



# 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



**Telemarketing:**  
Millionen-Strafe  
für Enel Energia

Seite 5



**TIM Rückerstattung**  
für 28-Tage-  
Rechnungen

Seite 6



**FWU Life Insurance**  
ergreift Korrektur-  
maßnahmen

Seite 5



**Telepass:**  
Gebührenerhöhungen  
ab 1. Juli 2024

Seite 7

## Reisen, Freizeit, Hobby

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



Die Vorfreude auf die Urlaubszeit lässt uns manchmal gerne vergessen, dass diese auch mit Ärgerissen und Enttäuschungen verbunden sein kann. Manchmal könnten Unannehmlichkeiten jedoch vermieden werden: Wer schon vorab über die richtigen Informationen verfügt, kann sich bewusst für das passende Urlaubsprodukt entscheiden und auch unangenehme Umstände, die vor oder nach der Abreise eintreten könnten, besser meistern.

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Bozen behandelt fast 6.500 Anfragen im Jahr, wobei ein großer Teil den Themenbereich Urlaub und Reisen betrifft. In dieser Ausgabe des Verbraucher-telegramms berichten die Berater:innen über die häufigsten Fragen.



### Wo finde ich die Einreisebestimmungen, die für mein Reiseland gelten?

Auf der Webseite des italienischen Außenministeriums [www.viaggiaresecuri.it](http://www.viaggiaresecuri.it) gibt es für jedes Land detaillierte Informationen zu den geltenden Einreisebestimmungen, Sicherheitshinweisen und andere für Reisende nützliche Informationen.



### Habe ich bei online abgeschlossenen Reiseverträgen ein 14-tägiges Widerrufsrecht?

Verbraucherinnen und Verbraucher können bei online abgeschlossenen Verträgen in der Regel innerhalb von 14 Tagen kostenlos zurücktreten. Der Verbraucherkodex (Art. 59) schließt dieses Wider-

rufsrecht für Berherbergungsverträge, Mietwagenverträge und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen jedoch ausdrücklich aus, wenn die Dienstleistung zu einem bestimmten Zeitpunkt oder Zeitraum zu erbringen ist. Das bedeutet, dass für Reise- und Transportverträge **kein gesetzliches Widerrufsrecht** gilt und grundsätzlich die Vertragsbedingungen anwendbar sind, welche die Möglichkeit einer kostenlosen Stornierung vorsehen können.



### Soll ich eine Pauschalreise oder getrennte Reiseleistungen buchen?

Bei einer Pauschalreise (Angebot von mindestens zwei verschiedenen Reiseleistungen, die von einem Anbieter zu einem Paket und zu einem Gesamtpreis kombiniert werden) ist für die verschiedenen Leistungen (wie Beförderung, Unterkunft, Fahrzeugvermietung, Ausflüge, Eintrittskarten für Veranstaltungen usw.) der Reiseveranstalter Vertragspartner sowie für die gesamte Durchführung der Reise verantwortlich. Im Falle einer Individualreise werden hingegen getrennte Verträge mit den einzelnen Leistungsanbietern abgeschlossen: Das bedeutet, man hat für jede einzelne Urlaubsleistung einen unterschiedlichen Vertragspartner mit voneinander unabhängigen Verträgen. Rechtlich gesehen sind Pauschalreisende besser abgesichert: Die vorvertraglichen Informationen, welche die Reisenden erhalten müssen, sind genau definiert und geben einen guten Überblick über alle wesentliche Vertrags-elemente und gesetzlichen Bestimmungen. Im Falle der Insolvenz sieht das Pauschalreiserecht vor, dass den Reisenden der bereits bezahlte Reisepreis durch eine Pflichtversicherung erstattet wird. Bei Gefahr am Urlaubsort ist laut Pauschalreiserecht ein kostenloser Rücktritt möglich; das Pauschalreiserecht regelt auch die Rechte der Reisenden bei Änderungen des Reisepaketes oder Erhöhung des Reisepreises.



### Ich habe eine Pauschalreise gebucht und möchte nun relativ kurz vor der Abreise stornieren. Muss ich trotzdem zahlen?

Die Reisenden können zwar jederzeit vor Beginn des Reisepaketes vom Vertrag zurücktreten, wenn

sie dem Reiseveranstalter die angefallenen, angemessenen und vertretbaren Kosten erstatten. Auf Ersuchen muss der Reiseveranstalter die Höhe dieser Rücktrittsgebühren (Stornogebühren) begründen. Die Höhe der Rücktrittsgebühren entspricht dem Preis der Reise minus der erwarteten ersparten Aufwendungen und der Einnahmen aus dem Wiederverkauf der Leistungen. Im Pauschalreisevertrag können angemessene pauschale Rücktrittsgebühren (ausgedrückt in einem Prozentsatz im Verhältnis zum Reisepreis) festgelegt werden, die sich nach dem Zeitpunkt des Rücktritts vom Vertrag und der Dauer bis zum Beginn der Pauschalreise richten.



### Wie gehe ich am besten bei Reismängeln bei einer Pauschalreise vor?

Bei Mängeln sollten Sie unbedingt gleich vor Ort, am besten schriftlich, reklamieren, beim Reiseveranstalter oder dem Reisebüro, nicht nur an der Hotelrezeption! Wird keine Abhilfe geboten, haben Sie Anspruch auf eine Preisminderung und unter Umständen auch auf Schadenersatz.



### Ich habe ein Hotel in Italien gebucht, möchte die Buchung nun aber stornieren. Wie ist das geregelt?

Wenn bei der Buchung ein Angeld (caparra confirmatoria) bezahlt wurde, wird diese einbehalten, gegebenenfalls kann noch ein zusätzlicher Betrag verlangt werden, wenn 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 können aber auch festlegen,

dass innerhalb einer bestimmten Frist kostenlos zurückgetreten werden kann. Eine Reiserücktrittsversicherung kann bei bestimmten Stornogründen die Kosten übernehmen.



### Was kann ich bei Mängeln im Hotel tun?

Reklamieren Sie Mängel und Unannehmlichkeiten sofort und ersuchen Sie um Abhilfe. Manchmal lässt sich so der Mangel auch zügig beheben – durch erneutes Reinigen des Zimmers, das Nachliefern der fehlenden Ausstattung (Toilettenpapier, Handtücher, Haartrockner), das Bereitstellen einer alternativen Unterkunft. In solchen Fällen kann der Urlaub doch noch wie gebucht genossen werden. Wenn dies nicht hilft, ist es wichtig, Beweise zu sammeln (z.B. durch aussagekräftige Fotos und Videos, welche die Mängel in ihrem Kontext zeigen) und bei der Rückkehr nochmals schriftlich zu reklamieren und eine Preisminderung oder eine Entschädigung einzufordern.



### Worauf sollte ich bei der Flugbuchung achten?

Bei der Flugbuchung muss immer genau der Name angegeben werden, welcher auf dem Reisedokument angegeben ist. Achten Sie darauf, dass alle Namen richtig geschrieben sind und das Datum richtig ist. Achtung bei Zwischenstopps: Kontrollieren Sie die Flughäfen und die Umsteigezeit. Die einzelnen Teilstrecken sollten immer zusammenhängend im Rahmen eines einzigen Beförderungsvertrags gebucht werden, denn nur so bleiben Ihre Fluggastrechte für die gesamte Strecke gewahrt, falls Sie einen Anschlussflug verpassen.



### Ich habe einen Flug bei einem Online-Reisebüro gebucht. Wer ist mein Ansprechpartner?

Bei Problemen in Zusammenhang mit der Buchung ist das Buchungsportal verantwortlich und Ihr Ansprechpartner. Ansprechpartner, was die Durchführung des Fluges betrifft, ist jedoch die Fluggesellschaft. Wenn der Flug z.B. von der Fluggesellschaft annulliert wird, dann ist die Fluggesellschaft für die vollständige Rückerstattung oder kostenlose Umbuchung verantwortlich. In der Praxis verweisen aber sowohl Portale als auch Fluggesellschaften grundsätzlich gerne auf den jeweils anderen. Tipp: Am besten buchen Sie die Flüge direkt bei der Fluggesellschaft.



### Welche Rechte habe ich als Reisender an Bord von Zügen, Fernbussen, Fähren oder Flugzeugen innerhalb der Europäischen Union?

Die Europäischen Fahrgastrechte-Verordnungen schützen die Reisenden, indem sie die Anerkennung ihrer Rechte bei eventuellen Unannehmlichkeiten während der Beförderung gewährleisten, so z. B. bei Verspätungen und Annullierungen. Diese Rechte gelten also für alle Reisenden innerhalb der EU: Informationen und Hilfeleistungen durch den Beförderer, Ausgleichszahlungen und die Wahl zwischen der Ticketrückerstattung oder einer kostenlosen Er-

satzbeförderung bei annullierten Transportdienstleistungen gehören zu den „Grundrechten“ der Passagiere in Europa.



### Was tun bei Gepäckproblemen auf Reisen?

Bei Flugreisen werden die Ansprüche durch das Montrealer Übereinkommen geregelt: Stehen Reisende im Urlaub ohne Koffer da, können sie notwendige Ersatzkleidung und Hygieneartikel kaufen und sich die Kosten von der Fluggesellschaft erstatten lassen. Kommt der Koffer überhaupt nicht mehr an, kann eine Entschädigung für den Verlust verlangt werden. Auf das Kabinengepäck müssen Flugreisende aber selbst aufpassen. Auch Reisende mit der Fähre oder dem Zug müssen in der Regel selbst auf das eigene Gepäck aufpassen, eine Haftung des Beförderers ist daher meist schwer zu begründen. Geht bei einer Busreise im Frachtraum transportiertes Gepäck verloren, haftet das Fernbusunternehmen nur in begrenztem Umfang gemäß den geltenden nationalen Rechtsvorschriften.



### Was ist die EKVK?

Wer 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 Bürgerinnen und 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.

### Europäisches Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen

Zwölfmalgreiner Straße 2 (1. Stock)  
I-39100 Bozen  
Tel. 0471-980939  
Fax 0471 941467  
E-Mail: [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien ist Teil des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), 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.



 Reisen, Freizeit, Hobby

## VZS vergleicht die Preise der Schwimmbäder in Südtirol 2024



**Auch wenn heuer die sonnigen Tage auf sich warten lassen, stehen in den meisten Südtiroler Gemeinden mit Ende Mai nicht nur die lang ersehnten Sommerferien vor der Tür, sondern auch die Eröffnung der landesweit beliebten Freischwimmbäder an.**

**Wie in den vergangenen Jahren ist die Verbraucherzentrale Südtirol auch heuer dabei die Preise der Südtiroler Freibäder erneut zu erheben und vergleichen.**

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, und 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.

### 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 werden zusätzlich jene Schwimmbäder leicht erkennbar gemacht, 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 Nutzer:innen als auch die Betreiber Sinn macht, wurde es von vielen Badeanstalten erweitert: Einige Freibäder bieten zudem Mittagskarten oder Frühschwimmer-Tickets an.

**Der Preisvergleich der Südtiroler Freischwimmbäder ist ab Anfang Juni auf der Homepage der VZS (<https://www.consumer.bz.it/de>) einsehbar.**

 Wohnen, Bauen & Energie

## „Astronomische“ Gasrechnungen Marktaufsicht leitet Untersuchungsverfahren gegen Enel ein

In den letzten Monaten haben auch in Südtirol viele Kunden von Enel Energia übertrieben hohe Gasrechnungen erhalten (und erhalten sie weiterhin noch). Die Begründung hierfür ist die Anwendung von Preisen für die Energiekomponente, die absolut nicht marktkonform sind; in einigen Fällen ist sogar von 2,57 Euro pro Sm<sup>2</sup> die Rede, gegenüber einem aktuellen Großhandelspreis von ca. 0,307 Euro pro Sm<sup>2</sup>.

Um der Sache auf den Grund zu gehen hat die Marktaufsichtsbehörde (AGCM) Ende April ein Untersuchungsverfahren gegen Enel Energia Spa eingeleitet. Die AGCM will feststellen, ob die Art und Weise, mit der den Kund:innen die Erneuerung der wirtschaftlichen Bedingungen der laufenden Strom- und Gaslieferverträge mitgeteilt wurde, die Artikel 20, 24 und 25 des Verbraucherschutzgesetzes verletzt hat.

### Der Rat der VZS

Enel-Kund:innen, die in den letzten Monaten Rechnungen mit erheblichen Preiserhöhungen im Vergleich zu früheren Rechnungen erhalten haben, rät die VZS, eine Beschwerde einzureichen, auch falls die Rechnungen bereits bezahlt wurden. Damit wird der angewandte Preis angefochten und eine Neuberechnung der Kosten für die Energiekomponente im Rahmen des Marktniveaus verlangt. Diese Beschwer-

de ist auf alle Fälle auch wichtig, um eventuelle zukünftige Ansprüche - auch kollektiver Art - durchzusetzen, die sich aus der Untersuchung der AGCM ergeben könnten.

### Weitere Tipps für Gaskunden

#### Schutzbedürftige Kunden und Kundinnen

Die sogenannten „schutzbedürftigen Kunden“ (also Senioren 75+, Empfänger von Energieboni oder Empfänger von Leistungen gemäß Gesetz 104/92) tun gut daran, vorerst den Tarif für „Schutzbedürftige“ beizubehalten. Wer als schutzbedürftiger Kunde bereits auf den freien Markt gewechselt war, hat die Möglichkeit, zu diesem Tarif zurückzukehren, indem beim Anbieter die entsprechende Eigenerklärung unterzeichnet wird.

#### Nicht-schutzbedürftige Kunden, die im Jänner 2024 automatisch auf die „Placet“ Tarife überstellt wurden

Die automatisch zugewiesenen Tarife liegen über dem Tarif für schutzbedürftige Kunden, und zum Teil über jenen des freien Marktes. Wer sich für einen Anbieterwechsel entscheidet, sollte bei der Unterschrift die technisch-wirtschaftlichen Bedingungen des neuen Angebots genau prüfen. Nach der

Auswahl unterzeichnet man mit dem neuen Anbieter den Vertrag, und dieser kümmert sich um alles weitere, einschließlich Kündigung beim alten Anbieter. Die konkrete Gaslieferung ist vom verwaltungstechnischen Wechsel nicht betroffen. In diese Kategorie fällt, wer noch niemals Anbieter gewechselt hat.

### Kunden, die bereits am freien Markt sind

Hier gilt es, die Rechnungen genau zu prüfen (auf diesen steht „freier Markt“): wir haben, wie oben beschrieben, in den Beratungen auch bei „alten“ Verträgen des freien Marktes, bei denen die Tarife abgeändert wurden, schwindelerregende Kubikmeter-Preise von bis zu 2,50 € feststellen können. Der Anbieterwechsel läuft auch hier wie oben beschrieben ab.

„Das Ende des geschützten Marktes hat für die Gaskunden bis dato wenig Vorteile gebracht. Wir raten den Familien, die eintrudelnden Gasrechnungen genau zu lesen und sich im Bedarfsfall nach günstigeren Angeboten umzusehen,“ fasst VZS-Geschäftsführerin Gunde Bauhofer zusammen. „Seien Sie auch vorsichtig, wenn Ihnen von redegewandten Callcenter-Mitarbeitern grandiose Einsparungen versprochen werden: diesen folgen leider allzu häufig Rechnungen, die man getrost als „astronomisch“ bezeichnen kann. Wählen Sie lieber selbst ein Angebot aus, welches Ihren Bedürfnissen am besten entspricht, und beenden Sie Verkaufsgespräche mit einem entschiedenen 'Nein danke!'.“

Für weitere Informationen steht der Energieschalter der VZS zur Verfügung, Tel. 0471-975597 (Bürozeiten). Für eine Kontrolle der eigenen Gasrechnung bitten wir um eine Terminvormerkung.



# Sonnenschutz fürs Gesicht

## 13 Sonnencremes im Test



Ob es sich um einen Ausflug ins Schwimmbad oder auf den Berg oder auch um Sport im Freien handelt - ein geeignetes Sonnenschutzmittel darf dabei sicher nicht fehlen. Doch wie schützen wir am besten unser Gesicht, welches besonders oft UV-Strahlen ausgesetzt ist? Die Zeitschrift Konsument erklärt dies in ihrem Produkttest von 13 verschiedenen Sonnencremes für das Gesicht mit Lichtschutzfaktor SPF 50.

### Wie schädlich ist UV-Strahlung?

Die ultraviolette Strahlung des Sonnenlichts wird je nach Wellenlänge in **UVA-, UVB- und UVC-Strahlen unterteilt**. **UVB-Strahlen** führen zu einer Bräunung der Haut und bei zu starker Exposition zu **Sonnenbrand**. Auch bewirken sie die Umwandlung von Hautzellen zu Tumorzellen. **UVA-Strahlen** dringen tief in die Haut ein. Sie bewirken zwar keinen akuten Sonnenbrand, schädigen aber die Haut langfristig durch die **Bildung von freien Radikalen**.

Unser Gesicht besitzt nämlich eine dünne und daher sehr empfindliche Hautschicht, die nicht nur im Sommer sondern zu jeder Jahreszeit eines geeigneten Schutzes vor UV-Strahlung bedarf. Denn die Strahlung gefährdet unsere Gesundheit - viel mehr, als ein gewöhnlicher Sonnenbrand vermuten ließe. Nicht selten verursacht zu viel Sonne Hautausschläge, Juckreiz oder Bläschen; sie führt dabei auch zu frühzeitiger Hautalterung und zur Verdickung der Epidermis sowie, in den schlimmsten Fällen, auch zum Erscheinen von Hautkrebs (Malignes Melanom).

Unbedeckte Körperteile wie die Gesichtshaut sollten daher alle zwei Stunden mit einem Sonnenschutzmittel eingecremt werden. Für einen optimalen Schutz ist außerdem auf die aufgetragene Menge zu achten; trägt man zu wenig davon auf, geht dies zu Lasten des

im Mittel enthaltenen Schutzfaktors. Diesbezüglich wird für Gesicht, Hals- und Nackenbereich insgesamt einen Teelöffel Sonnencreme und davon den halben Teelöffel nur für das Gesicht empfohlen.

### Was unterscheidet eine Sonnencreme für das Gesicht von einem Sonnenschutzmittel für den Körper?

Im Unterschied zu Sonnenschutzmitteln für den Körper beinhalten Gesichtssonnencremes kein Zinkoxid (ein gesundheitsbedenklicher UV-Blocker). Außerdem sind in den Gesichtsschutzcremes Hautpflegebestandteile vorhanden, wie feuchtigkeitsspendenden Wirkstoffen, Hyaluronsäure und Antioxidantien wie Vitamin E und C.

### Was wurde im Test getestet

Im Produkttest der Zeitschrift Konsument wurden von 13 Gesichtssonenschutzcremes mit 50 SPF die Einhaltung des beworbenen Lichtschutzfaktors, die Anwendung, die Umwelteigenschaften, die Deklaration der Verpackungen und die Werbeaussagen hin geprüft.

### Was zeigen die Testergebnisse?

Sieben Mittel schnitten den Test mit „gut“ ab, da sie einen guten UV-Schutz sowie eine angenehme Anwendung bieten, und sie in Bezug auf Deklaration und Werbeaussagen in Ordnung waren. Diese sind:

- La Roche Posay „Anthelios uvmune 400 50+SPF“
- Derma „Face sun lotion 50 SPF“
- Avène „Fragrance-free cream 50+ - invisible finish“
- Eucerin Hydro Protect Ultraleichtes Face Sun Fluid LSF 50+“
- Bioderma „Photoderm aquafluide 50+ SPF“
- Nivea Sun „Triple Protect ultraleichtes Fluid 50+“
- Nuxe Sun „Zartschmelzende Sonnencreme mit hohem Schutz LSF 50“

**Fünf der getesteten Cremes haben hingegen den UV-Schutz nicht eingehalten.** Hierbei handelt es sich um die Mittel von Piz Buin, Rituals, Lancaster, Isidin sowie der Nivea „UV Gesicht sensitiv Sonnenschutz LSF 50“.

Das Produkt von Piz Buin (Hydro Infusion Sun Gel Cream Face 50 SPF) enthielt außerdem als Einziges im Test die **bedenklichen UV-Filter Homosalat und Octocrylen**. Diese Chemikalien gehören zu den potenziellen endokrinen Disruptoren, die sozusagen in den Hormonhaushalt eingreifen.

Das günstigste „gute“ Produkt im Test ist die „Fragrance-free cream 50+“ von Avène und kostet bereits 17,20 € pro 50 Milliliter.

Detailliertere Informationen zu den Testergebnissen von Konsument sind online unter dem Link <https://konsument.at/test/sonnencreme-gesicht-test-lsf-50> verfügbar.



## Kontoabbuchungen

Sie haben eine ungerechtfertigte Abbuchung im Kontoauszug festgestellt, was nun?

Die Berater:innen der VZS raten, sofort bei der eigenen Bank eine Beschwerde einzureichen und die Aktivierung des so genannten „Interbanken-Rückforderungsverfahrens“ zu verlangen. Dieses Verfahren sieht vor, dass der Kunde im Falle von **nicht genehmigten Kontobelastungen** (dessen sollte man sicher sein!) die Möglichkeit hat, **innerhalb von 13 Monaten** von seiner Bank die Erstattung der abgebuchten Beträge zu verlangen (Artikel 9, Absatz 1 des Gesetzesdekrets Nr. 11 von 2010).

Die VZS empfiehlt den Verbraucher:innen: Die Kontoauszüge mindestens einmal im Jahr zu kontrollieren, um beim Vorfinden von ungerechtfertigten Kontobelastungen noch die Zeit zu haben bei der eigenen Bank eine Beschwerde einzureichen, und die Rückerstattung der abgebuchten Beträge zu verlangen.



## Gewährleistung:

Welche Rechte kann ich bei Refurbished-Ware geltend machen?

Dem Nachhaltigkeitsgedanken folgend oder auch einfach nur um Geld zu sparen, entscheiden sich viele Verbraucher:innen für den Kauf eines generalüberholten elektronischen Gerätes wie z. B. eines Refurbished-Handys. Doch wie sieht es mit den Rechten in Bezug auf die gesetzliche Gewährleistung aus?

Rein rechtlich ist generalüberholte Ware als **Gebrauchtware einzustufen**. Hier sieht der Gesetzgeber die Möglichkeit der Herabsetzung der Gewährleistungsfrist von zwei Jahren, wie bei Neuware verpflichtend vorgeschrieben, auf ein Jahr vor.

Einige Online-Plattformen und Verkäufer:innen bieten in diesem Zusammenhang eine **kostenpflichtige Verlängerung der Garantie** auf ein weiteres Jahr an, die aber den Bedingungen des **Anbieters unterliegt**, und mit Auflagen oder Beschränkungen verbunden sein kann.

Das Gewährleistungsrecht sieht vor, dass Verkäufer:innen im ersten Jahr nach dem Kauf beweisen müssen, dass der Mangel durch einen Fehlgebrauch vonseiten der Verbraucher:innen verursacht wurde.

Das Gesetz schließt auch bei defekte Gebrauchtwaren einen **Austausch** oder eine **Kaufpreiserstattung** nicht aus.

 Klimaschutz

## Moore und Klima schützen: ohne Torf gärtner!



Torf ist der Stoff, aus dem Moore gemacht sind. Moore sind aber nicht nur hochspezialisierte Lebensräume und damit *Hotspots* der biologischen Vielfalt, sondern sie sind vor allem auch unverzichtbare CO<sub>2</sub>-Speicher: Sie binden große Mengen klimaschädliches Kohlendioxid. So bedecken Moore zwar nur drei Prozent der Erde, speichern jedoch doppelt so viel Kohlenstoff wie alle Wälder zusammen! Es ist daher eine Katastrophe, wenn diese noch weitgehend intakten Lebensräume abgebaggert und zerstört werden. Wussten Sie, dass auch Sie zum Schutz dieser Moore beitragen können?

Und so geht es:

- Wer einen Garten hat, sollte seine Erde mit selbstgemachtem Kompost selbst produzieren.
- Wer keinen Garten hat, holt sich Kompost aus dem nächstgelegenen Kompostwerk. Viele

Kompostwerke bieten den Kompost für den Hausgebrauch kostenlos an. Kompostieranlagen zum Abholen von Kompost gibt es in: Bruneck, Eppan, Naturns, Neumarkt, Sand in Taufers, Schabs, Schlanders, Ritten.

- Für Balkonkästen gilt: die Erden vom Vorjahr wiederverwenden.
- Mediterrane Kräuter brauchen keine neue Stickstoffgabe, alte Erde tut es auch.
- Für hungrige Pflanzen kann man die gebrauchte Erde mit neuen Nährstoffen aus Kompost „aufpäppen“ und regelmäßig mit stickstoffhaltigen Pflanzenjauchen füttern.
- Beim Neukauf von Erden in der Gärtnerei auf torffreie Erde achten. Es gibt neben torffreien Universal-Erden auch solche für Anzucht, für Kräuter, für Gemüse. Leider sind **torffreie Erden** noch immer etwas teurer und manchmal etwas schwieriger in der Handhabung, doch dafür steckt kein Stück zerstörtes Moor im Sack.
- Wichtig ist, beim Erden-Kauf auf die Kennzeichnung „torffrei“ oder „ohne Torf“ zu achten. Nur diese Erden sind tatsächlich torffrei! „Torfreduziert“ enthält einen mehr oder weniger hohen Torfanteil! Das Gleiche gilt für den Aufdruck „Bio“. Es gibt Bio-Erden sowohl mit als auch ohne Torf.
- Torf hat auch Nachteile. Er nimmt zwar viel Wasser auf, gibt aber wenig wieder ab und entzieht ihn so den Wurzeln. Auch der sehr hohe Säuregrad des Torfs ist nur für wenige Pflanzen förderlich. Um die Erde in einen pH-neutralen Bereich zu bringen, muss der Säuregrad mit Kalk ausgeglichen werden.

**Danke an MahlZeit - Coltiviamo la Vita - Deboraia: [www.mahlzeit.bz.it](http://www.mahlzeit.bz.it) für den Text.**

 Konsumentenrecht & Werbung

## Telemarketing: Datenschutzbehörde verhängt eine Strafe von fast 80 Millionen Euro gegen Enel Energia

### Das Energieunternehmen hatte seine Datenbanken nicht vor unrechtmäßigem Zugriff durch Sub-Agenturen geschützt

Ende Februar verhängte der Garant für Datenschutz eine Strafe in Höhe von 79 Millionen Euro (die höchste Strafe, die jemals von dieser Behörde verhängt wurde) gegen Enel Energia, "wegen schwerwiegender Verfahrensmängel bei der Verarbeitung personenbezogener Daten von zahlreichen Strom- und Gaskunden, die missbräuchlich zu Werbezwecken genutzt wurden".

Die Verfügung des Garant wurde in Folge einer Untersuchung der Finanzwache eingeleitet; bereits damals hatte die Aufsichtsbehörde vier Unternehmen zu Geldstrafen in Höhe von 1,8 Millionen Euro

verurteilt sowie einige Datenbanken beschlagnahmt, welche für unrechtmäßige Zwecke verwendet worden waren. Weitere Ermittlungen des Garant ergaben, dass Enel Energia knapp tausend Verträge von diesen vier Unternehmen übernommen hatte, obwohl diese nicht zum Vertriebsnetz des bekannten Energieunternehmens gehörten.

Die Datenschutzbehörde hatte bei späteren Kontrollen auch feststellen müssen, dass bei Enel Energia außerdem die Informationssysteme, die das Unternehmen für die Kundenverwaltung und die Aktivierung von Diensten verwendete, "schwerwiegende

 Versicherung & Vorsorge

## Hartes Durchgreifen der luxemburgischen Aufsichtsbehörde gegenüber FWU Life Insurance

### Versicherten winken Kostenreduktionen

**Im April gingen viele Anfragen von Verbraucher:innen in der VZS ein, da diese ein Schreiben ihrer Versicherungsgesellschaft erhalten hatten und darüber Genaueres in Erfahrung bringen wollten. Alle Betroffenen haben einen Lebensversicherungsvertrag mit der Luxemburgischen Versicherungsgesellschaft FWU Life Insurance Lux S.A. abgeschlossen.**

Im Schreiben informiert die Gesellschaft (kurz: FWU) ihre Kunden darüber, dass bei einer Prüfung durch die Luxemburgische Versicherungs-Aufsichtsbehörde Commissariat aux Assurances, kurz CAA, Mängel in Bezug auf die komplexe und spezifische Kostenstruktur der Lebensversicherung „**Police High Solution**“ festgestellt wurden. Die FWU muss nun offenbar Korrekturmaßnahmen ergreifen, und teilt den Kund:innen mit, dass ab Mai 2024 die Kosten für den Vertrag um satte 11,98% gesenkt werden. Ein derartiges Eingreifen einer Aufsichtsbehörde in die bestehenden Bedingungen eines Versicherungsvertrages ist selten und stellt eine Ausnahme dar.

Dem Schreiben ist ein Kundenfragebogen beigelegt: durch diesen soll festgehalten werden, ob die Versicherungsnehmer das Versicherungsprodukt verstanden haben und ob der Vertrag deren Bedürfnissen entspricht. Sollte dies nicht der Fall sein, werden – laut Schreiben FWU – Ausgleichsmaßnahmen gesetzt.

Den Allermeisten, die sich um Rat an die VZS wandten, war nicht klar, wie kostspielig das gezeichnete Produkt ist; daneben waren sich viele auch nicht bewusst, dass die Verträge Laufzeiten von 30 bis 40 Jahren vorsahen. Aufgrund der hohen Kosten und langen Laufzeiten schlägt sich ein vorzeitiger Ausstieg in einem erheblichen finanziellen Verlust für die Betroffenen nieder.

Sicherheitsmängel" aufwiesen.

Insbesondere hat es den Anschein, dass "Enel nicht alle erforderlichen Maßnahmen ergriffen hat, um die rechtswidrigen Aktivitäten unbefugter Vermittler zu verhindern, die, durch die Identifizierung einfacher "Zugangspunkte", Zugriff auf die Informationssysteme des Unternehmens erhalten haben und mit den erworbenen Daten jahrelang ein illegales Geschäft mit belästigenden Werbeanrufen, Dienstleistungsangeboten und Vertragsabschlüssen ohne echten wirtschaftlichen Nutzen für die Kunden betrieben haben".

# Kurz & bündig

## Die Themen der letzten Wochen



### Löwenzahn: viel mehr als ein „Unkraut“

Der Löwenzahn (*Taraxacum officinale*), hierzulande auch als Zigori bekannt, wächst gerne auf nährstoffreichen Wiesen und Äckern, am Wegesrand sowie an sonnigen Standorten. So gut wie alle Teile der Pflanze sind **für die Ernährung nutzbar**: die Blätter für Salate (auch in Kombination mit gekochten Kartoffeln oder hartgekochten Eiern), Pesto oder Suppen, die Blüten für Teemischungen oder Sirup, die geschlossenen Blütenknospen gedünstet wie Kohlsprossen oder eingelegt als Kapernersatz, die Wurzel gedünstet, ähnlich der Schwarzwurzel, oder getrocknet, geröstet und gemahlen für einen Kaffeeersatz.

Während die Blüten leicht süßlich sind, schmecken die Blätter und die Wurzel bitter und sind genau deswegen sehr **wertvoll für die Gesundheit**. Denn die Bitterstoffe regen den Gallenfluss an, fördern dadurch die Fettverdauung, lindern Blähungen und Völlegefühl, regen den Stoffwechsel sowie den Appetit an und machen den Löwenzahn in der Volksmedizin zur Heilpflanze bei Leber- und Gallenbeschwerden. Löwenzahn ist zudem reich an Vitaminen (Vitamin C, Provitamin A, Vitamin K) und Mineralstoffen (Kalium, Magnesium, Phosphor, Selen). Dank des Kaliumgehalts wirkt Löwenzahntee aus Blättern, Wurzeln und Blüten harntreibend. Die Wurzel enthält darüber hinaus den Ballaststoff Inulin. Inulin hat eine präbiotische Wirkung und fördert die Darmflora, da es den Darmbakterien als Nahrung dient.

Wer wilden Löwenzahn sammelt, sollte Straßenränder, verschmutzte Stellen, stark gedüngte Wiesen und landwirtschaftlich intensiv genutzte Flächen meiden, da Löwenzahn hier viel Nitrat aufnimmt bzw. stärker durch Schwermetalle belastet sein könnte. Der optimale Erntezeitpunkt ist kurz vor der Blüte und am späten Vormittag von sonnigen Tagen, denn durch die Lichteinstrahlung wird ein Teil des Nitrats abgebaut.

### **Telefonie: Rückerstattung für 28-Tage-Rechnungen: besser spät als nie ... VZS: Die Mitteilung hätte auch auf Deutsch verschickt werden sollen!**

Zwischen 2016 und 2018 hatte TIM bei den meisten Nutzern den Abrechnungszeitraum des Festnetz-/Datenanschlusses von der normalen monatlichen Abrechnung auf eine 28-tägige Abrechnung umgestellt. Nach der rechtmäßigen Rückkehr zu einer monatlichen Abrechnung, die von den zuständigen Behörden und der italienischen Regierung gefordert wurde, informiert TIM nun all diejenigen, die noch keine Rückerstattung für die sogenannten „erodierten“ Tage beantragt haben, wie sie um Rückerstattung ansuchen können. Durch diese Abrechnung wurden nämlich die jährlichen Kosten in ungerechtfertigter Weise erhöht.

Der Antrag um Rückerstattung an sich scheint einfach zu sein, aber die übermittelte Mitteilung ist hauptsächlich für deutschsprachige Südtiroler Verbraucher:innen nicht leicht verständlich, da diese ausschließlich in italienischer Sprache verschickt wurde.

Die aktuelle Mitteilung sieht, soweit wir wissen, einen eindeutigen Code vor, der in das entsprechende Feld auf der Webseite der TIM (<https://www.tim.it/modulo-rimborso-28-giorni>) eingegeben werden muss. Außerdem muss die Telefonnummer, für die der 28-Tage-Tarif angewandt wurde angegeben werden, und präzisiert werden, ob der Antrag vom Anschlussinhaber oder von einem Erben gestellt wird. Anschließend zahlt TIM die Erstattung auf die vom Betreiber vorgeschriebene Weise aus.

Für weitere Informationen steht der Beratungsschalter der VZS zur Verfügung.

### **Staatsrat bestätigt von Marktaufsicht 2016 verhängte Strafe gegen Volkswagen aufgrund unlauterer Handelspraktiken**

**Der Staatsrat hat in einer 92-seitigen Entscheidung das Schlusswort in einer seit 2016 anhängigen Rechtssache gesprochen, und die 2016 von der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt gegen Volkswagen aufgrund unlauterer Handelspraktiken verhängte Strafe von 5 Millionen Euro bestätigt.**

Der Entscheidung des Staatsrats war ein Urteil des Europäischen Gerichtshofs (C-27/22 vom 14.09.2023) vorausgegangen, welches festhält, dass durch den Grundsatz des „ne bis in idem“, wörtlich:

## Kurz & bündig · Kurz & bündig

nicht zweimal in der selben Angelegenheit keine zweite Strafe verhängt werden dürfe (Volkswagen war nämlich von der Staatsanwaltschaft Braunschweig im Zuge des Dieselskandals zur Zahlung einer Strafe von knapp einer Milliarde Euro verurteilt worden), wodurch die Strafe der italienischen Antitrust hinfällig würde.

In der sehr ausführlichen Entscheidung bestätigt der Staatsrat die Strafe von 2016, unter anderem da „keine materielle Übereinstimmung der von Antitrust und Staatsanwaltschaft Braunschweig festgestellten Fakten“ vorliege. Auch ist die Strafe der AGCM gegen Volkswagen Italia ausgestellt, während in Braunschweig der Konzern gestraft wurde: somit gäbe es auch keine Übereinstimmung der abgestraften Subjekte.

„Ob und inwieweit das Urteil des Staatsrats für unsere beim Oberlandesgericht Braunschweig anhängige Musterfeststellungsklage relevant sein kann, ist derzeit noch schwer abschätzbar“ meint VZS-Geschäftsführerin Gunde Bauhofer.

Das Oberlandesgericht wird bei der nächsten Verhandlung die nächsten Schritte in der Musterfeststellungsklage der VZS, an welcher knapp 1.300 vor allem Südtiroler Verbraucher:innen beteiligt sind, bekannt geben.

### **Kann man blühende Petersilie noch essen?**

Die Petersilie (*Petroselinum crispum*) entwickelt erst im zweiten Jahr nach der Aussaat Blüten und Samen. Blühende Petersilie sollte man jedoch nicht mehr essen. Mit Beginn der Blütezeit steigt nämlich der Gehalt des Apiols, eines Giftstoffs, in allen Pflanzenteilen stark an. **Ab diesem Zeitpunkt sollte Petersilie nicht mehr gegessen werden, auch nicht in erhitzter Form.**

In höherer Dosierung kann Apiol eine allergische Reaktion auslösen und führt zu Leber- und Nierenschäden. Vor allem aber wirkt es auf die glatten Muskelfasern, besonders der Gebärmutter, wodurch bei schwangeren Frauen Wehen und eine Fehlgeburt ausgelöst werden können. Auch Herzrhythmusstörungen können eine Folge sein. Wegen dieser Wirkungen wurde die Petersilie vom Botanischen Sondergarten Wandsbek in Hamburg zur **Giftpflanze des Jahres 2023** gewählt.

Viele Inhaltsstoffe der Petersilie haben bei regelmäßigem Verzehr eine **gesundheitsförderliche Wirkung**. Petersilie ist nämlich besonders reich an Vitamin K und enthält darüber hinaus Vitamin C, Provitamin A, Vitamin E und Folsäure. Auch ihr Gehalt an Eisen und Zink ist beträchtlich. In konzentrierter Form, als Tee oder Tinktur aus den Samen und/oder Wurzeln, ist die Petersilie ein Heilkraut und wirkt harntreibend, verdauungsfördernd, blutdrucksenkend, entzündungshemmend und lindernd bei Menstruations- sowie Beschwerden in den Wechseljahren.

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



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

**Was ist Phytinsäure und wie kann man sie reduzieren?**

Nüsse, Samen, Hülsenfrüchte und Getreide – in dieser Reihenfolge – enthalten größere Mengen an Phytinsäure. Diesen Pflanzen dient die Phytinsäure als Phosphatspeicher für das spätere Wachstum des Keimlings.

In der menschlichen Ernährung gilt die Phytinsäure dagegen als unerwünschter Inhaltsstoff, weil sie im Darm Eisen, Zink, Kalzium und Magnesium dauerhaft an sich binden kann. Die gebundenen Mineralstoffe stehen dem Körper nicht mehr zur Verfügung und können nicht in das Blut aufgenommen werden. In unseren Breiten besteht für die meisten Menschen keine Gefahr eines Mineralstoffmangels aufgrund der Phytinsäure. Kinder unter sechs Jahren, schwangere Frauen sowie Menschen, die sich strikt vegetarisch oder vegan ernähren, könnten jedoch einen Mineralstoffmangel entwickeln.

Ihnen wird empfohlen, bei der Zubereitung von Hülsenfrüchten und Getreide gezielt Methoden zur Reduktion der Phytinsäure anzuwenden. Das Einweichen von Hülsenfrüchten sowie Getreidekörnern für 24 Stunden in Wasser reduziert den Gehalt an Phytinsäure um 20 bis 25%. Das Kochen der (zuvor eingeweichten) Hülsenfrüchte und Getreidekörner bewirkt eine weitere Verringerung.

**Telepass: Gerbührenerhöhungen ab 1. Juli 2024 Welche sind die besten Alternativen?**



Die von Telepass geplanten Erhöhungen für die elektronischen Mautsysteme (auch Drive-Through-Zahlungssystem genannt) betreffen ab 1. Juli 2024 die Fixkosten der verschiedenen angebotenen Dienste. So wird das „Basisangebot“ von 1,83 € auf 3,90 € pro Monat steigen, zu denen noch die Kosten für Mautgebühren und Zusatzdienste hinzukommen. Der Tarif „Easy“ wird hingegen von 2,50 € auf 4,64 € pro Monat erhöht; das Angebot umfasst Dienstleistungen wie das Bezahlen von blauen Parkplätzen, Autowaschanlagen und andere Dienstleistungen, die in der App zur Verfügung stehen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Diensten und den entsprechenden Tarifen von Telepass finden Sie unter <https://www.telepass.com/it/privati>.

**Die attraktivsten Alternativen in Bezug auf die Fixkosten werden derzeit von den Betreibern UnipolMove und MooneyGo angeboten.**

UnipolMove bietet zwei verschiedene Angebotsmöglichkeiten an: „Basic“, mit kostenlosen Gebühren im ersten Jahr und darauffolgend 1,50 € pro Monat; „Pay-per-Use“ zu 0,50 € pro Tag für jeden Tag der Nutzung. Weitere Informationen über Dienste und Tarife: <https://www.unipolmove.it/> MooneyGo bietet auch zwei verschiedene Angebotsmöglichkeiten an: das „Abonnement für Vielreisende“ zum Preis von 1,50 € pro Monat, mit einer Aktivierungs- und Liefergebühr von 5 €. Und das "Pay-per-Use"-Abonnement für Gelegenheitsreisende zu einem Preis von 2,20 € pro Monat nur während der Monate, in denen der Dienst genutzt wird, mit einer Aktivierungs- und Liefergebühr von 10,0 € für das Gerät. Weitere Informationen über Dienste und Tarife: <http://www.mooneygo.it/telepedaggio/>

**Berufsbildungskurse: Wer sich einschreibt, zählt als Verbraucher! Wichtige Entscheidung des Kassationsgerichtshofs**

In den letzten Jahren erreichten die VZS zahlreiche Fälle von Personen, denen bei der Einschreibung für eine Berufsausbildungskurs (z.B. Ausbildung zur Kosmetikerin) keine Verbraucherrechte gewährt wurden.

Die zuständigen Gerichte waren bislang nämlich der Auffassung, dass für Berufsausbildungsverträge die Bestimmungen für Verträge zwischen Gewerbetreibenden gelten würden, und nicht jene eines Verbrauchervertrags. Die Vorschriften zum Schutz der Verbraucher:innen wurden somit nicht angewandt. Im konkreten und aktuellen Fall einer Verbraucherin, die mit einem Unternehmen einen Berufsausbildungsvertrag abgeschlossen hatte, stellte der Oberste Gerichtshof (Abschnitt III, Beschluss Nr. 8120/2024, veröffentlicht am 26.03.2024) fest: „Die Klägerin schloss den Vertrag nicht in Ausübung ihres Berufs ab oder zu Zwecken, die mit der von ihr ausgeübten beruflichen Tätigkeit verbunden waren. Sie hat den Vertrag in der Absicht geschlossen, einen Beruf zu erlernen, d.h. in Zukunft eine Unternehmerin zu werden: denn zu diesem Zeitpunkt übte sie nämlich noch keinen Beruf aus.“

Diese wichtige Klarstellung schafft somit die Grundlage für die gerechtfertigte Erweiterung der Vorschriften des Verbraucherschutzgesetzes auch auf Personen, die einen Berufsausbildungsvertrag unterzeichnet haben.

Konkret können angehende Unternehmer:innen, die einen solchen Ausbildungsvertrag per Fernabsatz unterzeichnet haben, **innerhalb von vierzehn Tagen von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch machen**, oder sich **auf missbräuchliche Klauseln berufen**, wenn die Vertragsbedingungen für sie besonders nachteilig sind.

Die Verordnung kann hier eingesehen werden: <https://www.consumer.bz.it/de/berufsbildungskurse>

**Sind Energy Drinks ein Gesundheitsrisiko?**

Energiegetränke (Energy Drinks) enthalten Wasser, Zucker oder Süßungsmittel, Koffein, Kohlensäure, geschmacksgebende Zutaten, Säuerungsmittel, meist Taurin und/oder Glucuronolacton und oft Vitamine und Pflanzenextrakte. Schon seit jeher werden Energiegetränke damit beworben, die Konzentrations- und die körperliche Leistungsfähigkeit zu steigern, sozusagen „Flügel zu verleihen“.


**Verbraucherschutzorganisationen warnen jedoch gleich aus mehreren Gründen vor einem übermäßigen Konsum von Energiegetränken.**

Erstens enthält eine große Dose (500 ml) eines Energy Drinks rund 60 Gramm Zucker, welcher bekanntlich die Entstehung von Karies fördert und Erkrankungen wie Übergewicht, Diabetes mellitus Typ 2 sowie chronische Entzündungen begünstigt. Laut der WHO sollten Erwachsene pro Tag maximal 50 Gramm freien Zucker aufnehmen, empfohlen wird eine Beschränkung auf 25 Gramm täglich. Zweitens greifen die enthaltenen Säuerungsmittel, beispielsweise Zitronensäure, den Zahnschmelz an und begünstigen die Entstehung von Zahnkaries. Drittens stellt der hohe Koffeingehalt von Energy Drinks ein Problem für Kinder und Jugendliche sowie für jene Personen, welche große Mengen konsumieren, dar.

Fälle von Herzrhythmusstörungen, Krampfanfällen, Nierenversagen sowie Todesfälle in der Vergangenheit stehen möglicherweise in Zusammenhang mit dem Konsum von Energy Drinks in Kombination mit Alkohol, sportlicher Überanstrengung oder Vorerkrankungen des Herz-Kreislauf-Systems. Nach Konsum eines Liters und mehr können dem Bundesinstitut für Risikobewertung in Deutschland zufolge moderate bis schwerwiegendere Wirkungen wie Schlaflosigkeit, Herzrasen, Bluthochdruck sowie Herzrhythmusstörungen auftreten.

Impressum

**Herausgeber:** ISSN 2532-3555  
Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, Bozen  
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 941467  
[info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it) - [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)  
**Eintragung:** Landesgericht Bozen Nr. 7/95 vom 27.02.1995  
**Veröffentlichung/Vervielfältigung gegen Quellenangabe**  
**Verantwortlicher Direktor:** Diego Clara  
**Redaktion:** Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero, Lisa Orlandini  
**Koordination & Grafik:** ma.ma promotion  
**Fotos:** ma.ma promotion, Archiv Verbraucherzentrale  
Veröffentlichung oder Vervielfältigung nur gegen Quellenangabe.  
**Druck:** Fotolito Varesco, Auer / Gedruckt auf Recyclingpapier

 Gefördert durch die Autonome Provinz Bozen-Südtirol im Sinne des LG Nr. 15/1992 zur Förderung des Verbraucherschutzes in Südtirol.

Erhält Beitrag der Abteilung für Verlagswesen des Ministerratspräsidiums sowie von den SteuerzahlerInnen durch die Zuweisung der 5 Promille der Einkommensteuer.

Mitteilung gemäss Datenschutzkodex (GVD Nr. 196/2003): Die Daten stammen aus öffentlich zugänglich Verzeichnissen oder der Mitgliederkartei und werden ausschließlich zur Versendung des „Verbrauchertelegramms“, samt Beilagen verwendet. Im kostenlosen, werbefreien Verbrauchertelegramm erscheinen monatlich Informationen der Verbraucherzentrale für Südtirols KonsumentInnen. Rechteinhaber der Daten ist die Verbraucherzentrale Südtirol. Sie können jederzeit die Löschung, Aktualisierung oder Einsichtnahme verlangen (Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, 39100 Bozen, [info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it), Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914).

## Verbraucherzentrale Südtirol – Die Stimme der VerbraucherInnen

Zwölfmalgreiner Str. 2 · I-39100 Bozen  
Tel. 0471 97 55 97 · Fax 0471 94 14 67  
info@verbraucherzentrale.it

Die Verbraucherzentrale ist ein staatlich anerkannter Konsumentenschutz-Verein im Sinne des Konsumentenschutz-Kodex (GvD 206/2005), und wird vom Land Südtirol gefördert (im Sinne des LG 15/92).

Die Verbraucherzentrale hilft jährlich über 40.000 VerbraucherInnen durch Information, Beratung, Bildung, Vertretung gegenüber Anbietern im außergerichtlichen Wege. Darüber hinaus wollen wir die wirtschaftliche und rechtliche Lage der KonsumentInnen verbessern, durch Zusammenarbeit mit Firmen oder Branchen und Lobbying gegenüber Gesetzgeber, Wirtschaft und Verwaltung.

Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Erst-Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben.

### Unsere Geschäftsstellen:

- Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreiner Straße. 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
- Europäisches Verbraucherzentrum:** Bozen, 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
  - 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, 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, Pieve 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 (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
- Instagram: 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



### Aktuelle Termine:

**12. Juni, 18.00 Uhr**  
**Mensch - Tier: ein ambivalentes Verhältnis**

#### Vortrag und Diskussion:

**Fleischersatzprodukte: vom Wurm bis zum Laborfleisch**

**Ort: Freie Universität Bozen, Hauptgebäude, Hörsaal D1.02**

Mit Luciano Conti, Universität Trient, und Silke Raffener, Verbraucherzentrale Südtirol

### Verbrauchermobil



### Juni

05	09:30 – 11:30 Salurn, Rathausplatz
06	09:30 – 11:30 Franzensfeste, Rathausplatz
07	15:00 – 17:00 Sinich, Vittorio-Veneto-Platz
08	09:30 – 11:30 Montan, Kirchplatz
10	09:30 – 11:30 Kastelbell, Dorfplatz
11	09:30 – 11:30 St. Pankraz, Tourismusbüro 15:00 – 17:00 Naturns, Burggräfler Platz
12	09:30 – 11:30 Stern/Abtei, Kulturplatz
13	09:30 – 11:30 Mittewald, Kirchplatz
14	09:30 – 11:30 Margreid, Kreuzwegplatz
15	09:30 – 11:30 Altrei, Rathausplatz
20	09:30 – 11:30 Sand in Taufers, Rathausplatz
25	09:30 – 11:30 Kaltern, Marktplatz
26	15:00 – 17:00 Bruneck, Graben

### Juli

05	15:00 – 17:00 Meran, Sandplatz
09	15:00 – 17:00 Naturns, Burggräfler Platz
26	16:30 – 18:30 Welschnofen, Rathausplatz
31	15:00 – 17:00 Bruneck, Graben



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

**5%** Danke Grazie

Steuernummer | Codice fiscale 94047520211