



# JAHRESBERICHT 2023



## Inhaltsverzeichnis

Highlights.....	3
Interessensvertretung.....	5
Finanzdienstleistungen.....	6
Verkehr und Kommunikation.....	7
Konsumentenrecht und Markt.....	8
Wohnen, Bauen und Energie (I).....	9
Wohnen, Bauen und Energie (II).....	10
Versicherung und Vorsorge.....	11
Haushalt und Kleidung.....	12
Umwelt und Gesundheit.....	13
Ernährung.....	14
Reisen, Freizeit, Hobby.....	15
Kritischer Konsum.....	16
Verbraucherbildung.....	17
ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum.....	18
Schlichtung und Streitbeilegung.....	19
Projektarbeit.....	20
<a href="http://www.verbraucherzentrale.it">www.verbraucherzentrale.it</a> .....	21
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	22
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	23
Namen, Zahlen, Fakten.....	24

## 2023: Alle Dienste unter einem Dach vereint

Im Jahr 2023 ist für uns ein lang gehegter Wunsch in Erfüllung gegangen: sämtliche Dienste, welche die Verbraucherzentrale Südtirol den Bürgerinnen und Bürgern anbietet, konnten unter einem Dach vereint werden. Im „Haus der Verbraucher:innen“ in der Bozner Zwölfmalgreiner Straße 2 sind nunmehr neben Infopoint und Fachberatungschaltern auch die Bibliothek und Infothek sowie das Europäische Verbraucherzentrum und der Onlineschlichter.it aufzufinden. Im Empfangsbereich haben wir eine der ganz wenigen kabellosen strahlungsfreien Internetverbindungen in Italien installiert – LiFi, da mit Licht gearbeitet wird – welche für Interessierte zum Ausprobieren offensteht.

Obschon sich die Zusammenlegung von Diensten, die teilweise seit 30 Jahren für Südtirols Verbraucher:innen arbeiten, als rechter Kraftakt herausgestellt hat, gibt uns die neue Umgebung frischen Schwung, um uns noch mehr für die Rechte der Südtiroler Verbraucher:innen ins Zeug legen zu können.

Inhaltlich haben wir uns auch 2023 wieder stark mit dem Energiemarkt, dem Bereich der Telefonie, den Finanzdienstleistungen sowie den Fragen rund um die eigenen vier Wände beschäftigt; auch Fragen rund um Preisteuerung und Gegenmaßnahmen waren verstärkt im Fokus der Aufmerksamkeit. Über 10.000 Beratungsfälle, mehr als 48.000 Kontakte, knapp 1,5 Millionen Euro für die Verbraucher:innen rückerstritten – die Kennziffern zeigen, dass die Verbraucherzentrale Südtirol auch 2023 eine mehr als gefragte Anlaufstelle war. Unser kleiner Rückblick über die Highlights des Jahres zeigt dabei, wie vielfältig die Themen waren, welche Südtirols Verbraucher:innen beschäftigen.

### **Bürgernahes Europa: das Europäische Verbraucherzentrum**

Neben dem Thema Reisen, bei welchem im Jahr 2023 vor allem die – mangelnde – Qualität der Unterkünfte im Mittelpunkt stand, fragten Verbraucher:innen das Europäische Verbraucherzentrum in Bozen vor allem nach Rat und Hilfe bei Strafen für nichtbezahlte Maut aus Österreich, bei der Ausübung ihrer Rechte im Onlinehandel und im Zusammenhang mit ungerechtfertigten Belastungen bei Mietwagen. Insgesamt haben die Berater:innen knapp 6.500 mal informiert und beraten; dazu kommen noch über 1.200 Anfragen an die ODR-Informationsstelle, welche Auskünfte zu Onlineschlichtungen gibt.

Für die Verbraucher:innen konnten etwas mehr als 300.000 Euro rückerstritten werden. Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren mit Anlaufstellen in jedem EU-Staat sowie Island und Norwegen zeigt, wie ein bürgernahes Europa den Alltag erleichtern kann.

**Rat und Hilfe für  
Verbraucher  
in Europa**



### **Wechsel an der Spitze: Accarrino neuer Vorsitzender**

Im April 2023 haben im Rahmen der vorgesehenen Rotation der Vorsitzenden Priska Auer und Agostino Accarrino ihre Rollen getauscht. Agostino Accarrino hat das Amt des Präsidenten übernommen, während Priska Auer für die zwei folgenden Jahre das Amt der Vizepräsidentin bekleiden wird. Für Accarrino, der das Amt des Vorsitzenden zum dritten Mal übernimmt, sind unabhängige und konkrete Antworten auf Verbraucherfragen unabdinglich.

### Kollektiver Verbraucherschutz: neue Instrumente

Das Jahr 2023 brachte auch Neuigkeiten bei den Instrumenten des kollektiven Verbraucherschutzes, welche der europäische Gesetzgeber um eine neue „Generation“ von Klageinstrumenten erweitert hat. Die erste Sammelklage nach den Vorgaben der Zivilprozessordnung, welche die VZS im Jahr 2022 eingereicht hatte, konnte im Laufe von 2023 mit einem Vergleich beigelegt werden, der äußerst vorteilhafte Bedingungen für die gesamte „Klasse“ der Geschädigten vorsah.



### Nachhaltig im Alltag: Rezepte für weniger Lebensmittelverschwendung

Zur Lebensmittelverschwendung entlang der Lieferkette kommt noch jene in den Haushalten selbst: weil man mehr kauft, als man braucht, mehr kocht, als man isst, Speisereste nicht verwertet und Lebensmittel nicht optimal lagert. Mit dem im Jahr 2023 erschienen Ratgeber „Mit Resten zum Besten – Rezepte und Tipps für weniger Lebensmittelabfälle“ möchte die VZS den Verbraucher:innen ein alltagstaugliches Helferlein zur Verfügung stellen, damit sie aus überschüssigen und übrig gebliebenen Lebensmitteln und Speisen neue Gerichte zubereiten können, und sich zeitgleich über den bedarfsgerechten Einkauf und die optimale Lagerung von

Lebensmitteln informieren können.

Der Ratgeber „Mit Resten zum Besten“ ist am Hauptsitz der Verbraucherzentrale Südtirol in Bozen, in den Außenstellen sowie über das Verbrauchermobil kostenlos erhältlich.

### Dank

An dieser Stelle sei – stellvertretend für die vielen Anlässe unterm Jahr – unser Dank festgehalten: die zahlreichen Tätigkeiten, die in diesem Jahresbericht nur gestreift werden können, sind nur dank vieler beteiligter Akteur:innen möglich. Unser Dank geht an die einzelnen Fördergeber, in erster Linie das Land Südtirol, Land Trentino und Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für Unternehmen und das Made in Italy, die Bezirksgemeinschaften und viele Gemeinden Südtirols. Wir danken auch allen unseren Kooperationspartnern im In- und Ausland, die uns tatkräftig dabei geholfen haben, uns für die Rechte der Verbraucher:innen stark zu machen.

Besonders bedanken möchten wir uns bei den Menschen, die all dies möglich machen: unsere ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter:innen, die sich mit fortwährendem Einsatz und beispielhaftem Engagement für die Belange der Bürger:innen einsetzen.

Agostino Accarrino, Vorsitzender

Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin

## Interessensvertretung

### **Zusammenarbeit stärkt die Interessen der VerbraucherInnen**

Die alltäglichen Schwierigkeiten von Südtirols Verbraucher:innen sind eine Spiegelung dessen, was im europäischen Binnenmarkt abläuft. Durch Zusammenarbeit mit Behörden und Wirtschaft im Lande, auf nationaler und internationaler Ebene werden die Interessen der Verbraucher:innen vorangebracht, durch den Erfahrungsaustausch ein Wissensvorsprung ermöglicht und die Kompetenzen in der Verbraucherarbeit werden gegenseitig verstärkt. Besonders zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit den Verbraucherstrukturen der Europäischen Union wie dem ECC-Net, mit Deutschlands Verbraucherzentralen und mit den nationalen Verbrauchervereinigungen im Rahmen des nationalen Verbraucherbeirats CNCU.

### **Zusammenarbeit auf Landes- bzw. Regionalebene**

Landesassessorate, Region, Gemeinden, Handelskammern, Unternehmerverbände, Landesbeirat für Kommunikationswesen, Volksanwaltschaft, Arbeitstisch der Sozialverbände, Task-Force gegen Armut, Taxikommissionen verschiedener Gemeinden, Kammerrat und Mediationsstelle der Handelskammer Bozen, Freie Universität Bozen, Notarkammer, Monitoringausschuss für die Rechte der Menschen mit Behinderung, Schlichtung Alperia und weitere.

### **Zusammenarbeit auf Staatsebene**

Nationaler Verbraucherbeirat CNCU, nationale Schlichtungsabkommen (siehe Kapitel Schlichtung), Banca d'Italia, Bankenvereinigung ABI.

### **Qualitätschartas**

Die Qualitätschartas sind ein Instrument, das per Staats- und Landesgesetz vorgesehen ist, und dem Schutz der Verbraucher:innen als Nutzer:innen von örtlichen öffentlichen Diensten dient. Anwendung finden sie dann, wenn eine öffentliche Körperschaft, wie z. B. das Land, eine Gemeinde oder Bezirksgemeinschaft ein privates Unternehmen mit der Durchführung eines öffentlichen Dienstes beauftragt.

Die Qualitätscharta wird im Einvernehmen und in Zusammenarbeit mit der VZS erstellt und abgeschlossen. In der Qualitätscharta wird der zu leistende Dienst dargestellt und es werden die entsprechenden Qualitätsstandards festgelegt. Ein absolutes Novum stellt dabei die direkte Entschädigung des Nutzers im Falle der Nichteinhaltung der Standards dar.

Seit Herbst 2020 gibt es dank der Zusammenarbeit mit dem Mobilitätsassessorat eine neue Qualitätscharta für den Bereich des öffentlichen Personen-Nahverkehr. Diese Charta wird bei allen Neuausschreibungen im Bereich des öffentlichen Personen-Nahverkehrs in Südtirol Anwendung finden, und sichert den Nutzer:innen einheitliche Rechte und Pflichten über alle Transportsektoren zu.

## Finanzdienstleistungen

### **Einseitige Vertragsabänderungen: Meldung an Aufsichtsbehörde**

Die große nationale Bank Intesa Sanpaolo beabsichtigte 2023, ca. 2,7 Millionen Kontokorrente an Isybank (zu 100% im Besitz von Intesa Sanpaolo) zu übertragen. Den Kunden wurden mitgeteilt, sie könnten innerhalb einer bestimmten Frist mitteilen, sie wären damit nicht einverstanden. Ein Stillschweigen der Kunden wurde somit als Zustimmung zur Kontoübertragung ausgelegt, wobei die Mitteilungen der Bank teilweise auch nur über die Banking-App zugestellt wurden. Als Rechtsgrundlage für den Vorgang zitierte Intesa das eigene Recht auf einseitige Vertragsabänderung.

Mehrere Verbraucherverbände, allen voran die VZS, verfassten Eingaben bei der Marktüberwachungsbehörde AGCM. Diese erließ Ende November 2023 eine Vorsichtsmaßnahme gegen Intesa Sanpaolo und Isybank, mit welcher die Übertragung von Kund:innen, die dazu nicht ausdrücklich zugestimmt hatten, von der ersten auf die zweite Bank gestoppt wurde. "... der Vorgang der Übertragung entsprach nicht den Bestimmungen des Verbraucherschutzgesetzes": das Urteil der AGCM deckt sich mit unserer Einschätzung der Rechtslage.

### **Datenklau: Betrug per Smartphone und E-Mail**

Auch im Jahr 2023 verfolgten die Berater der VZS verschiedene Fälle von Verbraucher:innen, die Opfer von Betrügereien mittels Anrufen und digitaler Technologien wurden, wobei die Zahlungsvorgänge fast ausschließlich per Kreditkarte oder Sofortüberweisung getätigt wurden.

Im Jahr 2022 reichte die VZS eine Sammelklage (nach der Zivilprozessordnung) bei der auf zuständigen, auf Firmen spezialisierten Sektion des Landesgerichts Mailand ein: ein großer Dienstleister hatte laut Auffassung der VZS die Daten seiner Kunden und Kundinnen nicht ausreichend vor Betrug geschützt. Im Jahr 2023 konnte der Rechtsstreit durch eine Vergleichsvereinbarung beigelegt, zum großen Vorteil der betroffenen Verbraucher:innen.

### **Rückerstattung für Sparer:innen aufgrund von Investitionen**

Auch im Laufe des Jahres 2023 betreuten wir wieder zahlreiche Fälle von Kleinsparern, die in verschiedene verlustbehaftete Finanzinstrumente investiert hatten. Durch außergerichtliche Verhandlungen mit den jeweiligen Banken und Vermittlern konnten so rund 300.000 Euro rückerstattet werden.

### **Bankenschiedsgericht stärkt Verbraucherrechte**

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 16 Beschwerden beim Bankenschiedsgericht (ABF - Arbitro Bancario Finanziario der Banca d'Italia) eingereicht. Die meisten Beschwerden betrafen Phishing- und Vishing-Betrugsfälle. Der ABF entschied im Laufe über 13 dieser Eingaben, wobei in 12 Fällen die Entscheidung zu Gunsten der Verbraucher:innen ausfiel. Dank dieser Entscheidungen konnten mehr als 50.000 Euro zurückerstattet werden. Das Modell des außergerichtlichen Schiedsgerichts, an das sich Verbraucher:innen fast kostenfrei und mit überschaubarem Aufwand wenden können, bestätigt sich somit auch 2023 als Erfolgsmodell.

### **Vergleich von Depotkonten und Festgeldanlagen**

Anfang 2023 führte die VZS einen Vergleich der Vergütung von Depotkonten und Festgeldanlagen einiger lokaler und nationaler Banken durch. Der Vergleich zeigte, dass die Angebote einige lokalen Banken den Vergleich mit den nationalen (Online-)Banken nicht scheuen müssen.

## Verkehr und Kommunikation

### Telefonie

Im vergangenen Jahr hat das Misstrauen der Verbraucher:innen gegenüber den Telefonanbietern stark zugenommen. Daher wandten sich viele Verbraucher:innen an die VZS, noch bevor sie mit einem Streitfall konfrontiert wurden, nur um diesen bestmöglichst zu vermeiden. Neben den „althergebrachten“ Arten von Streitfällen nahmen 2023 die Fälle von verabsäumten oder stark verzögerten Störungsbehebungen zu, ebenso wie die Aktivierung von unerwünschten Diensten und der Verkauf von nicht angeforderten Produkten.

### Aggressiver Fernabsatz

Ein weiterer problematischer Aspekt war im vergangenen Jahr das aggressive Telefonmarketing, wobei insbesondere einseitige Vertragsänderungen häufig als Vorwand dienten. Verbraucher:innen wurden von Call-Center-Mitarbeitern anderer Telefonanbieter kontaktiert, die sich aber als ihr eigener Telefonanbieter ausgaben. Unter dem Vorwand, angebliche einseitige Vertragsänderungen und nicht existierende Vertragsablauf Fristen mitteilen zu müssen, versuchten diese die Nutzer:innen zu einem Anbieterwechsel zu überreden. Infolge des Anbieterwechsels mussten die Nutzer:innen dann teilweise hohe Pönalen für vorzeitige Kündigung zahlen. Die VZS meldete diese unlautere Geschäftspraktiken der zuständigen Behörde und informierte die Verbraucher:innen darüber.

### Geschenk, aber gegen Gebühr ...

Im Jahr 2023 nahmen auch die Streitfälle im Zusammenhang mit der Aktivierung unbestellter Dienste (darunter Festnetzanschlüsse, Daten-SIM-Karten, Festnetz-/Datenanschlüsse ohne Kündigung des vorherigen Anschlusses) sowie ungewollte Käufe (mit Ratenzahlungen) von Smartphones, GPS-Ortungsgeräten usw. zu. Wir raten seit jeher von Vertragsabschlüssen am Telefon ab; auch bei Verträgen, die in Geschäften abgeschlossen werden, empfiehlt es sich, diese vor der Unterzeichnung gut zu überprüfen. Dank der Einleitung von Schlichtungsverfahren konnten die meisten Fälle erfolgreich abgeschlossen werden.

### Neu- oder Gebrauchtwagen, viele Zweifel in Bezug auf die Gewährleistung

Im Jahr 2023 traten erneut mehrere Anfragen rund um die „Garantie“ bei Autos auf. Grund dafür sind zum Einen das Fehlen von einheitlichen Standards, und zum Anderen die Tatsache, dass sich Verbraucher:innen schwer tun, zwischen der gesetzlichen Gewährleistung bei Neuwagen- und einer Gebrauchtwagen und vertraglichen Garantien zu unterscheiden. Das Ganze wird dadurch verkompliziert, dass der Kauf von Gebrauchtwagen im letzten Jahr zunehmend über Online-Plattformen getätigt wurde, wobei die Käufer vor dem Kauf meistens nicht die Möglichkeit hatten, das Fahrzeug zu überprüfen und nach dem Kauf nicht wussten, wer eigentlich der zuständige Ansprechpartner war. Viele Händler bieten für Autos eine Art Zusatzgarantie an, die eine Art Versicherung ist, welche zwar von den Verbraucher:innen bezahlt wird, jedoch hauptsächlich den Verkäufern zu Gute kommt, da diese von bestimmten Verpflichtungen befreit werden. Eine zusätzliche Garantie darf die Rechte des Verbrauchers im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung nicht einschränken, sondern nur erweitern. Die VZS hat daher bei den Einzelhändlern Beschwerden eingereicht und diese unlauteren Geschäftspraktiken der AGCM gemeldet.

### Neuwagen und Ersatzteile: Lieferfristen immer noch zu lang

Das Problem der langen Lieferfristen, sowohl bei Neuwagen als auch bei der Beschaffung von Ersatzteilen im Falle von Schäden, zog sich auch 2023 weiter. Die Verkäufer rechtfertigen sich immer noch mit geopolitischen Problematiken und laufenden Kriegen, eine strukturelle Lösung des Problems scheint leider noch nicht in Sicht.

## Konsumentenrecht und Markt

### **Gewährleistung: Ersatz oder Reparatur?**

Im Jahr 2023 betrafen die meisten Probleme bei der Ausübung des Gewährleistungsrechts große Vertriebsketten. Es gibt immer noch Geschäfte, die defekte Produkte nur innerhalb der ersten 15 Tage nach dem Kauf ersetzen und sie nach dieser Frist zur Reparatur einschicken, wobei die Konsument:innen dann Wochen wenn nicht gar Monate auf die Reparatur des Produkts warten müssen.

Ein weiterer Aspekt betraf auch die qualitativ nicht zufriedenstellende Montage von neu gekauften Möbeln, wobei von unerfahrenen Monteuren manchmal auch zusätzliche Schäden am Montageort verursacht wurden.

### **Poste Italiane: Schwierigkeiten bei Beschwerden und Schlichtungen**

Im Laufe des Jahres 2023 sind mehrere Verbraucher:innen, die in den Postämtern nach Informationen, Beschwerdeformulare oder Anträge auf Schlichtungen gefragt haben, auf zahlreiche Schwierigkeiten gestoßen. Die VZS führte daher mehrere Beratungen zu Postprodukten des Universaldienstes, d.h. bezüglich der Zustellung von Post und Paketen bis zu 20 Kilo in Italien und im Ausland durch. Schwierigkeiten ergaben sich auch beim Zugang zu Informationen (insbesondere in deutscher Sprache) für die Einreichung von Beschwerden oder Schlichtungsanträgen.

### **Handwerker: kostenpflichtige Kostenvoranschläge**

Die Berater:innen der VZS haben im letzten Jahr mehrere Anfragen von Verbraucher:innen bekommen, welche von Handwerkern eine Rechnung für die Erstellung eines Kostenvoranschlags erhalten hatten. Wenn man einen Handwerker für eine wichtige Arbeit benötigt, ist es üblich, mehrere Kostenvoranschläge einzuholen. Vielen Verbrauchern ist jedoch nicht bewusst, dass jede von einem Handwerker erbrachte Leistung bezahlt werden muss, sofern nicht im Voraus etwas anderes vereinbart wurde.

### **Trockenreinigungen und Wäschereien**

Im Bereich der Wäschereien hat die VZS mehrere Meldungen über beschädigte Kleidungsstücke erhalten. Da es sich in vielen Fällen um saisonale Kleidungsstücke handelte, stellten die meisten Verbraucher:innen erst Monate später die von den Wäschereien verursachten Schäden fest. Daher war es sehr schwierig einen Schadensersatzanspruch durchzusetzen, vor allem, weil der Beleg der Wäscherei meistens nicht mehr auffindbar war. Andere Meldungen betrafen den Verlust von Kleidungsstücken, die in den Wäschereien verloren gingen.

### **Rücktritt von Onlinekäufen: problematische Rücksendung von Geräten mit Batterien**

2023 zeichnete sich ein besonderes Problem beim Rücktritt von Online-Kaufverträgen für Geräte mit Batterien ab. Wollte man nämlich das bereits gelieferte Produkt (vielfach von Amazon gekauft) mit der Post zurückschicken, wurde es am Schalter akzeptiert, nur um kurze Zeit darauf in einem hunderte Kilometer entfernten Hub der Post gestoppt zu werden. Das Produkt wurde nebenbei nicht einmal retourniert, sondern die Kund:innen erhielten die Aufforderung, es dort selbst abholen zu müssen! Die VZS leitete ein Muster-Schlichtungsverfahren ein, welches negativ ausfiel, und wandte sich dann in zweiter Instanz an die Marktaufsicht. Diese entschied zu Gunsten des Verbrauchers, und dank dieser richtungsweisenden Entscheidung konnten alle anderen anhängigen Fälle ebenfalls positiv gelöst werden.

## Wohnen, Bauen und Energie (I)

### **Technische Bauberatung**

Der technische Bau- und Energieberatungsdienst der Verbraucherzentrale umfasst neben den Bereichen Bau- und Heiztechnik, Sanieren und Wohnen vor allem auch die verschiedenen Förderungen und Steuerabzügen auf Landes- und Staatsebene. Dies ermöglicht es den Verbrauchern einen Gesamtüberblick über die verschiedenen finanziellen Anreize und im selben Zuge neutrale Informationen über Heizsysteme, Baumaterialien und Energieeinsparmöglichkeiten zu erhalten.

Das Jahr 2023 war vor allem geprägt von Fragen rund um die Nutzung von Sonnenenergie für die Stromproduktion und den Umstieg von herkömmlichen Heizsystemen auf Wärmepumpen. Hier wurde von Seiten der Verbraucherzentrale das Angebot an kostenlosem Informationsmaterial weiter ausgebaut, um den Konsument:innen eine breitgefächerte Hilfestellung bieten zu können.

### **Nutzung der Sonnenenergie**

Im Jahr 2023 stand vor allem die Nachfrage nach Informationen in Zusammenhang mit der Nutzung der Sonnenenergie in Form von Photovoltaikanlagen im Vordergrund. Neben allgemeinen Informationen zur Reduzierung der Stromverbände, wurden von der Beratungsstelle einige Berechnungsbeispiele bereitgestellt, um den Konsumenten den Zugang zu diesem sehr komplexen Thema etwas zu erleichtern.

### **Ausarbeitung und Überprüfung von Kaufvorverträgen**

Viele Verbraucher:innen wandten sich 2023 an den Wohnbauberatungsdienst der VZS, um vorwiegend Rat und Hilfe in Sachen Kaufvorverträge von Immobilien zu suchen. Hierbei erhielten sowohl Käufer als auch Verkäufer eine umfassende Beratung über all ihre Rechte und Pflichten, anfallenden Steuern und eine Überprüfung der erforderlichen Unterlagen für den ordnungsgemäßen Kauf und Verkauf von Immobilien. Beliebt unter den Verbraucher:innen war im letzten Jahr hauptsächlich die Hilfe der Berater:innen bei der Abfassung von Kaufvorverträgen sowie bei der Überprüfung von Vorvertragsentwürfen, die von Baufirmen oder Immobilienmaklern abgefasst wurden. Viele der überprüften Vertragsentwürfe vertraten vorwiegend den Schutz der Verkäufer, und weniger die Rechte der Käufer:innen.

### **Steuerabzüge für Garagen- und Gebäudesanierungen bzw. Neubauten**

Neben den allgemeinen Informationen rund um eine energetische Gebäudesanierung galt das Interesse der Konsument:innen vor allem den verschiedenen Steuerabzugsmöglichkeiten (z.B. auch für die Renovierung oder Neubau einer Garage) und den neuen Beitragsformen von Seiten des Landes. Die Bestimmungen werden immer umfangreicher, vor allem in Sachen Superbonus oder Steuerabtretungen, wobei einige Änderungen teilweise sehr kurzfristig oder sogar im Nachhinein eintraten. Die plötzliche Aufhebung der Option Steuerabtretung an Dritte und das Nicht-Zutreffen der in Aussicht gestellten Verlängerungen sorgten für Chaos und Unsicherheit. Die Verbraucher waren total überfordert und mussten sich kompetente Beratung und Beistand bei der VZS suchen. Hierfür wurde dieser komplexe Themenbereich so konsumentenfreundlich wie möglich in Form von Informationsblättern und Leitfäden (darunter den „Steuerleitfaden“ und den Leitfaden „Förderungen im Baubereich in Südtirol“) aufbereitet. Auf diese Weise konnte eine Vielzahl an Verbraucher:innen erreicht werden. Durch die persönlichen Beratungen konnten weitere Unklarheiten individuell geklärt werden.

## Wohnen, Bauen und Energie (II)

### **Unterzeichnung von einseitige Kaufversprechen**

Die Berater:innen der VZS wurden häufig mit Fällen konfrontiert, in denen Kaufinteressenten einseitig bindende Kaufversprechen unterzeichnet hatten, ohne, dass ihnen die Rechtsgültigkeit dieser Kaufversprechen bekannt war oder der Immobilienmakler sie darüber ausführlich aufgeklärt hatte. Vielen Käufern war nämlich nicht bewusst, dass diese Kaufversprechen für eine gewisse Zeit bindend sind.

### **Immobilienagenturen**

Nicht wenige Fragen betrafen 2023 auch die an Immobilienagenturen erteilten Aufträge; häufig wird hier mangelnde Transparenz in Bezug auf den Umfang, die Dauer und ähnliche Details des Auftrags bemängelt. Den Konsumenten war häufig unklar, in welchen Fällen der Makler überhaupt eine Provision für den Verkauf einer Immobilie verlangen konnte. Um Streitigkeiten zu vermeiden, empfahlen die Berater der VZS daher immer, mit den Maklern einen Vertrag abzuschließen, in dem alle Rechte und Pflichten der Makler geregelt waren. Von Verträgen, die Exklusivitätsklauseln zugunsten des Maklers enthielten, oder von Verträgen mit unbegrenzter Laufzeit, d. h. bis zum Verkauf der Immobilie, wurde unbedingt abgeraten. Den Maklern obliegen beim Abschluss des Vorvertrags gewisse Aufgaben, so z.B. die Einholung der erforderlichen Grundbuchs- und Katasterdokumentation, die Überprüfung, dass an der Immobilie keine gesetzwidrigen Änderungen vorgenommen wurden sowie die Registrierung der Vorverträge. Leider überlassen manche Makler diese Aufgaben den Verbrauchern, die darin usw. und überließen diese völlig unerfahrener Verbrauchern.

### **Wenn das neue Haus schon „alt“ ist ...**

Zahlreiche Anfragen trafen rund um das Thema Mängel an neu gekauften oder gebauten Immobilien ein. Hierbei handelte es sich meistens um schwerwiegende Mängel wie Feuchtigkeit, Schimmel, falsche Isolierung der Immobilie und falsche Bodenbeläge auf Terrassen. Die Beseitigung solch schwerwiegender Mängel erfordert umfangreiche und kostspielige Arbeiten, sodass es schwer ist, mit den Baufirmen hierzu eine Einigung zu erzielen. Um die Haftung der Unternehmen zu beweisen, wurde den Betroffenen daher geraten, ein Gutachten erstellen zu lassen, in dem das Vorhandensein der Mängel, deren Ursachen, die erforderlichen Maßnahmen zur Beseitigung der Mängel und schließlich die Kosten dieser Maßnahmen klar aufgelistet wird.

### **Beratung in Kondominiumsfragen**

Im Jahr 2023 haben uns zahlreiche Beratungsanfragen von Konsumenten erreicht. Sowohl das Publikum an Miteigentümern wie auch deren Anliegen waren sehr breit gefächert und betrafen vorwiegend: die Rechten und Pflichten der Kondominiumsverwaltung, wie und wann eine Vollversammlung eingerufen werden kann, wann und mit welcher Mehrheit ein neuer Verwalter bestimmt werden kann und die Überprüfung von Jahresabrechnungen und Kostenvoranschlägen. In diesem Jahr wurden äußerst viele Beratungen auch zum Superbonus 110% durchgeführt. Die Thematik ist sehr komplex und bedarf einer genauen Überprüfung der jeweiligen Unterlagen. Ein Beschluss für Arbeiten zum Superbonus benötigt eine geringere Mehrheit als außerordentliche Arbeiten, und das erhöht das Unverständnis bei jenen Miteigentümern, welche dieser Maßnahme kritisch gegenüber stehen.

## Versicherung und Vorsorge

### **Vorsorge: „Welche Versicherungen benötige ich? Bin ich richtig versichert?“**

Sehr viele Südtiroler:innen haben sich im Jahr 2023 wieder mit diesen Fragen an die Versicherungsberatungsstelle der VZS gewandt. Im Rahmen eines persönlichen Beratungsgesprächs wird der Versicherungsbedarf analysiert und besprochen. Dieser Bedarf wird anschließend mit den vorhandenen Verträgen abgeglichen und auf fehlende Versicherungsdeckungen oder Verbesserungsmöglichkeiten des aktuellen Versicherungsschutzes aufmerksam gemacht. Auf unnötige Versicherungsverträge wird hingegen aufmerksam gemacht.

### **Ungewollte Lebensversicherungen: „Wie komme ich jetzt aus dem Vertrag?“**

Zahlreiche VerbraucherInnen wandten sich heuer wieder mit Fragen in Bezug auf abgeschlossene Lebensversicherungsverträge an die VZS. In sehr vielen Fällen musste fest gestellt werden, dass die VerbraucherInnen schlecht oder gar nicht über das Produkt aufgeklärt worden waren, und teilweise nicht einmal wussten, dass sie eine Lebensversicherung in der Hand hielten. Den VerbraucherInnen wurden die Möglichkeiten des Rücktritts (wenn es zeitlich noch möglich war), des Rückkaufes, der Stilllegung sowie der Fortführung der Zahlungen anhand ihres Vertrages aufgezeigt.

### **Eurovita Lebensversicherungen – „Was passiert mit meinem Geld? Ist es verloren?“**

Die finanzielle Schieflage der Versicherungsgesellschaft Eurovita hat einige Versicherte verunsichert. Kein Wunder: noch nie zuvor gab es einen Fall bei dem so viel Ersparnis (15,4 Milliarden Euro) auf der Kippe stand. Im Sommer 2023 erklärten sich 5 Versicherungsinstitute mit der Unterstützung von 25 Bankinstituten bereit, das gesamte Portfolio von Eurovita zu übernehmen. Ende des Jahres wurde dann die neue Gesellschaft mit dem Namen „Cronos Vita“ gegründet. Die VZS forderte stets eine transparentere Handhabung der Situation, da viele Verbraucher:innen keinerlei Informationen zum Stand der Dinge in Sachen Eurovita erhalten hatten.

### **Teuerung bei Kfz-Haftpflichtversicherung**

In der zweiten Jahreshälfte gab es zahlreiche Anrufe von VerbraucherInnen, die eine deutliche Zunahme der Autoversicherungsprämien beklagten. Tatsächlich sind die Tarife der Kfz-Haftpflichtversicherung im zweiten Semester gestiegen. Da die Tarife der Kfz-Haftpflicht von den Versicherungsgesellschaften frei bestimmbar sind, führt nur das konsequente Vergleichen der Angebote zu einer günstigeren Prämie. Als hilfreiches Instrument erwies sich der „Preventivatore“ der Aufsichtsbehörde Ivass. So erhielten Verbraucherinnen einen ersten Prämien-Überblick.

### **Hilfestellung bei Versicherungsproblemen und bei Schadensfällen**

Zugenommen haben im letzten Jahr die Beschwerden im Bereich der Autohaftpflichtversicherung, insbesondere wenn es um die Schuldfrage bei Verkehrsunfällen ging. Zudem gab es mehr Beschwerden in Bezug auf die Schadensfallabwicklung bei der so genannten Sanitätsversicherung/ Krankenversicherung. Es wurden zahlreiche Beschwerden an die Schadensliquidationsbüros der einzelnen Versicherungsgesellschaften versendet. In einigen Fällen musste auch die Versicherungsaufsichtsbehörde Ivass eingeschaltet werden.

## Haushalt und Kleidung

### **Beobachtungsstelle für Energiepreise**

Auch im Jahr 2023 hat die VZS die Strom- und Gaspreise nationaler und lokaler Anbieter verglichen. Diese Vergleiche werden von den Verbraucher:innen sehr geschätzt, hauptsächlich auch hinsichtlich der für 2024 angekündigten Abschaffung (bereits ab 10. Januar 2024 für Gas; ab 1. Juli 2024 für Strom) des so genannten geschützten Marktes. Viele Verbraucher:innen haben sich anhand der geplanten wichtigen Neuerungen verunsichert gefühlt, und wandten sich daher an die Energieberatungsstelle der VZS, um Klarheit zu erlangen: so wurde z.B. in allerletzter Minute, erst kurz vor Jahresende entschieden, beim Gas wie geplant zu verfahren und das Ende des Strommarktes hingegen auf den Sommer 2024 zu verschieben.

### **Telefonbetrug - Unerwünschte Strom- und Gasverträge**

Auch im Jahr 2023 unterstützte und beriet unsere Beratungsstelle zahlreiche Südtiroler Verbraucher:innen, die am Telefon mit unlauteren Anbietern (von außerhalb der Region) zu kämpfen hatten. Diese entlockten vielen Verbraucher:innen nämlich eine Zustimmung zu eigentlich unerwünschten Strom- und Gasverträge, am Telefon. Die VZS meldete die unlauteren Geschäftspraktiken einiger Anbieter an die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt (AGCM) und in einem Fall eröffnete die AGCM auch ein Ermittlungsverfahren, welches noch nicht abgeschlossen ist.

### **Missbräuchlichkeit einer Vertragsklausel der AGCM gemeldet**

Die VZS hat die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt um Überprüfung einer vermuteten missbräuchlichen Vertragsklausel gebeten. Diese bezieht sich auf Kommunikationsmethoden, die von Anbietern genutzt werden, um einseitige Vertragsänderungen von bestehenden Verträge mitzuteilen. In der Tat muss der Anbieter dem Kunden mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Änderungen eine schriftliche Mitteilung (nicht unbedingt ein "Einschreiben") zukommen lassen. In den Verträgen steht aber zu lesen: "Vorbehaltlich eines Gegenbeweises wird davon ausgegangen, dass der Kunde die Mitteilung über die Änderungen 10 Tage nach dem Versand seitens des Anbieters erhalten hat". Darin sehen wir auch die Missbräuchlichkeit: Verbraucher:innen werden äußerst schwer beweisen können, eine Mitteilung nicht erhalten zu haben ...

### **Beratung zu hohen Rechnungen**

Unter den Informations- und Beschwerdefällen, mit denen sich die Berater:innen der VZS im vergangenen Jahr befasst haben, sind auch Fälle von hohen Strom- und Gasrechnungen zu nennen. Diese waren hauptsächlich auf Preise oder Preisbestandteile zurückzuführen, die weit über dem Marktdurchschnitt lagen. Verbraucher:innen waren entweder bei der Wahl des Versorgers nicht ausreichend über die Preise informiert worden, oder beim Abschluss des Liefervertrags nicht achtsam genug gewesen. Für Verwirrung unter den Verbraucher:innen sorgte auch die Erhebung der so genannten Zahlungsverzugsgebühr (im Fachjargon als Cmor für „corrispettivo morosità“ bekannt). Hierbei handelt es sich um Beträge, die Verbraucher:innen nach einem Anbieterwechsel noch dem alten Anbieter schulden, welche aber vom neuen Anbieter in Rechnung gesetzt wurden. Auch in diesen Fällen mussten wir die Verbraucher:innen ausführlich über ihre Rechte, aber leider auch über ihre Pflichten aufklären.

## Umwelt und Gesundheit

### **"Low Cost" Zahnarztpraxen**

In den letzten Jahren haben auch in Südtirol immer mehr sogenannte "Low Cost" Zahnarztpraxen eröffnet, die angeblich ihre Leistungen zu günstigeren Preisen anbieten als die der herkömmlichen Zahnarztpraxen. Diese führen oft breite Werbekampagnen durch, auch in Einkaufszentren, und sprechen vor allem die weniger wohlhabenden Bevölkerungsschichten an. Die Bezahlung der Leistungen erfolgt dabei meist über Finanzierungsverträge, welche für die Verbraucher:innen auch dann noch bindend sind, wenn das Arzt-Patienten-Verhältnis nicht mehr stimmig ist. Die Berater:innen der VZS haben 2023 eine Reihe solcher Fälle verfolgt. Diese wurden 2022 bei der Schlichtungskommission für Medizin der Autonomen Provinz Bozen eingereicht, und im Jahr 2023 konnten dann positive Lösungen für die Verbraucher:innen erzielt werden. Im Jahr 2023 wurden auch zahlreiche Anfragen zu den Gebühren, zum Eigentum an Röntgenbildern und medizinischen Unterlagen sowie zu den Kosten für Kostenvoranschläge bearbeitet.

### **Resteverwertung schont die Umwelt, die natürlichen Ressourcen und die Geldbörse**

Jedes Jahr gehen rund 13 Prozent der weltweiten Nahrungsmittelproduktion nach der Ernte bis zur Belieferung des Einzelhandels verloren (FAO, Schätzung, 2022). Weitere 17 Prozent der Lebensmittelproduktion werden im Einzelhandel, in der Außer-Haus-Verpflegung und in den Haushalten verschwendet (UNEP, 2021). In den Haushalten landen Lebensmittel häufig in der Tonne, weil man mehr kauft, als man braucht, mehr kocht, als man isst, Speisereste nicht verwertet und Lebensmittel nicht optimal lagert. Daher hat die VZS im Jahr 2023 einen neuen Ratgeber „Mit Resten zum Besten – Rezepte und Tipps für weniger Lebensmittelabfälle“ veröffentlicht. Dieser Ratgeber soll als Helferlein für Verbraucher:innen dienen, die wissen wollen, wie man aus überschüssigen und übrig gebliebenen Lebensmitteln und Speisen neue Gerichte zubereiten kann, und informiert über den bedarfsgerechten Einkauf, die optimale Lagerung von Lebensmitteln sowie die Verwendung von Lebensmittelüberschüssen und Speiseresten. Der Ratgeber „Mit Resten zum Besten“ ist am Hauptsitz der Verbraucherzentrale Südtirol in Bozen, in den Außenstellen sowie über das Verbrauchermobil kostenlos erhältlich.

### **Fokus Wasser**

Die VZS hat im Jahr 2023 dem Thema „Wasser“ ein Verbrauchertelegramm („Lebenselixier Nummer eins“) gewidmet, und mit verschiedenen Beiträgen auf unserer Internetseite zu diesem wertvollen Gut informiert. Dabei wurde der Fokus auf Umwelt und Gesundheit rund um das Wasser gerichtet: Wie viel Wasser braucht der Mensch? Von der Flasche ins Wasser: Mikroplastik. Ist es schädlich, kalkhaltiges Wasser zu trinken? Die VZS hat 2023 außerdem das Projekt „Südtirol Refill Alto Adige“ vom Dachverband für Natur- und Umweltschutz zur Vermeidung von Einweg-Plastikflaschen unterstützt und beworben.

### **Ernährung – nur eine Frage der Gesundheit?**

Im Rahmen der Bezirkstreffen der Rentnergewerkschaft im SGB-CISL fanden im November 2023 im Eisacktal (Klausen, Brixen, Sterzing) unter dem Titel „Ernährung – nur eine Frage der Gesundheit?“ drei Vorträge mit der VZS-Fachberaterin Silke Raffener statt. Knapp 150 Rentner:innen nahmen an den gut besuchten Veranstaltungen teil.

## Ernährung

### **Gemeinsames Positionspapier zur Deregulierung der neuen Gentechnik**

Im Juli 2023 hat die EU-Kommission einen Vorschlag für die Deregulierung von Pflanzen, Lebens- und Futtermitteln, die mit neuen gentechnischen Verfahren (wie z.B. der Genschere CRISPR/Cas) hergestellt werden, verabschiedet. Daraufhin hat die VZS ein Positionspapier zu den neuen gentechnischen Verfahren ausgearbeitet. Das gemeinsame Positionspapier der drei Verbände (VZS, Bioland, DVNU) enthält wesentliche Forderungen im Sinne des Schutzes der Natur, der Umwelt, der Biodiversität, der Verbraucher:innen sowie der gentechnikfreien Produktion, darunter die Beibehaltung des Vorsorgeprinzips, die Forderung nach Risikoprüfung, nach Transparenz, Information, Kennzeichnung, Rückverfolgbarkeit und Wahlfreiheit. Die VZS hat zudem eine E-Mail-Aktion der IG Saatgut unterstützt und weiterverbreitet. Damit konnten Bürger:innen auf einfache Weise eine E-Mail an die Abgeordneten der einzelnen EU-Mitgliedstaaten im Europäischen Parlament senden und diese dazu auffordern, die Deregulierung der neuen Gentechnik zu stoppen.

### **Vegetarisch? Vegan? Flexitarisch? Hauptsache: pflanzenbasiert!**

Im Jahr 2023 hat die VZS in ihren Pressemitteilungen mehrmals über pflanzenbasierte Ernährungsweisen sowie mögliche Alternativen zum Fleischkonsum aufgeklärt und informiert. Die Themenpalette reichte dabei von den Unterschieden zwischen einer vegetarischen, einer veganen und einer flexitarischen Ernährung und den Anforderungen an eine ausgewogene vegane Ernährung bis hin zu Insekten als Nahrungsmittel. Im Dezember 2023 wurde eine Interview-Reihe mit der Fachberaterin Silke Raffener aufgezeichnet, welche im Jänner 2024 unter dem Aktionsmotto „Veganuary“ auf Radio Holiday ausgestrahlt wird.

### **Vom Wert der Lebensmittel: neuer Workshop für Oberschulen**

Im Auftrag der Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz hat die VZS einen neuen Workshop zum Thema Lebensmittelverschwendung ausgearbeitet. An interaktiven Stationen mit konkreten Arbeitsaufgaben und Aktivitäten wurden die Ursachen und die Folgen der Lebensmittelverschwendung sowie die Zusammenhänge zwischen der Produktion von Nahrungsmitteln und der globalen Erwärmung beleuchtet. Der Workshop „Vom Wert der Lebensmittel“ wird seit Herbst 2023 im Rahmen der Umweltbildungsprojekte der Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz angeboten (<https://umwelt.provinz.bz.it/projekte/vom-wert-der-lebensmittel.asp>).

### **Nachhaltigkeitsaspekte beim Lebensmittelkonsum in Südtirol**

Gleich an zwei verschiedenen Master-Thesis-Arbeiten von Studierenden an der Freien Universität Bozen war die VZS im Jahr 2023 beteiligt. Ein Agrarbachelorabsolvent hat im Frühjahr die Nachhaltigkeitsaspekte beim Lebensmittelkonsum in Südtirol erforscht. Die Ergebnisse wurden im Oktober im Rahmen einer Pressemitteilung vorgestellt. Eine weitere Studierende des Studiengangs Eco-Social Design befasst sich in ihrem Master-Thesis-Projekt „Tavolata BZ“ mit der Entwicklung einer Ernährungspolitik für die Stadt Bozen. Die VZS hat sie bei der Durchführung einer Online-Befragung unter Bozner Bürger:innen unterstützt.

## Reisen, Freizeit, Hobby

### **Schwimmbäder-Preisvergleich: Kühles Nass und heiße Preise?**

Wie bereits in den vergangenen Jahren hat die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) auch 2023 die Preise der Südtiroler Freibäder erhoben und verglichen, auch deshalb, weil die Informationen nicht immer einfach zugänglich waren. Die Verfügbarkeit der Preise online lässt in einigen Fällen zu wünschen übrig: nicht alle Schwimmbäder besitzen eine eigene Webseite oder veröffentlichen ihre Preise im Internet, auch die Webseiten der Gemeinden oder Tourismusvereine scheinen diese Lücke nicht immer schließen zu können. Außerdem beziehen sich viele online vorhandenen Preise nicht auf die aktuelle Saison, oder es fehlt die Angabe, auf welche Saison sich die Preise beziehen. Was die Sommersaison 2023 gekennzeichnet hat, ist eine Erhöhung der meisten Eintrittspreise. Nur wenige Schwimmbäder haben – erfreulicherweise – die Preise zum Vorjahr unverändert gelassen, oder gar verbilligt. Im Vergleich zum Vorjahr konnte bei den erhobenen Eintrittspreisen der Schwimmbäder in Südtirol eine durchschnittliche Preissteigerung von +7,40 % (letztes Jahr +5,82%) berechnet werden. Unter den einzelnen Eintrittskartentypologien betrifft die relevanteste Preiserhöhung die ermäßigten Tageskarten für Kinder, Studenten und Senioren, mit einem durchschnittlichen Anstieg von +9,76 %.

### **Schönheitssalons, Tipps für eine bewusste Entscheidung**

Mit Beginn der "schönen Jahreszeit" hegen viele Verbraucher:innen plötzlich den Wunsch, mehr für die eigene Körperpflege zu tun. Die meisten Verbraucher:innen suchen dann nach einem geeigneten Schönheitssalon, um die erwünschte "Remise en forme" zu erhalten. Leider ist es bereits passiert, dass statt der erhofften "kosmetischen Verwöhnung" in einigen Fällen unerfreuliche Streitigkeiten mit den Schönheitssalons, denen man sich anvertraut hatte, entstanden sind: angebliche Wunderkuren, die keine Wirkungen zeigten, oder „äußerst vorteilhafte“ Behandlungspakete, von denen man nicht mehr zurücktreten konnte oder im schlimmsten Fall sogar dauerhafte Schäden, die von unprofessionellen und unqualifizierten Schönheitssalons verursacht wurden.

Die VZS hat daher 2023 ein neues Infoblatt für die Nutzer:innen solcher Dienstleistungen erstellt, welches Tipps rund um eine bewusste Wahl des richtigen Schönheitszentrums und viele Informationen über die Rechte der Verbraucher:innen enthält. In diesem Infoblatt wird außerdem erklärt, was unter "Schönheitszentrum" zu verstehen ist, welche Behandlungen zulässig sind und welche Vorsichtsmaßnahmen Verbraucher:innen treffen sollten, um den eigenen Körper wirklich fachkundigen Händen anzuvertrauen.

### **Gutscheine, Umtausch, Preisauszeichnung: klare Informationen gefragt**

Wie in den Vorjahren trafen bei der VZS immer noch zahlreiche Anfragen über die Gültigkeit von Gutscheinen ein. Positiv zu erwähnen ist, dass immer mehr Einzelhändler das Ablaufdatum direkt auf dem Gutschein vermerken. Weitere Anfragen betrafen auch das Umtauschrecht, wobei viele Verbraucher:innen denken dieses bestünde auch für mangelfreie Ware. Angefordert wurden auch mehrere Informationen über die rechtlich korrekte Preisauszeichnung.

## Kritischer Konsum

### **Informations- und Präventionsstelle gegen Elektrosmog**

Im Jahr 2023 hat sich die elektromagnetische Lage in unserer Region nicht verbessert: Es wurden zwar einige Rationalisierungen von Anlagen vorgenommen, aber nur im Hinblick auf die Vorbereitung der 5G-Technologie. Die Bevölkerung wird von den zuständigen Behörden nicht genügend über das Thema Elektrosmog informiert, dessen Auswirkungen von schwächeren Menschen und Kinder getragen werden müssen. Entgegen allen Beteuerungen der letzten Jahre ist die italienische Regierung im Begriff, die zulässigen Grenzwerte für die elektromagnetische Belastung zu erhöhen.

Die VZS ist daher bestrebt, so weit wie möglich unabhängige Informationen zu verbreiten, insbesondere durch Aktivitäten, die sich an die Schulwelt und die Verbraucher:innen von morgen richten.

### **Die neue Mediathek der VZS**

Die neue Mediathek am Hauptsitz der VZS ist eine wichtige Anlaufstelle für alle, die auf der Suche nach unabhängigen Quellen sind, die wissenschaftliche Literatur und praktische Tipps zur Selbstverteidigung gegen Elektrosmog bieten. Neben einigen Beispielen für abschirmende Kleidung werden außerdem Lösungen zur Verringerung der elektromagnetischen Verschmutzung in den eigenen vier Wänden gezeigt: Mit einfachen Tricks kann man ein "intelligentes" Haus einrichten, ohne sich zwangsläufig Quellen elektromagnetischer Verschmutzung aussetzen zu müssen. Es gibt auch eine Ecke mit verschiedenen Lösungen für eine elektromagnetischfreien Beleuchtung. Mehrere Verbraucher:innen liehen sich im Jahr 2023 von der VZS Messgeräte für elektromagnetische Wellen aus, um die Emissionen ihrer elektronischen Geräte zu testen.

### **Innovative Li-Fi-Technologie**

Bereits seit 2022 kann am Hauptsitz der VZS die innovative Li-Fi-Technologie (Light Fidelity) persönlich getestet werden. Diese Technologie bietet durch ein innovatives System, welches auf auf IR-Lichtübertragung basiert, eine drahtlose Internetverbindung ohne schädliche Strahlungsemissionen. Das Li-Fi in der VZS zählt den ersten Realisierungen in Norditalien. Im Jahr 2023 konnten mehrere Verbraucher und Studenten, die uns in der VZS besuchten, diese innovative Technologie aus erster Hand ausprobieren: in Kürze erwartet man die Freigabe des ersten Kits für private Nutzer:innen zu einem erschwinglichen Preis.

### **VZS-Untersuchung: Kennzeichnung von Textilien mit Pelz**

Gemäß der EU-Textilkennzeichnungsverordnung muss jedes Kleidungsstück, das Bestandteile tierischen Ursprungs aufweist, mit dem Hinweis „Enthält nichttextile Teile tierischen Ursprungs“ gekennzeichnet werden. Untersuchungen von Tierschutzorganisationen zeigen jedoch, dass Kleidungsstücke mit Echtpelz mehrheitlich falsch gekennzeichnet sind. Die Verbraucherzentrale Südtirol hat daher im Dezember zehn Bekleidungsgeschäfte in Bozen besucht und dabei 60 Kleidungsstücke und Accessoires inspiziert. Dabei wurde nur ein einziger Artikel mit tierischen Bestandteilen (Truthahnfedern) identifiziert. Auf dem Etikett wurde zwar über die verwendete Tierart informiert, komplett bzw. korrekt war die Kennzeichnung dennoch nicht. Bei den anderen 59 Artikeln wurde synthetischer Pelz verwendet, für welchen keine spezielle Kennzeichnung erforderlich ist.

Im Rahmen der Untersuchung gaben wir auch Tipps, wie Konsument:innen vor Ort Echtpelz von synthetischem Pelz unterscheiden können.

## Verbraucherbildung

Bei der Informations- und Dokumentationsstelle Infoconsum mangelte es auch im abgeschlossenen Jahr 2023 nicht an Erfolgsmeldungen, in welchem sowohl altbekannte als auch neue Lehrpersonen die Angebote der Verbraucherzentrale im Schulunterricht ausprobiert oder aber wieder beantragt haben: insgesamt 127 Einsätze an 34 Schulen (für 2.209 Schüler) haben wir verbucht, bei gleichbleibender, optimaler Aufnahme in praktisch allen Landesteilen. Dank dem Projekt mit der Autonomen Region Trentino-Südtirol und dem Land Südtirol entstehen keine Kosten für die Schulkassen; ein nicht kleines Detail, welches sich auch in einer eher unbürokratischen Organisation der Einsätze widerspiegelt. Dabei sind alle Themen des Verbraucherschutzes gefragt, mittlerweile fragen Fachschulen, Wirtschaftsschulen oder Berufsschulen Fachthemen nach, die jeweils den eigenen Studienplan optimal ergänzen und bereichern.

Bei allen Schulbesuchen geht es um sehr praktische, alltagstaugliche Beobachtungen die die Schüler nicht herausfordern, sondern gerade dort abholen, wo diese in ihrem Alter wichtige Schritte und Lernprozesse erleben. Themen wie Digitalisierung, Preisgabe von persönlichen Daten, Umgang mit den Ressourcen der Erde und Verschwendung von wertvollen Lebensmitteln lassen niemanden unberührt. Wo es dann zu Recherchen und Detailfragen kommt, hilft unsere Mediathek bei jedem Wunsch weiter: wir sind ständig um Aktualisierung des Informationsangebots bemüht und können dank unserer Kontakte im In- und Ausland immer wieder neue Materialien, Studien und Filme zu besorgen.

Im Jahre 2023 sind insgesamt 34 Schuleinrichtungen aus Stadt und Land mit unseren Lehrangeboten in Kontakt gekommen. Wir konnten 127 Schulklassen, bzw. 2.209 Jugendlichen erreichen. Es gibt Schulhäuser, die uns auch für mehrere Einsätze bestellen, indem sie z.B. alle ersten oder vierten Klassen im Rahmen einer Projektwoche für den Verbraucherschutz sensibilisieren, oder aber auch Einrichtungen, die „unsere“ Themen fest im Unterricht eingebaut haben und das Projekt „Verbraucherschule“ mit vollem Elan durchsetzen. Bisher gibt es dieses Modell seit einigen Jahren in der landwirtschaftlichen Fachschule Laimburg, und alles sieht nach einer weiteren Fortsetzung aus. Auch haben sich neue Kandidaten gemeldet, die anfänglich einzelne Klassen im Projekt involvieren möchten.

### **Angebot für junge Erwachsene**

In Zusammenarbeit mit dem Bildungsausschuss Sand in Taufers wurde 2023 eine Initiative für junge Erwachsene unter dem Titel „Auf eigenen Beinen“ ins Leben gerufen. Im Vortag ging es darum, den jungen Erwachsenen jene Alltagskompetenzen zu vermitteln, die man zum selbstständigen Wohnen benötigt. Das geht von der Wahl des Stromanbieters über das Führen eines Haushaltsbuchs bis hin zur Aufbewahrung der Unterlagen und der Nutzung aller möglichen Steuerabschreibungen.

### **Das Bildungsangebot für Erwachsene**

Auch die Tätigkeiten für das erwachsenere Publikum konnten wieder verstärkt angeboten werden. Die Veranstaltungen werden meist von Vereinen oder Interessensgruppen vor Ort gebucht. 2023 zählten wir über 2.700 TeilnehmerInnen bei unseren Veranstaltungen. Die Themen reichen dabei von „Auskommen mit dem Einkommen“ über den Gebrauchtwagenkauf bis zur kritischen Auseinandersetzung mit den Auswirkungen der Werbung auf die Umwelt.

## ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum

2023 war ein Jahr des deutlichen Aufschwungs, vor allem für den Tourismussektor. Ebenso wirkte sich die hohe Inflation auf den Bereich E-Commerce und somit auf die Suche nach günstigeren Angeboten im Internet aus. Diese Themen hatten erhebliche Auswirkungen auf die Tätigkeit des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Italien.

2023 haben die Büros in Bozen und Rom insgesamt 10.144 Informationsanfragen beantwortet und Beratungen bei einer konkreten Reklamation gegen ein Unternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Staat, im Vereinigten Königreich, Norwegen oder Island angeboten. Davon wurden 6.472 vom Büro in Bozen bearbeitet. Zu diesen Anfragen sind noch jene 1.229 hinzuzurechnen, die das EVZ Bozen in seiner Eigenschaft als italienische Kontaktstelle der ODR-Plattform bearbeitet hat. Dies führte zu einem leichten Anstieg der Anfragen von 1,5% Prozent im Vergleich zum Jahr 2022. Was die Bearbeitung von konkreten Fällen betrifft, hat das EVZ Italien 2023 versucht, 1.144 Beschwerden von Verbraucher:innen eines anderen EU-Mitgliedstaates gegen italienische Unternehmen einvernehmlich zu lösen, zusätzlich haben in 1.108 Fällen die Zentren der anderen Mitgliedstaaten italienische Verbraucher:innen bei der außergerichtlichen Lösung ihrer Reklamation unterstützt. In den etwa 1.200 vom EVZ in Bozen konkret bearbeiteten Fällen, wurden für die Verbraucher:innen mehr als 350.000 Euro zurückgeholt, was für das Bozner Büro ein tolles Ergebnis darstellt.

Im Laufe des gesamten Jahres beantwortete das EVZ weiterhin zahlreiche Anfragen im Zusammenhang mit dem Tourismussektor und insbesondere in Bezug auf gebuchte und stornierte Reisen, mangelnde Qualität der Unterkünfte sowie Stornierungen und Verspätungen im Flugverkehr. Für Verbraucher:innen wird es immer schwieriger, ihre Rechte gegenüber den Anbietern von Ferienunterkünften (welche manchmal Privatpersonen sind), die über Online-Plattformen gebucht werden, durchzusetzen. Auch im Bereich des elektronischen Handels ist die Zahl der Anfragen hoch geblieben. Ein Thema, zu welchem im EVZ das ganze Jahr über Anfragen eingingen, waren die Zahlungsaufforderungen und Bußgelder, die aus Österreich an italienische Bürger:innen aufgrund der Nichtbezahlung der österreichischen Mautgebühren gerichtet wurden. Nur dank des unermüdlichen Einsatzes der Berater:innen war es möglich, alle Anfragen zu bewältigen und dabei auch Fragen der Nachhaltigkeit nicht aus den Augen zu verlieren.

Was die sogenannte proaktive Tätigkeit anbelangt, hat das EVZ 2023 20 Pressemitteilungen auf Deutsch und Italienisch veröffentlicht und lokalen und nationalen Journalist:innen 77 Interviews gegeben. Die Berater:innen des Bozner Büros organisierten eine Pressekonferenz, um über die Rechte der Reisenden im Hinblick auf die Sommerferien zu informieren. Die Expert:innen des EVZ informierten Schüler:innen zahlreicher Südtiroler Oberschulen sowie Verbraucher:innen und Fachleute in Konferenzen, die auch in Zusammenarbeit mit der Handelskammern Bozen organisiert wurden, über die Verbraucherrechte in der EU.

Wie in den vergangenen Jahren verzeichnete die Internetseite des EVZ Bozen [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) im Jahr 2023 eine hohe Besucherzahl: 489.828 Personen haben insgesamt 693.544 Seiten aufgerufen und 35.559 Dateien wie Musterbriefe und Broschüren heruntergeladen. 2.222 Abonnent:innen haben das Verbrauchertelegramm erhalten, welches das EVZ monatlich in deutscher, italienischer, englischer und ladinischer Sprache veröffentlicht und welches auch in den 140.000 Papiaerausgaben des Verbrauchertelegramms der VZS beinhaltet ist.

## Schlichtung und Streitbeilegung

Die Verbraucherzentrale hat 2023 über 700 formelle Schlichtungsverfahren betreut, davon wurden über 80% positiv abgeschlossen, das heißt, dass eine Einigung im Sinne der Verbraucher:innen erzielt werden konnte. Die Schlichtungen sind dabei insbesondere mit den Anbietern im Telefoniebereich (Tim, Vodafone, WindTre, Fastweb, Postemobile), im Energiebereich (Enel, Eni, Sorgenia, Edison, Alperia) im E-Commerce (onlineschlichter.it), im Transportwesen (über die Qualitätscharta des Landes mit Trenitalia, SAD, Sasa sowie für regionale und längere nationale Strecken direkt mit Trenitalia) und mit der italienischen Post möglich. Dazu kommt noch die Allgemeine Verbraucherschlichtung sowie jene für die grenzüberschreitenden Fälle über das ECC-Net.

### Die Schiedsgerichte

ABF (Arbitro Bancario Finanziario, Bankenschiedsgericht angesiedelt bei der Banca d'Italia) und ACF (Arbitro per le controversie finanziarie, Finanzschiedsgericht, angesiedelt bei der CONSOB) sind Verfahren der alternativen Streitbeilegung (ADR) für Streitigkeiten mit Banken oder Finanzdienstleistern. Das Verfahren vor einem solchen Schiedsgericht ist für den Kunden kostenlos, es wird kein Anwalt benötigt und innerhalb 180 Tagen entscheidet ein Expertenkollegium über den Streitfall. 2023 wurden 16 Fälle vor die Schiedsgerichte gebracht, fast alle betrafen einen Kreditkarten - oder Onlinekontobetrug; die bereits entschiedenen wurden alle positiv beschieden. Viele der Entscheidungen wurden entweder direkt ausgeführt, oder es konnte im Zuge von weiteren Verhandlungen ein Vergleich mit den Anbietern erzielt werden. Die Schiedsgerichte sind absolut als „best practise“ im Konsumentenschutz einzustufen und sollten für andere Bereiche – lies Telefonie, Energie – ebenfalls angedacht werden.

### Onlineschlichter.it

Der Online-Schlichter hat seine Tätigkeit vor sieben Jahren auf Initiative der VZS und dank der Zusammenarbeit mit der Handelskammer sowie der Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen und der Region Trentino-Südtirol aufgenommen. Es handelt sich um eine außergerichtliche Schlichtungsstelle (im Fachjargon: ADR/ODR, d.h. "alternative Streitbeilegung" und "Online-Streitbeilegung"), die online für Online-Käufe tätig ist, bei denen mindestens eine der Parteien ihren Sitz in der Region hat. Onlineschlichter ist die einzige Einrichtung, die beiden Parteien ein kostenloses Verfahren anbietet; Onlineschlichter ist auch auf der ODR-Plattform der Europäischen Kommission registriert.

Im Jahr 2023 wurden insgesamt 107 Fälle bearbeitet, was dem Niveau der Zeit vor dem Covid entspricht, die von einem Boom bei Online-Käufen und den daraus resultierenden Problematiken geprägt war. Ein leichter Rückgang ist wahrscheinlich auf die Eröffnung des Insolvenzverfahrens eines großen Online-Händlers für Haushaltsgeräte in der Provinz Bozen im Jahr 2023 zurückzuführen, der Partner vom Online-Schlichter war. Die generelle Bereitschaft der Unternehmen, sich an Schlichtungsverfahren zu beteiligen, ist jedoch gestiegen; etwa 25 % der Verfahren (2022 waren es nur 10 %) wurden mit einem positiven Ergebnis für die Verbraucher:innen abgeschlossen. Leider haben fast 30 % der eingeladenen Unternehmen nicht am Verfahren teilgenommen, was zeigt, dass die Schlichtungskultur noch in den Kinderschuhen steckt und dass die Krisen nach der Pandemie, insbesondere die Rohstoff- und Energiekrise sowie die hohe Inflation, wahrscheinlich sowohl die Verfügbarkeit von Waren auf dem Markt als auch die Unternehmen wirtschaftlich beeinträchtigt und die mangelnde Bereitschaft dazu erhöht haben - vielleicht, weil die Unternehmen einfach keine Vergleichslösungen anbieten konnten.

## Projektarbeit

### **Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör**

Die Aktivitäten des Energieschalters der VZS wurden 2023 im Rahmen des nationalen Projekts im Rahmen des Projekts „Energie – wir verschaffen Ihren Rechten Gehör“ - "PQS 2023-2025" fortgesetzt. Der Schalter ist einer von mehr als 30 Informations- und Unterstützungspunkten, die seit 2012 im Rahmen dieses Projekts im ganzen Staatsgebiet tätig sind, und hat im vergangenen Jahr ebenfalls stolze Zahlen erreicht: knapp 1.000 registrierte Benutzerkontakte, was zu den Spitzenplätzen in Italien gehört.

### **Europäischer Verbraucherschutz macht Schule**

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde auch 2023 weitergeführt. Da die angebotenen Inhalte großen Anklang fanden (siehe Bereich Verbraucherbildung), wurde um Verlängerung angesucht. Die behandelten Themen reichten von den „klassischen“ Rechten und Pflichten des Verbrauchers in der EU bis zu den Chancen und Gefahren der neuen Technologien und Medien.

### **Eine gute Gelegenheit: Projekt zur Verringerung der Lebensmittelverschwendung**

Seit März 2019 arbeitet die Verbraucherzentrale Südtirol an der Umsetzung des Projekts „Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit“ zur Verringerung der Lebensmittelverschwendung. Projektpartner sind die Regionen Piemont und Aostatal, finanziert wird das Projekt durch das Land Südtirol über die Autonome Region Trentino-Südtirol.

2023 wurden im Rahmen des Projekts „Eine gute Gelegenheit“ zwei Schwerpunkte verfolgt.

Neben der Bewusstseinsbildung von Schülern und Schülerinnen wurde mit dem Ratgeber „Mit Resten zum Besten – Rezepte und Tipps für weniger Lebensmittelabfälle“ die Zielgruppe der Privathaushalte angesprochen.

### **Kampagne gegen Werbeanrufe**

2023 nahm die VZS am nationalen Projekt des Ministeriums für Unternehmen und das Made in Italy teil, welches das Ziel hatte, die Verbraucher:innen auf die Möglichkeit hinzuweisen, Werbeanrufe auf Mobil- und Fixanschlüssen zu stoppen. Dabei übernahm die VZS die Aufgabe, die nationalen Inhalte ins Deutsche zu übertragen. Zwischen Print-, Online- und sozialen Medien wurden die Anzeigen über 200.000 mal gesehen.

### **Das Ende des Geschützten Marktes: Projekt „Grünes Licht“**

Aufgrund der großen Verunsicherung der Konsument:innen im Bereich Energie aufgrund des geplanten Endes der Tarife des geschützten Marktes hat die VZS für das Biennium 2023-2024 dank der Unterstützung der Region Trentino-Südtirol und des Landes Südtirol ein neues Informationsprojekt ins Leben gerufen, um auch in Südtirol einen Zugang zu neutralen Informationen sicherzustellen. Im Rahmen des Projekts sind unter anderem Informationsveranstaltungen in den Bezirken vorgesehen, um vor allem die sogenannten „schutzbedürftigen“ Kund:innen auf ihre (besonderen) Rechte hinzuweisen.

### **Nachhaltiger Konsum: nur einen Mausklick entfernt**

Im Rahmen des vom MIMIT finanzierten Projekts sind für den Zeitraum 2023-2024 diverse Aktivitäten geplant, darunter die komplette Überarbeitung der häufig gestellten Fragen und der Musterbriefe für Verbraucher:innen. Im Dezember 2023 startete in Pietrarsa bei Neapel die Ökotour, in deren Rahmen die VZS gemeinsam mit den nationalen Verbraucherverbänden auf die Möglichkeiten des ökologischen Handelns im Alltag hinweist.

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

In unserer zweisprachigen Website finden sich ca. **5.712 Web- und Downloaddokumente** (davon 516 im Jahr 2023 neu erstellt oder überarbeitet), sowie die Eckdaten von über **10.000 erfassten Warentests**. Unser Webarchiv umfasst dazu noch 7.740 Web- und Downloaddokumente aus den Jahren 2002-2016. Im Internet finden sich unter anderem:

- Informationen über die VZS, die Mitgliedschaft, das Leitbild und die angebotenen Beratungen
- Informationen zu den von der VZS angebotenen Schlichtungen
- Informationen zu den aktuellen Projekten und Initiativen
- ein durchsuchbarer Katalog aller unserer Publikationen, Bücher, Tests o.ä. (Mediathek), inklusive alle Ausgaben unserer Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“
- ein Formular für die Online-Beratung
- ein Übersicht unserer Außenstellen und Infopoints
- den aktuellen Fahrplan der mobilen Außenstelle „Verbrauchermobil“
- die gesamte Übersicht unserer Pressearbeit, chronologisch geordnet
- alle Ausgaben unserer Newsletter
- die Antworten auf die häufig gestellten Fragen (FAQ)
- Informationen aus den einzelnen Fachbereichen:
  - Umwelt und Gesundheit
  - Wohnen, Bauen und Energie
  - Haushalt und Kleidung
  - Reisen, Freizeit und Hobby
  - Ernährung
  - Versicherung und Vorsorge
  - Finanzdienstleistungen
  - Verkehr und Kommunikation
  - Kritischer Konsum
  - Konsumentenrecht und Markt
  - VerbraucherInnenbildung
- Besondere Online-Tools, wie z.B.:
  - Online-Rechner (Medikamenten-Rechner, Finanz-Rechner, Bonus-Malus-Schadenssrechner)
  - Online-Versicherungs-Check
  - Versicherungs-Kurz-Check
  - Online-Haushaltsbuch
  - Musterbriefsammlung (350 Briefvorlagen und Kurzinformationen)
  - besondere Informationsschriften (Kondominiumfibel, Steuerleitfaden, Leitfaden Bonus 110% ...)
  - der Wegweiser für den Nachhaltigen Konsum in Bozen (GIS-Karte)
  - Focus-Points „Energie-Sparen“, „Preisvergleiche“ und „Coronavirus“
- die Jahresberichte.

Diese Materialien sind 24 Stunden auf 24 kostenlos zugänglich; ausgenommen sind die den Mitgliedern vorbehaltenen Dienstleistungen.

### Präsenz in den sozialen Netzwerken

- [www.facebook.com/vzsctcu](https://www.facebook.com/vzsctcu)
- <https://www.instagram.com/vzs.ctcu/>
- [www.twitter.com/vzs\\_bz](https://www.twitter.com/vzs_bz)
- [www.youtube.com/vzsctcu](https://www.youtube.com/vzsctcu)

## Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

### Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2023 äußerst gut vertreten: so gab es unter anderem 6 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier ein kurzer Auszug:

- Pluspunkt: Das Verbrauchermagazin im Fernseh-Programm von RAI Südtirol: jeweils am 2. Mittwoch/Monat um 20.35 Uhr
- Verbrauchersendung im Treffpunkt RAI-Südtirol, Dienstag Vormittag mit Wiederholung am Samstag
- wöchentliche Verbrauchertipps auf Radio Holiday
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau

### Pressearbeit

Im Jahr 2023 wurden 252 Presseaussendungen an die Medien versandt (jeweils 126 in deutscher und 126 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 343 Interviews an Fernsehsender, Radiosender, Zeitungen oder Online-Medien gegeben.

### Fall der Woche

Die Rubrik „Der Fall der Woche“ in der Neuen Südtiroler Tageszeitung, in welcher wöchentlich ein exemplarischer Fall aus der Beratungspraxis veröffentlicht wird, wurde auch 2022 fortgesetzt.

### Frage der Woche

Bewährt hat sich das Format „Verbrauchertipp der Woche“ auf den Frequenzen von Rai Südtirol. Wöchentlich geben die Berater:innen der VZS Tipps zu aktuellen Fragen.

### Publikationen

Im Jahr 2023 wurden insgesamt knapp 200.000 Publikationen in Papierform verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- Rezeptbuch: Mit Resten zum Besten / Cucinare con gli avanzi
- 380 Infoblätter (150 deutsch, 150 italienisch und 80 zweisprachig; davon wurden 112 in 2023 neu verfasst bzw. aktualisiert)
- 12 Ausgaben der Zeitschrift Verbrauchertelegramm (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- 18 Ausgaben der Newsletter (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch sowie 6 in ladinsich)
- Haushaltsbuch (deutsch und italienisch)
- Praktischer Steuerleitfaden
- Leitfaden Bonus 110%
- Kondominiumsfiabel
- 5 Preisvergleiche (3 x Energiepreise, Schwimmbäder-Preisvergleich Südtirol, Depot- und Festgeldkonten)
- 1 Warentest (Pelz-Kennzeichnung bei Textilien)
- Mehrjährige Untersuchung: Report Postdienst

Alle Medien-Informationen finden sich unter diesem Link: <https://www.consumer.bz.it/de/news>  
Alle Informationsblätter finden sich auf [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it), jeweils im Themen-Menü.

## Außenstellen und Verbrauchermobil

**Meran:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt)

Wöchentliche Beratungsstunden: 18

Zusätzlich wurden regelmäßige Treffen in den verschiedenen Sprengeln abgehalten.

**Mals:** Verbraucher- und Budgetberatung (Gemeinde Mals)

Wöchentliche Beratungsstunden: 0,75 (3 Stunden im Monat)

**Schlanders:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Vinschgau)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2,25 (9 Stunden im Monat)

Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

**Bruneck:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 15

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Brunecker Gemeindeblatt veröffentlicht.

**Sterzing:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Wipptal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 3

**Brixen und Klausen:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Eisacktal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 6

**Gadertal:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 1,5 (6 Stunden im Monat)

**Neumarkt:** Verbraucherberatung (Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

**Lana:** Verbraucher und Budgetberatung (Gemeinde Lana)

Wöchentliche Beratungsstunden: 0,5 (2 Stunden im Monat)

Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge im Lanaer Gemeindeblatt veröffentlicht.

**Passeier** (Gemeinden St. Leonhard, St. Martin und Moos i.P)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

**Trient:** Partnerstelle CRTCU (Provinz Trient)

Wöchentliche Beratungsstunden: 20

Zusätzlich wurde im gesamten Trentino rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben (siehe hierzu [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)).

### Verbrauchermobil in Trient

Nach dem Bozner Vorbild gibt es auch in Trient eine mobile Beratungseinrichtung, mit welcher die Ortschaften angefahren werden.

### Verbrauchermobil

Aufenthalte in den verschiedenen Städten und Dörfern Südtirols: 131 Aufenthalte (+1%)

Kalender ersichtlich auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).

Haltestellen: Algund, Altrei, Auer, Bruneck, Burgstall, Corvara, Eppan, Franzensfeste, Gais, Glurns, Gossensass, Graun, Gsies, Hafling, Innichen, Kaltern, Karthaus, Klausen, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtinig, Latsch, Margreid, Marling, Meran, Mittewald, Mühlbach, Nals, Naturns, Prad, Riffian, Salurn, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Sexten, Sinich, St. Christina, St. Pankraz, St. Walburg, Stern/Abtei, Sterzing, Stils, Terenten, Toblach, Tschars, Tschermers, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs am Schlern, Welschnofen, Wengen und Wolkenstein.

## Namen, Zahlen, Fakten

### Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Konsumentenschutz
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Katholischer Verband der Werktätigen (KVW)
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

und 3.140 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2023 fand eine Mitgliederversammlung statt.

### Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender:	Agostino Accarrino
stellvertretende Vorsitzende:	Priska Auer
Vorstandsmitglieder:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Pepi Trebo
Geschäftsführerin:	Gunde Bauhofer
Rechnungsprüfer:	Arnold Zani

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 9 mal zusammen.

### Finanzübersicht

#### Einnahmen 2023

Herkunft		± 2022
Land	499.500	+0
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	1.229.714	+1
Eigenleistungen	173.258	-26
Gesamt	1.902.472	-3

#### Ausgaben 2023

Projekte (samt Personal)	58,88%
Personal	33,20%
Betriebskosten	3,77%
Verwaltungskosten	2,55%
Diensträume	1,39%
Honorare	0,20%

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im April 2024 beschlossen.)

#### Mitarbeiter (Stand 31.12.2023)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	3	6
Sekretariat/Erstberatung		4
Projektmitarbeiter	2	1
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
BeraterIn	3	2
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	7	6
Honorarkräfte	2	2
<b>Insgesamt</b>	<b>18</b>	<b>21</b>

**Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter: 75**

### Geschäftsstellen

**Hauptsitz:** 39100 Bozen, Zwölfmalgreiner Strasse 2, Tel. 0471-975597, Fax 0471-979914, info@consumer.bz.it

### **Infopoint und Beratungen:**

Montag bis Freitag 9 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 14 - 17 Uhr  
(in den Bereichen allgemeines Konsumentenrecht, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Versicherung)

- Ernährungsberatung: Montag 9-12 Uhr, Donnerstag 14-17 Uhr
- Rechtliche Bauberatung: Dienstag und Donnerstag 10-12 Uhr
- Technische Bauberatung: Montag 9-12 und 14-17 Uhr, Hotline 0471-301430
- Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:  
Dienstag 9-12 und 14-15 Uhr, Tel. 0471-975597
- Beratungsstelle Kritischer Konsum/Elektrosmog:  
Mittwoch u. Donnerstag 10-12 und 15-17, Tel. 0471-941465
- Beratungsdienst Steuerfragen: Donnerstag 14-16 Uhr

**Europäisches Verbraucherzentrum:** Mo-Do 8.00 bis 16.00 Uhr, Fr 8.00-12.00 Uhr

**Schlichtungsstelle für Verbraucherfragen:** [Onlineschlichter.it](https://www.onlineschlichter.it)

**Infostelle Verbraucherbildung:** Mittwoch und Donnerstag 10 - 12 und 15 - 17 Uhr

**Partnerstelle CRTCU in Trient:** Montag bis Freitag 10.00 - 12.00 und 15.00 bis 17.00 Uhr

**La tutela dei consumatori arriva in paese:** Trientner Verbrauchermobil (Kalender online)

**Sportello Europeo del Consumatore in Trient:** Montag - Freitag 10-12 und 15-17 Uhr

### Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

**Meran:** Täglich von 9 -12, Mittwoch 14-17

**Mals:** jeden 1. Donnerstag im Monat 14:00 - 16.00

**Schlanders:** jeden 2., 3. und 4. Donnerstag im Monat 9-12

**Brixen:** 1., 2., 3. und 5. Mittwoch im Monat 9-12 und 14-17

**Klausen:** 4. Mittwoch im Monat 9-12

**Sterzing:** Montag 9.00-12.00

**Bruneck:** Montag 9-12 und 14-17, Dienstag 14- 17, Mittwoch + Donnerstag 9-12

**Gadertal:** 2. und 4. Dienstag im Monat 9-12 Uhr

**Neumarkt:** Donnerstag 15-17

### Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

**Lana:** 1. Montag im Monat 15-17

**Passeier, St. Leonhard:** Montag 15-17

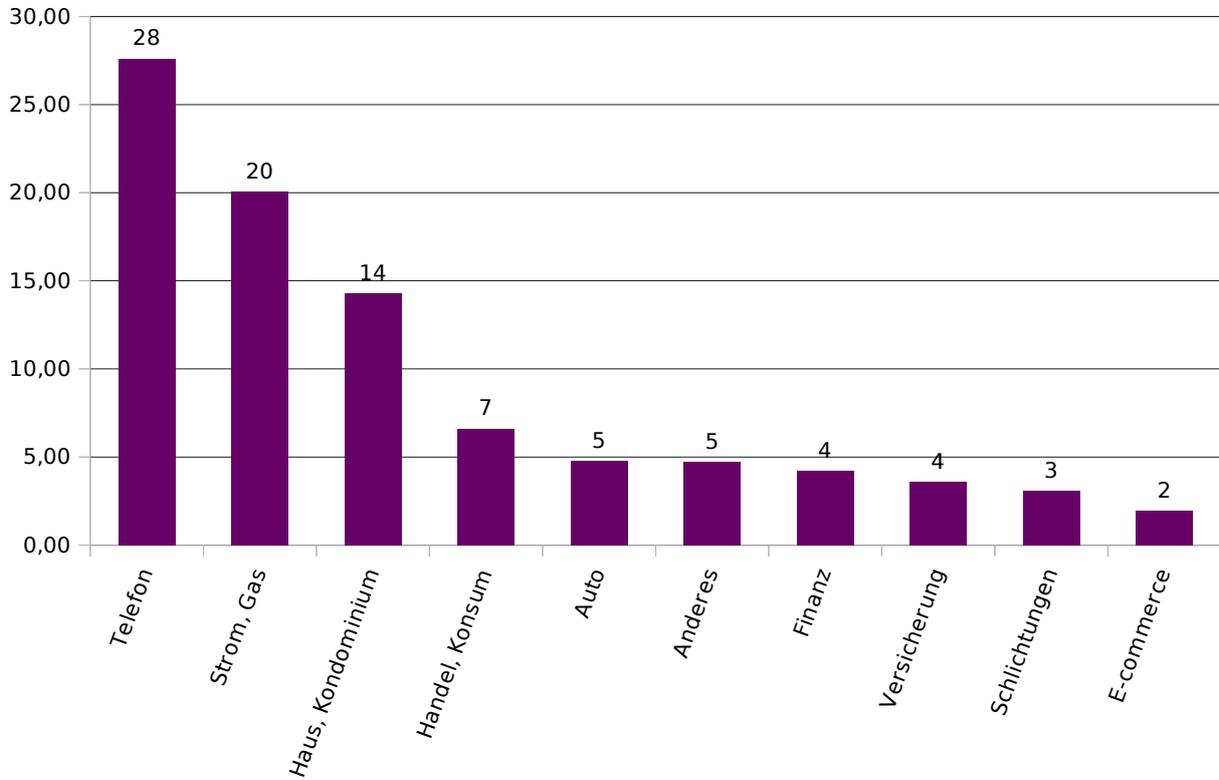
**Verbrauchermobil:** Der aktuelle Fahrplan ist jeweils auf der Homepage und im Verbrauchertelegramm einsehbar.

## Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

Art	2023	2022	± %
Beratungsfälle	10.444	12.079	-13,54
Informationsnachfragen	12.053	8.990	34,07
Betreute Schlichtungsverfahren	701	768	-8,72
Verbrauchermobil (131 Haltestellen)	1.186	1.209	-1,90
V-Market	3.828	3.374	13,46
Ratsuchende Außenstellen	7.788	7.522	3,54
Vorträge, Tagungen (Teilnehmer:innen)	2.729	2.054	32,86
Schülerbesuche (Schüler:innen)	2.209	1.866	18,38
Europäisches Verbraucherzentrum	6.472	6.377	1,49
ODR-Kontaktstelle	1.229	1.266	-2,92
<b>Gesamt KonsumentInnen-Kontakte</b>	<b>48.639</b>	<b>45.505</b>	<b>6,89</b>
<b>Rückerstrittene Summe</b>	<b>1.471.091,89 €</b>	<b>2.261.707 €</b>	<b>-34,96</b>
Verteilte Publikationen	203.520	193.297	5,29
Medien-Informationen	262	230	13,91
Medien-Konferenzen	1	1	0,00
Messen	1	1	0,00
Interviews	343	407	-15,72
Meldungen/Rekurse Authorities und Schiedsgerichte	26	12	116,67
BesucherInnen Websites	1.354.649	1.468.935	-7,78
Gesehene Seiten Websites	2.190.136	2.363.996	-7,35
AbonnentInnen Newsletter	14.501	14.957	-3,05
BenutzerInnen Haushaltsbuch	17.889	17.700	1,07
Follower/Fans soziale Medien	6.286	5.784	8,68

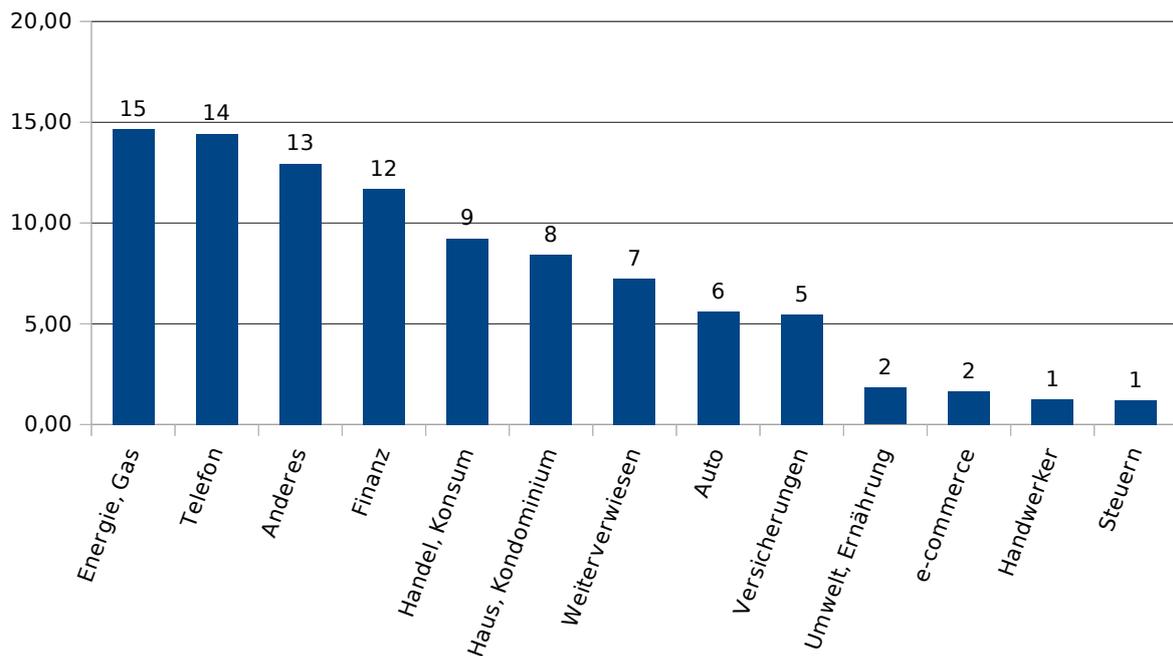
**Fälle 2023: gesamt 10.444**

Wichtigste Bereiche: prozentuelle Verteilung der Fälle



**Informationsanfragen 2023: Gesamt 12.053**

Wichtigste Bereiche - prozentuelle Verteilung der Informationsanfragen





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, Zwölfmalgreiner Str. 2, 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, 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
  - Passerier,** St. Leonhard, Passeirerstraße 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](http://www.centroconsumatori.tn.it)  
\*nur auf Vormerkung
- In fostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Zwölfmalgreiner Str. 2, 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, 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

**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. Mit/Monat, 20:20 auf Rai Südtirol
- Radio-Verbrauchersendung  
„Schlaugemacht“: Die 11:05, WH Fr 16:30



### Online-Angebote

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



### 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 (1)
- Ernährung (1)
- Reisen (2)
- Kritischer/nachhaltiger Konsum (4)
- Schlichtungsverfahren (1, 3)



### Verbraucher-Bildung:

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



### weitere Service-Angebote:

- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

Verbraucherinfos rund um die Uhr

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

