

November | Dezember 2014

Informationszeitschrift der Verbraucherzentrale Südtirol

unabhängig

Nr. 72/Nr. 79

kritisch

zupackend



Verbraucher telegramm

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue



Zwei-Klassen-Medizin

Seite 3



Schneckenpost in Südtirol

Seite 4



Arzneimittel bei Online-Apotheken

Seite 5



Tipps zur Einbruchsicherung

Seite 6

Haushalt & Kleidung

Gebraucht gekauft ist günstig geshopppt

*Wir wünschen frohe Festtage
und alles Gute
im neuen Jahr!*



In Südtirols Kellern und auf den Dachböden liegen beträchtliche Werte. Dieses tote Kapital zu Geld zu machen und Platz zu sparen ist für den Besitzer sinnvoll. Gerade bei Dingen, die nur selten oder für einen kurzen Zeitraum verwendet werden, lohnt es sich gebraucht zu kaufen.

Nicht nur Kinderwagen oder Kinderklamotten sind aus zweiter Hand wesentlich günstiger. Und ökologisch ist sowieso klar: Wer gebraucht kauft, trägt dazu bei, dass Ressourcen nicht gebraucht werden. So werden Rohstoffe geschont, Transportwege verringert und auch bei der Entsorgung wird der Aufwand geringer.

Gebraucht kann man sich manche Dinge leisten, von denen man schon lange geträumt hat. Das kann ein Designermöbelstück sein oder gebrauchte Out-door-Ausrüstungen.

So einfach das Gebrauchtkaufen klingt, der Gebrauchtkauf birgt auch Risiken und kann – gegenüber dem Neukauf – einige Tücken haben. So kann Gebraucht in seiner Funktion eingeschränkt sein. Gerade bei elektrischen Geräten und Autos sollte diese Frage geklärt sein. Deshalb sollten Sie einige Punkte beachten, damit Sie am preiswerten Schnäppchen lange Freude haben:

- Machen Sie sich mit dem Marktangebot so genau wie möglich vertraut. So rüsten Sie sich auch für Spontankäufe. Je genauer Ihr Überblick, desto besser können Sie die genutzten Waren beurteilen.
- Lesen Sie Testberichte (Ökotest, Stiftung Warentest, Konsument, Altroconsumo, Il Salvagente). Auch Fachzeitschriften helfen Ihnen weiter. Viele Bibliotheken sind gut ausgestattet.

- Prüfen Sie den Zustand des gewünschten Gegenstandes sorgfältig.
- Achten Sie darauf, dass die Bedienungsanleitung vorhanden ist und fragen Sie bei einem Kauf beim Gebrauchtwarenhändler nach Garantien.
- Lassen Sie sich die zugesagten Eigenschaften (u.a. Echtheit) am besten schriftlich bestätigen.
- Lassen Sie sich den Kaufpreis quittieren.

Wenn alle Stricke reißen haben Sie als Käufer von Gebrauchtwaren einen Gewährleistungsanspruch für versteckte Mängel gegenüber dem Verkäufer von einem Jahr. Die Ansprüche sind nicht leicht durchsetzbar zumal beispielsweise Konsumentenschutzorganisationen bei Ansprüchen gegenüber Privatpersonen auch nicht weiterhelfen.

Der Klassiker für den Erwerb gebrauchter Produkte sind Flohmärkte. Dort gibt es Gelegenheit mit dem Nochbesitzer ins Gespräch zu kommen, mehr zum gewünschten Gegenstand zu erfahren und sich einen persönlichen Eindruck von der Herkunft zu machen. Die Preise sind meist verhandelbar. Mit Glück findet man dort auch heute noch Raritäten. Neben regelmäßigen Flohmärkten führen Kindergärten, Schulen, Pfarreien oder Vereine gelegentliche Flohmärkte z.B. zur Unterstützung karitativer Einrichtungen durch. Regelmäßig stattfindende Flohmärkte sind meist vom Angebot her vielseitiger und



ziehen auch Händler an. Doch unabhängig vom Veranstalter ist es wichtig, die auserwählten Gegenstände vor Ort auf ihre Qualität hin zu untersuchen.

Bei der Suche nach Flohmärkten hilft der Flohmarktcalendar auf www.happymarkt.it. **Der Wegweiser zum nachhaltigen Konsum** auf der Homepage der Verbraucherzentrale gibt für Bozen Auskunft über Second-Hand, Reparatur, Miete und Verleih.

Sie können an Stelle des eigenen Verkaufs Ihrer ausrangierten Sachen auch z.B. einen Zweiterhandmarkt wie das V-Market der Verbraucherzentrale in Anspruch nehmen. Sie geben die Sachen in der Bozner Crispistr. 15 ab, legen den Preis fest und mit einem 20% Kostenbeitrag wird der Kauf für Sie abgewickelt.

Auch die unterschiedlichen Medien helfen beim Verkauf bzw. Kauf gebrauchter Waren. So haben Tageszeitungen oder kostenlose Werbeblätter sowie Radiosender entsprechende Rubriken.

Das Internet ist in diesem Bereich sehr hilfreich. Zum Beispiel sind in Südtirol www.trend.bz.it und www.second-hand.it populär. Unter www.vmarket.it kann das Angebot des Zweiterhandmarktes der Verbraucherzentrale eingesehen werden. Bei Ebay&Co boomt der private Handel. Für den virtuellen Kauf sollten sie aber folgende Tipps beachten, damit es kein böses Erwachen gibt:

- Lesen Sie die Produktbeschreibungen und Geschäftsbedingungen des jeweiligen Anbieters gut durch.
- Prüfen Sie, ob ein Händler Sicherheitsregeln anbietet und welche Bewertungen ein Verkäufer hat.
- Klären Sie, ob die Ware zurückgegeben werden kann und wer für eventuelle Transportschäden aufkommt.
- Achten Sie auf die Bezahlmethoden und auf eventuelle Nebenkosten wie Versandkosten.
- Für das sichere Bezahlen nutzen Sie eventuell einen Treuhandservice.
- Lassen Sie sich nie unter Zeitdruck setzen.

Secondhand-Läden

Klassische Secondhand-Produkte sind Bücher und Elektrogeräte, Küchenartikel, Möbel und natürlich Bekleidung. Viele Secondhand-Läden kaufen auch an. Meist spezialisieren sich die Läden auf einen Bereich oder sich ergänzende Bereiche. Häufig zu finden sind Läden die Kinderkleidung, Spielsachen oder Kinderwagen aus zweiter Hand anbieten. Die Eltern-Kind-Zentren (ELKI) haben hier ein umfangreiches Angebot und sind stets gefragt, da es sich hier um Produkte handelt, bei denen ein relativ hoher Preis einer vergleichsweise geringen Benutzungsdauer gegenübersteht. Auch bei Dingen, die nur einmal oder selten gebraucht werden (und nicht geliehen werden können), empfiehlt sich der Kauf aus zweiter Hand. Eine Ausnahme für den Gebrauchtwarenbereich sollten jedoch Schuhe bilden, wenn sie von einem anderen Fuß bereits eingelaufen sind.

Auch leihen, mieten, tauschen: Clevere Alternativen zum Kauf

Der Hausrat wird bei den meisten Menschen immer mehr. Doch viele Dinge stehen meist unnütz herum und werden selten bis gar nicht verwendet. Braucht man wirklich eigene Ski, wenn man alle paar Jahre einmal für sieben Tage in den Skiurlaub reist? Alternativ kann man diese vor Ort ausleihen.

Beim Ausleihen denkt man zunächst eher an das persönliche Umfeld: hier hat oft der Eine etwas, was der Andere nicht hat, aber dringend bräuchte. Ein Blick zurück macht deutlich, dass Leihen auf dem Prinzip der Wechselseitigkeit des Überlassens beruht. Leihen war also ursprünglich eigentlich eine Tauschidee.

Blütezeit des Tauschens war die Wirtschaftskrise der zwanziger und dreißiger Jahre des vergangenen Jahrhunderts. 1979 wurde in Kanada die Tauschring-Idee unter der Bezeichnung „Local Exchange Trading System (LETS) wiederbelebt. Unter einem Tauschring versteht man ein „organisiertes Tauschen von Dienstleistungen und Waren innerhalb eines bestehenden Teilnehmerkreises ohne Verwendung eines gesetzlichen Zahlungsmittels“.

In Südtirol sind derzeit zum Beispiel 15 Zeitbanken aktiv: Dort tun Menschen etwas für andere Menschen. Die heute tätigen Zeitbanken erbringen Reparatur- und Haushaltshilfen, sie beaufsichtigen Kleinkinder und entlasten Familien, sie machen Begleit- und Besuchsdienste, erbringen Hilfsarbeit im Garten und vieles mehr. Die geleisteten Stunden werden auf einem persönlichen Zeitkonto gutgeschrieben, dafür kann das Zeitbankmitglied Gegenleistung beziehen.

Die Zeitbank ist ein Verein ohne Gewinnabsichten und eine „organisierte“ Form der Nachbarschaftshilfe. Sehr geholfen hat ein Gesetz (Nummer 53/2000), das die Zeitbanken als gemeinnützige Organisationen ansieht und die Gemeinden auffordert, diese zu fördern.

Jedes Mitglied kann Dienstleistungen anbie-

ten – Begleitung, Behördengänge, Beratung, Sprachübungen, Haustierbetreuung, Gartenpflege, Hausarbeiten, Aufgabenhilfe für Kinder, Babysitting, kleine Handwerkerarbeiten, Hilfe bei Übersiedlung, kleine Reparaturen in Haus und Garten oder an Fahrrädern, Computerberatung, Verleih von Werkzeug, Sportgeräten, Campingausrüstung usw.

Nicht erlaubt ist die Ausübung einer beruflichen Tätigkeit „im großen Stil“ (zum Beispiel eine ganze Wohnung ausweißen). Die Tätigkeiten werden nicht mit Geld bezahlt (außer zum Beispiel die Zutaten für einen Kuchen), sondern unentgeltlich erledigt, wobei die „Arbeitszeit“ als Währung gilt und gutgeschrieben wird.

Die Zeitbanken gibt es in Brixen, Sterzing, Meran, Ulten, Prad, Bruneck, Schlanders, Tramin, Lana, Gries-Bozen, Naturns, Marling, Abtei, Kastelruth, Mals.

Verbraucherinfos rund um die Uhr
www.verbraucherzentrale.it



Walther Andraeus,
Geschäftsführer

Konsum zur Weihnachtszeit

Die stillere? Zeit gibt uns die Möglichkeit über unseren heutigen Konsum nachzudenken: Wir leisten uns Dinge, die wir uns nicht leisten können. Wir überbewerten ihre wirkliche Bedeutung für uns und wir unterbewerten die sozialen, gesundheitlichen und ökologischen Folgen. Wir machen unser Glücksgefühl abhängig vom Erwerb eines toten, aber zeitgemäßen Gegenstandes und verschließen die Augen davor, dass der Preis viel zu hoch ist. Der Preis ist dabei nicht nur die steigende private Verschuldung, sondern auch der Raubbau an der Natur und die Zerstörung der Ressourcen kommender Generationen.

Doch in Zeiten knapper Haushaltseinkommen und steigender Kosten geht es auch anders. Leihen, reparieren und gebraucht kaufen heißt heute manches Mal die clevere Alternative zum Kauf eines neuen Produkts oder einer Dienstleistung. Wie oft brauchen wir eine Heckenschere tatsächlich? Ist es wirklich nötig, beim Wohnungswechsel neue Umzugskartons zu verwenden?

Die Antwort darauf wird jeder Verbraucher – je nach seinem Lebensstil – individuell treffen.



Konsumentenrecht & Werbung

Auch Südtirol verschlechtert sich bei europäischen Kaufkraftparitäten Niedriger Strompreis wäre Beitrag gegen Kaufkraftschwund

VerbraucherInnen in Südtirol haben schon seit geraumer Zeit Schwierigkeiten die Haushaltsausgaben zu bestreiten. Mittlerweile dauern diese Schwierigkeiten schon 10 Jahre lang an. Dies belegen auch Daten eines Forschungsinstituts aus Nürnberg (MB-Research).

So haben sich die Kaufkraftparitäten in Südtirol, wie in anderen Regionen Italiens in den letzten Jahren sehr negativ entwickelt. Die Schwierigkeiten scheinen jedoch nicht hausgemacht, sondern hängen mit der Entwicklung des Krisenlandes Italien zusammen.

Kaufkraftparitäten: Europa = 100

Region	2004	2008	2013	2014*	Differenz 2014/2004	Differenz 2014/2013
Südtirol	211,4	176,8	169,1	159,4	-24,6%	-5,7%
Trentino	198,5	165,9	149,2	140,5	-29,2%	-5,8%
Veneto		152,3	147,8	139,2	-8,6%**	-5,8%
Tirol	157,5	160,0	174,4	167,6	+6,4%	-3,9%
Bayern	174,4	170,7	189,7	182,9	+4,9%	-3,6%

* = Prognose, ** gegenüber 2008

Neben den Kaufkraftdaten in Währung (Euro) kann man Kaufkraftkennziffern auch mit Hilfe von so genannten Kaufkraftparitäten analysieren. Kaufkraftparitäten sind Umrechnungsfaktoren, die (u.a.) das Einkommen eines Landes in eine künstliche, Kaufkraftstandard genannte Währung konvertiert. Dabei wird ein Warenkorb verschiedener Güter und Dienstleistungen für jedes Land zugrunde gelegt und die entsprechenden Preise ermittelt und verglichen. Damit wird der reale Wohlstand verschiedener Länder vergleichbar. Kaufkraftkennziffern werden von Konsumgüterherstellern, Einzelhandel, Banken, Versicherungen und anderen endverbraucherorientierten Dienstleistern zur regionalen Potenzialermittlung eingesetzt.

„Es muss verstärkt bei der zentralen Schwachstelle der Konjunktur angesetzt werden – der fehlenden Kaufkraft“, meint dazu der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale, Walther Andreas. „Dazu sollten Weichen für eine verantwortungsvollere Wirtschaft-

spraxis gestellt werden. Grünes Licht sollten jene Programme erhalten, die mehrfache Dividenden für Wirtschaft und Verbraucher abwerfen. Dazu zählen auch günstigere Strompreise für Südtirol. Auch Maßnahmen zur Erhöhung der Energieeffizienz entlasten beispielsweise den Geldbeutel der Verbraucher, verringern Abhängigkeiten von unberechenbaren Energielieferanten, Handwerker und Anlagenbauer verdienen Geld und die Umwelt wird geschont. Preis- und Tarifierhöhungen sind dagegen Gift für den Wirtschaftsmotor.“



Umwelt & Gesundheit

Willkommen in der Zwei-Klassen-Medizin

Wartezeiten für Facharztvisiten im Südtiroler Sanitätsbetrieb dauern länger – Patienten warten bis zu 189 Tage

Häufig beklagen Patienten in Südtirol lange Wartezeiten, sowohl bei Facharztvisiten als auch bei Eingriffen und Operationen. Dabei tragen kurze Wartezeiten entscheidend zur Zufriedenheit der Patienten bei. Kurze bzw. angemessene Wartezeiten kennzeichnen außerdem einen guten Service. Eine Verringerung langer Wartezeiten sollte daher oberste Priorität haben.

Mit einem Vereinbarungsprotokoll hatten das Assessorat für Gesundheitswesen, der Südtiroler Gesundheitsbetrieb und die Verbraucherzentrale 2008 beschlossen, die Wartezeiten für fachärztliche Leistungen allen Bürgern über Internet zugänglich zu machen, mit dem Ziel, diese abzubauen. Seit 2009 existiert die Datenbank (www.sabes.it). Die VZS hat im Herbst die Daten über den 5-Jahres-Zeitraum verglichen. Die Ergebnisse sind beunruhigend. Tendenziell sind die Vormerkzeiten nicht kürzer, sondern länger geworden. Von den 214 verglichenen Wartezeiten (Visiten/Struktur) sind 72 kürzer geworden, 7 unverändert geblieben und 135 haben sich sogar verlängert.

Im Vergleich der großen Krankenhäuser Südtirols untereinander ergab sich folgendes

Ergebnis: Die tatsächliche Wartezeit für eine Visite ist in Bozen am längsten und beträgt durchschnittlich 69,4 Tage, in Innichen ist sie mit 32,6 Tagen am kürzesten. Vergleicht man die Entwicklung der Wartezeiten von 2009 nach 2014 so ist Bozen jedoch „Klassenbest“. Diese Ergebnisse müssen aber insoweit relativiert werden, als jeweilige Vormerkzeiten abhängig vom Krankenhaus und den jeweiligen Leistungen innerhalb eines Krankenhauses stark variieren.

Diejenigen, denen die allgemeinen Vormerkzeiten zu lange sind, haben auch die Möglichkeit, eine Privatvisite zu vereinbaren. Eine Privatvisite kostet je nach Leistung und Arzt 70 EUR bis 200 EUR (www.sabes.it), einzelne Zusatzleistungen können sogar noch teurer sein. Die Wartezeiten sind jedoch erheblich kürzer. Im Bereich der Dermatologie betragen die regulären Vormerkzeiten zwischen 50 und 141 Tagen. Eine Stichprobe hat ergeben, dass für eine entsprechende Privatvisite erste Termine bereits nach 5 Tagen frei waren, wenn man nicht zu einem bestimmten Arzt wollte.

Es scheint, als habe die Einführung der Privatvisite anstatt die Wartezeiten zu verkürzen

dazu geführt, eine Zwei-Klassen-Medizin zu etablieren. Wer Geld hat, hat Zugang zu ärztlicher Versorgung in angemessener kurzer Zeit. Alle anderen müssen warten.

Die Verbraucherzentrale bedauert diese bedenkliche Tendenz hin zur Zwei-Klassen-Medizin. Sie wird die Entwicklung der Vormerkzeiten jedoch auch in Zukunft im Auge behalten um die Verbraucher auf dem Laufenden zu halten.

Vergleich 2009 – 2014: Vormerkzeiten jener Facharztvisiten, die in allen Strukturen angeboten werden (Tage):

Krankenhaus	2009	2014	Differenz
Krankenhaus Innichen	28,2	32,6	4,4
Krankenhaus Schlanders	47,2	38,8	-8,4
Krankenhaus Meran	37,8	42,8	5
Krankenhaus Sterzing	47,1	44,4	-2,7
Krankenhaus Bruneck	49,3	53,3	4
Krankenhaus Brixen	32,9	56,8	23,9
Krankenhaus Bozen	80,6	69,4	-11,2

Alle weiteren Details der Erhebung online auf www.verbraucherzentrale.it.

Schneckenpost in Südtirol 2,7 Tage unterwegs

Ziele in Qualitätscharta um bis zu 99% verfehlt - Eingabe bei der Staatsanwaltschaft

Briefe, Zeitungen, Rechnungen ja sogar Vorladungen für Gerichtstermine, die nach Fälligkeit ankommen. Briefe, Zeitungen und Rechnungen, die überhaupt nicht ankommen. Die Postkunden klagen viel über die ihnen zugemuteten Unannehmlichkeiten. Daher hat die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) eine Erhebung der Postzustellzeiten durchgeführt. Das Ergebnis war ernüchternd: die Zustellung der Post dauert immer länger – die Post verfehlt damit ihre eigenen Zielvorgaben aus ihrer Qualitätscharta um bis zu 99%.

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat eine Stichproben-Erhebung der Postzustellzeiten durchgeführt. Dazu wurden an Südtirols Gemeinden sowie die Bürgerzentren in Bozen jeweils ein Erhebungsbrief geschickt, mit der Bitte, diesen datiert zurückzuschicken. Erhoben wurden die Zeiten, die ein Brief von Bozen und nach Bozen brauchte. Die letzte Erhebung dieser Art wurde 2009 durchgeführt: damals waren die Postzustellzeiten im Vergleich zur vorletzten Erhebung 1996 immerhin nahezu unverändert geblieben. Seit 2009 jedoch scheint die Post sich auf einem Abwärtstrend zu bewegen. Brauchte ein Brief innerhalb von Südtirol 2009 im Schnitt 1,9

Tage, so war der Brief 2014 im Schnitt 2,7 Tage unterwegs.

In der VZS ist man sich im klaren darüber, dass eine solche „Momentaufnahme“ die Situation nicht exakt wiedergeben kann – dennoch lässt sich klar erkennen, dass bei der Beförderung der Post Handlungsbedarf herrscht.

Die Italienische Post schreibt sich in ihrer Qualitätscharta folgende Ziele für das Jahr 2014 vor:

- Zustellung innerhalb 1 Arbeitstages + Aufgabetag für 89% der Sendungen
- Zustellung innerhalb 3 Arbeitstagen + Aufgabetag für 98% der Sendungen

Laut Erhebung der VZS haben das 1. Ziel nur 2 von 230 der Sendungen erreicht; das zweite Ziel haben immerhin 204 von 230 Sendungen erreicht. 26 Sendungen haben keines der beiden Ziele erreicht. Es ist offensichtlich, dass die Post hier noch große Anstrengungen unternehmen muss, um ihren Service zu verbessern.

In Einzelfällen kommt es auch immer wieder vor, dass Briefe weit über eine Woche unterwegs sind. Dies ist für die Verbraucherschützer schlicht unzumutbar.

Fazit:

Es gibt mehr als berechtigte Zweifel ob die vorgesehene Qualitätskontrolle wirklich funktioniert. Entsprechende Eingaben wurden bereits bei der Staatsanwaltschaft in Pescara und dem Rechnungshof in L'Aquila hinterlegt. Eine weitere Eingabe wird die VZS in Bozen hinterlegen. Jedoch ist es auch an der Zeit, dass ein grundlegender Versorgungsdienst wie die Post den vorgesehenen Ansprüchen entspricht. Dafür sollten sich alle einsetzen, auch die Landespolitik, eventuell durch eine Übernahme, um wenigstens die lokalen Sendungen pünktlich zugestellt zu bekommen.

Finanzdienstleistungen

Verluste aus Finanzanlagen: Verjährungsfrist unterbrechen!

Anleger, die ihr Ersparnis auf Anraten ihrer Bank in Finanzprodukte investiert haben, welche sich dann als Verlustgeschäfte herausgestellt haben, tun gut daran, ein Auge auf die Verjährungsfrist zu haben. Nur eine termingerechte Beschwerde (und somit eine Unterbrechung der Verjährungsfrist) stellt nämlich sicher, dass man eventuell auf dem Gerichtsweg Schadenersatz erhält. Nachfolgend eine Kurzübersicht der Verjährungsfristen:

- a) Bankaktien: zwei Jahren nach der Platzierung oder nach dem Ankauf der Wertpapiere
- b) Dolomit-Immobilien-Fonds (Südtiroler Sparkasse): sicherheitshalber sollte bis spätestens Ende 2014 durch eine schriftliche Mitteilung die Verjährung unterbrochen werden
- c) **Tango-Bond bzw. Argentinische Bond: letzte Frist verfällt zum 14. Jänner 2015!**
- d) Lehman Brothers: 10 Jahre, beginnt für einige Gesetzeslagen mit dem Tag des Wertpapierkaufs, für andere mit dem Tag des Bankrotts. Auch hier sollte daher schnellstmöglich etwas unternommen werden.
- e) Andere Immobilienfonds, z.B. der Fonds Europa 1 (u.a. auch von der Post verkauft): als Vorsichtsmaßnahme an die Post (oder an den jeweiligen Vermittler des Fonds) vor Jahresende 2014 per Einschreiben mit Rückantwort die Verjährung unterbrechen.

Genauere Anweisungen und Musterschreiben auf www.verbraucherzentrale.it.

Der Fall des Monats

Warnung für Handybenutzer

Ich habe seit einigen Jahren ein Handy zum Aufladen mit einem Anbieter. Im vergangenen Sommer bekam ich öfters eine SMS mit dem Inhalt „Come si chiama“, ein banales Ratespiel, das mich nicht interessierte und das ich immer sofort löschte. Ich dachte mir nichts dabei und betrachtete es als lästige Werbung.

Als dann im Oktober schon wieder mein Guthaben aufgebraucht war, wurde ich stutzig. Ich suchte im Internet die Auflistung meiner Rechnung und da fand ich „servizi digitali“ mit dem dazugehörigen Abzug aus meinem Guthaben. Das waren von Mai bis Oktober ganze €116,91; im Vergleich dazu betrug meine effektiven Anrufe und SMS in diesem Zeitraum €140,39. Ich habe als erstes diese mysteriösen „servizi digitali“ deaktiviert und dann auf euren Rat hin (danke für den Hinweis!) der Telefongesellschaft einen eingeschriebenen Brief mit Rückantwort geschickt, wo ich erklärte, dass ich diesen „Dienst“ nie aktiviert habe und infolgedessen das Geld (€116,91) zurückfordere. Nach einigen Tagen wurde ich von einem Angestellten angerufen, der mir weismachen wollte, ich hätte den „Dienst“ (servizi digitali) am 21. Mai aktiviert

und das könne auch ungewollt (!!) geschehen. Dasselbe sagte mir auch ein Angestellter in Bozen. Ich habe erfahren, dass auch andere Anbieter diese hinterhältige Taktik anwenden.

Nach einem langen Streitgespräch sagte mir der Mann am Telefon, dass ich maximal €35 zurückbekommen würde, weil ... (ich konnte nicht alles verstehen, der Mann redete viel und schnell). Ich ließ mich nicht darauf ein und forderte energisch die ganze Summe. Ich sagte, ich würde mich an die Verbraucherzentrale wenden und negative Werbung für den Anbieter machen und so endete das Gespräch. Nach ein paar Minuten rief der Mann wieder an und - siehe da - teilte mir mit, dass ich doch die ganze geforderte Summe sofort erhalten würde. Ich habe gleich auf meinem Handy kontrolliert und festgestellt, dass mir das ganze geforderte Geld als Guthaben zurückbezahlt wurde.

Es ist diesmal gut ausgefallen – wenn man sich wehrt, auch mit der Drohung der Verbraucherzentrale und der negativen Werbung – aber öfter kontrollieren ist angebracht.

Viel Erfolg weiterhin wünscht euch A.H.

 Umwelt & Gesundheit

Arzneimittel online kaufen?

Kommission führt Logo zur Gewährleistung der Sicherheit der Verbraucher ein

Mehr und mehr Arzneimittel werden in Europa online gekauft; wie kann man feststellen, ob eine Online-Apotheke seriös und sicher ist? Die Kommission hat im Juni eine Durchführungsverordnung im Rahmen der Richtlinie über gefälschte Arzneimittel (Richtlinie 2011/62/EU) verabschiedet, mit der ein gemeinsames Logo für Online-Apotheken sowie die technischen Anforderungen zur Überprüfung der Echtheit desselben festgelegt werden. Das Logo wird ab der zweiten Jahreshälfte 2015 mit allen seinen Funktionen zur Verfügung stehen.

Wie funktioniert das Logo?

Suchen Sie zuerst auf der Website, über die Sie Arzneimittel kaufen wollen, das Logo und klicken Sie darauf. Dadurch sollten Sie auf die Website der nationalen zuständigen Behörde weitergeleitet werden, auf der Sie eine Liste aller zugelassenen Online-Apotheken oder sonstigen zugelassenen Arzneimittelvertrei-

ber finden. Überprüfen Sie, ob die Apotheke dort aufgeführt ist. Wenn ja, können Sie Ihren Einkauf fortsetzen. Ist die Apotheke dort nicht aufgeführt, kaufen Sie nicht über diese Website, sondern wählen Sie einen der zugelassenen Vertreter, der auf der Liste Ihrer nationalen Behörde aufgeführt ist.



Wie sieht das Logo aus?

So sieht das Logo aus, nach dem Sie auf der Homepage einer Online-Apotheke Ausschau halten sollten. In dem Rechteck auf halber Höhe links wird die Flagge des EU-Landes erscheinen, in dem die Online-Apotheke ihren Sitz hat. Der Text erscheint in der/den Amtssprache/n des betreffenden Landes.

 Finanzdienstleistungen

Bankenschiedsgericht entscheidet für den Sparer in einer Streitfrage über nicht quotierte Aktien einer Sparkasse

Die Cassa di Risparmio von Ferrara muss einem Sparer den gesamten Betrag, den er in Aktien derselben Bank investierte hatte, zuzüglich der gesetzlichen Zinsen, zurückerstatten: so entschied das Bankenschiedsgericht (Ombudsman Bancario) am 23. Juli 2014. Der Sparer ist Mitglied der Federconsumatori von Ferrara, deren Rechtsbeistand RA Massimo Cerniglia auch die Verbraucherzentrale berät.

Das Schiedsgericht hat befunden, dass die Bank aus Ferrara bei der Platzierung und beim Verkauf ihrer Aktien gegen eine Mitteilung der Börsenaufsichtsbehörde Consob (n. 9019104 vom 02.03.2009) verstoßen hat. Die Mitteilung handelt von der „Pflicht des Finanzvermittlers, sich beim Verkauf von illiquiden Finanzprodukten korrekt und transparent zu verhalten“.

Die von der Sparkasse Ferrara verkauften Aktien werden nämlich nicht an der Börse quotiert; die Bank hätte dies beim Verkauf hervorheben müssen, wie es die Consob in oben genannter Mitteilung vorschreibt.

Der Verweis auf diese Dokumentation wird der Pflicht, beim Angebot von nicht liquiden Finanzprodukten transparente und detaillierte Informationen zu geben, nicht gerecht. Für das Schiedsgericht wurden somit die Auflagen laut Art. 21 des Bankeneinheitstextes verletzt, die jedem Finanzvermittler vorschreiben, sich „bei Anlage- und dazugehörigen Tätigkeiten ... mit Sorgfalt, Korrektheit und Transparenz zu verhalten, um das Interesse des Kunden bestmöglich zu gewährleisten“.

Aus dieser Übertretung ergibt sich die Rückerstattung der investierten Beträge, zuzüglich der gesetzlichen Zinsen. Diese Entscheidung des Bankenschiedsgerichts könnte laut Verbraucherzentrale Südtirol, sofern die Umstände gegeben sind, auch auf andere Banken anwendbar sein, so auch auf andere italienische Sparkassen, die ihre Aktien nach der Mitteilung der Consob im Jahr 2009 platziert haben.

Die Verbraucherzentrale steht für weitere Informationen zur Verfügung.

 Verbraucherzentrale

20-jähriges Jubiläum

Die starke Stimme für die VerbraucherInnen Südtirols

Die Verbraucherzentrale Südtirol feiert



Seit nunmehr 20 Jahren vertritt die Verbraucherzentrale Südtirol die Interessen der Verbraucher in Südtirol. Ging es in den Anfängen noch um Fragen der Ernährung sowie um die Anschaffung von Haushaltsgeräten, spiegeln die Themen heute die Komplexität des privaten Konsums und die Anforderungen an die individuelle Vorsorge wieder. Die Verbraucherberatung wurde zunehmend zur Rechts-, Vorsorge- und Finanzberatung.

Der Geschäftsführer der VZS, Walther Andreas betonte „Die Verbraucherzentrale ist die zentrale Anlaufstelle für Bürger, die anbieterunabhängige Beratung suchen. Zudem

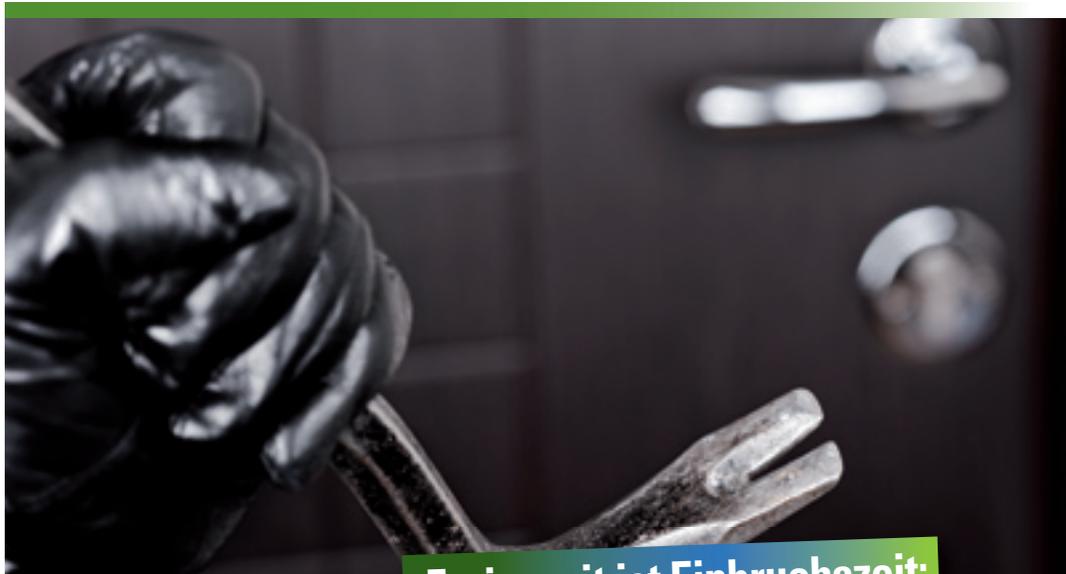
sorgt sie als Wächter für die Einhaltung der Marktregeln und leistet als Seismograph für Fehlentwicklungen eine genaue Beratung für die gesamte Gesellschaft“, erläutert Andreas.

Ein flächendeckender und vor allem niedrigschwelliger Zugang zur Beratung verhindert wirtschaftliche Fehlentscheidungen in den privaten Haushalten. Damit wird in der Folge das Budget für den privaten Konsum erhöht, das Risiko von Überschuldung oder unzureichender Altersvorsorge gemindert. Die Herausforderungen der Zukunft spielen sich sicherlich auf den ehemaligen Monopolmärkten ab. „Das Informations-

gefälle zwischen VerbraucherInnen und Anbietern muss deutlich verringert werden“ so Andreas. „Und die Rechte der Kunden der privatisierten Märkte müssen im Rahmen von besser reglementierten Märkten stärker geschützt werden. Um uns diesen Herausforderungen zu stellen, hoffen wir auch in Zukunft auf die verlässlichen Partner zählen zu können, die uns in den letzten zwanzig Jahren begleitet haben“.

Kurz & bündig

Die Themen der letzten Wochen



Haushalt & Kleidung **Ferienzeit ist Einbruchszeit:**

Die Verbraucherzentrale gibt Tipps zur Einbruchssicherung

In der Ferienzeit haben Einbrecher Hochsaison. Jedoch könnten viele Einbrüche alleine schon durch die Anwendung einfacher Vorsichtsmaßnahmen vermieden werden (keine Kippstellungen bei Fenster- und Balkontüren, Haustürschlüssel nie draußen verstecken, die Nachbarn über die Abwesenheit informieren, ...); außerdem kann man bei einem Rundgang im und außerhalb des Hauses Schwachstellen oft bereits mit bloßem Auge erkennen. Dazu zählen z.B. Standardschlösser, schwache Mauerverankerungen, ungesicherte Türangeln, Kellerfenster ohne Zusatzschlösser und vieles mehr.

Auch ist die Investition in Einbruchssicherungs-Maßnahmen gut angelegtes Geld, denn der Aufwand für solche Maßnahmen kann zusätzlich von der Steuer abgesetzt werden. Maßnahmen zur Einbruchssicherung können bis Ende des Jahres noch zu 50% von der Einkommenssteuer abgezogen werden (10 gleiche Jahresraten). Für Zahlungen die 2015 getätigt werden, können 40% und danach nur mehr 36% von der IRPEF abgezogen werden.

Weitere Informationen auf: www.verbraucherzentrale.it

Säumige Energiekunden: Verbraucherverbände neuer Regelung gegenüber kritisch

Die jüngsten Zahlen der Aufsichtsbehörde für Strom und Gas (AEEGSI) sprechen Klartext über die säumigen Zahler: der Großteil sind nicht Haushaltskunden, sondern Firmen, Kleinunternehmen und öffentliche Körperschaften. Die Verbraucherverbände stehen einer komplexeren Regelung durch die Behörde kritisch gegenüber, und fordern stattdessen einfachere und klarere Regelungen. Insbesondere der Vorschlag der AEEGSI, eine „Datenbank der säumigen Schuld-

ner“ einzurichten, stößt bei den Verbraucherverbänden auf starke Ablehnung. Sie stufen diese Maßnahme als problematisch und kritisch ein, da in einem bereits problematischen Sektor weitere starke Verzerrungen hervorgerufen werden könnten. Die Maßnahme erscheint übertrieben und nicht akzeptabel, vor allem, wenn man berücksichtigt, dass die Säumigkeit unter den Haushaltskunden in Wirklichkeit bescheidene Ausmaße hat. Diese Maßnahme wäre zum alleinigen Vorteil der Unternehmen, welche bereits seit geraumer Zeit ihre Rechte durch Krediteintreibung oder Kreditabtretung gut zu schützen wissen.

Kurz & bündig · Kurz & bündig

Gefälschte Vodafone und Telekom-Rechnungen aus Deutschland werden per E-mail zugesandt

E-Mail löschen, Anlagen nicht öffnen: es handelt sich um schädliche Programme.

Derzeit erhalten zahlreiche VerbraucherInnen in Südtirol per E-Mail vermeintliche Rechnungen von Vodafone Deutschland bzw. von Telekom Deutschland. Die Mail enthält Rechnungsnummer, Kundennummern, den Rechnungsbetrag und die Fälligkeit. Dann kommt der Hinweis, die Rechnung selbst liege als PDF bei, und wenn man sie vom Handy nicht öffnen könne, so möge man es doch bitte am PC versuchen.

Die angebliche PDF-Datei ist jedoch eine ausführbare Datei, die schädliche Software enthält. Es handelt sich hierbei um den Versuch ausländischer Betrüger, an die persönlichen Daten der Kunden zu kommen.

Daher gilt: E-Mail ignorieren und löschen, Anlage auf keinen Fall öffnen!

Tipps für sicheren Umgang mit solchen Mails auf www.verbraucherzentrale.it.

Wann hat man Anrecht auf den Steuerabzug beim Kauf einer Garage?

Bei der Beratung zu Immobilienkäufen fragen viele VerbraucherInnen nach der Möglichkeit, die Kosten für die Realisierung einer Garage von der Steuer in Abzug zu bringen. Der Abzug von der Einkommenssteuer im Ausmaß von 50% steht auch dann zu, wenn eine zur Wohnung **zugehörige Garage (Zubehör)** gekauft wird, jedoch nur, wenn **diese neu gebaut wurde, und nur für die Baukosten**.

Um in den Genuss dieses Steuerabzugs zu kommen, müssen einige Auflagen erfüllt werden:

1. Zahlung durch eigene Banküberweisung (sog. „bonifico parlante“): Angabe von Gesetz, Begünstigtem und Auftraggeber verpflichtend vorgeschrieben.
2. Bestätigung der Kosten durch die Baufirma. Der Steuerabzug von 50% steht auch dann zu, wenn **außerordentliche Renovierungs- oder Instandhaltungsarbeiten** an der Garage durchgeführt werden. Die Zugehörigkeit muss jedoch bereits vor Baubeginn bestehen. Der Steuerabzug im Ausmaß von 50% gilt für die Kosten, die bis 31.12.2014 bezahlt werden. 2015 sinkt der Steuerabzug auf 40%, und 2016 gilt wieder der ursprüngliche Abzug von 36%.

Für weitere Informationen stehen Frau Dr. Daniela Magi und Frau Dr. Margaret Brugger in der VZS zur Verfügung (Tel 0471-975597). Informationen auch auf www.verbraucherzentrale.it.

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

Strom und Gas: Preise ab 1. Oktober gestiegen

Südtiroler Familien zahlen 200 Euro mehr als die „Durchschnittseuropäer“

Die von der Aufsichtsbehörde für Strom und Gas für den Zeitraum Oktober – Dezember 2014 festgelegten Preise sehen eine Steigerung: +5,4% für das Gas und +1,7% für den Strom vor. Eine durchschnittliche Familie wird im Jahr 70 Euro mehr zahlen müssen. Laut Berechnungen des Vergleichsportals facile.it sind die italienischen Tarife um ca. 200 Euro/Jahr teurer als die durchschnittlich in Europa angewandten.

Wer ein besseres Angebot am freien Strommarkt sucht, kann über die Homepage der Aufsichtsbehörde auf den Vergleichsrechner "Trovaofferte" zugreifen: <http://www.autorita.energia.it/it/trovaofferte.htm>. Dieser zeigt die Angebote jener Verkäufer, die ihre Daten eingeben. Die Teilnahme ist nicht verpflichtend, daher könnte es am Markt noch weitere, günstigere Angebote geben.

VORSICHT! Es ist niemals möglich, ein Angebot als "das günstigste am Markt für alle Kunden" einzustufen – egal was Ihnen der Vertreter am Telefon oder an der Haustür weismachen möchte!

Die VZS steht zur Überprüfung der Angebote für Haushaltskunden zur Verfügung.

Winterurlaub: auf den richtigen Sonnenschutz achten

In vielen Sonnenschutzmitteln werden Nano-Titandioxidpartikel verwendet, deren Auswirkungen auf unseren Körper jedoch bislang ein unkalkulierbares Risiko darstellen.

Ob eine Sonnencreme Nanopartikel enthält, lässt sich leicht feststellen. Seit Juli 2013 ist in ganz Europa die EU Kosmetikverordnung gültig. Danach müssen Nanopartikel gesondert als solche gekennzeichnet werden, z.B. Nano-Titandioxid. Wenn zusätzlich Titandioxid (nicht in Nano-Form) enthalten ist, wird dies zusätzlich aufgeführt. Ist in der Sonnencreme ein Inhaltsstoff in Form von Nanopartikeln enthalten, so ist der Zusatz nano verpflichtend.

Stellvertretend für ganz Südtirol wurde in Bozen im Interspar, Iperpoli, Tigota', und Naturalia untersucht, welche Sonnencremes laut Inhaltsangabe frei von Nano-Titanoxid sind. Auf www.verbraucherzentrale.it finden Sie eine Liste mit nano-titandioxidfreien Sonnencremes.

Achtung: Oftmals enthalten einige Produkte eines bestimmten Anbieters Nano Titandioxid, andere Produkte desselben Anbieters jedoch nicht. Daher sollte man bei jeder Sonnencreme erneut überprüfen, ob Nano-Titandioxid enthalten ist.

Versicherung termingerecht kündigen: Vorsicht, je nach Vertragsart gelten andere Fristen

Seit 01.01.2013 muss die Autohaftpflichtversicherung nicht mehr gekündigt werden: diese Neuigkeit hat schnell die Runde gemacht, und wurde sehr positiv von den VerbraucherInnen aufgenommen. Leider kommt es nun aber öfter zu Missverständnissen: sehr viele KonsumentInnen sind mittlerweile überzeugt, dass die Kündigungspflicht für **alle** Versicherungsverträge abgeschafft wurde. **Aber:** die Kündigungspflicht wurde zwar für die Kfz-Haftpflichtversicherung abgeschafft, gilt aber weiterhin für alle anderen Verträgen, wie Unfallversicherung, Krankenversicherung, Feuerversicherung, Familienhaftpflichtversicherung, Rechtsschutzversicherung usw.

Weitere Informationen sowie Musterschreiben zur Kündigung auf www.verbraucherzentrale.it.

Telecom Italia: Verbindungsgebühr („scatto alla risposta“) abgeschafft, Grundgebühr um 1 € erhöht und Basistarif verdoppelt

Seit 1. November 2014 beträgt die fixe Grundgebühr der Telecom Italia 18,54 Euro (vorher: 17,54 Euro). Die Verbindungsgebühr von 5,04 Cent je Gespräch wurde ersatzlos gestrichen, dafür wurde der Basistarif für die nationalen Gespräche von 5,04 Cent auf 10 Cent angehoben. Im Klartext: Gespräche werden nach der 1. Minute doppelt so teuer wie bisher.

Diese Neuerung ist eigentlich ein satter Tarifaufschlag, vor allem für Senioren: sie führen wenige Gespräche und haben in den meisten Fällen keine Internet-Verbindung. Schon vor der Erhöhung war die Grundgebühr meist der höchste Kostenpunkt auf den Rechnungen.

Den Kunden bleibt nur die Möglichkeit, sich gut über die Angebote am Markt zu informieren, und den Anbieter zu wechseln, wenn die Kosten überhand nehmen. Jedoch ist Vorsicht geboten: stimmen Sie nicht dem ersten Angebot zu, welches Ihnen per Telemarketing unterbreitet wird. Suchen Sie selbst nach dem besten Anbieter für Ihre Bedürfnisse, und fragen Sie dabei stets nach den Jahreskosten.

Die BeraterInnen der VZS sind Ihnen dabei gerne behilflich. Kostenlose Informationen gibt es rund um die Uhr auf www.verbraucherzentrale.it.

Verbraucherinfos rund um die Uhr
www.verbraucherzentrale.it

**Werbung und „Privacy“ – Schluss mit Werbeanrufen**

Nahezu täglich stören uns mehr oder weniger aufdringliche Televerkäufer mit Anrufen über Fixnetz und Handy, um uns – so scheint es – das gesamte Leben neu auszustatten. Und statt Freizeit genießen und ausspannen ist plötzlich Verkaufsangebote abwimmeln angesagt.

Man sollte die eigene Festnetz-Nummer ins Verzeichnis der Einsprüche (Registro delle Opposizioni) eintragen lassen: die dort vermerkten Nummern dürfen nicht mehr zu Werbezwecken angerufen werden.

Und: Bei jeder Vertragsunterschrift wird man nach der Zustimmung zur Datenverarbeitung gefragt. Wichtig: die Zustimmung zur Verarbeitung im Sinne des Vertragszwecks (also z.B. für den Abschluss eines Handyvertrags) muss getrennt von der Zustimmung zur Verarbeitung für Marketingzwecke abgefragt werden.

Tipp: kontrollieren Sie bereits abgeschlossene Verträge nach dieser Zustimmung. Falls diese erteilt wurde, kann Sie jederzeit wieder entzogen werden, ohne dass dies den Vertrag an sich irgendwie beeinflusst!

Hat man trotz allem einen Verkäufer an der Strippe, so bietet sich ein höfliches „Nein, danke“ und auflegen als Sofort-Maßnahme an.

Weitere Infos auf: www.verbraucherzentrale.it.

Impressum**Herausgeber:**

Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, Bozen
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914

info@verbraucherzentrale.it - www.verbraucherzentrale.it

Eintragung: Landesgericht Bozen Nr. 7/95 vom 27.02.1995

Veröffentlichung/Vervielfältigung gegen Quellenangabe

Verantwortlicher Direktor: Walther Andreas

Redaktion: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero.

Koordination & Grafik: ma.ma promotion

Fotos: ma.ma promotion, Archiv Verbraucherzentrale
Veröffentlichung oder Vervielfältigung nur gegen Quellenangabe.

Druck: Fotolito Varesco, Auer / Gedruckt auf Recyclingpapier



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

Mitteilung gemäss Datenschutzkodex (GVD Nr. 196/2003): Die Daten stammen aus öffentlich zugänglich Verzeichnissen oder der Mitgliederkartei und werden ausschließlich zur Verwendung 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 97 99 14
info@verbraucherzentrale.it

Öffnungszeiten: Mo-Fr 9-12 h, Mo-Do 14-17 h
Außenstellen (in Zusammenarbeit mit den Bezirksgemeinschaften und Gemeinden): Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Sterzing, Bruneck, Picolein, Lana, Bozen, Neumarkt (Adressen und Telefon siehe Homepage)

Was bieten wir?

Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben. Freiwillige Spenden können von der Einkommensteuer abgesetzt werden (19% von max. 2.065,83 €/Jahr).

Wer sind wir?

Die VZS ist im Sinne des Verbraucherschutzkodex (GvD 206/2005) ein staatlich anerkannter Verbraucherschutzverein und wird im Sinne des LG 15/92 vom Land Südtirol gefördert.

Wir sind die Interessenvertretung aller VerbraucherInnen. Wir setzen uns öffentlich gegenüber der Politik, der Verwaltung, der Wirtschaft und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein.

Wir schaffen Transparenz in Märkten und engagieren uns dafür, dass sich die Lebensqualität in unserem Land verbessert.

Verbraucherinfos rund um die Uhr www.verbraucherzentrale.it

- ▶ Unsere Antworten auf Ihre häufig gestellten Fragen – FAQ
- ▶ Versicherungs-Check
- ▶ Bonus-Malus-Schadensrechner
- ▶ Phonerate: Tarifrechner für Festnetz, Handy und Internet
- ▶ Musterbriefsammlung
- ▶ Kontokorrentrechner
- ▶ Aktuelle Vergleiche: Darlehen, Bankkonten, Strom- und Gasstarife
- ▶ Alle aktuellen Infos der VZS
- ▶ online-Haushaltsbuch:

www.haushalten.verbraucherzentrale.it



Beratung

▶ **Erstberatung:** Mo-Fr 9-12 h, Mo-Do 14-17 h

- ▶ **Fachberatungen** auf Termin
- ▶ **Verbraucherrechtsberatung** (Kauf-, Dienstleistungs- und Werkverträge, Garantien, Freiberufler, Datenschutz, Zugang zum Recht)
- ▶ **Telekommunikation**
- ▶ **Finanzdienstleistungen**
- ▶ **Versicherung und Vorsorge**
- ▶ **Kondominiumsfragen**
- ▶ **Bauen und Wohnen:** rechtliche Fragen Mo + Mi 10-12 h, Tel. 0471 97 55 97, techn. Fragen: Di 9-12.30 h + 14-16.30 h (telefonisch unter 0471 30 14 30)
- ▶ **Ernährung:** Mi 10-12 h + 14-17 h, Do 9-11 h
- ▶ **Elektrosmog/Kritischer Konsum:** Mo+Di 10-12 h + 16-18 h, Tel. 0471 94 14 65
- ▶ **Steuerangelegenheiten:** Do 14-16 h
- ▶ **Schlichtungen**
- ▶ **Infoconsum** – Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen: Mo+Do 10-12 h + 16-18 h, Brennerstr. 3, Bozen Tel. 0471 94 14 65



Information

- ▶ Infoblätter – kurz und bündig
- ▶ Verbrauchertelegramm – jeden Monat neu (auch online unter „News“)
- ▶ Bibliothek, Infothek – Inhaltsverzeichnis auf Homepage
- ▶ Preisfinder – Online-Tipps zum günstigen Einkauf
- ▶ Versicherungs-Check & Auto-Versicherungs-Check – zuerst Bedarf festlegen
- ▶ Verbrauchermobil – die VZS auf Rädern (siehe Kalender)
- ▶ Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des Rai Südtirol: 1. Do/Monat 20.20 h, WH: 1. Fr/Monat 22.00 h
- ▶ Schlaugemacht: Rai Südtirol, Di ab 11.05 h, WH: Fr 16.30 h
- ▶ Achtung Falle: Radio Holiday, Mo 17.15 h, WH: Di 11.05
- ▶ Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10 h, WH 4. Di/Monat 18 h
- ▶ La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2. Di/Monat 13.50 h



Bildung

- ▶ Infoconsum
- ▶ Freitagstreffs
- ▶ Mediathek
- ▶ Vorträge
- ▶ Klassenbesuche

Europäisches Verbraucherzentrum

Verbraucherfragen, die das Ausland betreffen: Mo-Fr 8-16 h, Brennerstr. 3, Bozen
Tel. 0471 98 09 39
www.euroconsumatori.org

Partnerstelle: CRTCU – Trient
www.centroconsumatori.tn.it

Verbraucherinfos rund um die Uhr
www.verbraucherzentrale.it



Aktuelle Termine:

Spartreff zum Thema „Clever Haushalten“ in Zeiten der Krise

Referent: Walther Andreus, Geschäftsführer VZS

08.01.15 um 14 Uhr
Vereinshaus Tiers

15.01.15 um 20 Uhr
Feuerwehrhalle Perdonig/Eppan

21.01.15 um 20 Uhr
Pfarrsaal Montan beim Lisl-Peter Haus



Verbrauchermobil



Dezember

01	09:00-10:00 h Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 h Kastelruth, Krausplatz
09	15:00-17:00 h Naturns, Burggräfler Platz
12	09:30-11:30 h Klausen, Tinneplatz
19	09:30-11:30 h Neumarkt, Hauptplatz

Jänner

13	15:00-17:00 h Naturns, Burggräfler Platz
16	09:30-11:30 h Neumarkt, Hauptplatz
28	10:30-11:30 h Bruneck, Graben
30	09:30-11:30 h St. Martin Pass. Dorfplatz

5 Promille für die Stimme der VerbraucherInnen

Die SteuerzahlerInnen können **5 Promille** der Einkommenssteuer für

Organisationen zur Förderung des Sozialwesens bestimmen, wozu auch die Verbraucherzentrale zählt. Dieser Betrag wird vom ohnehin geschuldeten Steuerbetrag abgeführt. Es reicht Ihre Unterschrift auf dem entsprechenden Steuervordruck sowie die Angabe der Steuernummer 94047520211.