



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



Elektronische Rechnung, was ändert sich?

Seite 4



Strombonus für Südtirols Familien

Seite 6



Strafe von 3 Mio. € für Pyramidensystem

Seite 6



Unsicherheit bei Geldanlagen

Seite 7



Umwelt & Gesundheit

Die Charta der Hausärzte* Die Dienstleistungs-Charta informiert über Rechte und Pflichten in der Hausarztbetreuung

Das Gesundheitsressort des Landes hat im November 2018 eine neue Dienstleistungs-Charta für die Hausärzte erlassen. Hier die wichtigsten Passagen:

Wer ist der Arzt für Allgemeinmedizin (AAM)?

Der Arzt für Allgemeinmedizin (früher: Hausarzt) ist der Vertrauensarzt des Bürgers: Er sorgt für die Diagnose, Behandlung, Rehabilitation, die Vorsorge und die Gesundheitserziehung seiner Patienten. Der Arzt für Allgemeinmedizin ist ein Freiberufler, der seine Tätigkeit im Rahmen einer vertraglichen Bindung mit dem Landesgesundheitsdienst ausübt.

Das Verhältnis zwischen Arzt für Allgemeinmedizin und Patient

Die Grundlage für das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt für Allgemeinmedizin und Patient ist gegenseitiges Kennenlernen und Vertrauen. Sollten Missverständnisse auftreten, so wird angeraten, das Gespräch zu suchen.

Der Betreute kann die Wahl des Arztes für Allgemeinmedizin jederzeit und ohne Begründung widerrufen. Der Arzt kann eine Arztwahl jederzeit ablehnen.

Welche sind die Dienstzeiten des Arztes für Allgemeinmedizin?

Die Dienstzeit des Arztes für Allgemeinmedizin erstreckt sich von 8.00 bis 20.00 Uhr an Werktagen und von 8.00 Uhr bis 10.00 Uhr an Vorfeiertagen unter der Woche. Sie besteht in Ambulatoriumstätigkeit, Hausbesuchen und telefonischer Erreichbarkeit. In der verbleibenden Zeit wird die medizinische Versorgung über die sogenannte Betreuungskontinuität gewährleistet.

Mindestöffnungszeiten der Praxis:

Die Praxis muss, je nach Betreutenanzahl, für mindestens 5 bis 17,5 Wochenstunden geöffnet sein.

Der Arzt für Allgemeinmedizin bestimmt die Organisationsform seiner Arbeit selbst und informiert die Betreuten angemessen darüber. Er kann seine Betreuten mit oder ohne Vormerkung empfangen. Die Praxis muss, falls möglich, einen barrierefreien Zugang haben.

Welche Aufgaben übernimmt der Arzt für Allgemeinmedizin?

Der Arzt für Allgemeinmedizin:

- behandelt akute und chronische Erkrankungen im Einvernehmen mit dem Betreuten;
- führt für jeden Betreuten eine persönliche Patientendatei und hält diese auf dem laufenden Stand;
- muss in den Zeitspannen der normalen Tätigkeit für Betreuungsanliegen erreichbar sein. Für die Dringlichkeiten und die Notfälle ist die einheitliche Notrufnummer 112 eingerichtet;
- beantragt, falls er es für notwendig erachtet, Visiten, Untersuchungen im Labor und beim Spezialisten, Facharztvisiten oder empfiehlt Krankenhauseinweisungen.

Welches sind die Leistungen, die vom AAM erbracht werden?

Der Arzt für Allgemeinmedizin erbringt sowohl kostenlose als auch kostenpflichtige Leistungen.

Kostenlose Leistungen (Auszug)

1. Visiten im Ambulatorium zu diagnostischen oder therapeutischen Zwecken;

**Mitgliedschaft 2019
erneuern –
alle Infos auf Seite 5!**



* Aufgrund der Lesbarkeit des Dokuments wird auf die durchgängige Anführung der weiblichen Form von „Arzt“, „Bürger“, „Patient“ sowie aller weiteren in dieser Charta erwähnten Personen verzichtet. Jede Nennung des männlichen Begriffs bezieht jeweils auch die weibliche Form mit ein.

2. Hausbesuche für Patienten, die aus gesundheitlichen Gründen nicht ins Ambulatorium gebracht werden können;
3. Hausbesuche zugunsten von Betreuten, welche aufgrund architektonischer Barrieren Probleme beim Zugang zum Ambulatorium haben könnten;



4. Erbringung von ärztlichen Leistungen im Rahmen der sogenannten Integrierten Hausbetreuung. Diese spezielle Form der Betreuung ermöglicht es, Patienten mit einer schweren Erkrankung, bei Bedarf auch unter Einbeziehung von sozialen Maßnahmen, zu Hause zu betreuen;
5. programmierte Hauspflege;
6. Bescheinigung einer vorübergehenden zeitweiligen Arbeitsunfähigkeit („Krankschreibung“);
7. Eignungsatteste (bestimmter Art);
8. Bescheinigungen für die Eignung zur ehrenamtlichen Tätigkeit (ohne Sonderuntersuchungen);
9. Durchführung von Gripeschutzimpfungen für die Risikopatienten (über 65-Jährige, Herzpatienten, Diabetespatienten, Asthmapatienten, usw.);
10. Durchführung weiterer von den geltenden Kollektivverträgen vorgesehener Zusatzleistungen (siehe Aushang der Auflistung in der Arztpraxis);
11. telefonische Verfügbarkeit für die eigenen Betreuten außerhalb der Praxisöffnungszeiten mittels Anrufbeantworter oder Mobiltelefon von 8.00 Uhr bis 20.00 Uhr an allen Werktagen und von 8.00 Uhr bis 10.00 Uhr an den Vorfeiertagen unter der Woche;
12. Ermittlung von etwaigen bestehenden Ticketbefreiungen.

Kostenpflichtige Leistungen

Kostenpflichtig sind all jene Leistungen, welche nicht in den kostenfreien Leistungen enthalten sind. Die Auflistung der kostenpflichtigen Leistungen und der Betrag, der hierfür eingefordert wird (Gebührenordnung), muss im Wartesaal des Arztes ausgehängt werden (leicht und verständlich formuliert; die Patienten sind jedenfalls vorab über Kostenpflichtigkeit zu informieren; eine Rechnung muss ausgestellt werden).

Visiten in der Praxis

Die Visite in der Arztpraxis, welche an fünf Tagen in der Woche geöffnet ist (Ausnahme: Vorfeiertage), erfolgt üblicherweise nach Terminvereinbarung. Die Öffnungszeiten müssen am Eingang der Arztpraxis ausgehängt werden.

Hausbesuche

Wenn der Patient – nach Einschätzung des Arztes – nicht ins Ambulatorium transportiert werden kann, wird die Hausvisite gewährleistet.



Pharmazeutische Betreuung

Die Medikamentenverschreibung erfolgt hinsichtlich Qualität und Quantität auf der Grundlage von wissenschaftlichen Erkenntnissen, therapeutischen Indikationen und gesetzlichen Vorschriften.

Der Arzt kann Medikamentenverschreibungen bei chronischen Erkrankungen auch in Abwesenheit des Patienten vornehmen, wenn die Visite des Patienten seines Erachtens nach nicht erforderlich ist.

Das Verhältnis zum Facharzt - Verschreibungen von fachärztlichen Untersuchungen

Der Arzt für Allgemeinmedizin stellt, sofern er es für erforderlich erachtet, unter Angabe der Diagnose oder des diagnostischen Verdachts eine Verschreibung von fachärztlichen Visiten oder Untersuchungen aus.

Der Facharzt erstellt eine ausführliche schriftliche Antwort, die er dem Patienten aushändigt, welcher sie wiederum seinem behandelnden Arzt übergibt. Ein Hinweis auf Dringlichkeit oder Priorität kann nur angebracht werden, wenn es dafür einen triftigen klinischen Grund gibt. Der Arzt ist für die Angemessenheit der Verschreibung verantwortlich.

Was kann ich tun, wenn ich der Meinung bin, keine angemessenen Antworten auf meine gesundheitlichen Bedürfnisse erhalten zu haben?

Wenn der Patient der Meinung ist, keine angemessenen Antworten in Bezug auf die in den geltenden Kollektivverträgen vorgesehenen Obliegenheiten und Aufgaben erhalten zu haben (z.B. Öffnungszeiten der Arztpraxis, mangelnde telefonische Erreichbarkeit in den vorgeschriebenen Zeiten, unterbliebene Durchführung oder Verschreibung der vom GSKV vorgesehenen Gesundheitsversorgung, nicht geschuldete Zahlung von Leistungen, usw.), kann er von dem von ihm gewählten Arzt für Allgemeinmedizin diesbezüglich eine Klarstellung verlangen. Sollte diese Klarstellung durch den Arzt nicht zufriedenstellend sein, kann der Patient eine schriftliche Beschwerde beim zuständigen Amt für Kommunikation und Bürgeranliegen des Südtiroler Sanitätsbetriebes einreichen.

Die Vernetzte Gruppenmedizin

In Südtirol wird die medizinische Versorgung der Bevölkerung über die sogenannte Vernetzte Gruppenmedizin (VGM) erbracht. Die VGM ist eine Gruppierung von Ärzten für Allgemeinmedizin, welche beauftragt ist, für den ganzen Tag und an allen Tagen der Woche, den Gesundheitsschutz der Bevölkerung im Einzugsgebiet zu sichern, und zwar für alle Eingeschriebenen der jeweils teilnehmenden Ärzte.

Der Datenschutz

Bevor der Arzt eine neue Patientenakte anlegt, holt er die Erlaubnis zur Verarbeitung personenbezogener und sensibler Daten ausschließlich zum Zwecke der Diagnose, Behandlung, Vorsorge gemäß geltender Bestimmungen ein. Diese Zustimmung gilt dann, beschränkt auf die spezifischen Qualifikationen, auch für die anderen Ärzte der VGM (Vertretungen, Partner, Auszubildende) sowie für etwaige Praxismitarbeiter.

Die Daten des Betreuten werden gesammelt und mit größter Sorgfalt und im Einklang mit den geltenden Datenschutzbestimmungen bearbeitet und aufbewahrt.

Sensible Daten werden in Datenarchiven auf dem Computer aufbewahrt und mittels Zugangscode



Walther Andreass,
Geschäftsführer
der VZS

Hausärzte-Charta: kein Einvernehmen, aber Konsultation

Die Dienstleistungscharta für die Allgemeinmedizin in Südtirol wurde im Verlauf von 2018 mit Gewerkschafts- und Patientenvertretern, darunter auch die VZS, diskutiert und vom Ressort für Gesundheit im November veröffentlicht. Damit wurde für die PatientInnen ein wichtiges Informationsinstrument geschaffen, das Klarheit bei der Hausarztwahl und dessen Dienstleistungen bietet. Doch das Instrument ist über eine Konsultation zustande gekommen, nicht mit einem Einvernehmen, wie es Chartas über die Dienstqualität sind (Gesetz 244/2007, Komma 461). So werden eigentlich keine überprüfbaren Qualitätsindikatoren festgelegt wo bei Nichtbeachtung den Patienten Entschädigung zuerkannt wird. Bei Beschwerden entscheidet allein der Generaldirektor des Gesundheitsbetriebes, es ist keine Schlichtungsmöglichkeit vorgesehen. Bei schwerwiegenden Verletzungen der kollektivvertraglichen Bestimmungen wird der Arzt von einem Schiedskollegium angehört, welches dem Sanitätsbetrieb eventuell anzuwendende Sanktionen vorschlägt. Das Schiedskollegium setzt sich wie folgt zusammen: ein Vorsitzender der vom Landesrat für Gesundheit unter 3 Vertretern ausgewählt wird, die von der Rechtsanwaltskammer namhaft gemacht werden, 3 Mitglieder in Vertretung der öffentlichen Hand, 3 Mitglieder in Vertretung der Ärzte. Kein Vertreter der Patienten. Hier bleibt noch viel zu tun, um den PatientInnen auf Augenhöhe zu begegnen.

geschützt. Wenn es sich um papiergestützte Daten handelt, werden diese in abgeschlossenen Fächern oder Schränken aufbewahrt. Eine Sicherung der digitalen Datenbanken erfolgt wöchentlich. Klinische Angaben werden auch in einer digitalen Patientenakte aufbewahrt.

Den vollständigen Text der Charta finden Sie hier:

www.sabes.it/vgm

 Ernährung

Äpfel und Pestizide: alles bestens – oder doch nicht?

Grenzwerte werden eingehalten VerbraucherInnen erwarten sich weitere Minimierungsschritte

Konventionell bzw. integriert erzeugte Äpfel weisen in den meisten Fällen Rückstände von mehreren Pestiziden auf. Dies ist das Ergebnis eines Pestizid-Tests der Verbraucherzentrale Südtirol. Auch wenn die gesetzlichen Grenzwerte eingehalten werden, fordert die VZS weitere Schritte zur Verringerung der Pestizidbelastung.

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat zwischen Ende September und Ende November 2018 insgesamt 20 Proben von Tafeläpfeln und sechs Proben von Apfelsäften in verschiedenen Supermärkten und Geschäften im Raum Bozen eingekauft. Die Proben wurden von einem akkreditierten Labor auf Pestizidrückstände von knapp 280 Wirkstoffen untersucht.

Gute und weniger gute Nachrichten

Die gute Nachricht zuerst: frei von Pestizidrückständen waren alle untersuchten Apfelsaftproben, sechs Apfelproben aus biologischem Anbau und eine Apfelprobe aus konventioneller bzw. integrierter Produktion. Dagegen wurden in zwölf Apfelproben aus konventioneller bzw. integrierter Produktion Pestizide, wenn auch deutlich unterhalb der zulässigen Höchstwerte, nachgewiesen.

Bis zu fünf Wirkstoffe in einer Probe

Bei der Mehrzahl der Proben handelt es sich um Mehrfachrückstände: bis zu fünf verschiedene Wirkstoffe wurden in den einzelnen Proben gefunden. Dabei handelt es sich um zehn verschiedene Substanzen (4 Insektizide und 6 Fungizide). Am häufigsten wurde das Fungizid Captan gefunden (in

zehn Proben). Alle nachgewiesenen Wirkstoffe sind laut den Agrios-Richtlinien 2018 für den integrierten Obstanbau in Südtirol zugelassen.

Grenzwerte werden eingehalten

Der Vergleich mit den in der EU für Äpfel zulässigen Rückstandshöchstwerten zeigt, dass die nachgewiesenen Wirkstoffe nur in sehr geringen Konzentrationen in den Proben enthalten sind.

Pestizide sind nicht harmlos

Trotz der geringen Konzentrationen der Pestizidrückstände will und kann die Verbraucherzentrale Südtirol keine Entwarnung geben. „Neun der zehn nachgewiesenen Pestizide scheinen auf der Schwarzen Liste der Pestizide (2016) von Greenpeace auf und werden als besonders gefährlich eingestuft“, erläutert Silke Raffener, Ernährungswissenschaftlerin bei der VZS. „Vier der Wirkstoffe sind toxisch für die Umwelt, also für Algen, Wirbellose, Fische, Bienen oder andere Nützlinge. Captan kann vermutlich Krebs erzeugen, auf der Etikette findet sich der entsprechende Gefahrenhinweis H351.“ Nach wie vor ist nicht bekannt, wie sich Mehrfachrückstände, also Rückstände von mehreren Wirkstoffen in einer Probe, auf die menschliche Gesundheit oder auf andere Organismen

auswirken. Walther Andreas, Geschäftsführer der VZS, fordert: „Solange die Auswirkungen von Pestizid-Cocktails nicht klar sind, müssen deutlich mehr Anstrengungen als bisher unternommen werden, um die Pestizidbelastung für Mensch und Umwelt zu reduzieren.“

Klasse I, II oder Extra?

Äpfel im Handel werden übrigens EU-weit einer Handels- oder Güteklasse zugeordnet. Die höchste Qualität aus Sicht des Handels hat die Klasse Extra: die Äpfel müssen fehlerfrei, ganz, glatt, fest, prall, gut geformt, von einheitlicher Farbe und von gleicher Größe sein. Äpfel der Klasse I sind von guter Qualität (ausreichend fest, leichte Form- und Farbfehler sind zulässig). Die Handelsklasse II steht für „nur“ mittlere Qualität, für diese sind auch gröbere äußere Fehler und Farbabweichungen erlaubt. Bestimmte Mindestanforderungen müssen aber immer eingehalten werden. Bio-Lebensmittel werden übrigens sehr häufig der Handelsklasse II zugeordnet.

Beinahe zeitgleich mit der Verbraucherzentrale Südtirol hat das italienische Verbraucherschutzmagazin „Il Salvagente“ ebenfalls einen Apfel-Pestizid-Test durchgeführt. Die Ergebnisse der beiden Untersuchungen sind verblüffend ähnlich (weitere Infos in der Jänner-Ausgabe des Salvagente sowie auf www.verbraucherzentrale.it).

 Verkehr & Kommunikation

Pendlerbonus kommt in Fahrt: Innovative Bestimmungen der Qualitätscharta für Zugpendler kommen erstmals zur Anwendung

Gut Ding braucht gut Weil! Der innovative Pendlerbonus für den Personennahverkehr im Bereich Schiene wurde nach langen Verhandlungen von der Landesregierung mit einem Beschluss vor einem Jahr ins Leben gerufen. Das Land ist eingesprungen nachdem Trenitalia hartnäckig eine Entschädigung der Kunden abgelehnt hat. Nunmehr wird für die Jahre 2016 und 2017 die Auszahlung des Pendlerbonus vom Land angekündigt, 2019 sollen die Verspätungen von 2018 entschädigt werden.

Wie funktioniert der Pendlerbonus?

Die Rückerstattung bis zu maximal 50 Euro im

Jahr wird jenen Pendlern gutgeschrieben, die auf einer Strecke mit übermäßigen Verspätungen mindestens 30 monatliche Bahn-Entwertungen mit Südtirol Pass, EuroregionFamilyPass, Südtirol Pass 65+(zu 75 Euro sowie zu 150 Euro Jahrespauschale) und Südtirol-Pass Abo+ (zu 150 Euro Jahrespauschale) vornehmen. Die Pünktlichkeitsstandards wurden für die jeweiligen Strecken vom Dienstvertrag und der Qualitätscharta zwischen der Meraner-Strecke mit 10% und der Pustertaler-Strecke mit 3% festgelegt. Werden diese Grenzen überschritten, müssen die Zugbetreiber 10.000 Euro pro Monat und Strecke und für Zugausfälle 10 Euro je Zugkilometer an Vertragsstrafen in einen Fonds des Landes zahlen,

der zu 80% an die Pendler ausbezahlt wird. Als „Verspätung“ gilt, wenn die im Fahrplan angegebene Ankunftszeit um mehr als 5 Minuten überschritten wird.

„Der Öffentliche Personennahverkehr ist innerhalb der letzten Jahre beachtlich gewachsen. Das Ziel muss es daher sein, durch hohe Qualität und Verlässlichkeit mehr Nutzerinnen und Nutzer zu gewinnen und dann auch zu halten. Die vorgesehene Qualitätscharta ist ein wichtiges Instrument dazu und führt zu in Europa beispielhaften, unbürokratischen und effizienten Leistungen für die lokalen Pendler. Diese Maßnahme sollte zügig auch auf die BusnutzerInnen ausgedehnt werden. Wir sind froh, dass mit Unterstützung des Landes hier die ersten Früchte eingefahren werden können und dass damit Einstiegshindernisse abgebaut werden“ kommentiert VZS-Geschäftsführer Walther Andreas.

 **Konsumentenrecht & Werbung**

Keine Aufschläge bei Kartenzahlungen! Markt-Regulierungsbehörde erinnert an entsprechendes Verbot VerbraucherInnen können dokumentierte Verstöße melden!

Die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt (AGCM) erinnert die Firmen in einer Aussendung (http://www.agcm.it/dotcmsdoc/allegati-news/avviso_credit_card_surcharge.pdf) daran, dass es gemäß Verbraucherschutzkodex untersagt ist, für Zahlungen mit Bankomat- oder Kreditkarte Aufschläge zu verrechnen.

Jüngst, so die AGCM, seien zahlreiche Meldungen über Aufpreise bei Kartenzahlung beim Kauf von Waren und Dienstleistungen eingegangen, wie z.B. in Textilreinigungen, in Lebensmittelgeschäften, in Tabaktrafiken beim Kauf von Stempelwerten usw.

Die AGCM verweist auf den Verbraucherschutzkodex (GvD 206/2005, Art. 62), welcher es den Verkäufern von Waren und Dienstleistern gegenüber privaten VerbraucherInnen ausdrücklich untersagt, einen Aufschlag für die Verwendung von bestimmten Zahlungsmittel zu verlangen.

Das Verbot für Aufschläge betrifft daher Zahlungen mit Bankomat- und Kreditkarten, unabhängig vom Aussteller der Karte, und auch andere Zahlungsmittel. Die AGCM unterstreicht nochmals, dass das Verbot für alle Handelsbetriebe gilt, auch für alle Detailhändler und kleine Geschäfte (Tabaktrafiken, Eisenwarenhandlungen, Textilreinigungen, Metzger, Obsthändler, ...). An sie alle daher die Erinnerung, dass den VerbraucherInnen keine Kosten für die Verwendung von Zahlungsmitteln angelastet werden dürfen.

Sollten sich VerbraucherInnen in Südtirol mit Aufschlägen für die Verwendung von Zahlungsmitteln (Bankomat-Karte, Kreditkarte, ...) konfrontiert sehen, so sollten sie diese dokumentieren (Kassen-Bon, Zahlungsbeleg, Foto, ...) und die Details zum Vorfall der VZS melden. Wir werden uns dann um die entsprechende Weiterleitung an die zuständige Behörde kümmern.

 **Finanzdienstleistungen**

Betrugsversuche mit Bankomat- und Kreditkartenzahlungen Vorsicht bei sonderbaren und unüblichen Anfragen!

In der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) wurden mehrere VerbraucherInnen vorstellig, die Opfer ausgefuchster Betrugsmaschinen wurden, und denen in der Folge Beträge über Bankomat-Zahlungen oder Kreditkartenabbuchungen entwendet wurden. In unserem digitalen Zeitalter haben Online-Käufe und -Zahlungen exponentiell zugenommen – in der Folge nehmen jedoch auch die Betrugsversuche, -Strategien und das -Aufkommen zu.

So hatte z.B. Herr M. über eine sehr bekannte Webseite für den An- und Verkauf von gebrauchten Gütern seine Möbel zum Verkauf angeboten. Ein potentieller Käufer meldet sich, und gibt an, die Zahlung würde über einen Wechsel erfolgen, der am Bankomat-Schalter der Post kassiert werden könnte. Dazu übermittelt der Käufer eine eigene Nummernkombination. Was Herr M. nicht bemerkt: indem er den Anleitungen folgt, wird ihm kein Geld gutgeschrieben, sondern – im Gegenteil – Geld wird von seinem Konto auf eine aufladbare Kreditkarte, die dem Betrüger gehört, überwiesen. Herr M. bemerkt den Schwindel zwar, aber leider zu spät: er erstattet zwar umgehend Anzeige bei den Behörden, doch im Moment scheint das Geld futsch.

Ein anderer Verbraucher wurde hingegen vom „Ufficio prevenzione frodi“, also dem Betrugsvermeidungsbüro, seiner Kreditkartengesellschaft via SMS kontaktiert. Dieses Büro riet zur „höheren Sicher-

heit der Karte“ den Dienst Google Pay zu aktivieren, und dem Büro selbst den via SMS von Google zugesandten Sicherheitskodex zukommen zu lassen. Der Betrüger, denn niemand sonst steckte hinter dieser ganzen Kommunikation, konnte dann diesen Kodex verwenden, um den Dienst freizuschalten und nach Lust und Laune die Kreditkarte zu schröpfen.

Auch hier verschwand eine stattliche Summe im Nirwana.

Die zwei beschriebenen Fälle sind nur zwei der Reklamationen zu Betrugsfällen und -Versuchen, die wir in den letzten Wochen erhalten haben. Der kriminellen Fantasie sind offenbar im digitalen Zeitalter noch weniger Grenzen gesetzt.

Die VZS rät daher, bei sonderbaren und außerordentlichen Anfragen unbedingt stutzig zu werden, und im Zweifelsfall den Finanzdienstleister (Bank oder Kreditkartengesellschaft) zu kontaktieren.

Wenn sie nicht genehmigte Geldbewegungen feststellen, gilt es, folgende Schritte zu unternehmen:

- Karte bzw. Konto sofort sperren lassen;
- bei den Behörden (Polizei/Carabinieri) Anzeige bzw. Strafanzeige erstatten;

 **Der Fall des Monats**

Elektronische Fakturierung: Was ändert sich für private VerbraucherInnen?

Viele VerbraucherInnen sind durch die neue elektronische Fakturierung etwas verunsichert – müssen sie sich anders verhalten? Wie bekommt man in Zukunft die Rechnungen? Muss man neue Daten angeben?

Im Prinzip ändert sich für Privatpersonen durch die neue Fakturierung gar nichts. Die Agentur für Einnahmen schreibt den ausstellenden Betrieben nämlich vor, die Rechnung auf zwei Arten zuzustellen.

Zum einen über das System „SdI“, welches die Rechnung dann digital über den persönlichen Bereich auf der Webseite der Agentur für Einnahmen zustellt.

Zum anderen muss jedoch eine Kopie der Rechnung entweder persönlich übergeben oder zugestellt werden, und zwar „analog“ (das heißt in Papierform) oder digital (also per e-mail).

Privatpersonen sind also nicht verpflichtet, die sie betreffenden elektronischen Rechnungen vom persönlichen Bereich auf der Webseite der Agentur für Einnahmen herunterzuladen, sondern erhalten die Rechnungen auch weiterhin zugestellt. Registrierte BenutzerInnen finden in ihrem persönlichen Bereich dann zusätzlich die vom System SdI zugestellte Version, die als eine Art Archiv dienen kann.

Auch die in den Rechnungen anzugebenden Daten sind exakt dieselben geblieben.



- eine Beschwerde an den Finanzdienstleister richten, die Bewegungen aberkennen und die Rückerstattung der betroffenen Summen fordern (Anzeige beilegen);
- sollte der Finanzdienstleister nicht bzw. negativ antworten, kann vor dem Bankenschiedsgericht ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it) Rekurs eingereicht werden.

Die BeraterInnen der VZS stehen für weitere Fragen zur Verfügung (Tel. 0471-975597).

Mitgliedschaft für 2019 erneuern!

Mitglied werden, aktives Mitglied bleiben!

Wieviel kostet's? 25 Euro für ein Kalenderjahr. Der Mitgliedsbeitrag gilt automatisch für alle unter derselben Adresse wohnenden Familienmitglieder.

Wie beitreten? Mit der Bezahlung des Mitgliedsbeitrags, entweder über Abbuchungsauftrag, Überweisung oder direkte Bezahlung in den Beratungsstellen der VZS.

Wie erneuern? Sie sind bereits aktives Mitglied und haben uns die Erlaubnis zur Abbuchung des Jahresbeitrags vom Konto erteilt? Dann können Sie sich entspannt zurücklehnen – der Mitgliedsbeitrag wird automatisch von Ihrem Konto abgebucht. Sollten Sie keine Abbuchung mehr wünschen, teilen Sie uns dies bitte einfach schriftlich mit.

Wer keine Erlaubnis zur Abbuchung erteilt hat, kann den Beitrag von 25 Euro auf das Konto **IBAN IT 98 K 08081 11600 000300048500** überweisen oder einfach bar in unseren Geschäftsstellen begleichen.

Was krieg' ich dafür? Aktive Mitglieder erhalten: 1 Fachberatung oder 1 Versicherungs-Check / Autoversicherungs-Check pro Jahr und die Zusendung der Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“. Mitglieder können Fachberatungen aus folgenden Bereichen in Anspruch nehmen: Finanzdienstleistungen, Versicherung und Vorsorge, Telekommunikation, Ernährung, rechtliche Beratung im Bereich Bauen und Wohnen, technische Fachberatung im Bereich Bauen und Wohnen, Beratung in Kondominiums-Angelegenheiten, Beratung in grenzüberschreitenden Verbraucherfragen über das Europäische Verbraucherzentrum.

Wie Sie unsere Arbeit unterstützen können

- **Mitglied** werden und Mitglied bleiben: detaillierte Infos hierzu im Kasten oben
- **5 Promille:** Die SteuerzahlerInnen können 5 Promille der Einkommenssteuer für Organisationen zur Förderung des Sozialwesens bestimmen, zu welchen auch die Verbraucherzentrale zählt. Dieser Betrag wird vom ohnehin geschuldeten Steuerbetrag abgeführt. Es reicht Ihre Unterschrift auf dem entsprechenden Steuervordruck sowie die Angabe der Steuernummer 94047520211. Sie geben uns Ihre 5 Promille? Teilen Sie uns Ihre Adresse mit, und wir senden Ihnen das Verbrauchertelegramm zu.
- **Freiwillige Spenden** Ab 01.01.2018 können Spenden zugunsten der Verbraucherzentrale Südtirol im Ausmaß von 30% bis zum Höchstausmaß von 30.000 Euro jährlich von der Einkommenssteuer in Abzug gebracht werden. Alternativ kann der gespendete Betrag vom Gesamteinkommen abgezogen werden, bis maximal 10% des erklärten Gesamteinkommens. Voraussetzung für die steuerliche Absetzbarkeit der Spende ist die Angabe des Grunds „freiwillige Spende“ bei der Banküberweisung (Kontoverbindung: IT 98 K 08081 11600 000300048500). Auch kleine Spenden sind eine wertvolle Unterstützung unserer Arbeit.

Danke im Voraus!

Klimaschutz

Finanzgesetz bestätigt Steuervergünstigungen für Umbauarbeiten und energetische Sanierung auch für 2019

Mit der Verabschiedung in letzter Minute des Finanzgesetzes vom 30. Dezember 2018, Nr. 145, wurden die verschiedenen Steuervergünstigungen für folgende Baumaßnahmen auch für das Jahr 2019 verlängert:

1. Umbauarbeiten: 50% bis maximal 96.000 € Gesamtspesen pro Wohnung, aufzuteilen in 10 gleiche Jahresraten für außerordentliche Instandhaltung, Umbau, Sanierung und Wiedergewinnung;
2. Möbelbonus (nur zulässig, wenn vorher Umbauarbeiten an der betreffenden Wohnung gestartet werden): 50% bis maximal 10.000 € Gesamtkosten, in 10 gleichen Jahresraten;
3. „Grüner“ Bonus: 36% bis maximal 5.000 € Gesamtspesen pro Wohnung für Begrünung von Gärten, Terrassen, Balkonen, in 10 gleichen Jahresraten;
4. Energetische Sanierung: zwischen 50% und 65% der Gesamtkosten, je nach Eingriff, in 10 Jahresraten;

- am Gesamtgebäude: 65% (bei Kondominien bis zu 70 oder 75%)
- Wärmepumpe: 65%
- Austausch der Heizanlage: 50% oder 65% (je nach Art und Brennleistung)
- Solaranlage: 65%
- Fotovoltaikanlage: 50%
- Austausch der Fenster: 50%
- Verschattungselemente: 50%.

Bei dieser Gelegenheit verweisen wir auf die seit 1.1.2018 neu eingeführte Meldepflicht bei ENEA für jene Baumaßnahmen, die zwar als Umbauarbeiten gemäß Art.16-bis DPR 917/86 eingestuft werden, aber auf jeden Fall direkt oder indirekt eine Energieeinsparung bewirken.

Alle genaueren Informationen in dieser Sache entnehmen Sie unserem ausführlichen Informationsmaterial oder wenden sich direkt an die Verbraucherzentrale zwecks persönlicher Beratung.

✓ VerbraucherInnen-QUIZ

Testen Sie Ihr VerbraucherInnen-Wissen:

Bankbeziehungen in Europa

1) Was bedeutet SEPA?

- a) Single European Point of Acces
- b) Society of Entrepreneurs in Parliament
- c) Single Euro Payments Area

2) Überweisungen: SEPA bringt folgenden Vorteil:

- a) Man kann weltweit Überweisungen zu den gleichen Kosten durchführen.
- b) Man kann nur in alle Euro-Länder Überweisungen zu den gleichen Kosten durchführen.
- c) Man kann in alle EU-Länder Überweisungen zu den gleichen Kosten durchführen.

3) Überweisungen: SEPA bringt folgenden weiteren Vorteil:

- a) Eine elektronische Überweisung von einem EU-Mitgliedstaat in einen anderen EU-Mitgliedstaat darf nicht länger als 3 Tage dauern.
- b) Eine elektronische Überweisung in Euro darf innerhalb der ganzen EU nicht länger als 1 Tag dauern.
- c) Eine elektronische Überweisung in jeder Währung der Mitgliedstaaten darf innerhalb der europäischen Union darf nicht länger als 3 Tage dauern.

4) Bankomat-Behebungen: SEPA bringt folgenden Vorteil:

- a) Bankomat-Behebungen sind generell kostenlos.
- b) Bankomat-Behebungen dürfen nicht mehr kosten als im eigenen Land.
- c) Bankomat-Behebungen kosten in allen EU-Ländern gleich viel.

5) Was bedeutet IBAN?

- a) International Bank Account Number
- b) Internal Basic Algorithm Number
- c) Isolated Bill and Authorised Nonsense

Richitigen Antworten: 1c, 2c, 3b, 4b, 5a

Kurz & bündig

Die Themen der letzten Wochen

Kurz & bündig · Kurz & bündig

Pyramidensystem und irreführende Bewerbung: Lyonesse mit Strafe von über 3 Millionen Euro belegt

Das auch in Südtirol bekannte Lyonesse System ist von der Antitrust-Behörde mit einer Strafe von 3,2 Millionen Euro hart abgestraft worden. Das System drehte sich um eine kostenpflichtige Rabatt-Karte, mit der KundInnen in bestimmten Geschäften beim Einkauf "Geld sparen" konnten. Doch die Organisatoren des Systems haben mit der "Karriere" der Mitarbeitenden große Gewinne erzielt.

Die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt hat nach Abschluss eines langen und komplexen Untersuchungsverfahrens festgestellt, dass das von Lyonesse Italien Srl verwendete System zur Bewerbung des Kaufmodells „cashback“ (d.h. Rückgabe eines prozentuellen Anteils des an konventionierte Betriebe gezahlten Kaufpreises) inkorrekt ist, da es ein Pyramidensystem darstellt, was vom Verbraucherschutzkodex als eine auf jeden Fall irreführende Geschäftspraxis eingestuft wird.

Die Regulierungsbehörde hat des weiteren festgestellt, dass die Methoden, mit denen die Eigenschaften, die Bedingungen und Fristen des Systems vorgestellt wurden, irreführend waren; die einzelnen Aspekte wurden weder bei Events noch auf den Webseiten angemessen erklärt. Auch fehlten auf den Webseiten einige Angaben, die für Verträge im Fernabsatz notwendig sind, wie z.B. Informationen über die Behandlung von Beschwerden, über das Rücktrittsrecht und den Gerichtsstand.

Was ist die optimale Aufgusstemperatur für Tee?

Tee ist nicht gleich Tee. Damit sie ihr Aroma optimal entfalten können, benötigen die verschiedenen Teesorten unterschiedliche hohe Wassertemperaturen beim Aufgießen und sollten unterschiedlich lang ziehen.

Kräutertee wird idealerweise mit sprudelnd kochendem Wasser übergossen. Je nach Art der Kräuter liegt die Ziehdauer zwischen fünf und acht Minuten. Auch Früchtetee gelingt am besten mit sprudelnd kochendem Wasser. Er sollte zwischen sechs und acht Minuten lang ziehen.

Schwarzer Tee wird idealerweise mit 90°C bis 95°C heißem Wasser aufgegossen, also unmittelbar nach dem Aufkochen. Wer einen anregenden Tee bevorzugt, lässt ihn höchstens drei Minuten lang ziehen. „Fünf-Minuten-Tee“ wirkt zwar nicht beruhigend, aber jedenfalls nicht anregend. Schwarzer Tee, der länger als fünf Minuten zieht, wird sehr bitter.

Für den Aufguss von Grünem Tee sollte man das Wasser nach dem Aufkochen auf 70°C bis 85°C abkühlen lassen. Höhere Temperaturen beeinträchtigen nämlich das Aroma, da sie die zarten, blumigen Aromen verändern. Bei einer Wassermenge von einem bis eineinhalb Litern wird die ideale Temperatur ca. eine bis drei Minuten nach dem Aufkochen erreicht. Grüner Tee sollte höchstens drei bis vier Minuten lang ziehen. Die Teeblätter können für bis zu drei Aufgüsse wieder verwendet werden.

Weißer Tee wird ähnlich wie Grüner Tee zubereitet. Die ideale Aufgusstemperatur liegt bei rund 70°C, die Ziehzeit beträgt drei bis vier Minuten.

Landesregierung beschließt Strom-Bonus Südtirol Erstmals Stromkuchen für alle Südtiroler BürgerInnen



Alle Familien erhalten laut Beschluss ab 2019 in ihrer Erstwohnung eine Vergütung für den Gratisstrom, den Konzessionäre großer Wasserleitungen dem Land oder bestimmten Verbrauchergruppen jährlich abtreten oder vergelten müssen. Dies als Gegenleistung dafür, dass sie das öffentliche Gut Wasser durch Stromproduktion nutzen dürfen. Grundlage für die Entlastung der Verbraucherhaushalte ist der Artikel 13 des Autonomiestatuts von 1972.

Der von der Landesregierung heute beschlossene **Strom-Bonus Südtirol** wird den privaten Haushalten ohne eigene Gesuchsstellung von allen Stromverkäufern direkt auf der Stromrechnung für die Erstwohnung gutgeschrieben. Damit werden jährlich um 14 Millionen Euro an die BürgerInnen weitergegeben. Pro Haushalt beläuft sich der jährliche Strom-Bonus bei in etwa 200.000 Erstwohnungs-Stroman-schlüssen damit um **70 Euro**, wobei die Kosten für das Abrechnungssystem in Abzug gebracht werden.

Die Verbraucherzentrale Südtirol hatte sich schon seit langem dafür stark gemacht, dass alle Familien in Südtirol an diesen Vorteilen laut Autonomiestatuts teilhaben sollten, und die Verteilung der sogenannten Gratisstrom-Quoten an alle privaten Haushalte in Südtirol seit langem gefordert.

Der Vorsitzende der Verbraucherzentrale Südtirol, Agostino Accarrino und der Geschäftsführer Walther Andreus sind erfreut, dass „erstmalig alle SüdtirolerInnen vom Stromkuchen was abbekommen. Und er schmeckt! Zwar ist der Strom-Bonus Südtirol kein großer Wurf, aber ein guter. Energielandesrat Theiner kann damit durchaus auf eine positive Bilanz in seinem Ressort zurückblicken. Er hat eine bessere Situation hinterlassen, als er sie vorgefunden hatte. Auch Landeshauptmann Kompatscher hatte sich dafür eingesetzt, dass alle BürgerInnen Südtirols am Stromkuchen beteiligt werden.“

Wasser-Bonus: die Gemeinden müssen die Gesuchsmöglichkeiten endlich aktivieren!

Es ist mehr als ein Jahr vergangen, seit auf Landesebene der rechtliche Rahmen für den Wasser-Bonus geschaffen wurde.

Im Rahmen seiner Gesetzgebungskompetenzen hatte der Landtag bereits im August 2017 die Durchführungsverordnung für die Trinkwassertarife in Südtirol beschlossen (DLH Nr. 29 vom 16.08.2017). Die Verordnung setzt die Vorgaben des entsprechenden Landesgesetzes um (LG 8/2002, Art. 8), welches wiederum auf den Grundsätzen der EU-Richtlinie 2000/60/EG fußt.

Eine der Neuheiten der Verordnung waren die Schutzmaßnahmen für Abnehmer in finanziell oder sozial schwierigen Lagen, welche kurz als „Sozialbonus Wasser“ bezeichnet werden können (auf nationaler Ebene spricht die Aufsichtsbehörde AEEGSI von „bonus sociale idrico“, aber dieser Begriff wird im lokalen Normenwerk nicht aufgegriffen). Die Verordnung legt fest: „In Fällen besonderer sozialer Relevanz können in der Tarifverordnung der Ge-

meinde die Kriterien für die Befreiung oder Herabsetzung des Tarifs festgelegt werden.“

Die detaillierte Regelung des Tarifs liegt also bei den einzelnen Gemeinden, welche somit unter anderem festlegen können, dass BürgerInnen in Notlagen teilweise oder zur Gänze von der Zahlung des Tarifs befreit werden können. Das Wort ging daher an die Gemeinden über, welche im Detail die Landesvorgaben umsetzen müssen – oder besser gesagt müssten, denn: BürgerInnen berichten uns, dass es bis dato überhaupt nicht möglich ist, um diesen Bonus anzuschauen, weil die notwendigen Prozeduren fehlen. Auf nationaler Ebene kann hingegen schon seit geraumer Zeit um diesen Bonus angesucht werden.

Daher die Forderung an den Gemeindenverband, hier umgehend entsprechend tätig zu werden; an dieser Stelle sei vermerkt, dass unsere Institution in Bezug auf diese wichtige Maßnahme für die BürgerInnen nicht einmal konsultiert wurde.

Die Auszahlung des Bonus sollte dabei von den Gemeinden als Automatismus für die bedürftigen Familien vorgesehen werden, ohne dass diese Familien mit erneuten Ansuchen und Genehmigungsverfahren belastet werden.

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

 **Was genau sind isotonische Getränke?**

Isotonische Getränke sind vor allem, aber nicht nur, bei Sportlern und SportlerInnen beliebt. Sie versprechen, den Körper leistungsfähig zu halten, indem sie die Verluste an Wasser und Mineralstoffen, die durch Schwitzen und körperliche Anstrengung entstehen, rasch ausgleichen.

„Isotonisch“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die Konzentration der gelösten Teilchen im Getränk (unter anderem Zucker, Vitamine und Mineralstoffe wie Natrium) der Konzentration dieser Stoffe im Blut ähnelt. Wasser, Mineralstoffe und Nährstoffe aus isotonischen Getränken gehen rasch vom Darm ins Blut über und stehen dem Körper zur Verfügung, ohne Magen und Verdauungstrakt übermäßig zu belasten. Bei sportlicher Aktivität im Ausdauerbereich bis zu einer Stunde reicht es in der Regel aus, einfaches Leitungswasser zu trinken. Die Mineralstoffverluste können leicht durch ein Stück Obst nach dem Sport ausgeglichen werden. Wenn der Körper aber länger beansprucht wird, bei Hitze und bei hoher Trainingsintensität ist es empfehlenswert, isotonische Getränke zu verwenden, um bereits während der Belastung die Mineralstoffverluste zu ersetzen. Die ideale Temperatur für die Getränke ist Raumtemperatur, zu kalte Getränke belasten den Magen.

Die genaue Zusammensetzung isotonischer Getränke ist leider nicht gesetzlich geregelt. Daher gibt es große Unterschiede in der Zusammensetzung der verschiedenen Getränke im Handel. Ein natürliches, kostengünstiges Sportgetränk ist übrigens die Fruchtschorle: Fruchtsaft wird im Verhältnis 1:1 bis 1:2 mit (Mineral-)Wasser und eventuell einer Prise Salz vermischt. Auch alkoholfreies Bier kann als isoton bezeichnet werden. Während des Sports sollten allerdings Biere mit einem niedrigen Kohlensäuregehalt bevorzugt werden.

 **Geldanlagen: Auch in Südtirol herrscht Unsicherheit unter den AnlegerInnen****Immer häufiger wird Liquidität bevorzugt Geschädigte können ihre Fälle vor die Schiedsgerichte bringen**

Der Jahresbeginn ist eine gute Gelegenheit, um die Spareinlagen der Familien einem Gesundheits-Checkup zu unterziehen. Wie die Zahlen der Banca d'Italia zeigen, liegen zwei Drittel der Spareinlagen der Familien auf (Depot)Konten, und diese Tendenz scheint sich, trotz der äußerst schwachen bis nicht vorhandenen Rentabilität bei diesen Sparformen, zu bestätigen. Eine große Rolle spielt hierbei die Unsicherheit hinsichtlich zukünftiger Ereignisse, aber auch die Schwierigkeiten der SparerInnen beim Abwägen und Auswählen der für sie angemessensten Anlageformen.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Beziehung zwischen KundInnen und Finanzdienstleistern, die in den letzten zehn Jahren nicht immer nur von Harmonie geprägt war. Dies gilt insbesondere für

die Investitionen in Aktien einiger Banken oder Investmentfonds, die in einigen eklatanten Fällen auch hierzulande schwere Verluste für die SparerInnen mit sich gebracht haben.

„Die enorme Bandbreite an Geldanlageformen, das wirtschaftliche Umfeld und unverständliche Produktinformationen und Verkaufsvorgänge machen es VerbraucherInnen heute schwer, ihr Geld sicher und gewinnbringend anzulegen. Dazu kommt, dass Banken und andere Finanzinstitute ihre eigenen Provisionen meistens stärker im Auge haben als die Interessen ihrer KundInnen. Viele Südtiroler Sparer beklagen, dass ihr Ersparnis immer weniger wird. Doch sie brauchen nicht zu verzagen. Bei Verlusten gibt es für Anleger eine kostenlose Alternative zu einem Gerichtsverfahren: das Finanzschiedsgericht - Arbitro per le Controversie Finanziarie – kurz ACF. Streitfälle mit dem Finanzdienstleister können dort ohne Rechtsbeistand und Kosten relativ schnell abgewickelt werden. Die VZS hilft dabei“, meint der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), Walther Andreas.

 **Energieeinsparung: Neuerungen bei den Landesbeiträgen****Neuerungen bei Förderung der Energieeffizienz und Nutzung erneuerbarer Energiequellen**

Seit Jahresbeginn ist es wieder möglich, um einen Beitrag für Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz von Gebäuden und die Nutzung erneuerbarer Energiequellen anzusuchen. Die dafür erforderlichen Formblätter sind online auf der Webseite des Amtes für Energieeinsparung erhältlich (<https://umwelt.provinz.bz.it/dienstleistungen/dienste-formulare-energie.asp>). Dabei gibt es einige Neuerungen.

Seit 2019 neu: die Gesuche müssen innerhalb 31. Mai eingereicht werden. Sie werden chronologisch nach Eingang genehmigt, bis die verfügbaren Mittel erschöpft sind. Wer sicherstellen möchte, in den Genuss des Landesbeitrages zu kommen, sollte somit keine Zeit verstreichen lassen.

Weiterhin angesucht werden kann für ...

Für folgende Leistungen kann auch weiterhin um einen bis zu 50%igen Beitrag angesucht werden:

- Wärmedämmung von Dächern, Außenmauern, obersten und untersten Geschossdecken, Terrassen und Lauben an bestehenden Gebäuden
- Austausch von Fenster und Fenstertüren
- Einbau von Lüftungsanlagen mit Wärmerückgewinnung
- Energetische Sanierung einzelner Baueinheiten
- Hydraulischer Abgleich bestehender Heiz- und Kühlanlagen

Kondominien aufgepasst: Kondominien mit mindestens 5 Baueinheiten erhalten für manche Maßnahmen sogar bis zu 70% Beitrag.

Weitere Informationen auf

www.verbraucherzentrale.it

 **Umbauarbeiten – Energiebonus****Welche Daten müssen in einer Rechnung aufscheinen, damit die Spesen als Steuerguthaben geltend gemacht werden können?**

Es ist unerlässlich, den Lieferanten bei Auftragserteilung die genauen Daten mitzuteilen, damit die Rechnungen dann korrekt ausgestellt werden können.

Die Rechnungen müssen auf jene Person ausgestellt werden, welche den Steuerbonus in Anspruch nimmt, und (neben den gesetzlich vorgegebenen Daten des Rechnungsausstellers) folgende Daten enthalten, um sie für den Steuerabsetzbetrag gültig verwenden zu können:

- Vor- und Zunahme;
- Adresse (wobei immer jene Adresse anzugeben ist, welche zum Datum der Rechnungsstellung laut Meldeamt aufscheint und nicht notwendigerweise mit der Immobilie übereinstimmen muss, die saniert wird);
- Steuernummer.

Es empfiehlt sich immer, im Text der Rechnung folgende Daten anzugeben:

1. Adresse und Katasterdaten der zu sanierenden Immobilie;
2. Verweis auf den Werkvertrag, der mit den jeweiligen Handwerkern bei Auftragserteilung abgeschlossen wurde (dieser ist notwendig, damit der begünstigte Mehrwertsteuersatz von z.Zt. 10% rechtmäßig angewendet werden kann);
3. Beschreibung der Leistungen (diese sollten so klar formuliert werden, damit sie für den jeweiligen Steuerbonus verwendbar und bei etwaigen Steuerkontrollen nachvollziehbar sind).

Die Verbraucherzentrale steht Ihnen für weitere nützliche Informationen zur Verfügung.

Weitere Informationen unter:
www.verbraucherzentrale.it

Impressum

Herausgeber: ISSN 2532-3555
Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, Bozen
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914
info@verbraucherzentrale.it · www.verbraucherzentrale.it
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 über 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 Elektrosmog (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



Aktuelle Termine:

15. Februar, 20 Uhr
Vortrag: „Per Mausclick an den Strand - Rechtliche Tipps des EVZ zu den Reisebuchungen“
in der Stadtbibliothek **Meran**, Rennweg 1

26. Februar, 9-12 Uhr
Vortrag: Wintergemüse – gut für Gaumen, Gesundheit und Umwelt
mit Silke Raffener, Verbraucherzentrale Südtirol im Rahmen einer Tagung mit mehreren Vortragenden Fachschule für Landwirtschaft Dietenheim, Gänsbichl 2, **Bruneck/Dietenheim**

26. März 2019, 19.30 Uhr
Vortrag: Nahrungsergänzungsmittel - Sinn oder Unsinn?
mit Silke Raffener, Verbraucherzentrale Südtirol Öffentliche Bibliothek Elvas, Hofstattweg 7, **Brixen/Elvas**

Verbrauchermobil



Januar

30 14:30-16:30 Bruneck, Graben

Februar

01 14:30-16:30 Meran, Sandplatz
12 14:30-16:30 Naturns, Burggräfler Platz
27 14:30-16:30 Bruneck, Graben

März

01 15:00-17:00 Sinich, Vittorio-Veneto-Platz
08 09:30-11:30 Lajen, Gemeindeplatz
11 09:00-10:00 Seis, Dorfplatz
10:30-11:30 Kastelruth, Kraus Platz
12 15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
13 09:30-11:30 Auer, Hauptplatz
15 09:30-11:30 Algund, Gemeindeplatz
18 09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
19 09:30-11:30 Plaus, Gemeindeplatz
20 09:30-11:30 Riffian, Gemeindeplatz
21 09:30-11:30 Klausen, Tinneplatz
22 09:30-11:30 Dorf Tirol, Raiffeisplatz
23 09:00-11:00 Montan, Kirchplatz
25 09:30-11:30 Schenna, Gemeindeplatz
26 09:30-11:30 Rabland, Geroldplatz
27 10:00-12:00 Brixen, Harmannsheimplatz
15:00-17:00 Bruneck, Graben
28 9:30-11:30 Klobenstein, Gemeindeplatz
29 9:30-11:30 Rodeneck/Vill, Dorfplatz