute Ruf nach einer europäischen Lösung. Diese ist im Mai 2016 in Form der EU-Datenschutzgrundverordnung in Kraft getreten. Es gilt eine 2-jährige Übergangsfrist bis zum 24. Mai 2018. Neben strengen Vorschriften für Unternehmen wird es künftig auch Mindeststandards für die behördliche Datenverwendung zu polizeilichen und gerichtlichen Zwecken geben. Mit ihr soll endlich innerhalb der EU gleiches Recht für alle gelten. Dies ist zu begrüßen.

Bisher bestanden in den Mitgliedsstaaten unterschiedliche Datenschutzniveaus. Die neue Datenschutzverordnung gilt für alle Unternehmen, die auf dem europäischen Markt tätig sind. Es ist nicht notwendig, dass sie die Daten in der EU verarbeiten oder ihren Sitz in der EU haben.

Firmen müssen ihre Datenschutzbestimmungen künftig „in klarer und verständlicher Sprache“ erklären und eine eindeutige und aktive Einwilligung ihrer Kunden zur Verarbeitung persönlicher Daten einholen. Die Kunden haben ein Auskunftsrecht, können jederzeit Informationen über die gespeicherten Daten einfordern und ihre Einwilligung zurücknehmen. Eigentlich nichts Neues. Unternehmen müssen zukünftig persönliche Daten auf Wunsch der Betroffenen löschen. Sie dürfen personenbezogene Daten von Verbrauchern nicht ungefragt anders als vereinbart verwenden. Nutzer sollen ihre persönlichen Daten (Fotos, Kontakte) von einem Anbieter wie etwa Google zu einem anderen mitnehmen können. Außerdem können Verbraucher in Zukunft einfacher gegen eine möglicherweise unzulässige Verarbeitung ihrer Daten durch ein Unternehmen vorgehen. Sie können sich mit Beschwerden an die Datenschutzbehörde in ihrem Mitgliedsstaat wenden.

Unternehmen haben noch bis Mai 2018 Zeit ihre Datenverarbeitung auf die Vorschriften umzustellen. Es drohen empfindliche Strafen.

In der Anfangszeit wird es eine gewisse Rechtsunsicherheit geben. Oft ist nämlich nicht auf den ersten Blick klar, wie die ziemlich allgemein formulierten Regelungen in der Praxis umgesetzt werden sollen.

## 10 Tipps, um digitale Risiken zu vermeiden\*

1. Geben Sie am Telefon oder per Chat niemals persönliche Daten weiter – man weiß nie genau, wer am anderen Ende der Leitung sitzt.
2. Antworten Sie niemals auf eine e-mail, welche um Bestätigung der Zugangsdaten zu Online-Bankkonten oder Kreditkarten ersucht: kein Finanzdienstleister fragt nach diesen Daten per e-mail. Im Zweifelsfall kontaktieren Sie die Bank direkt und fragen nach.
3. Bevorzugen Sie beim Online-Shopping bekannte Seiten, welche Produkte mit einem gewissen Renommee anbieten. Im Zweifelsfall kann es hilfreich sein, Beurteilungen anderer NutzerInnen zu Rate zu ziehen, welche uns vor eventuellen Betrugsversuchen warnen können. Es lohnt auch, die Daten zur Website zu kontrollieren: Wurde diese vor kurzem registriert, und verfällt die Domain in Kürze, ist eine gewisse Skepsis durchaus angesagt.
4. Bevorzugen Sie sichere Seiten, also solche mit Sicherheitsprotokollen (das verbreitetste ist SSL, Secure Socket Layer). Insbesondere bei Online-Zahlungsvorgängen sollte man sich stets versichern, dass im Browser eine Ikone mit einem geschlossenen Schloss aufscheint, welche anzeigt, dass die Verbindung sicher ist.
5. Vertrauen Sie Webseiten nicht zu viele persönliche Daten an; für die Zahlungstransaktion reichen auch Kreditkartennummer und -Fälligkeit.
6. Verwenden Sie die Homebanking-Dienste, um Ihre Konten „in Echtzeit“ zu überprüfen.
7. Installieren Sie Spamfilter, da diese unter anderem auch betrügerische Mails herausfiltern können, und halten Sie Ihre Programme (Antivirus) ajourniert.
8. Klicken Sie niemals auf einen Link in einer verdächtigen E-mail, da dieser auf eine „geklonte“ Webseite führen könnte, die nur zum Zweck des Datenklaus eingerichtet wurde (sog. „pharming“). Besser ist es, die Adresse (URL) direkt von Hand in die Adresszeile einzutippen.
9. Versichern Sie sich am Bankomatschalter und beim Zahlen mit Karte, dass keine unbefugten Personen Ihre PIN-Nummern einsehen können, und dass die Geräte nicht manipuliert wurden.
10. Zahlungsbelege und Kreditkartenauszüge sollten zerrissen werden, bevor sie entsorgt werden.

\* aus „Salvagente“, Mai 2017

@ Verkehr & Kommunikation

# Tarife fürs Handy: eine Gebrauchsanweisung

Die Anzahl der Angebote für Mobilfunk-Tarife ist unüberschaubar hoch. Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat die zum Februar 2017 aktivierbaren Angebote genauer unter die Lupe genommen, um hier ein wenig Klarheit für die VerbraucherInnen zu schaffen. Eine bewusste Wahl des Angebots vermeidet ungerechtfertigte Kosten und unangenehme Überraschungen.

Die VZS hat **31 Tarife** der sieben größten Anbieter (TIM, Vodafone, Wind, Tre, Poste Mobile, Fastweb und CoopVoce) untersucht. Einige Angebote erneuern sich alle 4 Wochen, während andere sich monatlich erneuern. Um die Angebote vergleichen zu können, wurden daher zuerst die Gesamtkosten für einen Zeitraum von zwei Jahren berechnet. Dieser Wert wurde dann durch 24 (Monate) dividiert, um auf einen vergleichbaren Wert von die monatlichen Kosten zu kommen. Die Tabellen zeigen große Preisunterschiede, die auch mehr als 800% ausmachen; dies entspricht einer möglichen Ersparnis von 29,20 Euro pro Monat (der teuerste und billigste Tarif umfassen dabei aber unterschiedliche Leistungen).

Viele Angebote umfassen ähnliche Leistungen: mehr als ein Drittel der Angebote bietet den VerbraucherInnen zwischen 1 und 3 GB an Datenvolumen sowie zwischen 300 und 600 Minuten Gesprächsguthaben an. Dabei kosten mehr als 50% der verglichenen Angebote 10 und 15 Euro pro Monat; die Preisspanne reicht von 3,50 bis 32,60 € pro Monat. Dabei ist es - wie stets - wichtig, die eigenen Anforderungen genau zu kennen. Wer sein Nutzerverhalten (Gesprächsminuten, Datenvolumen, ...) kennt, kann die Anzahl der in Frage kommenden Angebote sofort reduzieren, und so wird die Wahl um einiges leichter. Da SMS immer mehr von Instant-Messaging-Apps verdrängt werden, haben wir die Angebote nur nach enthaltenen Gesprächsminuten und Datenvolumen unterteilt. Wir haben dabei 6 Kategorien erstellt: von 0 bis 500 Minuten, 500-1000 Minuten und mehr als 1000 Minuten, sowie Datenvolumen bis zu 2 GB, 3 bis 5 GB und mehr als 6 GB (siehe Tabellen). Auch innerhalb derselben Kategorien sind die Preisunterschiede beträchtlich: durchschnittlich 18 Euro pro Monat, was einer Preisschere von 280% entspricht. Obschon diese Unterschiede auf die unterschiedlichen Geschwindigkeiten der Internetverbindungen oder auf andere, nicht-messbare Elemente, zurückzuführen sein könnten, ist die Preisspanne doch ziemlich hoch.

**Handy-Tarife mit Datenvolumen zwischen 3 und 5 GB (Feb. 2017)**

	Kosten 2 Jahre	Kosten Monat	Minuten in alle Netze	SMS	Daten-Volumen (GB)	Internet-Geschwindigkeit (Mbps)	Netztyp
Tre All In 400	129	5,4	400	400	4	110	4G
TIM Young&Music Digital (Under30)	234	9,8	/	1000	3	300	LTE Adv.
Fastweb Mobile500	250	10,4	500*	500	3	300	4G
CoopVoce Chiamatutti Bici 3 GB	269	11,2	600	300	3	14,4	HSPA+
PosteMobile Creami GIGA 3	288	12,0	bis zu 1000	bis zu 1000	3 - 3,98	150	4G
TIM Young&Music Full Digital (Under30)	312	13,0	500	500	5	300	LTE Adv.
Wind All inclusive (Under30)	313	13,0	500	500	3	150	LTE
Vodafone Shake (Under30)	315	13,1	300	100	3	300	LTE Adv.
Wind All Digital	391	16,3	500	/	5	150	LTE
TIM Special Voce + Dati	393	16,4	1000	/	4	300	LTE Adv.
Vodafone Super	471	19,6	400	100	3	300	LTE Adv.
TIM Special Start	523	21,8	2000	/	4	300	LTE Adv.

\* + unbegrenzte Minuten zu Fastweb

€ **Finanzdienstleistungen**

## Banken müssen das Finanzprodukt kennen, das sie verkaufen

### Rechtsbeistand der Verbraucherzentrale Südtirol erwirkt wichtiges Urteil vor dem Kassationsgerichtshof.

Der Sparer hatte, noch im Jahr 2000, über 100.000 Euro in Bonds der Gesellschaft Cirio investiert, welche später Konkurs erlitt. Der Sparer verlor so die gesamte investierte Summe. Das Landesgericht Pordenone hatte dem Sparer ursprünglich Recht gegeben, aber das Berufungsgericht von Triest hatte das Urteil reformiert, und der Bank recht gegeben. RA Cerniglia hat das Urteil des Berufungsgerichts vor dem Kassationsgerichtshof angefochten, und der Kassationsgerichtshof hat den Rekurs angenommen. Unter anderem warf RA Cerniglia der Bank die Verletzung von Art. 26 des Consob-Reglements Nr. 11522/98 vor, welcher den Finanzvermittlern auferlegt, eine angemessene Kenntnis des Finanzprodukts oder -instruments zu erlangen, bevor sie es den SparerInnen verkaufen oder vermitteln; auch war die Bank laut RA Cerniglia ihren Informationspflichten zum Produkt nicht nachgekommen.

Der oberste Gerichtshof hat dem Verbraucher Recht gegeben, und diese Verletzungen im spezifischen Fall bestätigt. Nennenswert ist dabei nicht nur die Pflicht des Vermittlers zur Vorab-Information an die KundInnen, welche umfassendst möglich die Eigenschaften der Anlage aufzeigen muss (Buchstabe B des Art. 21 des Finanz-Einheitstexts TUF), sondern auch das vom Gerichtshof festgestellte Prinzip der Pflicht für den Vermittler, sich sorgfältig zu verhalten, was eine Kenntnis der effektiven Eigenschaften des an die Kundschaft zu vermittelnden Finanzprodukts umfasst (diese

Kenntnis muss auf spezifische Parameter der voraussichtlichen Entwicklung des Finanzinstruments am Markt beruhen, und nicht nur allgemeine, den Medien und sektorspezifischen Medien entnehmbare Informationen umfassen).

Kennt der Vermittler diese Informationen nicht, und teilt er sie daher den KundInnen nicht mit, so ergibt sich eine Verletzung der Pflicht, die KundInnen angemessen über das Produkt zu informieren (siehe Art. 21 TUF und Art. 28 des Consob-Reglements Nr. 11592/98). Auch die allgemeinen Informationen gemäß „Dokument zu den allgemeinen Risiken“ reichen nicht aus; diese müssen mit spezifischen Angaben zur vorgeschlagenen Investition vervollständigt werden, sowie es die Anlage 3 des genannten Consob-Reglements verlangt.

Der Kassationsgerichtshof hat schlussendlich festgestellt, dass das zuständige Gericht genau prüfen muss, ob die Bank dieser Informationspflicht nachgekommen ist, um feststellen zu können, ob sich der Vermittler im Sinne der angemessenen Kenntnis des Produkts und der Weitergabe der Informationen sorgfältig verhalten hat.

„Diese Prinzipien sind äußerst wichtig, auch im Hinblick auf die zahlreichen Klagen zum Dolmit-Immobilienfonds, die von SüdtirolerInnen mit dem Beistand von RA Cerniglia eingereicht wurden“ fasst VZS-Geschäftsführer Walther Andreus zusammen. „Die Bank hatte keine angemessene und zeitnahe Kenntnis des Finanzprodukts, welches 2005 platziert wurde, sondern hielt sich an die falsche Einstufung, welche die ausstellende SGR-Gesellschaft dem Fonds zugewiesen hatte“.

► Den vollständigen Vergleich mit allen Tabellen finden Sie auf: [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)

WWW





**Der Fall des Monats**

**Lieferung von Produkten: welche Fristen müssen eingehalten werden?**

Herr S. hat im Internet einen Liegestuhl für den Garten bestellt. Bei Aufgabe der Bestellung war nur von einem ungefährm Lieferzeitraum die Rede. Als der Stuhl jedoch auch einige Zeit nach Verstreichen dieses Zeitraums nicht geliefert wurde, wandte sich Herr S. an die Verbraucherschützer, um zu erfragen, wie er sich hier am besten verhalten sollte.

Der Verbraucherschutz-Kodex legt fest, dass die Lieferung der Ware oder Dienstleistung zum Liefertermin - oder innerhalb von 30 Tagen ab Datum des Vertragsabschlusses, wenn kein Liefertermin vereinbart wurde - erfolgen muss. Wenn der Verkäufer diese Termine nicht einhält, fordert ihn der Verbraucher auf, innerhalb einer zusätzlichen Frist zu liefern (diese wird im Gesetz als „passend“ bezeichnet, und man kann grundsätzlich von 15 Tagen ausgehen). Wenn auch diese zusätzliche Frist verstreicht, ohne dass die Ware geliefert wurde, kann der Verbraucher den Vertrag auflösen.

Hat der Händler jedoch sich geweigert, die Ware zu liefern, oder ist der Liefertermin ein „wesentlicher“ (z.B. das Hochzeitskleid am Tag der Hochzeit), kann der Verbraucher den Vertrag ohne Gewährung der zusätzlichen Frist auflösen.

Herr S. mahnte die Lieferung innerhalb von 15 Tagen ein, und erhielt dann glücklicherweise eine Woche später seinen Liegestuhl geliefert.

PS. Bei Verträgen im Internet Rücktrittsrecht nicht vergessen!

**Versicherung & Vorsorge**

**SüdtirolerInnen geben pro Kopf 2.105 Euro für Versicherungen aus**

**Über 60% davon fließen in Lebensversicherungen – Versicherungsbedarf regelmäßig ermitteln**

Für Versicherungen haben Südtirols BürgerInnen im Jahr 2015 durchschnittlich 2.105 Euro pro Kopf ausgegeben. Dies geht aus einer Studie der Versicherungsaufsichtsbehörde IVASS hervor. Demnach flossen mit 1.300 Euro über 60% der jährlichen Versicherungsbeiträge in Lebensversicherungen. Um sich gegen Schäden und Risiken abzusichern, gaben die Versicherten 2015 im Durchschnitt pro Kopf 805 Euro für Kfz-, Haftpflicht-, Unfall-, Sach- und Rechtsschutzversicherungen aus.

Im italienischen Durchschnitt gaben die BürgerInnen der Studie zufolge 2.417 Euro pro Kopf für Versicherungsprodukte aus. Davon entfielen 1.838 Euro auf Lebensversicherungen und 579 Euro auf die anderen Versicherungssparten.

Im Vergleich zu 2010 ist eine beträchtliche Zunahme der Ausgaben für Versicherungsprämien in Südtirol festzustellen, 11,9% mehr im Bereich der Lebensversicherungen und 32,6% mehr bei den Schadensversicherungen, insgesamt stiegen die Pro-Kopf-Versicherungsprämien immerhin um 16,4%.

„Auf der Basis der vorliegenden Zahlen lässt sich einerseits die gern geäußerte Vermutung, die Südtiroler seien ein Volk, das sich übermäßig mit Versicherungsprodukten eindeckt und quasi überversichert ist, nicht bestätigen,“ erklärt dazu die Verbraucherzentrale Südtirol. „Andererseits kann man sich selbstverständlich nicht gegen jede Unbill des Schicksals absichern. Umso wichtiger ist es, sein Geld gezielt einzusetzen, um die größten finanziellen Risiken abzudecken. Dazu ist eine regelmäßige Analyse des eigenen Versicherungsbedarfs notwendig. Dieser kann auch bei der Verbraucherzentrale Südtirol gemacht werden und hilft vor allem drei

Fragen zu klären: Was brauche ich unbedingt, was ist eigentlich überflüssig und wie viel soll die Risikoabdeckung kosten. Einen großen Fehler sollte man allerdings vermeiden: die Risikoabsicherung an eine Kapitalanlage zu koppeln. Dies ist besser zu trennen. Versicherungsvertreter und Banken verkaufen solche Produkte gern, denn sie bringen höhere Provisionen als reine Risikoversicherungen.“

**Verkehr & Kommunikation**

**Onlineschlichter.it**

**„best practise“ wird in 2017 fortgeführt! Die ADR/ODR-Stelle Onlineschlichter.it hat vor einem Jahr ihre Tätigkeit aufgenommen. Immer häufiger wenden sich Südtiroler VerbraucherInnen und Unternehmen an die Stelle, um Streitfälle aus dem e-commerce zu lösen, oder genauere Informationen über ihre Rechte und Pflichten zu erhalten.**

Am 29. April 2016 wurde zwischen der Handelskammer Bozen und Verbraucherzentrale Südtirol das Einvernehmensprotokoll unterzeichnet, mit welchem den Südtiroler VerbraucherInnen und Unternehmen kostenlose Online-Schlichtungen dank der Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it angeboten werden können. Am 1. Mai 2016 hat der Onlineschlichter.it - online - seine Türen geöffnet; dadurch begann ein neues und innovatives Kapitel in Sachen Streitschlichtung zwischen KonsumentInnen und Unternehmen.

Die Ergebnisse waren überraschend, und sehr vielversprechend, wenn man bedenkt, dass es sich um ein neues und noch wenig bekanntes Instrument handelt. 60 Schlichtungsverfahren wurden im ersten Arbeitsjahr bearbeitet. Davon wurden 38% mit positivem Ergebnis abgeschlossen, 42% mit negativem Ergebnis, 8% wurde wegen Nichtzuständigkeit geschlossen, und 12% sind derzeit noch in Bearbeitung. In 27% der behandelten Fälle war eine der Vertragsparteien in einem anderen Land der EU ansässig bzw. niedergelassen (Deutschland, Österreich, Niederlande, Lettland, Frankreich, Belgien, Schweden, Finnland, Spanien und Großbritannien). Neben der Schlichtungstätigkeit wurden auch 205 Informationsanfragen über gängiges Recht an Unternehmen und VerbraucherInnen beantwortet.

Eine deutliche Bestätigung erfuhr auch die „best practise“, die VZS und Handelskammer ins Leben gerufen haben, mit 75% positiver Schlichtungen gegenüber 25% negativen. In Anbetracht der guten Ergebnisse hat der Ausschuss der Handelskammer kürzlich beschlossen, die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale zu erneuern.

**Verbraucherzentrale Südtirol**

**Vorsitzender und Vorstand bestätigt**



**Die Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat turnusmäßig einen neuen Vorstand und einen neuen Vorsitzenden gewählt.**

Der alte und neue Vorsitzende der VZS ist Ago-

stino Accarrino, seine Stellvertreterin Priska Auer. Beide werden zwei Jahre im Amt sein und dann gemäß ethnischer Rotation den Rollentausch vornehmen. Daneben wurde auch der Vorstand bestätigt. Ihm gehören Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer und Martin Wieser an. Gewählt wurde das Lei-

tungsgremium der Verbraucherzentrale, das vier Jahre im Amt bleibt, von der Mitgliederversammlung, welche sich aus Einzelmitgliedern und VertreterInnen der Mitgliedsvereine zusammensetzt.

„In Zeiten wirtschaftlicher Schwierigkeiten ist eine unabhängige Verbraucherberatung und Verbraucherinformation wichtiger denn je. Auch die Verbraucherbildung ist in einer sich ständig wandelnden Konsumwelt wichtig wie das Einmaleins. Darauf soll in den nächsten Jahren ein Schwerpunkt gesetzt werden“, so der neue Vorsitzende Agostino Accarrino. Er orientiert sich damit am Leitbild der VZS.

 **Klimaschutz**

# Superfoods: besser als heimische Lebensmittel?

Chia-Samen, Goji-Beeren, Matcha ... So genannte „Superfoods“ sollen besonders nährstoffreich und gesundheitlich wertvoll sein. Tatsächlich sind nicht alle versprochenen Wirkungen belegt. Und manch heimisches Lebensmittel kann durchaus mit den exotischen „Superfoods“ mithalten.

Auch wenn es für „Superfood“ bislang keine einheitliche Definition gibt, ist meist doch klar, was damit gemeint ist: nämlich Lebensmittel, die besonders reich an Nährstoffen wie Vitaminen und sekundären Pflanzenstoffen sind und daher einen höheren gesundheitlichen Wert haben sollen als herkömmliche Lebensmittel. Zumeist werden exotische Früchte, Beeren und Samen als „Superfood“ vermarktet und mit zahlreichen Anpreisungen versehen. So sollen die tollen Früchte nicht nur entzündungshemmend wirken und den natürlichen Alterungsprozess verlangsamen, sondern sogar vor Krebs und anderen Erkrankungen schützen. Bei solch guten Aussichten greifen viele Verbraucher und Verbraucherinnen für die tägliche Portion Gesundheit wohl gerne etwas tiefer in die Tasche ...

## Was ist dran an „Superfoods“?

Die so genannten Superfoods weisen tatsächlich einen hohen Gehalt an einzelnen Vitaminen, Antioxidantien und anderen sekundären Pflanzenstoffen auf. Die behaupteten Effekte auf die Gesundheit sind jedoch nur teilweise wissenschaftlich belegt. In vielen Fällen weiß man zwar um die positiven Wirkungen von einzelnen Nährstoffen. Daraus lässt sich aber nicht automatisch ableiten, wie sich der Verzehr eines bestimmten Lebensmittels auf den Menschen auswirkt. Gesundheitlich wertvolle Inhaltsstoffe sind zudem nicht exklusiv in Superfoods enthalten, sie kommen auch in heimischen und traditionellen Lebensmitteln in größeren Mengen vor.

„Wundermittel gibt es leider nicht“, sagt Silke Raffener, Ernährungswissenschaftlerin bei der Verbraucherzentrale Südtirol, „und Superfoods sind weder unverzichtbar noch können sie eine bedarfsgerechte Ernährung ersetzen. Es kommt vielmehr darauf an, dass die Ernährungsweise insgesamt ausgewogen und abwechslungsreich ist – dann ergänzen sich die in den einzelnen Lebensmitteln enthaltenen Nährstoffe gegenseitig.“

## Herkömmliche Lebensmittel sind nicht weniger „super“

Konsumentinnen und Konsumenten, die den weitgereisten Superfoods umweltfreundlichere lokale Produkte vorziehen und zudem ihre Geldbörse schonen möchten, stehen viele tolle heimische und traditionelle Lebensmittel zur Verfügung:



Exotische „Superfoods“	Heimische und traditionelle Alternativen
<p><b>Açaí-Beeren</b> Açaí-Beeren (Herkunft: Südamerika, Amazonas-Regenwald) werden in Form von Pulver, Fruchtmarm oder Saft verkauft. Hervorstechend ist ihr Gehalt an Anthocyanen, das sind rote, violette und blaue Pflanzenfarbstoffe. Açaí-Beeren sollen angeblich eine Anti-Aging-Wirkung haben und vor Krebs und Herz-Kreislauf-Erkrankungen schützen.</p>	<p><b>Heidelbeeren, Holunderbeeren</b> Heimische Früchte wie Heidelbeeren und Holunderbeeren (die Früchte des Holunderstrauchs) stehen den Açaí-Beeren in Bezug auf ihren Anthocyanengehalt kaum nach. Zudem kann man sie während der Reifezeit selbst sammeln.</p>
<p><b>Chia-Samen</b> Chia-Samen (Herkunft: Mexiko) sind reich an mehrfach ungesättigten Omega-3-Fettsäuren, Ballaststoffen, Mineralstoffen und Proteinen. Omega-3-Fettsäuren haben eine entzündungshemmende und cholesterinsenkende Wirkung.</p>	<p><b>Leinsamen</b> Leinsamen sind ebenfalls reich an Omega-3-Fettsäuren und Ballaststoffen und brauchen sich vor den Chia-Samen nicht zu verstecken. Auch für Kalzium und Eisen sind sie ein guter Lieferant. Tipp: das Schroten von Leinsamen erleichtert die Aufnahme der wertvollen Nährstoffe.</p>
<p><b>Goji-Beeren</b> Die Goji-Beere (Herkunft: China) ist reich an Vitaminen, Mineralstoffen und Antioxidantien und gilt als Anti-Aging-Wunder. Achtung: Importierte Ware, vor allem Beeren aus China, waren in der Vergangenheit zum Teil stark mit Pestizidrückständen belastet. Es empfiehlt sich, Bio-Ware zu bevorzugen.</p>	<p><b>Schwarze Johannisbeeren</b> Schwarze Johannisbeeren sind reich an Vitamin C und antioxidativ wirkenden Anthocyanen und stehen in der Erntezeit frisch zur Verfügung. Seit einigen Jahren werden Goji-Beeren übrigens auch in Südtirol angebaut und vermarktet bzw. verarbeitet. Diese heimischen Früchte wachsen sozusagen „vor der Haustür“.</p>

Auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) finden Sie eine Liste von weiteren Superfoods und heimischen Alternativen (Matcha, Weizengras, Moringa, Granatapfel ...).

**WWW**

▶ Weitere Informationen auch unter [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)



## Wohnen, Bauen & Energie

### Änderung der Stromtarife:

# keine Progressivität mehr, Zweitwohnungen zahlen mehr

Seit Jahresbeginn gibt es im Strom nur noch zwei Tarifstufen (2018 wird es nur noch eine einzige geben). Freuen können sich Vielverbraucher: zahlten diese früher für die oberen Verbrauchsmengen mehr, so kosten für sie heute alle Kilowattstunden gleich viel. Wer weniger verbraucht, wird „abgestraft“, weil die billigeren Stufen nach oben angeglichen wurden.

Diese Änderung brachte eine weitere Neuheit mit sich, die bei den Zweitwohnungen stark zu Buche schlägt. Einige Anteile des Strompreises wurden von den variablen Kosten zu den Fixkosten verschoben, und für die Zweitwohnungen ergibt sich eine „neue“ Fixquote von ca. 135 Euro pro Jahr.

Ein Anschluss in einer Zweitwohnung (Bozen, 3 kW Leistung) mit einem Verbrauch von 100 kWh (also fast gar nichts) kostet derzeit pro Jahr am geschützten Markt stolze 295 €, während ein Verbrauch von 2.700 kWh in einer Erstwohnung mit 517 € zu Buche schlägt. Legt man die Preise auf die Kilowattstunde um, so zahlt ein durchschnittlicher Anwohner derzeit ca. 0,19 € pro kWh, während der Nicht-Anwohner mit wenig Verbrauch stolze 2,95 €/kWh (!) zahlt.

**Tipp:** Ein Teil der Erhöhungen kann durch Ausfindigmachen eines günstigeren Anbieters aufgefangen werden (online auf [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it), mit dem Vergleichsrechner „trovaofferte“, die VZS hilft ggf. bei der Berechnung).

# Kurz & bündig

## Die Themen der letzten Wochen

Kurz & bündig · Kurz & bündig

### Steuerabzüge für energetische Sanierung und Wiedergewinnung

„Falsche“ Überweisungen können korrigiert werden. Um den Steuerabzug für energetische Sanierung und Wiedergewinnung in Anspruch nehmen zu können, müssen normalerweise die entsprechenden Zahlungen durch eine sogenannte „sprechende Überweisung“ (im Original „bonifico parlante“, d.h. Überweisung mit Angabe der Steuernummer des Auftraggebers, der Mwst-Nr. des Empfängers, der gesetzlichen Regelung sowie des angewandten Vorsteuer-Abzug) durchgeführt werden.

Die Agentur für Einnahmen hat nun bestätigt, dass (ausschließlich!) in jenen Fällen, in denen es nicht möglich ist, eine Überweisung, die ohne diese Informationen durchgeführt wurde, erneut und richtig durchzuführen, die „falsche“ Überweisung dennoch zum Steuerabzug berechtigen kann (siehe Rundschreiben Nr. 43/E vom 18.11.2016). Dafür muss der Steuerpflichtige aber eine Erklärung (in Form einer „dichiarazione sostitutiva di atto notorio“) vorweisen können, welche vom Empfänger der Überweisung ausgestellt wurde und bezeugt, dass die erhaltenen Summen in der Buchhaltung des Unternehmens richtig verbucht wurden, um die Steuergrundlage des Unternehmens korrekt ermitteln zu können.

### Milch: sag mir, woher du kommst

Eine neues Dekret sieht seit April für den italienischen Raum die Angabe der Herkunft von Milch und Milchprodukten auf der Verpackung verpflichtend vor. Die Regelung gilt für alle Arten tierischer Milch (Frisch- und H-milch) und für die daraus hergestellten, verpackten Produkte.

Auf der Etikette muss sowohl das Land, in dem die Milch gemolken („Paese di mungitura“), als auch das Land, in dem die Milch verarbeitet wurde („Paese di condizionamento o trasformazione“), angegeben werden. Finden beide Produktionsphasen im selben Land statt, reicht die einmalige Angabe des Herkunftslandes („Origine del latte“). Wird Milch aus mehreren EU- oder Nicht-EU-Ländern in Italien verarbeitet, so lautet die entsprechende Angabe – ähnlich wie beim Honig – „Milch aus EU-Ländern“ bzw. „Milch aus Nicht-EU-Ländern“.

Die Herkunftsangabe gilt für Milch und Milchprodukte, welche in Italien hergestellt werden und für den italienischen Markt bestimmt sind. Produkte, bei denen die Rückverfolgbarkeit bereits gegeben ist (Produkte mit den Angaben g.g.A. und g.g.U. sowie Bio-Produkte), sind von dieser Pflichtangabe befreit. Restbestände an alten Verpackungsmaterialien, welche noch nicht den neuen Bestimmungen entsprechen, dürfen in den ersten 180 Tagen nach dem Inkrafttreten des Dekrets noch verwendet werden.



### Neue Kaminkehrertarife: Abrechnung nach Aufwand

Der Beruf der Kaminkehrer war einer der wenigen Ausnahmen, wo die Arbeitsleistung nicht nach tatsächlichem Aufwand, sondern nach einer vorgegebenen Tarifordnung abgerechnet wurde. Zwar stelle diese Preisvorgabe nur den Maximalpreis dar, dennoch wurde er in den meisten Fällen voll ausgeschöpft.

Damit ist nun Schluss: in Zukunft werden auch die Leistungen der Kaminkehrer nach Aufwand verrechnet. Lediglich der zu verrechnende Höchststundensatz, welcher 49,50 Euro inklusive 10% Mehrwertsteuer beträgt, wird vom Landesdekret vorgegeben (Dekret des Landeshauptmannes Nr. 13 vom 7. April 2017). Dabei wird jede angefangene Viertelstunde angelastet.

**Die Verbraucherzentrale weist darauf hin, dass die Konsumenten in Zukunft die Möglichkeit haben Geld zu sparen**, indem sie z.B. das Abdichten der Herde selbst übernehmen und dem Kaminkehrer alles so vorbereiten, damit dieser nur mehr die Reinigung bzw. Kontrolle durchführen muss.

### VZS erneut mit der Führung des Europäischen Verbraucherzentrums Bozen beauftragt

„Beauftragung für weitere 4 Jahre ab 2018 ist ein Meilenstein“

Die VZS ist zusammen mit der nationalen Konsumentenschutzorganisation Adiconsum als Gewinner des Wettbewerbs für die Führung des ECC-Net Italien für die nächsten 4 Jahre hervorgegangen. Dies hat das Ministerium für wirtschaftliche Aktivitäten in Rom mitgeteilt.

„Damit wurde ein weiterer Meilenstein in der Tätigkeit für die Europäischen VerbraucherInnen erreicht,“ meinen unisono der VZS-Vorsitzende Agostino Accarrino und der VZS-Geschäftsführer Walther Andreaus. „Dieses Ziel konnte Dank der 20-jährigen Tätigkeit für Europas VerbraucherInnen und der finanziellen Unterstützung durch das Land Südtirol erreicht werden. Das Engagement des Landes in diesem Bereich ist vorbildhaft.“ Damit VerbraucherInnen in Europa nicht allein gelassen werden und ihr Vertrauen in den Binnenmarkt gestärkt wird, hat die Europäische Kommission 2005 ein entsprechendes Netzwerk (das ECC-Net in 28 EU-Staaten, Island und Norwegen) ins Leben gerufen. Hier finden Verbraucher nicht nur Informationen zu ihren Rechten in Europa, sei es beim Einkaufen oder Reisen, sondern erhalten auch kostenlose juristische Unterstützung bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen im EU-Ausland, in Island oder Norwegen. Um diese grenzüberschreitenden Streitigkeit außergerichtlich beizulegen, arbeiten die Juristen mit ihren Kollegen in den jeweiligen Ländern eng zusammen.

**Rat und Hilfe:** [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org), [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org), t. 0471-980939

### Direkte Demokratie:

In den Gemeinden für die zwei Volksbegehren unterschreiben

Nach der Hinterlegung der zwei Anträge auf Volksbegehren über zwei Gesetzesvorschläge zur Direkten Demokratie beim Präsidium des Landtages durch 35 Organisationen, liegen die Unterschriftenbögen zur Unterstützung der Anträge seit Ende Mai in allen Gemeindehäusern des Landes auf. Werden sie von mindestens 8.000 Bürgerinnen und Bürgern mit ihrer Unterschrift unterstützt, dann müssen die Vorschläge im Landtag behandelt werden. Vereinzelt wird auch auf

Straßen und Plätzen gesammelt werden. Die Promotoren empfehlen aber, nicht auf eine solche Gelegenheit zu warten, sondern möglichst bald schon zum Unterschreiben in die Wohnsitzgemeinde zu gehen, da die Sammlung dieses Mal sehr ungünstig in die Sommerzeit fällt. **Die Promotoren und die VZS rufen dazu auf, beide Anträge zu unterstützen.**

Weitere Informationen unter: <http://www.dirdemdi.org>

## Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig

 **Neue Angebote am Südtiroler Strommarkt****Höhere Vertragsleistung für gleiches Geld? Besser genau nachrechnen!**

Viele VerbraucherInnen sind seit dem Wechsel zum elektronischen Zähler ständig im Streit mit demselben: kaum dass die verfügbare Leistung überschritten wird, kappt dieser die Stromverbindung unbarmherzig. Daher hat das Angebot „mehr Leistung für gleiches Geld“ die VerbraucherInnen mehr als neugierig gemacht. Die VZS hat nachgerechnet, und fand doch einige Haken in der vermeintliche frohen Botschaft.

Zum einen umfasst das Angebot einen Einmal-Bonus, der aber nur den Kunden am geschützten Markt zusteht. Auch muss man den Vertrag für 36 Monate aufrecht erhalten, sonst muss der Bonus wieder zurückbezahlt werden. Auch müssen einige KundInnen, je nach bestehender Vertragsart, für die Leistungserhöhung bezahlen. Zudem sinken die dauerhaften Skonti über die ersten drei Jahre, sodass der im 1. Jahr zu zahlende Betrag niedriger ist als jener von Jahr 2 und 3.

Wer einen günstigen Tarif sucht, der tut gut daran, Werbeversprechen erst einmal kritisch zu betrachten. Genaue Antworten auf die Frage nach der Günstigkeit eines Angebots liefert der **Vergleichsrechner Trovaofferte auf [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**. Dabei gilt es, gut zwischen einmalig und dauerhaft gewährten Rabatten zu unterscheiden. Die VZS steht für individuelle Ermittlungen des günstigsten Stromanbieters zur Verfügung.

 **Wohnungsverkauf im Kondominium: Wer übernimmt die ausstehenden Spesen?**

Wird zwischen den Vertragsparteien vor der Unterzeichnung des Kaufvertrages in Bezug auf die außerordentlichen Spesen nichts vereinbart, so gilt, dass der Verwalter dieselben von jener Person verlangt, welche zum Zeitpunkt der Fälligkeit Eigentümer des Objekts ist, auch wenn die Spesen nicht direkt diese Person betreffen. Erst nach Begleichung der Kosten hat der neue Eigentümer das Recht, die besagte Summe vom Verkäufer zurückzuverlangen. Der Käufer trägt hier allerdings das Risiko, dass der Verkäufer der Aufforderung nicht nachkommt.

Es daher ratsam, sich vor Abschluss des Kaufvertrags oder des Kaufvorvertrags beim Verkäufer, beim Kondominiums-Verwalter oder beim Makler über die Beschlüsse der Kondominiumsversammlung der letzten Jahre zu informieren. Hat man Kenntnis über anfallende Kosten erlangt, kann über diese mit dem Verkäufer verhandelt werden, z.B. könnte der Käufer diese übernehmen, dafür aber einen Preisnachlass auf den Kaufpreis erhalten, oder aber die Parteien einigen sich auf eine Kostenteilung, usw.

 **Arsen und ... Vollkornreis**

Arsen kommt natürlicherweise in der Erdkruste vor. Durch natürliche, aber auch menschengemachte Prozesse gelangt es in die Böden sowie in das Grund- und Oberflächenwasser. In bestimmten Regionen, beispielsweise in Bangladesch, ist das Wasser stark mit Arsen belastet. Anorganische Arsenverbindungen gelten als krebserregend für den Menschen. Zudem können sie Haut, Gefäße und Nerven schädigen und Herz-Kreislauf-Erkrankungen fördern.

Die Reispflanze nimmt Arsen in stärkerem Ausmaß als andere Pflanzen über die Wurzeln aus der Erde und dem Wasser auf, und dieses lagert sich dann unter anderem in den Randschichten der Reiskörner ab. Auf diesem Grund schneiden die untersuchten Vollkornreisproben im Test deutlich schlechter ab als die Proben von weißem Langkorn- und Basmatireis. Laut Öko-Test enthalten sechs von sieben untersuchten Vollkornreisproben Arsen „in stark erhöhter Menge“. Bei den untersuchten Proben handelt es sich nicht nur um Reis aus asiatischen, sondern auch aus europäischen Ländern wie Italien, Spanien und Frankreich.

Die Verbraucherzentrale Südtirol empfiehlt eine ausgewogene, abwechslungsreiche Ernährung. Da vor allem Reis höhere Arsen-Gehalte aufweist, ist es sinnvoll, auch andere Getreideprodukte auf der Basis von Weizen, Roggen, Hafer, Dinkel, Gerste, Hirse, Mais, Buchweizen, Quinoa, Amaranth oder aber Kartoffeln zu essen. Produkte wie Reiswaffeln und Reisgetränke können gelegentlich verzehrt werden, sollten aber nicht täglich auf dem Speiseplan stehen, schon gar nicht für Kleinkinder.

 **„Geschützter Markt für Strom und Gas soll nicht abgeschafft werden“****Wer den Verkäufer nicht auswählt, wird um 20-30% mehr bezahlen****Verbraucherverbände schreiben an Ministerpräsident**

Italiens Verbraucherverbände, darunter die VZS, haben an Ministerpräsident Gentiloni geschrieben, um ihre Besorgnis über den Gesetzesvorschlag zur Konkurrenz zu äußern. Besonders beunruhigend finden die Verbände die derzeitige Formulierung zur Abschaffung des geschützten Markts für Strom und Gas ab Juli 2018, und fordern die Streichung der entsprechenden Passagen.

Andernfalls würden Millionen Haushalte wahrlich vom Regen in die Traufe rutschen: Wer nämlich bis Juli 2018 keinen Anbieter wählt, wird automatisch in den „Schutzservice“ (servizio di salvaguardia) eingestuft, was im Verhältnis zum geschützten Markt (mercato tutelato) Mehrkosten von 20-30% mit sich bringen wird, und zwar für Strom und Gas.

„Vier Anbieter teilen sich 80% des Markts der Haushaltskunden“ liest man im Brief. „Die Konzentration der Privatkunden auf so wenige Anbieter schafft keine Konkurrenz, sondern konsolidiert die bestehende monopolartige Situation, was unweigerlich einen Anstieg der Preise von Strom und Gas für Haushaltskunden bedeuten wird“.

„Auch das Ende der Tätigkeit des Einheits-einkäufers (Acquirente Unico) stellt keinen weiteren Schritt in Richtung Liberalisierung dar, sondern würde ein wichtiges Wettbewerbselement aus dem Markt nehmen, sehr zum Schaden der Konkurrenz“.

Verbraucherinfos rund um die Uhr  
[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)

**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](http://www.verbraucherzentrale.it)  
**Eintragung:** Landesgericht Bozen Nr. 7/95 vom 27.02.1995  
**Veröffentlichung/Vervielfältigung gegen Quellenangabe**  
**Verantwortlicher Direktor:** Walther Andreas  
**Redaktion:** Walther Andreas, 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).

## 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:

- Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreinerstraße 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
- 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
- Außenstellen**
  - Brixen,** Romstraße 7 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 + 14:00-17:00
  - Bruneck,** Europastr. 20 (0474-551022) Mo: 9:00-12:00 + 14:00-17:00, Di und Mi 14:00-17:00
  - 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, Passeiererstraße 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
- Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Brennerstr. 3, 0471-941465, Mi + Do 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Verbrauchermobil:** aktueller Kalender siehe nebenan und online
- 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
- 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](http://www.verbraucherzentrale.it)



### Verbrauchermobil

#### Juni

06	09:30-11:30 Gossensass, Ibsen-Platz
08	09:30-11:30 St. Pankraz, Hauptplatz
09	15:00-17:00 Sinich, V.-Veneto-Platz
10	09:30-11:30 Latsch, Gemeindeplatz
12	09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
13	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
15	09:30-11:30 Mühlbach, Gasthof zur Linde
16	15:30-18:30 Welschnofen, Bauernmarkt
19	09:30-11:30 Sterzing, Stadtplatz
22	09:30-11:30 Welsberg, Stadtplatz
23	10:00-12:00 Stern, Kulturplatz
24	09:30-11:30 Sand in Taufers, Gemeindeplatz
28	15:00-17:00 Bruneck, Graben

#### Juli

04	09:30-11:30 Bozen, Talferbrücke
07	15:00-17:00 Meran, Sandplatz
11	09:30-11:30 Bozen, Mazzini Platz 15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
18	09:30-11:30 Bozen, Matteotti Platz
25	15:00-17:00 Bozen, Montesori Platz
26	10:00-12:00 Brixen, Harmannsheimplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben

#### August

01	09:30-11:30 Bozen, Talferbrücke
04	15:00-17:00 Meran, Sandplatz
08	09:30-11:30 Bozen, Mazzini Platz 15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
22	09:30-11:30 Bozen, Matteotti Platz
25	09:30-11:30 Nals, Gemeindeplatz 15:30-18:30 Welschnofen, Bauernmarkt
26	09:30-11:30 Proveis, Dorfplatz
29	15:00-17:00 Bozen, Montesori Platz
30	15:00-17:00 Bruneck, Graben
31	09:30-11:30 Deutschnofen, Kirchplatz

### 5 Promille für die Stimme der VerbraucherInnen

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