



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



Kontokorrente:
so finden Sie das
günstigste

Seite 5



Fipronil in Eiern

Seite 5



**Versichert, ohne es
zu wissen?**

Seite 6



**Gestrandet am
Flughafen, was tun?**

Seite 7



Umwelt & Gesundheit

Leben mit Plastik



Der Plastik-Planet

Der österreichische Regisseur Werner Boote zeigt in seinem Dokumentarfilm „Plastic Planet“ aus dem Jahr 2009, wie allgegenwärtig Plastik in unserem Leben ist und welche gesundheitlichen und ökologischen Risiken mit der Verwendung von Kunststoffen verbunden sind. Tatsächlich sind Produkte aus Kunststoff in allen Lebensbereichen anzutreffen, ob es sich nun um Spielsachen, Verpackungen, Autoteile, Elektronikgeräte oder Kleidung aus synthetischen Fasern handelt. Viele Kunststoffartikel sind extrem kurzlebig – eine Plastiktüte wird im Durchschnitt nur 25 Minuten lang genutzt (!) – benötigen aber für ihren biologischen Abbau mehrere hundert Jahre, wenn sie unkontrolliert in der Landschaft oder den Gewässern landen.

Als wäre das nicht schlimm genug, geben sie auch noch genauso lange schädliche Weichmacher und Co an die Umwelt ab.

Geheimnisvolle Rezepturen

Synthetische Kunststoffe werden aus Erdöl, Erdgas und Kohle gewonnen. Rohbenzin wird thermisch in verschiedene Kohlenwasserstoffverbindungen gespalten. Die so erhaltenen Spaltprodukte (Ethylen, Propylen, Butylen usw.) bilden durch chemische Reaktionen Polymere, also große Kettenmoleküle wie Polyethylen oder Polypropylen. Um spezielle Eigenschaften zu erreichen, werden den Polymeren Zusatzstoffe wie Weichmacher, Flammschutzmittel oder Antistatizmittel beigemischt. Viele dieser Chemikalien sind giftig und gesundheitsschädlich. Sie können mit der Zeit aus den Produkten entweichen oder herausgelöst werden und sowohl in den menschlichen Körper als auch in die Umwelt gelangen. Besonders problematisch sind hormonell wirksame Verbindungen (endokrine Disruptoren). Sie werden mit zahlreichen Erkrankungen und Störungen wie Unfruchtbarkeit, Missbildungen der Geschlechtsorgane, Krebserkrankungen, Allergien und Asthma in Verbindung gebracht. Häufige Zusätze in Kunststoffen sind Phthalate als Weichmacher und Bisphenol A (BPA), beide werden als hormonell wirksam eingestuft. Phthalate finden sich häufig in Produkten wie Kinderplanschbecken oder Gummistiefel, die möglichst lange elastisch bleiben sollen. Bisphenol A wird für die Herstellung von Polycarbonat verwendet.

Für Konsumenten und Konsumentinnen ist aber nicht nachvollziehbar, welche Zusätze ein Kunststoff enthält. Oft kennt nicht einmal die verarbeitende Industrie die genaue chemische Zusammensetzung des angelieferten Rohstoffs, denn die Firmengeheimnisse der Kunststoffindustrie werden gut gehütet.

Häufige Kunststoffe und ihre Kennzeichnung

Zwecks besserem Recycling werden verschiedene Materialien mit einem Recycling-Code gekennzeichnet. Der Code umfasst das Recyclingsymbol der drei Pfeile, eine Nummer und häufig auch noch eine Abkürzung zur Angabe des Materials:



PE-LD



PE-HD

Polyethylen (PE) wird für Flaschen, Tüten, Folien, Tuben, Geschirr u.v.m. verwendet. LD steht für „low density“, also geringe Dichte. HD steht für „high density“, also hohe Dichte.



PP

Polypropylen (PP) wird für Lebensmittelverpackungen, Tüten, medizinische Geräte, Funktionstextilien u.v.m. verwendet.



PVC

Polyvinylchlorid (PVC) wird als Hart-PVC für Abflussrohre, Fenster u.ä. verwendet, als Weich-PVC für Kinderspielzeug, Schläuche, LKW-Planen, Schlauchboote, Dichtungen, Bodenbeläge u.v.m.



PS

Polystyrol (PS) wird für Styropor, Folien, Verpackungen, Jogurtbecher, Einweggeschirr u.v.m. verwendet.



PET

Polyethylenterephthalat (PET) wird für Flaschen, Verpackungen für Lebensmittel und Kosmetika, Polyesterfasern u.v.m. verwendet.



O

Andere Kunststoffe (O = „Other“) wie Polyurethane (PU), Polycarbonat (PC), Polyamid (PA), Acrylnitril-Butadien-Styrol (ABS) usw.

Und wohin mit dem Müll?

Mülltrennung ist angesagt. Der lokale Müllentsorger oder das zuständige Gemeindeamt stellen die entsprechenden Infos zur Verfügung. So stellt SEAB, der Bozner Energie- und Umweltbetrieb für das Smartphone die App „Junker“ zur Verfügung. Diese hilft schnell und einfach Fehler bei der getrennten Abfallentsorgung zu vermeiden.



www.junkerapp.it



Polyurethane (PU) werden für Schaumstoffe (für Matratzen, Autositze, Küchenschwämme, Dämmstoffe...), Textilfasern (Elasthan) u.v.m. verwendet.

Polycarbonat (PC) wird für hitzebeständiges Geschirr, CD-Hüllen, Behälter zur Lebensmittelaufbewahrung u.v.m. verwendet.

Polyamid (PA, „Nylon“) wird für Textilfasern, Ballons, Segel, Fallschirme, Saiten für Instrumente, Angelschnur, Seile u.v.m. verwendet.

Acrylnitril-Butadien-Styrol (ABS) wird für

Automobilteile, Elektronikteile, Spielzeug (z.B. Lego-Bausteine), Gehäuse für Computer und Elektrogeräte, Sportgeräte (Skier, Snowboard) u.v.m. verwendet.

Welche Kunststoffe sind problematisch?

Als problematisch gelten vor allem Polyvinylchlorid (PVC) und Polycarbonat (PC). Auch Polystyrol (PS), Polyurethane (PU) und Polyethylenterephthalat (PET) sind aber in mancher Hinsicht bedenklich.

PVC	Weich-PVC besteht zu bis zu 50 Prozent aus Weichmachern. Diese dampfen aus (Kunststoffgeruch!), werden abgerieben oder abgewaschen. Bei der Produktion von PVC werden krebserregende Substanzen freigesetzt, und bei der Verbrennung entstehen giftige Dioxine. Das Recycling wird durch eine Vielzahl an Zusatzstoffen erschwert.
PC	Polycarbonat wird mit Hilfe von Bisphenol A (BPA) hergestellt. BPA ist hormonell wirksam und wird aus dem Kunststoff freigesetzt.
PS	Bei der Herstellung von PS werden krebserregende Verbindungen verwendet bzw. freigesetzt. Das Recycling ist schwierig, die Verbrennung problematisch.
PU	Das Recycling von PU ist schwierig. Bei der Verbrennung entstehen zahlreiche giftige Chemikalien. Auf Deponien entstehen durch Zersetzung giftige Stoffe.
PET	PET-Flaschen geben mit der Zeit gesundheitsschädigende und hormonell wirksame Stoffe ab.

Bisphenol A (BPA)

Bisphenol A ist eine bedeutsame Industriechemikalie. Es wird hauptsächlich für die Herstellung von **Polycarbonat** und Epoxidharzen verwendet.

BPA ist **hormonell wirksam** und beeinflusst das Hormonsystem von Menschen und Tieren, da es sich im Körper an die Hormonrezeptoren bindet. BPA wirkt ähnlich wie das weibliche Hormon Östrogen. Dadurch wird die Wirkung der weiblichen Sexualhormone verstärkt und jene der männlichen Sexualhormone und der Schilddrüsenhormone geschwächt.

BPA ist schon fast überall in der Umwelt nachweisbar: in der Luft, im Staub, in Gewässern, im Meer, in Trinkwasser aus Kunststofftanks und auch im menschlichen Körper (in Urin, Blut, Fruchtwasser, Gebärmutter, Nabelschnurblut).

Vermutlich wird BPA hauptsächlich über Lebensmittel aufgenommen, welche über Lebensmittelverpackungen oder -behälter damit in Kontakt gekommen sind. Studien zufolge können bereits kleinste Mengen die Gesundheit gefährden und das menschliche Hormonsystem stören. Auch Erkrankungen wie Diabetes, Herz-Kreislauf-Erkrankungen und Verhaltensauffälligkeiten bei Kindern hängen vermutlich mit BPA zusammen.

Umweltschutzorganisationen wie GLOBAL 2000 fordern ein EU-weites Verbot von BPA. Bislang haben einzelne Mitgliedsstaaten das Vorkommen von BPA in bestimmten Produkten wie Lebensmittelverpackungen und Kinderprodukten (Schnuller u.ä.) verboten.

Detaillierte Informationen zu den Risiken der endokrinen Disruptoren sind auf der Internetseite des nationalen Umweltministeriums <http://www.minambiente.it/pagina/il-decalogo> verfügbar, eine Zusammenfassung auf der Internetseite der VZS www.verbraucherzentrale.it.

So vermeiden Sie schädliche Plastikprodukte:

- Verzicht auf Produkte aus Polyvinylchlorid (PVC) und Polycarbonat (PC) sowie auf Produkte mit starkem Kunststoffgeruch.
- Zu vielen PVC-Produkten gibt es umweltverträglichere Alternativen, z.B. Böden aus Linoleum anstelle von PVC-Böden; Duschvorhänge und Tischdecken aus PVC-freien Kunststoffen oder aus gewachster Baumwolle anstelle von solchen aus PVC.
- Lebensmittel sollten nicht in Plastikgefäßen erhitzt werden, auch nicht in der Mikrowelle.
- Bevorzugen Sie Leitungswasser und Getränke in der Mehrwegflasche. Verwenden Sie unterwegs eine Trinkflasche aus Glas oder Edelstahl. So werden PET-Flaschen obsolet.
- Vorratsbehälter und Pausenboxen sind oft aus Polycarbonat (Recycling-Code 07, manchmal Kürzel PC). Ersetzen Sie diese durch Behälter aus Glas, z.B. durch gebrauchte Kompottgläser, und durch Pausenboxen aus Edelstahl. Achten Sie beim Kauf von Kunststoffbehältern auf die Angabe „BPA-free“. Alte, zerkratzte Gefäße sollten entsorgt werden.
- Wer immer eine wieder verwendbare Einkaufstasche dabei hat, benötigt keine Einweg-Plastiktaschen.



Europa und die VerbraucherInnen

Jean-Claude Juncker hat Mitte September im Europaparlament in einer Grundsatzrede die Lage der EU dargelegt. Dabei hat er unter anderem Freies Wlan, faire Milchpreise und mehr Investitionen versprochen. Viele schöne Worte, wenig Pfeffer. Denn der Zustand Europas ist eher desolat: Arbeitslosigkeit, sinkende Löhne, Flüchtlingsproblematik, Terror, Umweltprobleme, Euro. Beobachter haben mitgezählt: das Wort Verbraucher kam nur ein mal vor. Doch die BürgerInnen Europas sind alle VerbraucherInnen. Um das Vertrauen der BürgerInnen in die europäische Idee zu stärken, sollte der Mehrwert Europas besser erklärt werden. Und der entsteht in den Regionen, vor Ort. Sie erleben Europa, letztlich positiv wie bei der Schwerkgeburt Abschaffung der Roaming-Gebühren, oder auch allzuoft negativ. Bei einem Treffen von regionalen Verbraucherschützern (auch der VZS) Ende September in Brüssel im Rahmen der Jahresversammlung von NEPIM haben die VerbraucherschützerInnen eindeutig den Finger in die Wunde gelegt: „Seit 2 Jahren passiert in Sachen Verbraucherpolitik in Brüssel rein gar nichts. Die EU-Kommission unter Juncker reagiert gar nicht mal auf grobe Verstöße gegen EU-Recht. So passiert beim letzten Eierskandal in diesem Sommer und jetzt beim Verstoß gegen Eu-Passagierrechte durch Ryanair.

Europa sei „dann ein sicheres Zuhause für seine Bürger, wenn es auf seine Werte baut, wenn es stolz ist auf seine Errungenschaften: Frieden, Freiheit, nicht zuletzt Meinungsfreiheit, Wohlstand für viele, wenn auch nicht alle“ erklärte der Kommissionspräsident. Doch es ist nur stark, wenn es auf Rechtsstaatlichkeit baut und diese im Sinne der BürgerInnen weiterentwickelt. Nur dann kann einem Binnenmarkt „à la carte“, der auch viele BürgerInnen abschreckt, vorgebeugt werden. Diesbezüglich ist die Naivität der EU-Führung der letzten Jahre schwer zu ertragen.

WWW

Verbraucherinfos rund um die Uhr
www.verbraucherzentrale.it



Antitrust verhängt Strafe von 2.595.000 Euro

Die italienische Antitrust-Behörde AGCM hat festgestellt, dass die Gesellschaft One Life Network Ltd, gemeinsam mit Anderen, ein Pyramidensystem sowie irreführende Werbung betrieb.

Seit mehr als einem Jahr trudeln bei Verbraucherzentrale und Europäischem Verbraucherzentrum Meldungen und Anfragen zum Kryptogeld Onecoin ein; dieses soll vermeintlich eine gewinnbringende Geldanlage darstellen, gemeinsam mit den dazugehörigen Weiterbildungspaketen. Die VerbraucherInnen meldeten uns, dass ihnen das System als äußerst gewinnbringend angepriesen wurde: wenn man z.B. ein Weiterbildungspaket („infinity trader“) zum Preis von 27.350 kaufen würde, so könne man in zwei Jahren stolze 3 Millionen Euro damit verdienen. Dies wurde bei Events, auf Internetseiten und in den sozialen Netzwerken wie Youtube versprochen.

Im August 2016 hatten VZS und EVZ das System an die italienische Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt AGCM gemeldet; diese hatte daraufhin gegen einige Betreiber von Webseiten wie www.onecoinsuedtirol.it und www.onecointaliaofficial.it ein Verfahren eröffnet (PS10550). Auch über diese Seiten wurde das System beworben.

Nummehr hat die AGCM in Bezug auf das Kryptogeld Onecoin zwei verschiedene unfaire Handelspraktiken festgestellt: eine in Bezug auf die Vorstellung der Eigenschaften des Produkts, und eine in Bezug auf das pyramidenartige Verkaufssystem. Die Strafen: ONE LIFE NETWORK LTD (€ 2.000.000), ONE NETWORK SERVICES LTD (€ 500.000), Easy Life S.r.l. (€ 80.000), Inhaber der Webseiten onecoinsuedtirol.it, onecointaliaofficial.it, onecointalia.com. (€ 5.000 je).

Was können Betroffene tun?

Laut OneLife hat das System in Italien über 51.000 Mitglieder. VZS-Geschäftsführer Walther Andreas: „Wir haben für die VerbraucherInnen einen Musterbrief erarbeitet, mit welchem von One Network Services LTD die Rückgabe der investierten Summen verlangt wird. Wir können es nicht hinnehmen, dass einige Wenige sich auf Kosten Vieler bereichern.“ Laut Antitrust hat die Gesellschaft ONE NETWORK SERVICES LTD nämlich aktiv daran teilgenommen, die Handelspraktik umzusetzen, und ist in der Werbedokumentation als Referentin für das System angegeben.

„Der Rechtssitz von One Life Network LTD ist in Bulgarien, darum werden wir die Kollegen vom Europäischen Verbraucherzentrum Bulgarien um Hilfe bitten, und wir werden den Fall auch den zuständigen europäischen Behörden melden“ erklärt Monika Nardo, Koordinatorin des Europäischen Verbrau-

cherzentrums Bozen. Mit der Angelegenheit OneCoin haben sich bereits mehrere Behörden in Deutschland, Belgien, im Vereinigten Königreich und auch in Thailand befasst. „Wir brauchen Meldungen der VerbraucherInnen und die dazugehörigen Dokumente, um eventuell auch die zuständigen Staatsanwaltschaften informieren zu können“ erklärt Andreas weiter. „Sollten Gelder sichergestellt werden können, ist es sicher besser, sich für seine Rechte einzusetzen als tatenlos zuzusehen.“

„Daher laden wir alle VerbraucherInnen ein, den Musterbrief von www.euroconsumatori.org oder www.verbraucherzentrale.it herunterzuladen“ meint Nardo abschließend.



Talfahrt der Volksbank-Aktien

Ende August kündigte die Volksbank an, vorbehaltlich Genehmigung am 25. September 2017 mit dem Handel der bankeigenen Aktien auf der Hi-MTF Plattform zu beginnen (der Handel war seit Herbst 2016, knapp vor der Änderung der Gesellschaftsform, ausgesetzt). Der neue Eröffnungshandelspreis: 15,30 Euro, wofür laut Volksbank auch ein Angemessenheitsgutachten durch einen unabhängigen Berater vorliegt.

Es ist dies der vierte unterschiedliche Preis in Folge, der der Volksbankaktie in den letzten 18 Monaten zugeordnet worden ist. Zur Erinnerung:

- April 2016: **19,65 Euro** (Mitgliederversammlung auf Vorschlag des Verwaltungsrats)
- November 2016: **12,10 Euro** (für die Aktionäre, die austreten wollen; aus einer Spanne zwischen 11,09 Euro und 15,08 Euro laut zweier Gutachten, vom Verwaltungsrat beschlossen);
- Dezember 2016: **einige Aktionäre beanstanden bei Rücktritt diesen Preis**, und verlangen vor Gericht Neufestsetzung des Auszahlungspreises durch ein Gutachten;
- Juni 2017: **14,69 Euro** (festgelegt durch den **vom Gericht benannten Sachverständigen**);
- August 2017: die **Volksbank klagt jene Aktionäre**, welche die gerichtliche Neufest-

setzung des Aktienwerts verlangt hatten, und beanstandet **den Preis von 14,69 Euro als falsch** bemessen;

- August 2017: 15,30 Euro (Eröffnungshandelspreis, vom **Verwaltungsrat bekannt gegeben**, in der Spanne von 12,10 und 16,30 Euro).

Die Abfolge zeigt klar und deutlich, dass die jeweilige Preisfestlegung allein gemäß ihren wirtschaftlichen Auswirkungen für die Bank erfolgte, was im Ansatz auch nachvollziehbar ist. Weniger nachvollziehbar wird es, wenn man bedenkt, dass eines einzigen Monats zuerst der Preis laut Gutachten durch eine Klageschrift als zu hoch beanstandet wird, und dann ein um 61 Cent höherer Eröffnungshandelspreis der Aktien festgelegt wird.

Schwerwiegender ist, dass die neue Preisfestlegung auch in klarem Widerspruch zu den Aussagen der Führungsriege im vergangenen Herbst steht. Auch vielen Betroffenen wurde in Gesprächen mit der Bank versichert, sie könnten ganz beruhigt auf das Wiedereinsetzen des Handels über die Plattform warten, und dann ihre Aktien „wie gehabt“ um etwa 19 Euro verkaufen.

In der VZS ist man dabei, alle zur Hand stehenden Optionen abzuwägen. Am 25. September fand ein Treffen mit den Betroffenen statt, bei welchem mögliche Handlungsszenarien erläutert wurden.

 **Umwelt & Gesundheit**

Wartezeiten für Facharztvisiten im Südtiroler Sanitätsbetrieb dauern immer länger PatientInnen warten bis zu 251 Tage

Häufig beklagen PatientInnen in Südtirol lange Wartezeiten, sowohl bei Facharztvisiten als auch bei Eingriffen und Operationen. Mit einem Vereinbarungsprotokoll hatten das Assessorat für Gesundheitswesen, der Südtiroler Gesundheitsbetrieb und die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) 2008 beschlossen, schrittweise die Wartezeiten für fachärztliche Leistungen allen Bürgern über Internet zugänglich zu machen und zu veröffentlichen, mit dem Ziel, diese abzubauen. Seit 2009 existiert die Datenbank (www.sabes.it). Die VZS hat nunmehr die Daten von September 2009 mit denen von Juli 2017 verglichen: Tendenziell sind die Vormerkzeiten nicht kürzer, sondern länger geworden. Die Vormerkzeiten bei Fachvisiten, welche in allen Krankenhäusern angeboten werden, sind durchschnittlich um 2,5 Tage gestiegen. Dabei ist die Wartezeit für eine Visite in Bozen am längsten (durchschnittlich 81,14 Tage), in Sterzing ist sie mit 33,7 Tagen am

kürzesten. Auch im Vergleich 2009 – 2017 ist Sterzing „Klassenbester“: die durchschnittliche Wartezeit ist um 13,53 Tage gesunken. Am schlechtesten schnitt Brixen ab, mit einer Zunahme von 17,39 Tagen (Details siehe Tabellen auf www.verbraucherzentrale.it). Diese Ergebnisse müssen aber insoweit relativiert werden, als jeweilige Vormerkzeiten abhängig vom Krankenhaus und den jeweiligen Leistungen innerhalb eines Krankenhauses stark variieren.

Aus den Tabellen ist ebenfalls ersichtlich, dass die Wartezeiten im Vergleich zu 2009 und 2014 kontinuierlich angestiegen sind.

Deutlich weniger lang warten Patienten, die im Rahmen der freiberuflichen Tätigkeit der Ärzte im Krankenhaus („Intramoenia“) für die Visiten zahlen. Am Beispiel dermatologische Visite: regulären Vormerkzeiten 97 - 194 Tage, Privatvisite 6 Tage.

Die Verbraucherzentrale bedauert diese bedenkliche Tendenz hin zur Zwei-Klassen-Medizin. Sie wird die Entwicklung der Vormerkzeiten jedoch auch in Zukunft im Auge behalten um die Verbraucher auf dem Laufenden zu halten.

Krankenhaus	2009	2014	Differenz 2009-14	2017	Differenz 2009-17
Innichen	28,2	32,6	4,4	41,57	13,37
Brixen	28,2	56,8	23,9	50,29	17,39
Meran	37,8	42,8	5	53,14	15,34
Sterzing	47,1	44,4	-2,7	33,57	-13,53
Schlanders	47,2	38,8	-8,4	34,93	-12,27
Bruneck	49,3	53,3	4	46,5	-2,8
Bozen	80,6	69,4	11,2	81,14	0,54
Durchschnitt	46,16	48,30		48,73	

Weitere Details der Erhebung auf www.verbraucherzentrale.it



 **Versicherung & Vorsorge**

Verlustgeschäft bei Lebensversicherungen dank Hilfe der VZS annulliert

Verbraucher erhält 17.250 Euro an eingezahlten Prämien retour

Ein Phänomen, dass wir in den letzten Jahren bei Beratungen zu Lebensversicherungen häufiger beobachten konnten, waren „Mehrfachabsicherungen“: VerbraucherInnen hatten nicht nur eine, sondern gleich mehrere Kapitallebensversicherungen abgeschlossen – häufig war den Betroffenen nicht einmal bewusst, wie viele Verträge sie genau am Laufen hatten.

Man fragt uns dann: „Komme ich aus diesen Verträgen wieder raus, ohne das eingezahlte Kapital – ganz oder teilweise – zu verlieren?“ Den VerbraucherInnen eine Ausstiegsmöglichkeit zu finden ist nicht immer einfach. In

einem letztthin behandelten Fall gelang dies jedoch zur vollsten Zufriedenheit: vier vom Verbraucher unterzeichnete Verträge wurden annulliert, und die eingezahlten Prämien wurden ihm zurück erstattet – in Summe stolze 17.250 Euro.

Das Ganze wurde dank der in den Versicherungsunterlagen festgehaltenen Informationen möglich. Bei Abschluss solcher Polizzen können die Versicherten einen Fragebogen ausfüllen, in welchem Angaben zu Vermögenssituation und Gesundheitszustand gemacht werden.

Im konkreten Fall hatte der Verbraucher bei seinen abgeschlossenen Verträgen sein „Sparpotential“ - also die Summe, die er von

 **Konsumentenrecht & Werbung**

Anwaltshonorare: Kostenvoranschlag muss nun auch ohne ausdrückliche Anfrage der KundInnen ausgestellt werden.

Das Gesetz über die Konkurrenz (G. Nr. 124/2017, in Kraft seit 29.08.2017) verpflichtet nunmehr die AnwaltInnen, schriftlich (oder in digitaler Form) im Voraus die Entlohnung für die auszuführenden Tätigkeiten den KundInnen mitzuteilen, auch ohne explizite Anfrage der KundInnen. Dazu ist anzumerken, dass im Verhältnis zwischen AnwaltInnen und MandantInnen auch den KundInnen eine „aktive“ Rolle zukommt, und es daher auch an ihnen liegt, ihre Rechte geltend zu machen, und einen Kostenvoranschlag zu verlangen, der so viele Details wie möglich enthält.

Der Anwalt stellt den Kostenvoranschlag nach gründlicher Bewertung des Falls aus, daher sollten alle Informationen, über die man verfügt, mitgeteilt werden; so kann im Kostenvoranschlag auch vermerkt werden, was eventuelle zusätzliche Tätigkeiten, die erst in einem zweiten Moment geleistet werden müssten, kosten würden (z.B. Kosten für eine Klage, falls die außergerichtliche Einigung zwischen den Parteien scheitert).

Der Kostenvoranschlag bindet beide Parteien, daher muss der Anwalt das veranschlagte Honorar einhalten. Sollten Umstände auftreten, welche bei Erstellung des Kostenvoranschlags nicht absehbar waren, muss die Anwältin einen neuen Kostenvoranschlag ausstellen, wobei der Kundin genau erklärt werden muss, welches der Grund für die Änderung und neue Preisfestlegung war, und ihr die Möglichkeit eingeräumt werden muss, vom Vertrag zurückzutreten; das gleiche Recht besitzt die Anwältin, wenn die Kundin mit den Änderungen nicht einverstanden ist.

seinem Einkommen abzweigen und investieren wollte – korrekt vermerkt. Die Summe der jährlichen Prämien dieser vier Verträge überstieg das angegebene Sparpotential bedeutend, und dies galt als Beweis, dass der Versicherungsvermittler nicht im Interesse des Kunden gehandelt hatte. Die Versicherungsgesellschaft erklärte sich deshalb bereit, die Verträge zu annullieren. Durch die Auflösung der Verträge erhielt der Konsument 17.250 Euro an eingezahlten Prämien zurück.

Diese Annullierung war nur möglich, weil der Verbraucher vor der Vertragsunterzeichnung diese Fragebögen wahrheitsgetreu ausgefüllt hatte. Ohne diese Angaben hätte der Verbraucher nur mit sehr hohem Verlust aus diesem ungünstigen Verträgen aussteigen können.

In der VZS ist ein Beratungsdienst zum Thema Versicherung und Vorsorge verfügbar (telefonische Vormerkung unter 0471-975597).

 Klimaschutz

Fipronil-Eier

Der Fipronil-Skandal zieht weite Kreise. Auch in Italien sind mittlerweile mit dem Insektizid belastete Eier aufgetaucht. Konkrete Informationen für die Bevölkerung fehlen jedoch. Die Verbraucherzentrale Südtirol fordert eine umfassende Kennzeichnungspflicht auch für Eier in verarbeiteten Produkten.

Wie erst im Nachhinein bekannt wurde, hatte die belgische Lebensmittelsicherheitsbehörde bereits Anfang Juni 2017 von einem ersten Fipronil-Verdachtsfall Kenntnis. Davon wurden EU-Kommission und die anderen europäischen Länder erst sieben Wochen später informiert. Erst ab diesem Zeitpunkt konnten die nationalen Behörden aktiv werden und die betroffenen Produkte identifizieren, um sie vom Markt zu nehmen. Es ist wohl anzunehmen, dass mit Fipronil belastete Eier und daraus hergestellte Produkte schon vor dem 20. Juli in den Handel gekommen und auch verzehrt worden sind. Möglicherweise befinden sich belastete Produkte noch im Handel bzw. in den Vorratskammern der Haushalte.

Selbst nach Bekanntwerden der Problematik werden die VerbraucherInnen von den nationalen Behörden „nur sehr zögerlich, unübersichtlich und teilweise sogar widersprüchlich“ (Zitat: foodwatch) über die Belastung mit Fipronil informiert.

Das italienische Gesundheitsministerium informiert auf seiner Internetseite alle paar Tage über aktuelle Ergebnisse. Zwar wird die Anzahl der Probennahmen aufgezählt, die betroffenen Betriebe werden jedoch nicht beim Namen genannt. In Südtirol werden der Bevölkerung vom zuständigen Sanitätsbetrieb erst gar keine Informationen zur Verfügung gestellt. Die Online-Suche auf der Internetseite des Sanitätsbetriebs ergibt keinen einzigen Treffer für das Schlagwort Fipronil.

Die Verbraucherzentrale fordert zum wiederholten Mal eine Kennzeichnungspflicht auch für verarbeitete Produkte, die mit Eiern hergestellt werden.


 Finanzdienstleistungen

Online geht's auch kostenlos

Kontokorrent: so finden Sie das Günstigste

Wer mit Bedacht wählt, kann Kosten sparen

Der jährliche Kontokorrent-Vergleich der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) zeigt einmal mehr, dass eine bedachte Wahl auch bei Dienstleistungen eine konkrete Kostensparnis ermöglicht. Familien, die ein Schalterkonto benötigen, fahren mit dem Testsieger um 140 Euro pro Jahr günstiger als mit dem teuersten Anbieter, bei den Onlinekonten beläuft sich das Sparpotential gar auf mehr als 190 Euro: dort kann der günstigste Anbieter mit einem gänzlich kostenlosen Konto punkten.

Neben den altbekannten Spesenpositionen brachte der aktuelle Vergleich einige Besonderheiten zu Tage. So beginnen einige Banken, Kosten für eingehende Überweisungen anzulasten. Im Klartext: jede Gehaltszahlung, Rentenausschüttung, Rückerstattung, ... wird sozusagen bei Eingang „verzollt“. Bei der angegebenen Rate von 0,50 € pro Eingang kann dies die Kontospesen ordentlich in die Höhe schießen lassen.

Daneben taucht auch immer wieder der Dienst „CBill“ des privaten Konsortiums „CBI“ auf. Dieser Dienst soll, unter anderem, die in die Jahre gekommenen und ungeliebten „Posteinzahlscheine“ ablösen. So weit, so gut. Weniger gut sieht es auf der Spesen-seite aus. Einige Banken verlangen hohe Pauschalen für die Zurverfügungstellung des Dienstes, andere hingegen nur Spesen bei effektiver Nutzung. Unklar ist auch, ob

die Unternehmen, die den Dienst nutzen (z.B. Stromverteiler oder öffentliche Verwaltungen) den Kunden auch andere – kostengünstigere oder kostenlose – Möglichkeiten zur Zahlung anbieten müssen.

Hier die jeweils günstigsten Konten pro Kategorie:

- **Familie Schalterkonto:** Raiffeisenkasse Ritten Gehaltskonto, 60,60 €
- **Familie Onlinekonto:** ING Direct conto corrente arancio, 0 €
- **Basiskonto Rentner:** Poste Italiane conto pensionati, 0 €
- **Jugendliche:** ING Direct conto corrente arancio, 0 €


 Verkehr & Kommunikation

Antitrust verhängt Strafe von 9 Millionen über Telefonanbieter

VZS: wichtige Maßnahmen, doch VerbraucherInnen müssen weiterhin achtsam bleiben!

Vor kurzem hat die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt über fünf Telefonanbieter insgesamt 9 Millionen Euro Strafe verhängt. Abgestraft wurden Telecom, Vodafone, Wind, Fastweb und Tiscali, weil sie bei Fernabsatzverträgen und Haustürgeschäften (also Vertragsabschlüsse am Telefon oder z.B. an Verkaufsständen) die Leistung bereits im Zeitraum von 14 Kalendertagen, in dem der Vertragsrücktritt noch möglich gewesen wäre, aktiviert hatten, ohne dass der Kunde dies explizit verlangt hätte, und weil sie die KundInnen nicht korrekt über die Kosten eines Rücktritts im Falle solcher „vorzeitiger“ Leistungsaktivierung informiert hatten.

Das Problem des Rücktritts von Telefonie-

Verträgen bei vorzeitiger Aktivierung der Dienste ist ein häufiges. Wenn man zuerst einem Anbieterwechsel zustimmt, dann aber innerhalb von 14 Kalendertagen von diesem neuen Vertrag zurücktritt, muss der neue Anbieter den Vertrag annullieren. Wenn aber die Leistung bereits aktiv ist, oder die Leistung beim alten Anbieter bereits deaktiviert wurde, muss der neue Anbieter die alte Linie nicht wieder herstellen. So bleiben VerbraucherInnen gänzlich ohne Linie, oder es wird unmöglich, das „alte“ Angebot wieder zu erhalten. Da in solchen Fällen die beiden Anbieter die Schuld beim jeweils anderen abladen, bleibt oft als einzige Lösung die Beantragung einer gänzlich neuen Telefonnummer, mit allen verbundenen Unannehmlichkeiten. In der VZS steht ein Beratungsdienst für Fragen im Bereich der Telefonie zur Verfügung.

Kurz & bündig

Die Themen der letzten Wochen



Das System Milch

Die Wahrheit über die Milchindustrie

Ein Film von Andreas Pichler

Milch ist Big Business. Hinter dem unschuldig anmutenden Lebensmittel verbirgt sich ein milliardenschweres Industriegeflecht. Profit wird auf Kosten der Umwelt, der Tieren, der Menschen und unserer Gesundheit gemacht. Dabei ginge es auch anders? DAS SYSTEM MILCH ist eine cineastische Reise über mehrere Kontinente, die mit Vorurteilen aufräumt und Lösungen aufzeigt. Auf fast jeder Milchpackung prangt das Bild glücklicher Kühe, doch die Wirklichkeit sieht schon lange anders aus. Aus der Milchviehwirtschaft ist eine milliardenschwere Industrie geworden, die dafür sorgt, dass der Milchkonsum weltweit konstant ansteigt. Der Dokumentarfilm „Das System Milch“ wirft einen Blick hinter die Kulissen der Milchindustrie, zeigt eindringlich die Konsequenzen für Menschen, Tiere und Umwelt auf und stellt dar, welche Verantwortung Politik und Verbraucher in einer globalisierten Welt tragen.

Daten:

5. - 11.10.2017: Bozen Kapitol Kino und Kaltern Filmclub
12. - 18.10.2017: Meran Ariston Kino

Milliarden von Euros warten bei Versicherungsgesellschaften auf „Weckruf“.

Bei 4 Millionen „schlafenden“ Policen ist für Gesellschaften der Verbleib der Versicherten ungewiss.

Aus einer Untersuchung des IVASS (Aufsichtsbehörde über das Versicherungswesen) geht hervor, dass 4 Millionen Lebensversicherungen nicht ausbezahlt wurden; diese Verträge „vermodern“ so lange bei den Gesellschaften, bis die Verjährung eintritt (Verjährungsfrist 10 Jahre).

Die Summe geht dabei in die Milliarden: es handelt sich um Beiträge, die entweder erspart oder zur Deckung des Ablebensrisikos verwendet wurden. Die Aufsichtsbehörde hat zwei Wege ausfindig gemacht, wie festgestellt werden kann, ob ein verstorbene Familienmitglied eine Lebensversicherung abgeschlossen hatte. Die Aufsichtsbehörde rät zu folgendem Vorgehen, um die Auszahlung eventuell zustehender Prämien zu erwirken:

- Die ANIA (Nationale Vereinigung der Versicherungsgesellschaften) hat ein eigenes Formular (<http://www.ania.it/it/servizi/ricerca-copertura-vita.html>) erstellt, mit welchem erfragt werden kann, ob der/die Verstorbenen eine Lebensversicherung abgeschlossen hat. Es wird empfohlen, dass alle potentiellen Begünstigten den Antrag stellen, denn die Suche sollte nicht nur über die versicherte Person, sondern auch über die Begünstigten erfolgen.
- An den Versicherungsagenten, die Agentur, den Broker, die Bank oder die Versicherungsgesellschaft, mit denen das Familienmitglied Kontakt hatte, eine schriftliche Anfrage (per Einschreiben mit Rückantwort) stellen. Die Aufsichtsbehörde hat auch diesbezüglich einen Musterbrief zur Verfügung gestellt (genau Links siehe www.verbraucherzentrale.it).

Kurz & bündig · Kurz & bündig

Wer sein Haus selbst baut zahlt mehr Mehrwertsteuer

VZS: Im Parlament Beendigung der Mehrwertsteuerbenachteiligung der Selbstbauer verfolgen.

Voraussetzung ist, dass das Gebäude die Energieklasse A oder B erreicht. Wenn ich die Wohnung von der Baufirma kaufe, kann ich 50% der Mehrwertsteuer absetzen.

Sollte ich allerdings auf eigenem Baugrund die Wohnung bauen lassen, indem ich mit Werkvertrag und Rechnung die jeweiligen Handwerker bezahle, so bin ich von dieser Steuererleichterung ausgeschlossen.

Nun trifft es bei uns in Südtirol häufig zu, dass Familien den Baugrund schon besitzen oder das alte Gebäude abbrechen und daher den Neubau in Auftrag geben. Für diese Baumaßnahmen sind keine staatlichen Sonderförderungen vorgesehen.

Viele haben sich an die Verbraucherzentrale gewendet, um nachzufragen, ob es möglich wäre, diese Benachteiligung auszuräumen, da sie der Meinung sind, durch den Bau ebenfalls die Wirtschaft zu fördern – so wie es Baufirmen tun - und andererseits durch die Energiesparmaßnahmen auch für die Umwelt einen positiven Beitrag zu leisten. Es handelt sich meistens um Erstwohnungen für junge Familien, die jede finanzielle Unterstützung brauchen können.

Prinzipiell will der Staat den Energiestandard der Gebäude erhöhen, fördert aber nur den Wohnungsmarkt der Baufirmen. Die Privaten haben keine Lobby, die sich für sie einsetzt.

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) ersucht die Südtiroler Parlamentarier in Kammer und Senat die Beendigung der Benachteiligung der Selbstbauer bei der Mehrwertsteuer bei einer Verlängerung der Begünstigungen zu betreiben. In Südtirol ist nämlich der Selbstbau weit verbreitet.



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



„Hilfe! Mein Flug wurde annulliert!“

Welche Rechte haben Passagiere?

Im Falle einer Flugannullierung darf die Fluggesellschaft den Passagier nicht einfach so am Flughafen stehen lassen. Die EU-Flugpassagierverordnung Nr. 261/2004 sieht vor, dass die ausführende Fluggesellschaft dem Passagier die Wahl zwischen einer vollständigen Ticketrückerstattung und einer Umbuchung auf einen Ersatzflug zum Endziel - zum frühestmöglichen Zeitpunkt bzw. zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Passagiers - anbieten muss.

Abgesehen davon haben die Passagiere auch Anspruch auf Betreuungslösungen sowie auf eine Ausgleichszahlung von 250, 400 oder 600 Euro, wenn die Flugannullierung nicht rechtzeitig mitgeteilt wurde. Die Ausgleichszahlung muss vonseiten der ausführenden Fluggesellschaft jedoch nicht bezahlt werden, wenn die Annullierung des Fluges aufgrund von außergewöhnlichen Umständen, wie beispielsweise widrige Wetterbedingungen oder Streik, erfolgt ist.

Am Flughafen sollte man den Ticketschalter der Fluglinie aufsuchen, damit die Fluglinie direkt die Umbuchung auf einen Ersatzflug zum Endziel vornehmen kann. Lassen Sie sich aber nicht mit einer bloßen Ticketrückerstattung des unbenutzten Fluges abspesen. Sollte die Fluggesellschaft die Umbuchung nicht vornehmen, kann man auch auf eigene Faust ein alternatives Verkehrsmittel zum Endziel buchen und die Mehrkosten danach von der Fluggesellschaft zurückfordern. Dabei kann es aber von Vorteil sein, sich zumindest einen Beleg ausstellen zu lassen, dass die Umbuchung auf einen Ersatzflug der betroffenen Fluggesellschaft nicht möglich ist.

Weitere Infos: www.euroconsumatori.org,
Tel. 0471-980939, info@euroconsumatori.org

Energiemarkt:

Abschaffung des geschützten Marktes ab 2019

Internetportal für Angebote und weitere Neuerungen

Das Markt- und Wettbewerbsgesetz (Gesetz Nr. 124/2017) sieht einige wichtige Neuerungen für den Strom- und Gasmarkt vor. Die für die VerbraucherInnen einschneidendste Maßnahme, welche von der Regierung verabschiedet wurde, ist die Abschaffung des sogenannten geschützten Marktes für Strom und Gas mit 1. Juli 2019. Diese ist von den Verbraucherverbänden, unter ihnen auch die VZS, in Anbetracht der Risiken einer „wilden“ Liberalisierung des Energie- und Gasmarktes für die Familien und NutzerInnen im Allgemeinen, auf das Schärfste kritisiert worden.

Um den vollständigen Vergleich der Angebote und ihre öffentliche Sichtbarkeit zu gewährleisten, sieht das Wettbewerbsgesetz innerhalb von 5 Monaten ab Inkrafttretens des Gesetzes (mittels Verfügung durch die Aufsichtsbehörde für Strom und Gas) die Schaffung und Verwaltung (durch den Betreiber des integrierten Informationssystems SII) einer entsprechenden Informationsplattform vor, auf welcher die aktuellen Angebote für Strom und Gas gesammelt und öffentlich einsehbar sind, mit besonderem Augenmerk auf Haushalte, Betriebe mit niedriger Vertragsleistung und solche, deren Verbrauch nicht mehr als 200.000 Standardkubikmeter Gas beträgt.

Die Strom- und Gasanbieter auf dem italienischen Markt müssen diese Angebote verpflichtend übermitteln.

Ab dem 1. Januar 2018 müssen die Endkunden auf dem geschützten Markt, entsprechend den Vorgaben der Aufsichtsbehörde, von ihrem Anbieter angemessen über die Überschreitung des „geschützten“ Preises informiert werden.

Die Verbraucherzentrale meint dazu: „Die Abschaffung des geschützten Marktes und der Wechsel vom geschützten Preis zu jenem des freien Marktes, wird den KonsumentInnen einiges Kopfzerbrechen bereiten. Es bleibt abzuwarten, ob die Maßnahmen der Regierung zur Gestaltung dieser schwierigen Übergangsphase effektiv sein werden oder nicht. Eine maßgebliche Rolle wird dabei den Verbraucherorganisationen mit ihren Informations- und Beratungstätigkeiten zukommen, welche den VerbraucherInnen immer mehr zur Seite stehen.“

Weitere Informationen unter:
www.verbraucherzentrale.it



Keimschleuder Küchen-schwamm: Studienautoren empfehlen häufige Entsorgung.

Auf gute Küchen- und Arbeitsmittelhygiene achten!

Forscher der Hochschule Furtwangen (HFU), der Justus Liebig-Universität Gießen und dem Helmholtz Zentrum München haben in einer Studie 14 gebrauchte Küchenschwämme untersucht. Demnach beherbergen Küchenschwämme ein Mikrobiom bestehend aus mehr als 360 verschiedenen Arten von Bakterien. Die Bakterien Dichten erreichten Konzentrationen, wie man sie sonst nur noch in Fäkalproben findet. Unter den häufigsten Erregern fanden sich auch solche, die potenziell pathogen sind.

Den Schwamm heiß auszuwaschen oder in der Mikrowelle zu behandeln, sei keine langfristige Lösung, sagen die Autoren. Sie empfehlen, vor allem in Krankenhäusern und Altenheimen Küchenschwämme einmal wöchentlich zu entsorgen. Besonders bedenklich: In Schwämmen, die laut ihrer Nutzer regelmäßig gereinigt wurden, etwa in der Mikrowelle oder durch Auswaschen, zeigten sich deutlich höhere Anteile der potenziell pathogenen Bakterien.

In der Verbraucherzentrale Südtirol rät man auf eine gute Küchen- und Arbeitsmittelhygiene zu achten. Grundsätzlich, aber vor allem beim Hantieren mit rohem Fleisch oder Geflügel ist Händewaschen – auch zwischen einzelnen Arbeitsgängen – oberstes Gebot! Arbeitsflächen und alle Utensilien, die mit Geflügel, Fleisch, Fisch, und rohen Eiern in Berührung waren, am besten sofort nach dem Benutzen mit heißem Wasser und Spülmittel reinigen. Außerdem sollten Lappen, Spülbürste und Küchenschwamm regelmäßig gewechselt und Putzhilfen gekauft werden, die sich bei 60 Grad waschen lassen.

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 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.

Erhält Beitrag der Abteilung für Verlagswesen des Ministerratspräsidiums
sowie von den SteuerzahlerInnen durch die Zuweisung der 5 Promille der
Einkommenssteuer.

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:

- 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+Mi 14:00-17:00, 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, 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



Aktuelle Termine:

Dialogabend „conflict kitchen“ zum Thema Klimawandel

10. Oktober 2017, 19:00 - 22:00 Uhr
Freie Universität Bozen, Universitätsplatz 1
mit Mag.a Silke Raffener (Verbraucherzentrale Südtirol) und anderen Impulsgebern und -geberinnen - organisiert von der Sozialgenossenschaft blufink

Vortrag: „Ernährung - nur eine Frage der Gesundheit?“

12. Oktober 2017, 19:30 Uhr
VHS Sarnthein, Pfarrheim, Kirchplatz 12
mit Mag.a Silke Raffener (Verbraucherzentrale Südtirol)



Verbrauchermobil

Oktober	
06	09:30-11:30 Klausen, Tinneplatz 15:00-17:00 Meran, Sandplatz
07	09:30-11:30 Steinegg, Dorfplatz
09	09:00-10:00 Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 Kastelruth, Kraus Platz
13	10:30-11:30 Tiers, Brunnenplatz
14	09:30-11:30 St. Walburg, Parkplatz Altersheim
16	09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
17	09:30-11:30 Schenna, Gemeindeplatz 14:30-16:30 Tschars, Widum-Platz
18	09:30-11:30 Latsch, Gemeindeplatz
19	09:30-11:30 Kollmann, Dorfplatz
21	09:30-11:30 St. Lorenzen, Kirchplatz
23	09:30-11:30 Sterzing, Stadtplatz
25	15:00-17:00 Bruneck, Graben
November	
03	09:30-11:30 Klausen, Tinneplatz 15:00-17:00 Sinich, V.-Veneto-Platz
06	09:00-10:00 Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 Kastelruth, Kraus Platz
07	09:30-11:30 Algund, Gemeindeplatz
08	09:30-11:30 Burgstall, Muchele Galerie
09	09:30-11:30 Auer, Hauptplatz
13	09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
14	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
15	09:30-11:30 Salurn, C.-Battisti-Platz
16	09:30-11:30 Eppan, H.-W.-Tyrol-Platz
17	09:30-11:30 Kurtinig, Gemeindeplatz
18	09:30-11:30 Schluderns, Kugelgasse
20	15:00-17:00 Vintl, Raiffeisenplatz
25	9:00-12:00 Tramin, Gemeindeplatz
29	10:00-12:00 Brixen, Hartmannsheimplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben