

Haftungsklagen eingereicht. Qualitätssmaß vor Sparstift! Die Schnäppchen-Fall

Telefonanbieter und Der Aktien-Ärger

bezahlsender dürfen nur Bahnbrechende Entscheidung

Verdeckte Preiserhöhungen Stromtarife?

oghurt & Co. mal mit, mal ohne Qualitätszeichen

Volksbank Die Ver(un)sicherten

gegen Aktionäre Die Bitcoin-Liviat

Südtiroler nicht überversichert

Keine

unzumutbaren

Wartezeiten

Feure und günstige Gemeindene

Lieferung von Produkten: Stimmung für wenig St

welche Fristen müssen

Um bis zu 159 Prozent teurer

Auf der Seite der Verbraucher

Rubbellose Ruin für Familien

Der letzte

Aufruf

Fernsehgebühr:

Stromtarife:

Wie günstig ist das Angebot der Gesellschaft XY?

Teurer Strom in Zweitwohnungen

Die Steuerbefreiung Der Telefon-Trick

Wilsbegründung

rklich, Bürokratisches Monster

r öffentlichen Dienst

urif-Check

m Fenster

rom in Meldung für die Befreiung von

nungen TV-Gebühr ist fällig

ig alle 28 Tage

igen

„Unregelmäßigkeit bei Aktien-Verkauf der Volksbank“

gibt's Geld

-Einfluss

len Traurige

itz Bilanz

kratisches Monster sorgt bei

**JAHRESBERICHT 2017**

**Verbraucherschutz als Zukunftsaufgabe**

 **Verbraucherzentrale Südtirol**  
*Die Stimme der VerbraucherInnen*

Verkaufserstattungen im

Wunderla

plötzlich

Spenden

oder auf

VZS: N

Gefä

Zurück zu den

Strom künftig

E-Comm

Der Air

Winterfeste

Wohnung spart Energie und Geld

Südtirol im Netz

Die Ticket-Falle

Meine Internetverbindun

ist sehr langsam - was

ist sehr langsam - was

## Inhaltsverzeichnis

Highlights 2017.....	3
2017: Verbraucherschutz als Zukunftsaufgabe.....	4
Interessensvertretung.....	5
Konsumentenrecht und Markt.....	6
Finanzdienstleistungen.....	7
Wohnen, Bauen und Energie.....	8
Versicherung und Vorsorge.....	9
Haushalt und Kleidung.....	10
Verkehr und Kommunikation.....	12
Umwelt und Gesundheit.....	13
Ernährung.....	14
Reisen, Freizeit, Hobby.....	15
Kritischer Konsum.....	16
Verbraucherbildung.....	17
ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum.....	18
Schlichtung und Streitbeilegung.....	19
Projektarbeit.....	20
<a href="http://www.verbraucherzentrale.it">www.verbraucherzentrale.it</a> .....	21
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	22
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	31
Namen, Zahlen, Fakten.....	32

## Highlights 2017



### Vorsitzender und Vorstand bestätigt

2017 wurden der Vorstand und der Vorsitzende bestätigt. Agostino Accarrino übernimmt wieder den Vorsitz, und wird diesen dann 2019 im Zuge der Rotation an die ebenfalls bestätigte Vize-Vorsitzende, Priska Auer, übergeben.

### Goldenes Ok an Postpolizei verliehen

Am Weltverbrauchertag, dem 15. März, hat die Verbraucherzentrale Südtirol zum 10. Mal den Verbraucherpreis, das Goldene Ok, für herausragende Leistungen im Sinne des Konsumentenschutzes vergeben. Der diesjährige Preisträger war die Postpolizei, welche mit ihrer stetigen und zeitigen Arbeit für die BürgerInnen wesentlich dazu beiträgt, die digitale Umwelt sicherer zu gestalten.



### VZS eröffnet 11. Außenstelle in Passeier

Im Jänner 2017 konnte dank der Unterstützung der Gemeinden vor Ort die 11. Außenstelle der VZS im Passeiertal eröffnet werden. So können wir uns nun noch kapillarer um die Anliegen der VerbraucherInnen kümmern, und diesen weite Anfahrtswege ersparen.

### Das Europäische Verbraucherzentrum wird Zwanzig!

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren ist eines jener Vorzeige-Projekte, wo die Europäische Union wirklich bürgernah ist: Verbraucherinformation und -beratung über die Landesgrenzen hinweg, damit die Sprachbarriere keine Probleme darstellt.

Südtirol kann sich hier zu den wahren Pionieren zählen: das hiesige europäische Verbraucherzentrum gibt es länger als das Netzwerk. Besonders erfreulich: die Verbraucherzentrale und die Partnerorganisation Adiconsum wurden 2017 für weitere vier Jahre, also bis 2021, mit der Führung des Zentrums beauftragt.



## 2017: Verbraucherschutz als Zukunftsaufgabe

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat auch 2017 praxisnah und unbürokratisch über 40.000 VerbraucherInnen informiert, beraten und weiter gebildet sowie sehr erfolgreich zu ihrem Recht und Geld verholfen. Dies ist außergerichtlich erfolgt. Die für die VerbraucherInnen rückerstrittene Summe ist gegenüber 2016 um 16% auf respektable 1,8 Millionen Euro angewachsen.

Leider gibt es aktuell beim Verbraucherschutz in vielen Bereichen immer noch großen Handlungsbedarf. Das zeigt der Jahresbericht für 2017 der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), der wie gewohnt am Weltverbrauchertag vorgestellt wird. Akut gibt es beträchtlichen Handlungsbedarf zum Beispiel bei den großen Schwierigkeiten der Geldanleger, wieder zu ihrem Geld zu kommen, welches ihnen aufgrund der Unregelmäßigkeiten beim Verkauf von Bankprodukten zusteht.

### Über 40.000 Konsumentenkontakte

Bei den knapp 11.000 Beratungsfällen (-3% gegenüber 2016) gibt es einen kleineren und bei den Informationsnachfragen (10.292) mit -11% einen etwas größeren Rückgang zu verzeichnen. Dies hat auch damit zu tun, dass die digitale Welt voranschreitet und die Online-Angebote der VZS verstärkt genutzt werden.

Reklamationen zu Telekommunikationsverträgen bildeten unverändert den Schwerpunkt der Beratungs- und Informationstätigkeiten. Aus dem breiten Spektrum des Konsums standen 2017 auch noch 3 Themen im Fokus der Verbraucherarbeit: häufig waren Infos zum Thema Handel und Konsum notwendig, heikle Fragen im Bereich der Finanzdienstleistungen - sprich Banken - wurden aufgeworfen und knapp 1.000 Fälle im Strom- und Gasmarkt zeugen nach wie vor von unzumutbaren Zuständen. Die KonsumentInnenkontakte lagen bei über 40.000.

### Kein faires gesetzliches Kräfteverhältnis

Es gibt noch viel Verbesserungsbedarf bei den gesetzlichen Rahmenbedingungen: Viel zu oft lohnt es sich für große Unternehmen, langatmige Gerichtsverfahren zu führen. Selbst im Erfolgsfall erfahren viele Betroffene oft nichts davon oder haben keine für die Durchsetzung relevanten Unterlagen mehr. Bei kleinen Beträgen kostet die Rückforderung oft mehr als sie bringt. Für die Verbraucherschutzinstitutionen birgt die Durchsetzung der Verbraucherrechte ein hohes finanzielles Risiko. Großen Unternehmen dagegen schadet oft auch ein verlorener Prozess nicht wirklich, da die unberechtigt erhaltenen Beträge nur zu einem geringen Teil zurückgefordert werden. Und das sehr schlecht funktionierende Gerichtswesen mit seinen unhaltbaren Zeiten und Kosten ist auch noch eine zusätzliche Abschreckung. Daher setzt die Verbraucherzentrale auch verstärkt auf Schlichtungsverfahren. Im abgelaufenen Jahr wurden 620 Verfahren betreut, eine Zunahme von 19%.

### Forderungen an die künftige Landesregierung

Die Verbraucherzentrale wünscht sich von der nächsten Landesregierung, dass diese die Sorgen der Verbraucher mehr in den Fokus ihrer Arbeit rückt. Verbraucherfreundliche Lösungen braucht es für eine erfolgreiche Heimholung des Stroms und für mehr Qualität bei öffentlichen Dienstleistungen wie dem Personennahverkehr und dem Gesundheitswesen. Damit der Verbraucheralltag leichter wird, braucht es Erleichterungen Verbrauchern zu dem Geld zu verhelfen, das ihnen zusteht. Im Hinblick auf die bevorstehenden Landtagswahlen lädt die VZS daher die politischen Vertreter ein, sich über die Probleme zu informieren. Nur wer über die Probleme, die Südtirols VerbraucherInnen und Verbraucher bewegen, genau Bescheid weiß, kann erfolgversprechende Strategien für eine angemessene Verbraucherpolitik entwickeln.

### Verbraucherschutz als Zukunftsaufgabe

Mit dem Jahresbericht legt die VZS Rechenschaft ab über ihre Arbeit des letzten Jahres. Unsere Erfolge zeigen, dass es sich lohnt, hartnäckig für die Interessen der VerbraucherInnen zu kämpfen. Viele Themen und offene Forderungen, die auch weiterhin auf der Agenda stehen werden, machen aber auch deutlich: Es gibt noch viel zu tun für starke Verbraucherrechte, faire Märkte sowie unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen. Die VZS meint: wer mehr Verantwortung von den Bürgern einfordert, müsse dafür auch die notwendigen ordnungspolitischen Leitplanken setzen, etwa die Verankerung der digitalen Verbraucherrechte sowie effektive Kontrollen und Sanktionen auf dem immer unübersichtlicheren Markt. Die Zunahme der Komplexität des Konsumalltags und der Eigenverantwortung der Verbraucher machen es erforderlich, dass die Interessen der VerbraucherInnen auf allen Ebenen berücksichtigt werden. Dabei ist ein Thema auch die dauerhafte Sicherung der finanziellen und personellen Ressourcen einer unabhängigen Verbraucherarbeit.

## **Dank für Einsatz**

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

Agostino Accarrino, Vorsitzender

Walther Andreaus, Geschäftsführung

## **Interessensvertretung**

### **Zusammenarbeit stärkt die Interessen der VerbraucherInnen**

Die alltäglichen Schwierigkeiten von Südtirols VerbraucherInnen sind eine Spiegelung dessen, was im europäischen Binnenmarkt abläuft. Durch Zusammenarbeit mit Behörden und Wirtschaft im Lande, auf nationaler und internationaler Ebene werden die Interessen der VerbraucherInnen vorangebracht, durch den Erfahrungsaustausch ein Wissensvorsprung ermöglicht und die Kompetenzen in der Verbraucherarbeit werden gegenseitig verstärkt.

Besonders zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit den Verbraucherstrukturen der Europäischen Union wie dem ECC-Net, den konsumentenpolitischen Abteilungen der Österreichischen Arbeiterkammern, mit Deutschlands Verbraucherzentralen, mit den nationalen Verbrauchervereinigungen im Rahmen des nationalen Verbraucherbeirats CNCU, den regionalen Verbrauchervereinigungen aus Europa, die sich im Netzwerk NEPIM zusammengeschlossen haben und den deutschsprachigen Auffang- und Online-Schlichtungsstellen.

### **Zusammenarbeit auf Landes- bzw. Regionalebene**

Landesassessorate, Region, Gemeinden, Handelskammern, Unternehmerverbände, Landesbeirat für Verbraucherschutz, Landesbeirat für Kommunikationswesen, 37 Taxikommissionen der Gemeinden, Komitee für die Zertifizierung der Weine Südtirols, Lenkungsgremium Konsortium Südtiroler Qualitätskontrolle, Kammerrat der Handelskammer, Komitee der Entwicklung der Zusatzvorsorge, Bürgerrat für das Gesundheitswesen, Landesethikkomitee, Schlichtung Alperia, Qualitätschartas Laborfonds – Plurifonds – Pensplan Centrum und weitere.

### **Zusammenarbeit auf Staatsebene**

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

### **Qualitätschartas**

Die Qualitätschartas sind ein Instrument, das per Staats- und Landesgesetz vorgesehen ist, und dem Schutz der Verbraucher als Nutzer von örtlichen öffentlichen Diensten dient. Anwendung finden sie dann, wenn eine öffentliche Körperschaft, wie z. B. eine Gemeinde oder Bezirksgemeinschaft ein privates Unternehmen mit der Durchführung eines öffentlichen Dienstes beauftragt. Die Qualitätscharta wird im Einvernehmen und in Zusammenarbeit mit der VZS erstellt und abgeschlossen. In der Qualitätscharta wird der zu leistende Dienst dargestellt und es werden die entsprechenden Qualitätsstandards festgelegt. Ein absolutes Novum stellt dabei die direkte Entschädigung des Nutzers im Falle der Nichteinhaltung der Standards dar. Am 18. Dezember 2017 hat die Landesregierung neue Richtlinien für die Abfassung der Chartas für die Dienstqualität erlassen.

## Konsumentenrecht und Markt

### **Kryptogeld und Trittbretterscheinungen verunsichern VerbraucherInnen**

2017 zeigte wieder einmal deutlich, wie folgenschwer und kostspielig die Informationsasymmetrie auf den Märkten für die VerbraucherInnen sein kann. Zum einen sorgten tatsächlich existierende Kryptowährungen wie Bitcoin für Unsicherheiten: darf man sie verwenden? Sind sie eine gute Geldanlage? Zum anderen hob die nationale Marktbehörde auf Meldungen der VZS hin ein ganzes System aus, bei welchem unter dem Deckmantel einer Schein-Kryptowährung ein international tätiges Pyramidensystem entstanden war, welches den oberen Spitzen Top-Verdienste auf Kosten der vielen ZahlerInnen der unteren Ebenen zusicherte. Südtirols VerbraucherschützerInnen konterten mit einer Informationskampagne über die Medien und sozialen Netzwerke, die Firma drohte umgehend mit gerichtlichen Schritten. Dies ist nicht der erste Vorfall solcher Art – unseriöse Firmen versuchen zunehmend, Verbraucherorganisationen durch Klagedrohungen an der Verbreitung kritischer Informationen zu hindern und diese damit mundtot zu machen.

### **Ausgaben für Glücksspiele steigen stetig, neue Formen locken**

Die Ausgaben für Glücksspiele haben in der Region Trentino-Südtirol ein neues Rekordhoch von 1.217 Milliarden Euro erreicht – und darin sind Einsätze für ausländische Online-Gewinnspiele, „binäre Optionen“, illegale Online-Gewinnspiele und das in Südtirol beliebte Mitspielen bei deutschen und österreichischen Klassenlotterien usw. noch nicht einmal enthalten. Bricht man die Zahl auf die Einwohner herunter, ergibt das eine Pro-Kopf-Ausgabe von 1.145 Euro pro Jahr (Säuglinge und Greise inklusive), und eine Ausgabe pro Familie von 2.725 Euro – höher als die Ausgaben für Gesundheit, Kommunikation oder Bekleidung, mit entsprechenden wirtschaftlichen Auswirkungen auf die Kaufkraft der Familien. Besorgniserregend sind auch die stets neuen Formen, die Glücksspiele annehmen: 2017 konnte ein Zuwachs von Anfragen zu den „Trading Apps“ festgestellt werden, bei welchen VerbraucherInnen über sehr kurze Zeitspannen auf die Entwicklung von Aktienkursen wetten. Trotz breit gestreuter Informationsaktivität sehen wir hier noch großen Informationsbedarf.

### **Gewährleistung: Grundrecht der VerbraucherInnen wird ausgehebelt**

Auch im Bereich der Konsumgüter sind die Tendenzen alles andere als beruhigend: das Grundrecht der VerbraucherInnen, das Recht auf den Erhalt konformer Produkte, wird vom Handel systematisch ignoriert und ausgehebelt. Trauriger Spitzenreiter sind die elektronischen Produkte: die Reparaturzeiten bei den großen Ketten lassen den Amtsschimmel wie ein Rennpferd aussehen, und um den Ersatz eines defekten und nicht reparierbaren Produkts zu erreichen braucht es fast schon einen Eingriff einer höheren Macht. Zwar können die Fälle durch den Eingriff der BeraterInnen gelöst werden, jedoch steht der Aufwand meist in keinem Verhältnis zur Summe – was die Firmen scheinbar darauf hoffen lässt, dass die Anliegen aus Erschöpfung aufgegeben werden. Die einzige Hoffnung wäre ein markanteres Durchgreifen der Marktbehörde, welche jedoch leider manchmal lokal begrenzten Phänomenen nicht die geschuldete Aufmerksamkeit schenkt.

### **Gasspürgeräte: auch 2017 kein Ende in Sicht**

Seit mehreren Jahren schon verkaufen verschiedene Firmen (deren Namen sich immer sehr ähneln) Gasspürgeräte von Tür zu Tür. Dabei werden die VerbraucherInnen teilweise mit fraglichen Argumenten zum Kauf überzeugt. Selbst mehrere Strafen der Antitrust-Behörde scheinen diesen Firmen das Handwerk nicht legen zu können. Dank der Intervention der Verbraucherzentrale werden den VerbraucherInnen die Rücktritte vom Vertrag anerkannt und die geleisteten Zahlungen rückerstattet.

### **Beratung in Sachen Erbschaft**

Gut ausgelastet sind auch weiterhin die Beratungen in Sachen Erbschaft, die dank eines Abkommens der Verbraucherzentrale mit der Südtiroler Notariatskammer angeboten werden. Im Rahmen dieser Beratungen können sich VerbraucherInnen einen Überblick über die Angelegenheit verschaffen, die insbesondere bei der Vererbung von Immobilien gut angedacht sein will.

## **Unerwünschter Flohmarkt**

Offenbar unlieb geworden ist der neuen Bozner Gemeindeverwaltung eine den „Eingesessenen“ liebgewordene Tradition, jene des Flohmarkts am ersten Samstag im Monat auf den Talferwiesen. Obschon sich viele, darunter auf Anfrage vieler Bozner VerbraucherInnen die VZS, für einen Verbleib des Flohmarkts am Samstag auf den Talferwiesen aussprachen, hat die Gemeindeverwaltung anderweitig entschieden. Übrig blieb von der beliebten (und liebenswerten) Tradition, die auch Einiges zur Ressourcenschonung beiträgt, ein klappriges Gerüst. Bleibt zu hoffen, dass die nächsten Jahre dieses Skelett neu beleben können.

## **Finanzdienstleistungen**

### **Wert der Aktien der Südtiroler Volksbank**

Anfang 2017 hat die VZS in etwa hundert SparerInnen unterstützt, welche im Zuge der Umwandlung der Volksbank in eine Aktiengesellschaft von ihrem Recht Gebrauch gemacht hatten, aus der Bank auszutreten. Dabei wurde durch die sog. „freiwillige Gerichtsbarkeit“ vor dem Landesgericht Bozen um Ernennung eines Sachverständigen ersucht, der dann mit der Festlegung des korrekten Auszahlungspreises der Aktien beauftragt wurde. Der Gutachter legte den Wert der Aktien mit 14,69 Euro fest, also deutlich über den von der Bank ermittelten 12,10 Euro je Aktie (zur Erinnerung: Anfang 2016 hatte die Bank selbst den Wert noch mit 19,65 Euro angegeben). Den Aktionären wurde jedoch der neue Wert bis dato noch nicht ausbezahlt, da die Bank das Gutachten angefochten und die Aktionäre auf Auszahlung des geringeren Preises von 12,10 Euro verklagt hat. Dieser Prozess wird im Frühjahr 2018 beginnen; die VZS wird den Fall weiter verfolgen.

### **Raiffeisenkassen: Rekurs gegen Strafe der Antitrust**

2016 hatte die Antitrust, nach Meldung der VZS und einer umfangreichen Ermittlung, ein Dutzend Raiffeisenkassen mit einer Strafe von insgesamt 26 Millionen Euro belegt, da sie eine Kartellabsprache bei der Zinsuntergrenze festgestellt hatte. Gegen diese Strafe haben die Raiffeisenkassen rekuriert, und das Verwaltungsgericht Latium hat ihnen im 2017 Recht gegeben. Die Aufsichtsbehörde ihrerseits hat nun gegen dieses Urteil vor dem Staatsrat Berufung eingelegt (das Urteil ist noch ausständig). Abhängig von diesem Urteil könnten tausende DarlehensnehmerInnen in Südtirol für den Zeitraum zwischen 2008 und 2014 Anrecht auf Schadenersatz haben, auch weil gemäß einer Gesetzesnovelle im Falle von festgestellten Kartellabsprachen die einzelnen Geschädigten nur mehr das Ausmaß des Schadens, nicht aber das Bestehen des Schadens selbst beweisen müssen.

### **Darlehen: unklare Darlehensklauseln**

Im Zuge der Beratungsgespräche fanden die BeraterInnen der VZS bei einigen Darlehen lückenhaft formulierte Darlehensklauseln. Der Zinssatz war nur sehr allgemein und ohne Bezug auf einen Referenzparameter und Aufschlag angegeben worden, wie es jedoch bei indexierten Darlehen vorgeschrieben ist. Die Banken legten also einen Anfangszinssatz fest, den sie dann nach Gutdünken anpassten. Bei befristeten Bankverträgen wie Darlehen sind jedoch solch einseitige Anpassungen nicht erlaubt. Da die Banken nach Beanstandung durch die VZS hier nicht einlenkten, wurde die Angelegenheit dem Gericht übergeben, welches hier Klarheit schaffen soll.

### **Periodische Vergleiche von Darlehen und Kontokorrenten**

Sehr gefragt waren auch 2017 die von der VZS nunmehr seit 23 Jahren durchgeführten Vergleiche von Darlehen und Kontokorrenten, auch weil nach wie vor keine offiziellen Vergleichsrechner vorhanden sind (das Konkurrenzgesetz 2017 versprach zwar Abhilfe, bis dato ist jedoch noch nichts passiert). Bei den Darlehen zeigte sich erneut, dass durch „Surrogation“ eines alten, teuren Darlehens auch mehr als 10.000 Euro je Vertrag eingespart werden können.

Bei den Kontokorrenten sind die Sparpotentiale geringer, aber dafür dauerhaft: wer vom teuersten zum günstigsten Schalterkonto wechselt, spart pro Jahr 140 Euro. Ein Wechsel zum günstigsten Onlinekonto (das Null Euro pro Jahr kostet) birgt sogar 190 Euro Sparpotential.

### **Immobilienfonds der Post**

Auch dank der VZS wurde das Thema eines starke Verluste verzeichnenden Immobilienfonds der Post – IRS – aufgegriffen, und die Post bot 2017 eine Rückerstattungsinitiative für die Betroffenen an. Der Verlust auf die Quoten von ca. 80 % wird gemäß der von der Post erarbeiteten Lösung durch eine Lebensversicherung abgedeckt, und in 5 Jahren werden die SparerInnen in etwa 74 % der ursprünglich investierten Summe zurück erhalten – eine deutliche Verbesserung im Verhältnis zur sich abzeichnenden Auszahlung von 20 %.

### **Verluste bei Finanzprodukten der Südtiroler Banken**

Mehr als nun ernüchternd ist das Ergebnis der Zusammenschau der der VZS vorliegenden Daten zu den Verlusten bei den Finanzprodukten der Südtiroler Banken. Nimmt man die Anlage-Produkte der drei großen lokalen Institute zusammen, so ergibt sich eine Verlustsumme von über 170 Millionen Euro, mit einer Anzahl von über 73.000 Geschädigten, und je nach Finanzprodukt mehr oder weniger guten Chancen auf Rückgewinnung der Verluste. Auch dies, meinen wir, ist – nicht allein für uns – noch eine Zukunftsaufgabe.

## **Wohnen, Bauen und Energie**

### **Steuerabzüge und Gebäudesanierungen**

Die meisten Beratungen in Zusammenhang mit einer Gebäudesanierung betrafen auch im Jahr 2017 die Steuerabzüge. Zahlreiche Informationen rund um den Steuerabzug wurden in Form von Informationsblättern, dem Steuerleitfaden und den verschiedenen Pressemitteilungen an die KonsumentInnen weitergegeben. Im Rahmen der persönlichen Beratungen wurde dann spezifisch auf den Einzelfall eingegangen und auf die Alternativen, wie z.B. den Landesbeitrag für energetische Sanierungsmaßnahmen und den „Conto termico“ hingewiesen. Auf diese Weise erhielten die KonsumentInnen einen Rundum-Überblick im Bereich der Förderungen und Steuerabzüge im Falle einer Gebäudesanierung.

### **Landesförderungen für Energiesparmaßnahmen**

Im Frühjahr 2017 erschien eine Neuauflage der Landesförderung für Energiesparmaßnahmen und die Nutzung erneuerbarer Energien. Dies führte dazu, dass sich eine Vielzahl an KonsumentInnen an die Verbraucherzentrale wandte, um die Neuerungen in Erfahrung zu bringen. Neben den erhöhten Beiträgen (bis zu 70%) werden seither auch neue Maßnahmen, wie z.B. der hydraulische Abgleich, also die fachgerechte Einstellung einer Heiz- und Kühlanlage gefördert. Eine weitere Neuerung ist die Tatsache, dass das Ansuchen um den Landesbeitrag nun jeweils zwischen dem 1. Jänner und den 30. Juni eines jeden Jahres eingereicht werden muss.

### **Beratung im Bereich Kondominium**

Im Bereich Kondominium ist sehr viel Aufklärungsarbeit zu leisten. Beraten werden die Wohnungseigentümer. Diese informieren sich u.a. darüber, welche Teile des Gebäudes im Miteigentum stehen und wie deren Nutzung erfolgt, wann ein Verwalter verpflichtend notwendig ist und wie dieser bestimmt bzw. widerrufen werden kann, und welche Pflichten zur Verwaltungstätigkeit gehören.

Häufige Fragen betreffen auch die Mehrheiten, die für einzelne Beschlüsse notwendig sind, sowie die Berechnung der verschiedenen Kosten. Es treten auch immer wieder Fragen zur Kondominiumsversammlung auf: Wie wird diese einberufen, welche Fristen gelten für die Einladung, kann man sich mittels Vollmacht vertreten lassen und wie und wann können eventuelle Beschlüsse angefochten werden? In Bezug auf die Anlagen treten immer wieder Fragen zur Heizung und zum Aufzug auf.

Die VerbraucherInnen werden hier im Zuge der telefonischen und persönlichen Beratung über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt; um in Zukunft die Beratungstätigkeit abzurunden, ist für 2018 eine Neuauflage der überaus stark nachgefragten „Kondominiumsfibel“, welche seit 2008 zwei mal aufgelegt wurde, geplant.

## **Heizanlagen im Vergleich**

Das Thema Heizanlage ist jedes Jahr aufs Neue ein aktuelles Thema. Die KonsumentInnen versuchen herauszufinden, welches für sie das idealste Heizsystem darstellt. Um hierbei eine kleine Hilfestellung zu bieten stellt die Verbraucherzentrale zweimal jährlich den aktuellen Heizkesselbarometer, also eine Kostenstudie der verschiedenen Heizanlagen, sowie eine Reihe weiterer Informationen zu den gängigsten Heizsystemen zur Verfügung. Auf diese Weise haben die Konsumenten die Möglichkeit, sich einen neutralen Überblick zu verschaffen.

## **Rechtliche Beratung im Immobiliensektor**

In diesem Bereich werden die VerbraucherInnen beim Kauf oder Verkauf der Eigentumswohnung begleitet. Dies umfasst einen Überblick über alle Rechte und Pflichten in diesem Zusammenhang, wie z.B. die Eigentumsrechte, die Realrechte, die Kataster- und Grundbuchauflagen, die Beziehungen zum Makler und zum Verkäufer bzw. Käufer. Im Zuge der Beratung werden auch die Kaufverträge aufgesetzt bzw. bereits verschriftlichte Verträge überprüft. Die Beratung umfasst des Weiteren die steuerlichen Aspekte, sollten z.B. an der zu erwerbenden Immobilie Sanierungsarbeiten notwendig sein. 2017 sind die Anfragen in Zusammenhang mit Immobilienagenturen stark angestiegen; die strittigen Punkte betrafen vor allem die Provisionen und undurchsichtige Beratungen durch die Agenturen.

## **Selbstbauer zahlen mehr Mehrwertsteuer**

2017 zeichnete sich auch eine Benachteiligung der BürgerInnen bei Selbstbau einer Immobilie ab. Wer direkt von der Baufirma eine Immobilie für Wohnzwecke erwirbt, konnte seit 1. Jänner 2016 unter bestimmten Voraussetzungen die Hälfte der bezahlten Mehrwertsteuer in 10 gleichen Jahresraten von der Einkommenssteuer (IRPEF) abziehen (auch falls die Baufirma eine Gesamtrestaurierung bestehender Gebäude vorgenommen hat). Von dieser Begünstigung waren jedoch jene BürgerInnen, die auf ihrem Grund selbst bauten oder bauen ließen, ausgeschlossen (das kommt in Südtirol sehr häufig vor). Die VZS hat das Problem den Südtiroler Parlamentariern nahegelegt, damit diese sich dafür einsetzen, dieser Benachteiligung ein Ende zu setzen.

# **Versicherung und Vorsorge**

## **Unit Linked (Lebens)Versicherungen**

2017 gingen viele Beschwerden zu einer bestimmten Art von Lebensversicherung ein, zur sogenannten „Unit Linked Versicherung“, die mittlerweile als Finanzprodukt eingestuft wird. In einigen Fällen hat sich herausgestellt, dass beim Verkauf dieser Produkte die gesetzliche Normen nicht eingehalten wurden. Deshalb haben sich einige Konsumenten entschieden, mit Unterstützung der VZS Klage gegen die Versicherungsgesellschaft bzw. die vermittelnde Agentur einzureichen.

## **Ein eklatanter Fall geht in die nächste Runde**

2017 brachte die nächste Runde im Streit mit einer der größten Versicherungsgesellschaften in Italien; über 50 VerbraucherInnen beanstanden, beim Verkauf von Lebensversicherungsprodukten falsch informiert worden zu sein. Der Fall begann noch im Jahr 2016, und 2017 kamen noch einmal weitere 20 Personen hinzu. Die VerbraucherInnen klagen darüber, dass ihnen Lebensversicherungsprodukte verkauft worden wären, deren zugesicherte Konditionen und Laufzeit sich dann als nicht zutreffend herausstellten. Zum Teil ist die Versicherungsgesellschaft auf unsere Forderungen eingegangen, und hat in rund 17 Fällen die Verträge storniert und nahezu alle Prämien zurückerstattet. In den anderen Fällen, bei denen es weniger Beweise für die Falschinformation gibt, hat die Gesellschaft noch nicht eingelenkt, und besteht nach wie vor auf der Rechtmäßigkeit der Verträge. Deshalb wurde ein Rechtsanwalt zu Rate gezogen, welcher im Auftrag der VZS und im Namen der VerbraucherInnen erneut unsere Forderung an die Versicherung gestellt hat. Die Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen IVASS, welche wir von Anfang an über den Fall auf dem Laufenden hielten, hat in der Angelegenheit noch verlauten lassen, ob und welche Maßnahmen sie gegen Vermittler und Gesellschaft ergreifen will.

### **Lange Laufzeiten, zu viele und unpassende Verträge**

Die Verbraucherzentrale ist auf einen bestimmten Versicherungsvermittler aufmerksam geworden, da nicht wenige VerbraucherInnen mit ein und derselben Beschwerde an die VZS herantreten sind. Es hat sich herausgestellt, dass der Vermittler besonders an ältere Menschen unpassende und mehrjährige Verträge verkauft hatte. Nachdem wir mit den Vorgesetzten und der Direktion Kontakt aufgenommen hatten, kam es zu einem Mediationsgespräch, und man konnte sich auf eine gute Lösung in allen Fällen einigen. Das Verhalten des Vermittlers wurde der Versicherungsaufsichtsbehörde gemeldet, welche momentan prüft, welche Schritte es gegen ihn einzuleiten gilt.

### **Der persönliche Versicherungs-Check**

Sehr gefragt war unser Beratungsangebot „Der persönliche Versicherungscheck“. Die VerbraucherInnen haben die Möglichkeit, eine persönliche Einschätzung ihrer Versicherungssituation zu bekommen. Dabei wird der Bedarf der jeweiligen Situation gecheckt, es werden Versicherungslücken aufgedeckt und es wird auf unnötige Versicherungsdeckungen hingewiesen. Mit dieser Beratung möchten wir erreichen, dass die VerbraucherInnen nach dem Gespräch genau wissen, welche Versicherungen sie brauchen und die wichtigen von den unwichtigen Versicherungsdeckungen unterscheiden können. Auch der Tarifvergleich wird geliefert.

### **2017: Einige Eckdaten**

Laut einer 2017 veröffentlichten Studie der Aufsichtsbehörde IVASS gaben Herr und Frau Südtiroler im Jahr 2015 pro Kopf 2.105 Euro für Versicherungen aus. Davon fließen rund 60 % in Lebensversicherungen, 1.300 Euro pro Jahr sind dies. Damit bleiben 805 Euro für die Schadenversicherungen, also Auto, Unfall, Rechtsschutz, Gebäude usw. Dabei ist die Tendenz steigend: das Prämienaufkommen bei Lebensversicherungen stieg im Fünfjahreszeitraum um ca. 12 %, und um ca. 33 % bei den Schadensversicherungen; der Gesamtanstieg beläuft sich auf 16 %.

Aufhorchen lässt auch eine weitere von der Aufsichtsbehörde ermittelte Zahl: das IVASS schätzt, dass 4 Millionen Lebensversicherungs-Verträge bei den Gesellschaften auf Auszahlung warten. Diese Polizen „vermodern“ so lange bei den Gesellschaften, bis die Verjährung eintritt (Verjährungsfrist 10 Jahre). Die Summe wird dabei auf ca. 190 Milliarden Euro geschätzt: es handelt sich um Beiträge, die entweder erspart oder zur Deckung des Ablebensrisikos verwendet wurden. Die VZS hat die VerbraucherInnen über die Medien eingeladen, auch für ihr Umfeld zu kontrollieren, ob es schlafende Polizen „aufzuwecken“ gilt.

## **Haushalt und Kleidung**

### **Beratung bei Problemen mit Steuerfragen**

Sehr geschätzt wird die seit einigen Jahren angebotene Beratung zu Steuerfragen. Zum einen kommen VerbraucherInnen in die Beratung, die bereits ein Problem haben: hier zählen Steuerkontrollen, fehlerhafte Steuererklärungen, Strafen, Rekurse, Steuerguthaben, Steuerzahlkarten sowie unzulässige Steuerabzüge zu den meistgefragten Themen. Zum anderen bieten wir eine spezifische Beratung zu den Steuerbegünstigungen im Immobilienbereich, die ebenfalls sehr gut angenommen wird, weil es für die Einzelnen schwierig ist, den fortwährenden Änderungen auf der Spur zu bleiben. Im Zuge der Beratung wird auch die Dokumentation für diverse Anträge (Steuerguthaben, Beiträge, Erklärungen) überprüft. Die Beratung hat auch eine Orientierungsfunktion für die VerbraucherInnen, da ihnen die verschiedenen richtigen Anlaufstellen für ihre Anliegen genannt werden.

Diese Beratung wird auch deshalb besonders geschätzt, weil viele der Informationen zu Steuerfragen leider nur in italienischer Sprache zur Verfügung stehen, und das den Zugang zur ohnehin durch die überaus zersplitterte Regulierung komplizierten Materie für die deutschsprachige Bevölkerung noch einmal erschwert. Die proaktive Arbeit der VZS in diesem Bereich, z. B. mit dem „Praktischen Leitfaden zu den Steuervergünstigungen für Immobilien“, der auf 8 Seiten die wichtigsten Informationen über die Steuererleichterungen zusammenfasst, kann hier ausgleichend entgegen wirken.

### **Zwei-Klassen-Steuersystem: sofort zahlen, und (vielleicht) irgendwann sein Geld erhalten**

Viele, viele SteuerzahlerInnen beklagen sich bei der VZS über die unzumutbaren Zeiten, welche die Steueragentur bei der Bearbeitung der Vorgänge braucht. Ein Beispiel: die Erklärung eines (mittlerweile verstorbenen) Steuerzahlers aus dem Jahr 2012 war im Frühjahr 2017 noch nicht einmal aktenkundig, eine Auskunft über ein zukünftiges Auszahlungsdatum zu erhalten unmöglich. Zum Vergleich: das bundesdeutsche Finanzamt bearbeitete eine Rückerstattung inklusive Überweisung auf das Konto des Steuerzahlers in knapp 3,5 Monaten. Jedoch: wenn der Steuerzahler einen Termin oder gar eine Zahlung versäumt, fällt die Staatsmaschinerie mit aller Gewalt über ihn her. Die VZS forderte in einem offenen Brief die Südtiroler Parlamentarier auf, sich hier für eine effektive Umsetzung der bürgernahen Verwaltung, die ein echtes Vertrauensverhältnis zwischen BürgerInnen und Staat ermöglichen würde, einzusetzen.

### **Kennzeichnung der Materialien bei Schuhen: in Bozen eher Kür als Pflicht**

In einer Momentaufnahme wurde in Bozens Einkaufszentren im Herbst 2017 über 1.100 Paar Schuhe kontrolliert. Dabei fehlte in 16% der Fälle die vorgesehene Etikettierung oder war nicht regelkonform angebracht. Dass diese Auflage im Handel nicht wirklich Ernst genommen wird, zeigt auch die Tatsache, dass die Materialien-Etiketten teilweise mit Preisschildern überklebt waren. Unzureichende Kennzeichnung ist jedoch grundsätzlich zu ahnden, da so VerbraucherInnen in die Irre geführt werden könnten. Die VZS hat daher die für entsprechende Kontrollen zuständige Handelskammer eingeschaltet und die Ergebnisse des Test zum entsprechenden Eingriff weitergegeben.

### **Marktbehörde schreitet gegen „schleichende“ Untergrabung der Rechte ein**

In einem beispielhaften Fall hat die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt der VZS Recht gegeben. Die Meldung betraf einen Fernabsatz-Vertrag, bei welchem Waren „nach Maß“ gekauft wurden; die Firma wollte hier den Rücktritt eben aufgrund der „Maßanfertigung“ ausschließen. Das Problem: die Maßarbeit betraf nur die Wahl des Obermaterials für einen Sessel, sowie die Farbe desselben. Den Rücktritt, so die Behörde, könne man nur bei echten Maßanfertigungen und bei entsprechender Vorab-Information ausschließen, und im konkreten Fall fehlten beide Voraussetzungen. Die Behörde verhängte daher eine Strafe von 150.000 Euro.

### **Strom sparen: Verbrauch verringern und günstigere Anbieter finden**

Der billigste Strom ist stets jener, der gar nicht erst verbraucht wird. Aus dieser Überzeugung gab die VZS auch 2017 über die verschiedensten Kanäle Tipps, wie man den Stromverbrauch einschränken kann, ohne den Lebenskomfort einzuschränken. Abgerundet wurde dieses Informationsangebot durch das Serviceangebot für VerbraucherInnen, den günstigsten Anbieter am Markt ausfindig zu machen. Nach Jahren der eher mageren Sparpotentiale zeigten sich 2017, vor allem bei den Familien mit hohem Verbrauch, Einsparmöglichkeiten auch von 20% und mehr. In diesem Kontext kann auch die für 2018 geplante Weitergabe des Gratisstroms eine große Hilfe für die Familien werden, insbesondere auch hinsichtlich der sich für 2019 abzeichnenden Abschaffung des (staatlich kontrollierten) geschützten Markts, welcher für die StromkundInnen wenig Gutes erahnen lässt.

### **Kostenvoranschläge: Vertrauen ist gut, verschriftlichen ist besser**

Auch 2017 betrafen viele Beanstandungen die bei Handwerkern in Auftrag gegebenen Arbeiten. Leider fehlt auf beiden Seiten des Tisches der Hang zur Genauigkeit, sodass Kostenvoranschläge oft nur „Pi mal Daumen“ erstellt werden, wobei dann die Endrechnung deutlich höher als erwartet ausfällt, kann man dann wenig dagegen unternehmen. Der Vergleich von mehreren schriftlichen Kostenvoranschlägen, in denen Arbeit und Materialien gesondert aufgelistet sind, ist jedoch die einzig wirksame Art, seine Rechte von Grund auf zu schützen. Hier ist noch viel, viel Aufklärungsarbeit notwendig.

## Verkehr und Kommunikation

### **Telefonie: Wenn die Liberalisierung eines Markts scheitert**

Die Zahlen sprechen jedes Jahr eine deutlichere Sprache: eine von fünf Informationsanfragen und einer von drei Beratungsfällen betreffen den Sektor der Telefonie (und dabei darf nicht vergessen werden, dass sich neben der VZS auch noch eine eigene Landesstelle um die Anliegen der Telefonie-KundInnen kümmert). Aus Sicht der Verbraucherschützer kann die Liberalisierung dieses Markts nur mit dem Prädikat „gescheitert“ versehen werden; der aggressive, allein auf Preise ausgerichtete Konkurrenzkampf der Anbieter bringt für die VerbraucherInnen wenig Gutes. Unzählige Vertragsabänderungen, Aktivierung von nicht bestellten Diensten, kostenlose Aktivierungen die dann plötzlich kostenpflichtig werden, automatisch aktivierte kostenpflichtige Zusatzdienste die eigentlich kein Mensch haben wollte und systematisch ignorierte Kündigungen zeichnen ein klares Bild: die Anbieter kämpfen noch um den letzten Cent, den sie aus ihren KundInnen herausholen können. Dabei hinkt ihre eigene Verwaltungsstruktur diesen jähren Marktmanövern stets hinterher, sodass die Verbraucherverbände als eine Art „ausgelagerter Kundendienst“ erhalten müssen (der für die Anbieter obendrein den Vorteil hat, nichts zu kosten ...): immer häufiger schicken die Betreiber der kleinen Läden der Anbieter (ausschließlich Franchising-Betriebe) ihre Kunden an die VZS weiter, mit der Aussage, sie selbst könnten nicht helfen, aber wir könnten dies sicherlich. Auch ein stärkeres Durchgreifen des scheidenden Gesetzgebers (siehe Rechnung alle 28 Tage) und der Aufsichtsbehörde hat die Anbieter lediglich dazu gebracht, alle juristischen und taktischen Register zu ziehen, um sich ihre Einkünfte zu sichern. Doch da die betroffenen Dienste für alle BürgerInnen (aber auch für die gesamte Wirtschaft) absolut unverzichtbar sind, bleibt nichts anderes übrig, als den Kampf gegen Windmühlen auch in den folgenden Jahren fortzuführen.

### **Roaming-Gebühren abgeschafft, doch das Jahr hat plötzlich 13 Monate ...**

Im Juni fielen per EU-Regelung die Kosten für das Auslands-Roaming weg, sehr zur Freude vieler KonsumentInnen, die viel ins EU-Ausland fahren. Sie alle telefonieren, simsen und surfen nun in der EU zum selben Preis wie in Italien. Doch nahezu gleichzeitig begannen alle großen Anbieter, die Verrechnungszeiträume zu verkürzen. Zahlte man bis dahin monatlich, so kam die Rechnung nun alle 28 Tage, was unterm Strich eine Teuerung von 8,6 % mit sich brachte. Auch nach Eingriffen der Aufsichtsbehörden, Ermittlungen zu einer vermuteten Kartellbildung, Maßnahmen des Parlaments, Urteilen des Verwaltungsgerichts und einem unendlichen Hin und Her von Akten ist die Affäre immer noch nicht abgeschlossen, und Italiens und Südtirols VerbraucherInnen zahlen immer noch knapp 9 % mehr als im Vorjahr (oder aber ihre Leistungen wurden um ein Dreizehntel gekürzt). Der Ausgang dieses Kräftemessens darf mit Spannung erwartet werden.

### **Preisvergleich der Telefondienste: wo bleibt die Markttransparenz?**

Eine weitere Bestätigung der Lage am Telefoniemarkt brachten zwei Preisvergleiche, welche die VZS Anfang 2017 durchführte. Das Preis-Leistungs-Verhältnis beim Festnetz schwankt um bis zu 1.300%, jenes bei der mobilen Telefonie um bis zu 280%. Das Problem ist, dass die Angebote sehr unterschiedlich und es schiene fast absichtlich so kompliziert formuliert sind, dass die Suche nach dem passenden Angebot und der Vergleich der Angebote unzumutbar viel Zeit in Anspruch nehmen. Ein offizieller Tarifvergleichsrechner der Aufsichtsbehörde könnte hier viel bewirken, jedoch verhallen die Forderungen nach einem solchen seit Jahren leider ungehört. Punktuelle Vergleiche helfen zwar, können jedoch einen solchen Rechner klarerweise nicht ersetzen.

### **Günstig Tanken lässt sich's bei den Nachbarn**

Ein Vergleich der Benzinpreise mit den Nachbarprovinzen (Trentino, Lombardei, Veneto, Friaul und Tirol) im Februar 2017 zeigte, dass hierzulande Sprit je nach Art um 21 % bis 33 % mehr kostet als anderswo. Dabei gibt es auch innerhalb von Südtirol nochmal ein Preisgefälle von 13 % bis 16 %. Günstiger Tanken ist also möglich, aber nur eingeschränkt. Eine Hilfestellung für die VerbraucherInnen gibt es hier von offizieller Seite: die Onlinedatenbank „Osservaprezzi“ mit zugehöriger App für Smartphones erlaubt es, den jeweils günstigsten Treibstoff auf der zu fahrenden Strecke oder in der Umgebung ausfindig zu machen.

### **Gebrauchtauto: leidiges Thema der Gewährleistung**

Viele Anfragen betrafen auch 2017 das leidige Thema von kaputt gegangenen Gebrauchtwagen. Das Problem dabei ist, dass bei Vertragsabschluss keine Bescheinigung über den Zustand des Fahrzeugs übergeben wird (dies ist gesetzlich auch nicht verpflichtend vorgesehen), sodass den KäuferInnen nicht klar ist, was von der Gewährleistung abgedeckt ist und was nicht. Bei gebrauchten Gütern ist es nämlich erlaubt, zum einen die Dauer der Gewährleistung auf ein Jahr zu senken, und die Schäden aufgrund von Verschleiß (also im Verhältnis zu Alter und gefahrenen Kilometern) auszuschließen. Da die für die Reparaturen geschuldeten Summen selten Bagatellbeträge sind, verwandelt sich jeder Fall in ein zähes Ringen zwischen BeraterInnen und HändlerInnen, wobei jedoch viel für die VerbraucherInnen erreicht werden kann.

## **Umwelt und Gesundheit**

### **Privatsphäre in Apotheken – keine wesentliche Verbesserung**

Zum zweiten Mal in zwei Jahren hat die VZS in einer Stichprobenerhebung überprüft, wie es um den Schutz der Privatsphäre in Apotheken bestellt ist. Das Ergebnis des zweiten Tests zeigte eine leichte Verbesserung gegenüber dem Vorjahr, aber die Lage ist insgesamt noch weit davon entfernt, zufriedenstellend zu sein. Insbesondere in ländlichen Gebieten, wo sich viele KundInnen persönlich kennen, ist es um so unangenehmer, wenn davor- oder danebenstehende Personen das Gespräch mit dem Apothekenpersonal verfolgen können. Neben der Meldung an das zuständige Assessorat wurden auch Tipps gegeben, was Jeder und Jede persönlich für den Respekt der Privatsphäre in Apotheken tun kann.

### **Wartezeiten in Südtirols Krankenhäusern verlängern sich erneut**

Ein Vergleich der aktuellen vom Sanitätsbetrieb veröffentlichten Zahlen mit jenen von 2009 und 2014 zeigte, dass sich im Vergleich zu beiden Jahren die Wartezeiten erneut verlängert haben. Die Vormerkzeiten bei Fachvisiten, welche in allen Krankenhäusern angeboten werden, sind durchschnittlich um 2,5 Tage gestiegen.

Beim Vergleich der Krankenhäuser Südtirols untereinander ergab sich folgendes Ergebnis: Die Wartezeit für eine Visite ist in Bozen am längsten und beträgt durchschnittlich 81,14 Tage, in Sterzing ist sie mit 33,7 Tagen am kürzesten. Dabei gibt es jedoch große Unterschiede bei einzelnen Leistungen: während man in Bozen ohne Dringlichkeitseinstufung 251 Tage auf eine rheumatologische Visite warten muss, sind es im Krankenhaus Bruneck nur 19 Tage. Dies können auch die PatientInnen zu ihrem Vorteil nutzen; eine Kontrolle der Wartezeiten je Bezirk ermöglicht eine gezielte Vormerkung zur kürzesten Wartezeit. Bleibt zu hoffen, dass die zuständigen Stellen das Problem schnellstmöglich in den Griff kriegen, um ein weiteres Abrutschen in eine 2 Klassen-Medizin (wer privat zahlt, kommt gleich dran, alle anderen bitte warten) zu vermeiden.

### **70 % der Südtiroler Eltern stehen dem Impfen positiv gegenüber**

Nach Einführung des Impfzwangs durch staatliche Gesetze wandten sich 2017 viele besorgte Eltern an die VZS. Um zu verstehen, ob dies nur einzelne Stimmen sind oder ob sie für viele sprechen, und um besser zu verstehen, welche Wünsche und Bedürfnisse die Eltern haben und was die VZS dazu beitragen kann, diese Bedürfnisse abzudecken, wurde eine entsprechende (eingeschränkt repräsentative) Umfrage in Auftrag gegeben. Die Umfrage brachte interessante Indikatoren zum Thema ans Licht: 70 % der Eltern stehen dem Impfen durchaus positiv gegenüber, jedoch lehnt die Mehrheit den Impfzwang ab. Was die Information betrifft, fühlen sich die Eltern zu einem erheblichen Teil (35-45%) wenig bis gar nicht über die Vor- und Nachteile von Kinderimpfungen informiert. Ganz allgemein wird die bisherige Informationsarbeit von Seiten der Gesundheitsdienste recht kritisch bewertet, am schärfsten – aus nachvollziehbaren Gründen – von den Impfskeptikern; viele wünschen sich mehr Information durch unabhängige Organisationen. Die Studie wurde den zuständigen Stellen übermittelt.

### **Zahnärzte: Qualitätsmängel lassen das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und PatientInnen bröckeln**

Im Vergleich zum Vorjahr standen 2017 weniger die verrechneten Beträge als vielmehr die Qualität der Arbeiten im Mittelpunkt der Anfragen der VerbraucherInnen: diese beklagten schlecht durchgeführte Behandlungen, Implantate die nach wenigen Monaten erneuert werden mussten und ähnliche Vorfälle. Die KundInnen müssen diese Fehler erst durch ein rechtsmedizinisches Gutachten nachweisen lassen, und anhand des Gutachtens können dann Schadenersatzforderungen bearbeitet werden. Viele ZahnärztInnen würden zwar die kostenlose Behebung des Problems anbieten, jedoch bedeuten solche Qualitätsmängel für die PatientInnen einen vollständigen Vertrauensverlust, sodass diese Angebote selten bis gar nicht angenommen werden.

## **Ernährung**

### **Arsen in Vollkornreis, Fipronil in Eiern: die Verbraucherzentrale informiert**

Schwerpunkte der Informationstätigkeit der VZS auf dem Gebiet der Ernährung waren im Jahr 2017 Pestizidrückstände in Lebensmitteln – insbesondere die Debatte um das Unkrautvernichtungsmittel Glyphosat –, Rückstände des Insektizids Fipronil in Eiern und erhöhte Arsengehalte in Vollkornreis. Neben diesen aktuellen Geschehnissen informierte die VZS auch über Nahrungsmittelintoleranzen (wie Laktoseintoleranz und Fruktosemalabsorption) sowie exotische und heimische „Superfoods“. Das Verbrauchermagazin „Pluspunkt“ der Rai Südtirol berichtete 2017 – in Zusammenarbeit mit der VZS – über die Nährwertabelle auf vorverpackten Lebensmitteln, die Qualität des Trinkwassers in Südtirol und die Verwendung von Pökelsalz (mit Nitrat bzw. Nitrit) in Fleisch- und Wurstwaren.

### **Milchprodukte aus Südtirol: ist auch immer Südtirol drin?**

Die Verbraucherzentrale erhob 2017, auf welchen Produkten von Südtiroler Milhhöfen das Qualitätszeichen Südtirol **nicht** vorhanden ist und veröffentlichte die Ergebnisse im August 2017. Entgegen den Erwartungen der Verbraucher und Verbraucherinnen brachte die Erhebung zutage, dass aktuell nicht alle Produkte der Südtiroler Milhhöfe ausschließlich aus Südtiroler Milch hergestellt werden. Für einige Produkte wird Milch aus dem Ausland zugekauft oder die Produkte werden außerhalb von Südtirol verarbeitet. Diese Produkte waren (ohne das Qualitätszeichen) zwar korrekt gekennzeichnet, doch wurde aus Sicht der VZS nicht transparent darüber informiert. Einige Milhhöfe reagierten mit eigenen Pressemitteilungen bzw. Stellungnahmen. Detail am Rande: offenbar wird in Südtirol zu wenig heimische Bio-Milch produziert, um die Nachfrage nach Bio-Milchprodukten befriedigen zu können.

### **Health Claims auf Nahrungsergänzungsmitteln**

Bereits 2013 hat die Verbraucherzentrale Südtirol eine Stichproben-Erhebung durchgeführt, um zu überprüfen, welche nährwert- und gesundheitsbezogenen Angaben (Health Claims) die Hersteller von Nahrungsergänzungsmitteln auf ihren Produkten anführen. Die Eingabe der VZS bei den zuständigen Behörden auf nationaler und europäischer Ebene verlief damals ergebnislos, daher nahm die VZS die damals untersuchten (11) Produkte 2017 neuerlich unter die Lupe. Nur vier der untersuchten Produkte entsprachen aus Sicht der VZS den aktuell gültigen Vorschriften, dagegen wiesen sieben Produkte nicht gesetzeskonforme Angaben auf. Die Verbraucherzentrale informierte die Generaldirektion für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit der Europäischen Kommission, die Exekutivagentur der Europäischen Union für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel und die italienische Wettbewerbsbehörde.

### **Essen, Trinken und Genuss – Hätten Sie's gewusst?**

Auch im Jahr 2017 führte die VZS in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Bayern die bewährte Servicereihe „Essen, Trinken und Genuss – Hätten Sie's gewusst?“ fort. Die 35 kurzen Beiträge zu speziellen Ernährungsfragen befassten sich mit Lebensmitteln wie Grapefruit, Sardellen, Topinambur und Avocado, mit der Herstellung von Stracciatella-Eis und Frozen Yogurt und mit der Frage, was „leere Kalorien“ sind oder wie man ein frisches von einem alten Ei unterscheiden kann.

## **Informationsreihe zu Nahrungsmittelintoleranzen**

Anlässlich der Fachmesse Nutrisan startete die Verbraucherzentrale Südtirol im November 2016 mit einer Informationsreihe über Nahrungsmittelintoleranzen. Den Anfang machte eine allgemeine Einführung, im Dezember folgte Teil zwei mit Informationen zur Histaminintoleranz. Dank einer Kooperation mit dem Hoteliers- und Gastwirteverband HGV werden die Beiträge auch in der HGV-Zeitung veröffentlicht, um speziell in der Gastronomie tätige Personen zu sensibilisieren. Die Informationsreihe wurde 2017 fortgesetzt, mit Beiträgen zu Zöliakie, Laktoseintoleranz und Fruktosemalabsorption.

## **Reisen, Freizeit, Hobby**

### **Preisvergleich Schwimmbäder: es schwimmt sich analog**

Eine Erhebung der VZS Frühjahr 2017 zeigte – erstaunlicherweise – dass das digitale Zeitalter Südtirols Freibäder vorerst offenbar noch nicht vollständig erreicht hat. Denn von vielen Freibädern konnten wir die Preise nur telefonisch abfragen. Davon abgesehen zeigte die Erhebung, dass viele Schwimmbäder ihren Kunden mit Ermäßigungen oder erweiterten Angeboten den Sprung ins kühle Nass schmackhaft machen, sodass wirklich für jede Brieftaschen-Klasse etwas dabei ist. Die Preise sind seit der letzten Erhebung von 2015 im Rahmen der Inflation angepasst worden, wobei einige gar etwas rückläufig waren.

### **Was kostet der Führerschein?**

In einer Stichproben-Erhebung wurden im Frühjahr 2017 die Preise der Südtiroler Fahrschulen erhoben, und zwar sowohl in den Städten als auch in den ländlichen Bezirken. Dabei wurde der Frage nachgegangen, was ein/e 18jährige/r für die Fahrschule zahlen muss. Die Preisunterschiede lagen bei über 30%, wobei ein Durchschnittspreis von 840 Euro erhoben wurde – eine stolze Summe, wenn man bedenkt, dass nicht viele Jugendliche über finanzielle Polster verfügen. Der Vergleich zeigte (wie fast jeder), dass neben dem finanziellen Element bei der Wahl eines Produkts oder einer Dienstleistung auch viele andere Faktoren berücksichtigt werden sollten, um die beste Wahl für die eigenen Bedürfnisse treffen zu können.

### **Wegfall der Roaming-Gebühren in der EU**

Viele Fragen warf das 2017 endlich umgesetzte Ende der Roaming-Gebühren auf. Gilt dies bei jeder Urlaubsreise? Auch auf Schiffsreisen? Warum gelten im Ausland meine Gesprächsminuten aus dem Vertragspaket nicht? Was ist, wenn ich im Ausland studiere? Und was ist, wenn ich von hier aus ins Ausland telefoniere? Die BeraterInnen der VZS stellten sich der Fragenflut mit Presstexten, Infosendungen und in den Beratungszeiten.

### **Sommer, Sonne, Sonnenschutz**

Es gibt nichts Unangenehmeres, als sich den heiß ersehnten Urlaub gleich zu Beginn durch einen Sonnenbrand zu vermiesen. Doch Sonnenbrand lässt sich mit einigen Tipps spielend leicht vermeiden. Daher informierte die VZS zu Beginn der Sommerreisezeit über Hauttypen, Schutzfaktoren und das Prädikat „wasserfest“. Aktuelle Tests zeigten auch, dass Sonnenschutzmittel leider nicht nur erwünschte Inhaltsstoffe, sondern auch jede Menge Bedenkliches enthalten. Das wiederum heißt für kritische KonsumentInnen, und in vielfach auch für Eltern, besonderes Augenmerk auf die Liste mit den Inhaltsstoffen zu haben. Auch hierzu gab es aktuelle Tipps von der VZS.

### **Fitnessstudios mit unfairen Klauseln?**

2017 gab es wieder mehr Anfragen zum Rücktritt aus für längere Zeit (z.B. ein Jahr) abgeschlossenen Verträgen, wenn man die Dienstleistung des Studios aus „objektiven“ Gründen nicht mehr beanspruchen kann. Hier sind die Klauseln oft sehr anbieterlastig formuliert, und gewähren auch keinen Rücktritt aus medizinischen oder Sachgründen (wie z.B. Umzug). Da wenige VerbraucherInnen diese Aspekte bei Unterzeichnung berücksichtigen, ist hier im Falle eines Falles viel Interventionsarbeit notwendig. Man erwägt auch, die Klauseln zur Begutachtung den zuständigen Behörden vorzulegen.

## Kritischer Konsum

### **Adventskalender mit Vorschlägen für eine „Konsumstille“**

In der Adventszeit 2017 veröffentlichte die Verbraucherzentrale auf ihrer Facebook-Seite jeden Tag einen Vorschlag, der dabei hilft, übermäßigen Konsum zu vermeiden. Unter den Vorschlägen waren Tipps wie „Zeit statt Zeug schenken“, „Upcycling-Geschenke“, „Spenden statt Schenken“, Rezepte für weihnachtliche Köstlichkeiten und Anleitungen für selbstgemachte Geschenke.

### **Superfoods: Wirklich besser als heimische Lebensmittel?**

Superfoods sind der Renner schlechthin – aber haben sie unseren heimischen Lebensmitteln wirklich so viel voraus? Eine kritische Auseinandersetzung mit dem Thema zeigte: nein! Viele der Wundereigenschaften, die man Superfoods nachsagt, sind nicht nachgewiesen. Die VZS zeigte daher heimische Alternativen zu den exotischen Superfoods, die – mit allen ökologischen Folgen – von sehr weit her importiert werden: so z.B. braucht sich die Heidelbeere nicht vor der Açai-Beere zu verstecken, und die Krenwurzel kann allemal mit der Moringa mithalten. Die Alternativen-Liste wurde auch von nationalen Konsumentenschutzmagazinen aufgegriffen.

### **Welternährungstag: Lebensmittel verwenden, nicht verschwenden!**

Anlässlich des Welternährungstags am 16. Oktober informierte die VZS, wie man anhand weniger praktischer Tipps die Lebensmittelverschwendung in den eigenen vier Wänden eingrenzen kann. Die Säulen des „Drei-Stufen-Plans“: Einkauf planen, den eigenen Sinnen trauen und kreativ mit Essensresten umgehen. Ein solch punktueller Eingriff wird jedoch der Tragweite des Problems kaum gerecht; hier sehen wir als Verbraucherschützer eine große Aufgabe der Zukunft.

### **Wassersparen: 10 einfache Maßnahmen**

Die im Sommer 2017 anhaltende Wasserknappheit veranlasste die VZS, einen Katalog von 10 Maßnahmen zu veröffentlichen, anhand derer viel Wasser eingespart werden kann, ohne dass der Lebenskomfort darunter leidet. Pro Person und Jahr rechnet man mit einem Verbrauch von etwa 50 m<sup>3</sup>; diese kosten, je nach Südtiroler Gemeinde, zwischen 48 und 143 Euro. Wasser sparen ist also nicht nur aus Umweltgründen ein „Muss“, sondern schont auch die Brieftasche.

### **Beratung zum Elektrosmog**

Viele VerbraucherInnen empfinden die Verbreitung der drahtlosen Technologien mittlerweile fast als „Diktatur“. Dabei klafft zwischen den Ansprüchen von „big business“ und den Schutzmaßnahmen durch die nationalen Gesetzgeber ein Abgrund. Die VZS versucht hier, gemeinsam mit der Bürgerwelle, die Stimmen dieser VerbraucherInnen hörbar zu machen. Doch leider stoßen wir vielfach auf taube Ohren. Der Landtag hatte 2015 mittels Beschluss bestimmt, die WLAN-Netze in den Schulen, Kindergärten, Altenheimen und anderen öffentlichen Gebäuden im Sinne des Vorsorgeprinzips einzuschränken, und z.B. verkabelten Netzen den Vorzug zu geben. Doch 2017 hat die Landesregierung den Landtag darüber informiert, ein Gutachten angefordert zu haben (welches nur nach mehreren Anfragen ausgehändigt wurde), in welchem Techniker des Landes ihr Gutdünken zur Ausweitung der WLAN-Netze gaben. Daraufhin hat die Mehrheit im Landtag den Beschluss gefasst, den Ausbau vorzunehmen. Die VZS, welche in keiner Phase der Angelegenheit überhaupt informiert geschweige denn zu Rate gezogen worden war, hat daraufhin das Gutachten unabhängigen Experten zur Analyse vorgelegt. In der Analyse wurde der Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse aus dem Jahr 2015 und 2017 zusammengefasst. Die Experten kamen zum Schluss, dass das Gutachten der Landestechniker unbrauchbar und widersprüchlich sei, weil wichtige wissenschaftliche Erkenntnisse darin nicht berücksichtigt werden. Somit werden den Abgeordneten wichtige Kenntnisse aus internationalen Studien verschwiegen, auch in Bezug auf pädagogische und medizinische Aspekte. Das Gutachten setzt auch alle Kinder und Jugendliche Südtirols ohne jeglichen Schutz dem Risiko der elektromagnetischen Strahlung aus. Die VZS hat daher von der Landesregierung verlangt, das Gutachten sofort zurückzuziehen, und alle auf dessen Grundlage gefassten Maßnahmen auszusetzen.

## Verbraucherbildung

### Unsere Arbeit an und mit den Schulen

Auch 2017 waren die Dienste der Informations- und Dokumentationsstelle „infoconsum“ voll ausgebucht: wir waren in 68 Klassen von 26 Schulen in ganz Südtirol, und konnten so im Rahmen des Projekts „Europäischer Verbraucherschutz macht Schule“ 1.350 Kontakte mit SchülerInnen und Schülern herstellen.

Die Lehrpersonen bestätigen uns jedes Jahr erneut, dass die angebotenen Workshops sehr gut von den SchülerInnen angenommen werden, da sie die SchülerInnen dazu ermuntern, ihr Wissen selbstständig zu erweitern. Auch bieten sie zahlreiche Möglichkeiten, Verbraucherthemen an andere Thematiken anzukoppeln.

Das bestätigen auch die Fragebögen, die wir nach jeder Unterrichtseinheit einsammeln: sei es die behandelten Themen wie auch deren Umsetzung erhalten positive Feedbacks, und die LehrerInnen schlagen uns auch immer neue, interessante Aspekte vor. Viele Lehrpersonen besuchen uns auch in der Pädagothek von infoconsum, um sich anhand der verfügbaren Materialien selbst Unterrichtseinheiten zu Verbraucherthemen zu erarbeiten.

Um dies weiterhin zu ermöglichen, ist es uns stets ein Anliegen, die Bibliothek und Mediathek mit neuen Publikationen und Medienträgern zu aktualisieren.

Die aufgeworfenen Themen – sei es nun Ernährung, internationales Verbraucherrecht oder kritischer Konsum – werden von Lehrpersonen und SchülerInnen so geschätzt, dass sie uns meist bitten, zurückzukommen und noch mehr Klassen miteinzubeziehen. Um jedoch die Unterrichtseinheiten auf gewohntem Standard anzubieten, hat die VZS beschlossen, weiterhin nur einzelne Klassen zu betreuen. Auf diese Weise vermeidet man den Frontalunterricht vor hunderten von Schülern; es wäre auch unmöglich, die derzeitigen praktischen Teile des Unterrichts aufrecht zu erhalten. Dabei sind es gerade diese, die bei den SchülerInnen den Austausch ihrer eigenen Ideen zum Thema anregen, was eine – unserer Meinung nach absolut gewünschte und notwendige – kritische Auseinandersetzung mit vielen gesellschaftspolitisch relevanten Themen nach sich zieht.

Ein Auszug der angebotenen Unterrichtseinheiten:

- Vorstellung der Verbraucherzentrale, Einführung in den Verbraucherschutz
- Rechtlicher Verbraucherschutz in Italien und der EU
- Der junge Verbraucher im Internet
- Auf der Suche nach Strahlung: das Strahlenquiz
- Elektrosmog und Gesundheit
- Natur unter Stress (mit Workshops)
- Werbung und Umwelt
- Konsumkompass
- Ernährung: eine Frage der Figur?
- Ernährung: eine Frage des Etiketts?
- SchülerInnen testen: Nougat-Creme

### Das Bildungsangebot für Erwachsene

Auch für das erwachsenere Publikum bietet die VZS eine ganze Reihe von Veranstaltungen an, die von Interessierten – meist Vereinen oder Interessensgruppen vor Ort – gebucht werden können. 2017 waren wir über 40 Mal im Einsatz, und zählten knapp 1.000 TeilnehmerInnen bei unseren Vorträgen. Die Themen reichen dabei von „Auskommen mit dem Einkommen“ über den Gebrauchtwagenkauf bis zur kritischen Auseinandersetzung mit den Freihandelsabkommen:

#### Haushalt: Familienbudget, Telefon, Strom, Gas ...

- Strom- und Gasrechnungen: Was man darüber wissen sollte
- Augen auf bei Telefonverträgen
- Telefon: Fallen und Kosten
- Auskommen mit dem Einkommen: Geldfressern keine Chance geben

## **Verbraucherrecht**

- Rechte des Verbrauchers im Handel
- Rechte des Verbrauchers gegenüber Handwerkern und Dienstleistern
- Mit Sinn und Verstand zum Autokauf
- Die Rechte der KonsumentInnen
- Werbung und Umwelt
- Verbraucherschutz in der EU
- Tipps und Tricks zum Onlinekauf
- Die Verbraucherzentrale stellt sich vor

## **Finanzdienstleistungen und Banken**

- Kontokorrente, Kredite und Darlehen: Tipps für BankkundInnen
- Das Einmaleins der Finanzdienstleistungen – Einige Tipps für SparerInnen und AnlegerInnen

## **Ernährung**

- Ernährung - „nur“ eine Frage der Gesundheit?
- Ernährung – eine Frage des Etiketts?
- Nachhaltig einkaufen, konsumieren, genießen – der Konsum-Kompass

## **Versicherung**

- Wie viel Versicherung braucht eine Familie?
- Alles über die Kfz-Haftpflicht-Versicherung

## **Nachhaltiger und kritischer Konsum**

- Freihandelsabkommen: TTIP/CETA auf dem Prüfstand
- Elektrosmog und Gesundheit

## **Reisen und Freizeit**

- Reisetipps: Damit die Reiselust nicht zum Reisefrust wird!

# **ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum**

2017 war für das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien ein Rekordjahr: Die Zahl der VerbraucherInnen, die ihre Anliegen den fachkundigen Beratern des Verbraucherzentrums anvertraut haben, ist beträchtlich angestiegen und auch das Ansehen und die Sichtbarkeit, die das EVZ durch seine Initiativen erlangt hat, gewinnen zusehends an Bedeutung.

2017 hat das EVZ Italien insgesamt 3.886 Informationsanfragen beantwortet (2016 waren es 3.095); davon wurden 2.139 vom Büro in Bozen bearbeitet. Was Anfragen anbelangt, bei denen eine spezifische Beratung erforderlich war, hat das EVZ im vergangenen Jahr 1.767 (im Unterschied zu 1.402 im Jahr 2016) italienische VerbraucherInnen unterstützt, welche bereits eine konkrete Beschwerde gegen ein Unternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Staat, Island oder Norwegen hatten (1.259 dieser Anfragen wurden von den Beraterinnen in Bozen bewältigt). Zu diesen Anfragen sind noch jene 1.078 hinzuzurechnen, die das Zentrum in seiner Eigenschaft als Kontaktpunkt für die ODR-Plattform bearbeitet hat. Was die Bearbeitung von konkreten Fällen angeht, so hat das EVZ Italien 2017 versucht, 776 Beschwerden gegen italienische Unternehmen einvernehmlich zu lösen (148 mehr im Vergleich zu 2016), während in 479 Fällen (57 mehr im Vergleich zu 2016) die EVZ der anderen Länder italienische VerbraucherInnen unterstützt haben. In den 662 Fällen, welche vom EVZ in Bozen konkret bearbeitet wurden, wurden für die Verbraucher fast 180.000 Euro zurückgeholt. Der Flugverkehr führt mit 24,7% die Top Five der Bereiche an, in denen die meisten Reklamationen verzeichnet wurden, gefolgt vom Autovermietungssektor (20%), dem Bereich der Freizeitdienstleistungen, Veranstaltungen und Kultur (9,4%), dem Bekleidungssektor (8,3%) und dem Bereich der Beherbergungs- und Verpflegungsdienstleistungen (7,8%).

Was die sogenannte proaktive Tätigkeit anbelangt, so hat das EVZ 2017 53 Pressemitteilungen veröffentlicht und lokalen und nationalen Journalisten 156 Interviews gegeben. An zahlreichen Südtiroler Oberschulen haben die Expertinnen des EVZ die SchülerInnen über ihre EU-Verbraucherrechte informiert; auch bei zahlreichen anderen Gelegenheiten wurde, in Zusammenarbeit mit Universitäten und verschiedenen öffentlichen und privaten Institutionen über die EU-Verbraucherrechte informiert.

Im Jahr 2016 hatte sich die Zahl der Besucher der Internetseite des EVZ Bozen [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) gegenüber 2015 fast verdoppelt. Dieser Trend hat sich auch 2017 fortgesetzt: 261.213 Personen (2016 waren es 188.076) haben insgesamt 444.062 Seiten aufgerufen und 160.169 Files wie Musterbriefe und Broschüren heruntergeladen. 2.312 Abonnenten haben das Verbrauchertelegramm erhalten, welches das EVZ monatlich in deutscher, italienischer, englischer und ladinischer Sprache veröffentlicht (2016 waren es 2.110 Abonnenten).

In Anbetracht der hohen Anzahl an Anfragen und Reklamationen zum Flugverkehr-Sektor hat das EVZ Bozen 2017 eine neue Broschüre mit dem Titel „Reisen in der EU – Die Fluggastrechte“ veröffentlicht. Die Broschüre gibt Informationen und praktische Tipps für denjenigen, der ein Flugticket kaufen möchte, sie erklärt die Rechte der Flugreisenden in der EU und die Problemstellungen im Zusammenhang mit dem Gepäck. Im Unterschied zu den anderen Broschüren des EVZ wurde beschlossen, das Drucklayout durch eine ansprechendere Grafik komplett zu erneuern, da immer mehr VerbraucherInnen die Broschüre herunterladen und diese online lesen.

Um den Bekanntheitsgrad des EVZ und dessen Tätigkeiten zu erhöhen, hat das EVZ zahlreiche Veranstaltungen organisiert und Vorträge gehalten, so zum Beispiel eine Pressekonferenz am Beginn des Sommers, um allen reisenden VerbraucherInnen den Service des EVZ näher zubringen, ein Europafrühstück am Europatag, Seminare an der Freien Universität Bozen, sowie in Zusammenarbeit mit dem Reisebüroverband Südtirol, dem Verband Südtiroler Berg- und Skiführer, Bibliotheken und Vereinen.

Auch mit anderen Akteuren, welche auf unterschiedliche Weise im Verbraucherschutz in Europa engagiert sind, hat das EVZ intensiv zusammengearbeitet, so zum Beispiel im Rahmen eines Treffens mit der Postpolizei, EURAC, Europe Direct Südtirol und des Trentino und den Handelskammern von Trient und Bozen in Bezug auf die ODR-Plattform.

## Schlichtung und Streitbeilegung

Die Verbraucherzentrale hat 2017 insgesamt 620 formelle Schlichtungsverfahren betreut, davon wurden über 87% positiv abgeschlossen, das heißt dass eine Einigung im Sinne der VerbraucherInnen erzielt werden konnte.

Schlichtungen sind mit folgenden Anbietern bzw. in folgenden Bereichen möglich:

- [onlineschlichter.it](http://onlineschlichter.it) (e-commerce)
- Allgemeine Schlichtung
- Tim/Telecom Italia
- Unipol
- Enel
- Eni
- Edison
- Sorgenia
- Alperia
- Kondominium (ANACI)

- Poste Italiane
- Wind
- Vodafone
- H3G
- Teletu
- Fastweb
- Laborfonds / Plurifonds
- Schlichtung mithilfe des Europäischen Verbraucherzentrums
- KFZ-Haftpflichtversicherungen
- Alitalia
- Trentitalia
- Postemobile

### **Onlineschlichter.it**

2016 nahm, auf Initiative der VZS und dank der Zusammenarbeit mit Handelskammer und der Unterstützung durch die Region Trentino-Südtirol, der Onlineschlichter seine Tätigkeit auf. Es handelt sich um eine online arbeitende, außergerichtliche Streitbelegungsstelle (im Fachjargon: ADR/ODR, alternative dispute resolution und online dispute resolution) für Online-Käufe, bei denen eine der Parteien in der Region ansässig ist. Der Onlineschlichter bietet als einzige Stelle eine für beide Parteien kostenlose Prozedur an. Der Onlineschlichter ist auch auf der ODR-Plattform der Europäischen Kommission registriert.

2017 wurde die Arbeit in vollen Zügen fortgeführt; es wurden 104 Fälle aufgenommen und bearbeitet; es konnten mehr als ein Drittel der Fälle positiv im Sinne des Verbrauchers abgeschlossen werden. Leider ließ sich in knapp der Hälfte die Firma nicht auf die Schlichtungsprozedur ein, was erneut bezeugt, dass die Schlichtungskultur den Kinderschuhen noch nicht wirklich entwachsen ist. Die behandelten Fälle kamen vielfach aus Südtirol und den Nachbarprovinzen, aber es wandten sich auch VerbraucherInnen aus ganz Europa an uns; dies zeigt, dass der e-commerce für die Firmen eine große Chance bietet, welche jedoch ohne Angebote zur Lösung von Problemen (wie eben dem Onlineschlichter) riskiert, das Vertrauen der VerbraucherInnen zu verlieren.

## **Projektarbeit**

### **Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör**

Im Rahmen des nationalen Projekts PQS / Energia: Diritti a Vivavoce informierten bzw. berieten wir über 800 Südtiroler VerbraucherInnen zu den Themen des Projekts, also Rechte auf dem Energiemarkt. Das Projekt wird seit mehreren Jahren von fast allen nationalen Verbraucherverbänden betreut, unter ihnen die VZS. Das nationale Projekt wurde auch 2017 fortgesetzt. Bozen ist einer von 26 Schaltern in Italien, wobei der Bozner Schalter derjenige mit den drittmeisten Anfragen ist – ein Zeichen, dass die Probleme im Bereich Energie stark gefühlt werden. Im Rahmen des Projekts betreut die VZS Informationsanfragen, Beschwerden und Schlichtungsverfahren; dabei war die Themenpalette weit gestreut. Vom Tarifvergleich über den Bonus für Strom oder Gas bis hin zu Problemen mit Rechnungen und zur Überprüfung der Verbrauchszahlen, all diese Fragen wurden an die VZS herangetragen. Es ist geplant, das Projekt auch 2018 und 2019 fortzusetzen.

### **No Problem – Dienste für VerbraucherInnen**

Im Rahmen dieses mehrjährigen Projekts, an dem die VZS gemeinsam drei nationalen Verbrauchervereinigungen beteiligt war, liegt der Schwerpunkt der VZS auf der Information zu den außergerichtlichen Streitbelegungen sowie zu den fairen Handelspraktiken. Im Zuge des Projekts wurde mit Fernsehsendungen und Medienarbeit zu den Projekt-Thematiken informiert. Der Projektschalter betreute die Anfragen zur außergerichtlichen Streitbelegung. Das Projekt wurde 2017 abgeschlossen.

### **Europäischer Verbraucherschutz macht Schule**

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde auch 2017 weitergeführt. Da die angebotenen Inhalte großen Anklang fanden (siehe Bereich Verbraucherbildung), wurde um Verlängerung angesucht. Insgesamt wurden knapp 70 Klassen und mehr als 1.300 SchülerInnen besucht. Die behandelten Themen reichten von den „klassischen“ Rechten und Pflichten des Verbrauchers bis zu den Chancen und Gefahren der neuen Technologien und Medien.

### **TiVuolINFORMare: Informationen zur Fernsehgebühr**

Viel Kopfzerbrechen brachte auch 2017 die nicht mehr ganz so neue Fernsehgebühr auf der Stromrechnung. Um den VerbraucherInnen fundierte Informationen zu liefern, schrieb das Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung ein Projektreihe aus, bei dem auch die VZS mit gemeinsam mit zwei nationalen Verbänden einen Zuschlag erhielt. Das Projekt lief bis Juli 2017. Die Fragen der VerbraucherInnen betragen 2017 vor allem die Befreiung von der Fernsehgebühr, sowie die Rückerstattungen bei doppelten Zahlungen. Einiges Kopfzerbrechen gab es auch für langjährige Italien-Urlauber mit Ferienwohnungen, die aus dem Ausland die Zahlung per Steuermodell F24 nicht vornehmen konnten.

**[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)**

In unserer zweisprachigen Website finden sich **12.358 Web- und Downloaddokumente**. Von diesen wurden 7.045 im Jahr 2017 neu erstellt bzw. aktualisiert. Im Internet finden sich unter anderem:

- Informationen über die VZS, die Mitgliedschaft, das Leitbild und die angebotenen Beratungen
- Informationen zu den von der VZS angebotenen Schlichtungen
- Informationen zu den aktuellen Projekten und Initiativen
- ein durchsuchbarer Katalog aller unserer Publikationen, Bücher, Tests o.ä. (Mediathek)
- ein Formular für die Online-Beratung
- ein Übersicht unserer Außenstellen und Infopoints
- den aktuellen Fahrplan der mobilen Außenstelle „Verbrauchermobil“
- die gesamte Übersicht unserer Pressearbeit, chronologisch geordnet
- alle Ausgaben unserer Newsletter
- ein Online-Formular zur Einschreibung in die Newsletter
- die Antworten auf die häufig gestellten Fragen (FAQ)
- alle Ausgaben unserer Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“
- Informationen aus den einzelnen Fachbereichen:
  - Umwelt und Gesundheit
  - Wohnen, Bauen und Energie
  - Haushalt und Kleidung
  - Reisen, Freizeit und Hobby
  - Ernährung
  - Versicherung und Vorsorge
  - Finanzdienstleistungen
  - Verkehr und Kommunikation
  - Kritischer Konsum
  - Konsumentenrecht und Markt
  - VerbraucherInnenbildung
- Besondere Online-Tools, wie z.B.:
  - Online-Rechner (Zinsstaffel-Rechner, Vorsorge-Rechner, Darlehen-Rechner, Wertpapier-Rechner, Portfolio-Rechner, Verfügbarkeits-Rechner, Pensions-Rechner, Wucherrechner, Bonus-Malus-Schadenssrechner)
  - Online-Versicherungs-Check
  - Online-Haushaltsbuch
  - Musterbriefsammlung (350 Briefvorlagen und Kurzinformationen)

- der Wegweiser für den Nachhaltigen Konsum in Bozen (GIS-Karte)
- die Jahresberichte.

Diese Materialien sind 24 Stunden auf 24 kostenlos zugänglich; ausgenommen sind die den Mitgliedern vorbehaltenen Dienstleistungen. Außerdem findet sich die VZS in Facebook, Twitter, und Youtube.

## Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

### Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2017 gut vertreten: so gab es unter anderem 6 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier ein kurzer Auszug:

- Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des RAI-Südtirol: 1. Dienstag/Monat 20.20
- Verbrauchersendung im Treffpunkt RAI-Südtirol, Dienstag Vormittag
- wöchentliche Verbrauchertipps auf Radio Holiday
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Donnerstag/Monat 10.00, WH 4. Dienstag/Monat 18.00

### Pressearbeit

Im Jahr 2017 wurden 316 Presseausendungen an die Medien versandt (jeweils 158 in deutscher und 158 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 466 Interviews an Fernsehsender, Radiosender oder Zeitungen gegeben. Die MedienvertreterInnen wurden 2017 zu 5 Pressekonferenzen eingeladen, und wir veranstalteten 2 Tagungen zu aktuellen Themen.

### Fall der Woche

Premiere feierte 2017 die Rubrik „Der Fall der Woche“ in der Neuen Südtiroler Tageszeitung, in welcher wöchentlich ein exemplarischer Fall aus der Beratungspraxis veröffentlicht wird.

### Publikationen

Im Jahr 2017 wurden insgesamt ca. 246.050 Publikationen in Papierform verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- 430 Infoblätter (170 deutsch, 170 italienisch und 90 zweisprachig; davon wurden 84 in 2017 neu verfasst bzw. aktualisiert)
- 12 Ausgaben der Zeitschrift Verbrauchertelegramm (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- 12 Ausgaben der Newsletter (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- Haushaltsbuch (deutsch und italienisch)
- Leitfaden „Verantwortlich Anlegen“ bzw. „Saper investire“
- Buch „Turbokonsum Ade“ bzw. „Consumismo in tempo di crisi“
- Praktischer Steuerleitfaden

### Medien-Informationen 2017

- Antitrust stoppt auf Meldung von VZS und EVZ vorbeugend die Vermarktung der Kryptowährung „OneCoin“ - Verdacht auf Pyramidensystem
- Winterschlussverkauf: 5. Januar 2017
- Was ist der Unterschied zwischen Kuvertüre und Schokolade?
- Einladung zur Tagung - Europäischer Verbraucherschutz: Quo vadis? Das EVZ Bozen feiert seinen 20 Geburtstag
- Glücksspiel ist keine Geldanlage - VZS warnt vor Trading-Apps
- Die Verbraucherzentrale erweitert sich! Eröffnung einer weiteren Außenstelle im Passeiertal  
Gemeinden des Passeiertals stärken Verbraucherrechte
- 20 Jahre Europäisches Verbraucherzentrum – Erfolgsmodell auf europäischer Bühne: 61.000 Anfragen und Beratungen

- Fernsehsteuer: Doppelter Stichtag 31. Januar 2017 - Wer kein Gerät hat, muss entsprechende Erklärung schicken - Wer keinen Strom-Vertrag für „ansässige Haushaltskunden“ hat, muss per F24 zahlen Senioren mit bestimmten Voraussetzungen können sich befreien lassen
- Laktoseintoleranz: wenn der Darm keinen Milchzucker verträgt
- Medien-Konferenz: Vereinigung der Kondominiumverwalter – Verbraucherzentrale – Verband der Hauseigentümer - Mietervereinigung
- 2017: Fristverlängerung und Änderungen der Steuerabzüge für Energieeinsparung und Wiedergewinnung, Möbel-Bonus und Kubatur-Bonus
- Haushalts-Unfallversicherung: Einzahlungspflicht bis 31. Jänner - Jedes Jahr 10.000 Haushaltsunfälle in Südtirol
- Offener Brief: Eisenbahn-Nahverkehr: Probleme mit nicht funktionierenden Entwertern - Verbraucherzentrale verlangt klare Informationen bezüglich der Rückerstattung der Kosten und Infos zu den Vertragskonditionen
- Mandarine oder Clementine: Was ist der Unterschied?
- Teure Tankstellen: Günstigen Treibstoff gibt's bei den Nachbarn
- Was sind „leere“ Kalorien?
- Messung der Inflation: Neuheiten 2017 - Die Treibstoffpreise der Beobachtungsstelle des MISE (Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung) sind zur offiziellen Quelle der ISTAT geworden
- Pestizidrückstände in Lebensmitteln: Entwarnung noch nicht in Sicht - Mehrfachrückstände in Obst um 80% über Durchschnitt
- Südtiroler Volksbank: keine Klarheit für zurückgetretene Aktionäre? Bank muss ihrer Rolle als beflissenere Partei gerecht werden, sonst wird VZS aktiv
- Musterbrief für alle zurückgetretenen Aktionäre
- 50% Bonus auf Mehrwertsteuer bei Erwerb und Bau der Wohnung - Vergünstigung gilt bis 31.12.2017 beim Kauf von Baufirmen oder Bau einer Wohnung der Energieklasse A oder B
- Offener Brief: Alperia mahnt Fernsehsteuer ein - VZS: Rechtsgrundlage zweifelhaft, drohender Ton der Schreiben absolut unangemessen!
- Vorsicht, Fruchtzucker! Die Fruktosemalabsorption
- Was kostet der Führerschein? VZS erhebt die Preise und stellt Unterschiede von bis zu 34% zwischen den Südtiroler Fahrschulen fest
- Verträge am Telefon abschließen? VZS: Vorsicht, wenn nach persönlichen Daten gefragt wird!
- Wofür wird Lab benötigt?
- Neue Landesförderung für Energiesparmaßnahmen - In Zukunft gibt es für die verschiedensten Energiesparmaßnahmen und den Einsatz erneuerbarer Energiequellen höhere Fördergelder vom Land
- Grapefruit und Pampelmuse – was ist der Unterschied?
- Italienische Marktaufsicht untersagt auch Onelife Network Ltd - die Vermarktung der Kryptowährung OneCoin in Italien
- Einladung zur Verleihung des Goldenen Ok 2016 und zur Vorstellung des Jahresberichts 2016 der Verbraucherzentrale
- Wie kommt die Birne in die Flasche?
- Verbraucherpreis „Goldenes Ok“ 2016 - Preisträger Postpolizei Bozen
- Kein Problem zu gering, kein Gegner zu mächtig - Verbraucherzentrale Südtirol zieht Bilanz 2016
- Kundenhotlines dürfen nicht teurer sein als Telefonate zum Grundtarif - Europäischer Gerichtshof verbietet kostenpflichtige Nummern bei Beschwerde-Hotlines
- Zöliakie: bitte ohne Gluten!
- Offener Brief: Hände weg vom Flohmarkt auf der Talferpromenade!
- Festnetz und Internet: Angebotsdschungel erschwert gute Wahl - Preis-Leistungsverhältnis schwankt bis zu 1.300% - Im Schnitt zahlen VerbraucherInnen im Monat um 60% mehr als die Werbung verspricht
- Milch: sag mir, woher du kommst - Im April wird die Angabe der Herkunft auf in Italien erzeugten Milchprodukten verpflichtend.
- Verbraucherzentrale Südtirol erneut mit der Führung des Europäischen Verbraucherzentrums Bozen

- beauftragt - „Beauftragung für weitere 4 Jahre ab 2018 ist ein Meilenstein“
- Handy-Verträge: eine Gebrauchsanweisung - Im Dschungel der vielen Angeboten verbergen sich Sparmöglichkeiten. Innerhalb der gleichen Tarif-Kategorie gibt es durchschnittlich 280% Preisunterschiede. Hüten Sie sich vor unerwünschten Diensten.
  - Superfoods: besser als heimische Lebensmittel? Chia-Samen, Goji-Beeren, Matcha ... So genannte „Superfoods“ sollen besonders nährstoffreich und gesundheitlich wertvoll sein.
  - Antitrust-Regeln Gesetzesnovelle ebnet Weg für Schadenersatz bei Kartellabsprachen - VZS vertritt Rechte der VerbraucherInnen in der Causa über die Kartellabsprache zur Zinsuntergrenze der Raiffeisenkassen vor dem Verwaltungsgericht Latium
  - Gesetzesvorschlag zur Konkurrenz: Verbraucherverbände schreiben an Ministerpräsident - "Geschützter Markt für Strom und Gas soll nicht abgeschafft werden" - Wer den Verkäufer nicht auswählt, wird um 20-30% mehr bezahlen
  - Offener Brief an das Ministerium für Wirtschaft und Finanzen, an die Fraktionsvorsitzenden der Kammer und des Senats, an die Südtiroler ParlamentarierInnen - Lahme Agentur der Einnahmen: zeitnahe Steuerrückvergütungen gibt es anderswo!
  - Arsen und ... Vollkornreis - Aktuelle Untersuchungen des deutschen Magazins Öko-Test zeigen, dass Vollkornreis im Vergleich zu geschältem Reis stärker mit Arsen belastet ist.
  - SüdtirolerInnen geben pro Kopf 2.105 Euro für Versicherungen aus - Über 60% davon fließen in Lebensversicherungen – Versicherungsbedarf regelmäßig ermitteln
  - Steuerabzüge für energetische Sanierung und Wiedergewinnung - „Falsche“ Überweisungen können korrigiert werden
  - Neue Tarife am Südtiroler Strommarkt: „... wir erhöhen Ihre Vertragsleistung auf 4,5 kW und Sie zahlen weiterhin nur 3 kW ...“ - Mehrkosten betragen allerdings 158 €!
  - VZS: wer bei 3 kW bleibt und in den freien Markt wechselt, spart gegenüber dem „Angebot“ bis zu 389 Euro - Vorsicht auf bindende Vertragsdauer von 36 Monaten
  - Onlineschlichter.it: „best practise“ wird in 2017 fortgeführt! 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.
  - Verbraucherzentrale Südtirol: Vorsitzende und Vorstand bestätigt - Heute Nachmittag hat die Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) turnusmäßig einen neuen Vorstand und eine neue Vorsitzende gewählt
  - Banken müssen das Finanzprodukt kennen, das sie verkaufen - Rechtsbeistand der Verbraucherzentrale Südtirol erwirkt wichtiges Urteil vor dem Kassationsgerichtshof
  - Wohnungskauf im Kondominium: Wer übernimmt die ausstehenden Spesen?
  - Offener Brief an Bürgermeister, Vizebürgermeister und die Wirtschaftskommission von Bozen - Flohmarkt auf der Bozner Talferpromenade darf nicht sterben - VZS: Kein Flohmarkt am Sonntag, auch Auswärtige zulassen
  - Frühkartoffeln: Sind grüne Stellen giftig?
  - Neue Kaminkehrertarife: Abrechnung nach Aufwand - Bis dato wurden die Kaminkehrerleistungen nach einer vorgegebenen Tarifordnung abgerechnet. In Zukunft wird der tatsächliche Arbeitsaufwand verrechnet.
  - Einladung zur Pressekonferenz: Die unbequeme Wahrheit strahlt
  - Wie wird Kresse verwendet?
  - Immobilienfonds der Italienischen Post - Ersatz-Initiative des Fonds IRS - VZS: Post hätte mehr anbieten können!
  - Unbrauchbares Landesgutachten: kein Freibrief für WLAN an Schulen! VZS: Gefahrenabwehr in den Mittelpunkt stellen
  - Verlängerung für zwei Landesbeiträge - Kürzlich wurden sowohl die Verlängerung der Vorfinanzierung des 50%igen Steuerabzuges von Seiten der Landesregierung beschlossen, als auch der Termin für die Beitragsgesuche von Seiten des Amtes für Energieeinsparung verlängert
  - Woran erkennt man, ob ein Ei frisch ist?
  - Die Auszahlung der Post-Schatzscheine („Buoni Postali Fruttiferi“): Das Rätsel der zustehenden Renditen - VZS: Vor der Auszahlung des Gegenwertes den Sparbrief genau überprüfen!

- Mangelhafte Diskretion in Südtiroler Apotheken - Keine wesentliche Verbesserung gegenüber vorjähriger Erhebung VZS: Das nächste Mal hagelt es Eingaben
- Verbraucherzentrale gegen überhastete Abschaffung kleiner Cent-Münzen - Der Garant für die Preise soll darüber wachen, dass es zu keinen Preiserhöhungen kommt
- Wie viel Nitrat ist im Salat?
- Preisvergleich Schwimmbäder in Südtirol 2017 - Preise online meist nicht ersichtlich
- Anlegerschutz: Börsenaufsicht schafft neues Schiedsgericht für Streitfragen zu Finanzprodukten - Vor das Schiedsgericht ACF können SparerInnen - ohne Rechtsbeistand und Kosten - Konflikte/Streitfälle mit dem Finanzdienstleister bringen.
- Staatliche Förderung für die Nutzung erneuerbarer Energien - Auch in Zukunft kann die staatliche Förderung in Anspruch genommen werden
- VZS nimmt an zweitem europäischen Treffen der Onlineschlichtungsstellen für Verbraucherstreitfragen teil - Mehr Stellen in Europa: neuen Möglichkeiten für VerbraucherInnen und Unternehmen durch Teilnahme von Luxemburg
- Wegfall der Roaming-Gebühren am 15. Juni - Was ändert sich für VerbraucherInnen?
- Was ist eigentlich Gelatine?
- Aktien der Südtiroler Volksbank: der angemessene Wert bei Rücktritt - SparerInnen, die sich der Initiative der VZS nach dem Rücktritt angeschlossen hatten, erhalten zusätzliche 35% der von der Bank festgelegten Reduzierung
- Der neue Rücktrittswert der Aktien der Südtiroler Volksbank - VZS: die Bank muss allen zurückgetretenen Mitgliedern die Differenz erstatten!
- Auch wer nicht zurückgetreten ist, beklagt heute den damals festgelegten Rückzahlungspreis - VZS stellt Musterschreiben zur Verfügung
- Verkauf von Gasspürgeräten: Installation ist nicht verpflichtend! Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 14 Kalendertagen möglich
- Ist Zitronensäure schädlich?
- Gratis-Strom für alle: Landesregierung macht ernst mit der Anwendung des Autonomiestatuts - VZS: Weitergabe der Vorteile an die Familien kommt rechtzeitig vor einem weiteren Anziehen der Strompreise
- Beispiel Deutschland: Alle Wähler sind Verbraucher - Bundeskanzlerin Merkel beim Deutschen Verbrauchertag 2017 - Verbraucherschutz schafft Sicherheit. Sicherheit schafft Vertrauen
- Woraus wird Balsamico-Essig hergestellt?
- Kostenlose Erstberatung in Erbschaftsfragen beliebt - Fast 150 Personen haben im letzten Jahr das Abkommen zwischen - Verbraucherzentrale und Notariatskammer Bozen in Anspruch genommen
- Sommerschlussverkauf: Tipps zur Schnäppchenjagd - Verbraucherzentrale: kühlen Kopf bewahren, Preise und Qualität vergleichen
- Aromen: natürlich oder künstlich?
- Das Überbringer-Sparbuch geht in Rente - Ab 4. Juli dürfen Banken und die Post de facto keine Überspringer-Sparbücher (libretto al portatore) mehr ausgeben; nur noch Inhaber-Sparbücher sind erlaubt (GvD 90/2017).
- Glyphosat: Unkrautvernichter im Urin von Schwangeren gefunden - VZS: wo bleibt das Vorsorgeprinzip?
- Avocado: die Butterbirne
- Einmaleins der Steuerabzüge bei Umbauarbeiten
- Sommer, Sonne ... Sonnenschutz! Ein Sonnenbrand schon am zweiten Urlaubstag? Dies lässt sich leicht vermeiden!
- Sammelklage oder Gruppenklagen gegen Südtiroler Sparkasse aufgrund der Kapitalerhöhung von 2012 - VZS stellt online Musterbrief zur Unterbrechung der Fristen zur Verfügung
- Wie muss Fisch gekennzeichnet werden?
- Offener Brief von Verbraucherzentrale Südtirol und RA Massimo Cerniglia an den Generaldirektor der Südtiroler Sparkasse, Dr. Calabrò - VZS: Paritätische Kommission zum Ersatz der in der Vergangenheit entstandenen Schäden einrichten
- Kein Geld vom Land, wenn der Topf leer ist - Für die Umsetzung von Energiesparmaßnahmen an

Gebäuden und den Einsatz erneuerbarer Energiequellen sind für das Jahr 2017 einige Millionen Euro vorgesehen worden. Ist der Fördertopf aber leer, gibt es erst wieder 2018 neue Geldmittel.

- Was ist „Frozer Yogurt“?
- Vergleich der Wohnbaurdarlehen in Südtirol - Zinsen bleiben auf niedrigem Niveau - Südtiroler Banken scheuen Vergleich - Keine Bereitschaft zur Zusammenarbeit im Sinne der VerbraucherInnen - Nur nationale Banken stellen Daten zur Verfügung
- Wie wird Scamorza-Käse hergestellt?
- So kommen Sie gut durch die heißesten Wochen des Jahres - Verbraucherzentrale Südtirol gibt Tipps um gut durch die „Hundstage“ zu kommen
- Bank klagt ehemalige Mitglieder - Die Südtiroler Volksbank beanstandet den neu festgelegten Aktienwert für die SparerInnen, die zurückgetreten waren
- Wassersparen: Tipps, wie sie den Wasserverbrauch senken - Anlässlich der Wasserknappheit ruft die Verbraucherzentrale Südtirol zum sorgsamem Umgang mit Trinkwasser auf und gibt Tipps, wie zum Teil ohne große Komforteinbußen Einsparungen möglich sind.
- Sardelle oder Sardine? Was ist der Unterschied?
- Keimschleuder Küchenschwamm - Studienautoren empfehlen häufige Entsorgung - VZS: auf gute Küchen- und Arbeitsmittelhygiene achten!
- Virtuelles Geld „OneCoin“: 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
- Milliarden von Euros warten bei Versicherungsgesellschaften auf „Weckruf“ - Bei 4 Millionen „schlafenden“ Policen ist für Gesellschaften der Verbleib der Versicherten ungewiss - Aufsichtsbehörde IVASS empfiehlt zwei Schritte, um zu überprüfen ob ein verstorbene Familienmitglied eine Lebensversicherung hatte
- Wohnbaurdarlehen: Neuverhandlung birgt hohes Sparpotential - Bei Darlehensumschreibungen Bedingungen genau prüfen! Darlehensvergleich der VZS ermöglicht Einschätzung des Handlungsbedarfs
- Antitrust verhängt Strafe von 9 Millionen über Telefonanbieter - VZS: wichtige Maßnahmen, doch VerbraucherInnen müssen weiterhin achtsam bleiben!
- Was ist eigentlich Erythrit?
- Milchprodukte aus Südtirol: ist auch überall Südtirol drin?
- Wie wird Stracciatella-Eis hergestellt?
- Volksbank will Aktienhandel mit Eröffnungspreis von 15,30 Euro starten - VZS: Preisfestlegung erfolgt in klarem Widerspruch zu Versprechen der Führungsriege der Bank im letzten Herbst - AnlegerInnen fragen uns: wenn das nicht Marktbeeinflussung ist, was ist es dann?
- Fipronil: ach du dickes Ei! Gesundheitsministerium: einige Chargen Eier in den Marken zurückgerufen - VZS: wo bleibt die rechtzeitige Verbraucherinformation?
- Wartezeiten für Facharztvisiten im Südtiroler Sanitätsbetrieb dauern immer länger - Patienten warten bis zu 251 Tage
- Wie isst man eine Kaktusfeige?
- Was ist eigentlich Topinambur?
- Anwaltshonorare: Kostenvoranschlag muss nun auch ohne ausdrückliche Anfrage der KundInnen ausgestellt werden
- Lebensversicherungen mit aufwertbarem Kapital - Verlustgeschäft bei Lebensversicherungen dank Hilfe der VZS annulliert: Verbraucher erhält 17.250 € an eingezahlten Prämien retour
- Warum sind rohe Gartenbohnen giftig? Die meisten Gemüsearten lassen sich auch roh verzehren.
- Irreführendes Pyramidensystem OneCoin - VZS und EVZ stellen Musterbrief zur Verfügung für einen Versuch, Geld zurückzuholen
- Energiemarkt: Abschaffung des geschützten Marktes ab 2019 - Internetportal für Angebote und weitere Neuerungen
- Aktienwert der Aktien der Südtiroler Volksbank - VZS organisiert Informationstreffen für ehemalige Aktionäre Alle Aktionäre können am Treffen teilnehmen
- Ist die Hagebutte wirklich eine Vitamin-C-Bombe?

- Ehemalige Volksbankmitglieder bieten der neuen Aktiengesellschaft die Stirn - Aktienankäufe der letzten Jahre werden unter die Lupe genommen - VZS: Musterbrief wird zur Verfügung gestellt - Prozesslawine durchaus möglich
- Kontokorrent-Vergleich 2017 - Wer mit Bedacht wählt, kann Kosten sparen - Online geht's auch kostenlos Konkurrenzgesetz verspricht neue Hoffnung auf Vergleichbarkeit
- Wie wird Kürbiskernöl hergestellt?
- Öffentliches Tierwohl-Label muss kommen - Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) fordert zum Welttierschutztag eindeutige Kennzeichnung der Haltungsbedingungen, denn VerbraucherInnen ist wichtig, dass Nutztiere gut gelebt haben
- Wer sein Haus selbst baut, zahlt mehr Mehrwertsteuer - VZS: Im Parlament Beendigung der Mehrwertsteuerbenachteiligung der Selbstbauer verfolgen
- 70% der Südtiroler Eltern stehen dem Impfen positiv gegenüber - Ein Großteil lehnt jedoch den Impfwang ab
- Was ist eigentlich Brotklee?
- Alperia: nur wenige Kunden nutzen die neuen Angebote? VZS: angesichts des "Sparpotentials" wenig verwunderlich, wie wir bereits ausgerechnet hatten ...
- Einladung zur Pressekonferenz - Class Action gegen Südtiroler Sparkasse wegen Aktienplatzierung - VZS stellt Übersicht der Verluste der Südtiroler Familien durch bankeigene Finanzprodukte vor
- Aktienverkäufe der Südtiroler Sparkasse 2012: letzter Aufruf für Class Action! Betroffene müssen sich sputen
- Welternährungstag: Lebensmittel verwenden statt verschwenden - Jedes Jahr am 16. Oktober ist Welternährungstag. An diesem Tag stehen der Welthunger und Fragen zur weltweiten Ernährungssicherung im Vordergrund. Die Verbraucherzentrale Südtirol gibt praktische Tipps, die helfen, im eigenen Haushalt weniger Lebensmittel zu verschwenden.
- Was ist eine Essigmutter?
- Neues Konkurrenzgesetz gibt noch mehr Sicherheit bei Bezahlungen an Notare
- Einladung zur Pressekonferenz: Unregelmäßigkeiten beim Verkauf der Aktien der Südtiroler Volksbank
- Was ist das Besondere an Kamut?
- Unregelmäßigkeiten beim Verkauf der Aktien der Südtiroler Volksbank - VZS rät Aktionären: Transaktion beanstanden, um Verjährung zu unterbrechen
- Pressekonferenz: Initiative „Transparente Hardware“ - Linux User Group Bozen und Verbraucherzentrale Südtirol stellen anlässlich des Linux Day 2017 - am 28.10.2017 um 10:00 Uhr in der Freien Universität Bozen (Raum DO.02) - die Initiative „Transparente Hardware“ vor.
- Nein zur Telefon-Rechnung alle 28 Tage! VZS: einseitige Abänderung des Abrechnungszeitraums ist nur ein Vorwand für eine verdeckte Preiserhöhung
- Ist Schokolade ein guter Eisenlieferant?
- Schutz gegen Einbrüche - bereits einfache Maßnahmen helfen einen Einbruch vorzubeugen
- Kein bürokratisches Monster zu Lasten der PatientInnen mittels der europäischen Konformitätserklärung - VZS: Bei der Qualität der Zahnprothesen wäre Monitoring notwendig
- Kann man verbrannte Pizza noch essen?
- Gemeindetarife steigen im Rahmen der Inflation - VZS: Unterschiede bis zu 159%, Gemeinden sind auf dem richtigen Weg
- Familien geben für Glücksspiele mehr als für Gesundheit, Kommunikation und Kleidung aus - VZS: Lebenshaltungskosten laufen mit Automatenpiel, Lotterien und Rubbellos leicht aus dem Ruder
- Bewirken große Portionen, dass wir mehr essen?
- Heizanlage und Wohnung winterfest machen - Tipps, damit die Wärme in den Räumen bleibt und die nächste Heizkostenabrechnung nicht ein Alptraum wird
- 10 Jahre Heizkesselbarometer der VZS - Erdgas, Fernwärme und Scheitholz schneiden auf lange Sicht am günstigsten ab. Bei den Brennstoffen haben Scheitholz, Hackschnitzel und Pellets die Nase vorn.
- Warum faulen manche Zwiebeln?
- Nach Strom- und Gasbonus kommt ein Bonus für Wasser - VZS: Gemeinden sollten bald aktiv

werden

- Was ist der Unterschied zwischen Espresso und Filterkaffee?
- E-Commerce - ADR und ODR: Beschwerden online, schnell und kostengünstig lösen - In Europa hat von fünf Verbrauchern einer ein Problem im Zusammenhang mit dem Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung. 66% dieser Käufe erfolgen online.
- Rücktritt bei mangelnder Information und nicht eindeutiger Personalisierung möglich - Antitrust verhängt Strafe gegen Zucchetti Poltrone & Divani
- Adventskalender - Konsumstille: weniger ist mehr - Die Verbraucherzentrale Südtirol zeigt mit ihrem Adventskalender Alternativen zum Konsumwahn auf. Auf unserer Facebook-Seite ([www.facebook.com/vzs.ctcu](http://www.facebook.com/vzs.ctcu)) öffnen wir jeden Tag im Advent ein Türchen mit einem Alternativ-Vorschlag.
- Energiesparen in der Advents- und Weihnachtszeit
- Fernsehgebühr 2018: Wer kein Fernsehgerät besitzt, sollte beizeiten die Befreiung verlangen
- Vorsicht Schnäppchenkauf! In Zeiten von umtriebigen (Online-) Händlern stehen „Sale“ oder „Black Fridays“ an der Tagesordnung
- Schuhkennzeichnung: Viele Shops in den Bozner Einkaufszentren gehen lasch damit um
- Zugverspätungen: Trenitalia verzögert Einführung neuer Fahrgastrechte - VZS: Qualitätscharta mit Vergütungen für Pendler ist schon lange spruchreif
- Telefonrechnung und Bezahlsender: Rechnungen monatlich und nicht alle 28 Tage! Verbraucherschützer zeigen sich zufrieden mit der Vorgangsweise des Parlaments - KundInnen sollen zu viel bezahlte Beträge zurückfordern
- Bahnbrechende Entscheidung - Schiedsgericht ACF verfügt: Banken müssen Kleinaktionäre entschädigen - VZS hilft Betroffenen Rekurs vor dem kostenlosen ACF einzureichen
- Adventskalender – Konsumstille: weniger ist mehr
- Gefährliches Vergnügen auf Brettl'n: Gewappnet für den Notfall - Bei Stürzen auf der Piste kann es zu schweren Verletzungen mit weitreichenden finanziellen Folgen kommen
- Qualitätschartas bei privatisierten öffentlichen Diensten werden endlich realisiert - VZS: Dienstqualität auch für die öffentliche Hand selbst in einer vereinbarten Charta verbrieft

## Infoblätter 2017

"Bio" - logisch? (Biologischer Anbau)  
 "Nebenjob mit Verdienstmöglichkeit von 1.000 bis 2.000 Euro!" ... ?!?  
 Ab ins Fitnessstudio?  
 Adressen der Telefonanbieter  
 Alkohol im Schokoriegel  
 Alkohol: problematischen Konsum früh erkennen  
 Altkleidersammlungen  
 Ankauf als Genossenschaftsmitglied  
 Architektenhonorar  
 Auf Schritt und Tritt Bodenbeläge im Überblick  
 Aufbewahrungsfrist von Unterlagen  
 Aufgesprudelt Leitungswasser  
 Aufteilung der Heizkosten im Mehrfamiliengebäude -  
 Verbrauchsabhängige Energieerfassung  
 Ausgleich bei Schulden  
 Auswirkungen biologischer Ernährung auf die  
 Gesundheit  
 Auto in der Werkstatt  
 Autohaftpflichtversicherung  
 Autohaftpflichtversicherung: Der neue Angebotsfinder!  
 Autohaftpflichtversicherung: Nützliche Infos und  
 Zusätzliche Garantieleistungen  
 Autosteuer - Hilfe für Säumige

Autoverleih  
 Autoversicherung: Geld liegt auf der Straße  
 Bananen direkt vom Bauernhof  
 Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen, verloren, ...  
 Bauberatungsstelle der Verbraucherzentrale  
 Bauerherrenhaftpflichtversicherung  
 Beilehung der Entlohnung  
 Billig fliegen  
 Budgetplanung selbst gemacht  
 Clever einkaufen  
 Computerkurse - wie erkennt man seriöse Anbieter?  
 Computerspiele - Spielzeug oder Lernzeug?  
 Da hilft nur noch eine Beschwerde  
 Darlehen von Verwandten oder Freunden  
 Das Geschäft mit den Kilos  
 Das große Aufräumen  
 Das Haushaltsbuch  
 Das Testament  
 Deklarationspflicht  
 Der EAN Strichcode  
 Der Garant für die Steuerpflichtigen  
 Der Kaminkehrer in Südtirol  
 Der Kaufvorvertrag  
 Der Notar

Der Traum vom trauten Heim	Hände weg vom Tropenholz!
Der Verkauf des nackten Eigentums	Handys, Smartphones und Tarife - wie finde ich ein gutes Angebot? Teil 1 und Teil 2
Deutsche Version Wireless Lan Wi-Fi	Haustürgeschäfte
Die 10.000 Euro-Grenze	Heißer Sommer - kühles Wohnen
Die Gewährleistung von Konsumgütern	Heizanlagen
Die missbräuchlichen Klauseln in den Immobilienverträgen	Heizkesselbarometer
Die private Krankenversicherung	Heizkosten senken
Direkte Schadensauszahlung	Heizsysteme unter der Lupe
Einige nützliche Hinweise zum Immobilienkauf	Heizzeit Schimmelzeit
Einkaufsfalle Supermarket	Hilfe beim Kauf des Staubsaugers
Einkaufsgutscheine	Honig
Energie- und Bauberatung vor Ort	Hunde und Katzen tiergerecht kaufen
Energie: Tarife, Anbieter und Anbieterwechsel	Ihr persönlicher Versicherungs-Check: sich richtig versichern und dabei Geld sparen
Energiebonus für Gebäudesanierung für Privatpersonen	Ihre Fluggastrechte bei Überbuchung, Annullierung und Verspätung
Energiefresser Heizkessel	Immobilien-Kauf: Angeld oder Reugeld
Energiesparen im privaten Haushalt	Informationen zum Schutz des Trinkwassers
Energiespartipps	Innendämmung
Energieverbrauch von Haushaltsgeräten	Kauf und Verkauf über Immobilienagentur
Energy Drinks	Keine Geheimniskrämerei bei Autoschadensliquidierung
Erdstrahlen und Elektrosmog am Schlaf- und Arbeitsplatz	KFZ-Versicherungsscheck
Erdstrahlungen	Kinder in den sichersten Kindersitz!
Erstattung Zahnarztespesen	Kinderhaut vor Sonne schützen
Essen im Büro	Klimafreundlicher Einkauf
Etikettierung von Textilien	KlimaHaus Mindestanforderungen Neubau
Fälligkeit der Autopolizze: was die Versicherung mitteilen muss	Klingeltöne und Logos deaktivieren
Fenster verursachen Wärmeverluste	Konkurs der Baufirma
Ferienwohnungen in Italien	Kontrollierte Wohnraumlüftung
Fernabsatzverträge	Kredite
Festnetz-Telefon und Internet: Wie kriege ich die Kosten in den Griff	Kritisch Konsumieren
Finanzdienstleistungen: MiFID II bringt bessere Kosteninformation	Langsame Internet-Verbindung? Das sind Ihre Rechte
Finanzierungsantrag	Last Minute-Reisen
Finanzplanung	Leben mit Plastik
Flexible Wohnkonzepte	Lebensmittelkontrolle
Förderungen im Baubereich	Lebensversicherung
Frisierte Scooter	Lebensversicherung für den Todesfall
Fundsachen und Recht auf Finderlohn	Lebensversicherung: Was ist Was? "unit linked" oder Investmentfond?
Für Garderobe wird (nicht?) gehaftet	Leichter mit "Light"-Produkten?
Futter für Ihr Sparschwein	Lieber schlichten als prozessieren
Gebäudesanierung Mindestanforderungen	Liste der Naturtextilienanbieter
Gebäudethermografie zur Wärmebrückenermittlung	Luftdichtheit von Gebäuden
Geldanlage am Telefon: Nein danke!	Mauertrockenlegung
Geldanlagen - Die Rechte der Nutzer von Finanzdienstleistungen	Milch
Geothermie - Erdwärme nutzen	Minderjährige im Internet
Gesellschaftsspiele	Mineralwasser oder Trinkwasser aus der Leitung
Gesunde Ernährung "5 am Tag"	Missbräuchliche Klauseln
Gesunde Ernährung für unsere Kinder	Mobilfunkantennen: wie wehrt man sich?
Gesundheitsdienstleistungen im Ausland	Müll vermeiden statt erzeugen
Google street view Fakten, Rechte und Tipps	Nachhaltig und bewusst reisen
Grillspass im Freien	Nahrungsergänzungsmittel
Gute Reise: Ihre Rechte bei Pauschalreisen	Neues Auto? Die Tipps der VZS zum Neuwagenkauf
	Neues zur Gentechnik
	Nicht ohne meine Jause

Nitrat - Nitrit - Nitrosamine	Stromverbrauchsindex
Online-Steuererklärung zum Nulltarif leicht gemacht	Süßstoffe
Optimierung der Heizanlage	TAEG
Osteoporose	Tiere auf Reisen
Ostereier	Tipps beim Kleidungskauf
Österreichischer Notar	Tipps zum Kompostieren
Photovoltaik Strom aus Sonnenlicht	Todesfall
Pókemon, Gameboy & Co.	Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser durch die Gemeinde
Pommes Frites	Unfallversicherung
Preisauszeichnung: was muss wo stehen?	Verkaufsveranstaltungen
Preisvergleich von Brennstoffen	Verpflichtende Mediation
Private Haftpflichtversicherung	Versand und Zustellung von Paketen
Probiotische Milchprodukte	Versicherungsbedarf
Produkthaftung - Wer zahlt für Schäden bei fehlerhaften Produkten?	Versicherungsdarlehen
Prozesskostenhilfe zu Lasten des Staates	Verträge mit Partnervermittlungsinstituten
Ratenkauf gewusst wie	Vorratsschädlinge - Wenn Nudeln laufen lernen
Rechte & Pflichten im Mehrfamilienhaus	Wann hat man Anrecht auf den Steuerabzug beim Kauf einer Garage?
Rechtsschutzversicherung	Wann ist welcher Energieausweis erforderlich?
Reisegeld	Wärmebrücken
Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!	Wärmedämmstoffe im Überblick
Richtig essen leicht gemacht	Wärmedämmung
Richtig lüften	Wärmekonto "Conto Termico" für Privatpersonen und Kondominien
Richtig reklamieren	Was darf die Kundenkarte alles wissen?
Rücktritt von einem Vertrag	Was passiert, wenn ich ein Einschreiben nicht abhole?
Rund ums Ei	Wasser sparen
Runter vom Gaspedal	Weißes Papier hat seine Schattenseiten
Sachwalter: wer er ist und welche Aufgaben er betreut	Weiterbildung
Saisonskalender Obst und Gemüse	Welcher Fisch darf auf den Tisch
Saubere Kleidung	Wenn das neue Haus schon alt ist
Schadstoffe in Wohnräumen	Wenn's krecht und fleucht - Insekten ohne Gift bekämpfen
Schallschutz im Wohnungsbau	Wichtige Aspekte im Verhältnis zwischen Rechtsanwältin
Schimmel, was tun?	Wie man sich bettet....
Schlankmacher	Kostenvoranschläge von Handwerkern vergleichen?
Schön und sauber - ohne Grausamkeit	Wiederverkauf von Timesharing-Quoten
Schöne Bescherung - Ideen für ein umweltverträgliches Weihnachtsfest	Wintergärten
Schulanfang leicht gemacht	Wirtschaftlichkeit einer Photovoltaikanlage
Shrimps	Wissenswertes zum Kontokorrent
Sicheres Spielzeug	Woher kommt das Frühstücksei?
Solaranlage zur Warmwasserbereitung	Wohnbaudarlehen (Info I)
Sommer = Einmachen	Wohnbaudarlehen (Info II)
Sonnenbrillen	Wohngebäudeversicherung
Sonnenbrillen für Kinder	Wohnmobile: Rechte und Pflichten
Sparen und Anlegen mit Verantwortung	Wohnungen: Erwerbsmöglichkeiten und Steuern
Sparlampen - welche Alternativen?	Zahnarztkostenverhandlungsbeistand für Preisverhandlungen mit dem Zahnarzt
Spartipps für Senioren	Zahnbehandlung
Spenden	Zeitschriften-Abos
Spielzeug - Sicher, gesund und umweltfreundlich?	Zitronensäure
Sprachreisen	Zollinformationen
Ständig unter Strom Standby-Betrieb	
Steuervergünstigungen für Erstwohnung	
Stevia oder E960?	
Strafmandate, Steuerzahlscheine	
Strom sparen leicht gemacht + Stromcheckkarte	

## Außenstellen und Verbrauchermobil

**Meran:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 18  
Zusätzlich wurden regelmäßige Treffen in den verschiedenen Sprengeln abgehalten.

**Mals:** Verbraucher- und Budgetberatung (Gemeinde Mals)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 0,75 (3 Stunden im Monat)

**Schlanders:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Vinschgau)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 2,25 (9 Stunden im Monat)  
Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

**Bruneck:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 15  
Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge im Brunecker Gemeindeblatt veröffentlicht.

**Sterzing:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Wipptal)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 3

**Brixen und Klausen:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Eisacktal)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 6

**Gadertal:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 1,5 (6 Stunden im Monat)

**Neumarkt:** Verbraucherberatung (Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 2

**Lana:** Verbraucher und Budgetberatung (Gemeinde Lana)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 0,5 (2 Stunden im Monat)  
Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge im Lanaer Gemeindeblatt veröffentlicht.

**Passeier** (Gemeinden St. Leonhard, St. Martin und Moos i.P.)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 2

**Trient:** Partnerstelle CRTCU (Provinz Trient)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 20  
Zusätzlich wurde im gesamten Trentino rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben (siehe hierzu [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)).

### Verbrauchermobil in Trient

Nach dem Bozner Vorbild gibt es auch in Trient eine mobile Beratungseinrichtung, mit welcher die Ortschaften angefahren werden.

### Verbrauchermobil

Aufenthalte in den verschiedenen Städten und Dörfern Südtirols: 153.

Kalender ersichtlich auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).

2017 hielt das Verbrauchermobil in Abtei, Algund, Altrei, Andrian, Auer, Barbian, Brixen, Bruneck, Burgstall, Corvara, Deutschnofen, Dorf Tirol, Eppan, Gais, Gossensass, Graun, Hafling, Innichen, Kaltern, Karthaus, Kastelbell, Kastelruth, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtatsch, Lajen, Latsch, Marling, Meran, Montan, Mühlbach, Nals, Naturns, Partschins, Plaus, Prad, Riffian, Rodeneck, Salurn, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Seis, Sexten, St. Christina, St. Pankraz, St. Ulrich, St. Walburg, Steinegg, Stern i. G., Sterzing, Stils, Tiers, Tisens, Toblach, Tramin, Tschars, Tschermers, U.L.F.i.Walde, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs, Vöran, Welsberg, Welschnofen, Wengen, und Wolkenstein.

## Namen, Zahlen, Fakten

### Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Konsumentenschutz
- Ecodiconsum (AGB-CGIL)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Katholischer Verband der Werktätigen (KVW)
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

und 3.477 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2017 fand eine Mitgliederversammlung statt.

### Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender:	Agostino Accarrino
stellvertretender Vorsitzender:	Priska Auer
Vorstandsmitglieder:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Martin Wieser
Geschäftsführer:	Walther Andreaus
Rechnungsprüfer:	Alois Burger, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 11 mal zusammen.

### Landesbeirat für Verbraucherschutz:

Vorsitzender:	Arno Kompatscher
Vertreter Handelskammer:	Federico Giudiceandrea, Judith Kelder Schenk, Leo Tiefenthaler, Stefan Pan
Vertreter Verbraucherzentrale:	Agostino Accarrino, Walther Andreaus, Priska Auer, Heidi Rabensteiner
Sekretariat:	Judith Notdurfter

## Finanzübersicht

### Einnahmen 2017

Herkunft		± 2016
Land	500.000	+0
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	942.608	+3
Eigenleistungen	196.166	+1
<b>Gesamt</b>	<b>1.638.773</b>	<b>+2</b>

### Ausgaben 2017

Projekte (samt Personal)	57,06%
Personal	34,18%
Betriebskosten	4,67%
Verwaltungskosten	2,71%
Diensträume	1,18%
Honorare	0,20%

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im April 2018 beschlossen)

### Mitarbeiter (Stand 31.12.2017)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	3	6
Sekretariat/Erstberatung	2	1
Projektmitarbeiter	1	2
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn		1
All-Round-BeraterIn	3	2
Sekretariat		1
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	7	6
Honorarkräfte		1
Sozialdiener		5
<b>Insgesamt</b>	<b>17</b>	<b>25</b>

**Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 41**

## **Geschäftsstellen**

**Hauptsitz:** 39100 Bozen, Zwölfmalgreinerstrasse 2, Tel. 0471-975597, Fax 0471-979914, info@consumer.bz.it

### **Infopoint und Beratungen:**

Montag bis Freitag 9 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 14 - 17 Uhr

(in den Bereichen allgemeines Konsumentenrecht, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Versicherung)

- **Ernährungsberatung:** Montag 9-12 Uhr, Mittwoch 14-17 Uhr
- **Rechtliche Bauberatung:** Dienstag und Donnerstag 10-12 Uhr
- **Technische Bauberatung:** Montag 9-12 und 14-17 Uhr, Hotline 0471-301430
- **Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:**  
Dienstag 9-12 und 14-15 Uhr, Tel. 0471-975597
- **Beratungsstelle Kritischer Konsum/Elektrosmog:**  
Mittwoch u. Donnerstag 10-12 und 15-17, Tel. 0471-941465
- **Beratungsdienst Steuerfragen:** Donnerstag 14-16 Uhr

**Europäisches Verbraucherzentrum:** Mo-Fr 8.00 bis 16.00 Uhr

**Schlichtungsstelle für Verbraucherfragen: Onlinenschlichter.it**

**Infostelle Verbraucherbildung:** Mittwoch und Donnerstag 10 - 12 und 15 - 17 Uhr

**Partnerstelle CRTCU in Trient:** Montag bis Freitag 10.00 - 12.00 und 15.00 bis 17.00 Uhr

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

**Sportello Europeo del Consumatore in Trient:** Montag - Freitag 10-12 und 14-16 Uhr

### **Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:**

**Meran:** Täglich von 9 -12, Mittwoch 14-17

**Mals:** jeden 1. Donnerstag im Monat 14-17

**Schlanders:** jeden 2., 3. und 4. Donnerstag im Monat 9-12

**Brixen:** 1., 2., 3. und 5. Mittwoch im Monat 9-12 und 14-17

**Klausen:** 4. Mittwoch im Monat 9-12

**Sterzing:** Montag 9.30-12.30

**Bruneck:** Montag 9-12 und 14-17, Dienstag und Mittwoch 14- 17, Donnerstag 9-12

**Gadertal:** 2. und 4. Donnerstag im Monat 9-12 Uhr

**Neumarkt:** Donnerstag 15-17

### **Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:**

**Lana:** 1. Montag im Monat 15-17

**Passeier, St. Leonhard:** Montag 15-17

**Verbrauchermobil:** Der aktuelle Fahrplan ist jeweils auf der Homepage und im Verbrauchertelegramm einsehbar.

### **Infopoints:**

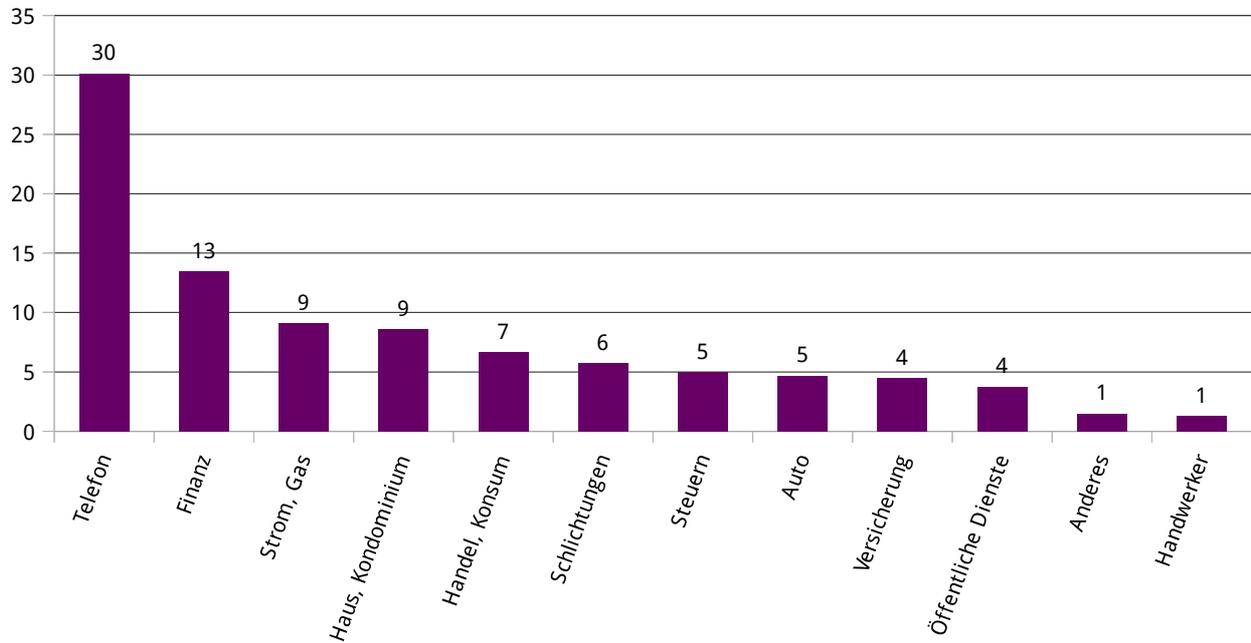
Im Raum Pustertal stehen für die VerbraucherInnen 5 Infopoints mit aktuellen Informationen zur Verfügung.

## Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

Art	2017	2016	± %
Beratungsfälle	10.848	11.237	-3
Informationsnachfragen	10.292	11.531	-11
Verbrauchermobil (153 Haltestellen)	2.179	2.668	-18
V-Market	2.613	2.316	13
Ratsuchende Außenstellen	7.713	7.583	2
Vorträge, Tagungen (TeilnehmerInnen)	926	865	7
Schülerbesuche	1.477	1.737	-15
Europäisches Verbraucherzentrum	4.060	3.254	25
<b>Gesamt KonsumentInnen-Kontakte</b>	<b>40.108</b>	<b>41.191</b>	<b>-3</b>
<b>Rückerstrittene Summe</b>	<b>1.793.533 €</b>	<b>1.552.686 €</b>	<b>16</b>
Verteilte Publikationen	246.050	259.250	-5
Medien-Informationen	316	316	0
Interviews	392	427	-8
Meldungen an Marktbehörde	29	27	7
Betreute Schlichtungsverfahren	620	522	19
BesucherInnen Websites	1.474.181	1.280.710	15
Gesehene Seiten Websites	3.815.391	3.318.246	15
AbonentInnen Newsletter	14.766	13.750	7
BenutzerInnen Haushaltsbuch	14.116	13.149	7
Follower/Fans soziale Netzwerke	3.740	3.407	10

## Fälle 2017: gesamt 10.848

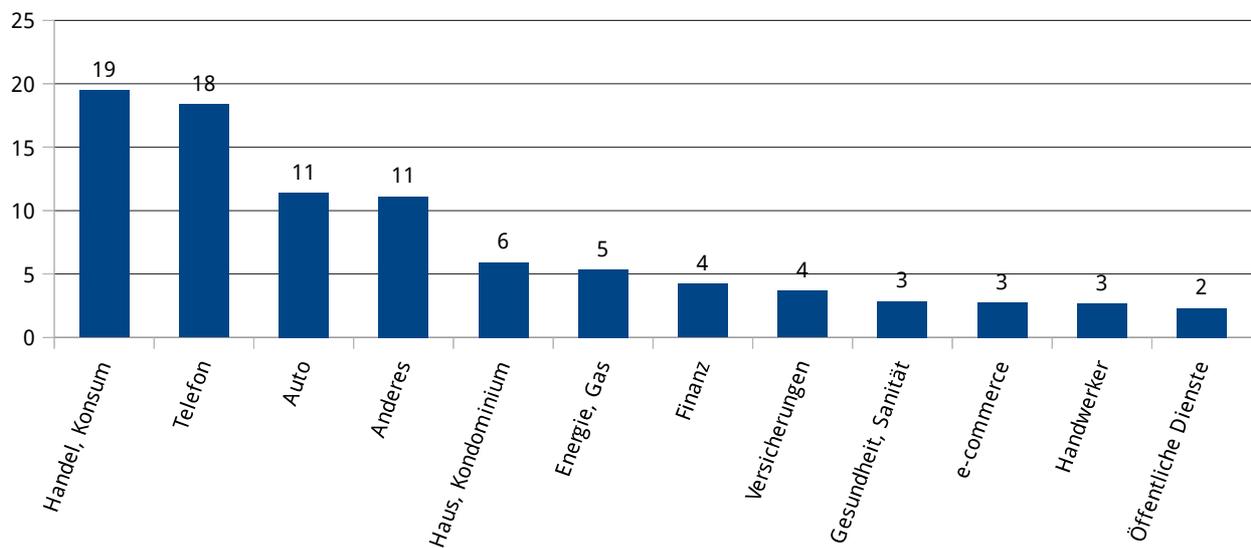
Wichtigste Bereiche: prozentuelle Verteilung der Fälle



davon: per e-mail, Brief, o.ä: 10,52%; persönlich: 62,84%; per Telefon: 26,64%

## Informationsanfragen 2017: gesamt 10.292

Wichtigste Bereiche - prozentuelle Verteilung der Informationsanfragen





## Verbraucherzentrale Südtirol – Die Stimme der VerbraucherInnen

Die Verbraucherzentrale ist ein staatlich anerkannter Konsumentenschutz-Verein im Sinne des Konsumentenschutz-Kodex (GvD 206/2005), und wird vom Land Südtirol gefördert (im Sinne des LG 15/92).

Die Verbraucherzentrale hilft jährlich fast 40.000 VerbraucherInnen durch Information, Beratung, Bildung, Vertretung gegenüber Anbietern im außergerichtlichen Wege. Darüber hinaus wollen wir die wirtschaftliche und rechtliche Lage der KonsumentInnen verbessern, durch Zusammenarbeit mit Firmen oder Branchen und Lobbying gegenüber Gesetzgeber, Wirtschaft und Verwaltung.

Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Erst-Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben.

### Unsere Geschäftsstellen:

- 1** Hauptsitz: Bozen, Zwölfingreiner Straße, 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
- 2** Europäisches Verbraucherzentrum: Bozen, Brennerstraße 3, 0471-980939, Mo+Mi 10:00-14:00, Di+Do 10:00-12:00 + 14:00-16:00, Fr 8:30-12:30
- 3** Außenstellen
  - Brixen**, Romstraße 7 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 (+ 14:00-17:00)\*
  - Bruneck**, 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 19 (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
  - Passerier**, 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](http://www.centroconsumatori.tn.it)  
\*nur auf Vormerkung
- 4** Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen: Infoconsum, Bozen, Brennerstr. 3, 0471-941465, Mi + Do 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- 5** Verbrauchermobil: aktueller Kalender siehe nebenan und online
- 6** Zweiterhandmarkt für VerbraucherInnen: V-Market, Bozen, Crispitstr. 15/A, 0471-053518, Mo 14:30-18:00, Di-Fr 9:00-12:30 + 14:30-18:00, Sa 9:00-12:30
- 7** Beratungsstelle Kondominium: Bozen, Brennerstr. 3, 0471-974701 (Termine: 0471-975597)

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

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

#### Verbraucherinformation

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

#### Online-Angebote

- VerbraucherInnen-Portal [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) (aktuelle Infos, Marktübersichten, Online-Rechner, Musterbriefe und vielem mehr)
- [www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it)
- Europäische Verbraucher-Infos: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)
- Haushaltsbuch: [www.haushalten.verbraucherzentrale.it](http://www.haushalten.verbraucherzentrale.it)
- Der Verbraucherspezialist antwortet: [www.verbraucherexperte.info](http://www.verbraucherexperte.info)
- Karte des nachhaltigen Konsums (Bozen): [www.fair.verbraucherzentrale.it](http://www.fair.verbraucherzentrale.it)
- Facebook: [www.facebook.com/vzs.ctcu](http://www.facebook.com/vzs.ctcu)
- Youtube: [www.youtube.com/VZSCTCU](http://www.youtube.com/VZSCTCU)
- Twitter: folgen Sie uns @VZS\_BZ

#### Verbraucher-Beratung

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

#### Verbraucher-Bildung:

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

#### weitere Service-Angebote:

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

Verbraucherinfos rund um die Uhr

[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)

