

JAHRESBERICHT 2025

Gemeinsam stark



30 Jahre Verbraucherzentrale Südtirol

Verbraucherzentrale Südtirol
Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen

Tel. 0471 975597
www.verbraucherzentrale.it
info@verbraucherzentrale.it

Jahresbericht 2025

Gemeinsam stark: 30 Jahre Verbraucherzentrale Südtirol.....	4
Highlights & Dank.....	5
Interessensvertretung.....	6
Finanzdienstleistungen.....	7
Verkehr und Kommunikation (I).....	8
Verkehr und Kommunikation (II).....	9
Konsumentenrecht und Markt.....	10
Wohnen, Bauen und Energie (I).....	11
Wohnen, Bauen und Energie (II).....	12
Versicherung und Vorsorge.....	13
Haushalt und Kleidung.....	14
Umwelt und Gesundheit.....	15
Ernährung.....	16
Reisen, Freizeit, Hobby.....	17
Kritischer Konsum.....	18
Rechtlicher Verbraucherschutz.....	19
Verbraucherbildung (I).....	20
Verbraucherbildung (II).....	21
ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum.....	22
Schlichtung und Streitbeilegung.....	23
Projektarbeit.....	24
www.verbraucherzentrale.it.....	25
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	26
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	27
Namen, Zahlen, Fakten.....	28

Zur besseren Lesbarkeit des Textes wurde auf die durchgängige Anführung der weiblichen, männlichen oder allgemeinen Form aller erwähnten Personen verzichtet. Jede Nennung eines Begriffs bezieht daher jeweils auch alle anderen mit ein.

Gemeinsam stark: 30 Jahre Verbraucherzentrale Südtirol

Im Jahr 2025 gab es Grund zum Feiern: die Verbraucherzentrale wurde 30 Jahre alt (Details siehe nächste Seite). Auch im 30. Jahr waren die Themen, mit den wir uns auseinander gesetzt haben, äußerst vielfältig.

Für zahlreiche Konsument:innen brachte das Jahr 2025 schlechte Neuigkeiten: die bereits kriselnde luxemburgische Versicherungsgesellschaft FWU meldete Konkurs an, die Versicherungsleistungen werden also nicht ausbezahlt. Im Laufe des Jahres konnten die Forderungen gegenüber der Gesellschaft angemeldet werden, wobei diese Summen deutlich niedriger als die insgesamt eingezahlten Prämien waren (so blieb beispielsweise von 10.000 Euro an Prämien ein Rückkaufswert von ca. 4.000 Euro übrig). Grund dafür sind die von Anfang an hohen Vertrags- und Verwaltungskosten, die bei diesen Produkten anfielen. Die VZS betreute und betreut weiterhin die Südtiroler Geschädigten.

Nicht abgerissen ist auch 2025 die Serie an Betrugsfällen, die der VZS gemeldet wurden – Phishing, Online-Trading, Einzeltricks und weitere. Während bei Phishing-Fällen manchmal geholfen werden kann (ein Opfer erhielt 13.700 Euro zurück), gehen beim Online-Trading die Schadenssummen ins sechs- und siebenstellige, und eine Intervention, auch gerichtliche, ist fast aussichtslos. Im Laufe des Jahres haben wir immer wieder über die Gefahren aufgeklärt, mit Fernsehbeiträgen, auf Vorträgen und über Medieninformationen. Mit dem Fortschreiten der digitalen Entwicklung werden leider auch die Betrugsversuche immer ausgefeilter, indem z.B. Deepfake-Videos bekannter Persönlichkeiten als Köder benutzt werden.

Fortschritte gab es 2025 hingegen im Kampf gegen die Werbeanrufe. Durch einen technischen Filter der Aufsichtsbehörde für das Telekommunikationswesen wurden ab Sommer 2025 Anrufe mit einer „vorgeschobenen“ Nummer blockiert. Erfolgreich: Allein im November wurden in elf Tagen etwa 49,3 Millionen illegale Anrufe aus dem Ausland blockiert, die eine italienische Handynummer vortäuschten. Das sind durchschnittlich über 4 Millionen Versuche pro Tag, was zeigt, wie weit verbreitet die Verwendung von „gefälschten“ Nummern war, um Verbraucher:innen zu kontaktieren.

Als Anerkennung der Qualität unserer Arbeit sehen wir die zahlreichen Anfragen auf Zusammenarbeit, die wir auch 2025 erhalten haben. Das Team der VZS war zu Weiterbildungen, an Schulen und Universitäten, in Gremien, bei Tagungen und weiteren Events eingeladen, um verschiedene Aspekte der Verbraucherarbeit einzubringen. Auch mit den lokalen und überregionalen Medien bestätigte sich die in den Jahren gefestigte wunderbare Zusammenarbeit.

Andere Themen waren auch 2025 wieder der Energiemarkt, der Bereich der Telefonie, die Versicherungen sowie die Fragen rund um die eigenen vier Wände; auch Fragen rund um Preisteuerung und Gegenmaßnahmen lagen verstärkt im Fokus der Aufmerksamkeit.

Knapp 7.000 Beratungsfälle, mehr als 51.000 Kontakte, knapp 1,2 Millionen Euro für die Verbraucher rückerstritten – die Kennziffern zeigen, dass die Verbraucherzentrale Südtirol auch 2025 eine mehr als gefragte Anlaufstelle war.

Highlights & Dank

Unser kleiner Rückblick über die Highlights des Jahres zeigt, wie vielfältig die Themen waren, welche Südtirols Verbraucher:innen beschäftigen.



Gemeinsam stark: 30 Jahre Verbraucherzentrale Südtirol

Im November 2025 feierte die VZS auf Schloss Maretsch ihr 30jähriges Bestehen. Ein zur Feier gedrehter Kurzfilm ließ die ersten 30 Jahre Revue passieren und zeigte die wichtigsten Schritte unserer Geschichte. Auf der Feier wurden die langjährigen Mitarbeiter:innen geehrt, und wir wagten einen Ausblick in die Zukunft. Anstelle von Geschenken wurden die auf der Feier für die Vinzenzgemeinschaft gesammelten Spenden von der VZS verdoppelt: so kamen für diese insgesamt 1.020 Euro zusammen.

Noch ein herzliches Dankeschön an die großzügigen Gäste, die zu dieser Summe beigetragen haben.

Digital und kein Ende

Datenlecks mit weitreichenden Folgen, unveröffentlichte Fotos auf die zugegriffen wird, direktes Shoppen vom Feed aus, auf Daten zugreifende automatisch eingeführte KI-Applikationen – das waren nur einige der Themen aus dem digitalen Bereich, die uns 2025 beschäftigt haben. Durch die sich fast überschlagenden technischen Neuerungen ist es manchmal schwierig, den Einfluss auf den Verbraucher:innen-Alltag korrekt einzuschätzen und zeitnah praxistaugliche Empfehlungen zu erarbeiten.



Vorsitzender und Vorstand neu gewählt

Im April wurde der Vorstand der Verbraucherzentrale neu gewählt. Pepi Trebo übernahm den Vorsitz, unterstützt vom Vizepräsidenten Andrea Camera. An ihrer Seite die Vorstandsmitglieder Priska Auer, Heidi Rabensteiner und Werner Atz.

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 sowie die Stiftung Südtiroler Sparkasse. 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.

Pepi Trebo, Vorsitzender

Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin

Interessensvertretung

Zusammenarbeit stärkt die Interessen der Verbraucher:innen

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 vorgebracht, 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

Südtiroler Landtag, Landesassessorate, Region, Gemeinden, Handelskammern, Unternehmerverbände, Landesbeirat für Kommunikationswesen, Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz, Volksanwaltschaft, Arbeitstisch der Sozialverbände, Task-Force gegen Armut, Taxikommissionen verschiedener Gemeinden, Kammerrat und Mediationsstelle der Handelskammer Bozen, Freie Universität Bozen, Notariatskammer, Netzwerk Spielsucht, Monitoringausschuss für die Rechte der Menschen mit Behinderung, Schlichtung Alperia, Bozner Filiale der Banca d'Italia, Stakeholder-Forum Klima des Landes Südtirol, Stakeholder-Forum Klima Gemeinde Bozen, Netzwerk Spielsucht und weitere.

Zusammenarbeit auf Staats- und Internationaler Ebene

Nationaler Verbraucherbeirat CNCU, nationale Schlichtungsabkommen (siehe Kapitel Schlichtung), Banca d'Italia, ARERA, Europäisches Parlament, Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz Sachsen-Anhalt, Bankenvereinigung ABI, Universität Ferrara, dem Global Judicial Network GJN sowie dem Consumer's Forum.

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

Vorsicht vor Betrug per Smartphone oder E-Mail

Trotz zahlreicher Pressemitteilungen im Laufe des Jahres 2025 betreuten die Berater der VZS weiterhin Fälle von Verbrauchern, die Opfer von Betrug durch Telefonanrufe und digitale Technologien wurden. In den meisten Fällen erfolgten nicht autorisierte Zahlungen als Sofortüberweisungen, wobei es den Betrügern häufig gelang, Authentifizierungscodes der Betroffenen zu erlangen. Zudem traten Fälle auf, in denen sich Betrüger als Angehörige der Sicherheitsbehörden ausgaben und Verbraucher dazu veranlassten, Überweisungen am Bankschalter vorzunehmen - angeblich im Rahmen laufender Ermittlungen.

Beschwerden beim Bankenschiedsgericht (ABF) und beim Finanzschiedsgericht (ACF)

Im Jahr 2025 wurden insgesamt 18 Beschwerden beim Bankenschiedsgericht (ABF – Arbitro Bancario Finanziario der Banca d'Italia) eingereicht, überwiegend im Zusammenhang mit Phishing- und Vishing-Betrugsfällen. Der ABF entschied im Laufe des Jahres über 15 dieser Beschwerden, wobei in 6 Fällen die Entscheidung zugunsten der Verbraucher ausfiel. Dank dieser Entscheidungen konnten mehr als 25.000 Euro rückerstattet werden. Darüber hinaus reichte die VZS zwei Beschwerden beim Finanzschiedsgericht (ACF) ein, über die bis Jahresende noch nicht entschieden wurde.

Senkung der EZB-Leitzinsen: Auswirkungen auf Hypotheken und Kredite

Die Europäische Zentralbank setzte 2025 die Zinssenkungen fort. Der Markt folgte diesen Zinssenkungen, was zu einem Rückgang der Referenzzinssätze, insbesondere des Euribor, führte. Dies wirkte sich direkt auf variabel verzinsten Darlehen aus und brachte für viele Kreditnehmer eine Verringerung der geschuldeten Rate mit sich. Die VZS informierte über die zu überprüfenden Vertragsklauseln - welche den Zeitpunkt der Anpassungen festlegen - und über nützliche Instrumente zur Überprüfung der Berechnungen der Banken.

Bankkonten unter der Lupe

Die VZS analysierte 2025 die tatsächlichen Kosten von Bankkonten und stellte fest, dass klassische Schalterkonten im Durchschnitt deutlich teurer waren als Online-Konten, bei gleichzeitig erheblichen Unterschieden zwischen den einzelnen Angeboten. Online-Konten wiesen meist geringere Kosten auf, auch wenn „echte“ Null-Euro-Konten seltener geworden und an bestimmte Bedingungen geknüpft waren. Ein regelmäßiger Vergleich der Spesen – auch anhand des letzten Kontoauszugs des Jahres – hilft Verbrauchern, günstigere Alternativen zu finden. Für einkommensschwache Verbraucher mit wenigen Transaktionen stellt das kostenlose Basiskonto weiterhin eine wichtige Form finanzieller Inklusion dar.

Sofortüberweisungen: neue EU-Verordnung

Ende 2025 trat die neue EU-Verordnung zu Sofortüberweisungen in Kraft, mit dem Ziel, diese schneller, sicherer und kostentransparenter zu gestalten. Die VZS informierte über die wichtigsten Neuerungen, die Rechte der Nutzer, die Ausführungsfristen und Schutzmechanismen sowie über die praktischen Aspekte, die bei der Nutzung dieses Dienstes zu berücksichtigen sind.

Verkehr und Kommunikation (I)

Telefonie

Auch im Jahr 2025 bewegten sich die Anfragen nach Beratung und Unterstützung im Bereich Telefonie auf dem Niveau der Vorjahre. Im Mittelpunkt der Beratungstätigkeit standen weiterhin Problemstellungen im Zusammenhang mit Kündigungen sowie mit der Zustellung und Abrechnung von Modems. Gleichzeitig zeigte sich eine Zunahme von Schwierigkeiten bei Verträgen, die in Verkaufsstellen vor Ort abgeschlossen wurden. In früheren Jahren betrafen die meisten Meldungen hingegen Verträge, die über Callcenter zustande gekommen waren. Trotz dieser Entwicklungen konnte der überwiegende Teil der im Berichtsjahr bearbeiteten Fälle erfolgreich abgeschlossen werden.

Modem-, Modem- und wieder Modem-Gebühren

Ein zunehmend bedeutender Anteil der Beratungsanfragen betraf Probleme im Zusammenhang mit Modems. Dabei handelte es sich insbesondere um Geräte, die ordnungsgemäß zurückgegeben, jedoch weiterhin in Rechnung gestellt wurden, um nie gelieferte Produkte sowie um doppelte oder mehrfache Zusendungen derselben Geräte mit entsprechenden Kostenfolgen. Durch den Einsatz der paritätischen Schlichtungsverfahren konnten die meisten Streitigkeiten erfolgreich beigelegt werden. Verbrauchern wurde weiterhin empfohlen, die Vertragsbedingungen sorgfältig zu prüfen und bei Unregelmäßigkeiten zeitnah eine schriftliche und nachvollziehbare Beschwerde beim Anbieter einzureichen.

Ich habe die Kündigung eingereicht, aber ...

Nach einem vorübergehenden Rückgang in den Vorjahren rückten 2025 erneut Probleme im Zusammenhang mit der nicht ordnungsgemäßen Bearbeitung von Kündigungen in den Fokus der Beratungstätigkeit. Mehrere Verbraucher erhielten weiterhin Rechnungen für Abonnementgebühren, obwohl die Kündigung fristgerecht und korrekt übermittelt worden war. Schriftliche Beschwerden blieben in vielen Fällen zunächst ohne Wirkung. Erst im Rahmen des paritätischen Schlichtungsverfahrens konnte eine zufriedenstellende Lösung erzielt werden. Vor diesem Hintergrund wurde erneut betont, wie wichtig es ist, sämtliche Unterlagen sorgfältig aufzubewahren und sich bei Unklarheiten frühzeitig zu informieren.

Angebote und vermeintliche Geschenke

Ein weiterer relevanter Themenbereich betraf Angebote, bei denen Endgeräte oder Zubehör als kostenlose Zugaben dargestellt wurden. In der Beratungspraxis zeigte sich, dass Verbraucher dabei häufig – ohne ausreichende Kenntnis – Finanzierungsverträge unterzeichneten. In solchen Fällen erweist sich ein Rücktritt vom Vertrag oder dessen Auflösung oft als schwierig oder nicht mehr möglich. Die Zahl dieser Fälle nahm auch im Berichtsjahr weiter zu. Verbrauchern wird daher dringend empfohlen, vermeintlich kostenlose Angebote kritisch zu prüfen, sämtliche Vertragsunterlagen aufmerksam zu lesen und stets eine Kopie der unterzeichneten Dokumente einzufordern.

Bewusstes und informiertes Handeln als zentrale Schutzmaßnahme

Ein bewusster und informierter Umgang mit Vertragsangeboten stellt nach wie vor das wichtigste Schutzinstrument für Verbraucher dar. Dazu gehört insbesondere, vor der Unterzeichnung Einsicht in den Vertrag zu verlangen – auch in digitaler Form –, eine Kopie des unterzeichneten Vertrags aufzubewahren, Angebote kritisch zu hinterfragen und bei Bedarf rechtzeitig Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Diese Grundsätze behalten auch mit Blick auf das Jahr 2026 uneingeschränkt ihre Gültigkeit.

Verkehr und Kommunikation (II)

Garantie bei Gebrauchtwagen und -motorrädern: Rechte und Pflichten von Händlern

Im Jahr 2025 betrafen rund 80 % der bearbeiteten Fälle im Bereich Auto die Ausübung von Gewährleistungsrechten bei gebrauchten Autos und Motorrädern. Der Gebrauchtfahrzeugmarkt bestätigte seinen positiven Trend mit etwa 3,2 Millionen Eigentumsübertragungen und einer deutlich höheren Nachfrage im Vergleich zu Neuzulassungen (226 Gebrauchtwagen je 100 Neufahrzeuge). Auch der Absatz von Elektrofahrzeugen nahm zu, wenngleich in geringerem Ausmaß als in anderen EU-Mitgliedstaaten. Wie bereits 2024 bezog sich auch 2025 der Großteil der Fälle auf die Anwendung der gesetzlichen Gewährleistung. Diese wurde häufig durch das Fehlen einheitlicher Standards sowie durch unzureichende Informationen über Rechte und Pflichten von Verkäufern und Händlern erschwert. Fortbestehend war zudem die Problematik zusätzlicher Garantien und Versicherungen, die von Verbrauchern bezahlt wurden, jedoch überwiegend dem Schutz der Verkäufer dienten und damit im Widerspruch zu den Grundsätzen des Verbraucherschutzrechts standen. Weitere Schwierigkeiten ergaben sich bei Käufen in anderen Regionen: Insbesondere bei Gebrauchtfahrzeugen erwies sich die Durchsetzung von Gewährleistungsansprüchen häufig als kostenintensiv, da die Transportkosten in der Regel vom Käufer zu tragen waren.

Kauf von Gebrauchtwagen: Problematik von Gutachten und Konformitätsbescheinigungen

Die Tätigkeit der VZS konzentrierte sich 2025 vor allem auf Abmahnungen sowie auf Versuche einer außergerichtlichen Streitbeilegung. In der Region Trentino-Südtirol bestand weiterhin ein ungelöstes Problem: das Fehlen unabhängiger, neutraler Sachverständiger für Gutachten zum tatsächlichen Zustand gebrauchter Fahrzeuge sowie die geringe Verbreitung der bewährten Praxis, dem Kaufvertrag eine Konformitätsbescheinigung beizulegen. Die VZS strebte daher einen Dialog mit regionalen Stakeholdern an und setzte sich für die Wiederaufnahme des Angebots von Parteigutachten ein.

Fahrzeugpannen: technische Mängel und sehr lange Reparaturzeiten

Bei Neufahrzeugen traten häufig Probleme an elektronischen Systemen auf, die zu langen Standzeiten und erheblichen Beeinträchtigungen für Verbraucher führten. Ein weiterer Problembereich betraf die Reparaturzeiten, die häufig einen Monat überschritten. Hauptursachen waren der Mangel an Ersatzteilen sowie das Fehlen von ausreichend qualifiziertem Fachpersonal mit entsprechender Ausbildung im Bereich neuer Antriebstechnologien.

Poste: Nichtzustellung von Einschreiben und Paketen sowie Zweisprachigkeitsproblematik

Im Jahr 2025 betrafen die gemeldeten Fälle überwiegend die Nichtzustellung von Einschreiben und Paketsendungen. In Südtirol bestand weiterhin die Problematik des Zustellnachweises, wobei es häufig zu Abweichungen zwischen den internen Prüfungen von Poste Italiane und den Angaben der Verbraucher kam. Letztere sahen sich oftmals gezwungen, Unterschriften zu bestreiten, die weder ihnen noch ihren Familienangehörigen zugeordnet werden konnten. Viele Fälle konnten im Zuge einer Schlichtung gelöst werden. Zudem gingen rund zwanzig Meldungen zur Zustellung gewöhnlicher Briefpost ein sowie einige Verfahren im Zusammenhang mit Rücksendungen von Online-Einkäufen. Trotz der im Programmabkommen mit der Autonomen Provinz Bozen vorgesehenen Zweisprachigkeit war das deutschsprachige Formular auf der Website von Poste weiterhin nicht verfügbar und konnte ausschließlich über die VZS bezogen werden. Auch das Schlichtungsverfahren wurde nach wie vor ausschließlich in italienischer Sprache durchgeführt; den Übersetzungsaufwand trug die VZS.

Ein wirksames Instrument: Wind-Vodafone-Schlichtungsverfahren

Im Jahr 2025 betrafen die häufigsten Fälle die nicht erfolgte Umsetzung des Rücktritts, die fehlerhafte Anwendung vertraglicher Bedingungen sowie die Fortführung der Rechnungsstellung nach einem Anbieterwechsel. Sämtliche Wind-Vodafone-Schlichtungsverfahren endeten positiv.

Konsumentenrecht und Markt

Gewährleistung und Verträge beim Verkauf von Elektrogeräten und Möbeln missachtet

Auch 2025 betrafen die wichtigsten Problemfelder große Handelsketten im Bereich der Unterhaltungselektronik sowie im Möbelsektor. Weiterhin bestanden Schwierigkeiten bei der Ausübung der Gewährleistungsrechte für Elektrogeräte sowie erhebliche Vertragsverletzungen im Zusammenhang mit Lieferung und Montage von Wohnungseinrichtungen.

Im Laufe der Jahre erwies sich die Durchsetzung des Austauschs mangelhafter Produkte selbst nach Intervention der VZS zunehmend als schwierig; in einigen Fällen stellten Vertragspartner jegliche Rückmeldung ein. Im Möbelsektor wurden häufig unvollständige Lieferungen oder Abweichungen von der Bestellung festgestellt, was zu erheblichen Verzögerungen bei der Montage führte. Diese wurde zudem oftmals von nicht ausreichend geschultem Personal durchgeführt, wodurch zusätzliche Schäden an Immobilien entstanden und neben der Vertragserfüllung auch Schadenersatzansprüche geltend gemacht werden mussten. Die ergriffenen Maßnahmen umfassten Aufforderungen zur Vertragserfüllung sowie Vertragsauflösungen, einschließlich direkter Interventionen bei den nationalen Zentralen der großen Handelsketten oder bei einzelnen Verkaufsstellen. Unlautere Geschäftspraktiken wurden weiterhin der Marktaufsichtsbehörde (AGCM) gemeldet, auch wenn sie oft archiviert wurden.

Einkaufsgutscheine und Warenumtausch

Die Anfragen zur Gültigkeit von Gutscheinen sowie zu vertraglichen Nutzungsbedingungen bleiben konstant hoch. Ebenfalls häufig waren Fragen zum vermeintlichen „Recht“ auf Umtausch von mangelfreien Produkten.

Fragen zu Handwerkern, Bau- und Renovierungsunternehmen

Auch 2025 gingen zahlreiche Meldungen zu Renovierungsarbeiten ein, insbesondere zu Badezimmersanierungen, die von nicht ausreichend qualifizierten Handwerkern mangelhaft ausgeführt oder unvollständig hinterlassen wurden. Diese Anbieter wurden häufig über Werbung in sozialen Netzwerken gefunden und hatten ihren Sitz oftmals außerhalb der Region. In solchen Fällen war es erforderlich, technische Gutachten einzuholen und Schadenersatz für entstandene Schäden geltend zu machen. Zudem war ein Anstieg der Meldungen gegen lokale Handwerksbetriebe zu verzeichnen, einschließlich mittelgroßer Unternehmen, die Arbeiten nicht abschlossen, nicht vertragsgemäß ausführten oder Kostenvoranschläge nicht einhielten, ohne Preisänderungen vorab mitzuteilen.

Wäschereien: Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen erschwert

Der positive Trend eines Rückgangs der Meldungen im Bereich der Wäschereien setzte sich fort. Die bearbeiteten Fälle betrafen überwiegend Kleidungsstücke, die während des Waschvorgangs beschädigt worden waren. Auch hier erwies sich die Beschaffung geeigneter Sachverständiger als schwierig, was die Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen erschwerte. Hinzu kamen wenig schützende Verhaltensweisen der Verbraucher, etwa Barzahlung oder das Nichtaufbewahren des Kassenbons. Darüber hinaus ist zu beachten, dass der Anspruch innerhalb eines Jahres verjährt und innerhalb von acht Tagen ab Entdeckung des Mangels geltend gemacht werden muss. Da viele Kleidungsstücke nach Abholung im Schrank verstaut und erst in der folgenden Saison getragen werden, geht die Möglichkeit einer Beanstandung häufig verloren.

Wohnen, Bauen und Energie (I)

Technische Bauberatung

Der Bau- und Energieberatungsdienst der Verbraucherzentrale umfasste neben den Bereichen Sanieren, Bauen und Wohnen insbesondere Informationen zu Förderungen sowie zu Steuerabzugsmöglichkeiten auf Landes- und Staatsebene. Verbraucher erhielten dadurch einen umfassenden Überblick über finanzielle Anreize sowie neutrale und unabhängige Informationen zu Heizsystemen, Baumaterialien und Energieeinsparpotenzialen. Dies ermöglichte es den Ratsuchenden, sich ein fundiertes Bild der vielfältigen Möglichkeiten im Bau- und Energiebereich zu verschaffen und individuelle, informierte Entscheidungen zu treffen. Das Jahr 2025 war von einem ausgeprägten Interesse an Fördermöglichkeiten auf Landes- und Staatsebene geprägt. Besonders nachgefragt waren Steuerabzugsmöglichkeiten für Sanierungsarbeiten und Energiesparmaßnahmen, der Umstieg auf Wärmepumpen sowie der Einsatz von Photovoltaikanlagen. Im Zuge der Neuerungen bei der staatlichen Förderung „Conto Termico“ rückte auch dieses Instrument verstärkt in den Fokus der Beratungstätigkeit. Gegen Ende des Jahres setzte sich die VZS vertieft mit der uneinheitlichen Handhabung der Baurechtstitel bei Sanierungsarbeiten in Südtirol auseinander. Ziel war es, gemeinsam mit den zuständigen Landesämtern und weiteren beteiligten Akteuren mögliche Lösungsansätze zu erarbeiten. Die Auseinandersetzung mit diesem Thema wird auch im Jahr 2026 fortgeführt.

Informationsquellen und Unterstützung

Um Konsumenten neben persönlicher und Online-Beratung eine zusätzliche Informationsquelle zur Verfügung zu stellen, wurden die Informationsblätter im Bau- und Energiebereich auch 2025 regelmäßig an rechtliche und technische Neuerungen angepasst. Ergänzend boten die FAQs eine weitere wichtige Unterstützung. Sie ermöglichten es Verbrauchern, sich flexibel und eigenständig zu informieren und stets auf dem neuesten Stand zu bleiben.

Beratungen zu den verschiedenen Steuerabzugsmöglichkeiten

Die VZS bot fachkundige Unterstützung bei Steuerabzügen für Renovierungen, Neubauten und Energieeffizienzmaßnahmen. Da die Fälle oft komplex waren, erforderte dies eine sorgfältige Analyse, um Verluste von Vergünstigungen oder Rückforderungen zu vermeiden. Neben allgemeinen Informationen zu energetischen Gebäudesanierungen galt das Interesse der Konsumenten insbesondere den verschiedenen Steuerabzügen, den Neuerungen im Rahmen des „Conto Termico“ sowie den Landesbeiträgen.

Probleme wurden leider häufig zu spät gemeldet, was die Bedeutung einer frühzeitigen Beratung zur optimalen Nutzung der Förderinstrumente unterstreicht. Diese vielseitige Themenbereiche wurden in Form von Informationsblättern und eines Steuerleitfadens konsumentenfreundlich aufbereitet. Offene Fragen wurden ergänzend im Rahmen persönlicher und Online-Beratungen individuell geklärt.

Nutzung der Sonnenenergie

Die Nachfrage nach der Nutzung von Sonnenenergie zur Stromproduktion stand 2025 besonders im Vordergrund. Neben der Bereitstellung allgemeiner Informationen durch Informationsblätter bot die Beratungsstelle auch persönliche und Online-Beratungen an.

Heizsysteme

Im Bereich der Heizsysteme galt das Hauptinteresse der Verbraucher den Wärmepumpen. Neben allgemeinen Informationen zu den verschiedenen Wärmepumpensystemen, stand den Ratsuchenden auch ein entsprechendes Informationsblatt zur Verfügung. Darüber hinaus wurde der Heizkesselbarometer – ein Kostenvergleich verschiedener Heizsysteme – auch 2025 neu erstellt.

Wohnen, Bauen und Energie (II)

Kaufvorverträge

2025 spielte der Beratungsdienst der VZS im Immobilienbereich eine zentrale Rolle, insbesondere bei der Abfassung und Prüfung von Kaufvorverträgen – einem Bereich, in dem viele Verbraucher ohne ausreichende rechtliche Vorbereitung agierten. Die Beratung umfasste die Erläuterung von Rechten und Pflichten, die Prüfung wesentlicher Unterlagen und die Gestaltung ausgewogener Verträge mit klaren Fristen für den notariell beglaubigten Kaufvertrag und die Zahlungen sowie wechselseitigen Vertragsstrafen. Häufig wurden Entwürfe von Maklern oder Baufirmen geprüft, die einseitige Klauseln enthielten, etwa Vertragsstrafen nur für den Käufer. In diesen Fällen griff die VZS ein, um die vertraglichen Schutzmechanismen zu stärken.

Einseitige Kaufversprechen: die unbewusste Bindung und Folgen

Viele Meldungen betrafen einseitige Kaufversprechen, die oft ohne volle Kenntnis der rechtlichen Folgen unterzeichnet wurden, insbesondere in Bezug auf Bindung und Anzahlungsverlust. Bei einem Rücktritt, z. B. wegen ausbleibender Finanzierung, drohten Schadenersatzforderungen. Die VZS unterstützte die Verbraucher bei der Suche nach einvernehmlichen Lösungen.

Immobilienmakler und ihre Provision ...

Streitigkeiten mit Maklern betrafen vor allem die Provision und mangelnde Transparenz während der Verhandlungen. Zudem wurden unvollständige Informationen zu technischen oder rechtlichen Aspekten und unklare Vermittlungsaufträge beanstandet. In mehreren Fällen endete die Unterstützung durch den Makler nach Zahlung der Provision, obwohl weitere Probleme auftraten.

Wenn das neue Haus schon „alt“ ist

Vermeehrt wurden verdeckte Mängel gemeldet, wie Feuchtigkeit, Schimmel, mangelhafte Dämmung oder nicht erkennbare strukturelle Probleme. Bauunternehmen leugneten häufig ihre Verantwortung. Die VZS unterstützte technische Überprüfungen, außergerichtliche Lösungen und empfahl bei Bedarf die Einholung von Gutachten. Präventiv wurde zu technischen Kontrollen vor dem Kauf geraten.

Beratung in Kondominiumsfragen

Im Jahr 2025 erhielt die VZS zahlreiche Anfragen im Bereich Haus und Kondominium, welche von alltäglichen Problemen bis zu komplexen rechtlichen Fragestellungen reichten. Ein wiederkehrendes Problem war die mangelnde oder verspätete Erfüllung gesetzlicher Pflichten durch Kondominiumsverwaltungen. Mehrere Eigentümer berichteten, dass Vollversammlungen nicht oder mit erheblichen Verzögerungen einberufen wurden. Die VZS informierte die Miteigentümer über gesetzliche Verpflichtungen und Aufgaben der ordentlichen Verwaltung sowie über die Durchführung der jährlichen Vollversammlung. Ebenso wurden Unklarheiten bei Jahresabschlussrechnungen geklärt, etwa bezüglich der korrekten Ausgabenaufstellung oder der anzuwendenden Kriterien für die Spesenaufteilung. Dank dieser Informationen konnten zahlreiche Verbraucher gezielte Beschwerden bzw. Anträge an die jeweiligen Verwaltungen richten.

Überprüfung von Anwaltshonoraren

Viele Verbraucher baten die VZS um Prüfung von Anwaltsrechnungen, die oft intransparent oder ohne klaren Kostenvoranschlag erstellt worden waren. Die VZS prüfte die Angemessenheit, beanstandete bei Bedarf oder meldete an die Standesvertretungen. Häufig konnten so deutliche Reduzierungen erzielt und mehr Transparenz geschaffen werden.

Versicherung und Vorsorge

Insolvenz der luxemburgischen Versicherungsgesellschaft FWU Life Insurance Lux

Der Arbeitsalltag war im Berichtsjahr maßgeblich von der hohen Zahl an Anfragen im Zusammenhang mit der Insolvenz der FWU Life Insurance Lux geprägt. Nicht nur Verbraucher aus Südtirol, sondern auch aus anderen Teilen Italiens wandten sich an die VZS. Insgesamt gingen über 1.000 E-Mails ein, mit folgenden Fragen: Welche Schritte sind nun zu setzen? Wie sind die entsprechenden Formulare korrekt auszufüllen? Welche rechtlichen Möglichkeiten bestehen? Weshalb sind bislang noch keine Zahlungen erfolgt? Wie setzt sich der vom Liquidator vorgeschlagene Auszahlungsbetrag zusammen?

Die VZS bemühte sich, sämtliche Anfragen zeitnah und umfassend zu beantworten. Der außergewöhnlich hohe Beratungsbedarf führte zu erheblichem Mehraufwand und beanspruchte die verfügbaren Beratungskapazitäten in besonderem Maße.

Klassisches Beratungsangebot: Versicherungsbedarf und Absicherung

Ein weiterer Schwerpunkt lag in der klassischen Versicherungsberatung. Zahlreiche Verbraucher ließen ihre individuelle Versicherungssituation prüfen, insbesondere hinsichtlich angemessener Absicherung, möglicher Deckungslücken sowie Einsparpotenziale bei Prämien.

Im Rahmen persönlicher Beratungsgespräche analysierte die VZS gemeinsam mit den Ratsuchenden den konkreten Versicherungsbedarf, gleich diesen mit bestehenden Verträgen ab und zeigte fehlende Deckungen, Optimierungsmöglichkeiten oder entbehrliche Leistungen auf. Auf diese Weise wurden Mitglieder bei fundierten Entscheidungen unterstützt.

Private Kranken-, Sanitäts- und Long-Term-Care-Versicherungen

Auch Fragen zu Privaten Krankenversicherungen und Long-Term-Care-Versicherungen nahmen breiten Raum in der Beratung ein. Diese Zusatzversicherungen könnten eine sinnvolle Ergänzung zum öffentlichen Angebot darstellen. In Südtirol sind sie jedoch nicht zwingend erforderlich und borgen Risiken wie fehlenden Kündigungsschutz oder Tarifschutz.

Der Rat der VZS an die Versicherten

Auch 2025 wiesen die Berater der VZS wiederholt auf einen zentralen Grundsatz hin: Versicherungsentscheidungen sollten nicht unter Zeitdruck oder aufgrund aggressiver Verkaufsangebote getroffen werden. Vielmehr sei die eigene Versicherungssituation sorgfältig zu prüfen, der tatsächliche Bedarf zu ermitteln und Entscheidungen bewusst sowie gut informiert zu treffen.

Steuerliche Absetzbarkeit von Gebäudeversicherungen gegen Naturkatastrophen

Im Berichtsjahr informierten sich zahlreiche Verbraucher:innen bei der VZS über die steuerliche Absetzbarkeit von Gebäudeversicherungen gegen Naturkatastrophen. Seit 2018 können 19 % der entsprechenden Ausgaben im Rahmen der Steuererklärung (Kodex 43 des Modells 730) von der Bruttosteuer abgezogen werden. Maßgeblich ist dabei ausschließlich jener Prämienanteil, der auf die Deckung des spezifischen Katastrophenrisikos entfällt; anspruchsberechtigt ist der Versicherungsnehmer unabhängig vom Eigentum an der versicherten Immobilie. Seit 2020 steht der Abzug Steuerpflichtigen mit einem Gesamteinkommen bis zu 120.000 Euro in voller Höhe zu; darüber hinaus reduziert er sich schrittweise und entfällt bei 240.000 Euro vollständig. Voraussetzung ist eine nachvollziehbare Zahlungsweise, etwa per Bank- oder Postüberweisung. Beim vorausgefüllten, telematisch einzureichenden Steuermodell 730 sind die Versicherungsdaten in der Regel bereits unter „Versicherungen“ erfasst.

Haushalt und Kleidung

Neue ARERA-Regelungen für im Fernabsatz abgeschlossene Energie- und Gasverträge

Mit 1. Januar 2025 traten neue Regelungen der Aufsichtsbehörde ARERA für im Fernabsatz abgeschlossene Strom- und Gaslieferverträge in Kraft. Diese waren unter anderem im Dialog mit den Verbraucherverbänden erarbeitet worden. Gemäß dem ARERA-Beschluss Nr. 395/2024/R/com wurde ein telefonischer Vertragsabschluss nur dann rechtswirksam, wenn der Verbraucher bestätigte, die vollständigen Vertragsunterlagen auf Papier oder auf einem anderen dauerhaften, zugänglichen Datenträger erhalten zu haben. Ziel dieser Maßnahmen war es, Transparenz und Verbraucherschutz sowohl beim Vertragsabschluss im Fernabsatz als auch bei späteren Vertragsänderungen zu stärken.

Irreführendes Teleselling – Geldstrafen von über 500.000 Euro gegen sechs Callcenter

Auch im Jahr 2025 stellte irreführendes Teleselling weiterhin ein relevantes Problem dar. Die Marktaufsichtsbehörde AGCM verhängte Geldstrafen in Höhe von insgesamt über 500.000 Euro gegen sechs Callcenter-Unternehmen wegen unlauterer Geschäftspraktiken bei der Vermarktung von Energie- und Telekommunikationsverträgen. Beanstandet wurden irreführende Angaben zur Identität des Anrufers, zum Anlass des Anrufs sowie zur wirtschaftlichen Vorteilhaftigkeit der angebotenen Tarife. Die VZS unterstützte auch im Berichtsjahr zahlreiche Südtiroler Verbraucher, die mit vergleichbaren Fällen konfrontiert waren. Erst gegen Jahresende war eine leichte Abschwächung dieses Phänomens zu beobachten, nicht zuletzt infolge neuer Maßnahmen der Kommunikationsbehörde AGCOM.

Stromtarife und Tarifwechsel – regelmäßige Vergleiche des VZS

Schutzbedürftige Kunden hatten bis zum 30. Juni 2025 die Möglichkeit, vom Tarif für Schutzbedürftige in den Tarif des graduellen Schutzes (STG) zu wechseln. Dieser wird in Südtirol von Enel Energia angewandt und gilt mindestens bis März 2027. Der STG-Tarif erwies sich 2025 im Durchschnitt als etwas günstiger als andere verfügbare Tarifmodelle, sowohl im Vergleich zum Tarif für Schutzbedürftige als auch zu Angeboten des freien Marktes. Auch 2025 informierte und beriet die VZS zahlreiche Verbraucher zu Tarifwechseln und Wahlmöglichkeiten auf dem freien Strom- und Gasmarkt und veröffentlichte regelmäßig Preisvergleiche in der VZS-Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“.

Tarifanpassungen und einseitige Vertragsänderungen – ein komplexes Thema

Im Laufe des Jahres 2025 wandten sich zahlreiche Verbraucher – sowohl Haushalts- als auch Nicht-Haushaltskunden – an die VZS, um Mitteilungen ihrer Strom- und Gaslieferanten prüfen zu lassen. Diese betrafen teilweise Tarifanpassungen im Rahmen der regulären Vertragsentwicklung (etwa das Auslaufen von fixen Tarifen und dem Übergang zu variablen Preisen), teilweise jedoch einseitige Vertragsänderungen wesentlicher wirtschaftlicher Bedingungen. Solche Mitteilungen sind gesetzlich vorgeschrieben und müssen mindestens 90 Tage vor Inkrafttreten der Änderungen erfolgen, sind für viele Verbraucher jedoch schwer verständlich.

Neues Rechnungsformat ab Juli 2025

Mit 1. Juli 2025 wurde ein neues Format für Strom- und Gasrechnungen eingeführt, um deren Übersichtlichkeit und Verständlichkeit zu verbessern. Zu den Neuerungen zählten der sogenannte „Energie-Kassenbon“, der die einzelnen Kostenpunkte - etwa Verbrauch, Fixkosten, Steuern und sonstige Posten, wie Nachberechnungen oder Fernsehgebühr - transparent darstellt, sowie die „Angebotsbox“, die einen Überblick über die wesentlichen Merkmale des angewandten Tarifs bietet. Auch zu diesem Thema führte die VZS zahlreiche Beratungen durch.

Umwelt und Gesundheit

Anhörung zur Neuen Gentechnik im Südtiroler Landtag

Auch 2025 beschäftigte die geplante Deregulierung der Neuen Gentechnik die VZS sowie die Politik auf EU- und auf lokaler Ebene. Im Januar organisierte der 2. Gesetzgebungsausschuss des Südtiroler Landtages eine Anhörung im Plenarsaal. Neben Vertretern des Landwirtschaftlichen Versuchszentrums Laimburg nahmen der Dekan der Philosophisch-Theologischen Hochschule Brixen, Martin Lintner, die Koordinatorin der Interessensgemeinschaft für gentechnikfreie Saatgutarbeit (IG Saatgut) und Mitglied der Schweizer Ethikkommission für die Biotechnologie im Außerhumanbereich (EKAH), Eva Gelinsky, sowie die Ernährungswissenschaftlerin der VZS, Silke Raffener, teil. Die Vertreterin der VZS unterstrich die in Europa verbreitete Skepsis gegenüber der Neuen Gentechnik, plädierte für Transparenz durch eine Kennzeichnungspflicht für gentechnisch veränderte Lebensmittel und forderte die Abgeordneten auf, sich auf lokaler, nationaler und insbesondere auf EU-Ebene für Vorsorge- und Verursacherprinzips, Transparenz, Kennzeichnung, Rückverfolgbarkeit sowie Wahlfreiheit von Bürgern und Bauern einzusetzen.

Energieeffizient leben und Klima schützen

2025 veröffentlichte die VZS verstärkt Empfehlungen für den energie- und klimaschonenden Alltag. Ziel war es, Verbraucher zu konkreten Maßnahmen zur Energieeinsparung und Kostenreduktion zu motivieren und zugleich einen Beitrag zum Klimaschutz zu fördern. Empfohlen wurden unter anderem die optimale Einstellung der Heizung, effizientes Lüften, der bewusste Einsatz elektrischer Geräte sowie die Nutzung erneuerbarer Energien im Haushalt. Dabei wurde betont, dass schon kleine Verhaltensänderungen zu spürbaren Einsparungen beitragen können.

Nachhaltiger Konsum und ressourcenschonende Ernährung

Nachhaltiger Konsum und umweltfreundliche Ernährungsweisen standen 2025 ebenfalls im Fokus. Anlässlich des Internationalen Tages gegen Lebensmittelverschwendung informierte die VZS über das Ausmaß globaler Lebensmittelabfälle und gab praktische Tipps zur Vermeidung von Verschwendung im eigenen Haushalt.

Darüber hinaus zeigte ein Ernährungstrendbericht, dass eine pflanzenbetonte und flexitarische Ernährung – bei der Gemüse, Obst, Hülsenfrüchte und Getreide im Mittelpunkt stehen – nicht nur gesundheitliche Vorteile hat, sondern auch die Umweltbelastung senkt und Ressourcenverbrauch reduziert. Dieser Trend wurde von Experten als bedeutender Megatrend für eine nachhaltige Zukunft angesehen, da er Gesundheit, Genuss und Klimaschutz miteinander verbindet.

Bewusste Entscheidungen im Alltag und Tierschutz

Auch weitere umweltbezogene Themen wurden 2025 intensiv behandelt. Die VZS bot Orientierung bei nachhaltigen Kaufentscheidungen, etwa beim Geschenkekauf in der Weihnachtszeit, indem sie auf langlebige, regional produzierte und ressourcenschonende Produkte verwies. Parallel dazu engagierte sich die VZS für einen besseren Schutz des Tierwohls auf EU-Ebene, indem zur Teilnahme an einer EU-Konsultation aufrief und für tierschutzrelevante Standards sensibilisierte. Diese Aktivitäten unterstreichen das Bestreben der VZS, Verbraucher nicht nur über ihre Rechte zu informieren, sondern sie auch bei gesundheits-, umwelt- und ethikorientierten Entscheidungen zu unterstützen.

Ernährung

Weltwoche des Salzbewusstseins: wo ist am meisten Salz „versteckt“?

Vom 12. bis 18. Mai 2025 machte die jährlich wiederkehrende Weltwoche des Salzbewusstseins auf die schädlichen Auswirkungen einer hohen Salzzufuhr, darunter eine Erhöhung des Blutdrucks sowie ein höheres Risiko für Herz-Kreislauf-Erkrankungen, aufmerksam. Die Weltgesundheitsorganisation WHO empfiehlt eine maximale Salzzufuhr von 5 g pro Person und Tag, während der tatsächliche Konsum weltweit deutlich höher liegt (10,8 g pro Person und Tag). Vor diesem Hintergrund hat die VZS den Salzgehalt von 50 verarbeiteten Lebensmitteln laut den Angaben in der Nährwerttabelle erhoben und verglichen. Mit 5,2 g Salz pro 100 Gramm war ein Parma-Schinken das salzigste Produkt, und in Übereinstimmung mit diesem Ergebnis waren die verarbeiteten Fleischwaren die salzhaltigste Lebensmittelkategorie im Rahmen der Erhebung. Insgesamt muss der Salzgehalt von 39 der 50 berücksichtigten Produkte als hoch (>1,2 g/100 g) beurteilt werden. Höchste Zeit, dass die Lebensmittelproduzenten den Salzgehalt in ihren Produkten deutlich verringern und alle Mitgliedstaaten der WHO-Region Europa endlich wirksame Maßnahmen umsetzen, um die bereits für 2025 vereinbarte Verringerung der Salzzufuhr um 30 % zu erreichen.

Mozzarella: was drauf steht, soll drin sein

Wiederholt und über einen längeren Zeitraum meldeten sich bei der VZS Verbraucher, die aus einem Verdacht heraus Mozzarella-Kugeln eines Südtiroler Milchhofes auf ihre Haushaltswaage legten und dabei zum Teil deutliche Unterschreitungen der auf der Verpackung angegebenen Nennfüllmenge feststellten. Beim Abfüllen von Lebensmitteln in Abfüllanlagen lassen sich Schwankungen der Füllmenge nicht vollständig vermeiden. Die EU-Fertigpackungsrichtlinie (76/211/EWG) legt daher fest, um wie viel die tatsächliche Füllmenge eines Produkts von der Nennfüllmenge maximal abweichen darf. Laut Angaben des Milchhofes würden zum Zeitpunkt des Abfüllens alle Vorgaben erfüllt, der Gewichtsverlust erfolge erst nach der Auslieferung der Ware, während Transport, Lagerung und im Handel, aufgrund von äußeren Faktoren. Nachdem die VZS sich mehrmals an den Milchhof gewendet und auf einer Lösung des Problems beharrt hatte, bekräftigte dieser letztendlich, sich um eine nachhaltige Lösung des Problems im Sinne der Verbraucher zu bemühen.

10 Jahre Service-Reihe „Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie’s gewusst?“

Am 27. April 2015 hat die VZS anlässlich der Weltausstellung „Expo 2015“ in Mailand – das Motto der Expo lautete „Den Planeten ernähren, Energie für das Leben“ – in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Bayern die Service-Reihe „Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie’s gewusst?“ lanciert. 2025 konnte die VZS auf das bereits 10-jährige Bestehen der Service-Reihe zurückblicken. Bis zum 31. Dezember 2025 umfasste die Service-Reihe 450 veröffentlichte Beiträge.

Wachsame Verbraucher lassen sich kein X für ein U vormachen

Die Fragen und Meldungen der Verbraucher zu Ernährungsthemen hatten 2025 unter anderem fehlende oder vermeintlich irreführende Angaben auf den Verpackungen von Lebensmitteln, so genannte „Mogelpackungen“ und versteckte Preiserhöhungen sowie Verkaufspraktiken im Zusammenhang mit tiefgekühltem Fisch zum Thema. Da die Verbraucherzentrale selbst keine amtlichen Kontrollen durchführen kann, empfahl sie den Verbrauchern, Musterbriefe an die zuständigen Stellen zu senden. Die Musterbriefe, Lebensmittel betreffend, sind online auf dem Verbraucherexperten-Portal verfügbar. In einigen wenigen Fällen leitete die VZS die Beobachtungen der Verbraucher anonymisiert an die Behörden weiter, damit diese zum Schutz der Verbraucher tätig werden.

Reisen, Freizeit, Hobby

Wo schwimmt es sich am günstigsten?

Wie in den vergangenen Jahren erhob die VZS auch 2025 die Preise zahlreicher Südtiroler Freibäder, um Verbrauchern transparente und aktuelle Informationen für die Planung ihrer sommerlichen Freizeitaktivitäten bereitzustellen. Der Vergleich zeigt, dass die Mehrheit der Einrichtungen ihre Preise gegenüber der Vorsaison beibehielt oder sogar senkte und weiterhin leistbare Bademöglichkeiten bot. Im Vergleich zum Vorjahr ergab sich bei den erhobenen Eintrittspreisen eine durchschnittliche Preissteigerung von +1,89 % (2024: +3,10 %).

Fitnessstudio-Abonnements: Kritische Aspekte und Verbraucherschutz

2025 widmete die VZS einen Teil ihrer Informationstätigkeit auch den Fitnessstudio-Abonnements, nachdem die italienische Marktaufsichtsbehörde (AGCM) gegen Virgin Active Italia eine Geldbuße von 3 Millionen Euro wegen unlauterer Geschäftspraktiken verhängt hatte. Beanstandet wurden insbesondere unzureichende Informationen zu Vertragsverlängerungen, Kündigungs- und Rücktrittsmodalitäten sowie zu Preisänderungen. Die VZS betonte die Bedeutung klarer und verständlicher Angaben zu Vertragslaufzeit, Fristen, Kündigungsbedingungen und Preistransparenz, damit Verbraucher ihre Rechte bewusst wahrnehmen und nicht an unerwünschte Leistungen gebunden bleiben.

Sonnenschutzprodukte für das Gesicht: Zuverlässigkeit und Testergebnisse

Im Jahr 2025 wies die VZS auf die Bedeutung spezieller Sonnenschutzprodukte für das Gesicht hin, insbesondere im Hinblick auf die Sommermonate. Sie erläuterte die Risiken von UV-Strahlung, den Unterschied zwischen Gesichts- und Körpersonnenschutzmitteln und informierte über einen Produkttest der Verbraucherorganisation „Stiftung Warentest“. Getestet wurden 14 Gesichtssonnencremes mit Lichtschutzfaktor SPF 50 und 50+, hinsichtlich der Einhaltung des angegebenen Schutzfaktors, UVA-Schutzwirkung, Inhaltsstoffe und Kennzeichnung. Die Ergebnisse zeigten, dass 12 der 14 Produkte den angegebenen Lichtschutzfaktor einhalten und einen ausreichenden UVA-Schutz boten; 8 Produkte wurden insgesamt mit „gut“ bewertet. Bei einzelnen Produkten wurden jedoch kritische Inhaltsstoffe oder Abweichungen zwischen deklariertem und tatsächlicher Schutzleistung festgestellt. Die VZS unterstrich daher die Bedeutung einer bewussten Produktauswahl und die Orientierung an unabhängigen Testergebnissen.

Treibstoffpreise 2025: der Vergleich und die Tipps der VZS

2025 beobachtete die VZS die Entwicklung der Kraftstoffpreise in Südtirol und angrenzenden Provinzen und stellte im Vergleich zu den beiden Vorjahren einen Kostenrückgang fest. Obwohl Bozen weiterhin zu den teuersten Provinzen für Tankfüllungen zählte, lagen die durchschnittlichen Preise deutlich unter dem Niveau von 2023, was für Autofahrer spürbare Einsparungen bedeutete. Die Verbraucher schätzten nicht nur den Vergleich, sondern auch die Hinweise darauf, welche Plattformen für Preisvergleiche genutzt werden können, sowie Tipps zum sparsamen Umgang mit Kraftstoff.

Kritischer Konsum

Elektrosensibilität und Digitalisierung: ein verstärktes Engagement

Auch 2025 war die VZS eine der wenigen Anlaufstellen in der Provinz Bozen für elektrosensible Personen. Zahlreichen Rückmeldungen zeigten, wie schwierig es für Betroffene war, mit Beschwerden im Zusammenhang mit der fortschreitenden Digitalisierung Gehör zu finden. Die VZS setzt daher auf individuelle Beratung sowie auf die Förderung praktikabler technologischer Alternativen vor dem Hintergrund wachsender ökologischer, energetischer und sozialer Folgekosten, die durch unabhängige Studien belegt werden. Besonderes Augenmerk galt dem Schutz vulnerabler Bürger und der Bereitstellung unabhängiger, verständlicher Informationen.

Smart Meter und Datenübertragung: Effizienzversprechen und offene Fragen

Seit 2020 steht die VZS im Austausch mit Energie- und Wasserversorgern zur Einführung von intelligenten Strom-, Wasser- und Gaszählern neuer Generation (Smart Meter). Diese wurden als effizient beworben, warfen jedoch Fragen hinsichtlich der häufigen digitalen Datenerhebung, der langfristigen Datenspeicherung und kontinuierlichen Abgabe von Wireless-Strahlungen auf. In einer von Internet-of-Things-Anwendungen und datenbasierter Profilbildung geprägten Zeit erscheinen die konkreten Vorteile für Verbraucher begrenzt, während die Sorge vor zusätzlichen elektromagnetischen Belastungen – insbesondere bei sensiblen Personen – zunahm.

Information und Schutz vor Elektrosmog

Der Einfluss von Werbung und großen digitalen Plattformen erschwerte zunehmend die Entwicklung eines kritischen Konsumbewusstseins. Gleichzeitig verbreiteten sich auch im Kinderbereich Produkte, deren mögliche Risiken trotz formaler Konformität nicht unmittelbar erkennbar waren. Die VZS startete Sensibilisierungsinitiativen für Eltern und gestaltete gemeinsam mit dem Hamburger Zeichner Thorsten Kirsch Informationspostkarten zur frühen Nutzung von Wireless-Geräten. Ergänzend bot sie Beratung und Testmöglichkeiten für emissionsarme Lösungen an, bevorzugte kabelgebundene Verbindungen sowie Technologien wie Li-Fi (Light Fidelity), die vor Ort erprobt werden konnten. Damit unterstrich die VZS ihre Rolle als unabhängige Anlaufstelle für Gesundheits- und Verbraucherschutz.

Facebook und Datenschutz

Im Jahr 2025 legte die VZS eine von Facebook eingeführte Änderung offen, die den Zugriff auf nicht veröffentlichte Fotos auf Smartphones zu personalisierten Werbezwecken ermöglichen sollte. Darin sah die VZS erhebliche datenschutzrechtliche Bedenken. Die Datenschutzbehörde wurde informiert; zugleich wurden Verbraucher aufgefordert, entsprechende Zugriffsrechte in den App-Einstellungen zu überprüfen und gegebenenfalls zu deaktivieren.

„Mystery-Boxen“: ein trügerisches Schnäppchen

2025 analysierte die VZS gemeinsam mit dem Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) den Trend der sogenannten Mystery-Boxen, die ohne Inhaltsangabe – oft nach Gewicht – als vermeintliche Schnäppchen mit „Überraschungseffekt“ verkauft wurden. Diese Praxis barg erhebliche Risiken, da Verbraucher faktisch auf wesentliche Gewährleistungsrechte verzichteten, etwa bei Mängeln oder unsicheren Produkten. Ein Test der EVZ zeigte, dass der tatsächliche Warenwert meist deutlich unter dem Kaufpreis lag; teilweise fehlte die CE-Kennzeichnung oder die Produkte waren überhaupt unbrauchbar. Die VZS warnte daher vor finanziellen Nachteilen, eingeschränkten Verbraucherrechten und negativen Umweltauswirkungen.

Rechtlicher Verbraucherschutz

Class Action

Ein bedeutender Schwerpunkt der Verbraucherarbeit im Jahr 2025 war die Sammelklage der VZS gegen Meta im Zusammenhang mit dem 2021 bekannt gewordenen Facebook-Datenleck. Die VZS reichte vor dem Landesgericht Mailand eine kollektive Klage ein, um die Rechte betroffener Verbraucher zu wahren. Ziel der Klage ist es, Meta dazu zu verpflichten, strengere Datenschutzeinstellungen vorzunehmen und immateriellen Schadenersatz geltend zu machen. Die Klage wurde im Februar 2025 eingereicht; aktuell wird ein Urteil über die Zulassung der Klage erwartet.

Immer noch anhängig ist die Musterfeststellungsklage gegen Volkswagen in Braunschweig, welche die Ansprüche von knapp 1.300 Verbraucher:innen zusammenfasst.

Außergerichtliche Streitbeilegung

Über die paritätischen Schlichtungen, die auf Abkommen mit den jeweiligen Unternehmen fußen, sowie über die Schlichtungsstelle „Onlineschlichter.it“ (siehe Abschnitt „Schlichtung und Streitbeilegung“) wurden den Verbraucher:innen der Zugang zum Recht über die außergerichtliche Streitbeilegung garantiert. Darüber hinaus begleitete die VZS 2025 zahlreiche Verbraucher in Verfahren vor den spezialisierten Schiedsgerichten, wie dem Bankenschiedsgericht (ABF) oder dem Anlegerschiedsgericht (ACF). Den Fachschlichtungsstellen wurden 20 Fälle zur Entscheidung vorgelegt, von denen nicht alle im Lauf von 2025 entschieden wurden.

Gerichtsverfahren

Im Jahr 2025 begleitete die VZS mehrere Verbraucher:innen in Gerichtsverfahren, wobei diese insbesondere den Finanz- und Versicherungssektor betreffen. In einem der vor dem Friedensgericht anhängigen Fälle geht es um die nicht erfolgte anteilige Rückerstattung der sogenannten „up-front“ bezahlten Kosten eines vorzeitig getilgten Verbrauchercredits.

In einem weiteren Fall begleitet die VZS ca. 10 Konsumenten und Konsumentinnen, die ihre Ansprüche gegenüber einer Versicherungsgesellschaft aufgrund des fehlender Rahmenvertrag für Finanzprodukte beim Abschluss von Unit-Linked-Versicherungen durchsetzen wollen. Die betroffene Gesellschaft war trotz eines entsprechenden Präzedenzurteils nicht zu einem Vergleichsgespräch bereit.

Des weiteren ist vor dem Verfassungsgerichtshof ein Verfahren zur Anerkennung des Sozialbonus Wasser anhängig (das Verfahren ist seit über zwei Jahren anhängig; bis Redaktionsschluss war kein Verhandlungstermin angesetzt).

Meldungen an Behörden

Im Berichtsjahr hat die VZS zahlreiche Meldungen und Hinweise an zuständige Behörden verfasst, falls Verstöße gegen geltende Normen vermutet wurden. Unter anderem wurden Meldungen an die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt (AGCM), an den Garanten für den Datenschutz, an die Aufsichtsbehörde für das Telekommunikationswesen (AgCom), an die Aufsichtsbehörde für Energie (ARERA), den Einheitlichen Einkäufer (AU) sowie an diverse Gemeinden und Landesassessorate versandt.

Leider ist bei einigen Behörden festzuhalten, dass auf die Meldungen keinerlei Rückmeldung – nicht einmal ein Protokollierungsvermerk – erfolgt.

Verbraucherbildung (I)

Unsere Arbeit an und mit den Schulen

Dass Verbraucherbildung nunmehr ein fester Bestandteil im Unterricht vieler Schulen geworden ist, belegen unsere Zahlen zum vergangenen Jahr 2025 wieder: Trotz des ausgerufenen „Streik von außerschulischen Tätigkeiten“ konnten 123 Einsätze mit insgesamt 2.114 Schülern durchgeführt werden. Dieses beachtliche Ergebnis ist auch jenen engagierten Lehrpersonen zu verdanken, die es als wichtig erachteten, ihren Klassen vertiefende Impulse zu Themen der Verbraucherbildung und des bewussten Konsums zu geben. Dank des Projekts mit der Autonomen Region Trentino-Südtirol und dem Land Südtirol entstehen keine Kosten für die Schulkassen; ein nicht unwesentliches Detail, welches sich auch in einer eher unbürokratischen Organisation der Einsätze widerspiegelt. Die VZS gewährleistet die Durchführung ihrer Bildungsangebote im gesamten Landesgebiet, einschließlich der peripheren Regionen. Die positiven Weiterempfehlungen in den Schulen sicherten dabei die Kontinuität des Projekts: Viele Institute buchen frühzeitig und widmen ganze Themenwochen der Verbraucherbildung.

Besonders gefragt bleibt das Thema Lebensmittelverschwendung, das zu einer kritischen Auseinandersetzung mit widersprüchlichen Wirtschaftsmodellen anregt. Vor allem an den Oberschulen entwickelten Schüler daraus auch konkrete Initiativen, etwa Formen der eigenständigen Pausengestaltung oder die Beteiligung an Sammelaktionen für Grundnahrungsmittel. Neben Ernährungsthemen wächst zudem das Interesse an den negativen ökologischen Auswirkungen der Digitalisierung und der Künstlichen Intelligenz. Aktuelle Studien verweisen auf den hohen Energieverbrauch sowie den beträchtlichen Einsatz natürlicher Ressourcen wie Wasser, den diese Technologien erfordern.

Einige Schulen verankern die Verbraucherbildung inzwischen strukturiert und dauerhaft in ihren Lehrplänen und orientieren sich dabei am Modell der „Verbraucherschule“, bei dem die Fachschule für Landwirtschaft Laimburg auf nationaler Ebene eine Vorreiterrolle spielt.

Ein Auszug der angebotenen Unterrichtseinheiten:

- Vorstellung der Verbraucherzentrale, Einführung in den Verbraucherschutz
- Besuch des Verbraucherhauses in Bozen, Hauptsitz der Verbraucherzentrale
- Rechtlicher Verbraucherschutz in Italien und der EU
- Der junge Verbraucher im Internet
- Auf der Suche nach dem Handy-Auspuff: Das Strahlenquiz
- Smartphone, Klima und Gesundheit
- Verbraucher auf Reisen: Das europäische Reiserecht
- Konsumkompass: Nachhaltig einkaufen, konsumieren, genießen
- Ernährung: eine Frage des Etiketts?
- Mission Zero Waste: Zeitreise gegen die Lebensmittelverschwendung
- Lebensmittelverschwendung: Zu gut für den Abfall?
- Fleisch – oder was sonst?
- Schüler:innen testen: Nougat-Creme

Angebot für spezielle Zielgruppen: Jugendliche, Frauen und Senioren

In Zusammenarbeit mit verschiedenen Bildungsausschüssen und Vereinen wurden 2025 Vorträge für spezielle Zielgruppen angeboten: für junge Erwachsene unter dem Titel „Auf eigenen Beinen“ (hier ging es darum, den jungen Erwachsenen jene Alltagskompetenzen zu vermitteln, die man zum selbstständigen Wohnen benötigt), für Frauen zum Thema „Frau und Finanzen“ (hier wurde der Umgang mit Geld im Alltag behandelt) und für Senioren „Achtung, Falle“ (hier wurde auf die verschiedenen Fallstricke und deren Umgehung hingewiesen).

Verbraucherbildung (II)

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. 2025 zählten wir knapp über 1.800 Teilnehmer:innen 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:

Haushalt: Familienbudget, Telefon, Strom, Gas ...

- Energie: Ende des geschützten Marktes
- Strom- und Gasrechnungen: Was man darüber wissen sollte
- Telefon: Fallen und Kosten
- Augen auf bei Telefonverträgen

Verbraucherrecht

- Vorsicht, Falle!
- Rechte des Verbrauchers im Handel
- Rechte des Verbrauchers gegenüber Handwerkern und Dienstleistern
- Mit Sinn und Verstand zum Autokauf
- Die Rechte der Konsumenten
- Werbung und Umwelt
- Verbraucherschutz in der EU
- Tipps und Tricks zum Onlinekauf
- Die Verbraucherzentrale stellt sich vor

Finanzdienstleistungen und Banken

- Kontokorrente, Kredite und Darlehen: Tipps für Bankkunden
- Das Einmaleins der Finanzdienstleistungen – Einige Tipps für Sparer und Anleger

Versicherung

- Wie viel Versicherung braucht eine Familie?
- Alles über die Kfz-Haftpflicht-Versicherung

Nachhaltiger und kritischer Konsum

- Elektrosmog und Gesundheit
- Digitale Vorsorge / Digitales Testament

Reisen und Freizeit

- Reisetipps: Damit die Reiselust nicht zum Reisefrust wird

Consumer Law Ready

Im Jahr 2025 fand in Zusammenarbeit mit der Handelskammer Bozen eine Weiterbildung für Jungunternehmer statt. Referent:innen der Verbraucherzentrale Südtirol, von Onlineschlichter.it und des Europäischen Verbraucherzentrums erklärten den Jungunternehmer:innen, gemeinsam mit Fachpersonen der Universität Bozen und der Handelskammer, worauf bei den Verträgen mit Konsument:innen zu achten ist, wie man unlautere Handelspraktiken erkennt und vermeidet, welche Pflichten für Onlineshops bestehen und welche Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung bestehen.

ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum

Das Jahr 2025 war für die Verbraucherinnen und Verbraucher von zahlreichen Herausforderungen und Veränderungen geprägt. Globale Entwicklungen mit unmittelbaren Auswirkungen auf den Verbraucheralltag sowie eine dynamische Innovationsentwicklung, insbesondere im digitalen Bereich, beeinflussten die Rahmenbedingungen maßgeblich. Der Notwendigkeit, die hohen Lebenshaltungskosten mit den täglichen Bedürfnissen in Einklang zu bringen, stand eine durch digitale Dienste und große internationale Marktplätze begünstigte Marktöffnung gegenüber, die zwar Einsparmöglichkeiten bot, Verbraucher jedoch neuen Risiken aussetzte und die Orientierung – vor allem bei der Ermittlung des richtigen Ansprechpartners im Streitfall – erschwerte.

Im Jahr 2025 erreichte auch die technologische Innovation, insbesondere im Zusammenhang mit künstlicher Intelligenz, einen Verbreitungsgrad, der sich deutlich auf das Verhalten der Verbraucher auswirkte, mit positiven und negativen Folgen. Diese Entwicklungen betrafen alle Tätigkeitsbereiche des EVZ Italien, insbesondere den E-Commerce sowie Verkehr und Tourismus. Das EVZ Italien verzeichnete infolgedessen eine Rekordzahl an Unterstützungsanfragen. Der Anstieg wurde durch die Nutzung künstlicher Intelligenz seitens der Verbraucher – die nicht immer korrekt an die zuständige Stelle verwies – sowie durch die Schließung der ODR-Plattform durch die Europäische Kommission noch verstärkt. Im Jahr 2025 belief sich der landesweite Anstieg der Anfragen auf nahezu 33 %.

Die Büros in Bozen und Rom beantworteten insgesamt 14.814 Informations- und Beratungsanfragen zu grenzüberschreitenden Streitigkeiten mit Unternehmen mit Sitz in anderen EU-Mitgliedstaaten, im Vereinigten Königreich, in Island und Norwegen; 7.292 davon wurden von der Außenstelle Bozen bearbeitet. Hinzu kamen 582 Anfragen, die die Außenstelle Bozen als italienische Kontaktstelle der ODR-Plattform behandelte, die sich 2025 in der Phase der schrittweisen Einstellung befand und am 20. Juli 2025 endgültig geschlossen wurde. Was die konkreten Fälle betrifft, versuchte das EVZ Italien 2.018 Beschwerden gegen italienische Unternehmen einvernehmlich zu lösen, während in 1.817 Fällen die EVZ anderer Länder italienische Verbraucher unterstützten. In den nahezu 1.800 vom EVZ Bozen bearbeiteten Fällen konnten über 380.000 Euro für italienische und europäische Verbraucher zurückgeholt werden. Besonders relevant blieben die Bereiche Tourismus und Verkehr, mit zahlreichen Anfragen zu stornierten oder geänderten Reisen, zur Qualität von Unterkünften, zu Verspätungen und Annullierungen im Flugverkehr sowie zur Autovermietung. Schwierigkeiten ergaben sich bei der Durchsetzung von Rechten gegenüber privaten Vermietern, die über Online-Plattformen vermieten. Auch der elektronische Handel führte weiterhin zu einer hohen Zahl von Anfragen, insbesondere wegen Nichtlieferungen, Gewährleistungsansprüchen und des Widerrufsrechts. Verschärft wurden diese Probleme durch die zunehmend häufige Rolle großer Plattformen als reine Vermittler mit Sitz außerhalb der EU. Weiterhin hoch blieb die Zahl der Anfragen zu Zahlungsaufforderungen und Geldstrafen wegen nicht bezahlter Maut auf österreichischen Autobahnen; hier leistet die Außenstelle Bozen eine kontinuierliche Informationsarbeit in Zusammenarbeit mit dem EVZ Österreich.

Neben der Beratung setzte das EVZ Bozen seine proaktive Tätigkeit fort und veröffentlichte 21 Pressemitteilungen in italienischer und deutscher Sprache sowie 67 Interviews in lokalen und nationalen Medien. Zudem wurden Informations- und Schulungsveranstaltungen für Schüler, Verbraucher sowie Fachleute organisiert, auch in Zusammenarbeit mit der Handelskammer Bozen und Europe Direct Südtirol. Den sozialen Medien wurde besondere Aufmerksamkeit gewidmet, mit über 830 veröffentlichten Inhalten auf Threads, Facebook und Instagram und einem Fokus auf Videoformaten.

Die Website www.euroconsumatori.org verzeichnete 198.708 Besucher, 276.285 Seitenaufrufe und 11.940 Downloads von Musterbriefen und Broschüren. Der monatliche Newsletter des EVZ wurde an 2.046 Verbraucher in vier Sprachen versendet und zusätzlich gemeinsam mit dem Verbrauchertelegramm der VZS in einer Auflage von 140.000 gedruckten Exemplaren verbreitet.

Schlichtung und Streitbeilegung

Die Verbraucherzentrale hat 2025 über 500 formelle Schlichtungsverfahren betreut, davon wurden über 80% positiv abgeschlossen, das heißt, dass eine Einigung im Sinne der Verbraucher 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. 2025 wurden 20 Fälle vor die Schiedsgerichte gebracht, fast alle betrafen einen Kreditkarten- oder Onlinekontobetrug. 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

Onlineschlichter.it ist seit neun Jahren auf Initiative der VZS in Zusammenarbeit mit der Handelskammer und mit Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen sowie der Region Trentino-Südtirol tätig. Es handelt sich um eine außergerichtliche Online-Schlichtungsstelle (ADR/ODR) für Streitigkeiten aus Online-Käufen, bei denen mindestens eine Partei ihren Wohnsitz in der Region hat. Die Einrichtung zeichnet sich durch ein rasches, leicht zugängliches und auf wirksamen Verbraucherschutz ausgerichtete Verfahren aus, mit dem Ziel, gerichtliche Schritte zu vermeiden. Der Online-Schlichter ist die einzige Stelle mit einem vollständig kostenlosen Verfahren für beide Parteien und war bis zum 20. Juli 2025 auf der inzwischen eingestellten ODR-Plattform der Europäischen Kommission registriert.

2025 wurde die Tätigkeit in der Fallbearbeitung und in der Information von Verbraucher und Unternehmen fortgesetzt. Es wurden 102 Fälle behandelt, ein Anstieg von über 32 % gegenüber 2024 (77 Fälle), was das strukturelle Wachstum des E-Commerce und die zunehmende Nutzung alternativer Streitbeilegung auch auf lokaler Ebene bestätigt. Die Bereitschaft der Unternehmen zur Teilnahme bleibt jedoch begrenzt: Nur 15,68 % der Fälle wurden positiv abgeschlossen, da Unternehmen Beschwerden weiterhin bevorzugt direkt mit ihren Kunden regeln. In rund 8 % der Fälle erfolgte keine Reaktion auf die Einladung zur Teilnahme.

Abzuwarten bleibt, ob die Umsetzung der Ende 2025 veröffentlichten neuen ADR-Richtlinie Anreiz- oder Verpflichtungsmechanismen bringen wird, die die Wirksamkeit stärken. 20 % der Fälle wurden wegen fehlender territorialer Zuständigkeit als unzulässig erklärt – ein Zeichen für die starke nationale Nachfrage bei noch unzureichendem Netz spezialisierter Anlaufstellen. Problematisch bleiben Verkäufe nicht verfügbarer Waren, Rückerstattungsschwierigkeiten sowie Fake-Shops, häufig außerhalb der EU, bei denen die Schlichtung faktisch wirkungslos ist.

Die präventive Information bleibt daher zentral: Auch 2025 setzte Onlineschlichter.it die Öffentlichkeitsarbeit mit 9 Pressemitteilungen, der Teilnahme an zwei von der Handelskammer Bozen organisierten Workshops „Consumer Law Ready“ sowie einem Online-Treffen mit der E-Commerce-Plattform TEMU fort, um die Einhaltung der Verbraucherschutzvorschriften zu prüfen und mögliche Kooperationen zur Verbesserung des Beschwerdemanagements auszuloten.

Projektarbeit

Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör

Die Aktivitäten des Energieschalters der VZS wurden 2025 im Rahmen des nationalen 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 800 registrierte Benutzerkontakte, was zu den Spitzenplätzen in Italien gehört.

Europäischer Verbraucherschutz macht Schule

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde auch 2025 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 VZS 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. Im Rahmen des Projekts wurde 2025 ein neues Unterrichtsangebot: Escape Game „Mission Zero Waste“ angeboten. Dank einer Kooperation mit dem Kompetenzzentrum für Ernährung (KErn) an der Bayerischen Landesanstalt für Landwirtschaft konnte die VZS ab Oktober 2025 ihr Unterrichtsangebot für Schulen zum Thema der Lebensmittelverschwendung ausweiten. Schulklassen haben nun die Wahl zwischen dem bewährten Workshop „Zu gut für den Abfall“ für die Klassen der Oberstufe und dem neuen Escape Game „Mission Zero Waste – Zeitreise gegen die Lebensmittelverschwendung“. Ähnlich einem Escape Room sind bei diesem interaktiven Spiel in einem vorgegebenen Zeitrahmen Hinweise zu finden, Rätsel zu lösen und Aufgaben zu erledigen, konkret: fünf verschiedene Missionen entlang der Nahrungsmittellieferkette (Bauernhof, Lebensmittelindustrie, Supermarkt, Mensa, Familienküche). Spielerisch werden Hintergrundinformationen und Lösungsansätze zur Verringerung der Lebensmittelabfälle vermittelt und gemeinsam nachbesprochen. Das Escape Game richtet sich an die Klassen der Oberstufe sowie an die 3. Klassen der Mittelschulen.

Freie Fahrt für Verbraucherrechte

Im Jahr 2025 startete die VZS die nationale Initiative „Freie Fahrt für Verbraucherrechte“, die dem Schutz der Verbraucher in den Bereichen digitale Dienste, Nachhaltigkeit und Gesundheit gewidmet ist. Das Projekt umfasst eine Analyse der Abonnement-Wirtschaft und der Beschwerdemanagementsysteme, die Entwicklung von Online-Tools zur Reduzierung von Lebensmittelverschwendung sowie der Fokus auf "Irreführende Lebensmittelkennzeichnungen", ebenso wie den Vergleich von Krankenversicherungen, um den Verbrauchern eine möglichst bewusste Entscheidungen zu ermöglichen. Die Initiative wird vom MIMIT (D.D. 12. Mai 2025) finanziert und stellt ein wichtiges Informations- und Unterstützungsinstrument für Bürger dar.

„Pronti a contare – zahlreich“: Finanzbildung und bewusster Umgang mit Geld

Im Jahr 2025 war die VZS auch im Rahmen des nationalen Projekts „Pronti a contare – zahlreich“ aktiv. Das Projekt startete 2025 und wird vom Ministerium für Unternehmen und Made in Italy (D.D. 12. Mai 2025) finanziert. Ziel ist es, die Bürger zu einem bewussteren Umgang mit Konsumkrediten zu befähigen und Überschuldung vorzubeugen. Die Initiative, die in Zusammenarbeit mit anderen nationalen Verbraucherorganisationen umgesetzt wird, umfasste 2025 eine nationale Untersuchung zu Gewohnheiten und Kenntnissen im Bereich Konsumkredite und digitale Zahlungsmethoden. Das Projekt wird auch 2026 fortgeführt und bietet den Verbrauchern praktische Instrumente, um Ausgaben zu verwalten und eine Überschuldung zu verhindern.

www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich ca. **3.950 Web- und Downloaddokumente** (davon 280 im Jahr 2025 neu erstellt oder überarbeitet), sowie die Eckdaten von über **10.000 erfassten Warentests**. 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
- 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
 - Verbraucher:innenbildung
- Besondere Online-Tools, wie z.B.:
 - Online-Rechner (Finanz-Rechner, Bonus-Malus-Schadenssrechner, ...)
 - Online-Versicherungs-Check
 - Versicherungs-Kurz-Check
 - Online-Haushaltsbuch
 - Musterbriefsammlung (350 Briefvorlagen und Kurzinformationen)
 - besondere Informationsschriften (Kondominiumfibel, Steuerleitfaden, ...)
 - 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.instagram.com/vzs.ctcu/>
- www.twitter.com/vzs_bz
- www.youtube.com/vzsctcu
- <https://whatsapp.com/channel/0029VaDDs5oJP2I5x3EtKkIG>
- <https://www.threads.net/@vzs.ctcu>

Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2025 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 20.20 Uhr
- Verbrauchersendung im Treffpunkt RAI-Südtirol, Dienstag Vormittag mit Wiederholung am Samstag
- wöchentliche Verbrauchertipps auf Radio Holiday
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau

Pressearbeit

Im Jahr 2025 wurden 252 Presseaussendungen an die Medien versandt (jeweils 126 in deutscher und 126 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 342 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 2025 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 2025 wurden insgesamt knapp über 207.000 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 64 in 2025 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
- Kondominiumsfiabel
- 6 Preisvergleiche (Energiepreise, Schwimmbäder-Preisvergleich Südtirol, Treibstoffpreise Bankkonten, Studie Nachhaltigkeit, Fertigprodukte)
- 1 Warentest (Salzgehalt Fertigprodukte)
- Mehrjährige Untersuchung: Report Postdienst

Alle Medien-Informationen finden sich unter diesem Link: www.consumer.bz.it/de/news

Alle Informationsblätter finden sich auf 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 regelmäßig 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).

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: 119 Aufenthalte

Kalender ersichtlich auf 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, Tschermes, 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 3.384 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2025 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender:	Pepi (Giuseppe) Trebo
stellvertretender Vorsitzender:	Andrea Camera
Vorstandsmitglieder:	Priska Auer, Heidi Rabensteiner, Werner Atz
Geschäftsführerin:	Gunde Bauhofer
Rechnungsprüfer:	Arnold Zani

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 10 mal zusammen.

Finanzübersicht

Einnahmen 2025

Herkunft		± 2024
Land	499.500	+0
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	1.434.517	-12
Eigenleistungen	157.135	+21
Gesamt	2.091.152	-7

Ausgaben 2025

Projekte (samt Personal)	58,61%
Personal	30,60%
Betriebskosten	5,77%
Diensträume	2,56%
Verwaltungskosten	2,29%
Honorare	0,17%

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im April 2026 beschlossen.)

Mitarbeiter (Stand 31.12.2025)

	Vollzeit	Teilzeit
VZS – Leitung	1	
VZS – Berater:innen	3	5
VZS – Erstberater:innen		4
VZS – Projektmitarbeiter:innen	3	1
EVZ – Berater:innen	2	3
Außenstellen – Berater:innen	7	5
Honorarkräfte	2	3
Gesamt	18	21

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 27

Geschäftsstellen

Hauptsitz:

39100 Bozen, Zwölfmalgreiner Strasse 2, Tel. 0471-975597, Fax 0471-941467, info@consumer.bz.it, WhatsApp: +39 351 627 0785 oder direkt von der Webseite www.consumer.bz.it als webchat

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 10-12 Uhr

Europäisches Verbraucherzentrum: Mo-Do 7.45 bis 16.45 Uhr, Fr 8.00-12.00 Uhr

Schlichtungsstelle für Verbraucherfragen: Onlinschlichter.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

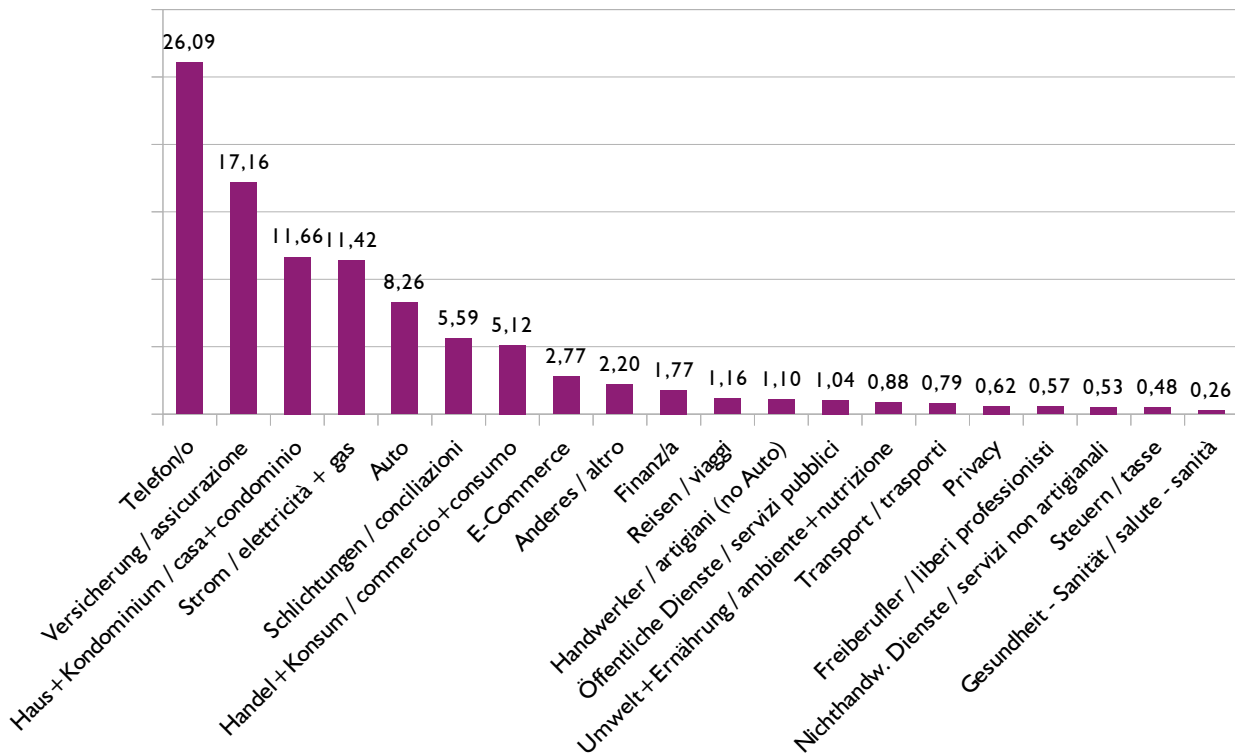
Passeier, St. Leonhard: Montag 15-17

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

Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

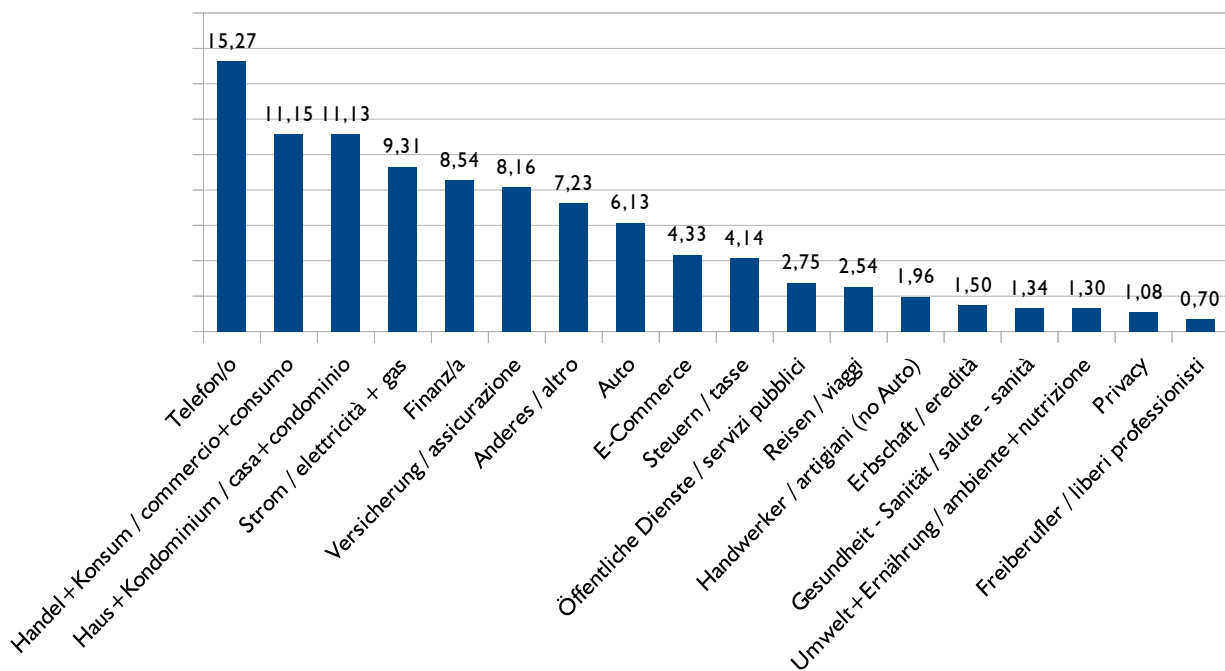
Art	2025	2024	± %
Beratungsfälle	6.820	7.112	-4,11
Informationsnachfragen	18.925	16.072	17,75
Betreute Schlichtungsverfahren	502	528	-4,92
Verbrauchermobil (119 Haltestellen)	1.012	1.114	-9,16
V-Market	4.880	4.752	2,69
Ratsuchende Außenstellen	7.788	7.677	1,45
Vorträge, Tagungen (Teilnehmer:innen)	1.830	1.974	-7,29
Schülerbesuche (Schüler:innen)	2.114	2.411	-12,32
Europäisches Verbraucherzentrum	7.292	6.277	16,17
ODR-Kontaktstelle	582	781	-25,48
Gesamt Konsument:innen-Kontakte	51.745	48.698	6,26
Rückerstrittene Summe	1.183.817,15 €	1.248.723,74 €	-5,20
Verteilte Publikationen	207.355	205.220	1,04
Medien-Informationen	252	244	3,28
Medien-Konferenzen	3	4	-25,00
Messen	2	1	100,00
Interviews	342	346	-1,16
Meldungen/Rekurse Authorities und Schiedsgerichte	28	20	40,00
BesucherInnen Websites	670.991	1.244.082	-46,07
Gesehene Seiten Websites	1.006.997	2.045.575	-50,77
AbonentInnen Newsletter	13.812	14.466	-4,52
BenutzerInnen Haushaltsbuch	18.421	18.169	1,39
Follower/Fans soziale Medien	7.238	6.914	4,69

Fälle - wichtigste Bereiche (%) Gesamt: 6.820



Davon - di cui: 70,34 % Distanz - a distanza | 2,26 Gemischt - misto | 27,38 % Im Sitz - in sede
 Davon: 36,5% Positiv abgeschlossen | 33,3% unbekannt abgeschlossen | 2,5% negativ abgeschlossen | 27,7% offen

Infos - wichtigste Bereiche (%) Gesamt: 18.925



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:

- 1. Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreiner Straße, 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
- 2. Europäisches Verbraucherzentrum:** Bozen, Zwölfmalgreiner Str. 2, 0471-980939, Mo-Do 8:00-16:00, Fr 8:00-12:00
- 3. 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, Passeierstraße 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
- 4. Inostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Zwölfmalgreiner Str. 2, 0471-941465, Mi + Do 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- 5. Verbrauchermobil:** aktueller Kalender siehe nebenan und online
- 6. 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 Elektrosmog (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](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

