

Januar | Februar 2021

Informationszeitschrift der Verbraucherzentrale Südtirol

unabhängig

Nr. 02/Nr. 09

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



**Klage im VW-Dieselskandal: jetzt reagieren**

Seite 5



**Stromausfall, worauf habe ich Anrecht?**

Seite 7



**Immunsystem stärken, gewusst wie**

Seite 6



**Lebensversicherungen, Vorsicht ist geboten**

Seite 7



Konsumentenrecht & Werbung

## Cashback, Kassenbon-Lotterie, Bonus und noch viel mehr: die Neuheiten für die VerbraucherInnen im Jahr 2021



Hier einige der wichtigsten Neuerungen für Verbraucher und Familien, die das Jahr 2021 mit sich bringt.

### Kassenbon-Lotterie

Die Kassenbon-Lotterie beginnt nicht wie vorgesehen mit dem 1. Jänner 2021 (vgl. GvD 34/2020), sondern mit 1. Februar 2021. Für jeden Euro, den man ausgibt, erhält man ein virtuelles Ticket je Kassenbon – bis zu einer Höchstsumme von 1.000 virtuellen Tickets je Kassenbon – für Einkäufe im Wert von 1.000 Euro oder mehr. Der Handelstreibende muss vor Ausstellung der Quittung aufgefordert werden, dem Einkauf den „Lottericode“ des Käufers zuzuordnen. Diesen Code erhält man über das bereits aktive Portal (<https://www.lotteriadegliscroni.gov.it/portale/>), indem man seine Steuernummer eingibt und damit den Code generiert. Diesen muss man dann immer bei sich tragen, entweder im Papierformat oder digital auf dem Smartphone gespeichert.

### Cashback Standard

Seit 1. Jänner ist es auch möglich, sich 10% des Wertes seiner mit Karte oder Zahlapp getätigten Einkäufe erstatten zu lassen (ausgenommen sind Online-Einkäufe). Bei mindestens 50 getätigten Zahlungen erhält man alle 6 Monate 10% der ausgegebenen Beträge bis zu einem Höchstbetrag von 300 Euro pro Jahr (max. 15 Euro je Zahlungsbewegung) zurück. Zudem gibt es den „Super Cashback“ (zu 1.500 Euro alle 6 Monate) für die ersten 100.000 Teilnehmer mit der höchsten Anzahl von Transaktionen.

### Automatisch angewandter Sozialbonus für Energie, Gas (und Wasser)

Ab 1. Jänner ist für den Bonus auf (Strom-, Gas- und Wasser-)Rechnungen für Familien in wirtschaftlicher Notsituation das Vorlegen des entsprechenden Antrags bei den Gemeinden oder den Caf nicht mehr erforderlich, denn er wird den Anspruchsberechtigten automatisch zuerkannt. Die automatische An-



erkennung erfolgt dank Datenaustausch zwischen INPS/NISF und Integriertem Informationssystem. Die technischen Verfahren zum Austausch zwischen den Datenbanken müssen noch abgestimmt werden. (Haushaltsgesetz, Art. 57-bis, Absatz 5)

### Wasserbonus, Fonds für die Wasserzähler und Steuerbonus für Trinkwasserfilter

Vorgesehen ist ein Bonus in Höhe von tausend Euro für jede ansässige Person, die Maßnahmen zur Ersetzung von Sanitärbecken aus Keramik durch neue Anlagen mit reduziertem Wasserverbrauch und von bestehenden Sanitärarmaturen, Duschköpfen und Duschsäulen durch neue Armaturen mit Wasserflussregler (Wassereinsparung) vornimmt. Der Bonus ist bis 31.12.2021 verwendbar. (Haushaltsgesetz, Absatz 62)

Mittels eines eigenen Fonds von 500.000 Euro wird außerdem der Einbau von Wasserdurchflussmessern für einzelne Wohneinheiten gefördert. (Haushaltsgesetz, Absatz 752)

Vorgesehen ist auch eine Steuergutschrift für den Erwerb und Einbau von Trinkwasserfiltersystemen, um den Verbrauch von Plastikbehältern zu reduzieren. (Haushaltsgesetz, Absatz 1087)

### Verpflichtung zu PagoPa

Die öffentlichen Verwaltungen werden verpflichtet, die PagoPa-Plattform in ihre Einzugsysteme für die öffentlichen Einnahmen zu integrieren und die Systeme Spid und CIE (elektronische Identitätskarte) als einzige Zugriffsformen zu ihren digitalen Diensten vorzusehen. Die öffentlichen Verwaltungen müssen trotzdem, infolge der von der Antitrust-Behörde kürzlich erfolgten Beanstandungen auch (zu

PagoPa) alternative Zahlformen zulassen. (Dekret „Vereinfachung“ Nr. 76/2000, Art. 24)

### Stopp für die Rückerstattung der Erstwohnungsdarlehen (sog. Gasparrini-Fonds)

Verlängerung des Stopps für die Rückerstattung von Erstwohnungsdarlehen durch den vom MEF eingerichteten sog. Gasparrini-Fonds, das heißt, die Frist innerhalb derer die Bank angehalten ist, auf Antrag des Kunden die Aussetzung der Ratenzahlung für Erstwohnungsdarlehen vorzunehmen, ist bis 31.12.2021 verlängert worden. (Gesetz 176/2020 in Umwandlung des Ristori-Dekrets, Art. 13-octies) Weiterführende Informationen: [http://www.dt.mef.gov.it/it/attivita\\_istituzionali/interventi\\_finanziari/misure\\_casa/fondo\\_mutui/](http://www.dt.mef.gov.it/it/attivita_istituzionali/interventi_finanziari/misure_casa/fondo_mutui/) (oder Webseite Consap: <https://www.consap.it>).

### Aussetzung auch für Bauspardarlehen, die zinslosen Darlehen des Landes Südtirol und für WOBI-Mieter

Ab 1. Jänner können Bausparer mit einem Bausparvertrag oder einem zinslosen Darlehen des Landes die Aussetzung der Darlehensraten für bis zu maximal 12 Monate beantragen, wenn infolge der Beschränkungen im Rahmen der Covid-Maßnahmen mindestens ein Familienmitglied seine Arbeitstätigkeit unterbrechen musste oder von Entlassung bzw. Lohnausgleich betroffen war. Ebenso wurde die Aussetzung der Zahlung von Darlehensraten und Zusatzkosten mit Fälligkeit zwischen 5. Jänner und 31. März 2021 für Mieter des WOBI vorgesehen. Ausgesetzte Zahlungen müssen bis spätestens 30. September 2021 erfolgen, damit sie

weder Strafzahlungen noch Zinsen nach sich ziehen. (Beschluss der Landesregierung Nr. 1085 vom 29.12.2020 [www.provinz.bz.it](http://www.provinz.bz.it)).

### Boni für Umbau und Instandhaltung verlängert

Alle (planmäßigen) Boni für energetische Sanierung und Wiedergewinnung von Bausubstanz, den Ankauf von Möbeln und großen Elektrogeräten, ebenso wie der Fassadenbonus sind bis 31.12.2021 verlängert worden. (Haushaltsgesetz, Absatz 58 ff.)

### Superbonus 110%

Der Superbonus 110% wurde für Einfamilienhäuser bis 30. Juni 2022 und für Mehrfamilienhäuser bzw. Kondominien (sofern mindestens 60% der Arbeiten bis 30.06.2022 fertiggestellt werden) bis 31.12.2022 verlängert (Haushaltsgesetz, Absatz 66).

### Urlaubsbonus

Es wurden weitere sechs Monate (bis 30. Juni 2021) zur Nutzung des sog. Urlaubsbonus für Personen zugestanden, die den Bonus bis spätestens 31.12.2020 beantragt und ein Isee-Einkommen unter 40.000 Euro haben. (Ristori-Dekret, Art.5, Absatz 6).

### Führerscheine, die zum 31.01.2021 ablaufen – Verlängerung

Aufgrund des Covid-Notstands können die zum 31. Jänner ablaufenden Führerscheine bis zum 30. April 2021 verlängert werden (GD 18/2020).

### Fahrzeugrevision – Verlängerungen

Die für Juni 2020 fälligen Revisionen sind nun bis

31. Jänner 2021 möglich, die für Juli, Oktober, November und Dezember 2020 fälligen sind bis 28. Februar und die für August 2020 fälligen bis 31. März 2021 möglich (GD 18/2020).

### PC-Bonus: Unterstützung für die Familien beim Zugang zu den Informatikdiensten

Um den Zugang von Familien mit niedrigem Einkommen zu den Informatikdiensten zu unterstützen, wird Haushalten mit ISEE-Einkommen unter 20.000 Euro, die den Voucher zum Erwerb der Dienste und entsprechenden elektronischen Einrichtungen für den Breitband-Internetzugang erhalten haben, im Sinne des MD 7. August 2020 ein zusätzlicher Beitrag von max. 100 Euro zuerkannt, und zwar in Form eines Rabatts auf den Verkaufspreis von Abonnements für – auch in digitaler Form erscheinende – Tageszeitungen oder Zeitschriften. Der Beitrag ist für Online-Einkäufe beziehungsweise bei Handelstreibenden verwendbar, die ausschließlich im Bereich des Einzelhandels mit Zeitungen und Zeitschriften tätig sind (Art 1, Abs. 612, Haushaltsgesetz).

### Bonus TV 4.0

Für das Jahr 2021 wurden 100 Millionen Euro zur weiteren Finanzierung des Beitrags für den Austausch von Fernsehgeräten, die nicht für den Empfang von Programmen mit den neuen DVB-T2-Technologien geeignet sind, bereitgestellt. (Art. 1, Absatz 614 und 615, Haushaltsgesetz).

(Quelle: Il Sole24 Ore vom 04.01.2021)

## Mitgliedschaft für 2021 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 wird der Mitgliedsbeitrag 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 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 und 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
- **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 Steuer-

nummer 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 Einkommensteuer 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!**

## € Finanzdienstleistungen

# Das „Cashback“-Programm: was, wie, wann?



Das Jahr 2021 steht im Zeichen der Bekämpfung der Steuerhinterziehung. Das Cashback-Programm und die Kassenbon-Lotterie der Regierung haben das Ziel, BürgerInnen und Gewerbetreibende über Prämien zu steuerlich korrekten Zahlungen zu motivieren.

Die Voraussetzungen für die Teilnahme an beiden Initiativen (Cashback-Programm und Kassenbon-Lotterie): volljährig sein, in Italien ansässig sein und die Käufe als private KonsumentInnen (also abseits von wirtschaftlicher Tätigkeit oder einem freien Beruf) in Geschäftslokalen mittels Kreditkarte, Bankomat- bzw. Debitkarte, aufladbarer Karte oder Karten bzw. Apps von anderen Zahlungsnetzwerken zu tätigen. Zur Erinnerung: seit 2016 besteht dort die Pflicht, Kartenzahlungen anzunehmen, außer es ist technisch unmöglich. Der Onlinehandel ist jedoch ausgeschlossen.

Um teilnehmen zu können, braucht es die App IO, und man muss sich mittels digitaler Identität SPID einloggen. Dann muss man eines oder mehrere Zahlungsinstrumente registrieren – jene, mit denen man dann einkauft und bezahlt.

**Die Zeiträume** dauern jeweils 6 Monate:

- 01.01.2021 – 30.06.2021
- 01.07.2021 – 31.12.2021
- 01.01.2022 – 30.06.2022

Während eines jeden Halbjahrs müssen **mindestens 50 bargeldlose Zahlungen** getätigt werden. Die Rückerstattung beträgt 10% von jeder Zahlung bis zu 150 € und hat einen Höchstbetrag von 1.500 € pro Semester.

Die Rückerstattungen sollten innerhalb von 60 Tagen ab Semesterende ausbezahlt werden.

### Extra-Rückerstattung

Den ersten 100.000 TeilnehmerInnen, welche die höchste Anzahl von Zahlungen durchführen, wird eine Extra-Prämie von 1.500 € ausbezahlt. Diese Extra-Prämie ist für jede Periode des Programms vorgesehen.

### Cashback-Programm: Warum fehlen Zahlungen?

Mittlerweile konnte man in der App IO ablesen, wie hoch der Betrag der zustehenden Rückerstattung für das Cashback-Probemonat Dezember ist. Dabei fehlten vielen Zahlungen, und manche konnten so die Schwelle der 10 notwendigen Bewegungen nicht erreichen.

Die Ursache liegt an den unterschiedlichen Zahlungsnetzwerken. Hat man auf seiner Bankomatkarte mehrere Symbole (PagoBancomat, Maestro, ...), kann man im Prinzip immer entscheiden, welches davon verwendet werden soll. In der Praxis wird man häufig jedoch nicht explizit gefragt, und so werden die meisten „contactless“-Zahlungen über das Netzwerk Maestro abgewickelt.

Damit auch diese Zahlungen anerkannt werden, ist es notwendig, die Bankomat-Karte ein zweites Mal in der App zu registrieren, mit der entsprechenden Maestro-Nummer. Dann muss die Karte eventuell auch noch für das Cashback aktiviert werden (eine Option in der App muss angeklickt werden).

Mit einem Update im Jänner will PagoPA das Problem beseitigen; bis dahin würden auf jeden Fall alle Zahlungen anerkannt, bei denen die Karte ins Pos-Gerät gesteckt wird und der PIN eingegeben wird.

## € Finanzdienstleistungen

# Die Kassenbon-Lotterie

Nach ihrem Start am 1. Februar 2021 erhält man für jeden ausgegebenen Euro 1 virtuelles Los, bis zur Höchstanzahl von 1.000 virtuellen Losen für Beträge von 1.000 € oder mehr. Vor der Ausstellung des Kassenbons muss man dem Händler mitteilen, den eigenen „Lotteriekodex“ mit dem Kauf in Verbindung zu bringen.

Dieser Kodex ist unschwer erhältlich: auf <https://servizi.lotteriadegliscotrini.gov.it/codicelotteria> kann man seit 1. Dezember 2020 unter Eingabe der eigenen Steuernummer diesen Kodex generieren. Diesen muss man dann vor dem Bezahlvorgang vorweisen.

Mit dem Haushaltsgesetz sind die Barzahlungen aus der Lotterie herausgenommen worden: es gelten nunmehr alle Einkäufe, die ausschließlich „cashless“, d.h. bargeldlos, getätigt werden. In der Anfangsphase sind einige Vorgänge ausgeschlossen, wie z.B. Käufe für die eine elektronische Rechnung ausgestellt wird, Käufe in Zusammenhang mit dem öffentlichen Gesundheitssystem und solche, für die zu Steuerabzugszwecken die Steuernummer angegeben wird.

### Diese Preise winken VerbraucherInnen und HändlerInnen:

- fünfzehn Preise zu je 25.000 € pro Woche für VerbraucherInnen, und je 15.000 € für HändlerInnen;
- zehn Preise zu je 100.000 € pro Monat für VerbraucherInnen, und je 20.000 € für HändlerInnen;
- ein Preis zu 5.000.000 € pro Jahr für die VerbraucherInnen, und zu 1.000.000 € für die HändlerInnen.

Alle Gewinne sind steuerfrei.

Die Zoll-Agentur teilt den Gewinn per PEC-Mail oder per Einschreiben mit, und innerhalb von 90 Tagen erfolgt die Auszahlung per Überweisung oder Zirkularscheck. Es wird auch möglich sein, sich auf dem Portal der Lotterie anzumelden, um festzustellen, ob man gewonnen hat.

Weitere Infos auf der Website, auf der auch der Lotteriekodex generiert wird (→ FAQ).

„Die Kassenbon-Lotterie ist in jeder Hinsicht ein klassisches Glücksspiel: leider tendieren bei diesen stets dazu, unsere Gewinnaussichten rosiger einzustufen, als sie tatsächlich sind. Unser Rat: behalten Sie in erster Linie das Familienbudget im Auge, und lassen sie sich von den in Aussicht gestellten Millionengewinnen nicht zu einem „Bezahlrausch“ verleiten“ kommentiert die Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), Gunde Bauhofer. „Wer noch einen Schritt weitergehen möchte, der nutzt den Jahreswechsel, um mit der Führung eines Haushaltsbuchs zu beginnen, wie z.B. unser kostenloses und anonymes Online-Haushaltsbuch auf [www.haushalten.verbraucherzentrale.it](http://www.haushalten.verbraucherzentrale.it)“.

 **Kritischer Konsum**

# Whatsapp: neue, verpflichtende Bedingungen

## VZS: Was sich ändert, welche Alternativen es gibt

Der Hintergrund liegt in einer neuen Funktion von Whatsapp, das sogenannte „Whatsapp-Pay“, das den Messenger-Dienst mit einer Einkaufs- und Bezahl-Funktion ausstatten wird. Die neuen Bedingungen betreffen die Nutzung der Daten durch „Whatsapp von Facebook“ - in der Praxis werden unsere Interaktionen auf dem Messenger-Dienst nach Facebook übertragen und umgekehrt, und für Marketingzwecke genutzt.

Es wird wahrscheinlich so aussehen, dass wenn wir über Whatsapp mit einer Firma Kontakt aufnehmen, wir deren Werbung auch auf Facebook sehen werden.

**Die Aufsichtsbehörde für den Schutz der personenbezogenen Daten bezeichnet die neuen Datenschutzregeln als unklar.**

In den letzten Tagen hat die Ankündigung von WhatsApp über die Einführung von neuen verpflichtenden Bedingungen für eine Unruhe unter den NutzerInnen gesorgt, aber auch die italienische Datenschutzbehörde ist auf den Plan getreten. Daraufhin hat Facebook, Besitzer der Messagging-App WhatsApp, die Gültigkeit der neuen Bedingungen vom 8. Februar auf den 15. Mai 2021 verschoben. Den VerbraucherInnen wurde somit etwas mehr Zeit zur Einholung aller benötigten Informationen und Aufklärungen für eine bewusste Einwilligung überlassen.

Auch die italienische und die anderen europäischen Datenschutzbehörde sind der Ansicht, dass die Informationen über die Änderungen der Verarbeitung personenbezogener Daten klärungsbedürftig

sind, insbesondere in Bezug auf die gemeinsame Nutzung der gesammelten Daten mit Facebook. Das Problem betrifft die mangelnde Möglichkeit für VerbraucherInnen, eine „informierte“ Zustimmung zu geben. Es wurde daher beschlossen, die Datenschutzrichtlinien von WhatsApp gründlich zu analysieren, um einen besseren Schutz der VerbraucherInnen zu gewährleisten.

Die Antwort von WhatsApp auf die Ankündigung der Aufsichtsbehörde lautet: "Das neueste Update ändert nichts und hat keinen Einfluss auf den Datenschutz von Nachrichten, die mit Freunden und Familie ausgetauscht werden, da diese bereits durch eine Ende-zu-Ende-Verschlüsselung geschützt sind. Das Einzige, was sich ändern wird, ist die Einführung neuer optionaler Funktionen, die den BenutzerInnen nun auch den Austausch von Nachrichten mit Unternehmen ermöglichen." Es wurde auch bekräftigt, dass die neuen Nutzerbedingungen keine Datenweitergabe an Facebook vorsehen.

Nach Meinung einiger Analysten scheint der Zweck von WhatsApp hinter dem Update jedoch darin zu bestehen, den Zustrom von Informationen über Zahlungen und Kaufentscheidungen von VerbraucherInnen zu erleichtern und zu implementieren. Das Ziel sei nämlich eine Zunahme von gezielten Werbeanzeigen.

Unter folgendem Link (<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/datenschutz/whatsappalternativen-messenger-im-ueberblick-13055>) finden Sie einige Alternativen zu WhatsApp - wie Threema, Signal und ähnliche. Wenn Sie also die neuen Bedingungen nicht akzeptieren wollen, können Sie eine andere Messaging-App wählen.

 **Der Fall des Monats**

# Telefonbuch

## Muss ich auch bezahlen, wenn ich es gar nicht erhalten habe?

Herr M. schreibt uns, er habe schon seit Jahren kein Telefonbuch mehr zugestellt bekommen, und nun findet er dennoch eine Belastung für die Zustellung des Buchs auf der Rechnung. Muss er dies so hinnehmen?

Anders als Herr M. haben viele das Telefonbuch erhalten, und müssen es daher auch bezahlen, obschon sie es eigentlich nicht mehr möchten, und das zugestellte Telefonbuch ungelesen in der Ecke verstaubt. Was kann man hier tun?

Wer das Telefonbuch abbestellen möchte, um so zumindest im nächsten Jahr keins mehr erhalten und bezahlen zu müssen, kann dies entweder über den Kundendienst 187 erledigen, oder ein Fax versenden.

Herr M. hingegen braucht nicht zu bezahlen, denn kein Anbieter darf eine Leistung verrechnen, die effektiv nicht erbracht wurde. Etwas umständlich wird die Sache allerdings, da TIM Beschwerden nur per Fax akzeptiert. Und, wie Herr M. zu Recht fragt - wer hat 2021 noch ein Faxgerät?

Um das ganze für die VerbraucherInnen etwas zu vereinfachen, haben wir in der VZS Musterbriefe für die zwei Fälle (Kündigung bzw. Beanstandung) ausgearbeitet, die wir - sobald ausgefüllt - auch gerne direkt versenden können.

Die Musterschreiben sind auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) sowie in den Geschäftsstellen erhältlich. Für Informationen: [info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it).

 **Wohnen, Bauen & Energie**

# Marktaufsichtsbehörde verhängt gegen Energieversorger ENEL, ENI und SEN Strafen von 12,5 Mio. Euro

Bereits seit dem 1. Januar 2019 (Haushaltsgesetz 2018 - Gesetz 205/2017) besteht bei Rechnungen betreffend die Energieversorgung eine gesetzliche Verjährungsfrist von 2 Jahren. Die Absicht dahinter: den sogenannten „Maxi-Bollette“ (exzessive Rechnungen), bei denen durch jahrelanges Verrechnen von geschätzten Verbräuchen große Ausgleichszahlungen anfielen, einen Riegel vorschieben. Familien waren plötzlich und unerwartet mit einer außerordentlichen Belastung ihrer Finanzen konfrontiert.

Rechnungen, deren Verbrauch weiter als zwei

Jahre zurückreicht, dürfen daher durch KonsumentInnen beanstandet und müssen folgend nicht mehr bezahlt werden.

Die drei Energieversorger lehnten im vergangenen Jahr nun aber genau diese Ansuchen der VerbraucherInnen ab. Sie verweigerten den gesetzlich vorgesehenen Anspruch der KundInnen und hatten dabei auch verjährte Zeiträume verrechnet.

Nach Eingabe verschiedener Verbraucherschutzorganisationen an die Marktaufsichtsbehörde AGCM sanktionierte diese nun die drei Energiebetreiber

ENEL, ENI und SEN zu empfindlichen Geldstrafen.

### Was tun als VerbraucherIn?

Die BeraterInnen der VZS empfehlen, alle erhaltenen Strom- und Gasrechnungen immer genau zu analysieren. KonsumentInnen sollten die verrechneten Zeiträume präzise unter die Lupe nehmen, um eventuell verjährte Posten ausfindig zu machen. Folgend muss eine Meldung an das Unternehmen erfolgen, mit dem Hinweis auf die erfolgte Verjährung.

 Klimaschutz

## Klimaschutz beginnt im Alltag: Monatliche Tipps der VZS



**Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) gibt hierzu monatlich Tipps zum Klimaschutz, denn Klimaschutz fängt im Kleinen an.**

Klimaschutz ist wichtiger denn je, denn der Klimawandel schreitet - auch in Südtirol - ungebremst voran. Mit den Klimaschutztipps der Verbraucherzentrale Südtirol kann durch einfache, lebensnahe Schritte und ohne großen Geldeinsatz im Alltag Einiges fürs Klima getan werden.

### Raumtemperatur absenken und die Umwelt schonen

Wer die Raumluft um einen Grad absenkt, kann 6% an Energie und somit Geld einsparen. Bei einem durchschnittlichen Südtiroler Haushalt mit einer beheizten Fläche von 90 m<sup>2</sup> und einem Verbrauch von 200 Kilowattstunden pro Quadratmeter und Jahr (entspricht 20 m<sup>3</sup> Erdgas bzw. 20 Liter Heizöl) lassen sich durch die Temperaturabsenkung jährlich rund 225 bis 440 Kilogramm CO<sub>2</sub> einsparen und somit die Umwelt schonen. Weiter Infos in unserem Infoblatt: „**Heizkosten senken**“.

Infos rund um Klimaschutz und Energiesparen sind in den kostenlosen Infoblättern der Verbraucherzentrale Südtirol enthalten. Diese sind online ([www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)), beim Verbrauchermobil, beim Hauptsitz und in den Außenstellen erhältlich.

Alternativ zu den Infoblättern bietet die Verbraucherzentrale eine technische Bauberatung, welche jeweils montags von 9-12 und 14-17 Uhr telefonisch unter 0471-301430 zur Verfügung steht. Bei Bedarf können auch persönliche Fachberatungen vereinbart werden (Anmeldung erforderlich!).



Gunde Bauhofer  
Geschäftsführerin  
der VZS

## Cashback, Kassenbon-Lotterie und Co.: Wissen wir noch, wie viel wir ausgeben?

Die Regierung hat der Steuerhinterziehung den Kampf angesagt: die Zahlungen sollen alle „verfolgbar“ werden. Dabei wird nach dem System „Zuckerbrot und Peitsche“ vorgegangen: das Zuckerbrot sind die Rückerstattungen für Kartenzahlungen beim Cashback und die Gewinnchancen bei der Kassenbonlotterie, die Peitsche zeigt sich in der Auflage zum bargeldlosen Bezahlen bei nahezu allen Zahlungen, die Anrecht auf einen Steuerabzug geben.

Durch diesen – sanften und weniger sanften – Zwang hin zum Kartenzahlen ändern sich die Zahlmuster, und viele lassen das Bargeld stecken und greifen stattdessen verstärkt zur Karte. Untersuchungen zeigen, dass Kartenzahlungen weniger „salient“ sind als Bargeld-Zahlungen, wobei die contactless-Zahlungen – also jene, bei denen ich die Karte nur aufs Gerät auflege – besonders schlecht abschneiden. Diesen Begriff könnte man in etwa mit „eindrucksvoll“ ins Deutsche übertragen; gemeint ist, dass uns beim Barzahlen am ehesten bewusst wird, dass wir verfügbares Geld ausgegeben haben, während wir bei den Kartenzahlungen die Ausgabe nicht so bewusst wahrnehmen. Das birgt das Risiko, den Überblick über Einnahmen und Ausgaben zu verlieren.

Ganz ehrlich: Wüssten Sie auf Anhieb, wie hoch Ihr Kontostand ist?

Wenn die Antwort „nein“ lautet, kann es ein guter Vorsatz fürs neue Jahr sein, ein Haushaltsbuch zu führen. Das kann auf ganz altmodisch auf Papier, in einem Kalkulationsblatt am PC oder über das kostenlose und anonyme Haushaltsbuch der VZS, welches wir demnächst generalüberholen werden, erfolgen. Wichtig ist, für sich selbst herauszufinden, wie man im Alltag möglichst schnell einen Überblick über seine Finanzen bekommt.

 Verkehr & Kommunikation

## VW-Dieselskandal: OLG Braunschweig gibt grünes Licht für Musterfeststellungsklage der Verbraucherzentrale Südtirol

### VZS klagt für italienische Geschädigte

Nach einem längeren prozeduralen Hickhack kam Ende Dezember Nachmittag endlich grünes Licht vom Oberlandesgericht Braunschweig: die Sammelklage der Verbraucherzentrale Südtirol, vertreten von RA Rodolfo Dolce aus Frankfurt am Main und den Anwälten Marco Bona, Stefano Bertone, Giorgio Faccio aus Turin sowie Franco Ferletic aus Triest hat grünes Licht erhalten.

„Ein großer Schritt nach vorne für die vielen VerbraucherInnen aus Italien, deren Ansprüche im Zuge der Vergleichsverhandlungen der ersten Sammelklage außen vor geblieben sind, weil sie zum Kaufzeitpunkt keinen Wohnsitz in Deutschland hatten“ so die Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Südtirol, Gundel Bauhofer. „Wir hoffen nunmehr, dass auch ihnen das Zustehende erstattet wird“.

Auch Anwalt Dr. Rodolfo Dolce kommentiert: „Dass die Klage zugelassen wurde, ist ein erster Schritt in

die richtige Richtung. Es spräche nichts Gutes für Europa, wenn bei gleichem Schaden der Wohnsitz eine andere Behandlung beim Schadenersatz rechtfertigte“.

### Was passiert als Nächstes?

In den nächsten Tagen wird das telematische Kleregister eröffnet, und italienische VerbraucherInnen, die ein Fahrzeug mit dem betreffenden Motor (EA 189) besitzen oder besessen hatten, können sich bis zum Beginn der mündlichen Verhandlung – die wohl erst im Sommer 2021 stattfinden wird - in das Register eintragen. Dies gilt für alle VerbraucherInnen mit Wohnsitz in Italien.

Rat und Hilfestellung gibt es bei der Verbraucherzentrale Südtirol (Tel. 0471-975597, [info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it)).

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



# Kurz & bündig

## Die Themen der letzten Wochen

### **Einkaufen „to go“: eine gute Möglichkeit in Ausnahmesituationen, aber der Schutz für die VerbraucherInnen muss gegeben sein!**

Bei dieser Art des „lokalen e-commerce“ bestellt man entweder über eine Website oder über andere Kommunikationsmittel (Telefon, Whatsapp, ...) des Geschäfts in der Nähe, und holt dann die Ware entweder selbst ab oder lässt sich diese liefern. Die Zahlung erfolgt im Normalfall online. Auch bei solchen Käufen sollte man immer klar im Blick haben, von wem man kauft, und nachverfolgbare und sichere Zahlungsmittel verwenden.

Auch beim „lokalen Distanzhandel“ hat man Anrecht auf alle rechtlichen Schutzmaßnahmen, wie beim Kauf außerhalb der Geschäftslokale – und da hier die Bestellung über ein Distanzmedium erfolgt, handelt es sich um einen solchen. Dadurch steht den VerbraucherInnen auch bei solche Käufe ein (kostenloses!) Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Kalendertagen zu; dieses gilt jedoch nicht bei alle Warengruppen.

Eine zusätzliche Möglichkeit bei Problemsituationen mit Onlinekäufen bietet die VZS mit ihrer Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it. Das Verfahren kann vollständig online durchgeführt werden und ist vollkommen kostenlos.

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Webseite [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) und auf dem Portal der Online-Schlichtungsstelle unter der Adresse [www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it).

### **Haushaltsgesetz 2021 - Steuerboni 2021 - Bestätigungen und Neuerungen**

Das veröffentlichte Haushaltsgesetz 2021 (G. 178/2020) hat die bereits im Jahr 2020 geltenden Steuervergünstigungen bezüglich der Immobilienrenovierung und des Ökobonus für das ganze Jahr 2021 bestätigt. Zu den interessanten Neuerungen gehört die Erhöhung des Höchstbetrags für den **Möbelbonus**, der von 10.000 Euro auf 16.000 Euro gestiegen ist. Dieser Bonus wird für Renovierungsarbeiten anerkannt, die ab dem 01.01.2020 stattgefunden haben.

**Darüber hinaus wurde der „Superbonus 110%“ bis zum 31. Dezember 2022 verlängert**, d.h. speziell für Maßnahmen im Bereich Energieeffizienz und Erdbebensicherheit, die vom 1. Juli 2020 bis zum 30. Juni 2022 an Einfamilienhäusern durchgeführt werden.

Für die entsprechenden Ausgaben im Jahr 2021

wird der Bonus in fünf gleichen jährlichen Raten und für den Teil der Ausgaben, der im Jahr 2022 anfällt, in vier gleiche jährliche Raten auf die Begünstigten verteilt.

Bei Eingriffen auf Mehrfamilienhäusern, bei denen bis zum 30. Juni 2022 mindestens 60% des Gesamteingriffs durchgeführt worden ist, steht der Abzug auch für spätere Aufwendungen zu, die bis zum 31. Dezember 2022 entstanden sind.

### **Kochen mit Resten – das Rezept der Woche**

**Eine gute Gelegenheit, um Lebensmittel nicht zu verschwenden, weniger Abfälle zu erzeugen und Geld zu sparen!**

Um der Lebensmittelverschwendung entgegenzuwirken, sammelt die VZS Rezepte, die mit Speiseresten und/oder nicht mehr ganz frischen oder überschüssigen Lebensmitteln zubereitet wurden. Eines der Rezepte für das „Recycling“ der Reste lautet wie folgt:

#### **Vinschger Schneemilch**

**Rezeptidee: Saskia Donner und Karl Perfler, Tschenglsburg, Quelle: Rezeptebuch der Grünen Frauen „Reiche Ritterinnen – Le Avanzarotte“, Bozen, 2020**

für: altbackenes Brot

Zeitaufwand: ca. 15 bis 20 Minuten, zuzüglich der Zeit zum Ziehenlassen

#### **Zutaten für bis zu 8 Portionen:**

- 300 g Knödelbrot (altbackenes Brot, in Würfel geschnitten)
- etwas Milch
- Zucker nach Geschmack
- 150 g Sultaninen
- 150 g geriebene Nüsse
- 250 g Sahne
- Vanillezucker
- Zimt

#### **Zubereitung:**

In einer Schüssel Knödelbrot mit Milch gut anfeuchten. Zucker (je nach Geschmack), Sultaninen und geriebene Nüsse zugeben und alles gut vermengen. Abdecken und ca. 1 Stunde lang ziehen lassen. Masse auf Teller verteilen. Sahne schlagen und darüber geben. Vanillezucker und Zimt vermengen und darüber streuen.

#### **Tipp:**

Nach Geschmack, kann die Schneemilch-Masse auch mit einem Schuss Rum verfeinert werden.

Mit der **UBO-App** finden Sie köstliche Rezepte auch für andere Speisereste!

Diese ist kostenlos über App Store und Google Play erhältlich.

## Kurz & bündig · Kurz & bündig

### **Dürfen Kondominiumsversammlungen online abgehalten werden?**

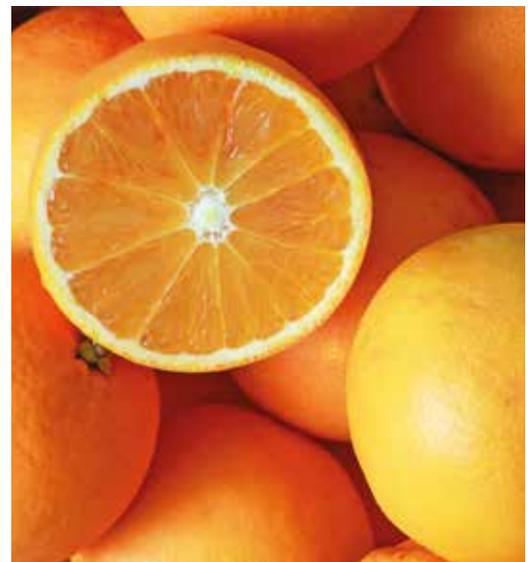
#### **VZS: das sind die gesetzlichen Neuerungen**

Im Herbst 2020 wurde die **Möglichkeit eingeführt, die Kondominiumsversammlung per Videokonferenz abzuhalten** (Gesetz Nr. 126 vom 13. Oktober 2020); auch dann, wenn dies von der Hausordnung nicht ausdrücklich vorgesehen ist. In diesem Fall muss die Einberufung Angaben über die elektronische Plattform enthalten, auf der die Sitzung abgehalten wird, insbesondere den Link und das Zugangspasswort. Das Protokoll, das vom Sekretär erstellt und vom Vorsitzenden unterzeichnet wird, muss dem Verwalter und allen Eigentümern mit denselben Formalitäten der Einberufung zugestellt werden. Außerdem wird vorgesehen, dass die Frist für die Erstellung des jährlichen Haushaltsplans und für dessen Genehmigung durch die Versammlung, bis zum Ende des durch COVID-19 bedingten Ausnahmezustands ausgesetzt wird.

Dank der Änderung des Konsensquorums (Artikel 63 des Gesetzes Nr. 126/2020) ist für die Abhaltung der Kondominiumsversammlung auf Distanz **die Zustimmung aller Eigentümer somit nicht mehr erforderlich, sondern es reicht die Zustimmung der Mehrheit der Wohnungseigentümer aus.**

Weitere Informationen bei der Kondominiumsberatung der VZS (Terminvormerkung 0471-975597).

### **Wie kann man in der kalten Jahreszeit das Immunsystem stärken?**



Um optimal zu funktionieren, benötigt das menschliche Immunsystem viele verschiedene Nährstoffe. Daher greifen gerade in der kalten Jahreszeit viele Menschen zu Multivitaminpräparaten und anderen Nahrungsergänzungsmitteln.

Doch die Vielfalt an Nährstoffen, die in einer ausgewogenen Kost enthalten sind, können Nahrungsergänzungsmittel nicht annähernd nachahmen und auch nicht das gesamte Immunsystem stärken.

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

Empfehlenswert ist dagegen eine abwechslungsreiche, pflanzenbetonte, ballaststoffreiche Kost, die ausreichend Proteine und viele Vitamine, Mineralstoffe und bioaktive sekundäre Pflanzenstoffe und zugleich nicht zu viel Fett liefert. „Konkret heißt das, täglich fünf Portionen Gemüse und Obst, einen Teil davon als Rohkost, und regelmäßig Vollkorngetreide, Hülsenfrüchte sowie Nüsse und Samen zu essen“, fasst Silke Raffener, die Ernährungsfachfrau der VZS, die Empfehlungen zusammen. Neben der Ernährung spielen noch andere Faktoren eine Rolle in Bezug auf das Immunsystem. Ein gesundheitsfördernder Lebensstil mit regelmäßiger Bewegung, ausreichend Schlaf, Verzicht auf Genussgifte wie Alkohol und Zigaretten, erfüllenden sozialen Kontakten, Stressvermeidung und einer großen Portion Gelassenheit ist ganzjährig das beste Rezept.

## Geldabbuchung ohne Onlinekauf

### Wie kann eine Kreditkartenzahlung ohne Bestätigung durchgeführt werden?

Herr F. erhält um 1.30 Uhr morgens von seiner Bank eine SMS, dass eine Onlinebelastung über 1.400 € nicht durchgeführt worden sei, und kurz darauf eine weitere SMS, dass eine Bewegung von 540 US-Dollar hingegen durchgeführt worden sei. Wir haben ihm geraten, schnellstmöglich die Karte zu sperren, Anzeige zu erstatten und beim Finanzdienstleister Beschwerde einzulegen.

Wie das passieren konnte? Die 2. Richtlinie über Zahlungsdienste sieht vor, dass Kreditkartenzahlungen per One-Time-Passwort (OTP) zu bestätigen sind – mit einigen Ausnahmen. Darunter gibt es die grundsätzliche Ausnahme für Anbieter auf den „weißen“ Listen, die also für Korrektheit garantieren. Da die Zahlung den Onlineshop eines weltbekannten Spielzeugherstellers betraf, dürfte dies auch der Grund sein, warum die Zahlung im ersten Moment durchging, dann aber gleich erstatet wurde.

**Daher unser Tipp:** Konto- und Kreditkartenauszüge regelmäßig kontrollieren, um rechtzeitig eingreifen zu können!

## Die Verbraucherzentrale gibt Tipps und Infos zum nächsten Waschmaschinenkauf

Das Wäsche-Waschen gehört zu den Aufgaben, die in einem Haushalt regelmäßig anfallen. Wie kann man sicher stellen, dass das neue Gerät den individuellen Anforderungen des Haushaltes auch tatsächlich entspricht?

Mit der Checkliste der Verbraucherzentrale und dem Waschkostenrechner kann man sich einen Überblick über jährlichen Verbrauchs- und Gesamtkosten verschaffen und vergisst beim Vergleich der verschiedenen Geräte nicht, auf wichtige Details zu achten. Im neuen Infoblatt „Waschmaschinenkauf gewusst

wie“ der Verbraucherzentrale Südtirol sind weitere hilfreiche Informationen für den nächsten Waschmaschinenkauf enthalten. Tipps für sauberes und sparsames Waschen runden das Infoblatt ab.

Weitere Infos sind in den kostenlosen Infoblättern der VZS enthalten. Diese sind über das Internet ([www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)), das Verbrauchermobil, dem Hauptsitz und die Außenstellen erhältlich.



## Lebensversicherungen Vorsicht bei neuen Abschlüssen und Ablösungsangeboten VZS: Bedingungen genau unter die Lupe nehmen

Bei Lebensversicherungsverträgen liegen die Vorteile selten bei den VerbraucherInnen, und viel zu häufig bei den Versicherungsgesellschaften. Der Grund hierfür sind die allzu langen Laufzeiten (bis zu 45! Jahre) und die hohen Kosten. Zudem müssen VerbraucherInnen enorme Verluste bei vorzeitigem Ausstieg hinnehmen.

So erging es Herrn W., der sich vor wenigen Wochen an die VZS wandte. Er wollte zum Kauf einer Wohnung auch den bis dato in die Lebensversicherung einbezahlten Betrag von 15.000 Euro verwenden. Nach seiner Anfrage an die Versicherung wurde ihm mitgeteilt, dass seine Position gerade mal 4.700 Euro wert ist und er nur im Falle einer Kündigung diesen Betrag erhalten würde. Ein Verlust von über 10.000 Euro!

In der VZS kennt man diese Fälle: leider sind es häufig die „üblichen Verdächtigen“, die unter den Vermittlern genannt werden. Diese scheinen nur daran interessiert zu sein, neue Verträge zu verkaufen, um so ihre Provisionen zu sichern; dabei wird nicht im Interesse der KundInnen gehandelt, weswegen auch bereits die Versicherungsaufsichtsbehörde informiert wurde.

### Ältere Verträge auflösen? Nein danke!

Wer ältere Versicherungsverträge, z.B. in den 90er Jahren, abgeschlossen hat und plötzlich mit einem Alternativangebot konfrontiert wird, sollte vorsichtig sein.

Ältere Verträge haben meist bessere Bedingungen und sehen teilweise garantierte Zinssätze vor, die heutzutage kein Vertrag mehr bieten kann. Weiteres sehen ältere Verträge noch einen Steuervorteil vor, den es bei neuen Verträgen (ab 31.12.2000) nicht mehr gibt.

Generell raten die ExpertInnen der VZS, sich stets kritisch mit dem Produkt auseinandersetzen! Verträge sollten nicht überhastig unterzeichnet werden. Zuvor sollten Vertragsbedingungen genauestens unter die Lupe genommen werden und zudem der Rat eines unabhängigen Experten eingeholt werden.

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



## Stromausfall: Worauf habe ich Anrecht?

Die betroffenen Personen haben bei längeren Ausfällen, auch im Falle höherer Gewalt, Anrecht auf eine Ersatz-Zahlung, wenn die Höchstzeiten für die Wiederherstellung der Stromlieferung überschritten werden.

### Welches sind die Höchstzeiten?

- Gemeinden mit hoher und mittlerer Bevölkerungsdichte (mehr als 5.000 bzw. mehr als 50.000 EinwohnerInnen): die Stromlieferung muss innerhalb von 8 Stunden wieder hergestellt werden
- Gemeinden mit niedriger Bevölkerungsdichte (weniger als 5.000 EinwohnerInnen): Entschädigung bei durchgehender Unterbrechung von mehr als 12 Stunden

### Wie hoch sind die automatischen Ersatzleistungen?

Werden die oben genannten Zeiten überschritten, so haben Haushalte Anspruch auf eine Entschädigung von 30 €; für jede weitere 4 Stunden, die der Ausfall andauert, erhöht sich diese Summe um 15 €, bis zu einer Maximalberechnungsgrundlage von 240 Stunden. Die Entschädigungen werden automatisch auf der nächstmöglichen Stromrechnung gutgeschrieben, nach 60 Tagen ab Stromausrfall, maximal aber innerhalb von 6 Monaten. KonsumentInnen müssen hier anfänglich keine eigenen Ansuchen stellen.

### Schadenersatz

Ist aufgrund eines Stromausralles ein Schaden entstanden, muss der/die Kunde/in eine Beschwerde entweder an den Stromanbieter oder direkt an den Stromverteiler richten. Diese sind verpflichtet, innerhalb von 30 Tagen eine begründete Antwort zu geben.

Quelle: *Delibera 22 dicembre 2016 646/2015/R/eel (Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023) – art. 53.1*

## Impressum

Herausgeber: ISSN 2532-3555

Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, Bozen

Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914

[info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it) - [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)

Eintragung: Landesgericht Bozen Nr. 7/95 vom 27.02.1995

Veröffentlichung/Vervielfältigung gegen Quellenangabe

Verantwortlicher Direktor: Walther Andreas

Redaktion: 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 zugänglichen 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. Rechteinhaber 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](mailto: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,** Lampi Strasse 4 (ehemaliges Rathaus) (0474-551022) Mo: 9:00-12:00+14:00-17:00, Di: 14:00-17:00 Mi+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 (0472-723788), 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
- Verbrauchermobil:** aktueller Kalender siehe nebenan und online
- Zweiterhandmarkt für VerbraucherInnen:** V-Market, Bozen, Crispistr. 15/A, 0471-053518, Mo 14:30-18:00, Di-Fr 9:00-12:30 + 14:30-18:00, Sa 9:00-12:30
- Beratungstelle Kondominium:** Bozen, Brennerstr. 3, 0471-974701 (Termine: 0471-975597)  
**Eine Terminvereinbarung bei den Beratungen ermöglicht es uns, Ihnen einen besseren Service zu garantieren. Danke!**

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

#### Verbraucherinformation

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

- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

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



## Verbrauchermobil



Wir sehen uns im März!  
Genauer Kalender auf  
[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)

# 5%

## 5 Promille für die Stimme der VerbraucherInnen

Die SteuerzahlerInnen können neben den 8 Promille für wohltätige Zwecke auch 5 Promille der Einkommenssteuer für Organisationen zur Förderung des Sozialwesens bestimmen, wozu auch die Verbraucherzentrale zählt. Dieser Betrag wird vom ohnehin geschuldeten Steuerbetrag abgeführt und erzeugt keine Mehrkosten. Es reicht Ihre Unterschrift auf dem entsprechenden Feld im Steuervordruck CUD, 730 oder UNICO sowie die Angabe der Steuernummer der gewählten Organisation aus dem Sozialwesen.

**Die Kraft der VerbraucherInnen wird von uns allen bestimmt!** Darum bitten wir Sie der Südtiroler Verbraucherzentrale diese 5 Promille zukommen zu lassen!

**Wichtig:** Geben Sie neben Ihrer Unterschrift im Steuervordruck unsere Steuernummer an:

**Steuernummer  
Verbraucherzentrale:  
94047520211**

Mit Ihrer Hilfe kann die Verbraucherzentrale Südtirol stärker und gezielter Ihre KonsumentInnenrechte auf allen Ebenen verteidigen und Ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen! Umfangreiche Informationen über die Verbraucherzentrale Südtirol und ihre Dienste finden Sie unter:

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