

Juli | August 2018

Informationszeitschrift der Verbraucherzentrale Südtirol

unabhängig

Nr. 50/Nr. 57

kritisch

zupackend



# Verbraucher telegramm

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



**Nougatcreme: was kommt aufs Brot?**

Seite 5



**Heizanlagen warten senkt Kosten**

Seite 5



**Lebensmittel im Kühlschrank optimal lagern**

Seite 6



**Rabatt-Gutscheine: ein gutes Geschäft?**

Seite 7



@ Verkehr & Kommunikation

## Cybercrime: So schützen Sie sich

Anfragen zu Fällen von Internetkriminalität nehmen bei der Verbraucherzentrale Südtirol und dem angeschlossenen Europäischen Verbraucherzentrum stetig zu. Für die Kriminalität im Netz ist vorwiegend die Postpolizei zuständig. Doch Postpolizei und Verbraucherschutz ergänzen sich sehr gut. Besonders auch beim Online-Kauf kommt es immer wieder zu Straftaten. Diese und andere werden von der Postpolizei verfolgt. Gibt es hingegen Reklamationsfälle, so kann die Verbraucherzentrale, z.B. mit dem Europäischen Verbraucherzentrum oder dem **Onlineschlichter.it**, einschreiten. Repression ist wichtig, Vorsorge besser: Wer sich im Internet an ein paar Grundregeln hält, kann sich selbst vor Gefahren schützen.

### Betrug durch „Phishing“ – Persönliche Daten auf Internetanfragen niemals weitergeben!

Ein Großteil der Internetbetrüger bedient sich des „phishing“, zu deutsch „fischen“. Gefischt werden sensible Daten, wie Kontonummern, Kreditkartennummern, Passwörter usw. Der Teich, aus dem die Betrüger fischen, ist das Internet. Sie schreiben Email-Adressen gezielt an und bitten unter falschem Namen

um die Zusendung der gewünschten Daten. Viele der bekanntgewordenen Phishing-Fälle betreffen die Italienische Post und etliche SüdtirolerInnen, deren Daten die Post angeblich abfragen musste (siehe unten). Der Vorgang ist einfach: der Internetuser erhält eine Email, in welchem er gebeten wird, ein Formular auszufüllen, das beigelegt ist und in welches persönliche Daten einzutragen sind. Mithilfe dieses – gefälschten – Formulars gelingt es den Betrügern dann, Kontokorrente und Kreditkarten anzupapfen.

### Die Postpolizei gibt dazu folgende Informationen und Empfehlungen heraus:

1. Bankinstitute und seriöse Gesellschaften verlangen die Übermittlung von persönlichen Daten niemals über Internet. Einzige Ausnahme ist der Online-Einkauf, aber dieser wird vom Konsumenten selbst getätigt.
2. Prinzipiell sind Daten wie PIN, Passwort usw. niemals via Email mitzuteilen. Im Zweifel telefonischen oder persönlichen Kontakt zur Bank aufnehmen und Daten auf diesem Wege übermitteln.

3. Wenn Phishing-Verdacht besteht, so sollte man dies dem wirklichen Absender mitteilen. Viele Institute haben eigene Email-Adressen für solche Fälle eingerichtet. Um sicher zu gehen, dass man sich wirklich an den „echten“ Adressaten wendet, sollte man die von diesem angegebene Adresse verwenden und nicht jene, welche im Phishing-Mail als Adresse angegeben wird.

Um sich vor unbefugtem Zugriff zu schützen ist es unabdingbar, regelmäßig den Kontostand und die Kreditkarten zu überprüfen. Sollten Behebungen stattgefunden haben, die nicht identifizierbar sind, so ist das Bankinstitut oder die Gesellschaft sofort davon in Kenntnis zu setzen.

Auf dieser Seite der Postpolizei können Sie die Betrugsversuche melden:  
<http://www.poliziadistato.it/articolo/748/>.

### So können Sie Fake-Shops entlarven:

- Informieren Sie sich immer zuerst über den Seitenbetreiber, z.B. über das **Impressum**. Kaufen Sie nicht in Online-Shops, bei denen keine Angaben über den Verkäufer zu finden sind oder nur eine E-Mail-Adresse angegeben ist!
- Akzeptieren Sie **keine Vorkasse** und lassen Sie sich nicht von **extrem günstigen Preisen** täuschen (ev. garantierte Zahlssysteme oder Treuhandservices nutzen).
- Prüfen Sie, ob der Verkäufer, etwa in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (**AGB**), auf das **gesetzliche Rücktrittsrecht** hinweist.
- **Rechtschreibfehler** auf der Website des Anbieters sind ein Anzeichen für mangelnde Seriosität.
- Bei Anbietern außerhalb der EU ist es oft schwieriger zu seinem Recht zu kommen. Kaufen Sie deshalb bevorzugt in Online-Shops **aus der EU**.
- Beachten Sie allfällige **Gütesiegel** oder Verbandsmitgliedschaften auf der Website des Verkäufers und kontrollieren Sie diese.
- Lassen Sie sich **nicht von der Domain täuschen!** Eine .it., .de- oder .at-Domain ist kein Hinweis auf den tatsächlichen Sitz des Verkäufers.
- Seien Sie besonders vorsichtig bei „**Nischenprodukten**“, wie etwa seltenen Oldtimer-Ersatzteilen, sehr speziellen Elektronikartikeln o.ä. Erfahrungsgemäß florieren Fake-Shops hier ganz besonders.
- Kaufen Sie Markenware am besten **direkt beim Hersteller** bzw. bei von diesem lizenzierten Händlern.



# Versand und Lieferung - Fragen und Antworten

- **Vor fünf Wochen habe ich ein vergriffenes Buch online bestellt. Es sollte ein Geburtstagsgeschenk für meinen Mann sein, doch der Geburtstag ist vorüber und das Buch immer noch nicht da. Was kann ich tun?**

Wenn Ihr Vertrag keine Angaben über den Lieferzeitpunkt enthält, sollte Ihr Artikel innerhalb von **30 Tagen** geliefert werden.

Kommt er nicht rechtzeitig an, sollten Sie sich an den Händler wenden und ihm eine neue Frist setzen. Versäumt er auch diese Frist, können Sie Ihre Bestellung stornieren.

Sie brauchen dem Händler jedoch keine weitere Frist zu setzen, wenn Sie ihm mitgeteilt hatten, dass das Buch rechtzeitig zum Geburtstag Ihres Mannes geliefert sein müsse. Wenn Sie bereits bezahlt haben, muss der Händler Ihnen Ihr Geld so schnell wie möglich erstatten.

- **Ich habe eine CD bestellt, die nie angekommen ist. Als ich beim Händler nachfragte, erklärte er, dies läge an der Post und nicht an ihm. Hat er recht?**

**NEIN.** Der **Händler** ist für die Lieferung Ihres gekauften Artikels verantwortlich. Er muss Kontakt zum Lieferanten aufnehmen und nachweisen, dass der Artikel ausgeliefert wurde. Kann er das nicht, muss er Ihnen entweder einen identischen Artikel schicken oder Ihnen den Kaufbetrag erstatten.

- **Ich lebe in Italien. Kürzlich habe ich bei einer Firma in Deutschland online einen Mantel bestellt. Die Rechnung enthielt jedoch keine Versandkosten, so dass ich zuzahlen musste, als der Mantel ankam. War das rechtens?**

**NEIN.** Sie sollten keine Versandkosten zahlen müssen, wenn diese bei der Bestellung nicht deutlich ausgewiesen wurden: Händler müssen die Gesamtkosten angeben. Sobald ein Artikel bestellt ist, dürfen keine zusätzlichen Kosten hinzugefügt werden.

- **Ich habe online eine Kamera bestellt. Jetzt wurden mir zusätzlich Lieferkosten berechnet. Was kann ich tun?**

Händler sind verpflichtet, die **Gesamtkosten** des Produkts oder der Dienstleistung auszuweisen – einschließlich aller Zusatzkosten. Online-Käufer sind nicht verpflichtet,

Gebühren oder sonstige Kosten zu zahlen, wenn diese nicht vor Aufgabe der Bestellung deutlich angegeben wurden.

- **Waren, die ich im Internet gekauft habe, waren bei der Lieferung beschädigt. Was kann ich tun?**

Wenn Sie im Internet einkaufen, haben Sie dieselben Rechte wie beim Einkauf in einem Geschäft. Das heißt:

- Wenn Sie Waren kaufen, die von unzureichender Qualität sind, haben Sie je nach den jeweiligen Umständen Anspruch auf Nachbesserung, Ersatzlieferung, Kostenerstattung oder Preisminderung.
- Sämtliche Informationen über angebotene Waren und Dienstleistungen müssen zutreffen und dürfen nicht irreführend sein. Wenn Ihnen falsche oder irreführende Informationen gegeben wurden, haben Sie gegebenenfalls das Recht auf Erstattung.

Prüfen Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Rückgaberrichtlinien auf den Internetseiten des Händlers. Kontaktieren Sie den Händler, erklären Sie ihm das Problem und fragen Sie ihn nach einer Lösung. Wenn Sie keine zufriedenstellende Antwort erhalten und der Verkäufer in der EU ansässig ist, können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum in Ihrem Land wenden.

- **Ich habe eine Gitarre bei einem Online-Shop gekauft, doch sie kam kaputt an. Der Händler will mir weder eine neue Gitarre schicken noch den Kaufpreis erstatten, da er behauptet, der Schaden sei nicht seine Schuld, sondern der der Lieferfirma. Hat er recht?**

**NEIN.** Der Händler ist für die Lieferung Ihres Kaufs verantwortlich und trägt das Transportrisiko. Er ist verpflichtet, Ihre Gitarre zu reparieren oder zu ersetzen oder Ihnen den Kaufpreis zu erstatten.

Bei jeder Warenlieferung sollten Sie den Zustand der Ware **noch in Gegenwart der Person, die sie ausliefert, überprüfen**, so dass niemand hinterher behaupten kann, ein etwaiger Schaden sei erst eingetreten, nachdem Sie die Ware bereits in Besitz hatten. (Auszug aus [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shipping-delivery/faq/index\\_de.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/shipping-delivery/faq/index_de.htm))



*Walther Andreass*

Walther Andreass,  
Geschäftsführer  
der VZS

## Web ist Tummelplatz für illegal Kreative

Fatburner, Gelenkkapseln, Pillen fürs Gedächtnis: Im Internet findet sich für jedes Problem ein Händler, der ein Nahrungsergänzungsmittel im Angebot hat. Die Hersteller werben die Produkte teils mit unzulässigen Gesundheitsversprechen oder reichern sie gar mit verbotenen Substanzen an. Die Brisanz des Problems machte nun erneut eine europaweite amtliche Kontrollaktion deutlich. Die Behörden fanden fast 800 nicht verkehrsfähige Angebote bei 1.100 geprüften Internetseiten. Dies ist ein Beispiel von vielen für die Wildwest-Manieren im digitalen Markt. Daher sind eine strengere Regulierung des Marktes, häufigere Kontrollen und bessere grenzüberschreitende Zusammenarbeit bei der Rechtsverfolgung überfällig. Somit sollte der Internet-Kriminalität verstärkt der Kampf angesagt werden. Dazu ist es notwendig, dass selbst kleine Schadenssummen bei der Postpolizei angezeigt werden und dass eine intensive Marktbeobachtung stattfindet. Dadurch kann auf neue Entwicklungen und einhergehende Gefahren reagiert werden. Leider sind illegale Verhaltensweise im Web immer noch auf dem Vormarsch.



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



 Wohnen, Bauen & Energie

# Strom- und Gasrechnungen: die aktuellen Vergleichsdaten laut Rechner „Trovaofferte“

## VZS: durch Anbieterwechsel bis zu 256 Euro sparen

Anfang Juli wurden die neuen Tarife für Strom und Gas für das 3. Trimester 2018 von der Aufsichtsbehörde ARERA im Vergleichsrechner Trovaofferte veröffentlicht. Die VZS hat die Tarife für eine Familie in Bozen (also Haushaltskunden, ansässig) mit einem Jahresverbrauch von 2.700 kWh und einer Vertragsleistung von 3 kW verglichen. Während der Referenzpreis zu den Lieferbedingungen der Aufsichtsbehörde – der sogenannte „Geschützte Grundversorgungsdienst“, der wahrscheinlich im Juli 2019 abgeschafft werden wird – derzeit pro Jahr 539,44 Euro kostet (um 5,3 % teurer als im vorhergehenden Trimester), finden sich am freien Markt Angebote bereits ab 347,91 Euro/Jahr (Preis blockiert für ein Jahr, der Skonto von 208 Euro ist jedoch nur „einmalig“). Der Tarif „Alperia Free mit Willkommensbonus“ landet auf Platz 9. des Vergleichs, mit geschätzten Jahreskosten von 464,55 Euro; darin berücksichtigt ist der

einmalige Willkommensbonus von 66 Euro. Etwas günstiger das Angebot der Trientner Energiegesellschaft Dolomiti Energia Spa „Family Web“, mit 446,50 Euro pro Jahr (Preis blockiert für mindestens ein Jahr); auch andere Anbieter wie Engie Italia Spa, Iberdrola Clienti Srl und Sorgenia finden sich auf den günstigeren Plätzen. Laut aktuellem Vergleich birgt daher ein Anbieter-Wechsel durchaus Sparpotential: Ein Wechsel vom teuersten zum günstigsten Anbieter brächte gar eine Ersparnis von 256 Euro pro Jahr mit sich! Der Anbieterwechsel im Energiemarkt ist denkbar einfach: wenn man ein geeignetes Angebot ausfindig machen konnte (wichtig: vorher Vergleichbarkeitstabelle anfordern, diese muss den KundInnen vom Anbieter zur Verfügung gestellt werden, und die wirtschaftlichen Bedingungen des Vertrags prüfen), kann eventuell auch online der Vertrag beim neuen Anbieter abgeschlossen werden. Dieser teilt dann dem alten



Anbieter die „Kündigung“ mit und aktiviert den neuen Vertrag. Das bringt keinerlei Unterbrechung der Energielieferung mit sich. Der für den Start des neuen Vertrags vorgesehene Termin muss bei Abschluss des neuen Vertrags mitgeteilt werden. Der Wechsel bringt außer eventuellen Stempelmarken und Kautionszahlungen keine Kosten mit sich.

Ab 1. Dezember wird das neue Portal der Aufsichtsbehörde ARERA seinen Dienst aufnehmen, über welches alle Angebote am Markt verglichen werden können ([www.prezzoenergia.it](http://www.prezzoenergia.it)). Die Teilnahme am derzeitigen Rechner Trovaofferte ist freiwillig, und daher ist der Marktüberblick nicht umfassend. Das neue Portal wird somit die Vergleichbarkeit der Angebote noch einmal verbessern.

Die VZS steht für Beratungen und Informationen im Energiebereich zur Verfügung.

 Konsumentenrecht & Werbung

# Datenschutz-Grundverordnung: Das ändert sich für VerbraucherInnen

## VZS: Ausgleich von Verbraucherinteressen und den Interessen von Unternehmen in der EU-DSGVO grundsätzlich gelungen

Die „Datenschutz-Grundverordnung“ - DSGVO (2016/679) – gilt seit 25. Mai 2018 in allen Mitgliedsstaaten der EU. Damit wurden erstmals in einem einheitlichen Gesetz für alle Staaten der EU verpflichtende Regeln zum Datenschutz getroffen.

### Welche Rechte haben VerbraucherInnen?

Sie haben das Recht, kostenlos Auskunft zu verlangen, wenn Sie vermuten, dass ein Unternehmen Daten von Ihnen verarbeitet hat. Wenn Sie genau wissen wollen, welche dies sind oder Sie gar vermuten, ein Unternehmen habe unberechtigter Weise Daten von Ihnen gespeichert, dann lassen Sie sich den Datenschutzverantwortlichen des Unternehmens nennen, schreiben Sie diesen oder, falls nicht vorhanden, die Geschäftsleitung oder den Vorstand an, und verlangen Mitteilung über die dort gespeicherten personenbezogenen Daten. Unter Umständen müssen Sie sich legitimieren. Dies verhindert, dass Dritte unerlaubt Auskunft über Ihre Daten beim Unternehmen bekommen, was ein Datenschutzverstoß wäre.

### Was ist neu?

- Die Regeln in Bezug auf das Datenschutzinformationsblatt und Zustimmung sind klarer definiert. Betriebe brauchen nicht nur die Zustimmung zur Nutzung der Daten einholen, sondern müssen den Gebrauch den sie machen genau darlegen. Dabei muss zum Beispiel unterschieden werden, ob der Zweck der Datenverarbeitung das Marketing, die Profilierung, die Geolokalisierung oder anderes ist. Jeder Zweck der Datenverarbeitung impliziert daher eine eigene (schriftliche und informierte) Zustimmung. Eine Sammelzustimmung mit einer einzigen Unterschrift gehört daher der Vergangenheit an.
- Einfache und klare Sprache: Wer unsere Daten verarbeitet und die entsprechende Zustimmung einholt, hat dies mit einer klaren und verständlichen Sprache zu tun, ohne technische und rechtliche Vokabeln. Zweck ist es, das Datenschutzinformationsblatt für jeden verständlich zu machen. Auch Kleinschrift ist ein „no go“.
- Das Recht, die eigenen Daten zu kennen: Das Recht auf Auskunft erlaubt allen VerbraucherInnen nun-

mehr, sich an das jeweilige Unternehmen zu wenden und die Details über die vorhandenen Daten (welche, woher, wie werden sie verarbeitet usw.) zu bekommen. Die Betriebe haben Auskunftspflicht und müssen innerhalb von 30 Tagen mit dem selben Medium antworten, über welches sie kontaktiert wurden. Die Finanzwache hat eine eigene Einheit für Privacythemen eingerichtet.

- Recht auf Löschung („Recht auf Vergessenwerden“) und begrenzte Nutzung der Daten: Die VerbraucherInnen können die Löschung oder die begrenzte Nutzung ihrer Daten verlangen.
- Die Daten bekommen ein Verfallsdatum: Jedes Datenschutzinformationsblatt muss (vor allem bei sensiblen Daten) die Höchstzeit der Datenverarbeitung festlegen. Nachher darf es zu keiner Verarbeitung mehr kommen.
- Mehr Schutz für Minderjährige: Spezifisch wird vor allem für unter 16-jährige die Zustimmung der Eltern erforderlich, auch wenn es um Internet und Social Media geht.

### Müssen alle Einwilligungen neu ausgefüllt und unterschrieben werden?

Nein – die bis zum Inkrafttreten der Verordnung erteilten Einwilligungen zur Verarbeitung der Daten behalten ihre Gültigkeit. Neue Verarbeitungen, oder solche die über das bisherige Ausmaß hinausgehen, erfordern jedoch eine Einwilligung gemäß den neuen Auflagen.

Detailliertere Informationen zum Datenschutz auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).

**€ Finanzdienstleistungen**

# Basiskonto für alle – Finanzministerium legt Kriterien fest: Banken müssen kostenlose und -pflichtige Basiskonten anbieten

## Was ist ein Basis-Konto?

Das Basis-Konto ist ein normales Konto-Korrent, ggf. auch mit Online-Funktionen, welches für VerbraucherInnen mit begrenztem Bedarf an Finanzdienstleistungen gedacht ist. Das Konto soll vor allem finanzielle und soziale Inklusion gewährleisten. In seiner kostenpflichtigen Version umfasst das Konto eine gewisse Anzahl von Bewegungen sowie zusätzliche Dienste wie Bankomat, Bareinlagen, Barabhebungen, Bank- oder Zirkularschecks oder Abbuchungsaufträge für Versorgungsdienste (die Details finden sich in der untenstehenden Tabelle); dafür darf die Bank eine jährliche allumfassende Gebühr verlangen, aber keine anderen Spesen, Kommissionen oder andere Kosten anlasten.

## Wie hoch ist diese Jahresgebühr?

Der Gesetzgeber spricht von einer „zumutbaren und mit der Zielsetzung der Inklusion kohärenten“ Gebühr, und setzt als Maß dafür jene Kosten an, welche der Finanzdienstleister für die Erbringung der Dienste laut Tabelle zu tragen hat; die Kosten können nicht höher sein als der im Vorsemester den VerbraucherInnen für diese Bewegungen durchschnittlich angelastete Betrag. Dass der Gesetzgeber diese Formulierung für die Kosten wählt, stößt auf ziemliches Unverständnis – dadurch wird intrans-

parenten und benachteiligenden Verhaltensweisen durch die Banken Tür und Tor geöffnet. Eine Erhebung von 2012 zeigte, dass die Basiskonten damals von 24 bis 90 Euro pro Jahr kosteten; sie waren also bereits damals ziemlich teuer, was für die Zukunft nichts gutes erhoffen lässt.

## Das kostenlose Basiskonto für Einkommens-Benachteiligte

Weitaus interessanter ist daher das kostenlose und stempelsteuerfreie Basiskonto für jene VerbraucherInnen, deren ISEE (Indikator der Einkommens-

und Vermögenslage) unter 11.600 Euro liegt (der Wert wurde von 7.500 Euro angehoben). Wer ein solches Konto eröffnen möchte muss erklären, kein anderes Basiskonto zu besitzen, und mittels einer Eigenerklärung bestätigen, dass der eigene ISEE unter dem Grenzwert liegt. Innerhalb 31. Mai eines jeden Jahres müssen die Kontoinhaber dann der Bank den ISEE für das laufende Jahr mitteilen. Das Konto kann nur auf jene Personen lauten (im Falle von mehreren Kontoinhabern), die Teil jener Familie sind, für welche der ISEE berechnet wurde. Die im Kontopaket enthaltenen Dienste finden sich in der Tabelle A unten.

## Kostenloses Basiskonto für RentnerInnen mit Rente unter 18.000 Euro (brutto)

Wer eine Rente von weniger als 18.000 Euro brutto erhält hat gleichfalls Anrecht auf ein kostenloses Basiskonto, mit den Diensten gemäß Tabelle B. Die Kontoinhaber müssen der Bank innerhalb 31. Mai jedes Jahres mitteilen, wie hoch die bezogene Bruttorente ist.

Art der Dienstleistung	A: Basiskonto (kostenlos für Einkommensschwache)	B: Konto für RentnerInnen
Konto-Jahresgebühr (eine regelmäßige Anlastung ist möglich; inklusive Zugang zu den alternativen Kanälen, falls vorhanden)	(für Einkommensschwache nicht vorgesehen)	(nicht vorgesehen)
Aufstellung Bewegungen	6	6
Barbehebung am Schalter	6	12
Bankomatbehebung bei eigener Bank oder Bankengruppe (Inland)	unbegrenzt	unbegrenzt
Bankomatbehebung bei Fremdbank (Inland)	12	6
Direkt-Belastung SEPA	unbegrenzt	unbegrenzt
Eingehende SEPA-Überweisungen (einschließlich Rente und Gehalt)	36	unbegrenzt
Wiederkehrende SEPA-Zahlungen mit Anlastung auf dem Konto	12	6
Ausgehende SEPA-Überweisungen mit Belastung auf dem Konto	6	-
Bar- und Scheckeinlagen	12	6
Transparenz-Mitteilungen (einschließlich Postspesen)	1	1
Periodische Informationen (Kontoauszüge und zusammenfassende Mitteilungen, einschließlich Postspesen)	4	4
Kartenzahlungen mit Debitkarte (POS-Zahlungen)	unbegrenzt	unbegrenzt
Ausstellung, Erneuerung und Ersatz der Debitkarte	1	1

Alle anderen können das kostenpflichtige Basiskonto (A) in Anspruch nehmen.

## ✓ Der Fall des Monats

### Papier ist geduldig – Telefongespräche umso mehr

In letzter Zeit melden sich immer häufiger VerbraucherInnen, die berichten, sie seien von der Aufsichtsbehörde für Telekommunikationswesen angerufen worden. Diese teilt fernmündlich mit, es stünde ein Anspruch auf Rückerstattung der für die Verrechnung im 28-Tag-Rhythmus zu viel bezahlten Beträge zu. Damit diese aber angerechnet werden können, sei es notwendig, den Anbieter zu wechseln. Dazu würde man nun mit der Tarifabteilung verbunden, welche ganz genau sagen könne, welches der beste Tarif für die persönliche Lage sei. Das Ganze wird in sehr schnellem Italienisch verkündet, sodass es nicht unbedingt einfach ist, der übermittelten Botschaft zu folgen. Als Verbraucherschützer wissen wir: die Aufsichtsbehörde für das Telekommunikationswesen geht vielfältigen Tätigkeiten nach – was sie aber ganz sicher nicht tut, ist private VerbraucherInnen anzurufen und ihnen telefonisch zu einem neuen Vertrag verhelfen. Es ist vielmehr davon auszugehen, dass die Mitarbeiter eines Callcenters mit ihren Verkaufargumenten ziemlich kreativ geworden sind.

Grundsätzlich ist es bei Verträgen im Telefonie- oder Energie-Bereich niemals wirklich anzuraten, telefonisch angetragenen Angeboten zuzustimmen. Die Günstigkeit der Angebote liegt hier in den Kommastellen, und nur wenige von uns sind dafür ausgerüstet, Beträge in Cent so auf die Schnelle auf den eigenen Verbrauch und Bedarf umzurechnen.

## Reisen, Freizeit, Hobby

### Preisvergleich Schwimmbäder in Südtirol 2018

Der Preis für eine Tageskarte für Kinder liegt zwischen 2 Euro und 6,70 Euro, jener für Erwachsene zwischen 4 Euro und 12,80 Euro. Bei Saisonkarten für Kinder reicht die Preisspanne von 30 bis 99 Euro, bei Erwachsenen hingegen von 60 Euro bis 165 Euro.

Im Vergleich zur Erhebung vom letzten Jahr lässt sich festhalten, dass die Preise relativ stabil geblieben sind. Die Preissteigerung insgesamt beträgt 1,3%, ist allerdings vor allem auf Steigerungen bei den Tages- und Punktekarten zurückzuführen, wo es sowohl bei Kindern als auch bei Erwachsenen eine Steigerung von durchschnittlich 3% gegeben hat.

### Ermäßigungen

Ermäßigungen für Familien, in der Regel auf Tages- und/oder Saisonbasis, werden von vielen aber nicht allen Schwimmbädern angeboten. Zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang auch noch der **EuregioFamilyPass**, welcher für verschiedene Schwimmbäder in Südtirol an bestimmten Tagen eine Ermäßigung für Familien

von 50% vorsieht. Auch für Jugendliche, Studenten und Senioren sind in der Regel Ermäßigungen vorgesehen. Erfreulich ist, dass in allen Schwimmbädern der Eintritt für kleine Kinder frei ist, wobei allerdings die Altersgrenze von 3 bis 6 Jahre schwankt.

Zum Standard-Angebot gehören außerdem ermäßigte Eintrittspreise ab den Nachmittagsstunden.

Die Tabelle mit allen Preisen finden Sie auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) sowie in allen Geschäftsstellen.



 Klimaschutz

## Bessere Luft und geringere Kosten: Die Optimierung der Heizanlage bringt einige Vorteile mit sich

Die Heizanlagen sind zu einem nicht unerheblichen Anteil an der Luftverschmutzung beteiligt. Durch die Reduzierung der Heizverbräuche und die Verringerung der Emissionen kann die Luftqualität verbessert werden. Dahingehend wurden am 10. April von Seiten der Landesregierung die Emissionsgrenzwerte verschärft (Beschluss der Landesregierung Nr. 320). Von dieser Regelung betroffen sind alle Besitzer und Nutzer von Heizanlagen, die mit flüssigen, gasförmigen oder festen Brennstoffen betrieben werden und eine Leistung von mehr als 35 Kilowatt aufweisen. Die Emissionsgrenzwerte orientieren sich an der Art des Brennstoffes und der Leistung der jeweiligen Heizanlagen.

Die Kontrollen der Emissionen müssen mindestens einmal im Jahr von einem befähigten Feuerungstechniker durchgeführt werden (wichtig: Messbescheinigung mindestens 5 Jahre aufbewahren!)

Neue Heizanlagen dürfen nur in Betrieb genommen werden, wenn die vorgegebenen Grenzwerte mittels Bescheinigung des Herstellers bestätigt werden; zusätzlich sind weitere Auflagen zu erfüllen.

### Tipps zur Optimierung einer Heizanlage

**1. Tipp:** Hydraulischer Abgleich: Durch diese fachgerechte Einregulierung der Heizanlage, bei welcher jeder Heizkörper genau jene Heizwasser-



menge erhält, welche er benötigt, um einen Raum zu erwärmen, können Energieeinsparungen zwischen 2 und 8% erzielt werden.

**2. Tipp:** Alte Heizungspumpen: bereits durch die Reduzierung der Leistungsstufe kann einiges an Energie eingespart werden. Noch größer ist das Einsparpotential (rund 70%) durch das Ersetzen mit modernen Hocheffizienzpumpen.

**3. Tipp:** Nachträgliche Wärmedämmung der Heizungsrohre auch in den verschiedenen Teilbereichen, wie z.B. rund um die Armaturen.

Weitere Informationen und Tipps auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).

 Finanzdienstleistungen

## Fonds Dolomit: Anleger und Südtiroler Sparkasse haben sich endgültig geeinigt

Dolomit ist bekanntlich ein Immobilienfonds der Deutsche Bank Fondimmobiliari SGR S.p.A., der im Jahr 2005 über die Sparkasse angeboten und von ca. 4400 Kunden der Bank gezeichnet wurde. Zum Zeitpunkt der Zeichnung dieses Finanzinstruments befand sich die Weltwirtschaft in einer sehr positiven Phase, und man ging davon aus, dass die Anleger mit diesem Produkt positive Ergebnisse erzielen würden. Leider verschlechterte sich Ende 2007 die Entwicklung der Weltwirtschaft, und es begann die laut Wirtschaftsexperten schlimmste Finanzkrise seit den 1930er Jahren, die dazu führte, dass zahlreiche Finanzinstrumente negative Ergebnisse einführen. In diesem Umfeld musste auch der Fonds Dolomit empfindliche Verluste hinnehmen.

Um den Anteilseignern des Fonds Dolomit entgegenzukommen, hat die Sparkasse im Jahr 2013 ein öffentliches Tauschangebot gestartet. Die Anteilseigner, die dieses in Anspruch genommen haben, erhielten eine Zero-Coupon-Anleihe, die es ihnen ermöglichte, bei Fälligkeit im Jahr 2022 das gesamte im Jahr 2005 investierte Kapital, nach Abzug der

Steuern, zurückzuerhalten.

Diese Initiative erzielte bei den Anlegern einen breiten Zuspruch, denn fast alle haben das Tauschangebot in Anspruch genommen.

Zu jener Zeit erachtete die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) diese Initiative zwar als Schritt in die richtige Richtung, der aber nicht ausreichte, um die Anleger gänzlich für die Verluste zu entschädigen, da das Kapital fast 20 Jahre nach der Platzierung des Fonds und ohne Verzinsung zurückerstattet würde. Deshalb hat die VZS, gemeinsam mit einer Reihe von Anlegern, ausgewählt aufgrund ihrer besonderen individuellen Ausgangssituation, ein gerichtliches Verfahren angestrengt. Nach entsprechenden Verhandlungen zwischen der Sparkasse und der VZS konnte eine Vergleichsvereinbarung erreicht werden. Diese wurde von den einzelnen Anlegern, die von der VZS in ihre Initiative miteinbezogen worden waren, angenommen.

Die Erklärungen der Parteien finden Sie auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).

 Wohnen, Bauen & Energie

## Nuss-Nougat-Creme: was kommt aufs Brot?

Nuss-Nougat-Cremes enthalten zu viel Zucker und unerwünschte Fremdstoffe: so das Ergebnis einer aktuellen Untersuchung von ÖKO-TEST. Die Verbraucherzentrale Südtirol hat aus diesem Anlass erhoben, wie viel Zucker und welche Fette in den verschiedenen Aufstrichen stecken.

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat 27 Nuss-Nougat-Cremes von 7 verschiedenen Händlern, darunter auch ein Online-Geschäft, unter die Lupe genommen und dabei jeweils den Verkaufspreis, die verwendeten Zutaten sowie den Energie-, Fett- und Zuckergehalt erhoben.

Nuss-Nougat-Creme ist entweder sehr süß oder sehr fett oder beides. Der Zuckergehalt der untersuchten Produkte liegt – laut den Angaben auf der Nährwerttabelle – zwischen 31,1 und 62 Gramm (pro 100 Gramm). Damit besteht das Produkt mit dem höchsten Zuckeranteil, die Bio-Haselnuss-Kakao-Creme von Ecor, zu fast zwei Dritteln aus Zucker! 15 der untersuchten Produkte bestehen mindestens zur Hälfte aus Zucker. Bei fünf Produkten beträgt der Zuckeranteil weniger als 40 Prozent, bei den restlichen Produkten zwischen 40 und 47 Prozent. „Nutella“ landet im Ranking der Zuckerbomben mit einem Gehalt von 56,3 Gramm (pro 100 Gramm) auf dem sechsten Platz.

Der Fettgehalt der untersuchten Produkte liegt zwischen 24 und 50,4 Gramm (pro 100 Gramm). Produkte mit einem höheren Zuckeranteil enthalten im Verhältnis weniger Fett – und umgekehrt. Die Produkte mit dem höchsten Fettgehalt enthalten zugleich am meisten Energie (bis zu 613 Kilokalorien pro 100 Gramm).

Die Weltgesundheitsorganisation WHO empfiehlt, täglich nicht mehr als zehn Prozent der Energiezufuhr in Form von freien Zuckern aufzunehmen. Für einen durchschnittlichen Erwachsenen sind das maximal 50 Gramm (ca. 10 Teelöffel) Zucker pro Tag. Darüber hinaus befürwortet die WHO eine weitere Reduktion der Aufnahme freien Zuckers auf unter fünf Prozent der Energiezufuhr (für Erwachsene maximal 25 Gramm Zucker pro Tag – ca. fünf Teelöffel Zucker).

Den vollständigen Test finden Sie auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).



# Kurz & bündig

## Die Themen der letzten Wochen



### Kurz & bündig · Kurz & bündig

#### Die flächendeckende Versorgung durch das UKW-Sendernetz bleibt erhalten“ Landeshauptmann zerstreut Befürchtungen von RadiohörerInnen

Die Verbraucherzentrale Südtirol begrüßt die Aussage des Landeshauptmanns, dass die UKW-Sendeanlagen weiter in Funktion bleiben. Die Rundfunkanstalt Südtirol (RAS) hatte die Position vertreten, dass das alte, analoge UKW-Netz früher oder später gänzlich abgeschaltet würde. Viele RadiohörerInnen waren daher besorgt, dass ihre UKW-Radios funktionslos und damit reif für den Recyclinghof würden. Landeshauptmann Dr. Arno Kompatscher hat darauf hingewiesen, dass seit geraumer Zeit feststeht, dass der im letzten Herbst genehmigte Abschaltplan auch in Zukunft die flächendeckende Versorgung mit UKW-Radio gewährleisten wird. Damit steht für die fleißigen Südtiroler RadiohörerInnen (60,6% hören laut letzter Erhebung der Radio- und Fernsehgewohnheiten des ASTAT 2018 täglich oder fast täglich Radio) in Zukunft sowohl digitales wie analoges Radio zur Verfügung. Derzeit hören 8 von 10 Radionutzern analoges UKW-Radio, hingegen 1 von 4 Nutzern digitales Radio.

#### Sommerzeit und Garderobenwechsel

Die Garderobe ist auf „Sommer“ umgestellt, und viele Kleidungsstücke, die bis Herbst Urlaub haben, kommen in die Reinigung. Dabei kann es manchmal zu Problemen kommen, z.B. wenn einzelne Stücke nicht ordnungsgemäß gereinigt werden. Die Kleider, Federbetten, Decken oder Pullover werden zu Saisonswechsel in die Reinigung gebracht, und dann – verpackt – bis zum Herbst aufbewahrt. Erst Monate später merken die VerbraucherInnen dann, dass bei der Reinigung nicht alles geklappt hat oder das Teil gar beschädigt wurde.

Da die Beschwerde erst viele Monate später eingeht, haftet die Reinigung nicht. Der Grund: bei Aufträgen an einen Handwerker hat man 8 Tage ab Entdeckung des Mangels und ein Jahr ab Übergabe des Werks Zeit, um dem Verantwortlichen den Mangel aufzuzeigen. Der Mangel muss jedoch „versteckt“, also bei Übergabe nicht offensichtlich sein, ansonsten muss er sofort aufgezeigt werden. Und die Mängel bei Kleidungsstücken sind fast immer offensichtlich.

Daher der Rat, die Kleidungsstücke sofort zu überprüfen, wenn möglich direkt vor Ort im Beisein der Betreiber, und jeden Schaden oder Mangel (darunter auch Säume, Knöpfe, usw.) sofort aufzuzeigen. Im Optimalfall findet sich auch eine gemeinsame Lösung. Andernfalls sollte eine schriftliche Beschwerde verfasst werden. Dabei wäre es wichtig, bei Kleiderkäufen die Kassenbons aufzubewahren, zumindest jene der teureren Stücke, um einen eventuellen Schaden beweisen zu können.

Auf der Homepage der VZS findet sich ein Infoblatt mit weiteren Informationen sowie eine Zeitwert-Tabelle mit den Preisabschlägen für die Kleidungsstücke, sowie die Musterbriefe für eventuelle Beanstandung.

#### Wohin gehören Lebensmittel im Kühlschrank?

Nicht alle Bereiche eines Kühlschranks haben die gleiche Temperatur. An der Rückwand, wo sich das Kühlaggregat befindet, ist die Temperatur deutlich niedriger als in der Kühlschranktür. Zusätzlich ergeben sich von unten nach oben unterschiedliche Temperaturzonen, da kalte Luft immer nach unten sinkt. Diesen Effekt kann man nutzen, um die Qualität der verschiedenen Lebensmittel optimal zu erhalten.

Auf der untersten Ablage, gleich oberhalb des Gemüsefachs, werden die tiefsten Temperaturen (rund zwei Grad Celsius) erreicht. Hier sind leicht verderbliche Lebensmittel wie frischer Fisch und rohes Fleisch gut aufgehoben. Das Fach darüber ist für die Lagerung von Milchprodukten wie Sahne und Joghurt optimal. Höhere Temperaturen herrschen in den beiden oberen Fächern. Dort sind Wurst oder Käse gut aufgehoben, weil die Aromastoffe besser erhalten bleiben, wenn es nicht ganz so kalt ist. Eine der wärmsten Zonen im Kühlschrank ist die Tür. Hier sind Eier, Butter und Getränke gut aufgehoben, welche nur eine leichte Kühlung benötigen. Im Gemüsefach herrschen meist Temperaturen um acht Grad. Die kalte Luft kann aufgrund der Schubfächer aus Plastik und der Glasplatte nicht bis in das Gemüsefach vordringen: das Gemüse wird so nicht zu großer Kälte ausgesetzt und trotzdem frisch gehalten. Neuere Kühlschrankmodelle verfügen auch über „Kellerzonen“ mit Temperaturen zwischen acht und zwölf Grad. Hier können beispielsweise Kartoffeln gut gelagert werden. Exotische Früchte wie Ananas, Mango oder Bananen gehören übrigens gar nicht in den Kühlschrank.

#### Schlussverkauf: geringere Preise, gleiche Rechte!

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) möchte daran erinnern, dass bei Schlussverkäufen die Preise, nicht aber die Verbraucherrechte herabgesetzt werden dürfen.

Im Klartext: weist ein Produkt einen Mangel auf (der nicht extra gekennzeichnet und Anlass für einen zusätzlichen Rabatt war), muss dieses Produkt gemäß den Normen der Gewährleistung repariert oder durch ein mangelfreies ersetzt werden. Sind beide Maßnahmen unmöglich, so muss der Kaufvertrag aufgelöst werden, wobei die VerbraucherInnen die defekte Ware zurückgeben und dafür das Geld (und keinesfalls einen Gutschein!) zurückerhalten.

Im Ausverkauf müssen die Preisschilder drei Angaben aufweisen: den bisherigen Verkaufspreis, den Preisnachlass in Prozenten und den neuen Verkaufspreis. Kluge SchnäppchenjägerInnen beäugen die Auslagen bereits vor Start des Schlussverkaufs, um sich gegen Mondpreise abzusichern.

Auch für den Schlussverkauf gilt: Kassenzettel oder Rechnung sorgfältig aufbewahren. Sie sind für eventuelle Reklamationen beim Händler oder auch für die Meldung eines Schadens, beispielsweise bei der Hausratversicherung, wichtig.

Fehlerfreie Produkte müssen vom Händler grundsätzlich nicht zurückgenommen werden, während des Schlussverkaufs ebenso wenig wie in der Normalsaison. Tun sie es doch, geschieht dies aus Kulanz. Bei mangelfreier Schlussverkaufsware wird der Umtausch zumeist ausdrücklich ausgeschlossen. Wer ihn dennoch wünscht, bittet den Händler um einen Vermerk auf dem Kassenzettel oder der Rechnung.

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

 **„Verjährt“ Postschatzscheine: Bankenschiedsgericht gibt Verbraucherin Recht und verordnet Auszahlung von über 40.000 Euro**

Vor einem Jahr wandte sich eine Kleinsparerin an die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), um Rat und Hilfe bei der Auszahlung einer Geldanlage zu erhalten. Das örtliche Postamt hatte sich nämlich geweigert, die von ihr im Jahr 2001 erworbenen Postschatzscheine („buoni postali fruttiferi“) auszuzahlen; die Schalterbeamten erklärten den Anspruch als unwiderruflich verjährt – da könne man leider nichts machen.

Mit Hilfe der VZS reichte die Dame bei der Post eine schriftliche Beschwerde ein; jedoch blieb auch diese unbeantwortet. Daraufhin wurde vor dem Bankenschiedsgericht (dem „Arbitro Bancario Finanziario“) Rekurs eingereicht. In dieses Verfahren ließ sich die Post nun ein, beharrte aber weiterhin darauf, dass die Schatzscheine verjährt seien. Dabei berief sich die Post auf ein Dekret, mit welchem per 19. Dezember 2011 die Schatzscheine einer bestimmten Serie in eine andere Serie umgewandelt wurden, welche nun seit 2015 nicht mehr einlösbar sind.

Die Postschatzscheine der Dame waren jedoch erst nach diesem Datum emittiert worden, und zwar mit den ursprünglichen Serienbezeichnungen: für die Fachberater der VZS ein klarer Hinweis darauf, dass hier das Dekret keine Anwendung finden könne. Hätte man diese Schatzscheine wie die umgewandelten handhaben wollen, so hätte man sie direkt mit den neuen Nummern (und den dazugehörigen Eigenschaften, wie eben die Inkasso-Fristen) ausstellen müssen. Da diese Scheine jedoch nach Inkrafttreten des Dekrets mit alten Nummer emittiert wurden, galt für diese die Umwandlung nicht: denn die SparerInnen müssen sich darauf verlassen können, dass die auf den Schatzscheinen angegebene Aufwertung korrekt ist, und nicht bereits vor deren Emission abgeändert worden sein könnte.

Das Bankenschiedsgericht befand die Argumentation der VZS als richtig, und forderte die Post auf, die Schatzscheine auszahlen. Für die Sparerin hat sich dieser Rekurs wirklich ausgezahlt: die Post muss nun – gemäß dem Aufdruck auf den Schatzscheinen – das Dreifache des eingezahlten Kapitals überweisen, was einer jährlichen Rendite von über 6% entspricht.

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

 **Ist Pflanzenkohle im Essen wirklich gesund?**

Ob Croissants, Nudeln oder Pizza: Schwarze Lebensmittel liegen im Trend. Dieser stammt ursprünglich aus Japan und hat sich in Europa von Italien ausgehend verbreitet.

Zum Färben der Lebensmittel dient Pflanzenkohle, auch Aktivkohle genannt und als Lebensmittelfarbstoff mit der Nummer E 153 zugelassen. Bisher wurde Pflanzenkohle vor allem als Färbemittel für Käserinde, Dragees, Arzneimittel und Kosmetika verwendet. Gewonnen wird Pflanzenkohle – sie besteht zu mindestens 95 Prozent aus reinem Kohlenstoff – durch das Verkohlen von pflanzlichen Materialien wie Holz, Torf oder Nusschalen und anschließende Reinigung. Pflanzenkohle soll gesund sein, Blähungen verhindern, entgiften und bei Kater oder Jetlag helfen. In der Medizin wird sie als „medizinische Kohle“ zum Binden von Giften und als Mittel gegen Durchfall verwendet.

Als Lebensmittelzusatzstoff gilt Pflanzenkohle als unbedenklich, und für Personen, die nur gelegentlich schwarze Speisen essen, besteht kein Grund zur Sorge. Ein häufiger Verzehr kann jedoch zu Vitamin- und Mineralstoffmängeln sowie zu Verstopfung führen. Die Pflanzenkohle bindet nämlich sowohl unerwünschte Stoffe als auch für den Körper wertvolle Nährstoffe, so dass diese für den Körper nicht mehr verfügbar sind. Sogar die Wirkung von Medikamenten wird durch Pflanzenkohle beeinflusst. Für die Herstellung von Brot und für andere Lebensmittel, die durch Zusatzstoffe nicht verändert werden dürfen, ist der Zusatz von Pflanzenkohle übrigens nicht erlaubt.

 **Haustürverkauf von irreführenden Rabattgutscheinen**

Immer wieder wenden sich derzeit besorgte VerbraucherInnen an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Südtirol, um ein seltsames Phänomen zu melden. Die VerbraucherInnen wurden telefonisch verständigt, dass ein Vertreter zu ihnen nach Hause kommen würde, da sie etwas gewonnen oder Anrecht auf einen Preisnachlass für den Kauf von Haushaltsartikeln hätten. Anlässlich des Vertreterbesuchs unterzeichneten die VerbraucherInnen zur einfachen Bestätigung einen Beleg – der sich im Nachhinein allerdings als richtiggehender Vertrag herausstellt! Mit diesem geht man die Verpflichtung ein, innerhalb einer Zeitspanne von mehreren Jahren Haushaltsgegenstände wie Möbel, Elektrogeräte oder Hausratsgegenstände für einen festgelegten Betrag zu kaufen – dieser kann auch mehr als 2.000 Euro ausmachen.

Die Verbraucherzentrale Südtirol möchte daran erinnern, dass für Kaufverträge oder Bestellscheine, die Zuhause (oder auf jeden Fall außerhalb eines Geschäftslokals) unterzeichnet werden, ein 14tägiges Recht auf Rücktritt ohne Angabe von Gründen besteht. Ausgenommen sind jene Produkte, die nach spezifischen Angaben des Verbrauchers „nach Maß“ angefertigt werden. Den Rücktritt teilt man am besten per Einschreiben mit Rückantwort mit. Der Rücktritt kann auch innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt der Ware mitgeteilt werden, hier muss dann allerdings die Ware retourniert werden.

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

 **Wie lange ist Mineralwasser haltbar?**

Mineralwasser in der Glasflasche gilt als nahezu unbegrenzt haltbar. Trotzdem müssen die Hersteller auf der Verpackung ein Mindesthaltbarkeitsdatum angeben, da dies durch die EU-Lebensmittelinformationsverordnung verpflichtend vorgeschrieben wird. Für (stilles) Mineralwasser in Glasflaschen beträgt die Mindesthaltbarkeit meist zwei Jahre, für Mineralwasser in Kunststoff-Flaschen (PET) in der Regel ein Jahr.

Wird Mineralwasser kühl und dunkel gelagert, ist es auch viele Monate nach Ablauf des Mindesthaltbarkeitsdatums noch genießbar. Mineralwasser darf keine krankheitserregenden Bakterien enthalten, muss aber nicht komplett keimfrei sein. Vor allem bei zu warmen Temperaturen können sich diese Keime vermehren, und es kann zu geschmacklichen Veränderungen kommen.

Kohlensäurehaltiges Wasser ist mit Kohlensäure versetzt, wodurch das Bakterienwachstum gehemmt wird. In PET-Flaschen abgefüllte Getränke verlieren jedoch während der Lagerung einen Teil der Kohlensäure, Sauerstoff dringt dann leichter ein, und der Geschmack ändert sich. Daher gilt für kohlensäurehaltiges Mineralwasser in der PET-Flasche eine kürzere Mindesthaltbarkeit als für Wasser in der Glasflasche.

Bei PET-Flaschen kann unter Wärmeeinfluss Acetaldehyd aus der Verpackung in das Wasser übergehen. Acetaldehyd ist gesundheitlich unbedenklich, kann aber eine geschmackliche Änderung des Getränks bewirken. Zudem kann nicht ausgeschlossen werden, dass aus dem Kunststoff auch hormonähnliche Chemikalien in das Wasser übergehen. Wer Mineralwasser über einen längeren Zeitraum lagert, sollte Wasser in der (Mehrweg-)Glasflasche bevorzugen.

**Impressum**

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



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

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

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

## Verbraucherzentrale Südtirol – Die Stimme der VerbraucherInnen

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

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

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

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

### Unsere Geschäftsstellen:

- Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreiner Straße. 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
- Europäisches Verbraucherzentrum:** Bozen, Brennerstraße 3, 0471-980939, Mo+Mi 10:00-14:00, Di+Do 10:00-12:00 + 14:00-16:00, Fr 8:30-12:30
- Außenstellen**
  - Brixen,** Romstraße 7 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 (+14:00-17:00\*)
  - Bruneck,** Europastr. 20 (0474-551022) Mo:9:00-12:00+14:00-17:00, Di+Mi 14:00-17:00, Do 9:00-12:00
  - Gadertal,** St. Martin / Picolein 71 (0474/524517), 2. und 4. Do im Monat 9:00-12:00
  - Klausen,** Seebegg 17 (0472-847494), 4. Mi im Monat, 9:00-12:00
  - Lana,** Maria-Hilf-Str. 5, (0473-567702-03), 1. Mo im Monat 15:00-17:00
  - Mals,** Bahnhofstraße 19 (0473-736800), jeden 1. Do im Monat 14:00-17:00
  - Meran,** Goethestraße 8 (Zugang: O.-Huber-Str. 84) (0473-270204), täglich von 9:00-12:00, Mi 14:00-17:00
  - Neumarkt,** Rathausring 3 (331-2106087), Do 15:00-17:00
  - Passeier,** St. Leonhard, Passeiererstraße 3 (0473/659265), Montag von 15:00-17:00
  - Schlanders,** Hauptstraße 134 (0473-736800), jeden 2., 3. 4. 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  
\*nur auf Vormerkung
- Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Brennerstr. 3, 0471-941465, Mi + Do 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Verbrauchermobil:** aktueller Kalender siehe nebenan und online
- Zweiterhandmarkt für VerbraucherInnen:** V-Market, Bozen, Crispistr. 15/A, 0471-053518, Mo 14:30-18:00, Di-Fr 9:00-12:30 + 14:30-18:00, Sa 9:00-12:30
- Beratungstelle Kondominium:** Bozen, Brennerstr. 3, 0471-974701 (Termine: 0471-975597)

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

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

#### Verbraucherinformation

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

#### @Online-Angebote

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

#### Verbraucher-Beratung

- Allgemeine Verbraucherrechtsberatung (1, 3, 5)
- Banken, Finanzdienstleistungen (1, 3)
- Versicherung und Vorsorge (1, 3)
- Telekommunikation (1, 3, 5)
- Bauen und Wohnen: rechtliche Fragen (1) und technische Fragen (Mo 9:00-12:00 + 14:00-17:00, 0471-301430)
- Kondominium (7)
- Ernährung (1)
- Reisen (2)
- Kritischer/nachhaltiger Konsum (4)
- Schlichtungsverfahren (1, 3)

#### Verbraucher-Bildung:

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

#### weitere Service-Angebote:

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

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



### August

25	09:30-11:30 Proveis, Gemeindeplatz
29	10:00-12:00 Terenten, Kirchplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben
31	16:30-18:30 Welschnofen, Bauernmarkt

### September

03	09:00-10:00 Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 Kastelruth, Kraus Platz
04	09:30-11:30 Prad, Hauptplatz
05	14:30-16:30 St. Ulrich, Antonius-Platz
06	09:30-11:30 Welsberg, Rieder Platz
07	09:30-11:30 Klausen, Tinneplatz 15:00-17:00 Sinich, V.-Veneto-Platz
10	09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
11	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
13	09:30-11:30 Auer, Hauptplatz
14	09:30-11:30 Gais, Gemeindeplatz
15	09:30-11:30 Gargazon, Gemeindeplatz
17	09:30-11:30 Sterzing, Stadtplatz
19	09:30-11:30 Klobenstein, Gemeindeplatz
20	09:30-11:30 St. Christina, Gemeindeplatz
21	09:30-11:30 Villanders, Gemeindeplatz
22	09:30-11:30 Sarnthein, Kirchplatz
24	09:30-11:30 Graun, Gemeindeplatz
26	10:00-12:00 Brixen, Hartmannsheimplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben
27	09:30-11:30 Gossensass, Ibsen-Platz
28	10:00-12:00 Corvara, Gemeindeplatz 15:00-17:00 Stern, Kulturplatz

### Oktober

05	09:30-11:30 Klausen, Tinne Platz 15:00-17:00 Meran, Sandplatz
06	09:30-11:30 Schluderns, Kugelgasse
08	09:00-10:00 Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 Kastelruth, Kraus Platz
09	10:00-12:00 Toblach, Gemeindeplatz 15:00-17:00 Innichen, Pflögplatz
10	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
11	09:30-11:30 Auer, Hauptplatz 15:00-17:00 Vahrn, Rathausplatz
12	09:30-11:30 Tiers, Dorfplatz
13	09:30-11:30 St. Walburg, Parkpl. Altenheim
15	09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
17	09:30-11:30 Schenna, Gemeindeplatz
18	09:30-11:30 Latsch, Gemeindeplatz
19	15:00-17:00 Wolkenstein, Nives Platz
20	09:30-11:30 Steinegg, Dorfplatz
22	09:30-11:30 Sterzing, Stadtplatz
24	09:30-11:30 Stils, Gemeindeplatz