

Mai | Juni 2022

Informationszeitschrift der Verbraucherzentrale Südtirol

unabhängig

Nr. 34/Nr. 41

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



Haustürgeschäfte:
Vorsicht Falle

Seite 5



Gibt es eine Sommer-
reifenpflicht?

Seite 6



Das Recht auf
Reparatur

Seite 5



Umfrage: Ihre
Meinung ist gefragt!

Seite 6

Reisen, Freizeit, Hobby

Urlaubszeit – Reisezeit: Lassen Sie Ihre Rechte nicht zu Hause!



Unschlagbare Angebote auf Online-Portalen und im Reisebüro, Bilder von Traumstränden mit Palmen in Hochglanz-Prospekten und Werbefotos eleganter Hotels lassen uns gerne vergessen, dass die schönste Zeit im Jahr, die Urlaubszeit, manchmal auch mit Ärgernissen und Enttäuschungen verbunden sein kann. Manchmal könnten Unannehmlichkeiten jedoch vermieden werden: Wer schon vorab über die richtigen Informationen für einen sorgenfreien Urlaub verfügt, kann sich bewusst für das passende Urlaubsprodukt entscheiden und auch unangenehme Umstände, die vor oder nach der Abreise eintreten könnten, besser meistern. Wer auf eine gute Vorbereitung setzt, gewinnt an Urlaubsqualität und kann sich einiges ersparen, wenn auch nicht immer in finanzieller Hinsicht, so doch zumindest an Ärger.

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Bozen behandelt fast 6.000 Anfragen im Jahr, wobei ein großer Teil den Themenbereich Urlaub und Reisen betrifft. In dieser Ausgabe des Verbrauchertelegramms berichten die Berater:innen über die gängigsten Fragen, die vor allem zur Urlaubszeit gestellt werden.

Was ist eine Pauschalreise?

Unter dem Begriff „Pauschalreise“ versteht man im Allgemeinen die Kombination von mindestens zwei unterschiedlichen touristischen Leistungen - z. B. Flug plus Unterkunft oder Flug plus Mietwagen - durch einen einzigen Gewerbetreibenden, die für die Zwecke derselben Reise zusammengefasst werden. Die Definition einer Pauschalreise ist jedoch viel weiter gefasst. Eine Pauschalreise liegt

unter anderem auch dann vor - unabhängig davon, ob mehrere getrennte Verträge mit einzelnen touristischen Anbietern geschlossen werden - wenn die Leistungen an einer einzigen Vertriebsstelle erworben werden und die Reisenden die verschiedenen Leistungen auswählen, bevor sie sich zur Zahlung bereit erklären; wenn die Leistungen zu einem Pauschalpreis erworben werden oder wenn die Leistungen als „Paket“ bzw. unter einer ähnlichen Bezeichnung verkauft werden.

Zu den Pauschalreisen gehören auch so genannte „Click-through“-Pakete, d. h. Reisen, die von verschiedenen Anbietern über miteinander verbundene Online-Buchungsvorgänge erworben werden: Die Namen der Reisenden, Zahlungsangaben und E-Mail-Adresse werden vom Anbieter, mit dem der Vertrag für die erste touristische Dienstleistung geschlossen wird (z. B. einer Fluggesellschaft), an einen oder mehrere anderer Anbieter anderer touristischer Dienstleistungen (z. B. eine Autovermietung) übermittelt. Die Buchungsbestätigung muss spätestens 24 Stunden nach Bestätigung der ersten touristischen Leistung eingehen.

Kann sich der Preis der Pauschalreise ändern?

Eine Preiserhöhung ist nur zulässig, wenn die Möglichkeit einer Preiserhöhung im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist und zudem auch die Möglichkeit einer Preisminderung zugunsten der Reisenden vertraglich festgelegt wird. Auch darf sie nur mit effektiv erhöhten Treibstoff- oder Transportpreisen, Preisanhebungen bei der Flughafenengebühr oder beim Wechselkurs begründet werden, sie muss vom Reiseveranstalter dokumentiert und den Reisenden spätestens 20 Tage vor Beginn der Reise mitgeteilt werden. Der Preiszuschlag darf 8% nicht übersteigen, andernfalls haben die Reisenden die Möglichkeit, kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten. Alle geleisteten Zahlungen müssen dann innerhalb von 14 Tagen erstattet werden. In so einem Fall kann auch eine andere gleich- oder höherwertigere Pauschalreise ohne Aufpreis oder eine Reise von geringerem Wert mit Rückzahlung der Preisdifferenz angeboten werden.

Kann ich kostenlos von einer Pauschalreise zurücktreten?

Im Falle eines Rücktritts vom Vertrag vonseiten der Reisenden kann der Reiseveranstalter die Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Stornogebühr verlangen. Im Pauschalreisevertrag können angemessene pauschale Rücktrittsgebühren festgelegt werden, die im Verhältnis zum Preis des Pauschalpaketes berechnet werden. Diese sind umso höher, je näher man mit dem Rücktritt an das Abreisedatum herankommt. Wenn man wenige Tage vor der geplanten Abreise zurücktritt, ist es durchaus möglich, dass man fast den gesamten Preis bezahlen muss.

Ich habe erfahren, dass es in meinem gewählten Urlaubsland Probleme gibt, die meine persönliche Sicherheit gefährden. Werden mir bei Nichtantritt der Reise angezahlte Beträge erstattet?

Es ist tatsächlich möglich, kostenlos vom Vertrag zurückzutreten, wenn am Urlaubsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Auf der Webseite des italienischen Außenministeriums „Viaggiare sicuri“ finden Reisende unter anderem Informationen über Sicherheitsaspekte für das Land, welches man zum Reiseziel erkoren hat: www.viaggiare Sicuri.it/.

Kann ich von einem Reisevertrag, den ich online abgeschlossen habe, innerhalb von 14 Tagen kostenlos zurücktreten?

Das ist nicht möglich, denn der Verbraucherkodex (Art. 59) schließt das Rücktrittsrecht für Beherbergungsverträge, Mietwagenverträge und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen ausdrücklich aus, wenn die Dienstleistung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in einem bestimmten Zeitraum zu erbringen ist.

Kann ich die Rückerstattung eines nicht benutzten Flugtickets beantragen?

In der Regel kann ein Flugticket nicht kostenlos storniert werden. Die Buchungsklasse des Tickets (welche aussagt, welcher Tarif bei der Ausstellung des Tickets angewandt wurde) bestimmt, ob das Ticket umgebucht oder erstattet werden kann. Kostengünstige Flugtickets sind in ihren Bedingungen in Bezug auf die Rückerstattung bei Stornierung und andere Änderungswünsche meist sehr restriktiv, währenddessen teurere Tarife eine Rückerstattung und/oder kostenlose Umbuchung zulassen können. Allerdings umfasst der Gesamtpreis jedes Flugtickets unter anderem auch verschiedene Steuern und Gebühren: Bei einigen haben Passagiere das Recht auf deren Rückerstattung, wenn das Ticket nicht benutzt wird, da diese Beträge nur dann von der Fluggesellschaft abgeführt werden müssen, wenn die Passagiere das Ticket tatsächlich in Anspruch nehmen.

Ich habe ein Hotel gebucht, mir ist aber etwas dazwischen gekommen und ich kann nicht reisen. Habe ich Anrecht auf die Rückerstattung?

Wenn bei der Buchung ein Angeld (*caparra confirmatoria*) bezahlt wurde, wird diese einbehalten, gegebenenfalls kann noch ein zusätzlicher Betrag verlangt werden, wenn dem Gastwirt nachweislich ein höherer Schaden entstanden ist. Ansonsten wird die zu zahlende Entschädigung häufig vorab pauschal in den Buchungsbedingungen als Stornogebühr festgelegt. Dabei wird mitunter ein Prozentsatz des Gesamtpreises als Bemessungsgrundlage herangezogen. Dieser erhöht sich, je näher der Abreisetermin rückt und kann kurz vor geplantem Reiseantritt bei 100% liegen. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) können aber auch festlegen, dass innerhalb einer bestimmten Frist kostenlos zurückgetreten werden kann. Eine Reiserücktrittsversicherung kann bei bestimmten Stornogründen die Kosten übernehmen.

Welche Rechte habe ich als Reisender an Bord von Zügen, Autobussen, Schiffen oder Flugzeugen innerhalb der Europäischen Union?

Die Europäischen Fahrgastrechte-Verordnungen schützen alle Reisenden innerhalb der Europäischen

Union, indem sie die Anerkennung ihrer Rechte bei eventuellen Unannehmlichkeiten während der Beförderung gewährleisten: unter anderem bei Verspätungen und Annullierungen, aber auch im Falle von Verlust bzw. Beschädigung des Reisegepäcks oder Schäden aufgrund von Unfällen. Diese Rechte sind also für alle Reisenden innerhalb der EU identisch, unabhängig davon, ob der Koffer in Prag verlorengeht oder ob der Flug in Paris annulliert wird. Informationen und Hilfeleistungen durch den Beförderer, Ausgleichszahlungen und Rückerstattung bei annullierten Transportdienstleistungen gehören zu den „Grundrechten“ der Passagiere in Europa.

Was ist die EKVK?

Wer aus Urlaubs-, Arbeits- oder Studiengründen in eines der EU-Mitgliedsländer fährt, sollte stets die Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK) dabei haben. Die Karte berechtigt zur Inanspruchnahme von notwendigen medizinischen Behandlungen im Ausland zu den selben Bedingungen, die für die Bürger des Landes, in welchem man sich befindet, vorgesehen sind. Im Bedarfsfall können Sie sich daher direkt an eine öffentliche Gesundheitseinrichtung im jeweiligen Aufenthaltsland wenden.

Informationen zum Thema Urlaub und Reisen:

Europäisches Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen

Brennerstraße 3 (2. Stock)
I-39100 Bozen
Tel. +39-0471-980939
Fax +39-0471-980239
E-Mail: info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org

Auf der Internetseite können Sie auch eine Reihe von Broschüren, Infoblättern und Musterbriefen herunterladen.

Öffnungszeiten:

Montag - Donnerstag 7:45 - 13:45 Uhr
Freitag 8.00 - 12.00 Uhr

Für persönliche Beratungen vereinbaren Sie bitte telefonisch (0471 980939) einen Termin mit den Berater:innen des EVZ.

Das Europäische Verbraucherzentrum

(EVZ) Italien ist Teil des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), welches von der Europäischen Kommission in allen EU-Mitgliedsstaaten, Island und Norwegen eingerichtet wurde, um den EU-Bürgerinnen und -Bürgern bei grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten gegen Unternehmen mit Sitz in einem anderen Mitgliedsstaat der Europäischen Union kostenlose Hilfe zu leisten.

Das Büro des EVZ Italien in Bozen wird unterstützt von der Europäischen Kommission, dem Ministerium für die wirtschaftliche Entwicklung, der Autonomen Provinz Bozen - Südtirol und von der Autonomen Region Trentino - Südtirol. Getragen wird es von der Verbraucherzentrale Südtirol.

Die Dienstleistungen des EVZ sind kostenlos.



Wohnen, Bauen & Energie

Strompreise: trotz leichter Senkung steigen die Preisschätzungen

Aktueller Preisvergleich der Verbraucherzentrale Lokale Maßnahmen zur Eindämmung der Energiepreise notwendig

Nach den massiven Anstiegen des Strompreises in den letzten Monaten gab es Anfang April eine leichte Strompreissenkung von rund 10%. Die Preisschätzungen der Auf-

sichtsbehörde zeigen aber, dass von langfristiger Entspannung nicht die Rede sein kann. Wer also sparen will, sollte auch weiterhin unnötige Stromverbräuche vermeiden.

Schätzungen geschützter Markt Strom:

	II. Trim. 2020 (Ende April) (A)	I. Trim. 2022 (B)	II. Trim. 2022 (C)	Differenz			
				Vergleich II. Trim. 2022 – I. Trim. 2022		Zwei-Jahres-Vergleich II. Trim. 2022 – II. Trim. 2020	
				Absolut (C-B)	Prozent	Absolut (C-A)	Prozent
Kosten mit Steuern	503,49 €	954,60 €	1.301,93 €	347,33 €	36,38 %	798,44 €	158,58 %

Schätzungen geschützter Markt Gas:

	II. Trim. 2020 (Ende April) (A)	I. Trim. 2022 (B)	II. Trim. 2022 (C)	Differenz			
				Vergleich II. Trim. 2022 – I. Trim. 2022		Zwei-Jahres-Vergleich II. Trim. 2022 – II. Trim. 2020	
				Absolut (C-B)	Prozent	Absolut (C-A)	Prozent
Kosten mit Steuern	962,32 €	2.009,74 €	2.327,26 €	317,52 €	15,8 %	1.047,42 €	141,84 %

Im Vergleich zum vorherigen Trimester (I/2022) ist die Tarif-Schätzung des geschützten Marktes für Strom um ca. 37%, für Gas um ca. 18% höher. Wenn man die aktuelle Schätzung hingegen mit derselben von vor zwei Jahren vergleicht, sind die Preise für Strom und Gas um ca. 165 % angestiegen. Diese Zahlen geben immer einen Wert für die nächsten 12 Monate an, und meistens ändert sich dann der effektiv zu bezahlende Preis (z.B. schätzte man 2020 einen Preis von 503,49 €/Jahr, während der effektive Preis 485,66 €/Jahr betrug) – dennoch lassen die Schätzungen der Aufsichtsbehörde wenig Gutes für die Zukunft erahnen.

Der aktuelle Preisvergleich

Die Verbraucherzentrale hat einen neuen Preisvergleich der Strom- und Gasangebote erstellt. Für unseren Vergleich haben wir zum einen direkt auf den Webseiten der Anbieter die aktuellen Preise der Angebote recherchiert, und zum anderen die Preise der nationalen Anbieter aus dem Vergleichsportal der Aufsichtsbehörde entnommen (siehe Tabellen). Der Vergleich zeigt ein Sparpotential von ca. 350 Euro beim Strom (Jahresverbrauch 2.700 kWh bei 3 kW Leistung), und von 470 Euro beim Gas (Jahresverbrauch 1.400 Smc), für eine in Bozen ansässige Musterfamilie, die vom teuersten zum günstigsten Anbieter wechselt.

Anbieterwechsel

Vor einem Anbieter- bzw. Angebotswechsel soll die jeweilige Vergleichstabelle angefragt werden, um den aktuellen Tarif vor Vertragsunterzeichnung zu überprüfen. Einen Leitfaden zum Anbieterwechsel finden Sie unter folgendem Link: www.consumer.bz.it/de/anbieterwechsel-fuer-strom-und-gas-kleiner-leitfaden-der-verbraucherzentrale

Die Stromspartipps der VZS und die Tabellen mit den aktuellen Preisvergleich sind einsehbar unter:

www.consumer.bz.it/de/strompreise-trotz-leichter-senkung-steigen-die-preisschaetzungen

Finanzdienstleistungen

Digitale Zahlungen Der Betrug mit den „Einmal-Passwörtern“

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) und die VZS haben in letzter Zeit zahlreiche Meldungen zu Betrügereien erhalten, die allesamt eines gemeinsam hatten: Die Betroffenen glaubten alle, mit einer Bank oder einem Kreditkarteninstitut zu tun zu haben.

Die Bank informiert Sie per SMS, dass Ihr Konto in Gefahr ist, und fordert Sie auf, auf einen Link zu klicken und ein Formular mit Ihren Daten auszufüllen, um die Situation zu überprüfen und zu klären... Und genau damit tappt man in die betrügerische Falle. Der VZS liegen Meldungen über Fälle vor, in denen Kriminelle Beträge von bis zu 10.000 Euro veruntreut haben.

Achtung vor OTP-Betrügereien:

Die sogenannten „OTP-Betrügereien“: OTP steht für „One-Time-Password“ also „Einmal-Passwort“ und bezeichnet einen Code, der häufig bei digitalen Zahlungen per Kreditkarte oder Onlinebanking zum Abschluss der Transaktion benötigt wird. Er wird

über SMS zugeschickt oder über andere Systeme erst im Moment der Zahlung generiert. Solche OTPs benötigt man nur, wenn man Geld ausgeben möchte, **nicht** aber, **um etwa Geld zu erhalten oder Überprüfungen durchzuführen.**

„Um nicht in eine solche Falle zu tappen dürfen diese Passwörter auf keinen Fall weitergegeben werden“, erklärt Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin der VZS. „Unabhängig davon, ob sie anscheinend vom Gesprächspartner gesendet wurden und ganz egal, wer anruft oder sich über ein anderes Kommunikationsmittel mit Ihnen in Verbindung setzt: OTPs werden nicht weitergeleitet“, unterstreicht Gunde Bauhofer.

Es gibt wesentliche Stellen in den Erzählungen der Oper, die anders ausgefallen wären, hätten sie folgende Tipps und Informationen bereits gehabt:

- Wenn Sie ein Kreditkarteninstitut oder eine Bank kontaktieren, verlassen Sie sich niemals auf die Telefonnummern, die Sie über soziale Medien und

Suchmaschinen finden, oder die Ihnen per SMS oder WhatsApp mitgeteilt werden. Überprüfen Sie diese immer zuerst und **entnehmen Sie alle Kontaktdaten ausschließlich der offiziellen Internetseite des Bank- oder Kreditkarteninstituts.**

- **Klicken Sie niemals auf Links**, die angeblich von Ihrer Bank oder Ihrem Kreditkarteninstitut kommen: Sie können zu einer **betrügerischen Abbuchung** führen.
- **Kontrollieren** Sie immer den **Inhalt der SMS** und geben Sie niemals die mitgeteilte Zahlenkombination ein, ohne die SMS geöffnet zu haben.
- Gehen Sie davon aus, dass Banken und Finanzdienstleister **keine vollständigen persönlichen Codes oder Kartennummern** per SMS oder telefonisch abfragen.
- Sollten Sie dennoch Opfer eines OTP-Betrugs geworden sein, erstatten Sie **Anzeige** und reichen Sie eine **Beschwerde bei Ihrem Finanzdienstleister** ein.

Weitere Informationen zu diesem Themen finden Sie hier: www.euroconsumatori.org/de/gefahren_im_netz_phishing

€ **Finanzdienstleistungen**

Sommersaison 2022

Wo schwimmt es sich in Südtirol am günstigsten? Der Schwimmbäder-Preisvergleich der VZS

Wenn die Temperaturen stetig nach oben klettern und die Sommerferien vor der Tür stehen, freuen sich Jung und Alt über die lang ersehnte Eröffnung der Südtiroler Freischwimmbäder und den erlösenden Sprung ins kühle Nass. Was außerdem die Sommersaison 2022 kennzeichnet ist die Erlösung von den Corona-Bestimmungen, die in den letzten zwei Saisonen zu gewissen Einschränkungen führten.

Bereits in den vergangenen Jahren hat die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) die Preise der Südtiroler Freibäder erhoben und verglichen, auch deshalb, weil die Informationen nicht immer einfach zugänglich waren. Der Befund bleibt auch in diesem Jahr unverändert: die Verfügbarkeit der Preise online lässt in einigen Fällen zu wünschen übrig. Außerdem beziehen sich viele online vorhandenen Preise nicht auf die aktuelle Saison, oder es fehlt die Angabe, auf welche Saison sich diese Preise beziehen.

Die Plattform „Lido News“ (<https://lidonews.it/de>) könnte für Pächter, Gemeinden oder Tourismusvereine sowie für Verbraucher:innen als Anlaufstelle dienen, indem Preise und jegliche Informationen, wie z.B. die Öffnungszeiten aller Schwimmbäder an dieser Stelle zusammenfließen und somit leichter

auffindbar wären.

Der Preisvergleich

Der Preis für eine Tageskarte für Kinder liegt zwischen 2,50 Euro und 5,50 Euro, jener für Erwachsene zwischen 4,90 Euro und 10 Euro. Die Preise für Saisonkarten bewegen sich bei Kindern zwischen 40 und 90 Euro, bei Erwachsenen hingegen zwischen 67 Euro und 165 Euro (die Preise der Thermen und Ganzjahresbäder sind jedoch höher).

Im Vergleich zum Vorjahr konnte bei den erhobenen Eintrittspreisen eine durchschnittliche Preissteigerung von +5,90 % berechnet werden. Unter den einzelnen Eintrittskartentypologien betrifft die relevanteste Preiserhöhung die ermäßigten Tageskarten für Kinder, Studenten und Senioren, mit einem durchschnittlichen Anstieg von +7,62 %.

Ermäßigungen

Vermehrt kommen viele Schwimmbäder den Familien entgegen und bieten Familienkarten auf Tages- oder Saisonbasis an. Auch für Jugendliche, Studenten und Senioren sind in der Regel Ermäßigungen vorgesehen. Erfreulich ist, dass bei einigen Schwimmbädern für Kinder bis zu einem Alter von 6 Jahren freier Eintritt vorgesehen ist. Für diejenigen, welche

sich ihre Schwimmbad-Besuche einteilen können, lohnen sich 10er oder 12er Karten, bei welchen man meist zwei Eintritte geschenkt bekommt. Zusätzliche Preisnachlässe gibt es auch für Ortsansässige der einzelnen Gemeinden. Im Preisvergleich sind auch jene Schwimmbäder leicht erkennbar, welche einen ermäßigten Eintritt für Beeinträchtigte und deren Begleitperson anbieten.

Zum Standard-Angebot gehören außerdem ermäßigte Eintrittspreise ab den Nachmittagsstunden. Da dieses Angebot sowohl für die NutzerInnen als auch die Betreiber Sinn macht, wurde es von vielen Badeanstalten erweitert: Bei vielen Schwimmbädern erhält man, je weiter der Tag vorangeschritten ist, eine entsprechend gestaffelte Ermäßigung. Einige Freibäder bieten zudem Mittagskarten oder Frühschwimmer-Tickets an.

Zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang auch noch der EuregioFamilyPass, welcher für verschiedene Schwimmbäder in Südtirol an bestimmten Tagen eine Ermäßigung für Familien von 50% vorsieht oder sogar einen freien Eintritt. Mehr Informationen finden Sie unter www.provinz.bz.it/familie-soziales-gemeinschaft/familie/EuregioFamilyPass-Sommeraktion.asp

Die Tabelle mit den Preisvergleich ist einsehbar unter: <https://www.consumer.bz.it/de>

🔌 **Wohnen, Bauen & Energie**

Die „Mini-FAQs“ der Verbraucherzentrale Südtirol Kurze verbraucherrelevante Informationen Rechte und Nützliches im Bereich Verbraucherschutz

Mehr über die eigenen Rechte erfahren und geschützt durch den Verbraucheralltag kommen - nach diesem Motto hat die Verbraucherzentrale Südtirol eine Reihe von Mini-FAQs (also häufig gestellten Fragen) beantwortet und online gestellt.

Die „Mini-FAQs“ werden auf der Homepage der VZS veröffentlicht und auch über die Social-Media-Kanäle der VZS verbreitet. Für Verbraucher:innen sind die wichtigsten Informationen somit noch zugänglicher. Wir haben versucht, die Abstände zwischen Verbraucher:innen und Berater:innen, sowie zwischen Ihren Fragen und unseren Antworten so kurz wie möglich zu halten.

Die „Wusstest du schon, dass...“ Mini-FAQs enthalten viele nützliche verbraucherrelevante Informationen und Tipps für Verbraucher:innen, welche verschiedene Themenbereiche abde-

cken, darunter Telefonie, Immobilien, Online-Handel und Versicherungen.



Diese Mini-FAQs wurden dank der Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen, mit den Geldern des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung erarbeitet (Zuweisung 2020).

✓ **Der Fall des Monats**

Kein Kassenbon, keine Gewährleistung?

Welches sind meine Rechte bei einem defekten Produkt?

Frau Z. schreibt uns: „Ich habe eine Hose in einem Modegeschäft gekauft; als ich diese dann zu Hause wieder anprobieren wollte, ist die Hose plötzlich zerrissen. Ich habe diesen Defekt sofort dem Geschäft gemeldet und wollte die Ware umtauschen. **Im Geschäft hieß es jedoch: kein Kassenbon, kein Umtausch.** Stimmt das denn?“

Laut Gesetz sind Händler verpflichtet, defekte Ware zu reparieren bzw. durch nicht defekte Ware zu ersetzen; sollte keine der beiden Wege möglich sein, schreibt das Gesetz eine Preisreduzierung bzw. die Auflösung des Kaufvertrages vor.

Die vom Geschäft erteilte Auskunft ist so nicht korrekt: die Gewährleistung ist gesetzlich dem Verkäufer auferlegt, und Verbraucher:innen müssen dabei lediglich **nachweisen können, dass der Kauf in besagtem Geschäft erfolgt ist.** Solche Nachweise können z.B. die **Bankomat- oder Kreditkartenbelege** sein, wenn die Zahlung auf elektronischem Wege erfolgt ist. Auch gegen Vorlage eines solchen Belegs muss es möglich sein, das Recht auf Gewährleistung auszuüben.

Worauf man hingegen kein gesetzlich verbrieftes Recht hat, ist die Rückgabe oder der Umtausch eines an sich fehlerfreien Produkts.

 **Klimaschutz**

Klimaschutz beginnt im Alltag: Die Tipps der VZS

Klimaschutz ist wichtiger denn je, denn der Klimawandel schreitet - auch in Südtirol - ungebremst voran. Jeder von uns kann seinen Beitrag dazu leisten, das Klima zu schonen. Mit den Klimaschutztipps der Verbraucherzentrale Südtirol kann durch einfache, lebensnahe Schritte und ohne großen Geld-einsatz im Alltag einiges fürs Klima getan werden.

Leitungswasser trinken und dabei das Klima schonen

Leitungswasser ist ein 0-km-Lebensmittel, das in jedem Haushalt zu geringen Kosten und ganz ohne Verpackung jederzeit zur Verfügung steht. Bei anderen Getränken wird durch die Produktion von Verpackungsmaterialien, die Transporte und die Abfallentsorgung die Umwelt belastet. Durch das Trinken von Leitungswasser kann aktiv die Umwelt geschont werden.

Weitere Infos zum Thema Trinkwasser sind auf unserer Webseite unter „Leitungswasser trinken, eine



bewusste Entscheidung“ www.consumer.bz.it/de/leitungswasser-trinken-eine-bewusste-entscheidung zu finden.

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

 **Kritischer Konsum**

Haustürgeschäfte

Vorsicht Falle: Statt „Skonti“ Verträge über mehrere tausend Euro! Rücktritt innerhalb von 14 Tagen möglich

Immer wieder wenden sich derzeit besorgte Verbraucher:innen an die Beratungsstellen der VZS, um Informationen über an der Haustür gemachte Bestellungen zu erhalten. Bei Hausbesuchen der Vertreter werden Verträge zur Unterschrift vorgelegt, mit welchen sich die Verbraucher:innen verpflichten, Waren meist Haushaltsartikel im Wert von 14.400 Euro zu erwerben.

Der Kontakt, so erzählen uns die Konsument:innen, erfolge zuerst telefonisch: man würde als Werbegeschenk einen Gutschein vorbeibringen, es müssten nur einige Daten angegeben werden. In der Tat kommt dann ein Vertreter der Firma vorbei, und legt ein Blatt zur Unterschrift vor: es handelt sich allerdings um eine Bestellung („commissione“), und nicht um einen Gutschein („buono“)! Man riskiert, im Zuge des Vertreterbesuchs einem Irrtum zu erliegen, da die Rede von „buoni“ ist (oder sogar von „Corona-Schecks“ des Landes), die man bei Katalogbestellungen im Laufe der nächsten drei Jahre nutzen könne. Erst nach der Unterzeichnung wird den meisten bewusst, dass sie sich hingegen verpflichtet haben, Waren - meist Haushaltsartikel - im Wert von mehreren tausend Euro zu bestellen.

Man riskiert, im Zuge des Vertreterbesuchs einem Irrtum zu erliegen, da die Rede von „buoni“ ist (oder sogar von „Corona-Schecks“ des Landes), die man bei Katalogbestellungen im Laufe der nächsten drei Jahre nutzen könne. Erst nach der Unterzeichnung wird den meisten bewusst, dass sie sich hingegen verpflichtet haben, Waren - meist Haushaltsartikel - im Wert von mehreren tausend Euro zu bestellen.

Was tun?

Bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftslokalen abgeschlossen werden (also z.B. eben zu Hause) hat man als Verbraucher:in das Recht, innerhalb von 14 Kalendertagen ab Erhalt der Ware ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten. Dabei muss man nur die Kosten für die Rücksendung der Ware übernehmen

(auch die Rücksendung muss innerhalb von diesen 14 Tagen erfolgen), falls nicht der Verkäufer sich bereit erklärt hat, diese Kosten zu tragen, oder die Verbraucher:innen nicht darüber informiert hat, dass diese Kosten zu ihren Lasten gehen.

Wenn die Rücktrittsfrist bereits abgelaufen ist, können sich Verbraucher:innen für Rat und Hilfe direkt an die Verbraucherzentrale Südtirol wenden.

Wie übe ich das Recht auf Rücktritt aus?

Man kann entweder dafür das vom Händler eigens zur Verfügung gestellte Formular verwenden oder entsprechend eine andere schriftliche (auch handschriftliche) Mitteilung an den Händler versenden. Der Händler kann auch ein Online-Formular für den Rücktritt anbieten, bzw. die Zusendung über E-Mail. In diesem Fall muss sofort eine Erhaltsbestätigung auf einem dauerhaften Trägermedium übermittelt werden.

Vorsicht: die Beweislast liegt beim Verbraucher. Im Zweifelsfall raten wir daher, auf den bewährten Einschreibebrief mit Rückantwort zurückzugreifen.

Werden bei einem Vertragsabschluss falsche Informationen vermittelt, um die Kaufentscheidungen zu beeinflussen, spricht der Gesetzgeber von einer „unlauteren Geschäftspraktik“. Wer sich mit einer solchen konfrontiert sieht, kann bei der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt eine entsprechende Meldung machen (entweder online über www.agcm.it oder über die Grüne Nummer 800 166 661, MO-FR 10-14).

 **Europa**

Europäische Union setzt auf langlebige Produkte – Das „Recht auf Reparatur“

Unsere Eltern und Großeltern wissen es noch genau: Ein kaputter Schuh wird repariert im nu! Weggeworfen wurde - schon aus ökonomischen Gründen - kaum etwas, sondern repariert und wiederverwendet. Die derzeitige Wegwerfkultur, befeuert durch den Konsumrausch von Schnäppchen- und Aktionswochen (Black Friday lässt grüßen) darf getrost als Auslaufmodell betrachtet werden, da 77% der EU-Bürger ihre Geräte eher reparieren würden, als sie zu ersetzen.

Im Sinne eines ressourcenschonenden Konsumverhaltens und einer nachhaltigeren Lebenseinstellung fördert die Europäische Union nun Produkte die langlebig sind.

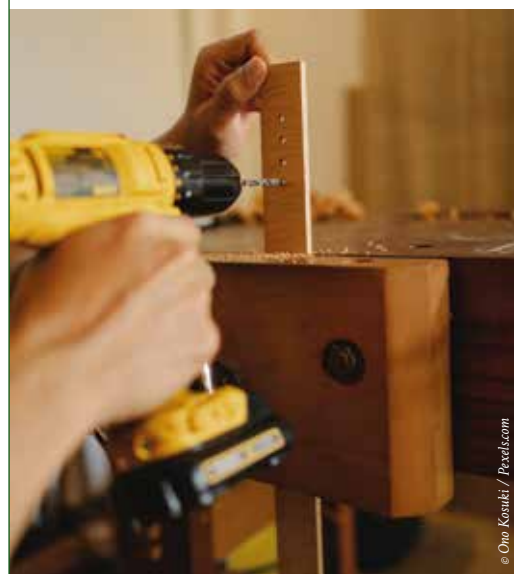
Dabei handelt es sich um das so genannte „Recht der Verbraucher:innen auf Reparatur“, welches ein Teil des Europäischen Grünen Deals ist, um die Klimaneutralität bis zum Jahr 2050 zu erreichen.

Langlebige Produkte sollen mit einer besseren Kennzeichnung und einer Ausdehnung der Gewährleistung belohnt werden. Die transparente Information über die Lebensdauer und Reparierbarkeit eines Produktes, in Form eines Produktpasses, soll Verbraucher:innen eine transparente Entscheidung zur Nachhaltigkeit hin bieten.

Auch die Obsoleszenz, sprich, der geplante Verfall des Produktes, liegt im Fadenkreuz der Initiative, da diese nun endlich als unlautere Geschäftspraktik eingestuft werden soll.

Die Forderung des Europäischen Parlaments ist noch keine verbindliche Rechtsnorm, doch hat die Europäische Kommission immerhin für September dieses Jahres eine konkrete Gesetzesinitiative angekündigt.

www.europarl.europa.eu/news/de/press-room/20220401IPR26537/recht-auf-reparatur-fur-produkte-die-langlebiger-und-reparierbar-sind



Kurz & bündig

Die Themen der letzten Wochen

Kurz & bündig · Kurz & bündig

Stay connected but protected

Die VZS unterstützt das europaweite Vorhaben und die italienweite Initiative für einen vorsorglichen Umgang hinsichtlich 5G und Internet der Dinge.

Vor Kurzem startete eine europaweite Unterschriftenaktion der Europäischen Bürgerinitiative Stop (((5G))) - Stay Connected but Protected (EBI), lanciert von Verbraucher- und Patientenorganisationen aus sieben europäischen Ländern. Die EU-Kommission wird dadurch ersucht, Mobilfunk und Digitalisierung umweltgerecht, gesundheitsgerecht und demokratisch zu gestalten. Im Zusammenhang mit 5G existieren mittlerweile viele Stellungnahmen aus der unabhängigen Wissenschaft, die ein Moratorium in der Implementierung dieser Technologie fordern. Es geht um die Vermeidung weiterer Verschlechterungen in der elektromagnetischen Belastung, die das Leben vieler Bürger erschwert und zum Teil zur Entwicklung von Hypersensibilität (EHS) führt. Außerdem bedeutet 5G einen weiteren Schub auf dem Weg der Digitalisierung unter Missachtung von Grundrechten wie dem Schutz der Privatsphäre.

Die Unterschriften können sowohl online als auch in schriftlicher Form geleistet werden. Alle Materialien der Initiative sind unter <https://signstop5g.eu/de> zu finden. Wenn in ganz Europa mehr als 1 Million Unterschriften zusammenkommen, muss die Europäische Kommission die 23 insgesamt unterbreitete Vorschläge der Initiative behandeln und rechtlich sowie wissenschaftlich begründete Entscheidungen treffen.



Sommerreifen-Pflicht Gibt es eine solche? Ab wann greift sie?

Eine gesetzliche „Pflicht“, Sommerreifen zu montieren, besteht nicht. Vielmehr besagt das Gesetz, dass es zwischen 16. Mai und 14. Oktober nicht erlaubt ist, M+S Reifen mit einem Geschwindigkeitskürzel zu montieren, welches **niedriger ist als jenes, das im Fahrzeugbrief angegeben ist** (dies ist umgekehrt in der Zeit zwischen Oktober und Mai erlaubt, da der Straßenverkehrskodex hier eine Ausnahme – deroga – gewährt).

Entspricht das Geschwindigkeitskürzel der Reifen also jenem im Fahrzeugbrief (oder ist dieses höher), besteht keine Pflicht, die Reifen zu tauschen.

Reifen mit niedrigeren Kürzeln müssen hingegen ab 15. April innerhalb von 30 Tagen gewechselt werden, ansonsten drohen in der Tat gesalzene Strafen.

Das Geschwindigkeitskürzel ist der letzte Buchstabe des Reifenkürzels; in den aktuellen Reifentests finden sich meist Reifen der Klassen „R“ (bis 170 km/h) oder „V“ (bis 240 km/h).



Hülsenfrüchte zubereiten – wie geht das?

Getrocknete Hülsenfrüchte sind reich an pflanzlichen Proteinen, Mineralstoffen und gesundheitsfördernden Ballaststoffen, vielseitig verwendbar, lange haltbar und zudem preiswert im Einkauf. Es spricht also viel dafür, Bohnen, Linsen und Kichererbsen öfter auf den Tisch zu bringen – gerne auch anstelle einer Fleischmahlzeit.

Vor dem Verzehr müssen sie zunächst jedoch gegart werden. Um die Kochzeit zu reduzieren und die Verträglichkeit zu verbessern, sollten Hülsenfrüchte über Nacht in Wasser eingeweicht werden. Dafür werden diese in einem Sieb unter fließendem Wasser gespült und in einer Schüssel in reichlich kaltem Wasser stehen gelassen. Bei Linsen reicht es, sie vor der Zubereitung eine Stunde lang einzuweichen. Geschälte Linsen und geschälte Erbsen können ohne vorheriges Einweichen direkt gekocht werden.

Das Einweichwasser wird abgossen, die Hülsenfrüchte werden nochmals gespült und mit der dreifachen (Volumen-)Menge frischen, gesalzenen Wassers oder mit Gemüsebrühe zum Kochen gebracht. Saure Zutaten wie Essig oder Zitrone sollte man erst zum Ende der Garzeit dazugeben, da sie sonst die Schalen der Hülsenfrüchte verhärtet.

Gründliches Spülen – auch von Hülsenfrüchten aus der Dose – vor der Zubereitung, eine lange Garzeit, die Verwendung von Gewürzen wie Anis, Fenchel, Kümmel, Kreuzkümmel, Bohnenkraut oder Majoran helfen, Blähungen vorzubeugen. In pürierter Form sind Hülsenfrüchte leichter verdaulich als im Ganzen.

Das Verbrauchermobil Der mobile Informations- und Beratungsdienst der VZS

Seit 1998 stellt die Verbraucherzentrale gemeinsam mit den Gemeinden Südtirols eine bürgernahe Informationsstelle im Bringsystem zur Verfügung. Viele Konsument:innen konnten in diesen letzten 24 Jahren beim Verbrauchermobil Rat und Informationen holen.

Das Verbrauchermobil hält in den meisten Gemeinden Südtirols und bringt das Infomaterial der Verbraucherzentrale Südtirol direkt zu den Verbraucher:innen, welche an dieser Stelle auch Erstberatungen über verbraucherrelevanten Themen erhalten. Bei diesem Informationsdienst kann außerdem auch der UV-Schutz von Sonnenbrillen sowie der Strahlenwert von Mobiltelefonen gemessen und in den letzten Waren-Tests reingeschnuppert werden.


Die aktuellen Haltestellen vom Verbrauchermobil sind auf der Internetseite der VZS (www.consumer.bz.it/de/verbrauchermobil-der-aktuelle-kalender) einsehbar. Dieser Dienst kann bei der Verbraucherzentrale auch für neue Standorte angefordert werden.

Dank der Verbraucher:innen, die anlässlich der Steuererklärung die 5 Promille der Verbraucherzentrale Südtirol zukommen lassen, konnte in der Vergangenheit das alte Verbrauchermobil ersetzt und somit dieser Dienst weiterhin für Verbraucher:innen angeboten werden. Die SteuerzahlerInnen können nämlich seit 2005 die 5 Promille der Einkommenssteuer für Organisationen zur Förderung des Sozialwesens bestimmen, wozu auch die VZS zählt. Dieser Betrag wird vom ohnehin geschuldeten Steuerbetrag abgeführt und erzeugt keine Mehrkosten. Es reicht eine Unterschrift auf dem Steuervordruck CUD, 730 oder UNICO sowie die Angabe der Steuernummer der gewählten Organisation aus dem Sozialwesen (z.B. VZS 94047520211). Mehr Informationen finden die Verbraucher:innen unter www.consumer.bz.it/de/5-promille-fuer-die-stimme-der-verbraucherinnen.

Mithilfe der Verbraucher:innen kann die Verbraucherzentrale Südtirol stärker und gezielter die Rechte der Konsument:innen auf allen Ebenen verteidigen und ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen!

Ihre Meinung ist gefragt!
Wir arbeiten derzeit gemeinsam mit anderen Verbraucherorganisationen an einem Projekt zur Digitalisierung. Bei Interesse ist es möglich, hier www.umfrageonline.com/c/digitalisierung-vz an einer kurzen Umfrage zum Thema teilzunehmen.
Wir danken im Voraus!

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

 **Gesprochenes verfliegt ... Telefondienste immer schriftlich kündigen**

Einen Dienst aktivieren, dafür braucht es meist nur wenige Klicks. Aber: einen Dienst auch wieder loszuwerden, das kann ganz schön kompliziert sein.


So erging es auch Herrn G., der seine ADSL-Linie kündigen wollte, da er mit einem anderen Anbieter eine Glasfaser aktiviert hat. Der Kundendienst seines Betreibers versicherte, mit dem Telefonat zur Kündigung sei alles schon getan, es kämen dann noch zwei Rechnungen, und dann wäre alles erledigt.

In der Tat kam aber nach den zwei Rechnungen noch weitere. Herr G. wandte sich an die VZS.

Wir wissen: Dienste kündigt man am besten schriftlich, per Einschreiben mit Rückantwort, unter Beilage eines Ausweisdokuments. So gibt es keinen Zweifel in Bezug auf Absicht, Identität des Schreibers oder Datum der Kündigung.

Im Zweifelsfall ist es hier auch wesentlich einfacher, über ein Schlichtungsverfahren zu unrecht verlangte Beträge zurückzufordern.

Musterschreiben, Adressen der Anbieter, Informationen und Tipps sind in der VZS und in den Außenstellen erhältlich.

 **Was ist Amaranth? Die winzigen Körner des Amaranths sehen zwar wie Getreidekörner aus und können ähnlich wie Getreide verwendet werden. Botanisch gehört Amaranth jedoch zu den Fuchsschwanzgewächsen und nicht wie echtes Getreide zu den Süßgräsern, weswegen er als „Pseudogetreide“ bezeichnet wird.**

Für die menschliche Ernährung ist Amaranth in zweierlei Hinsicht interessant. Die kleinen Körner sind ausgesprochen nährstoffreich und eine sehr gute Quelle für hochwertiges Protein, ungesättigte Fettsäuren, Kalzium, Magnesium, Eisen und Zink. Zudem ist Amaranth glutenfrei und somit auch für Menschen, die an Zöliakie leiden, verträglich. Zum Backen eignet sich das Mehl von Amaranth wegen des fehlenden Klebereiweißes jedoch nicht.

Amaranth wird ähnlich wie Hirse zubereitet: dafür werden die Körner in einem feinen Sieb mit warmem Wasser gespült und mit der dreifachen Volumenmenge Wasser rund 30 Minuten lang gegart. Der gekochte Amaranth kann als Beilage zu gedünstetem Gemüse serviert, zur Bratlingen verarbeitet oder für salzige und süße Aufläufe verwendet werden. Die rohen Körner eignen sich zum Keimen. Gepuffter Amaranth schmeckt als Zutat in Müslimischungen, Müsliriegeln und Vollkornkeksen. Die Blätter der Pflanze können als Gemüse zubereitet werden, sie schmecken ähnlich wie Spinat oder Mangold.

 **Qualität der öffentlichen Mobilität im Mittelpunkt**

Verbraucherzentrale Südtirol besucht südtirolmobil-Informations- und Servicezentrum

Es ist die erste Anlaufstelle, wenn es um Fragen und Anliegen zur öffentlichen Mobilität, aber auch Beschwerden und Meldungen zum Südtirol Pass geht: das Service- und Informationszentrum SIZ. Wie die operative Arbeit dort abläuft, davon hat sich die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) kürzlich selbst ein Bild gemacht.

Gerade im Bereich der öffentlichen Mobilität sei das Recht des einzelnen Fahrgastes auf umfassende, genaue und pünktliche Informationen über das gesamte Angebot grundlegend, ist Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin der VZS, überzeugt. „Gleichzeitig ist es wichtig, den Kundinnen und Kunden die Möglichkeit anzubieten, eventuelle Anliegen, Fragen oder Beschwerden zu deponieren. Diese Schwerpunkte wurden nicht zuletzt in der Charta für Fahrgastrechte festgehalten, die vor rund 1,5 Jahren vom Land Südtirol und der Verbraucherzentrale unterzeichnet wurde“. Die Aufgabe der Verbraucherzentrale sei es, die Qualität der öffentlichen Mobilität im Interesse der Fahrgäste stetig zu messen. Zu diesem Zweck haben die STA - Südtiroler Transportstrukturen AG, in der das Service- und Informationszentrum angesiedelt ist, und die Verbraucherzentrale Südtirol einen regelmäßigen Austausch vereinbart.

Derzeit kümmern sich 8 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Service- und Informationszentrum um die Anliegen der Fahrgäste. Allein im vorigen Jahr wurden rund 27.000 Anfragen bearbeitet. „Hinweise und Anregungen zur öffentlichen Mobilität sind für uns sehr wichtig, um sie einerseits anderen Fahrgästen auf der südtirolmobil-Webseite bzw. der App zur Verfügung zu stellen und andererseits stetig an der Steigerung unserer Qualitätsstandards zu arbeiten“, erklärt Joachim Dejaco, Generaldirektor der STA - Südtiroler Transportstrukturen AG. Die meisten Anfragen an das SIZ, nämlich rund 18.000 im letzten Jahr, betreffen den Südtirol Pass selbst. „Im September wenden sich erfahrungsgemäß viele Eltern an uns, die das abo+ ihrer schulpflichtigen Kinder erneuern möchten“, so Dejaco. Sobald die entsprechende Information hausintern bzw. bei den anderen Partnern der öffentlichen Mobilität eingeholt wurde, erhalte jeder Kunde eine schriftliche Antwort.

Das Service- und Informationszentrum SIZ ist von Montag bis Freitag (8 Uhr bis 18 Uhr) unter der Telefonnummer 0471 220880 bzw. schriftlich per E-Mail an die Adresse contact@suedtirolmobil.info erreichbar.

Noch mehr Informationen über Südtirols Mobilität sind auf der Webseite www.suedtirolmobil.info bzw. auf der App südtirolmobil nachzulesen.

 **Wie läuft ein Lebensmittelrückruf ab?**

Immer wieder kommt es vor, dass Lebensmittel zurückgerufen werden. Häufige Gründe dafür sind das mögliche Vorhandensein von Fremdkörpern wie Plastikteilen oder Glassplittern oder eine mögliche Belastung mit krankheitserregenden Bakterien wie Salmonellen oder Listerien.

Laut EU-Recht sind die Lebensmittelunternehmen für die Sicherheit ihrer Produkte verantwortlich. Sobald ein Unternehmen – entweder durch Selbstkontrollen, durch Untersuchungen der Behörden oder durch die Meldung von Kund:innen – Kenntnis davon bekommt, dass ein Lebensmittel nicht sicher ist, muss es unverzüglich Maßnahmen ergreifen und die zuständigen Behörden über das unsichere Lebensmittel und die getroffenen Maßnahmen informieren.

Wenn das betroffene Produkt noch nicht an die Verbraucher:innen abgegeben wurde, fordert das Unternehmen seine Handelspartner dazu auf, die Ware aus den Regalen und dem Lager zu nehmen.

Wenn das unsichere Produkt dagegen schon an die Verbraucher:innen abgegeben wurde, ist ein öffentlicher Rückruf notwendig: meist mittels eines Aushangs an den Verkaufsstellen und über Mitteilungen im Internet oder in den Medien wird vor dem Verzehr des Produkts gewarnt und dazu aufgerufen, das bereits gekaufte Produkt – gegen Ersatz – beim Händler zurückzugeben.

In Italien sind die Lebensmittelunternehmen dazu verpflichtet, Rückrufe dem Gesundheitsministerium zu melden. Dieses veröffentlicht die Lebensmittelrückrufe im entsprechenden Bereich seines Internetportals.

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.

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, Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914).

Verbraucherzentrale Südtirol – Die Stimme der Verbraucher:innen

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 Verbraucher:innen durch Information, Beratung, Bildung, Vertretung gegenüber Anbietern im außergerichtlichen Wege. Darüber hinaus wollen wir die wirtschaftliche und rechtliche Lage der Konsument:innen 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. Dienstag 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 Verbraucher:innen:** V-Market, Bozen, Piave Str. 7A, 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/Monat 22:20)
- Radio-Verbrauchersendung „Schlaugemacht“: Die 11:05, WH Fr 16:30

@Online-Angebote

- Verbraucher:innen-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



Verbrauchermobil



Juni

08	09:30 – 11:30 Salurn, Vittorio-Veneto-Platz
10	16:30 – 18:30 Welschnofen, Rathausplatz
11	09:30 – 11:30 Altrei, Rathausplatz
13	09:30 – 11:30 Mühlbach, vis à vis Apotheke Peer
14	09:30 – 11:30 Kastelbell, Dorfplatz 15:00 – 17:00 Naturns, Burggräfler Platz
15	09:30 – 11:30 St. Pankraz, Tourismusbüro
16	09:30 – 11:30 Stern/Abtei, Kulturplatz
17	09:30 – 11:30 Margreid, St.-Gertrauds-Platz
21	09:30 – 11:30 Franzensfeste, Rathausplatz
23	09:30 – 11:30 Sand in Taufers, Rathausplatz
24	09:30 – 11:30 Klausen, Tinneplatz
27	09:30 – 11:30 Mittewald, Kirchplatz
28	09:30 – 11:30 Kaltern, Marktplatz
29	09:30 – 11:30 Sexten, Gemeindeplatz 15:00 – 17:00 Bruneck, Graben

Juli

01	15:00 – 17:00 Meran, Sandplatz
12	15:00 – 17:00 Naturns, Burggräfler Platz
27	15:00 – 17:00 Bruneck, Graben

August

05	15:00 – 17:00 Meran, Sandplatz
09	15:00 – 17:00 Naturns, Burggräfler Platz

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.