

November | Dezember 2019

Informationszeitschrift der Verbraucherzentrale Südtirol

unabhängig

Nr. 82/Nr. 89

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



Kindersitze mit Alarmsystem

Seite 7



5G-Antenne am Dach – ein gutes Geschäft?

Seite 6



Klimakompensation, wie geht das?

Seite 5



Achtung, Kreditkartenbetrug!

Seite 5

€ Finanzdienstleistungen

Wohnbaudarlehen: das Rennen um die „Surrogationen“ ist eröffnet

VZS: Am besten sofort prüfen, ob man das alte Darlehen ersetzen kann!



Das Rennen um die Ersetzung der Darlehen („Surrogationen“) ist eröffnet. Laut dem Vergleichsportal mutuonline.it haben sich im Vergleich zum selben Zeitraum im Vorjahr die Ersetzungen im September 2019 praktisch verdoppelt. Und auch im Oktober hält der Trend an. Der Tipp der VZS ist es daher, den günstigen Zinstrend zu nutzen, da sich die Situation auch ändern könnte.

Die 3. Welle der Surrogationen

Die derzeitige ist die 3. Welle der Ersetzung von Darlehen in Italien: die ersten beiden fanden 2014/2015 sowie 2017/2018 statt. Die Ersetzung der Darlehen – also die Übertragung des Darlehens zu einer anderen Bank, welche günstigere Bedingungen anbietet – ist eine vollkommen kostenlose Operation. Die DarlehensnehmerInnen müssen auch nicht für die Kosten des Notars aufkommen, da der Betrag des Darlehens nicht verändert wird, und daher die Werte, auf denen die Hypothek fußt, unverändert bleiben.

Die Kosteneinsparung

Die Zinssätze sind derzeit sehr günstig: für ein Darlehen mit einem LTV-Wert bis zu 50% kann man am Markt fixe Zinssätze unter 1% erzielen, und variable um 0,50% (LTV bezeichnet das Verhältnis zwischen Immobilienwert und Darlehenssumme, im Englischen „loan to value“).

Diese niedrigen Zinssätze bringen eine Kosteneinsparung mit sich: je nach altem Darlehen kann man auch 800-900 Euro pro Jahr einsparen, die – auf die Dauer des Darlehens gerechnet – gut und gerne 15.000 – 20.000 Euro werden.

Die Entwicklung der Referenzzinssätze

Die Referenzzinssätze für Darlehen sind der IRS sowie der Euribor. Der IRS 20 Jahre betrug im September 2018 noch 1,50 %, und liegt aktuell (Ende Oktober 2019) bei 0,45%. Der Euribor 6 Monate lag bei -0,268%, und aktuell bei -0,348%.

VZS-Geschäftsführer Walther Andreas erklärt: „Der Zeitpunkt für eine Ersetzung des Darlehens ist denkbar günstig. Wir schätzen, dass noch viele Familien in Südtirol Darlehen laufen haben, deren Zinssätze dem derzeitigen Marktniveau nicht entsprechen, und die daher von einer Surrogation stark profitieren würden. Wer ein Darlehen abbezahlt, sollte die Gelegenheit nicht ungenutzt verstreichen lassen, da in den letzten Wochen leichte Steigerungen der Referenzzinssätze festgestellt werden konnten. Daher gilt: keine Zeit vergeuden, und konsequent Bank wechseln, wenn die eigene Bank keinen Spielraum für eine Neuverhandlung einräumt.“

Einige Tipps:

- holen Sie Angebote bei zwei-drei Banken ein;
- überprüfen Sie auch über die Vergleichsrechner

*Wir wünschen
frohe Festtage
und alles Gute
im neuen Jahr!*

(wie z.B. mutuonline.it), ob die Surrogation in Ihrem Fall eine Einsparung mit sich bringt;

- generell ist dies vor allem dann der Fall, wenn noch mehr als 60-70% des Darlehens abzubezahlen sind;
- die Bank kann keinerlei Kosten oder Spesen anlasten, auch keine Notarkosten;
- beim neuen Darlehen können sich Laufzeit und Zinssatz ändern, nicht aber der Betrag der Restschuld;
- die Bank kann Sie nicht verpflichten, ein neues Kontokorrent zu eröffnen oder eine neue Lebensversicherung abzuschließen. Dieses Verbot kommt aus dem sogenannten Salva-Italia-Dekret (Art. 36, GD 201/2011): „als unlautere Handelspraktik einer Bank, eines Kreditinstituts oder eines Finanzvermittlers gilt, wenn zum Zweck der Eröffnung eines Darlehensvertrags der Kunde verpflichtet wird, eine Versicherungspolizze ausgegeben von derselben Institution zu zeichnen oder ein Kontokorrent mit derselben Institution zu eröffnen“. Die Antitrustbehörde hat vor kurzem Ermittlungsverfahren gegen drei bekannte nationale Banken eröffnet, da diese vermeintlich gegen dieses Verbot verstoßen hätten;
- lassen Sie die Berechnungen zur Surrogation von unabhängigen Experten kontrollieren: in der VZS gibt es hierfür einen eigenen Beratungsdienst. Interessierte erhalten Rat und Hilfe in Sachen Darlehensersetzung. Wir danken für eine Terminvereinbarung unter Tel. 0471-975597. Mitzubringen: vollständige Kopie des aktuellen Darlehensvertrags sowie einige Angebote für die Surrogation.



Neuverhandeln oder ersetzen?

Mit den Angeboten in der Hand kann man mit der eigenen Bank den Kontakt suchen. Gelingt es, über eine Neuverhandlung eine bessere Übereinkunft zu finden, beginnt die Einsparung unmittelbar und unkompliziert.

Sollte die alte Bank keine Nachbesserung des Zinssatzes vornehmen wollen, können DarlehensnehmerInnen durch eine Umschreibung auf eine andere Bank (diesen Vorgang nennt man im Fachjargon „Surrogation“) das teuerere Darlehen loswerden. Das Gesetz sieht vor, dass die Umschreibung innerhalb von 30 Arbeitstagen zu erfolgen hat, sobald der Darlehensnehmer der neuen Bank den Auftrag er-

teilt, von der alten Bank den genauen Darlehensbetrag zu verlangen (Artikel 120-quarter Bankeneinheitengesetz). Erfahrungsgemäß dauert der Vorgang dennoch 2 bis 3 Monate.

Die Umschreibung des Darlehens ist kostenlos, und keine Bank darf eine Gebühr, Strafzahlungen oder Spesen dafür verlangen. Dennoch mussten wir feststellen, dass einige Banken nichtsdestotrotz Mittel und Wege finden, diese Gesetzauflagen zu umgehen. Daher ist Vorsicht angesagt! Voraussetzung für die kostenlose Umschreibung ist, dass das Darlehen „gleich“ bleibt, d.h. an der Restschuld darf sich nichts ändern (die anderen Bedingungen wie Dauer und Zinssatz dürfen sehr wohl geändert werden).



Walther Andreass,
Geschäftsführer
der VZS

Kindersitze: Wenn der Rechtsstaat zur Farce wird

Die neue Norm zu den Kindersitzen hat dieser Tage – zurecht – für viel Aufregung gesorgt (auf S. 6 haben wir den derzeitigen Stand der Dinge für Sie zusammengefasst).

Während nun „die Regierung daran arbeitet, den Beginn der Strafen auf 1. März 2020 zu verschieben“, hat der Wettlauf um den Kauf eines Kindersitzes mit Alarmierungssystem für Kinder unter 4 Jahren begonnen, da diese Vorrichtungen ab dem 7. November 2019 verbindlich sind. Das Dekret Nr. 122 vom 2. Oktober 2019 sieht eine Verpflichtung bereits ab dem 7. November vor, und nicht erst ab März 2020. Die Frist von 120 Tagen bevor der Beschluss in Kraft tritt, um den Konsumenten und Herstellern die Möglichkeit zu geben sich auf die neue Vorschrift einzustellen, wurde ausgesetzt.

Mit diesem unwürdigen einmal hü und einmal hott bei der Einführung der neuen Kindersitze mit Alarmierungssystem wird der Rechtsstaat leider zur Farce. Die Verantwortlichen für diese widersprüchlichen Bestimmungen sollten zur Rechenschaft gezogen werden. Wir fordern als Verbraucherschützer, dass die BürgerInnen ausreichend und korrekt über die neuen Normen zu den Kindersitzen informiert werden. Erst dann sollten Strafen verhängt werden können. Auch der vorgesehene Beitrag des Staates von 30 Euro sollte operativ sein, bevor die VerbraucherInnen zum Kauf verpflichtet werden.

Variabler Zinssatz

| Bank | TAN | TAEG |
|--|-------|--------|
| Intesasanpaolo*** | 0,44% | 0,66% |
| Banca Sella | 0,52% | 0,68% |
| Hello bank – BNL | 0,58% | 0,75% |
| BNL | 0,58% | 0,79% |
| Unicredit | 0,67% | 0,84% |
| IWBank*** | 0,80% | 0,84% |
| Webank*** | 0,84% | 0,92% |
| Widiba*** | 0,90% | 0,98% |
| Südtiroler Sparkasse AG | 0,95% | - |
| CheBanca | 0,98% | 1,19% |
| Deutsche Bank | 1,00% | 1,17% |
| Raiffeisenkasse Ritten | 1,40% | 1,46% |
| Raiffeisenkasse Ober- vinschgau | 1,45% | - |
| Südtiroler Volksbank | 4,00% | 4,402% |
| Raiffeisenkasse Lana** | 4,75% | 5,933% |
| Raiffeisenkasse Eisacktal** | 5,00% | 6,108% |

Fixer Zinssatz

| Bank | TAN | TAEG |
|------------------------------------|-------|--------|
| Banca Sella | 1,02% | 1,18% |
| CheBanca | 1,11% | 1,33% |
| Intesasanpaolo*** | 1,15% | 1,37% |
| Hello bank BNL | 1,20% | 1,37% |
| BNL | 1,20% | 1,41% |
| Webank*** | 1,22% | 1,31% |
| IWBank*** | 1,25% | 1,38% |
| Südtiroler Sparkasse AG | 1,30% | - |
| Unicredit | 1,70% | 1,88% |
| Widiba*** | 1,71% | 1,81% |
| Raiffeisenkasse Ritten | 2,20% | 2,28% |
| Banca Popolare AA* | 4,45% | 4,876% |

Zinssätze der Banken ohne Fettdruck laut Onlineportal www.mutuionline.it (Erhebungszeitpunkt: 27 August 2019).
* Daten entnommen von der Homepage der Bank.
** Daten entnommen von der Homepage der jeweiligen Raiffeisenkasse; die Laufzeit der Darlehen beträgt hier 10 Jahre.
*** Daten laut Onlineportal www.mutuionline.it (Erhebungszeitpunkt: 20 November 2019)

€ Finanzdienstleistungen

Bankaktien: Südtiroler Volksbank muss Kundin entschädigen

VZS: dieser Präzedenzfall könnte bahnbrechend sein!

Wie die „Neue Südtiroler Tageszeitung“ vor kurzem berichtete, hat eine Kundin der Südtiroler Volksbank vor dem Schiedsgericht für Finanzstreitigkeiten (ACF) erwirken können, dass ihr die Bank 16.251,48 Euro für den Ankauf bankeigener Aktien erstatten musste.

Laut VZS kann diese Entscheidung auch jenseits des Einzelfalls bedeutsam sein. Wir haben viele der Fälle untersucht, und obschon nicht alle Fälle in das Muster hineinfallen, könnten viele KundInnen ebenfalls Anrecht auf Schadersatz haben, da das Schiedsgericht verschiedene Fehler und auch schwerwiegende Unterlassungen des Bankinstituts festgestellt hat (man liest im Urteil z.B. dass sich das von der Bank erstellte Produkt-Informationsblatt „objektiv äußerst wenig klar, und unter gewissen Aspekten irreführend präsentiert, in Bezug auf den Grad der Liquidierbarkeit

der Aktien“). Dabei ist hervorzuheben, dass dieses Schiedsgericht aus Experten des Finanzsektors besteht, und seine Entscheidungen Gewicht haben.

Was können die Aktionäre nun tun?

Wer in den letzten zehn Jahren Aktien der Volksbank erworben hat oder die Verjährung unterbrochen hatte, kann eine Beschwerde bei der Bank einreichen, und dann den Fall vor das Schiedsgericht bringen, welches über das Anrecht auf Schadenersatz befinden wird (hierfür Dokumentation anfordern und den Experten der VZS für eine Einschätzung vorgelegen). Sollten die Voraussetzungen bestehen, kann eine detaillierte Beschwerde an die Bank geschickt werden. Bei negativer oder keiner Antwort, kann in einem zweiten Schritt an das Schiedsgericht angerufen wer-

den. Dieses fällt innerhalb einiger Monate eine Entscheidung (im bereits entschiedenen Fall teilte die Volksbank mit, sich das Recht vorzubehalten, gegen die vom Schiedsgericht gefällte Entscheidung gerichtlich vorzugehen).

In Bezug auf die **Bemessung des Schadens** bewertete das ACF den Aktienwert zur Hälfte des derzeitigen Handelspreises; die Bank musste die Differenz zwischen gezahltem Kaufpreis und diesem Betrag, plus Geldentwertung sowie Zinsen erstatten. Die Aktien verblieben im Besitz der Rekursstellerin.

Die genaueren Hintergründe der Entscheidung sowie ein Musterschreiben für die Beschwerde finden sich auf www.verbraucherzentrale.it.


Verkehr & Kommunikation

Die Preisschere bei Benzin und Diesel

VZS: Pro Tankfüllung bis zu 20 Euro sparen



Südtirol gehört bei den Kraftstoffpreisen zu den Spitzenreitern unter den Nachbarregionen. Nun nahm die VZS die Kraftstoffpreise der einzelnen Tankstellen in Südtirol genauer unter die Lupe und zeigt auf, dass sich ein Preisvergleich durchaus lohnt.

Verglichen wurden die Daten vom Osservaprezzi Carburanti des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung (MISE) zum 30.09.19. Seit 2013 sind die Betreiber von Tankstellen dazu verpflichtet die aktuellen Kraftstoffpreise dem MISE mitzuteilen. Diese können im Sinne einer transparenten Information, entweder über die Webseite des Ministeriums oder über die entsprechende App, eingesehen werden.

Kraftstoffpreise in Südtirol im Vergleich

Der Preisunterschied bei Benzin und Diesel ist in Südtirol erheblich. Der Preis für Benzin startet in Südtirol

bei 1,569 €/l und reicht bis 1,957 €/l im Falle einer Tankstelle mit bedienten Service. Das bedeutet eine Preisschere beim Benzinpreis von fast 25%.

Bei Diesel sieht es ähnlich aus. Den Günstigsten im Land kriegt man für 1,469 €/l. Die teuerste Tankstelle schlägt satte 29% drauf und bepreist einen Liter Diesel mit 1,899 €.

Nimmt man eine durchschnittliche Tankfüllung für einen Mittelklassewagen von 50 Liter an, bedeutet das eine mögliche Preisersparnis von um die 19,4 € für Benzinfahrzeuge und 21,5 € für Dieselfahrzeuge.

Wo tankt man am teuersten?

Entlang der Autobahn tanken die Südtiroler allgemein am teuersten. Auf dem Land und bei ausgewählten Tankstellen in der Stadt ist es deutlich günstiger. Nichtsdestotrotz sind auch die Kraftstoffpreise der Tankstellen an der Autobahn sehr

| | Benzin | | Diesel | |
|---------------------------------|---------|--------|---------|--------|
| | Bedient | Self | Bedient | Self |
| Günstigster Preis | 1,569 | 1,569 | 1,469 | 1,469 |
| Teuerster Preis | 1,957 | 1,949 | 1,889 | 1,899 |
| Durchschnitt in Südtirol | 1,717 | 1,659 | 1,619 | 1,565 |
| Preisschere | 0,388 | 0,38 | 0,42 | 0,43 |
| Preisschere in % | 24,73% | 24,22% | 28,59% | 29,27% |

Preis in €/l zum Zeitpunkt der Datenerhebung am 30.09.19 um 16 Uhr; Durchschnitt in Südtirol ist der Durchschnitt der Preise von 150 Tankstellen in Südtirol

unterschiedlich und nicht zwangsweise übersteuert. So haben wir in Südtirol durchaus vereinzelt Tankstellen auf der Autobahn, welche unter den Durchschnittspreisen liegen.

Auch innerhalb einer Gemeinde lohnt sich ein Preisvergleich, da teilweise große Preisunterschiede von bis zu 38 Cent/l festgestellt werden konnten. Besonders beim bedienten Tankservice kann es hier zu höheren Unterschieden kommen.

Laut den Angaben im Portal machen Tankstellen nicht immer einen preislichen Unterschied zwischen bedienten Service und Self-Service. Wo jedoch ein Unterschied gemacht wird, lohnt es sich das Fahrzeug selbst zu betanken. Dadurch können mancherorts über 10 Cent/l gespart werden.

Die Datenbank Osservaprezzi Carburanti (<https://carburanti.mise.gov.it/OssPrezziSearch/>) des MISE, die dazugehörige App oder vergleichbare Portale anderer Anbieter können hierbei behilflich sein.

Im Sinne des Umweltschutzes raten wir jedoch davon ab, mit dem Auto weitere Strecken zurückzulegen, alleinig auf der Jagd nach der günstigsten Tankstelle.


Konsumentenrecht & Werbung

Vergleichsportale: wie zuverlässig sind Preissuchmaschinen?

Jede/r Zweite im Internet nutzt Vergleichsportale um Preise zu vergleichen und den günstigsten Tarif finden zu können. Denn viele Anbieter, noch mehr Tarife. Doch: Die Rankings auf den Preisvergleichsseiten sind manchmal nicht neutral. Sie können z.B. von Provisionszahlungen oder Geschäftsbeziehungen abhängen. Nutzen Sie Vergleichsportale stets kritisch. Vergleichen Sie Angebote auf verschiedenen Seiten sowie beim Anbieter selbst.

Am sichersten fährt wer einen Vergleichsrechner einer Aufsichtsbehörde nutzt, wie den „Trova Offerte“ auf der Website der ARERA (www.arera.it) für Strom und Gas oder „Tuopreventivatore“ auf der Website der Versicherungsaufsicht IVASS (www.ivass.it) für Auto- und Mopedversicherungen. Diese geben einen guten Überblick. Doch die Verbraucherzentrale Südtirol sieht auch hier noch Verbesserungsbedarf. Die öffentlichen Tarifrechner sollten nicht restriktiv gehandhabt werden, sondern ihre Information auch in Form von Schnittstellen anbieten. Mit wenigen Klicks erfahren, welcher Anbieter

den attraktivsten Tarif oder Preis für Kredit, Versicherung, Mobilfunk, Hotel oder Stromversorgung anbietet? Genau damit werben Vergleichsportale im Internet. Innerhalb von Sekunden sollen sie das beste und billigste Angebot für Sie finden. Übersichtlich dargestellt und vermeintlich objektiv bewertet. Doch was viele nicht wissen:

1. Preissuchmaschinen berücksichtigen für ihre Vergleiche teilweise nicht alle Anbieter und Produkte auf dem Markt. Wie gut der Markt über Preissuchmaschinen abgedeckt ist, variiert bei verschiedenen Branchen stark.
2. Vergleichsportale zeigen bestimmte Ergebnisse besonders weit oben im Ranking oder besonders hervorgehoben an, wenn die Anbieter dafür bezahlen.
3. Voreingestellte Filter beeinflussen Ihre Suchergebnisse. Sie passen dadurch nicht immer zu Ihrem individuellen Bedarf.
4. Preissuchmaschinen haben nicht zwangsläufig die besten Angebote. Manchmal sind Angebote dort teurer als beim Anbieter selbst. Manchmal finden Sie über Vergleichsportale aber auch bessere Preise und Vertragsbedingungen.

Wie objektiv sind Vergleichsportale?

Preisvergleichsseiten im Internet agieren manchmal wie Makler: Sie listen nur ausgewählte Unternehmen und kassieren für jeden vermittelten Vertragsabschluss eine Provision. Die Plattformen sind also teilweise weder neutral, noch handeln sie uneigennützig.

Angezeigt werden nämlich oftmals nur diejenigen Angebote, mit deren Anbietern das Vergleichsportale einen entsprechenden Vertrag hierfür abgeschlossen hat. Einige Preissuchmaschinen recherchieren aber auch selbst zu Angeboten und entsprechenden Tarifen, andere sind sogar gesetzlich vorgesehen und dementsprechend zur Objektivität verpflichtet. Auch Vergleichstests von Verbraucherschutz-Organisationen geben oft einen guten Überblick zum Preis/Leistungsverhältnis.

→ Die Tipps der VZS zur Verwendung von Preissuchmaschinen finden Sie auf Seite 6.

Kritischer Konsum

Welttierschutztag am 4. Oktober: Tierwohl ist den Verbrauchern und Verbraucherinnen wichtig



Wo kommt das Fleisch her? Wie wurde das Tier gehalten? Verbrauchern und Verbraucherinnen sind Tierwohl und eine tiergerechte Haltung wichtig. Auch in Südtirol: laut einer Umfrage der Verbraucherzentrale Südtirol und der Freien Universität Bozen von 2015 denken 79 Prozent der Befragten, dass die Öffentlichkeit den Themen Tierschutz und Tierwohl zu wenig Aufmerksamkeit schenke. Zugleich gaben nur wenige Verbraucher und Verbraucherinnen an, mit den heutigen Haltungspraktiken zufrieden zu sein.

Fünf Freiheiten für Tiere

Doch was genau bedeutet Tierwohl? Nach dem Konzept der fünf Freiheiten des britischen FAWC (Farm Animal Welfare Committee) beinhaltet Tierwohl das Freisein von Hunger, Durst und Fehlernährung, das Freisein von Unbehagen, das Freisein von Schmerzen, Verletzungen und Krankheiten, das Freisein von Angst und Leiden und nicht zuletzt das Freisein zum Ausleben normaler Verhaltensweisen. Zwar existieren EU-weit Mindeststandards für den Tierschutz, und die einzelnen Mitgliedsstaaten können diese Bestimmungen noch verschärfen. Umwelt-, Ernährungs- und Tierschutzorganisationen stufen diese Standards bzw. die durchgeführten Kontrollen dennoch als nicht ausreichend ein. Laut der Organisation Foodwatch seien Verhaltensstörungen, Krankheiten und Schmerzen bei landwirtschaftlichen Nutztieren an der Tagesordnung. Viele Produkte im Handel würden nicht tiergerecht erzeugt.

Etlche Missstände sind bekannt. In der Aufzucht von Legehennen werden Millionen von männlichen

Küken gleich nach dem Schlüpfen geschreddert: sie legen keine Eier und sind aufgrund ihrer Rasse für die Mast nicht geeignet. Männliche Kälber aus der Milchkühhaltung – sie geben keine Milch und ihre Mast ist nicht rentabel – müssen nicht selten strapaziöse Transporte bis nach Spanien oder in den Nahen Osten überstehen, zum Teil ohne ausreichende Versorgung und unter Nichteinhaltung der zulässigen Transportdauer.

Tierwohl – ein Thema auch in Südtirol?

73 Prozent der von VZS und Uni Bozen Befragten verbinden „einheimische“ Produkte mit guten Tierhaltungspraktiken und hohen Tierschutzstandards. Ob diese hohe Erwartungshaltung der Realität entspricht, das wird derzeit im Rahmen des Projekts „Tierwohl Südtirol“ von der Freien Universität Bozen gemeinsam mit dem Sennereiverband Südtirol an 250 teilnehmenden Milchviehbetrieben überprüft. Ziel ist es, das Tierwohl anhand von Tierschutzindikatoren zu messen und zu optimieren und in Zukunft ein flächendeckendes Tierwohlmonitoring einzuführen. Davon würden klarerweise die Tiere profitieren, aber nicht zuletzt auch die Betriebe. Denn laut Umfragen wäre ein hoher Anteil der Konsumenten und Konsumentinnen (86%) bereit, für Produkte mit „Tierwohl-Garantie“ mehr zu bezahlen.

Anlässlich des Welttierschutztages am 4. Oktober fordert die Verbraucherzentrale Südtirol mehr Transparenz und tiergerechtere Haltungsformen in der Nutztierhaltung.

Finanzdienstleistungen

Kassation erklärt Globalbürgschaften ('fideiussioni omnibus') für ungültig Kann man aus einer geleisteten Bürgschaft aussteigen? Die Ratschläge der VZS

Viele BankkundInnen, welche in Vergangenheit Bürgschaften bei ihren Kreditinstituten unterzeichnet hatten, wenden sich derzeit an die VZS, um abzuklären, ob es eine Möglichkeit gibt, sich von diesen zu befreien. So hatte z.B. Maria (fiktiver Name) vor einigen Jahren eine Bürgschaft unterzeichnet, mit welcher sie für einen Kredits zugunsten des Unternehmens ihres Ex-Mannes bürgt; nunmehr möchte sie wissen, ob ein Ausstieg aus dieser Bürgschaft möglich ist, da sie von der Annullierung einiger Bürgschaften durch das Kassationsgericht gehört hat.

Der Hintergrund in Kürze

Das Kassationsgericht bestätigte mit einem kürzlich ergangenen Urteil (Nr. 13846 vom 22.05.2019), dass die nach der Vorlage der Bankenvereinigung ABI verfassten Bürgschaften – auch „Globalbürgschaften“, im Original „fideiussioni omnibus“ genannt – teilweise ungültig sind, da eine wettbewerbswidrige Absprache zwischen den Bankinstituten festgestellt wurde, welche noch auf das Jahr 2003 zurückgeht. In Italien und auch in Südtirol wurden in den letzten Jahren unzählige solcher Bürgschaften unterzeichnet. Für VerbraucherInnen heißt dies: eine von ihnen unterzeichnete Bürgschaft könnte in die Kategorie der für ungültig erklärten Bürgschaften

hineinfallen. In diesem Fall können die VerbraucherInnen versuchen, die Befreiung aus der Position des Bürgen gegenüber der Bank zu erlangen.

Was ist eine Globalbürgschaft?

Eine Globalbürgschaft (fideiussione omnibus) ist eine persönliche Garantie, die von der Bank als Absicherung für eine Finanzierung verlangt wird; normalerweise handelt es sich um Darlehen für den Kauf einer Immobilie oder um einen Unternehmens-Kredit. Eine dritte Person – also der Bürge – tritt hierbei der Bank gegenüber als Garant für den Hauptschuldner auf. Oft handelt es sich bei den BürgInnen um Familienmitglieder der SchuldnerInnen.

Welche Verpflichtungen hat ein Bürge?

Der Bürge trägt die gesamte Last der Verpflichtung: ist der Hauptschuldner nicht zahlungsfähig, haftet der Bürge nämlich **mit all seinen gegenwärtigen und zukünftigen Vermögenswerten, und zwar fast auf unbestimmte Zeit**.

Darüber hinaus **haftet der Bürge auch für alle zukünftigen Bankschulden des Hauptschuldners**, innerhalb einer vorher bestimmten Höchstsumme: Die Person, welche die Bürgschaft leistet, hat somit keine Kontrolle über den Umfang der Schuldenlast, welcher er/sie trotzdem ausgesetzt ist.

Wie kann man die Befreiung von einer Globalbürgschaft beantragen?

Um eine Globalbürgschaft für ungültig zu erklären, ist es zunächst wichtig mit einem Sachverständigen oder unabhängigen Berater abzuklären, ob es sich um eine derjenigen Bürgschaft handelt, welche vom Kassationsgericht ungültig erklärt wurden. Handelt es sich um eine solche, müssen Sie eine Beschwerde an Ihre Bank richten. Sollte diese von der Bank negativ oder mit einer Frist von 30 Tagen gar nicht beantwortet werden, können sie beim Banken- und Finanzschiedsrichter (Der Arbitro Bancario Finanziario, kurz ABF, ist bekanntlich ein außergerichtliches Rechtsmittel zu einem sehr niedrigen Preis) Rekurs einlegen, bevor Sie sich an ein Gericht wenden.

Die Berater der VZS stehen Ihnen zur Verfügung, um im Voraus zu prüfen, ob Ihr Fall in den Anwendungsbereich der oben beschriebenen fallen könnte (d.h. Bürgschaften welche als nichtig erklärt wurden), um alle eventuellen weiteren Schritte abzuwägen.

Eine Terminvereinbarung ist erwünscht unter 0471-975597.

 Klimaschutz

Wie funktioniert Klimakompensation? Mit CO₂ Zertifikaten lassen sich Klimaschäden wieder ausgleichen



CO₂ trägt wesentlich zum Klimawandel bei, weil es verhindert, dass Wärme ins Weltall entweicht. Das moderne Leben mit seinen Annehmlichkeiten wie Flugreisen, Autofahren, Heizen und Fleischkonsum ist sehr schlecht fürs Klima. Am besten wäre es, kein CO₂ zu produzieren. Wer aber z.B. nicht auf den erhofften Urlaub verzichten will, der/die kann - sozusagen als zweitbeste Möglichkeit - den CO₂-Ausstoß, den der Flug verursacht, kompensieren.

Mit einem speziellen CO₂-Rechner lässt sich mittlerweile fast alles in harte Währung umrechnen. CO₂-Kompensation heißt das. Die Idee dabei: Vom Menschen verursachte Treibhausgase werden wieder ausgeglichen, und zwar mit einem Projekt, das hilft den Ausstoß anderswo auf der Welt zu vermeiden. VerbraucherInnen zahlen dafür. Prinzipiell lässt sich mit CO₂-Kompensation auch etwas sinnvolles anstellen, vor allem in Entwicklungsländern - und wenn die Qualität des Zertifikate-Portfolios stimmt.

Finanztest hat die Anbieter von freiwilligen CO₂-Kompensationen getestet (<https://www.test.de/CO2-Kompensation-Diese-Anbieter-tun-am-meisten-fuer-den-Klimaschutz-5282502-5283299/>).

Diese unterstützen dazu überwiegend Klimaprojekte mit erneuerbaren Energien oder zur Energieeffizienz in Entwicklungsländern. Im afrikanischen Ruanda zum Beispiel versorgt der Anbieter Atmosfair Haushalte mit effizienten Öfen. Das spart Brennstoff. Zum Angebot der Klima-Kollekte gehört unter anderem ein Projekt in Indien, wo mit Kerosin betriebene Lampen durch Solarlampen ersetzt werden. Primaklima konzentriert sich auf das Thema Wald.

Mit der Option „Klimaschutzbeitrag“ und einem Aufschlag von 1-3% des Reisepreises können auch die KundInnen von FlixBus ihren CO₂-Fußabdruck kompensieren. Die Idee wird zwar kontrovers diskutiert, und manche bezeichnen den CO₂-Ausgleich sogar als Ablasshandel. Und in der Tat gibt es unseriöse Anbieter, deren Projekte manchmal sogar mehr schaden als nutzen. Seriöse Anbieter lassen ihre Projekte oft nach dem Clean Development Mechanism (CDM) Gold Standard zertifizieren. Wenn man auf dieses Qualitätskriterium achtet, kann man tatsächlich etwas dafür tun, dass die Schäden, die man im Alltag verursacht hat, wieder gut gemacht werden - und das ist nun mal deutlich besser, als einfach untätig zu bleiben.

Am sichersten gehen VerbraucherInnen, die nach dem Kauf bei einer der großen, renommierten Agenturen kompensieren. Wenn Sie gleich beim Einkauf die CO₂-Emissionen ausgleichen, sollten Sie darauf achten, dass die jeweiligen Unternehmen oder Anbieter mit einer dieser Agenturen kooperieren.

 Der Fall des Monats

Späte, unliebsame Urlaubssouvenirs

Kreditkarten-Auszüge immer gut im Auge behalten!



Frau D. schreibt: „Diesen Sommer waren wir in Brasilien, und mein Mann hatte bei den Hotelbuchungen seine Kreditkarte angegeben. Im November hat er bemerkt, dass jemand unbefugt seine Kreditkarte für einen Onlinekauf verwendet hat. Es wurden dabei Waren für einen Minimalbetrag (1,50 Euro) in einer brasilianischen Apotheke erworben.

Mein Mann hat daraufhin die Karte sperren lassen. Dabei erfuhr er, dass bereits ein weiterer Kauf aufschien, diesmal für 30 Euro - beide Bewegungen waren jedoch storniert worden. Dies war auf dem Konto noch nicht ersichtlich. Die Mitarbeiterin der Bank erklärte meinem Mann das System hinter diesen Bewegungen: Die Betrüger verwenden die widerrechtlich erhaltenen Kreditkartendaten, und tätigen zuerst einen Minimalkauf, den sie dann gleich stornieren. Dann machen sie einen größeren Kauf, den sie ebenfalls stornieren. Reagiert der Inhaber nicht auf dieses Hin und Her, ist klar, dass die Karte nicht kontrolliert wird, und sie tätigen am nächsten Monatsanfang einen großen Einkauf.

Daher gilt: Karten immer genau kontrollieren, und unbedingt die SMS Alert-Dienste aktivieren.

 Verkehr & Kommunikation

Kreditkartenbetrug mittels „geklonter“ SIM-Karte: Bankenschiedsgericht erkennt Verbraucherin Rückerstattung von 2.000 € zu

Eine Verbraucherin bucht nach einem längeren Auslandsaufenthalt ihren Rückflug. Dabei findet sie heraus, dass auf ihrer Kreditkarte Belastungen für knapp 2.200 Euro aufscheinen - für Online-Käufe, die sie nie getätigt hatte.

Die Verbraucherin hat umgehend gegenüber Bank und Kreditkartenbetreiber diese Bewegungen beanstandet; dabei unterstrich sie, dass im Normalfall jeder Onlinekauf durch ein one-time Passwort (OTP) genehmigt werden muss, welches auf das Handy geschickt wird, dass sie jedoch für keinen dieser Käufe ein solches erhalten oder weitergegeben hatte.

Wieder im Lande hat die Verbraucherin in der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) Rat und Hilfe gesucht.

Unsere BeraterInnen konnten herausfinden, dass bereits kurz nach ihrer Abreise in Turin die SIM-Karte des Mobiltelefons ersetzt wurde. Die Betrüger waren, ausgerüstet mit einem falschen Ausweis, im Geschäft des Mobilfunkbetreibers vorstellig geworden, und konnten sich eine SIM-Karte für dieselbe Handynummer aushändigen lassen. So konnten sie die vom Kartenbetreiber übermittelten OTPs abfangen und die Online-Käufe „genehmigen“.

Eine Beschwerde der VZS beim Kreditkartenbetreiber wurde von diesem negativ beschieden; die VZS brachte den Fall vor das Bankenschiedsgericht. Das Schiedsgericht entschied zu Gunsten der Verbraucherin. Die Begründung: der Kreditkartenbetreiber hatte zwar

alle Sicherheitsstandards eingehalten, konnte aber der Verbraucherin keine grobe Fahrlässigkeit nachweisen. Ohne einen solchen Nachweis ist der Betreiber jedoch zur Erstattung der Summen, abzüglich eines Selbstbetrags zu Lasten der Verbraucherin, verpflichtet.

Das Schiedsgericht stellte fest, dass die Konsumentin Opfer eines „SIM swap fraud“ - eines SIM-Karten-Austausch-Betrugs - geworden war, und verfügte einen Schadenersatz von 2.000 Euro.

Die Mobilfunkbetreiber müssen ihre Abläufe auf Sicherheitslücken hin überprüfen, und diese schleunigst beheben, da mit der neuen Zahlungsdienstleistungsrichtlinie - PSD2 - die Mobiltelefone einen ganz anderen, wesentlich höheren Stellenwert erhalten haben.

Kurz & bündig

Die Themen der letzten Wochen

Kurz & bündig · Kurz & bündig

Preissuchmaschinen: Die Tipps der Verbraucherzentrale

So nutzen Sie Vergleichsportale richtig

- Grundsätzlich: Seien Sie kritisch. Machen Sie sich bewusst, dass Preissuchmaschinen Ihnen manchmal keinen umfassenden Marktüberblick geben. Sie berücksichtigen – je nach Branche nicht immer alle Anbieter. Ein positives Beispiel sind akkreditierte Vergleichsportale z.B. durch die Aufsichtsbehörde für Telekommunikation (Ag Com).
- Nutzen Sie **verschiedene Vergleichsportale**, um sich über Anbieter und Tarife zu informieren, bevor Sie sich für ein Angebot entscheiden. Es kann durchaus Unterschiede zwischen verschiedenen Vergleichsportalen geben. Sie berücksichtigen im Ranking möglicherweise verschiedene Tarife eines Anbieters.
- Vergleichen Sie Angebote, **Preise und Vertragsbedingungen auf der Seite des Anbieters selbst**. Es kann manchmal günstiger sein, einen Vertrag direkt mit dem Anbieter abzuschließen als über das Vergleichsportal – und andersherum. Zudem können verschiedene Vertragsbedingungen gelten. Schauen Sie auch in das **Kleingedruckte der Anbieter**. Zum Beispiel, um vor Vertragsabschluss über Ihre **Widerrufs- und Reklamationsmöglichkeiten** und Bedingungen für die Bonuszahlung Bescheid zu wissen. Prüfen Sie zudem, ob und unter welchen Bedingungen das Vergleichsportal selbst Leistungen wie z.B. einen Bonus anbietet.
- Achten Sie auf Voreinstellungen bei Vergleichsportalen. Diese können zu einem verbraucherunfreundlichen Ranking führen und Ihre Suchergebnisse unnötig einschränken.
- Achten Sie zum Beispiel darauf, dass nicht nur Tarife angezeigt werden, zu denen Nutzer direkt über das Vergleichsportal gelangen können.
- Überprüfen Sie die Einstellung zur **Einpreisung von Boni**. Nur so können Sie die tatsächlichen Jahreskosten vergleichen. Entscheiden Sie sich für ein Angebot, weil es im ersten Vertragsjahr durch einen Bonus günstiger ist, kann Ihnen im zweiten Vertragsjahr eine teure Überraschung drohen.
- Bedenken Sie außerdem, dass das Unternehmen Ihnen den **Bonus auch tatsächlich auszahlen** muss. In der Vergangenheit haben Unternehmen versprochene Boni gar nicht ausgezahlt. Kunden mussten ihrem Geld hinterher laufen. An die Vergleichsportale können Sie sich für die Auszahlung der Boni nur wenden, wenn diese ausdrücklich dafür einstehen. Vergleichen Sie die Suchergebnisse zu den Angeboten mit Boni auch mit den Suchergebnissen zu den Angeboten ohne Bonuszahlungen. So können Sie die Angebote besser vergleichen.
- Verwechseln Sie Vergleichsergebnisse bei Preissuchmaschinen nicht mit **bezahlten Anzeigen**. Überprüfen Sie stets, ob Suchergebnisse mit – meist nur unauffälligen – Zusätzen wie „Gesponsert“ oder „Anzeige“ gekennzeichnet sind.

5G: Telefonanbieter auf der Jagd nach Dachterrassen

Die Telefonanbieter haben derzeit großes Interesse an der Anmietung von Dachterrassen, um darauf Antennen installieren zu können. Vielfach wenden sie sich dabei direkt an die Kondominiumsverwalter, und versprechen dabei größere Summen als Mietzahlungen für die Überlassung dieser Terrassen, die sich im gemeinschaftlichen Eigentum befinden. Hat man nur die Einnahmen für das Kondominium im Blick, riskiert man jedoch, wichtige Aspekte der Entscheidung außen vor zu lassen.

2018 hat das Verwaltungsgericht Latium drei Ministerien verurteilt, da es diese seit Jahren verabsäumen, über die Gesundheitsrisiken der mobilen Telefonie zu informieren. Vor diesem Hintergrund scheint es allemal riskant, das eigene Dach an die Betreiber solcher Technologien zu vermieten. Auch ist fraglich, ob die gebotenen Beträge – auch wenn sie hoch scheinen – angemessen sind. Sollten in Zukunft zivil- und strafrechtliche Haftungen für die Installation dieser Antennen festgestellt werden, liegt alles Risiko bei den EigentümerInnen und den VerwalterInnen: keine Versicherungsgesellschaft schließt nämlich entsprechende Polizzen ab. Auch wurde es bei der Versteigerung der 5G-Lizenzen verabsäumt, die an sich verpflichtend vorgesehenen Gesundheitseinstufungen einzuholen: noch mehr Risiko, da man nicht einmal auf staatliche Garantien verwiesen kann. Offen bleibt auch die Frage, ob ein Gebäude durch eine solche Antenne auf dem Dach eine Wertminderung erfährt.

Die Rechtswissenschaft liefert keine eindeutige Antwort auf die Frage, welche Mehrheit im Kondominium die Vermietung des Dachs zur Installation einer Antenne beschließen kann. Unsere Juristen tendieren dazu, für diese Entscheidung die Einstimmigkeit aller MiteigentümerInnen als Voraussetzung auszulegen, da mit anderen Mehrheiten gefasste Beschlüsse beanstandet werden können (z.B. von den EigentümerInnen der oberen Etagen, die näher an der Antenne leben).

Des Weiteren ist unklar, ob das Kondominium durch diese höheren Einnahmen seinen Status als passives Steuersubjekt verliert, und ob diese Einnahmen erklärt und versteuert werden müssen.

Schlussendlich enthalten die uns bis dato vorgelegten Mietverträge eine ganze Reihe von unklaren Klauseln, die Nachteile für das vermietende Kondominium mit sich bringen.

Informationen und Beratung zum Thema gibt es in der VZS.

Inkassounternehmen senden Mahnungen zu Stromrechnungen, die mehrere Jahre zurückreichen

VZS: bei verjährten Beträgen alle Rechte geltend machen!

In letzter Zeit erhalten viele Südtiroler VerbraucherInnen vonseiten diverser Inkassounternehmen Aufforderungen zur Zahlung alter, angeblich unbezahlter Stromrechnungen, insbesondere Rechnungen des „Servizio Elettrico Nazionale“ (die ehemalige Enel). Aber: vielfach handelt es sich um bereits verjährte Beträge, für die das entsprechende Recht geltend gemacht werden kann.

Von "Verjährung einer Rechnung" spricht man, wenn sie sich auf den Verbrauch vergangener Jahre bezieht. Ist ein bestimmter Zeitraum (Jahre) vergangen, und hat der Lieferant Ihnen in dieser Zeit keine Mitteilung oder Mahnung über die Zahlung solcher Rechnungen zukommen lassen, kann der Lieferant die Zahlung des Betrags nicht mehr verlangen. Wenn nämlich der Inhaber einer Forderung sein Recht für einen gesetzlich bestimmten Zeitraum nicht ausübt, so erlischt dieses, eben durch Verjährung.

Stromrechnungen verjähren fallweise in 5 oder aber in 2 Jahren. Wurde der Ablauf der Verjährungsfrist festgestellt (unabhängig ob 5 oder 2 Jahre) – z.B. mit Hilfe der Kopie der Rechnung, auf die der Verbraucher immer Anspruch hat, um sie zu überprüfen - ist es notwendig, diese schriftlich aufzuzeigen.

Wichtig: diese Beanstandung muss vor der Zahlung gemacht werden; wird der geforderte Betrag nämlich beglichen, kann er nicht mehr zurückgefordert werden. Auf www.verbraucherzentrale.it finden Sie alle Details zur Feststellung der Verjährung, sowie einen Musterbrief für die Beanstandung der Zahlungsaufforderung.

Weitere Informationen unter:
www.verbraucherzentrale.it



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

 **Kindersitze für Kinder unter 4 Jahren mit Alarmsystemen****Wer braucht einen solchen Kindersitz?**

Wer in einem in Italien zugelassenen Auto, oder in einem Auto, das im Ausland zugelassen wurde, aber von einer in Italien ansässigen Person geführt wird, ein Kind unter 4 Jahren befördert, muss ein solches Alarmsystem am Kindersitz haben.

Welche Requisiten muss das Gerät haben?

Die Vorrichtungen können entweder in den Kindersitz integriert sein oder separat gekauft werden. Es braucht keine Homologierung, aber die Geräte müssen eine Konformitätserklärung des Herstellers (Eigenerklärung) haben; überprüfen Sie vor dem Kauf auf jeden Fall das Vorhandensein dieser Erklärung, insbesondere bei Käufen im Internet außerhalb der Europäischen Union. Die Geräte müssen sich automatisch aktivieren und dies mit einem Signal bestätigen. Im Falle des Verlassens eines Kindes müssen sie akustische und optische, oder akustische und haptische Signale abgeben, die man sowohl im Innern als auch außerhalb des Fahrzeugs wahrnimmt. Sie können sich auch mit dem Handy verbinden. Stand November 2019 haben einige Experten Zweifel angemeldet, dass die zur Zeit erhältlichen Geräte die Auflagen des Gesetzes auch wirklich buchstabengetreu erfüllen – abgesehen davon, dass viele Geschäfte ohnehin komplett ausverkauft waren. Ob und wie sich dies in der Praxis niederschlagen wird, steht derzeit in den Sternen. Auch ist nicht davon auszugehen, dass in absehbarer Zeit eine definitive Klärung erfolgen kann.

Ab wann wird gestraft?

Das Innenministerium hatte im Juli 2019, als die Pflicht zu diesen Geräten in Kraft treten sollte, die Strafen ausgesetzt, da die technischen Durchführungsbestimmungen fehlten. Diese traten mit 7. November 2019 in Kraft, und das Innenministerium hat nun die „Aussetzung“ zurückgezogen. Stand November könnte also gestraft werden, wobei das Transportministerium schreibt, dass man an einem Moratorium arbeite, gemäß welchem erst ab 1. März 2020 gestraft würde.

**Wie hoch sind die Strafen?**

Von 83 bis 333 Euro (reduziert auf 58-100 Euro bei Bezahlung innerhalb von 5 Tagen) mit Abzug von 5 Führerscheinpunkten. Bei zwei Überschreitungen innerhalb von einem Jahr wird der Führerschein für 15 Tage bis 2 Monate entzogen.

Die obigen Informationen wurden am 18. November 2019 zusammengestellt; für aktuellere Infos verweisen wir auf die Website des Transportministeriums.

<http://www.mit.gov.it/comunicazione/news/seggiolini-dispositivo-antiabbandono/faq-sui-seggiolini-antiabbandono>

 **Was sind Listerien und wie kann man sich davor schützen?**

Listerien sind stäbchenförmige Bakterien. Sie sind auf der ganzen Welt verbreitet und können fast überall in der Umwelt vorkommen, im Boden, auf Pflanzen und im Wasser. Für den Menschen ist vor allem *Listeria monocytogenes* relevant, da dieses Bakterium eine Listeriose auslösen kann.

Listerien können durch verunreinigte Erde oder durch tierischen Dünger auf Frischgemüse oder Blattsalate gelangen. In erster Linie sind aber rohe tierische Lebensmittel betroffen. Dazu kommt, dass Listerien sowohl Salz als auch Säure und sogar tiefe Temperaturen und Sauerstoffentzug gut aushalten. Noch bei Kühlschranktemperatur können sie sich vermehren.

Gefährlich für den Menschen werden sie, wenn die Keimzahl durch Vermehrung mehr als 100 Keime pro Gramm bzw. pro Milliliter erreicht. Bei gesunden Menschen erfolgt eine Listerieninfektion meist mild mit Symptomen ähnlich einer Magen-Darm-Grippe. Für Menschen mit einem geschwächten Immunsystem kann sie jedoch bedrohlich werden. Auch kranke und ältere Menschen, Säuglinge und Kleinkinder sowie Schwangere sind gefährdet. Die Zeit zwischen der Ansteckung und dem Ausbruch der Krankheit beträgt meist drei Wochen, kann aber auch deutlich länger dauern.

„Gute Küchenhygiene, sowohl im privaten Haushalt als auch in Verpflegungseinrichtungen, kann einer Übertragung der Keime und somit einer Infektion vorbeugen“, weiß Silke Raffener, Ernährungsexpertin der Verbraucherzentrale Südtirol. „Und durch Temperaturen von über 70° Celsius werden Listerien verlässlich abgetötet.“ Lebensmittel, die roh gegessen werden, sollten daher immer gründlich gewaschen und sauber verarbeitet, Fleisch, Rohmilch u.ä. immer ausreichend erhitzt bzw. gedurchgegart werden. Menschen mit einem geschwächten Immunsystem, Alten, Kranken, Kleinkindern und Schwangeren wird empfohlen, auf Produkte wie Rohmilch, Rohmilchkäse, rohes Fleisch, Wurstwaren, rohen Fisch und geräucherten Fisch zu verzichten.

 **Telefonbuch? Nein, danke! So vermeiden Sie die Zustellung des Telefonbuchs sowie die Anlastung der Kosten in der Telefonrechnung**

Viele Verbraucher und Verbraucherinnen fragen in der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) nach, ob es denn rechtens sei, dass ihnen TIM/Telecom 3,90 Euro pro Jahr für die Zustellung des Telefonbuchs in Rechnung stellt. Denn: Viele haben keinerlei Interesse daran, das Telefonbuch zu erhalten. Und einige bemerken nicht einmal, dass dieser Betrag überhaupt in Rechnung gestellt wird.

Das Telefonbuch weicht mehr und mehr den Online-Auskunftsdiensten; TIM schickt jedoch nach wie vor allen Abonnenten ein Exemplar zu, und verrechnet die entsprechenden Kosten. Die Zusendung des Telefonbuchs ist vertraglich vorgesehen, jedoch waren die Kosten früher weitaus geringer (abgesehen davon dass das Telefonbuch tatsächlich sehr häufig verwendet wurde). Nun verstaubt das – teurere – Telefonbuch meist unbeachtet in einer Ecke, wenn es denn überhaupt in die Wohnung mitgenommen wurde.

Wie kann man die Anlastung dieser Kosten vermeiden?

Auf der Website von TIM finden sich zwei Möglichkeiten, um das Telefonbuch abzubestellen. Zum einen kann dies über einen Anruf beim Kundendienst 187 erfolgen, zum anderen kann ein Fax an die grüne Faxnummer des Kundendienstes (800.000.187) geschickt werden. Als VZS raten wir zur zweiten Möglichkeit, da ein Anruf schlecht dokumentierbar ist, und es beim Fax hingegen einen Sendenachweis mit sicherem Datum gibt.

Wer also kein Telefonbuch mehr erhalten möchte, und wer sich vor allem die Kosten von derzeit knapp 4 Euro pro Jahr sparen möchte, kann den von der VZS zur Verfügung gestellten Musterbrief per Fax an die TIM versenden.

Das Musterschreiben ist auf www.verbraucherzentrale.it sowie in allen Geschäftsstellen erhältlich.

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-Do 8:00-16:00, Fr 8:00-12:00
- 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), Di 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 (0472-723788), Mo von 9:00-12:00
- 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
- Verbraucher mobil:** 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/Monat 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:

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

Verbraucherinfos rund um die Uhr
www.verbraucherzentrale.it

Verbraucher mobil



Dezember

| | |
|----|--|
| 06 | 15:00-17:00 Meran, Sandplatz |
| 10 | 15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz |
| 18 | 10:00-12:00 Brixen, Harmannsheimplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben |

Januar

| | |
|----|--|
| 07 | 15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz |
| 10 | 15:00-17:00 Meran, Sandplatz |
| 29 | 15:00-17:00 Bruneck, Graben |

Februar

| | |
|----|--|
| 07 | 15:00-17:00 Meran, Sandplatz |
| 11 | 15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz |
| 26 | 15:00-17:00 Bruneck, Graben |

5%

5 Promille für die Stimme der VerbraucherInnen
Steuernummer 94047520211

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