

März | April 2021

Informationszeitschrift der Verbraucherzentrale Südtirol

unabhängig

Nr. 18/Nr. 25

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



VZS stellt Jahresbericht 2020 vor

Seite 5



Untransparente Telefonie-Verträge, worauf achten?

Seite 7



Obst und Gemüse, wie viel am Tag?

Seite 7



VW-Dieselskandal: jetzt Ansprüche anmelden!

Seite 5

€ **Finanzdienstleistungen**

Umgang mit Geld: Clever sparen

Mitgliederversammlung 2021
alle Informationen auf Seite 3



70% unserer Sorgen sind Geldsorgen, meinen Experten. Corona hat diese Lage wohl noch verschärft: nahezu ein Drittel der Familien beklagt ein Sinken des Einkommens oder der Arbeitszeit, wobei die Familien am unteren Ende der Einkommensverteilung am stärksten davon betroffen sind.

Für den Notfall gibt es eine Reihe von finanziellen Hilfs- und Unterstützungsmaßnahmen (siehe <https://coronahilfen.provinz.bz.it/foerder-und-hilfsmassnahmen.asp>). Auch helfen die Notfonds der Vereine, wie z.B. jener des katholischen Familienverbands oder des KVW, schnell und unkompliziert: man kann sich einfach an die jeweiligen Ortsgruppen wenden. Unser Rat: im Zweifelsfall lieber heute als morgen nachfragen – und lassen Sie sich nicht von falscher Scheu davon abhalten.

Doch auch abseits von akuten Notfällen kann es kaum schaden, dem eigenen Umgang mit Geld auf den Zahn zu fühlen, damit man vielleicht leichter über die Runden kommt, oder damit einen Extra-Ausgaben nicht gleich ins Schleudern bringen. Oder aber auch – warum nicht? – um eigene Sparziele konkreter ins Auge fassen zu können.

Nachfolgend haben wir für Sie unsere zehn besten Tipps zum cleveren Sparen und klugen Vermeiden von Ausgaben-Fallen zusammengefasst.

1 Bewusst

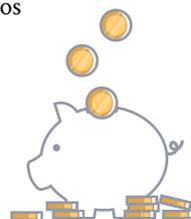
„Schwarz auf weiß“ heißt die Devise: der erste Schritt zum cleveren Sparen ist der Überblick über die eigenen Finanzen. Egal ob in Heften, auf Zetteln, in Kalkulationsblättern oder über das Haushaltsbuch der VZS (www.haushalten.verbraucherzentrale.it): listen Sie alle Einnahmen, fixen und variablen Ausgaben auf, finden Sie die Ausgabenmuster und Sparpotentiale. Viele NutzerInnen melden uns, dass allein durch das Aufschreiben der Ausgaben ihr Umgang mit Geld viel bewusster wurde, und sie so monatlich kleine oder größere Summen auf die hohe Kante legen konnten. Apropos bewusst: wer das Gefühl hat, zu viel auszugeben, sollte trotz staatlicher Kampagnen zur Förderung der Kartenzahlung diese eher stecken lassen und beim Bezahlen lieber die Scheine auf den Tresen zählen. Diese Bezahlform ist laut jüngsten Studien nämlich jene, die sich am stärksten in unserem Bewusstsein niederschlägt. Dabei gilt aber: immer einen Kassenbeleg verlangen, da dieser der Grundstein vieler Verbraucherrechte ist.

2 Verankert

Die Verhaltensökonominnen versichern uns, dass wir – bedauerlicherweise – im Alltag schlecht mit Zahlen umgehen können. Die erste Zahl, die in einem beliebigen Kontext fällt, ist unser „Anker“, und von diesem lassen wir ungern wieder ab. Deshalb mögen wir Sonderangebote: der hohe Preis (Anker) kann durch den neuen, niederen Preis vermieden werden. Dass eventuell die Konkurrenz ein vergleichbares Produkt um die Hälfte des skontierten Preises anbietet, wird in diesen Momenten oft ausgeblendet. Daher gilt, gerade bei umfangreichen Ausgaben: erst in Ruhe Preise vergleichen, um sich mit dem richtigen Anker auszustatten.

3 Alltäglich

Supermärkte sind die Einkaufsfallen, mit denen wir täglich konfrontiert sind – große Einkaufswagen, lange Wege zwischen zusammen gekauften Produkten, optimale Beleuchtung und Einrichtung, all das soll uns zu Mehreinkäufen verleiten. Genauso wirksam sind jedoch die Gegenstrategien: niemals hungrig einkaufen, nach Blick in Kühlschrank und Vorratschrank eine Einkaufsliste erstellen und diese rigoros einhalten, und sich nach billigeren Waren strecken oder bücken. Apropos: bei der Qualität der Le-



bensmittel sollte nicht gespart werden. Besser: Lebensmittelverschwendung bewusst vermeiden (pro Jahr und Familie landen nämlich so geschätzte 940 Euro im Müll).

Geheimtipp für alle Sparprofis (und heimlichen KlimaschützerInnen): Leitungswasser als Getränk!

4 Zusätzlich

Gerade bei großen Ausgaben verschwinden die Zusatzausgaben manchmal hinter dem Hauptbetrag (z.B. die Kosten für die Umzugsfirma nach dem Wohnungskauf). Jedoch lohnt es sich hier, wie bei jeder punktuell anstehenden Ausgabe „über der Schmerzgrenze“, mehrere Angebote einzuholen und sie zu vergleichen. Auch sollten Sie bei Käufen prüfen, ob das Produkt irgendwelche Folgekosten (z.B. in der Form eines hohen Stromverbrauchs) mitbringt.

Der angenehme Nebeneffekt: Angebote, die schriftlich eingeholt und auch so in Auftrag gegeben werden (getrennt nach Materialien, Arbeit, Umsetzungszeiten, ...), schützen Verbraucherrechte besser – Gesprochenes verfliegt!

5 Veraltet

Gerade bei den „unvermeidlichen“ Ausgaben – Strom, Gas, Bankkonto, Telefon, Internetverbindung, ... - ist manchmal das Alter des Vertrags der Faktor, der die Günstigkeit wesentlich beeinflusst. Die regelmäßigen Vergleiche der Verbraucherzentrale helfen dabei, periodisch zu überprüfen, ob es auf dem Markt noch „Luft nach unten“ gibt. Wenn wir an ein Wohnbaurdarlehen denken, das vor einiger Zeit aufgenommen wurde, so kann durch die Neuverhandlung des Zinssatzes auch eine Summe eingespart werden, die dem Kaufpreis eines Neuwagens entspricht!

6 Überflüssig

Nicht jede Versicherung braucht es in jeder Familie in jeder Lebenssituation. Am besten geht man dieses Problem von der anderen Seite an: Welche Ereignisse würden den Haushalt an seine finanziellen Grenzen bringen? Welche hingegen sind verkraftbar? Die Verträge sollten anhand dieser Liste erstellt werden. Hilfe beim Ermitteln des persönlichen Bedarfs und der jeweils notwendigen Deckungen gibt der Versicherungskurz-Check (<https://www.consumer.bz.it/de/versicherungskurz-check>).

7 Unerklärlich

Wer es schafft, etwas auf die hohe Kante zu legen, der sucht häufig nach dem richtigen Anlageprodukt. Dabei sollten die Grundsätze nicht vergessen werden: risikolose Anlagen mit zweistelligen Renditen gibt der Markt nicht her, und Finanzdienstleister haben nichts zu verschenken. Jedoch sollte sich in Ihrem Anlageportfo-

lio auch nichts „Unerklärliches“ finden: Wenn Ihnen nicht klar ist, welche Eigenschaften Ihre Investition in Bezug auf Laufzeit, Kapitalsicherheit, Kosten und garantierte Rendite hat, sollten Sie sich nach einem geradlinigeren Produkt umsehen.

Extra-sparsam sollten Sie mit Ihrer Unterschrift umgehen: unterzeichnet oder abgeklickt wird – in allen Bereichen – immer nur, was klar ist. Dabei nicht vergessen, auf die sparsame Verbreitung der eigenen Daten zu achten.

8 Facettenreich

Einen unkonventionellen Sparansatz bietet die Kauf-Nix-Pyramide, welche „neu kaufen“ nur als letzten von 6 Schritten vorsieht: erst nutzen, was man hat, selberrichten, tauschen, leihen sowie gebraucht kaufen.

Daneben hat Sparen aber auch noch andere Facetten: Der Kauf von Fair-Trade-Produkten spart der Welt Ausbeutung. Die von den Kosten her günstigste medizinische Behandlung bei einem Arzt, dem ich aber nicht vertrauen kann, spart mir sicher keine schlaflosen Nächte.

9 Besteuert

Unvermeidlich sind nur der Tod und die Steuern, meinte schon Mr. Franklin. An den Letzteren darf jedoch gefeilt werden: eine ganze Reihe von Ausgaben geben Anspruch auf Steuerabzüge. Dies startet mit hohen Beträgen bei den Steuerabzügen für Wohnungssanierungen, bis hin zu kleineren Summen bei Arztvisiten, Medikamenten oder Spenden für wohltätige Organisationen. Wichtig: immer nachverfolgbare Zahlungsmittel verwenden, sonst erlischt fast immer der Anspruch auf den Steuerabzug.

Was Sie vermeiden sollten, ist hingegen die Selbstbesteuerung in Form von Glücksspiel. In Südtirol wurden im Jahr 2018 pro Kopf (vom Säugling bis zum Hundertjährigen!) 1.350 Euro in Glücksspiel gesteckt, mit einer Zunahme von über 9% im Vergleich zum Vorjahr. Auf eine Familie umgerechnet sind das über 3.200 Euro pro Jahr.

10 Fröhlich

Und bevor Sie ob all der gestrengen Sparziele und -potentiale in Trübsal versinken, noch ein Tipp: genießen Sie Ihr Geld. Sparen und Vorsorgen sind zweifelsohne wichtig, jedoch sind Ihre Gesundheit und Ihr Glück auch nicht gerade „nebensächlich“. Legen Sie nach Möglichkeit einen Betrag fest (z.B. 5% des Nettoeinkommens), den Sie nach Belieben ausgeben können.

Misstrauen Sie auch dem „Buchhalter im Kopf“, denn dessen mentale Kontoführung ist viel sprunghafter als jene eines traditionellen Haushaltsbuchs – eine neue Rubrik ist ja in Nullkommanix angelegt. Dieser Griesgram tendiert dazu, alle Ausgaben der Kategorie „Luxus“ mit einem Veto abzuschmettern. Jedoch liegt es an



Gunde Bauhofer
Geschäftsführerin
der VZS

Alles Bonus?

Dieser Tage gab es eine gute Nachricht für die Zug-PendlerInnen, denen für die erlittenen Verspätungen ein Bonus bis zu 50 Euro gutgeschrieben wurde. Automatisch, direkt über den Südtirol-Pass, ohne eigenes Ansuchen. So stellen wir uns die Zukunft vor: bürgernah und unbürokratisch. Dieser Bonus ist und bleibt für uns ein errungener Meilenstein: das Land hatte ihn im Zuge der Verhandlungen um die Qualität des Transportdienstes den BürgerInnen eingeräumt.

Auch die nationale Energiebehörde ARERA will in Richtung automatische Zahlungen fahren, und verspricht, dass ab Juli 2021 die Bonus-Zahlungen für Strom, Gas und Wasser direkt auf den Rechnungen der Familien auftauchen, die aufgrund der wirtschaftlichen Lage Anspruch darauf haben. Unklar bleibt dabei nach wie vor, was in Südtirol mit dem Wasserbonus passiert: die Gemeinden halten an ihrer Position fest, dieser sei nicht geschuldet, da das Wasser auf lokaler Ebene geregelt sei. Wir meinen: es spricht nichts Gutes für die Südtiroler Autonomie, wenn nationale Benefits einfach ersatzlos wegfallen, und Familien in Schwierigkeiten schlechter dastehen als die BürgerInnen im restlichen Staatsgebiet.

Auch ein anderer Bonus scheint nicht aus den Startblöcken zu kommen: seit 2019 warten die VerbraucherInnen auf den „Strom-Bonus Südtirol“. Stand jüngster Nachrichten wird er jedoch auch 2021 nicht ausbezahlt.

Zwischenstand also 3:2, jeder Trainer wäre zufrieden. Wir sind es nicht. „Dabeisein ist alles“ mag für Olympia perfekt sein – bei den Unterstützungs-Maßnahmen ist alles andere als 5:0 eine Niederlage. Wir bleiben am Ball.

Ihnen, die Ausgaben einfach umzubuchen – wer sagt, dass eine schöne Zimmerpflanze, die zwar teuer war, Sie aber jeden Tag aufs neue erfreut, kein Gegenstand der Haushaltsausstattung ist?

Haben auch Sie einen besonderen Spartipp, den Sie gerne mit uns teilen möchten?

Wir freuen uns darauf!
info@verbraucherzentrale.it



 Wohnen, Bauen & Energie

Superbonus 110%: Es ist nicht alles Gold, was glänzt!

Die Tipps der VZS – Steuerleitfaden aktualisiert

Mittlerweile hat der Superbonus 110%, wie die anderen Steuerbegünstigungen für Renovierungen, auch hierzulande ziemlich verbreitet Fuß gefasst.

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat den „Steuerleitfaden“ aktualisiert, der kostenlos auf <https://www.consumer.bz.it/de/steuerleitfaden> erhältlich ist. Der Leitfaden zeigt auf, welche Voraussetzungen es für die Inanspruchnahme der Steuervergünstigungen, inklusive Bonus 110%, gibt und wie man dafür korrekt vorgeht.

Der Superbonus ist eine gute Gelegenheit für all jene, die eine vollumfängliche Renovierung des gesamten Gebäudes planen, da die Kosten von der Steuer abgezogen oder an Dritte abgetreten werden können. Die „Gelegenheit“ kann sich jedoch schnell in einen Alptraum verwandeln, falls bei der Durchführung der Arbeiten etwas schief läuft, oder nicht alle Voraussetzungen bestehen, oder aber nicht alle vom Gesetzgeber vorgesehenen bürokratische Auflagen eingehalten werden.

Die Inanspruchnahme des Superbonus muss somit gründlich abgewogen und überdacht werden.

1. Die Rolle der VerbraucherInnen

Die VerbraucherInnen haben als AuftraggeberInnen eine absolut aktive Rolle, in der sie sich von qualifizierten ExpertenInnen beraten und helfen lassen. Die VerbraucherInnen sind letztendlich die Ver-

antwortlichen: sollte bei einer nachträglichen Kontrolle durch die Agentur für Einnahmen festgestellt werden, dass kein Anspruch auf den Superbonus 110% besteht, so liegt die Haftung in erster Linie bei ihnen! Es besteht dann zwar ein Regressrecht gegenüber den Technikern und ausführenden Firmen, aber hierfür muss deren Verantwortung erst bewiesen werden.

2. Qualität der Materialien – Einholen und Vergleichen von Kostenvoranschlägen

Die Möglichkeit, die Aufwände für die Sanierungen abzuschreiben oder abzutreten bietet die Chance, die Energiesparmaßnahmen mit guten Materialien durch professionell arbeitende Firmen umsetzen zu lassen. Doch es liegt an den VerbraucherInnen – mithilfe eines guten Technikers – zu entscheiden, welche Arten von Arbeiten durchgeführt werden sollen. Daher sollten auch VerbraucherInnen Kostenvoranschläge selbst einholen und vergleichen, um dann die bestmögliche Entscheidung treffen zu können.

3. Den Superbonus gegen die anderen Steuerabzüge abwägen

Neben dem Superbonus gibt es auch noch die Steuerabzüge von 50% oder 65% für energetische Sanierungen oder von 50% für die Renovierungen. Der Zugang zu diesen Steuerabzügen ist im Vergleich zum Superbonus einfacher und bringt weniger Aufwand mit sich. Daher unser Rat, alle Möglichkeiten gut abzuwägen.

 Finanzdienstleistungen

Gestundete Wohnbau-Darlehen: Fristen laufen aus

Austausch Verbraucherzentrale – Banken

Bei Zahlungsschwierigkeiten schnellstmöglich Kontakt zur Bank suchen

Vor kurzem fand ein Treffen zwischen den lokalen Banken und der Verbraucherzentrale statt. Thema des Austauschs waren die neuen europäischen Normen in Bezug auf die Darlehen.

Als sich zu Beginn der Corona-Krise abzeichnete, dass viele Familien ihren Zahlungsverpflichtungen im Zusammenhang mit den Wohnbaurdarlehen nicht termingerecht nachkommen können würden, gab es in Südtirol schnelle Hilfe. Durch ein Abkommen zwischen den lokalen Banken konnten Familien, aber auch Unternehmen, um eine 12-monatige

Stundung bzw. Verlängerung ihrer Darlehensraten ansuchen. Die Fristen der im Frühjahr 2020 beantragten Stundungen sind aber nun beim Auslaufen – und nicht für alle hat sich die Einkommenssituation wieder normalisiert.

Eine Änderung der Normen auf europäischer Ebene bringt schlechte Neuigkeiten für jene, die gehofft hatten, die Raten noch ein weiteres Mal aufschieben zu können: grundsätzlich kann ein Darlehen während der gesamten Laufzeit um insgesamt maximal 9 Monate gestundet werden. Wer also bereits gestundet hatte, kann dies im Normalfall nicht erneut tun.

 Verbraucherzentrale

Brief an die Mitglieder

Einladung zur ordentlichen Mitgliederversammlung am Donnerstag, den 22.04.2021 um 15.00 Uhr in erster und **am Freitag, den 23.04.2021 um 15.00 Uhr in 2. Einberufung im Pastoralzentrum Bozen (Domplatz 1)**

Die Mitglieder der VZS sind herzlich zu oben genannter Mitgliederversammlung eingeladen, wobei folgende Tagesordnung vom Vorstand vorgeschlagen wird:

1. Protokoll
2. Bericht über das abgelaufene Jahr
3. Jahresabrechnung und Bilanz 2020
4. Bericht der Rechnungsprüfer und diesbezügliche Beschlüsse
5. Haushaltsvoranschlag und Arbeitsprogramm 2021-Beschlussfassung
6. Wahl des/der Vorsitzenden
7. Wahl des/der StellvertreterIn
8. Wahl der übrigen drei Vorstandsmitglieder
9. Wahl des Schiedsgerichts
10. Allfälliges

Mit kollegialen Grüßen
Priska Auer, Vorsitzende

Covid-Maßnahmen

Da die Anzahl der Plätze begrenzt ist, bitten wir um **Teilnahmebestätigung** innerhalb 16.04.2021 an mgv@verbraucherzentrale.it.

Alternativ besteht die Möglichkeit der **Fern-Teilnahme über Zoom**. Senden Sie eine Mail mit der Anfrage für den Link zum Meeting an mgv@verbraucherzentrale.it.

Im Gespräch mit den lokalen Banken ging es darum, mögliche Lösungen ausfindig zu machen.

Die Bankinstitute versicherten, jede Position einzeln prüfen und mit den KundInnen auf den persönlichen Fall zugeschnittene Lösungen finden zu wollen. Ausschlaggebend hierfür ist jedoch, schnellstmöglich Kontakt zur eigenen Bank zu suchen, falls sich Zahlungsschwierigkeiten abzeichnen sollten.

„Es ist klar, dass dies für Viele nicht die Nachricht ist, die sie sich erhofft haben. Die meisten von uns waren wohl überzeugt, dass 12 Monate ausreichen würden, um den Normalbetrieb wieder aufnehmen zu können, und stehen jetzt vor noch größerer Ungewissheit. Dennoch: „den Kopf in den Sand stecken ist der falsche Ansatz“ fasst VZS-Geschäftsführerin Gundel Bauhofer zusammen.

Weitere Informationen erhältlich unter: <https://www.consumer.bz.it/de/gestundete-wohnbau-darlehen-fristen-laufen-aus>.

€ Finanzdienstleistungen

Neue Regeln zur Einstufung von Verbrauchern in die Kategorie „Kreditausfall“

Es besteht die Gefahr der Kontosperrung!

VZS: immer den eigenen Kontostand und die Zahlungsfälligkeiten im Auge behalten!

Seit 1. Jänner sind Banken und Finanzvermittler angehalten, einen Kunden (Verbraucher oder Unternehmen) in die Kategorie „Ausfall“ einzustufen, wenn dieser für 90 aufeinander folgende Tage auf seinem Konto einen negativen Saldo von mehr als 100 Euro aufweist (500 Euro im Falle von Unternehmen) und wenn diese Überziehung gleichzeitig 1% der gesamten Kreditverpflichtungen dieses Kunden darstellt.

Diese Neuheit ergibt sich aus der Einführung neuer Bankregeln auf europäischer Ebene und insbesondere aus einer Verordnung der Europäischen Kommission von 2018 und der Leitlinien der EBA (European Banking Authority) aus dem Jahr 2017.

Außer der Sperrung ihres Kontos riskieren die in die Kategorie „Kreditausfall“ eingestuften Verbrauche-

rInnen die Meldung ihres Namens an die sog. Risikozentrale (CRIF) als „schlechte Zahler“, woraus dann folgt, dass sie keinen Zugang zu weiteren Finanzierungen des Bankensystems erhalten.

Kreditausfall und notleidende Forderung sind nicht dasselbe!

Wie auch die Italienische Zentralbank auf ihrer Webseite erklärt, „stimmt es nicht, dass eine Überziehung oder ein Zahlungsverzug für Beträge im Umfang von auch nur 100 Euro automatisch Anlass für eine Meldung als notleidende Forderung zur Folge hat“. Die Finanzvermittler melden einen Kunden nur dann als „notleidende Position“, wenn er große, nicht nur zeitlich begrenzte Schwierigkeiten hat, die Schuld zurückzuzahlen. Die Einstufung als not-

leidend setzt voraus, dass der Intermediär eine umfassende Bewertung der finanziellen Situation des Kunden durchgeführt und sich nicht auf einzelne Vorfälle gestützt hat. Es gibt also keinen Automatismus zwischen der Einstufung als Kreditausfall und der Meldung als notleidende Forderung bei der Risikozentrale.

Welche Konsequenzen erwarten VerbraucherInnen bei Kreditausfall?

Für VerbraucherInnen könnte sich das Risiko eines Zahlungsstopps für Versorgungsdienste wie Strom und Gas, Finanzierungsraten, Mietzahlungen und ähnliches ergeben. Wer in die Kategorie Kreditausfall eingestuft wird, muss mit seiner Bank (unverzüglich) neue Bedingungen und Formen aushandeln, um die Schuldbegleichung zu garantieren.

Die Banca d'Italia stellt dazu klar: „Die neue Definition von Kreditausfall bedeutet kein Verbot (für die Bank, Anm.d.A.) Kontoüberziehungen zuzulassen. Daher ist es wichtig, dass die Intermediäre ihren Kunden Informationen und Hilfestellung liefern und sie auf diese Weise für die Folgen sensibilisieren, die sich aus den neuen Bestimmungen ergeben.“

Was ist also zu tun?

Die VerbraucherInnen, denen bewusst ist, dass sie vor einem Kreditausfall stehen, sollten ihre Bankbeziehungen (Konten, Finanzierungen), ebenso wie die Fälligkeiten ihrer Verbindlichkeiten (Rechnungen für Versorgungsdienste, Ratenrückzahlungen etc.) genau im Auge behalten und im Falle von Zahlungsschwierigkeiten rechtzeitig die eigene Bank kontaktieren, um auf diese Probleme hinzuweisen und Tilgungslösungen oder eine Überziehungsermächtigung zu vereinbaren, eventuell auch durch Bewilligung eines Kontokorrentkredits (Bedingungen beachten!).

Wohnen, Bauen & Energie

Neue Energielabel für Elektrogeräte

Das neue Energielabel verschafft mehr Überblick und erleichtert die Vergleichbarkeit.

Seit 1. März gibt es für **Waschmaschinen, Waschtrockner, Geschirrspüler, Kühlgeräte, Monitore und Fernsehgeräte** ein neues EU-Energielabel. Ab November werden dann auch die Energielabel für Leuchtmittel angepasst. Für Klimageräte, Staubsauger, Backöfen und Heizungen kommen die neuen Labels erst zu einem späteren Zeitpunkt: je nach Produkt von Herbst 2021 bis zum Jahr 2026.

Durch die neue Einordnung der Energieeffizienz kehrt man wieder zur einheitlichen Kennzeichnung aller Geräteklassen von A bis G zurück. Zur Erinnerung: Geräte mit der Energieeffizienzklasse A haben einen geringen Verbrauch und jene mit G einen hohen Verbrauch, wobei vorerst nur wenige Geräte in den neuen Klassen A und B zu finden sein werden. Bisher gab es eine Ballung

der Geräte in den Klassen A+, wodurch eine Wertung nicht mehr wirklich möglich war.

Neu ist auch, dass bei den Spül- und Waschmaschinen der Verbrauch auf 100 Waschzyklen pro Jahr berechnet wird; man kann dann schnell überschlagen, wie die eigene Verwendung im Verhältnis dazu steht. Auch soll man die Dauer der Energiespar-Wasch- bzw. Spülzyklen bereits am Etikett ablesen können, ebenso wie Informationen zur Lautstärke und zum Wasserverbrauch.

Mit Hilfe einer App können künftig über den neuen QR-Code verschiedene Geräte auf Basis der Effizienzklassen miteinander verglichen werden, und die neuen Etiketten von den Alten unterschieden werden.

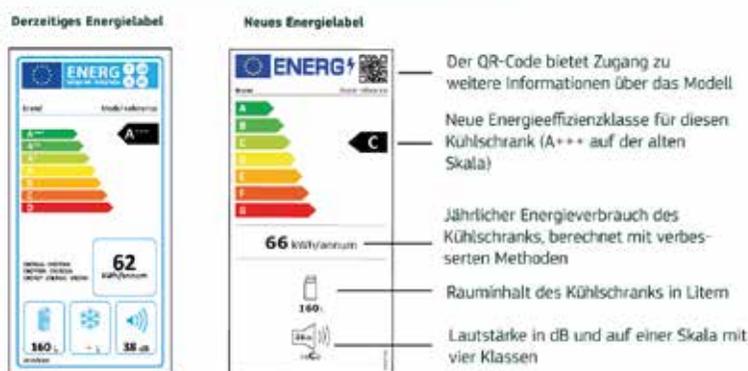
Versicherung & Vorsorge

Krankenversicherungen

Darf die Gesellschaft den Vertrag einfach so kündigen?

Herr B. hat seit 15 Jahren eine Krankenversicherungspolize, und zahlt seitdem regelmäßig die Prämien ein. Vor 2 Jahren ist er leider schwer erkrankt, und hat gar einige Krankenhausaufenthalte hinter sich. Für diese erhielt er von der Gesellschaft auch stets das vorgesehene Tagegeld. Heuer traf jedoch die Kündigung von Seiten der Versicherungsgesellschaft ein. Dies trifft den Verbraucher schwer, denn die Behandlungen sind noch im Laufen, und er steht auch auf der Warteliste für eine Organtransplantation. Herr B. fragt uns nun, ob diese Kündigung denn rechters sei? Im strikt rechtlichen Sinne ist die Kündigung eines Versicherungsvertrages unter Einhaltung der Kündigungsfrist für beide Vertragsparteien möglich. In diesem Fall meinen unsere BeraterInnen allerdings, dass „strikt rechtlich“ nicht das Maß aller Dinge sein kann. Wir intervenierten bei der Gesellschaft, und argumentierten, dass eine solche Kündigung unter ethischen und moralischen Aspekten ziemlich bedenklich sei. Und siehe da: die Versicherung ruderte zurück, und verlängerte den Versicherungsschutz für Herrn B.

Woran erkennt man ein neu skaliertes Produkt?



Energielabel für Kühlschränke ohne Gefrierfach

 Klimaschutz

Eine Frage der Ethik, aber nicht nur Nationaler Tag gegen Lebensmittelverschwendung



„Viele Menschen sind sich nicht bewusst, dass auch die Umweltfolgen der Lebensmittelverschwendung enorm sind“, so die Ernährungsexpertin der VZS. Landen Lebensmittel in der Tonne statt in unseren Mägen, dann wurden Boden, Wasser und Energie vergebens verbraucht bzw. beansprucht und Emissionen unnötig verursacht.

Die Agenda 2030 der Vereinten Nationen legt als eines der globalen Ziele für nachhaltige Entwicklung fest, dass die weltweite Nahrungsmittelverschwendung des Einzelhandels und der VerbraucherInnen bis 2030 halbiert werden sowie entlang der Produktions- und Lieferkette verringert werden soll (Ziel 12.3 der 17 SDGs – Sustainable Development Goals).

Die Initiativen der Verbraucherzentrale zur Verringerung der Lebensmittelabfälle in den privaten Haushalten:

Ein Helferlein gegen Lebensmittelverschwendung: die UBO-App

Die App „Eine gute Gelegenheit – Una Buona Occasione“ ermöglicht den VerbraucherInnen den Einkauf zu planen und somit bedarfsgerecht einzukaufen, Lebensmittel sachgerecht zu lagern und rechtzeitig zu verbrauchen sowie überschüssige Lebensmittel und Speisereste zu verwerten.

An den Schulen wird eine „Geschichte über Lebensmittelabfälle“ erzählt

Der kanadische Dokumentarfilm „Just Eat It – A Food Waste Story“ ist das Herzstück des Unterrichtsangebots zu Lebensmittelverschwendung der VZS für die Schulen der Oberstufe. Ausgangspunkt des Films ist das Experiment des Regisseurs und seiner Partnerin, sich sechs Monate lang (fast) ausschließlich von Lebensmitteln zu ernähren, die beinahe oder bereits abgelaufen sind und bereits entsorgt wurden oder für die Entsorgung bestimmt sind.

Lebensmittel sind zu wertvoll für die Tonne!

Zur Vermeidung von Lebensmittelüberschüssen, die dann später vielleicht entsorgt werden, gibt die Verbraucherzentrale Südtirol einige ausführliche Tipps, diese finden Sie hier:

<https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2021-02/tipps-vzs.pdf>

 Verkehr & Kommunikation

Volkswagen-Dieselskandal

Musterfeststellungsklage der Verbraucherzentrale Südtirol: digitales Klageregister eröffnet - jetzt Ansprüche anmelden!

Für die im Dezember zugelassene Musterfeststellungsklage der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) gegen Volkswagen in Sachen Dieselskandal wurde mittlerweile beim Bundesamt für Justiz das digitale Klageregister eröffnet, in das sich die Geschädigten eintragen können.

Das Register (vgl. https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Klageregister/Klagen/202008/KlagRE_8_2020_node.html) wird zwar noch einige Zeit offen bleiben, dennoch raten wir allen Interessierten, sich zeitnah einzutragen.

In einem Infoschreiben wurden die wichtigsten und

häufigsten Fragen zusammengefasst (<https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2021-02/MFK-VW-haufige-Fragen.pdf>)

In das Klageregister eintragen können sich grundsätzlich alle, die ein Auto mit dem Motor EA189 gekauft hat und zum Kaufzeitpunkt in Italien ansässig waren.

Interessiert an den Neuigkeiten in Sachen Dieselskandal? Gerne nehmen wir Ihre Adresse in den Verteiler auf. Schicken Sie uns einfach eine e-mail an info@verbraucherzentrale.it.

 Verbraucherzentrale

Verbraucherzentrale Südtirol stellt Jahresbericht 2020 vor

„Alleine hätte ich das nie geschafft ...“

Jährlich zum Weltverbrauchertag, dem 15. März (heuer dem Kampf gegen Plastik-Verschmutzung gewidmet, #NOPLASTICPOLLUTION), zieht die Verbraucherzentrale Südtirol Bilanz über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Jahr. Die für die VerbraucherInnen rückerstrittene Summe stieg auf knapp 1,8 Millionen Euro (dazu kommen noch die vom Europäischen Verbraucherzentrum in grenzüberschreitenden Streitfällen erwirkten Beträge).

Eine bahnbrechende Sammelklage gegen einen der größten Autokonzerne, eine neue Qualitätscharta für den gesamten öffentlichen Personen-Nahverkehr in Südtirol, eine App als Helferlein gegen die Lebensmittelverschwendung sowie kurze Animationsfilme zu Ernährungsthemen, das waren die **Highlights des Jahres 2020**. Bei den Beratungen und Anfragen drehte sich nach wie vor vieles um Telekommunikation, um die Geldanlagen und die eigenen vier Wände – die Dauerbrenner unter den Verbraucherthemen.

Es ist nicht verwunderlich, dass die Beratungsfälle zugenommen haben, da die Pandemie und die sich aus ihr ergebende Krise das Alltagsleben der VerbraucherInnen auf den Kopf gestellt haben. Hinzu kommt, dass die Verbraucherinteressen in keinem der Corona-Maßnahmenpakete wirklichen Niederschlag gefunden haben. Dies ist zum Teil nachvollziehbar. Es darf dennoch nicht vergessen werden, dass eben jene Vertragsklauseln festlegen, welches Preis-Leistungs-Verhältnis erzielt werden kann: und mit zunehmender Knappheit bei den Einkommen sollte es uns allen ein Anliegen sein, dass es das Bestmögliche ist.

Die VerbraucherInnen mussten in der Pandemie an vielen Fronten zurückstecken: vielfach wurden sie mit Vouchern als Ersatzleistung abgespeist (Reisen, Konzerte, Abos, ...), oder es wurde überhaupt kein Ersatz geboten (Skipässe, ...), unter Berufung auf die vom nationalen Gesetzgeber neu geschaffenen Normen. Kritik gab es hierfür nicht nur von den Verbraucherverbänden: auch Europa hat gegen Italien (und weitere Staaten) ein Verfahren eingeleitet. Es bleibt fraglich, ob die zustehenden Ersatzleistungen auch tatsächlich ihren Weg zu den VerbraucherInnen fanden und finden werden. Deshalb arbeiten wir hier weiterhin, auch über gerichtliche Wege, an der Wiederherstellung einer Art von Gleichgewicht.

Aber 2020 brachte auch gute Neuigkeiten: die Europäische Union stellte den „New Deal for Consumers“ sowie die neue Verbraucher-Strategie vor, die eine ganze Reihe von guten Maßnahmen für VerbraucherInnen mit sich bringen, wie z.B. das Recht auf Reparaturen oder einen besseren Schutz der Daten beim Verwenden von sozialen Medien. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Stärkung von Budget- und Schuldnerberatungen, um den Familien konkrete Hilfe anbieten zu können.

Der Jahresbericht 2020 steht hier zum Download zur Verfügung: <https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2021-03/JB2020.pdf>

Kurz & bündig

Die Themen der letzten Wochen

Kurz & bündig · Kurz & bündig

Gut essen im Home Office

Im Home Office ist die Planung des Tagesablaufs die wahrscheinlich hilfreichste Maßnahme. Die Hauptmahlzeiten – und bei Bedarf auch Zwischenmahlzeiten oder eine Kaffeepause – sollten eingeplant werden, damit man sich dann auch tatsächlich Zeit für das Essen nimmt.

Da viele Menschen, die im Home Office arbeiten, sich in dieser Zeit weniger bewegen, sind die optimalen Mahlzeiten eher kalorienarm, sättigen aber zugleich lange: Gemüse und Obst, zum Teil als Rohkost, zum Teil gegart, bilden die Grundlage der Mahlzeiten. Eiweißreiche Lebensmittel wie Hülsenfrüchte, Käse und hin und wieder ein Ei sorgen für lang anhaltende Sättigung. Vollkorn-Getreideprodukte sättigen aufgrund ihres hohen Ballaststoffgehaltes länger als Produkte aus Auszugsmehl. Hochwertige Pflanzenöle versorgen den Körper mit lebensnotwendigen ungesättigten Fettsäuren.

Systematisches Vorkochen (Meal Prepping) einmal pro Woche hilft, den Zeitaufwand für das tägliche Kochen an den anderen Tagen zu verringern. Wer beispielsweise einmal pro Woche auf Vorrat kocht, kann diesen dann an den Folgetagen zeitsparend weiterverarbeiten. Auch Tiefkühlgemüse kann dabei hilfreich sein.

Wichtig ist ausreichendes Trinken. Am besten bereitet man in der Früh eine Thermoskanne mit Tee oder eine Karaffe mit Leitungswasser vor. Regelmäßiges Trinken ist wichtig, um eine gute Konzentration aufrechtzuerhalten.

Auch die Zeit für die körperliche Aktivität sollte eingeplant werden, damit diese dann auch tatsächlich durchgeführt wird. Übrigens hilft körperliche Bewegung dabei, Stresshormone im Körper chemisch abzubauen.

Info-Tag Onlineschlichter.it VZS und Handelskammer stellen bei Online-Treffen den Dienst für Südtiroler Firmen vor

Letztes haben die Handelskammer Bozen und die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) den Südtiroler Firmen den Schlichtungs-Service Onlineschlichter.it vorgestellt.

Onlineschlichter.it ist die Online-Streitbeilegungsstelle der VZS für den Bereich e-commerce. Der Dienst ist für die VerbraucherInnen, aber auch für die Firmen mit Sitz in der Region, die einen Webshop betreiben, absolut kostenlos und erlaubt eine einfache und schnelle außergerichtliche Beilegung von Streitfällen, die sich beim Online-Kauf von Waren oder Dienstleistungen ergeben. Der ODR-Dienst (online dispute resolution) ist vom europäischen Gesetzgeber vorgesehen. Webshops müssen dabei über die Möglichkeit informieren.

Weitere Informationen auf www.onlineschlichter.it.

Cashback und Kassenbon-Lotterie Gemeinsamkeiten und Unterschiede

Am 1. Februar ist die Kassenbon-Lotterie offiziell gestartet. Seither gehen in der Verbraucherzentrale Südtirol viele Anfragen ein. Die VerbraucherInnen möchten wissen, was der Unterschied zwischen Cashback und Lotterie ist.

Beim Cashback erhalte ich auf bargeldlose Zahlungen Geld zurück: die Rückerstattung erfolgt, wenn ich im Halbjahr mindestens 50 solcher Zahlungen tätige, wobei ich von jeder Zahlung 10% und höchstens 15 Euro erhalte, und die Höchstsumme pro Halbjahr 150 Euro ausmacht.

Bei der Kassenbon-Lotterie hingegen generiert jeder Euro auf dem Kassenbon einer bargeldlosen Zahlung ein virtuelles Los (bis maximal 1.000 Lose pro Kassenbon), welches dann an den verschiedenen (wöchentlichen, monatlichen und jährlichen) Auslosungen teilnimmt.

Das Cashback-Geld ist daher bei Erfüllung der Bedingungen sicher, die Preise der Lotterie müssen gewonnen werden.

Gemeinsam ist den beiden Initiativen, dass sie Maßnahmen zur Bekämpfung der Steuerhinterziehung sind. Und: man muss volljährig sein, in Italien ansässig sein und die Käufe als private KonsumentInnen (also abseits von wirtschaftlicher Tätigkeit oder einem freien Beruf) tätigen. Es gelten nur Zahlungen in physischen Geschäftslokalen, der Onlinehandel ist ausgeschlossen. Bei der Lotterie sind außerdem jene Zahlungen ausgeschlossen, für die zu Steuerabrechnungszwecken die Steuernummer auf dem Kassenbon vermerkt wird. Genaue Infos zur Anmeldung bei beiden Programmen auf www.verbraucherzentrale.it.



Fehlende Cashback-Auszahlungen: Portal für Beschwerden VZS: so können VerbraucherInnen Fehler reklamieren

In den letzten Monaten beklagten nicht wenige VerbraucherInnen die fehlende Registrierung einiger Bewegungen auf der App des Cashback-Programms, IO.

Nun hat Consap (Concessionaria Servizi Assicurativi Pubblici) eine eigene Seite für Beschwerden bereitgestellt. Diese ist verfügbar unter:

<https://reclamacashback.consap.it/reclamiprivate/faces>

Auf diesem Beschwerde-Portal sind alle Verfahren und Fristen detailliert beschrieben. Ansprüche für nicht erfolgte oder fehlerhafte Auszahlungen können innerhalb von 120 Tagen nach der jeweiligen Fälligkeit der Zahlungszeiträume geltend gemacht werden. Mehr Infos unter diesem Link:

<https://www.consumer.bz.it/de/fehlende-cashback-auszahlungen-portal-fuer-beschwerden>

Bank erstattet 5.000 Euro, die durch einen Onlinebetrug verschwanden Von VZS befragtes Bankenschiedsgericht entscheidet zu Gunsten des Kunden

Herr W. bemerkte über seine Online-Banking-App eine Abbuchung von 5.000 Euro, die er nicht getätigt hatte. Unsere Berater haben den Fall genauer untersucht, und dabei festgestellt, dass es sich bei besagter Bewegung um eine Überweisung gegen Belastung auf der Debitkarte handelte. Nach einem erfolglosen Versuch, weitere Informationen von der Bank zu erhalten, haben wir den Fall vor das Bankenschiedsgericht ABF (Arbitro bancario finanziario) bei der Banca d'Italia gebracht.

Das Schiedsrichter-Kollegium hat nach einigen Monaten zu Gunsten des Verbrauchers entschieden. Wird eine Bankoperation, über einen Distanz-Kanal (also Telefon, Homebanking, App, ...) durchgeführt, so muss laut Vorgaben der europäischen Zahlungsdienste-Richtlinie (PSD2) eine starke Authentifizierung der KundInnen mit mehreren Faktoren erfolgen, eine sogenannte „strong authentication“. Nun wurde im spezifischen Fall die Bewegung nur mit dem alleinigen statischen Passwort durchgeführt. Da jedoch mindestens eine 2-Faktoren-Identifizierung des Kunden erforderlich gewesen wäre, verfügte das Schiedsgericht, dass die Bank dem Kunden die gesamte Summe zu erstatten habe.

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

 **Umtausch von Geschenken im Lockdown?**

Gustav schreibt uns: „Meine Mutter hat vor einigen Monaten ein Geschenk für meine Tochter in einem bekannten Spielwarengeschäft gekauft. Das Geschenk konnten wir jedoch aufgrund von Corona erst später in Empfang nehmen. Vor ein paar Tagen habe ich Kontakt mit dem Spielwarengeschäft aufgenommen und gefragt, ob ich das Geschenk irgendwie umtauschen kann bzw. ob man sich vielleicht bei der Eingangstür treffen könne, da meine Tochter keine Freude mit dem Geschenk hat. Das Geschäft hat mir geantwortet, dass sie nach 3 Monaten die Ware nicht zurücknehmen können! Nun meine Frage: wie wird das nun gehandhabt? Natürlich trägt das Geschäft nicht Schuld an den ganzen Verzögerungen durch Corona, aber ich eben auch nicht!“

Grundsätzlich muss ein Geschäft eine mangelfreie Ware nicht umtauschen. Geschieht dies trotzdem, so ist dies eine Geste der Kundenfreundlichkeit, und es können für den Umtausch beliebige Bedingungen (nur innerhalb von 10 Tagen, nur originalverpackt, ...) gestellt werden.

Anders beim Onlinekauf, Fernabsatz oder Haustürverkauf: hier hat man 14 Kalendertage Zeit, um ohne Angabe von Gründen vom Kaufvertrag zurückzutreten, was einen „Umtausch“ sozusagen überflüssig macht.

 **Gemüse und Obst – 5 am Tag: wie schafft man das?**

2021 ist das Internationale Jahr für Obst und Gemüse, ausgerufen von den Vereinten Nationen. Um die Gesundheit zu erhalten und ernährungsbedingten Erkrankungen vorzubeugen, wird empfohlen, täglich fünf Portionen Gemüse und Obst zu essen („5 am Tag“).

Wie lässt sich „5 am Tag“ im Alltag umsetzen?

„Eine Portion Gemüse bzw. Obst ist als die Menge definiert, die in eine Hand passt: ein mittelgroßer Apfel beispielsweise oder ein kleinerer Kohlrabi“, erklärt Silke Raffener, die Ernährungsexpertin der VZS. Für kleinstückiges Obst wie Beeren oder voluminöses Gemüse wie Kopfsalat ergeben beide Hände aneinandergelegt eine Portion. Empfohlen werden täglich zwei Portionen Obst und drei Portionen Gemüse.

Ein guter Tag beginnt mit einem nährstoffreichen, bunten Frühstück. Müsli oder über Nacht eingeweichte Getreideflocken („Overnight Oats“) kann man sehr gut mit frischem saisonalem Obst kombinieren. Auch als Brotbelag eignen sich Obst und Gemüse auf Vollkornbrot mit Frischkäse oder Topfen. Obst- und Gemüsemuffeln schmeckt vielleicht ein frisch püriertes Getränk bzw. Smoothie. Die Vormittagsjause kann mit etwas Gemüse „auffrisieren“ werden, gut knabbern lassen sich etwa Karotten oder Kohlrabi, in Streifen geschnitten. Zum Mittagessen schmeckt ein Gemüsegericht oder die Mahlzeit kann mit einer Gemüsebeilage ergänzt werden. Am Nachmittag schmeckt ein Stück Obst. Rohes oder gegartes Gemüse wertet auch das Abendessen auf.

 **Sparbücher von Minderjährigen: Dürfen die Eltern dieses Geld jederzeit beheben?**

Familie F. hatte gleich nach Geburt ihrer Tochter ein namentliches Sparbuch für diese eröffnet. Die Eltern, die Großeltern, die Onkel und Tanten zahlten regelmäßig kleinere Beträge auf das Sparbuch der kleinen Emma ein, sodass sich im Laufe der Zeit ein ordentlicher Betrag ansammelte.

Ein unvorhergesehener Schaden am Dach, der umgehend repariert werden musste, brachte die Familie in einen finanziellen Engpass. Da fiel den Eltern das Sparbuch ein – die Rettung! Der Schalterbeamte der Bank lehnte es jedoch ab, den Eltern das Geld auszuzahlen. Dies, so seine Auskunft, könne nur auf Anordnung des Vormundschaftsrichters geschehen.

Familie F. wollte dies nicht glauben, und fragte in der Verbraucherzentrale nach. Wir wissen: Der Schalterbeamte gab die korrekte Auskunft. Bei namentlichen Sparbüchern, die auf Minderjährige lauten, dürfen die Eltern zwar jederzeit einzahlen – abhebungsberechtigt ist jedoch im Prinzip allein das Kind, sobald es die Volljährigkeit erreicht.

Eine alternative Möglichkeit zum Sparen, welche den Eltern den Zugriff auf das Geld sichert, wäre ein kostengünstiges Depotkonto, das jedoch auf den Namen der Eltern lautet.

 **Was ist bei der Verwendung von beschichteten Bratpfannen zu beachten?**

Beschichtete Bratpfannen weisen eine spezielle Antihafschicht aus Polytetrafluorethylen (PTFE), auch Teflon genannt, auf. Diese verhindert das Ankleben von Speisen an der Pfanne.

Ist die Beschichtung einmal zerkratzt, lösen sich unter dem Einfluss von Säure gesundheitlich unbedenklich Kunststoffteilchen ab, und die Pfanne verliert ihre Antihafwirkung. Ab einer Temperatur von 260°C setzt Teflon jedoch giftige Dämpfe frei, darunter Fluorverbindungen. Eine Dunkelfärbung der Beschichtung zeigt an, dass die Pfanne zu stark erhitzt wurde.

Um die Nutzungsdauer von beschichteten Pfannen zu verlängern, wird empfohlen, nur Kochbesteck aus Holz, Silikon oder Plastik zu verwenden und die Pfannen von Hand mit warmem Wasser, Spülmittel und der weichen Seite des Spülschwamms zu reinigen.

Teflonpfannen sollten auf nicht mehr als 200°C, also nur auf kleiner oder mittlerer Flamme, erhitzt werden. Sie sollten niemals länger als drei Minuten leer auf der Flamme stehen und nicht im Backrohr erwärmt werden. Für Speisen, die höhere Temperaturen erfordern, wie Bratkartoffeln mit Kruste oder ein Steak, sollte eine unbeschichtete Pfanne aus Gusseisen oder Edelstahl verwendet werden.

 **Mobile Telefonie: unbegrenzte Minuten, oder doch nicht?! VZS: Bedingungen genau unter die Lupe nehmen!**

In den vergangenen Tagen haben sich einige VerbraucherInnen in der VZS gemeldet, um sich über ein Angebot eines bekannten Mobilfunkanbieters zu beklagen. Es handelt sich um ein Tarifpaket mit Datenverkehr, SMS und unbegrenzten Minuten. Liest man jedoch die Details des Angebots in den Vertragsbedingungen nach, stellt man fest, dass die unbegrenzten Minuten einer Bedingung unterliegen.

Die Minuten sind unbegrenzt, müssen aber hauptsächlich Gesprächsminuten zu Nummern desselben Anbieters sein. Wird ein gewisser Prozentsatz an Gesprächen zu anderen Nummern überschritten, verfällt die Tarifoption der unbegrenzten Minuten und der Dienst kann – gänzlich ohne Vorwarnung – vom Anbieter eingestellt werden.

Den ExpertInnen der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) scheint dieses Vorgehen alles andere als verbraucherfreundlich und transparent, weswegen bei der Marktaufsichtsbehörde eine Meldung auf vermutete unfaire und irreführende Handelspraktik eingereicht wurde.

Die VZS rät in jedem Fall dazu, vor dem Abschluss von Telefonie-Verträgen die Bedingungen gut zu studieren, und die Angebote am Markt zu vergleichen. Sehr schlecht schneiden dabei am Telefon abgeschlossenen Verträge ab: nicht immer findet das, was der Telemarketer mündlich versprochen hat, auch Widerschlag in den schriftlichen Vertragsbedingungen. „Verba volant, scripta manent“.

Weitere Informationen und Tipps unter <https://www.consumer.bz.it/de/mobile-telefonie-unbegrenzte-minuten-oder-doch-nicht>.

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:** 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.

Mittteilung 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, 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)
- TV-Verbrauchersendung „Pluspunkt“:
2. Die/Monat, 20:20 auf Rai Südtirol (WH 2. Fr/Mo-
nat 22:20)
- Radio-Verbrauchersendung
„Schlaugemacht“: Die 11:05, WH Fr 16:30

@Online-Angebote

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

Verbraucher-Beratung

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

Verbraucher-Bildung:

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

weitere Service-Angebote:

- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

Verbraucherinfos rund um die Uhr
www.verbraucherzentrale.it



April	
07	9:30-11:30 Gais, Rathausplatz
08	9:30-11:30 Marling, Kirchplatz
09	9:30-11:30 Villanders, Rathausplatz
13	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
16	9:30-11:30 Klobenstein, Gemeindeplatz
19	9:30-11:30 Prad, Hauptplatz
20	9:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
22	9:30-11:30 Eppan, Weber-Tyrol-Platz
23	15:00-17:00 Sinich, Vittorio-Veneto-Platz
27	9:30-11:30 Graun, Rathausplatz
28	15:00-17:00 Bruneck, Graben
29	9:30 – 11:30 Gossensass, Ibsen-Platz
30	9:30 – 11:30 Klausen, Tinneplatz

Mai	
04	15:00-17:00 Hafling, Rathausplatz
06	9:30 – 11:30 St. Walburg, Parkplatz Altenheim
07	15:00-17:00 Meran, Sandplatz
08	09:30-11:30 Schluderns, Kugelgasse
10	09:30-11:30 Vahrn, Rathausplatz
11	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
14	09:30-11:30 Toblach, Rathausplatz
17	09:30-11:30 Kurtinig, Hauptplatz

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.