unabhängig kritisch zupackend

November | Dezember 2024

Nr. 82/Nr. 89

Informationszeitschrift der Verbraucherzentrale Südtirol

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

Einseitige Änderungen in Darlehens-Kreditverträgen Seite 5

Enel weigert sich Kunden zu entschädigen Seite 7

Datenschutzbehörde verhängt Millionenstrafe gegen Hera Seite 5

Der neue „Verbraucherexperte.info“ Seite 7

Im Test

„Made in Italy“ steht für Nachhaltigkeit –

doch wie nachhaltig sind unsere Kaufentscheidungen tatsächlich?

VZS-Studie nimmt Verbrauchereinschätzungen unter die Lupe

In einer groß angelegten empirischen Studie hat die Verbraucherzentrale Südtirol untersucht, wie relevant Nachhaltigkeit in Verbindung mit der Herkunftsbezeichnung bei der Kaufentscheidung ist. Mehr als 1.600 Teilnehmer aus Italien, Deutschland und den USA haben sich an der dreisprachigen Umfrage beteiligt. Generell zeigen die Ergebnisse, dass Nachhaltigkeit kein erstrangiges Kaufkriterium zu sein scheint. Bei konkreten Kaufentscheidungen stehen bei allen abgefragten Produktgruppen Aspekte wie Preis und Qualität im Vordergrund. Nachhaltigkeit wird nur bei Mode und Lebensmitteln etwas höher eingestuft, bleibt aber insgesamt unwichtig.

Das Herkunftslabel „Made in Italy“ gilt für viele Betriebe in Südtirol als Qualitätszeichen, das sowohl in Italien als auch im internationalen Handel geschätzt wird. Italienische Produkte stehen nämlich weltweit für ansprechendes Design, hohe Qualität, Innovation und guten Geschmack, insbesondere in den vier klassischen Produktkategorien Kleidung/Mode, Einrichtungsgegenstände, Autos und Lebensmittel.
In einer aktuellen Umfrage hat die Verbraucherzentrale Südtirol untersucht, ob Produkte „Made in Italy“ generell mit Nachhaltigkeit in Verbindung gebracht werden und wie wichtig ökologische sowie soziale Faktoren bei Kaufentscheidungen sind. Bei der Datenerhebung und -auswertung wurde die Konsumentenvereinigung von den Experten Thomas Aichner, wissenschaftlicher Leiter der Südtirol Business School, und Michael Nippa, Professor für Management an der Freien Universität Bozen, unterstützt.

„Wir haben uns gefragt, wie stark verschiedene Kaufkriterien Konsumenten beeinflussen, vor allem bei italienischen Produkten. Das Hauptaugenmerk der Studie lag auf ökologischer und sozialer Nachhaltigkeit sowie der Herkunft der Erzeugnisse,“ erklärt Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin der Verbraucherzentrale Südtirol. Ökologische Nachhaltigkeit umfasst beispielsweise die Verwendung grüner Technologien und Umweltschutz, während soziale Nachhaltigkeit den Einsatz für Menschenrechte oder die Unterstützung sozialer Aktivitäten beinhaltet.

Im Rahmen einer mehrwöchigen Online-Befragung, die im Oktober 2024 abgeschlossen wurde, haben 778 Italiener, 543 Deutsche und 327 Amerikaner aus allen Altersklassen Fragen zu ihrem Kaufverhalten und der Wahrnehmung italienischer Produkte beantwortet.

Eine wichtige Frage war, welches Herkunftslabel (z.B. „Made in Italy“) am meisten für nachhaltige Herstellung steht. Neben Italien standen auch Deutschland, USA, Japan, Frankreich, China und das Vereinigte Königreich zur Auswahl. Die Antworten zeigen einen starken Nationalpatriotismus in allen Ländern – ein Phänomen, das als „Ethnozentrismus“ bekannt ist. Dabei handelt es sich um die Tendenz, Produkte und Unternehmen aus dem eigenen Land besser einzuschätzen als ausländische Angebote.

Tatsächlich landet „Made in Italy“ bei italienischen Respondenten an der ersten Stelle. Das bedeutet, dass nationale Produkte als am nachhaltigsten wahrgenommen werden. Ähnlich bewerten Deutsche und Amerikaner Produkte aus ihrer eigenen Heimat als am nachhaltigsten. Interessanterweise belegt Italien auch in den USA (2. Platz) und Deutschland (2. Platz ex aequo mit Frankreich) hohe Positionen. Im Ausland ist „Made in Italy“ also ebenso ein Synonym für Nachhaltigkeit wie in Italien selbst.

„Hätten wir nicht auch nach der Relevanz von Nachhaltigkeit bei Kaufentscheidungen gefragt, könnte man aus diesen Ergebnissen falsche Schlüsse ziehen,“ so Gunde Bauhofer. „Im ersten Moment denkt man, dass sich durch die positive Einschätzung ein Wettbewerbsvorteil für italienische Unternehmen ergibt. Erst auf den zweiten Blick zeigt sich dann, dass sich Konsumenten relativ wenig für Nachhaltigkeit interessieren, wenn es wirklich darum geht, welches Produkt sie kaufen.“

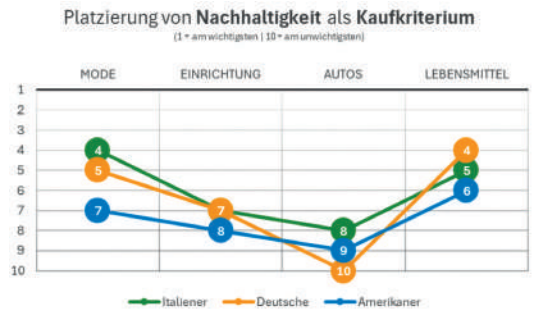
Die Teilnehmer wurden gebeten, zehn relevante kaufentscheidende Gründe in eine Rangfolge zu bringen: Preis, Qualität, Marke, Design, Kundenbewertungen, Garantie, Sicherheit, Exklusivität, Herkunftsland und Nachhaltigkeit. Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass Nachhaltigkeit über alle Produktkategorien hinweg sowohl bei italienischen als auch bei deutschen und amerikanischen Kunden als vergleichsweise weniger wichtig angesehen wird.

Am ehesten fallen ökologische und soziale Faktoren bei Kleidung/Mode ins Gewicht: Hier landet

Nachhaltigkeit bei Italienern auf dem 4. Platz von 10 Kriterien, bei Deutschen auf dem 5. und bei Amerikanern auf dem 7. Platz. Bei Lebensmitteln belegt Nachhaltigkeit bei Italienern den 5., bei Deutschen den 4. und bei Amerikanern den 6. Platz. Besonders irrelevant ist das Kriterium hingegen bei Autos (8. Platz in Italien, 9. Platz in den USA und sogar auf dem letzten Platz in Deutschland). Auch bei Möbeln hat Nachhaltigkeit mit Platz 7 (Italien und Deutschland) bzw. Platz 8 (USA) eine untergeordnete Rolle.

Am wichtigsten sind den Konsumenten hingegen Qualität und Preis. Bei Mode und Einrichtungsgegenständen spielt auch das Design eine wesentliche Rolle, während bei Autos und Lebensmittel die Sicherheit den dritten Rang unter allen Kriterien einnimmt. Noch unwichtiger als Nachhaltigkeit sind kategorie- und länderübergreifend nur die Kriterien Exklusivität und Kundenbewertungen.

„Die Ergebnisse bedeuten selbstverständlich nicht, dass Unternehmen nicht nachhaltig handeln sollten," betont Gunde Bauhofer. „Allerdings scheint das Kriterium zumindest bewusst relativ wenig Einfluss auf die Kaufentscheidung von Konsumenten zu haben," fasst die Direktorin der Verbraucherzentrale Südtirol die Ergebnisse zusammen.
Die Studie wurde vom MIMIT D.M.06.05.2022 art. 5 finanziert.



Weihnachtseinkäufe: bewusst, sicher, umweltverträglich und reste-frei

Auch wenn die Untersuchung gezeigt hat, dass die Nachhaltigkeit selten an oberster Stelle der Prioritäten steht, haben wir einige Tipps zusammengestellt, um die Weihnachtseinkäufe, Dekorationen und Feiern umweltverträglich und reste-frei zu gestalten.

Ich weiß nicht, was schenken ...

Geschenke auswählen ist nicht immer einfach. Anstelle eines teuren, unpersönlichen Geschenks, das in einer Schublade zu verstauben droht, bieten sich selbst gemachte Weihnachtsgeschenke an. Im Internet finden sich viele tolle Ideen zum Geschenke selber machen, wie z.B.: ein Fotobuch, ein Terminplaner oder ein verziertes Notizbuch, Kekse, Marmelade, Sirup, Gewürzsalz oder Gewürz-Öl, ...

Umweltfreundlicher Weihnachtsschmuck

Bevorzugen Sie natürliche Materialien:

- Strohsterne, Tannenzapfen, Nüsse, kleine Äpfel usw. als Baum- und Tischschmuck;
- sauerstoffgebleichte Watte für einen „winterlichen" Weihnachtsbaum;
- Bienenwachs für Kerzen und Figuren;
- Papier und Pappe für Fensterbilder;
- Holz und Holzplatten zum Aussägen von Figuren;
- Salzteig, dem Sie mit Gewürzen weihnachtlichen Duft verleihen können.

Weihnachtsreste köstlich verwerten

An den Weihnachtsfeiertagen wird gerne gut und viel gegessen. Doch wenn mehr eingekauft und mehr gekocht als tatsächlich gegessen wurde, bleiben Überschüsse und Speisereste zurück. Mit den Ratgeber „Mit Resten zum Besten" hat die VZS rund 70 Rezeptvorschläge für die Verwertung von überschüssigen Lebensmitteln gesammelt. Der Ratgeber ist kostenlos in der Geschäftsstelle und den Außenstellen der VZS sowie an den Stationen des Verbrauchermobils erhältlich. Detaillierte Tipps für die sachgerechte Lagerung von über 500 Lebensmitteln bietet auch die App „Eine gute Gelegenheit – Una Buona Occasione". Zudem informiert diese App über übliche Portionsgrößen und ermöglicht das Erstellen einer Einkaufsliste mit den passenden Mengenangaben für beliebig viele Personen. Die UBO-App ist ein gemeinsames Projekt der Regionen Piemont, Aostatal und der Verbraucherzentrale Südtirol und kann kostenlos über App Store und Google Play heruntergeladen werden.

Geschenke: besser unverpackt

Falls Sie das völlig unmöglich finden, benutzen Sie Umweltschutz-Geschenkpapier, das heute in fast jeder Papierhandlung erhältlich ist. Als langlebiges Verpackungsmaterial eignen sich vorzüglich auch Halstücher, Schals, Küchentücher, Stoffservietten, Stoffbeutel und vieles andere mehr, was auch noch nach der Bescherung nützlich sein kann.

Geschenke Online kaufen

- **Überprüfen Sie die Internetseite** (Impressum soll vorhanden sein)
- Die **allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** müssen auf jeden Fall Informationen zum kostenlosen Rücktrittsrecht und zur gesetzlichen Gewährleistung enthalten.
- **Vergleichen Sie die Preise**: Vorsicht aber bei allzu günstigen Angeboten
- **Wählen Sie eine möglichst sichere Zahlungsmethode** wie z. B. die Kreditkarte oder Paypal.
- **Lesen Sie Online-Bewertungen**.
- **Bestellen** Sie das Geschenk rechtzeitig, da es bei der Lieferung zu Verzögerungen kommen kann.
- **Dokumentieren Sie das Auspacken der Ware mit Fotos und Videos**. Falls die gelieferte Ware falsch ist oder beschädigt ankommt, reklamieren Sie umgehend schriftlich beim Händler.
- **Rücktrittsrecht** haben Sie **innerhalb 14 Tagen ab Erhalt der Ware** (Rücksendekosten gehen im Normalfall zu Lasten der Verbraucher:innen). **Vom Rücktrittsrecht ausgenommen sind** z.B. versiegelte Waren wie CDs, DVDs, Computerspiele ebenso wie Konzertkarten, Pauschalreisen, Flüge.

Wollen Sie überschüssige Lebensmittel vermeiden, die später vielleicht entsorgt werden? Wir zeigen, wie's geht: https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2021-02/tipps-vzs.pdf.
Download der UBO-App auf App Store und Google Play:
https://play.google.com/store/apps/details?id=it.ubo.android
https://apps.apple.com/ch/app/eine-gute-gelegenheit/id1001285353

© freepik.com

Verkehr & Kommunikation

Postzustellzeiten in Südtirol

Immer noch unter den Qualitätszielen - Verschlechterung seit 2023

© Riccardo Falconi / www.pexels.com

Auch heuer hat die VZS eine Stichprobenerhebung der Postzustellzeiten durchgeführt. Dazu wurden an Südtirols Gemeinden sowie die Bürgerzentren in Bozen jeweils ein Erhebungsbrief geschickt, mit der Bitte, diesen im Ein- und Ausgang zu datieren und zurückzuschicken. Erhoben wurden die Zeiten, die ein Brief von Bozen und nach Bozen brauchte. Die letzte Erhebung dieser Art wurde 2023 durchgeführt; die mittlere Zustellzeit betrug damals 2,7 Tage, eine Verbesserung im Vergleich zur Erhebung vorher. 2024 haben sich die Zustellzeiten jedoch wieder verschlechtert.

Die Zustellzeit ist im letzten Jahr von 2,7 Tagen auf 4,66 Tage gestiegen.

Zustellzeiten, erreichte Qualität und Portokosten

Jahr	Mittlere Zustellzeit in Werktagen (ohne Samstage und Feiertage)	% der Zustellung unter Einhaltung des Qualitätsziels[1]	Nr. der Zustellungen innerhalb des Qualitätsziels	Portokosten[2]
2014	2,7	91%	195/214	€ 0,70
2019	6,1	54%	131/244	€ 1,10
2021	3,83	78,7%	181/230	€ 1,10
2023	2,7	77,18%	159/206	€ 1,25
2024	4,66	69,42%	143/206	€ 1,25

1: Qualitätsziel 2014 für Normalpost: Einwurftag + 3 Arbeitstage; Qualitätsziel 2023: Einwurftag + 4 Arbeitstage
2: Normalbrief bis zu 20 gr

Briefe von Bozen in den Vinschgau (und umgekehrt) und innerhalb der Gemeinde Bozen wiesen mit 5,5 Tagen bzw. 6 Tagen besonders lange Laufzeiten auf. Am schnellsten waren dagegen die Sendungen aus dem und in das Wipptal mit einer durchschnittlichen Zustelldauer von 3,5 Tagen.

Welches sind die Zustellzeiten laut Qualitätszielen?

1. Qualitätsziel Posta 4: Zustellung innerhalb Aufgabetag plus 4 Arbeitstage für 90% der Sendungen
2. Qualitätsziel Posta 4: Zustellung innerhalb Aufgabetag plus 6 Arbeitstage für 98% der Sendungen

In unserer Stichprobe haben lediglich 143 von 206 Sendungen das 1. Qualitätsziel erreicht; das sind 69,42%, ein Wert doch deutlich unter den 90%, welche die Post festgelegt hat. Auch was das zweite Qualitätsziel betrifft (welches ohnehin schon eher ein „Alibi" als ein echter Qualitätsfaktor ist), lagen die Werte der Stichprobe weit darunter: statt der vorgesehenen 98% erreichten gerade mal 72,33% die Marke.

Die nationalen Portokosten sind im vergangenen Jahr nicht gestiegen; während man 2014 noch 70 Cent für einen gewöhnlichen Brief bezahlte, zahlt man seit 2023 beachtliche 1,25 Euro. **Gegenüber einer Preissteigerung von fast 80% hat sich die Erreichung der Qualitätsziele um 23,7% verschlechtert.**

Versicherung & Vorsorge

Lebensversicherung FWU Life Insurance Lux legt Finanzierungsplan vor

Wie bereits berichtet, wurde am 19. Juli 2024 am Landesgericht München das Insolvenzverfahren gegen die FWU AG eröffnet. Diese ist die Alleinaktionärin der zwei Versicherungsgesellschaften mit Namen FWU Life Insurance Lux und FWU Life Insurance Austria.

In Südtirol gibt es sehr viele Verbraucher:innen, die einen oder gar mehrere Lebensversicherungsverträge mit einer dieser Tochtergesellschaften, der FWU Life Insurance Lux, unterzeichnet haben. Insgesamt spricht man von 110.000 Betroffenen in ganz Italien.

Bei den Produkten handelt es sich um angebliche „Sparverträge", bei denen Verbraucher:innen monatlich, trimestral, semestral oder jährlich eine Prämie einzahlen, um am Ende der Laufzeit das ersparte Kapital ausbezahlt zu bekommen. Allerdings sind diese Produkte sehr kostenintensiv, zu unflexibel und sehen viel zu lange Laufzeiten (bis zu 45 Jahre) vor. Die VZS rät seit Jahren vom Abschluss solcher Lebensversicherungs-Verträge ab.

Als im Sommer die Insolvenz der Mutterholding bekannt wurde, hat die FWU Life Insurance Lux verlauten lassen, dass sie die Mindestkapitalanforderungen sowie die Solvabilitätskapitalanforderung nicht mehr erfülle. In Folge dessen hat die luxemburgische Aufsichtsbehörde verfügt, dass die Gelder der FWU Life Insurance Lux eingefroren werden.
Kurzum, die FWU Life Insurance Lux war in finanzielle Schieflage geraten und infolge dessen konnten Verbraucher:innen die Verträge weder teilweise noch gänzlich auszahlen lassen.
Während die Situation bei der FWU Life Insurance Austria schon wesentlich entspannter aussieht, da mittlerweile sogar Rückkäufe der Lebensversicherungs-Verträge möglich sind, bleibt sie bei der FWU Life Insurance Lux ernst.
Vor einigen Wochen hat die italienische Versicherungs-Aufsichtsbehörde Ivass alle italienische Verbraucherorganisationen zu einer Sitzung geladen, um über die aktuelle Lage der FWU Life Insurance Lux zu informieren. Dabei wurde mitgeteilt, dass die Versicherung mit 19.10.2024 der luxemburgischen Aufsichtsbehörde CAA einen Finanzierungsplan vorgelegt hat. Die CAA muss diesen nun prüfen.

In der letzten Presseaussendung vom 30.10.2024 teilt die CAA mit, dass sie die Bemühungen der Versicherung der letzten Monaten anerkenne, trotzdem aber noch Bedenken habe.
Laut CAA bestehen eine Reihe von Unsicherheiten in Bezug auf die Berechnung der Mindestkapitalanfoderung seitens des Unternehmens. Was die Solvabilitätskapitalanforderung betrifft, so muss die FWU Life Insurance Lux innerhalb von sechs Monaten, bis zum 19. Januar 2025, diese Anforderung erfüllen.
Für alle Betroffenen heißt das konkret, vorerst nur abwarten zu können, um zu sehen, wie die CAA nach eingehender Prüfung des Finanzierungsplans entscheidet. Sollte sie den vorgelegten Finanzierungsplan negativ bewerten, stünde wohl die Zwangsliquidierung der Versicherung bevor.
Die Verbraucherzentrale Südtirol rät den Versicherten nach wie vor, die fälligen zukünftigen Prämienzahlungen einzufrieren und abzuwarten.
Für Verbraucher:innen besteht aktuell nach wie vor keine Möglichkeit, ihre Verträge aufzulösen. Ob dies in der Zukunft wieder möglich sein wird, hängt davon ab, wie die CAA entscheidet.
Nützliche Links unter: *https://www.consumer.bz.it/de/lebensversicherung-fwu-life-insurance-lux-legt-finanzierungsplan-vor*

Umwelt & Gesundheit

Weihnachtsbaum: echt oder aus Kunststoff?

Welche ist die nachhaltigste Kaufentscheidung?

© Muhaimin Choudhury / www.pexels.com

Die Adventszeit steht wieder vor der Tür, und die meisten Verbraucher:innen können es kaum erwarten, die eigene Wohnung mit Weihnachtsdekorationen zu schmücken. Hier stellt sich die Frage nach dem richtigen Weihnachtsbaum, wobei unter anderem der Fokus auch auf die beste Ökobilanz gerichtet wird: echte Tanne oder besser ein Kunststoffbaum? Die VZS hat verschiedene Informationen gesammelt, um den Verbrauchern bei einer bewussten und umweltfreundlichen Kaufentscheidung zu helfen.

Nach Angaben des ISPRA (Institut für Umweltschutz und Umweltforschung) hat eine 2 Meter hohe **Plastiktanne** einen CO^2-Fußabdruck von etwa 40 kg Treibhausgasemissionen. Dieser Wert ist mehr als doppelt so hoch wie jener eines echten Baums, der sein Leben auf der Müllhalde beendet, und mehr als zehnmal so hoch wie der Fußabdruck eines echten Baums, der zur Energiegewinnung oder als organisches Material zur Bodenverbesserung verwendet wird.
Ganz zu schweigen davon, dass künstliche Bäume über 200 Jahre brauchen, um in der Natur zu verotten, wie Coldiretti erklärt. Der größte Teil des CO^2-Fußabdrucks des Plastikbaums ist, immer laut Coldiretti, seiner Herstellung (angefangen bei der Erdölgewinnung bis hin zu den Industrieemissionen für die Produktion) und dem Transport geschuldet. Dies alles bevor der Baum überhaupt im Geschäft ankommt. Dabei darf man auch nicht vergessen, dass diese Kunstoffbäume zur Verbreitung von Mikroplastik im Boden, im Wasser und in der Nahrungskette beitragen.

Der echte Weihnachtsbaum ist hingegen - wie PEFC Italien (Verein für die Bewertung von Waldzertifizierungssystemen) erklärt - eine Pflanze, die auch nach dem Fällen atmet, Kohlendioxid absorbiert, Sauerstoff und ätherische Öle freisetzt sowie am Ende ihres Lebenszyklus wieder zu organischem Material wird. Diese Pflanzen können daher als Teil eines Filterapparats der Natur gesehen werden. Dies ganz im Gegensatz zu Kunststoffbäumen, die aus energieintensiven und umweltschädlichen Materialien wie Plastik, Metall und Lackfarben gemacht sind.

Laut dem Artikel der Zertifizierungsstelle „TÜV Italia“ und in Anlehnung an die Ausführungen von Coldiretti ist es daher am umweltfreundlichsten, sich für einen echten Weihnachtsbaum zu entscheiden; noch besser ist es, wenn er auch zertifiziert ist, wie auch von Confagricoltura empfohlen. Die Zertifizierung ist am Etikett erkennbar, welches den Namen des Züchters und die Registrierungsnummer der regionalen Forstwirtschaft enthält. Es ist in der Tat ratsam, einen in Italien gezüchteten Baum zu bevorzugen, um auch die Treibhausgase, die beim Transport entstehen, zu reduzieren. Nur die Bäume, die mit diesem Etikett vermarktet werden, werden speziell für die Produktion von Weihnachtsbäumen gezüchtet.

Kritischer Konsum

Internetabos und automatische Vertragsverlängerungen:

So schützen Sie sich vor bösen Überraschungen!

Kostenlose Test-Abos, die plötzlich teuer werden und automatisch verlängerte Verträge für Dienste, die man längst nicht mehr nutzt und man ständig vergisst, zu kündigen: Dies sind einige der Fallen, in die zahlreiche Verbraucher:innen jedes Jahr aufs Neue tappen. Ob Streaming-Dienste, Software-Abos, Digitalabos für Zeitungen oder Online-Fitness-Dienste, das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) und die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) erklären, wie man die Fallstricke sicher umgeht.

Lesen Sie die Bedingungen gründlich durch: Auch das Kleingedruckte kann wichtige Informationen zu Kosten und Fristen enthalten, aber auch und vor allem der Button, den Sie anklicken, um die Anmeldung abzuschließen, der die Worte „kostenpflichtig abonnieren“ oder „kostenpflichtig aktivieren“ anstelle von „kaufen“ enthalten kann.

Notieren Sie sich das Ablaufdatum: Nutzen Sie ihren Kalender oder spezielle Apps, um sich an das Ende der Testphase oder das Verlängerungsdatum zu erinnern.

Kündigen Sie sofort nach der Anmeldung: Wenn möglich, kündigen Sie direkt nach Abschluss des Test-Abos. So vermeiden Sie die Verlängerung und können den Dienst trotzdem bis zum Ende des Testzeitraums weiterhin nutzen.

Prüfen Sie vorab, ob eine Kündigung jederzeit möglich ist: Einige Abos erlauben es, jederzeit, z.B. zum Monatsende, zu kündigen. Doch das gilt nicht immer – lesen Sie die Vertragsbedingungen genau.

Achten Sie auf die Verlängerungsbenachrichtigung: Dank des relativ neuen **Art. 65-bis des italienischen Verbraucherschutzgesetzes** (*codice del consumo*) müssen Anbieter mindestens 30 Tage vor einer automatischen Verlängerung eine Benachrichtigung senden. Wenn dies nicht geschieht, können Sie bis zur nächsten Fälligkeit ohne zusätzliche Kosten kündigen.

Der Fall des Monats

Handwerker Rechnung

Kann ein Handwerker 3 Jahre nach Abschluss der Arbeit noch eine Rechnung ausstellen und deren Bezahlung verlangen?

Frau G. hat im Jahr 2021 Renovierungsarbeiten in ihrer Wohnung in Brixen durchführen lassen. Vor einigen Tagen schickte ihr nun einer der Handwerker noch eine Rechnung von 1.500 € über die letzten Arbeiten zu. Verblüfft rief Frau G. bei der VZS an und fragte: Da sich diese Rechnung auf Arbeiten bezieht, die bereits vor 3 Jahren abgeschlossen wurden, brauche ich den geschuldeten Betrag nicht zu entrichten - oder?

Die Berater:innen der VZS hatten leider keine guten Nachrichten für Frau G. Sie wissen nämlich, dass für Leistungen, welche von einem Handwerker erbracht werden, im Sinne des Art. 2946 ZGB die ordentliche **Verjährungsfrist von 10 Jahren** gilt. Während dieser Frist kann der Handwerker seine Ansprüche geltend machen. **Erst nach Ablauf der 10 jährigen Frist erlöschen seine Ansprüche durch Verjährung**.

Der Rat der VZS lautet: Vor Beginn von Renovierungs- bzw. Sanierungsarbeiten immer alle Kostenvoranschläge einholen sowie bei Abschluss der Arbeiten diese mit den Rechnungen vergleichen und, falls einige Beträge nicht übereinstimmen sollten, dies sofort mit den jeweiligen Handwerkern klären bzw. ausständige Rechnungen sofort anfragen.

Klimaschutz

Weniger CO_2 im Alltag:

Klimafreundlich konsumieren leicht gemacht

© image/freepik.com

Mit einfachen Maßnahmen lässt sich der eigene CO_2-Fußabdruck ganz einfach verringern. Die VZS gibt Tipps für einen klimafreundlichen Alltag.

- **Gebrauchtes kaufen:** Flohmärkte, Hausauflösungen oder Secondhand-Geschäfte (wie z.B. der **V-Market der VZS in Bozen**) bieten eine gute Möglichkeit, um etwas Gutes für die Umwelt zu tun.
- **Von Nachbarn und Freunden borgen:** viele Produkte benutzen wir nur selten. Das gilt in vielen Haushalten beispielsweise für Bohrmaschine, Leiter, Nähmaschine, Säge und für so manche Küchenutensilien. Durch das gegenseitige Ausleihen der selten benötigten Produkte kann der eigene CO_2-Ausstoß reduziert werden.
- **Reparieren statt Wegwerfen:** Elektrogeräte verbrauchen bei der Produktion viele Ressourcen und belasten das Klima. Eine längere Nutzung durch Reparaturen schont sowohl die Umwelt als auch den Geldbeutel.
- **Plastik vermeiden:** Durch bewusste Kaufentscheidungen können Verbraucher:innen helfen, den Plastikverbrauch im Alltag zu reduzieren.
- **Nachhaltige Ernährung:** Eine klimaverträgliche Ernährung setzt auf weniger Fleisch und Wurst, mehr Gemüse und Obst sowie auf biologische und regionale Produkte. Lebensmittelverschwendung sollte vermieden werden.

Mit dem CO2-Online-Rechner der KlimaHaus-Agentur (*https://casaclima.co2-rechner.de/de_IT/*) können Südtiroler Verbraucher:innen ihren persönlichen CO2-Fußabdruck einfach und schnell ermitteln.

Konsumentenrecht & Werbung

Telemarketing und unrechtmäßige Verarbeitung personenbezogener Daten

Datenschutzbehörde verhängt Millionenstrafe gegen Hera Comm

Anfang September hat der Garant für Datenschutz das Unternehmen HeraComm mit einer Strafe von 5 Millionen Euro belegt. Der Garant stellte fest, dass das Unternehmen keine angemessenen technischen und organisatorischen Maßnahmen ergriffen hatte, um die unrechtmäßige Verwendung von Kundendaten durch Vertreter bei Haustürgeschäften zu verhindern. Letztere verschafften sich nämlich die persönlichen Daten der betroffenen Personen durch die Verwendung persönlicher Geräte, indem sie beispielsweise Fotos von deren Ausweispapieren machten, und dann ohne das Wissen der Betroffenen Angebote aktivierten. Unzureichend war auch das vom Unternehmen eingesetzte Überwachungssystem mit Kontrollanrufen, um den tatsächlichen Willen der Kunden zu überprüfen: in vielen Fällen erfolgte die Aktivierung auch dann, wenn die Person nicht erreicht werden konnte.

In den letzten Monaten verhängte der Garant auch eine Geldstrafe in Höhe von 100.000 € gegen ein auch in Südtirol sehr aktives und bereits seit Jahren bekanntes Energieunternehmen aus Padua, aufgrund unzulässiger Werbeanrufe und der Aktivierung ungewollten Verträge.
Die Datenschutzbehörde hat ein Untersuchungsverfahren eingeleitet, nachdem mehrere Meldungen über nicht erlaubte Werbeanrufe eingegangen waren – auch an Telefonnummern, die im Verzeichnis der Einsprüche eingetragen waren. Die Ermittlungen ergaben, dass das bestrafte Energieunternehmen unerlaubterweise 106 im RPO-Register eingetragene Nummern für Werbezwecke kontaktiert hatte.

Laut Garant würden alle Meldungen eine profitorientierte Vorgehensweise des Anbieters sowie eine Datenschutzverletzung nachweisen. Verbraucher:innen wurden nämlich von einem unbekannten Anbieter angerufen, der bereits über all ihre persönlichen Daten verfügte, und der diese dazu verwendete, um auch ohne ihre eindeutige Zustimmung Verträge zu aktivieren. Die Kunden erfuhren vom diesem – ungewollten - Anbieterwechsel erst bei Erhalt der hohen Rechnungen.

Auf der Grundlage der Ergebnisse der durchgeführten Ermittlungen verhängte die Datenschutzbehörde eine Geldstrafe in Höhe von 100.000 Euro gegen den Energieversorger, und unterstrich damit die Schwere der begangenen Verstöße. Mit dieser Strafe bekräftigte die Behörde außerdem ihr Engagement für die Einhaltung der Datenschutzvorschriften im Bereich des Telemarketings.

Vor einiger Zeit wurde über die Einleitung einer weiteren Untersuchung gegen denselben Betreiber durch die Mailänder Staatsanwaltschaft berichtet. Mit Hilfe des operativen Zentrums für Cybersicherheit gelang es der Postpolizei, ein Netz von 35 Callcentern (davon 32 in Italien und 3 in Tirana, Albanien) zu rekonstruieren, welches betrügerische Vertragsaktivierungen, Erpressung und Selbst(geld)-wäscherei betrieb.

Die VZS empfiehlt: Wenn Sie einen Anruf von einer unbekannten Nummer erhalten, seien Sie misstrauisch, und beenden Sie das Gespräch sofort mit einem klaren "Nein, danke!". Bei dieser Art Anrufe ist es außerdem wichtig, die am Telefon gestellten Fragen keinesfalls mit einem "Ja" zu beantworten. Wenn Sie sicher sind, dass Sie Opfer eines Betrugs geworden sind, sollten Sie eine Anzeige (auch gegen Unbekannt) bei der nächstgelegenen Polizeidienststelle erstatten. Verstöße in Bezug auf unerwünschte Werbeanrufe können hingegen direkt hier gemeldet werden: *https://servizi.gpdp.it/diritti/s/tel-indesiderate-scelta-auth.*

Finanzdienstleistungen

Neue gesetzliche Vorgaben:

Einseitige Änderungen in Darlehenskreditverträgen

In den vergangenen Wochen erhielten zahlreiche Kreditnehmer, die aktuell einen Kredit oder ein Darlehen mit variablem Zinssatz abbezahlen, Mitteilungen über einseitige Vertragsänderungen. Doch was steckt dahinter?

Mit der Einführung des neuen Artikels 118-bis des Bankeneinheitsgesetzes (GvD Nr. 385/1993) sind Banken verpflichtet, sogenannte „Fallback-Klauseln" in Verträgen für Finanzierungen und Zahlungsdienste zu integrieren. Diese Klauseln greifen, wenn der ursprünglich vereinbarte Referenzzinssatz – wie der Euribor oder LIBOR – nicht mehr verfügbar ist oder sich wesentlich verändert.

Ein bekanntes Beispiel ist der LIBOR (London Interbank Offered Rate), der bis Ende 2021 weltweit als Referenzzinssatz diente, aber in den Währungen Schweizer Franken, Euro, Yen und Pfund Sterling eingestellt wurde. Landesweit wird der Euribor verwendet: sollte auch dieser Zinssatz künftig wegfallen, verpflichtet das Gesetz die Banken, einen Ersatz-Referenzwert festzulegen und öffentlich bekannt zu machen.

Kurz & bündig

Die Themen der letzten Wochen

© Aleksana / www.pexels.com

Was bedeutet Bean-to-Bar bei Schokolade?

Von der Bohne bis zur Tafel – so lässt sich das englische „Bean-to-Bar“ ins Deutsche übersetzen: von den fermentierten und getrockneten Kakaobohnen bis zur fertigen Schokoladentafel übernimmt ein Schokoladenhersteller alle Verarbeitungsschritte selbst.

Die Bean-to-Bar-Philosophie entstand als Gegenbewegung zur industriellen Schokoladenproduktion. Aus besten Kakaobohnen von sorgfältig ausgewählten Lieferanten aus spezifischen geografischen Regionen soll hochwertige Schokolade handwerklich oder teilweise handwerklich erzeugt werden, und das alles unter Berücksichtigung sozialer und ökologischer Aspekte. Den Produzenten ist es folglich ein Anliegen, mit den Lieferanten der Kakaobohnen (Bauern oder kleine Kooperativen) auf Augenhöhe zusammenzuarbeiten, auf allen Stufen faire Preise und eine faire Entlohnung zu garantieren, einen möglichst umweltfreundlichen Anbau zu unterstützen und – je nach Kakaosorte und Anbaugebiet – einzigartig schmeckende Schokoladen zu erzeugen.

Bean-to-Bar-Schokolade (im Englischen auch „Craft Chocolate“) wird meist von kleinen Betrieben in kleinen Produktionschargen handwerklich hergestellt.

Im Unterschied dazu beginnen industrielle Schokoladenproduzenten ihren Herstellungsprozess bereits auf der Stufe der Kakaorohmasse. Es entfallen somit alle vorgelagerten Schritte wie das Rösten, Brechen, Schälen und Mahlen. Zudem sind alle Produktionsschritte vollständig automatisiert. Auf diese Weise werden in kurzer Zeit und zu günstigen Kosten große Mengen an Schokolade mit immer gleichbleibendem Geschmack produziert.

Notariatskammer: neuer Leitfaden zur Reform der freiwilligen Gerichtsbarkeit vorgestellt

Der neue Leitfaden **„Freiwillige Gerichtsbarkeit – Der Notar und der hilfsbedürftige Bürger - Die neue Regelung für Minderjährige und geschäftsunfähige Personen“**, wurde von der nationalen Notarkammer und den Verbraucherverbänden (Adiconsum, Adoc, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione per la difesa dei consumatori, Unione Nazionale Consumatori) erstellt, und ist nun dank der Übersetzung durch die Notariatskammer Bozen auch in deutscher Sprache verfügbar.

Der Leitfaden veranschaulicht das neue Verfahren, das durch das GvD 149/2022 (Art. 21) eingeführt wurde, das - zur Entlastung der Gerichte - die Möglichkeit vorsieht, dass sich schutzbedürftige oder minderjährige Personen, für die Vornahme bestimmter Verwaltungshandlungen, für die das Eingreifen des Richters erforderlich ist, neben dem Richter auch an den Notar wenden können (sog. freiwillige Gerichtsbarkeit).

Mit dieser Reform kann der Notar - aufgrund der Garantien, die die Überparteilichkeit bietet - Genehmigungen für den Abschluss von öffentlichen Urkunden und beglaubigten Urkunden erteilen, an denen ein Minderjähriger, eine voll entmündigte Person, ein Teilentmündigter oder ein Begünstigter der Schutzmaßnahme einer Sachwalterschaft beteiligt ist (notwendig für den Verkauf oder Kauf einer Immobilie, die Annahme einer Erbschaft, die Teilnahme an einer Darlehensurkunde usw.), sowie Genehmigungen für Urkunden erteilen, die Erbschaftsgüter betreffen.

Dieser Leitfaden ist auf der Internetseite der nationalen Notarkammer *www.notariato.it* und auf der Internetseite der Notarkammer Bozen *www.notai.bz.it* abrufbar.

Medizin und Schönheits-Chirurgie - Seien Sie vorsichtig, wie und wo Sie Ihren Arzt wählen!

Vor einigen Wochen wurde bekannt, dass ein 22-jähriges Mädchen nach einer kosmetischen Operation an der Nase in einer römischen Praxis zweier Ärzte leider verstorben ist. Presseberichten zufolge wurden in dem medizinischen Zentrum, das nicht einmal über ein Aushänge-Schild verfügte, keine medizinischen Unterlagen oder Aufzeichnungen über den Eingriff gefunden (Quelle: Ansa). Das Mädchen hatte sich für diese Praxis entschieden, nachdem es eine Anzeige in einem bei jungen Menschen beliebten sozialen Netzwerk gesehen hatte.

Bei der Wahl einer Praxis für medizinische oder Schönheits-Chirurgie ist es grundsätzlich wichtig zu prüfen, ob der Arzt bei der entsprechenden Ärztekammer registriert ist. Daneben gilt es zu klären, welche Spezialisierung er hat, d. h. ob er Facharzt für plastische und Schönheits-Chirurgie ist. Zu einem späteren Zeitpunkt ist es sinnvoll, einen Termin für ein erstes Beratungsgespräch zu vereinbaren, damit man sich auch ein Bild von der Praxis (bzw. von der Klinik im Falle eine Operation) machen kann.

Ein weiteres Hilfsmittel ist die Überprüfung von Informationen auf offiziellen Websites wie der der SICPRE *www.sicpre.it*, der Italienischen Gesellschaft für Rekonstruktive Plastische und Ästhetische Chirurgie.

Stromverbrauch
Advents- und Weihnachtszeit: wie kann man den Stromverbrauch reduzieren?

In der Adventszeit steigt in vielen Haushalten der Energieverbrauch auf ein Jahreshoch. Kein Wunder, es wird mehr **geheizt, beleuchtet, gekocht, gebacken und dies alles hat am Ende seinen Preis.**

Die Tipps der VZS wie man den Stromverbrauch reduziern kann, ohne wirklich auf etwas zu verzichten:

- **Das Backen** mit Umluft ist generell effizienter als mit Ober- und Unterhitze, da die Temperaturen um etwa 20 bis 30 Grad niedriger sind und gleichzeitig auf mehreren Ebenen gebacken werden kann. Durch gezieltes Nutzen der Restwärme und das Verzichten auf unnötige Vorheizzeiten kann bei der Verwendung des Ofens einiges an Strom eingespart werden.
- Wer auf keinen Fall auf die **Weihnachtsbeleuchtung** verzichten möchte, kann auf die energiesparende LED-Technik oder eine solarbetriebene Beleuchtung zurückgreifen. Durch die Reduzierung der Einschaltzeiten kann noch mehr eingespart werden.
- Um die **Heizkosten** nicht unnötig in die Höhe zu jagen, sollte gezielt geheizt werden. Ein Grad weniger Raumtemperatur bringt rund 6% an Energieeinsparung mit sich. Durch bewusstes Lüften - rund 1 bis 3 Minuten Zugluft produzieren - kann unnötigen Energieverlusten vorgebeugt werden.

© Gustavo Fring / www.pexels.com

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

Die VZS stellt den neuen „Verbraucherexperte.info“ vor

Ein Onlineportal für Verbraucher:innen mit aktuellen Antworten und Informationen

Die VZS stellt den neuen „Verbraucherexperte.info“ vor. Ein ganz neues Onlineportal mit aktualisierten Erstinformationen, Antworten zu häufig gestellten Fragen und möglichen Lösungen für Standard-Problemfälle. Für Verbraucher:innen sind die wichtigsten Informationen somit noch zugänglicher: die Abstände zwischen den Fragen der Verbraucher:innen und den Antworten der Berater:innen werden gekürzt.

Leider passiert es im Verbraucher-Alltag manchmal, dass wir mit Situationen konfrontiert sind, in denen nicht alles richtig und korrekt abgelaufen ist (wie z.B. unerklärlich hohe Rechnungen und Baumängel). Es ist jedoch nicht immer einfach, die eigenen Rechte im Detail zu kennen, und vor allem auch zu wissen, wie man sie im Bedarfsfall geltend macht. Hilfestellung dazu bieten auch die Musterbriefe, die den Verbraucher:innen im Portal zur Verfügung gestellt werden.

Der Experte zeigt auf, welche Schritte man unternehmen kann, um die Angelegenheiten zu bereinigen.

Das neue Onlineportal „Verbraucherexperte.info“ ist Teil des Projekts „Nachhaltigen Konsum nur einen Mausklick entfernt“, das vom Ministerium für Unternehmen und Made in Italy (MIMIT) D.M. 06.05.2022 art.5 finanziert ist.

Schutz vor Einbrüchen in der dunklen Jahreszeit

Mit Beginn der dunklen Jahreszeit steigt das Risiko von Einbrüchen. Die VZS gibt praktische Tipps, wie Sie Ihr Zuhause effektiv schützen können:

- **Fenster und Türen immer schließen:** Die meisten Einbrecher gelangen durch ungesicherte Türen oder gekippte Fenster ins Haus. Daher sollten Fenster, Balkontüren und Haustüren immer verschlossen werden – auch bei kurzer Abwesenheit oder nachts.
- **Schlüsselverstecke vermeiden:** Beliebte Verstecke für den Haustürschlüssel im Außenbereich sind keine sicheren Orte.
- **Sichern von Nebeneingängen:** Garagentüren und Kellerfenster werden häufig als Zugangswege genutzt, da sie oft weniger gesichert sind und abseits liegen. Daher sollten auch hier dieselben Sicherheitsmaßnahmen wie bei Haustüren und Fenstern gelten.
- **Abwesenheit nicht preisgeben:** In sozialen Netzwerken gepostete Urlaubsfotos oder andere Hinweise auf Abwesenheit sind für Einbrecher eine Einladung. Es ist ratsam, die Abwesenheit zu verschleiern, zum Beispiel durch den Einsatz von Zeitschaltuhren oder modernen Smart-Home-Technologien, die den Eindruck erwecken, dass jemand zu Hause ist.

Nachhaltiges Weihnachts- bzw. Silvestermenü Geht das auch fleischlos?

Wenn von einer nachhaltigen Ernährung die Rede ist, liegt der Fokus meistens auf fleischarmen Gerichten. Außerdem muss an den Festtagen immer häufiger auch für Gäste, die sich vegetarisch oder vegan ernähren, gekocht werden. Zum Glück gibt es mittlerweile eine große Auswahl an vegetarischen oder veganen Festtagsrezepten, die es ermöglichen, ein leckeres und zugleich nachhaltiges Menü für alle Gäste zu zaubern.

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat für die anstehenden Festtage eine Auswahl an saisonalen veganen Rezepten zusammengestellt. Die Rezepte eignen sich selbstverständlich auch für Personen, die sich vegetarisch ernähren.

Das vegane Festtagemenü der VZS wird ab 9. Dezember 2024 auf unsere Homepage (*https://www.consumer.bz.it/de*) veröffentlicht.

Antitrust verhängt Strafe von 2 Millionen Euro gegen Star Italia Spa

Unendliche Wartezeiten für Badrenovierungen bei durchschnittlich bezahlten Summen von 5.000 Euro

Die VZS erwirkte über die Marktaufsichtsbehörde AGCM eine Strafe gegen „Star Italia Spa“. Das Unternehmen wurde von der Aufsichtsbehörde zur Zahlung einer Geldstrafe in Höhe von 1,5 Mio. Euro wegen unlauterer und aggressiver Geschäftspraktiken sowie zu einer zweiten Geldstrafe von 500.000 Euro wegen missbräuchlicher Klauseln verurteilt.

Das Unternehmen Star Italia Spa beschäftigt sich italienweit mit der Renovierung von Badezimmern und dem Verkauf von Duschkabinen und Badewannen. Die Kundengewinnung des Unternehmens erfolgt mit Werbekampagnen in den sozialen Netzwerken oder im Fernsehen, sowie über ein staatsweites Netz von Vertretern, die potentielle Kunden zu Haustürgeschäften im Wert von durchschnittlich 5.000 Euro überreden.

In den vergangenen fünf Jahren haben sich zahlreiche Verbraucher:innen an die VZS gewandt. Die Beschwerden betrafen insbesondere die Nichtausführung der bereits gezahlten Renovierungsarbeiten, welche teilweise auch ein Jahr und mehr nach der Vertragsunterzeichnung und vollständigen Bezahlung noch nicht stattgefunden hatten. Die VZS hat nicht nur die Verbraucher:innen beraten, sondern diese unlautere Geschäftspraktik der AGCM gemeldet.

Dank der Eingabe bei der Aufsichtsbehörde und den von der VZS ans Unternehmen geschickten Abmahnungen hat Star Italia den Verbrauchern die gezahlten Beträge (im Durchschnitt etwa 5.000 Euro pro Haushalt) zurückerstattet.

Impressum

Herausgeber: ISSN 2532-3555
Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, Bozen
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 941467
info@verbraucherzentrale.it - 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 Einkommenssteuer.

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. Rechtsinhaber der Daten ist die Verbraucherzentrale Südtirol. Sie können jederzeit die Löschung, Aktualisierung oder Einsichtnahme verlangen (Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, 39100 Bozen, info@verbraucherzentrale.it, Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914).

Verbraucherzentrale Südtirol – Die Stimme der VerbraucherInnen

Zwölfmalgreiner Str. 2 · I-39100 Bozen
Tel. 0471 97 55 97 · Fax 0471 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:

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, Passeirerstraße 3 (0473-659265), Montag von 15:00-17:00
   Schlanders, Hauptstraße 134 (0473-736800), jeden 2., 3. 4. Do im Monat 9:00-12:00
   Sterzing, Neustadt 21 (0472-723788), Mo von 9:00-12:00
   Partnerstelle: CRTCU – Trient, www.centroconsumatori.tn.it
   *nur auf Vormerkung
4. **Infostelle 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

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 Verbraucherthemen (1)

weitere Service-Angebote:

- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

Verbraucherinfos rund um die Uhr
www.verbraucherzentrale.it

Verbrauchermobil

Dezember

06	15:00 – 17:00 Meran, Sandplatz
10	15:00 – 17:00 Naturns, Burggräfler Platz
17	15:00 – 17:00 Bruneck, Graben

Januar

14	15:00 – 17:00 Naturns, Burggräfler Platz
29	15:00 – 17:00 Bruneck, Graben

Febbruar

11	15:00 – 17:00 Naturns, Burggräfler Platz

Pavel Danilyuk / www.pexels.com