



# 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



**Vergleich der Treibstoffpreise:**

Seite 3



**Der Fall des Monats Lebensversicherungen**

Seite 4



**Genpflanzen: Ok zu neuer Richtlinie**

Seite 5



**Konsumentenrecht & Werbung**

## Richtig reklamieren Was tun, wenn etwas „schief“ läuft?

Leider kann es im Verbraucheralltag geschehen, dass die Dinge nicht so wie gewünscht laufen. Nachfolgend die wichtigsten Tipps, wie Sie sich zu Ihrem Recht verhelfen können.

### 1. Informelle Lösungen suchen

Falls Ihnen vorkommt, dass eines Ihrer Rechte als VerbraucherIn verletzt wurde, können Sie als erstes eine „informelle“ Lösung für das Problem suchen: kontaktierten Sie Ihren Vertragspartner und versuchen Sie, einen Lösungsvorschlag auszuhandeln.

### 2. Schriftliche Reklamation

Falls dieser Versuch scheitert, sollte immer eine schriftliche Reklamation folgen. Auf unserer Homepage [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) finden Sie eine umfassende Auswahl an **Musterbriefen** für die verschiedensten Reklamationen.

**Wichtig: immer per Einschreiben mit Rückantwort versenden!**

Stellen Sie zunächst fest, worauf Sie genau Anrecht haben; je nach Art des Vertrages (Kaufvertrag, Werkvertrag, Dienstleistungsvertrag, ...) und Art der Ware/Dienstleistung (neu, gebraucht, maßgefertigt, ...) legen die Gesetze nämlich andere Rechte für VerbraucherInnen fest.

So ist z.B. die gesetzliche Gewährleistung (hierzulande oft als „Garantie“ bezeichnet) auf 24 Monate begrenzt. Sie können also nicht die kostenlose Reparatur oder den Ersatz eines Gerätes verlangen, bei dem 3 Jahre nach Kaufdatum ein Mangel auftritt.

Andererseits gibt es viele Fälle, in welchen eine Reklamation auch ohne spezifische gesetzliche Regelung gerechtfertigt ist (z.B. wenn Ihnen ein Kleidungsstück in der Reinigung beschädigt wurde, können Sie eine Schadenersatzforderung stellen).

Im Zweifelsfall informieren Sie sich bei der VZS, entweder auf unserer Homepage [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) oder direkt in unseren Beratungsstellen. Viele der wichtigsten Verbraucherrechte sind im sog. Verbraucherschutzkodex zusammengefasst (GvD 206/2005).

Sollte dann die Gegenpartei innerhalb des von Ihnen festgelegten Termins nicht antworten, oder Ihnen eine nicht zufriedenstellende Antwort erteilen, gibt es mehrere Möglichkeiten, um den Streitfall zu lösen.

### 3. Schlichtung – Streitbeilegung

Diese ist in einigen Fällen in den Verträgen zwingend vorgeschrieben, so z.B. bei allen Streitfällen mit Telefonanbietern.

In anderen Fällen kann man sich freiwillig für die Schlichtung entscheiden. Die VZS bietet zusätzlich zur **allgemeinen Schlichtung**, die alle Gebiete umfasst, Hilfe und Unterstützung bei Schlichtungen in folgenden Bereichen:

- Telecom Italia
- Unipol
- Enel
- Eni
- Eon
- Sorgenia
- Terna
- Toscana Energia
- Edison
- Seltrade - Selgas
- Textilreinigungen
- Condominium (ANACI)
- Poste Italiane
- Wind
- Tim
- Vodafone
- H3G
- Tele 2

## Wichtige Infos für Ihre Mitgliedschaft

Seite 2

- Fastweb
- Laborfonds / Plurifonds
- Grenzüberschreitend (Ausland)
- KFZ-Haftpflichtversicherungen
- Alitalia

Nähere Informationen zu den einzelnen Schlichtungsverfahren finden Sie auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) oder direkt in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale.

**4. Intervention durch die Verbraucherzentrale**  
Sollte Ihre Beschwerde keinen dieser Sektoren betreffen, können Sie sich an die Beratung der Verbraucherzentrale wenden. In diesem Fall kontaktieren wir die Gegenpartei und versuchen, Ihre Forderung durchzusetzen.



Beilage zum Herausnehmen:

## Unfaire Handelspraktiken

Was sie sind und wie man sich dagegen wehren kann

**NB: diese Beratung ist den Mitgliedern vorbehalten.**

## 5. Der Gang vor Gericht

Sollte auch auf diese Weise keine Lösung gefunden werden, bleibt nur noch der Gang vor den Richter. Die Kosten und Mühen dafür haben die KonsumentInnen zu tragen. Wenn es sich um einen beispielhaften Fall handelt, der alle VerbraucherInnen betrifft, kann die Verbraucherzentrale entweder einen Musterprozess an Ihrer Stelle führen oder eine Ausfallhaftung für die Gerichtskosten gewähren (d.h. dass im Falle einer Niederlage vor Gericht die Kosten von der Verbraucherzentrale getragen werden).

Diese Entscheidung wird von Fall zu Fall vom Vorstand der Verbraucherzentrale getroffen.

**In jedem Fall sind gütliche Einigungen einem langwierigen Prozess mit ungewissem Ausgang stets vorzuziehen!**

## Vorher informieren heißt die Devise!

Am Besten ist es, sich vor dem Kauf einer Ware, der Erteilung eines Auftrags oder der Aufgabe einer Bestellung genau zu informieren, und alles schriftlich festzulegen: so werden Anlässe für Missverständnisse und Fehler vermieden. Insbesondere sollten Sie ... beim **Kauf einer Ware** (z.B. eines Staubsaugers):

- Produkttests lesen (liegen in der VZS auf)
- Preise in mehreren Geschäften vergleichen
- immer unbedingt den Kassenbon aufbewahren (Thermopapier kopieren, da es verbleicht!): diesen braucht es für die Inanspruchnahme der Gewährleistung

... bei **Bestellung einer Ware** (z.B. eines Autos):

- sich bei mehreren Händlern informieren und beraten lassen, welches das beste Modell für Ihre Erfordernisse ist
- sobald Sie sich entschieden haben, eine schriftliche Bestellung aufsetzen, die Sie und der Händler unterzeichnen (Vorlage auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)), und in der Sie alle wesentlichen Elemente festhalten: Modell, Ausstattung, Zubehör, wesentlicher Liefertermin, Preis, geleistete Anzahlung...
- alle Dokumente sorgfältig aufbewahren (Bestellung, Bankbelege oder Quittungen der Anzahlung...)

... beim **Abschluss eines Werkvertrags** (z.B. neue Fliesen im Bad verlegen):

- mehrere detaillierte Kostenvoranschläge erstellen lassen (Vorsicht: diese dürfen nur etwas kosten, wenn Sie vorab informiert wurden), in welchen die Kosten nach Arbeit und Material getrennt aufgeführt werden
- sobald Sie sich entschieden haben, einen schriftlichen Werk-Vertrag aufsetzen, den Sie und der Auftragnehmer unterzeichnen (eine Vorlage finden Sie auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)), und in dem Sie alle wesentlichen Elemente festhalten: Material, Arbeit, Beginn der Arbeit, wesentlicher Termin für den Abschluss der Arbeit, Gesamtkosten, geleistete Anzahlung...

... bei **Erteilung eines Auftrags an einen Freiberufler** (z.B. Zahnarzt oder Rechtsanwalt):

- mehrere Kostenvoranschläge erstellen lassen (Vorsicht: diese dürfen nur etwas kosten, wenn Sie vorab informiert wurden), in welchen die Kosten detailliert aufgeführt werden. NB: durch die Bersani-Reformen wurden die Mindesttarife für Freiberufler abgeschafft und Sie können den Preis frei vereinbaren (schriftlich!); auch kann die Bezahlung an ein Ergebnis gebunden werden (z.B. beim Anwalt an das Gewinnen des Prozesses)
- sobald Sie sich entschieden haben, den Auftrag erteilen. Hier werden Sie, je nach Dienstleistung, eine Vollmacht oder ein anderes Auftragserteilungsdokument unterzeichnen müssen: vergewissern Sie sich, dass alle wichtigen Elemente enthalten sind, und dass Ihnen genau klar ist, was Sie unterschreiben. Im Zweifelsfall besser nachfragen!

... bei **Abschluss eines Dienstleistungsvertrags** (z.B. für eine Telefonlinie oder ein Bankkonto):

- mehrere schriftliche Angebote einholen und genau vergleichen
- nachdem Sie sich vergewissert haben, welches das für Sie „Beste“ ist, den Vertrag unterzeichnen
- alle Klauseln des Vertrages durchlesen, auch wenn das zeitaufwendig ist.

## Vorsicht!

Bevor Sie etwas unterzeichnen, überlegen Sie, ob Sie auch genau wissen, worin es in dem Dokument eigentlich geht. Haben Sie auch nur den geringsten Zweifel, dann unterschreiben Sie nicht, sondern fragen Sie nach!

Die Unterschrift ist „heilig“ und sollte niemals voreilig geleistet werden!

## Verbraucherzentrale

# Mitglied werden, aktives Mitglied bleiben!

## Wieviel kostet's?

**25 Euro für ein Kalenderjahr.** Der Mitgliedsbeitrag gilt automatisch für alle unter derselben Adresse wohnenden Familienmitglieder.

## Wie beitreten?

Mit der Bezahlung des Mitgliedsbeitrags, entweder über Abbuchungsauftrag, Überweisung oder direkte Bezahlung in den Beratungsstellen der VZS.

## Wie erneuern?

Sie sind bereits aktives Mitglied und haben uns die Erlaubnis zur Abbuchung des Jahresbeitrags vom Konto erteilt? Dann können Sie sich entspannt zurücklehnen – der Mitgliedsbeitrag wird automatisch von Ihrem Konto abgebucht. Sollten Sie keine Abbuchung mehr wünschen, teilen Sie uns dies bitte einfach schriftlich mit.

Wer keine Erlaubnis zur Abbuchung er-

teilt hat, kann den Beitrag von 25 Euro auf das Konto IBAN IT 98 K 08081 11600 000300048500 überweisen, oder einfach bar in unseren Geschäftsstellen begleichen.

## Was krieg' ich dafür?

**Aktive Mitglieder erhalten:** 1 Fachberatung oder 1 Versicherungs-Check/ Autoversicherungs-Check pro Jahr und die Zusendung der Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“. Mitglieder können Fachberatungen aus folgenden Bereichen in Anspruch nehmen: Finanzdienstleistungen, Versicherung und Vorsorge, Telekommunikation, Ernährung, rechtliche Beratung im Bereich Bauen und Wohnen, technische Fachberatung im Bereich Bauen und Wohnen, Beratung in Kondominiums-Angelegenheiten, Beratung in grenzüberschreitenden Verbraucherfragen über das Europäische Verbraucherzentrum.

# Wie Sie unsere Arbeit unterstützen können

- **Mitglied** werden und Mitglied bleiben: detaillierte Infos hierzu im Kasten oben
- **5 Promille:** Die SteuerzahlerInnen können neben den 8 Promille für wohltätige Zwecke auch 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**. Sie

geben uns Ihre 5 Promille? Teilen Sie uns Ihre Adresse mit, und wir senden Ihnen das Verbrauchertelegramm zu.

- **Freiwillige Spenden** zugunsten der Verbraucherzentrale können von der Einkommenssteuer abgesetzt werden (26% von max. 30.000 €/Jahr). Am besten per Banküberweisung auf IBAN IT 98 K 08081 11600 000300048500. Auch kleine Spenden sind eine wertvolle Unterstützung unserer Arbeit.

*Danke im Voraus!*

**Vergleich der Treibstoffpreise:**

# Bozen „Spitzenreiter“ auch bei Methan- und Flüssiggas

## Methan 10% teurer als in Padua, Flüssiggas 18% teurer als in Pordenone

### App und Datenbank helfen bei der Suche der günstigsten Tankstellen

In wirtschaftlich schwierigen Zeiten wie dieser sind die alternativen Treibstoffe aufgrund ihres Preises immer interessanter. Fahrzeuge mit Flüssiggas- oder Methantrieb bringen zusätzlich auch noch umwelttechnische Vorteile: die Emission von Kohlendioxid (CO<sub>2</sub>) verringert sich nämlich um ca. 10-20%. Auch die Emission von Kohlenmonoxid (CO), Stickstoffmonoxid (NO) und Verbrennungsschadstoffe (HC) verringern sich. Fahrzeuge, die mit Methan- oder Flüssiggas fahren, produzieren praktisch kein PM10 (einer der Hauptgründe der Luftverschmutzung in Stadtzentren).

Da sich viele VerbraucherInnen über die Preise von Methan- und Flüssiggas beschwert hatten, hat die VZS nun die Preise über die Datenbank des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung untersucht. Die Ergebnisse waren teilweise mehr als überraschend.

Die Preise an der Zapfsäule von Methan- und Flüssiggas wurden mit jenen der Nachbarprovinzen verglichen. Die Berechnung wurde aufgrund des in den jeweiligen Provinzen praktizierten Durchschnittspreises durchgeführt.

Preisunterschied zu Provinz	Methan	Flüssiggas
Trient	+ 5,80%	+ 8,80%
Verona	+ 9,10%	+ 13,40%
Padua	+ 9,70%	+ 16,80%
Pordenone	+ 7,20%	+ 18,30%

**Beachtliche Preisunterschiede**

Der Vergleich zeigte, dass der absolut teuerste Preis für Methan 25% über dem absolut billigsten liegt, während die Preisschere für Flüssiggas 53% vom teuersten zum billigsten ausmacht. Innerhalb Südtirols machen die höchsten Preisunterschiede bei Methan 20% aus (Mindestpreis 0,975 €, Höchstpreis 1,170 €),

und 27% bei Flüssiggas (Mindestpreis 0,690 €, Höchstpreis 0,879 €).

**Datenbank und App helfen beim Vergleich**  
Angesichts dieser Unterschiede zahlt sich ein Vergleich der einzelnen Tankstellen aus. Seit einem Jahr gibt es dazu eine eigene Datenbank beim Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung unter <https://carburanti.mise.gov.it>.

Seit Mai werden die Daten der Datenbank auch über eine eigene App namens „OsservaPrezzi“ veröffentlicht, welche die Suche nach Zonen oder entlang einer bestimmten Strecke erleichtert. Man kann nach dem jeweils benötigten Treibstoff (Benzin, Diesel, Flüssiggas, Methan) und der gewünschten Tankart (Self Service oder Tankdienst) suchen.

 **Konsumentenrecht & Werbung**

## Steuern, Haus, Abfertigung, Auto, TV: Stabilitätsgesetz 2015 bringt viel Neues für VerbraucherInnen

Pünktlich zu Jahresbeginn brachte das staatliche Finanzgesetz früher viele Neuigkeiten für die VerbraucherInnen. Das tut es immer noch, nur nennt es sich jetzt Stabilitätsgesetz (Gesetz vom 23. Dezember 2014, Nr. 190).

**Heuer liegen die Schwerpunkte auf Steuerbegünstigungen, Haus, Abfertigung, Auto und Haushalt.**

Im Detail sind die meisten VerbraucherInnen von folgenden Punkten am meisten betroffen:

1. Steuerzahler mit einem Jahreseinkommen bis zu 26.000 Euro erhalten auch im Jahr 2015 den sogenannten Steuerbonus von 80 Euro monatlich;
2. Ab 1.3.2015 bis 30.6.2018 können die Bediensteten des Privatsektors die monatliche Auszahlung in Form eines Akontos auf die laufende Abfertigung beantragen. Auch wer bei einem Zusatzrentenfonds eingeschrieben ist kann um dieses Akonto ansuchen. Die entsprechenden Beträge werden der ordentlichen Besteuerung unterworfen und nicht der separaten.
3. Für Kleinkinder die innerhalb 31.12.2015 geboren oder adoptiert werden gibt es ei-

nen Bonus von 80 Euro pro Monat für 3 Jahre sofern das Jahreseinkommen laut ISEE nicht 25.000 Euro übersteigt. Für arme Familien mit einem Jahreseinkommen laut ISEE unter 7.000 Euro verdoppelt sich der Betrag.

4. Kraftfahrzeuge der Klasse Euro „0“ (praktisch jene, die vor 1993 immatrikuliert wurden) der Kategorien M2 und M3 (M2: Fahrzeuge zum Transport von Personen mit mehr als 8 Sitzplätzen außer dem Fahrersitz und mit einem Gesamtgewicht bis zu 5 t -M3: Fahrzeuge zum Transport von Personen mit mehr als 8 Sitzplätzen außer dem Fahrersitz und mit einem Gesamtgewicht über 5t), dürfen ab 1.1.2019 nicht mehr verkehren.
5. Die Fernsehgebühr (canone Rai) bleibt gleich hoch wie im Jahr 2014 (113,50 Euro);
6. Der Steuerabzug von 50% der Kosten für außerordentliche Instandhaltung, Umbau, Renovierung usw. mit einem Höchstbetrag von 96.000 Euro wird bis Ende 2015 verlängert;
7. Auch der Steuerabzug für den Ankauf von Möbeln und Großgeräten mit einem Höchstbetrag von 10.000 Euro gilt für 2015;

8. Der Steuerabzug von 65% auf Baumaßnahmen der energetischen Sanierung gilt auch bis 31.12.2015.
9. Neueinführung ab 1.1.2015 bis 31.12.2015 des Steuerabzuges von 65% für Ankauf und Installation von Beschattungsanlagen (gemäß Beilage M des Dlgs 3/11/2006) innerhalb der Energiesparmaßnahmen bis zu 60.000 Euro.
10. Ausweitung der Steuererleichterung von 65% auch für Ankauf und Installation vom 1.1.2015 bis 31.12.2015 einer Heizanlage unter Verwendung brennbarer Biomasse als Heizmaterial bis maximal 30.000 Euro (bisher mit 50% zulässig).
11. Verlängerung der Steuererleichterung von 65% bis 31.12.2015 für Wiedergewinnungsarbeiten „bonus antisismico“ in den stark erdbebengefährdeten Zonen 1 + 2. In den anderen Zonen gilt der Abzug von 50%.
12. Erhöhung des Vorsteuerabzuges von 4% auf 8% seitens der Banken bei den gesetzlich vorgeschriebenen Banküberweisungen der jeweiligen steuerlich begünstigten Spesen.
13. Erhöhung der Mehrwertsteuer für Pellets von 10% auf 22%. Dies führt laut Berechnung der VZS zu einer Mehrbelastung für eine dreiköpfige Familie in unseren Breitengraden von 150 Euro pro Jahr.

**Weitere Neuheiten des Stabilitätsgesetzes auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).**

**Haushalt & Kleidung**

# Kontrolle übers Budget verloren? Haushaltsbuch hilft beim privaten Finanzmanagement



zuverlässigen Überblick über die Finanzlage des Haushaltes und hilft, bei drohenden roten Zahlen schnell entgegenzusteuern.

Per regelmäßigem Eintrag im praktischen Online-Tool verschaffen sich VerbraucherInnen einen umfassenden Überblick über die Finanzlage ihres Haushaltes im Laufe eines Jahres. Einsparpotenziale werden ausgelotet oder roten Zahlen schnell entgegengesteuert. Die Monatsübersichten und die Jahresbilanz zeigen auf einen Blick den finanziellen Spielraum eines Haushaltes. Zahlreiche Tipps rund um Haushalt, Einkauf, Strom- und Wasserverbrauch oder den passenden Versicherungsschutz zeigen, wie fast nebenbei bares Geld gespart und die Haushaltskasse entlastet werden kann.

**Alle Finanzen im Griff**

Mit dem Haushaltsbuch haben Sie Ihre Finanzen jederzeit im Griff. Sie sehen, woher das Geld kommt und wohin es fließt. Mittels Planung bestimmen Sie, wofür Sie wieviel ausgeben werden, und haben Geld verfügbar, sobald Sie es brauchen. Und obendrein gelingt es Ihnen vielleicht, etwas auf die hohe Kante zu legen.

Das Online-Haushaltsbuch finden Sie unter [www.haushalten.verbraucherzentrale.it](http://www.haushalten.verbraucherzentrale.it).

Steht am Ende des Jahres fest, dass das Sparziel verfehlt oder gar auf Pump konsumiert wurde, hilft nur der Kassensturz. Wer wissen will, wo das Geld wirklich bleibt, sollte sich Monat für Monat schwarz auf weiß Einnahmen und Ausgaben vor Augen führen. Cleveren Budgetplanern hilft dabei das Online-Haushaltsbuch der Verbraucherzentrale Südtirol. Damit verschafft man sich einen



## TTIP: 2015 entscheidet sich ob wir uns unterwerfen

Das „Transatlantic Trade and Investment Partnership“, kurz TTIP, geht heuer in die entscheidende Phase. Bereits vor 15 Jahren versuchten Großkonzerne über das Projekt „MAI“ ihre Macht auszuweiten. Jetzt kommt's schärfer. Mit entsprechender Geheimnistuerei sollen Regierungen bis hinunter zu den Gemeinden verpflichtet werden ihre Politik den umfangreichen Regeln des TTIP anzupassen. Die Vorgaben betreffen heikle Themen wie die Sicherheit und Kennzeichnung von Lebensmitteln, der Datenschutz im Internet, Finanzmarkt, die Grenzwerte chemischer und toxischer Belastung, die Preise der Medikamente, das Gesundheitswesen, Patente und Urheberrechte, die öffentliche Auftragsvergabe, Energieversorgung, kulturelle Dienstleistungen, die Nutzung von Land und Rohstoffen, die Rechte und die Arbeitsmöglichkeiten von Immigranten und vieles mehr.

Das schlimme daran, alle müssen sich dann an die einmal getroffenen Vereinbarungen halten, im Zweifel werden sie nicht von Gerichten sondern von Schiedsgerichten auch mittels Verhängung von saftigen Strafen gezwungen und eine nachträgliche Vertragsänderung bedarf der Zustimmung sämtlicher Signatarstaaten. Dem demokratischen Prozess in den betroffenen Staaten werden jedenfalls Handschellen angelegt. Sehr zur Freude dieser „Wirtschafts-Nato“ mit beträchtlichen Befugnissen, zu Lasten des Sozialstaates. Dies soll der Preis für 0,06 Prozent Wachstum sein.

Wir sind wirklich am Boden des Fasses angelangt.

Da bleibt nur übrig, dass die BürgerInnen, die Medien und wenigstens einige Politiker nicht nachlassen und verstärkt aufwachen um diese gewaltige Untergrabung der Demokratie abzuwehren.

**Der Fall des Monats Lebensversicherungen:**

## Der Fall des Herrn E.

Im Jahr 2004 verschaffte ein Verwandter von Herrn E. ihm einen Kontakt mit einer Versicherungsvermittlungsgesellschaft. Ein Vermittler kam zu ihm nach Hause und meinte, er könne ihm das Beste für seine Situation zusammen stellen, so könne er in nicht einmal 10 Jahren ordentlich Geld machen. Dabei machte Herr E. dem Vermittler klar, dass er sein Geld bereits nach 6 Jahren benötigen würde. Kein Problem, meinte damals der Vermittler, man könne jederzeit aussteigen. Im Laufe der nächsten Jahre kam der Vermittler immer wieder zu Herrn E. nach Hause. Unter dem Motto „**Vertragsoptimierung**“ wurden neue Papiere unterzeichnet. Herr E. wurde später auch einmal ins Büro des Vermittlers gerufen, als es hieß, dass man jetzt einen besseren Vertrag für ihn hätte, mit welchem all das Geld ohne Verluste neu angelegt werden könne. Im Jahr 2010 wollte Herr E. das Geld nun endlich kassieren: nun jedoch meinte der Vermittler plötzlich, man müsse noch ein bis zwei Jahre warten, denn es hätte jetzt

doch nicht den Zuwachs gegeben, den man sich versprochen hätte. Es vergingen noch einmal 4 Jahre, als Herr E. die ganze Geschichte etwas zu dubios wurde und er sich an die Verbraucherzentrale wandte.

Das Resultat: in den insgesamt 10 Jahren hatte Herr E. **nicht zwei Verträge unterzeichnet, sondern insgesamt vier davon, allesamt mit einer Laufzeit von 30 Jahren.** Insgesamt hat Herr E. 43.500 Euro einbezahlt – zurückbekommen hat er noch 18.471 Euro. **Ein Verlust von 25.029 Euro**, der auf die mehreren frühzeitigen Auflösungen und angefallenen Kosten für vier Verträge zurück zu führen ist.

Wer sich in einer sehr ähnlichen Situation befindet, sollte sich generell eine Übersicht über seine Produkte verschaffen. Dabei hilft der Musterbrief der VZS, mit welchem man alle aktuellen Informationen direkt bei der Versicherungsgesellschaft einholen kann. Mit den erhaltenen Informationen kann dann anschließend ein Beratungstermin in der VZS vereinbart werden.

Verbraucherinfos rund um die Uhr  
[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)



**Umwelt & Gesundheit**

## Genpflanzen: Ok zu neuer Richtlinie Staaten werden Anbau verbieten können

Nach mehrjährigen Verhandlungen gibt es nun endlich eine Übereinkunft: das EU-Parlament hat die neue Richtlinie verabschiedet, welche es den Mitgliedstaaten erlauben wird, den Anbau von gentechnisch veränderten Organismen (GVO) einzuschränken oder zu verbieten, auch wenn diese auf EU-Ebene bereits zugelassen sind. Die Richtlinie wird nächstes Jahr in Kraft treten. In der neuen Richtlinie wurden viele Punkte berücksichtigt, welche die Position jener Staaten stärken, die gegen GVOs sind. Auf der Schattenseite wurde die Zulassung in jenen Staaten, die den Anbau wünschen, erleichtert.

Mit dieser neuen Richtlinie werden die Staaten die Anpflanzung aus umweltpolitischen Gründen untersagen können (und nicht nur im Falle der Risiken, die von der EFSA – Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit – festgestellt wurden). Auch kann ein Verbot aus Gründen der städtischen oder ländlichen Planung, aufgrund der sozialwirtschaftlichen Folgen, oder um die unfreiwillige Verbreitung von GVOs in andere Produkten zu vermeiden, sowie aus Gründen der Landwirtschaftspolitik. Die Verbote können auch Gruppen von gentechnisch veränderten Organismen betreffen.

**Konsumentenrecht & Werbung**

## Post-Schatzscheine:

### Zwei VerbraucherInnen erstreiten wichtigen Sieg Landesgericht Bozen: Post muss gesamten Betrag erstatten

Anfang 2001 hatte ein Ehepaar, auf Anraten eines Angestellten der Post, vier Post-Schatzscheine mit einem Wert von jeweils 5.000.000 Lire erworben. Auf den Schatzscheinen war vermerkt, dass man nach 10 Jahren ab Zeichnung Anrecht auf Auszahlung der dreifachen Summe hätte. Nach Ablauf der 10 Jahre wandten sich die Kunden an die Post, um die garantierte Summe einzufordern, doch die Post weigerte sich. Die Schatzscheine, so die Post, wären bereits bei der Ausstellung „außer Kurs“ gewesen, da sie 1987 verfallen wären. Die Post war daher der Meinung, dass die geschuldete Auszahlung ausschließlich aufgrund der 2001 gültigen Bestimmungen zu erfolgen habe.

Die zwei VerbraucherInnen ließen sich dies aber nicht gefallen, und zogen angesichts der Weigerung der Post vor den Richter: sie verklagten sowohl die Post als Gesellschaft, als auch den Angestellten, der ihnen die Schatzscheine verkauft hatte, und bestanden auf Auszahlung der Summe, die auf den Schatzscheinen aufschien. Dies waren insgesamt fast 31.000 Euro (also das dreifache des

eingezahlten Kapitals), zuzüglich der gesetzlichen Zinsen ab dem Tag, an welchem sie um Auszahlung angesucht hatten.

Nach einem Verfahren von fast vier Jahren hat das Landesgericht Bozen (Richter Scaramuzzino) im November entschieden, dass die zwei SparerInnen recht hatten, und verurteilte die Post zur Zahlung der geforderten Summe sowie der Rechtsspesen (die VerbraucherInnen wurden von RA Guido Bonomo aus Bozen verteidigt).

„Der Fall zeigt erneut, wie wichtig es ist, in Puncto Geldanlagen alle Bedingungen genau durchzulesen, die uns von Banken oder Finanzvermittlern zur Unterschrift vorgelegt werden. Zum anderen wird hier klar, dass der Gang vor den Richter das letzte Mittel sein kann, um sich eigentlich unantastbare Rechte, die uns die Gegenpartei jedoch verweigert, anerkannt zu sehen.“, meint VZS-Geschäftsführer Walther Andreas. Viele AnlegerInnen, die in diesen Tagen einen Gang vor Gericht erwägen, können sich in diesem Urteil bestätigt sehen.

**Finanzdienstleistungen**

## Gesetzesvorschlag zur Volksinitiative zum Rückkauf der notleidenden Forderungen der Banken

Der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), Walther Andreas, der Rechtsbeistand der VZS, RA Prof. Massimo Cerniglia und der unabhängige Finanzanalyst Ing. Alfonso Scarano (bekannt aus der Sendung „Report“ von Rai3) haben gemeinsam einen Gesetzesvorschlag zur Volksinitiative bezüglich der notleidenden Forderungen der Banken (auch als NPL – Non Performing Loans bekannt) erarbeitet.

Die Banken sollen, auch aufgrund jüngster Vorgaben der europäischen Zentralbank EZB, diese Forderungen zu 5-8-10% des nominellen Werts der Restschuld verkaufen. Aufgekauft werden die Forderungen von spekulativen Fonds, auch als „Heuschrecken-Fonds“ bekannt, was einiges über ihr Handeln aussagt.

Diese Fonds versuchen, die Schuldner (oft VerbraucherInnen), mit meist sehr aufdringlichen Methoden zur Zahlung der Restschuld zu bewegen: Telefonanrufe, Einschreibebriefe, „Besuche“ zu Hause oder am Arbeitsplatz, Mahndekrete – jedes Mittel ist recht, vor allem, wenn die Schuld durch Realrechte gesichert ist.

Diese Heuschreckenfonds sind hochspekulativ, und wurden mit einer Renditeerwartung von 15-20% pro Jahr angelegt.

Das Phänomen hat mittlerweile weitreichende soziale Folgen: die Schuldner sind meist Familien oder einzelne VerbraucherInnen, und sie werden von den Fonds, die ihre Restschuld zu 5-10% ihres nominellen Werts erworben haben, stark unter Druck gesetzt und teilweise sogar gerichtlichen Einzugsverfahren unterworfen.

Der Vorschlag sieht für die Banken die Pflicht vor, den ursprünglichen Schuldner zum gleichen Preis ein Vorkaufsrecht auf die notleidenden Forderungen einzuräumen, bevor diese an die Fonds verkauft werden, die sich auf non performing loans spezialisiert haben. Der Preis könnte auch leicht höher sein: es ist etwas anderes, viele Darlehen im Block an einen Fonds zu verkaufen, als einzelne Positionen im Verhandlungsweg mit den VerbraucherInnen direkt abzuschließen.

Mittlerweile hat sich auch die Finanz-Kommission der Abgeordnetenversammlung mit dem Vorschlag befasst.

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

# Kurz & bündig

## Die Themen der letzten Wochen



 **Konsumentenrecht & Werbung**

## Schlussverkauf: reduzierte Preise, gleichbleibende Rechte

Reduzierte Preise sind keineswegs gleichzusetzen mit eingeschränkten Rechten für die Kunden. Auch bei sensationell niedriger Auszeichnung hat man **Anspruch auf Waren ohne Mängel** und im Rahmen des Gesetzes zur Gewährleistung auf die zugesicherten Eigenschaften. Wird ein Artikel billiger verkauft, weil er beispielsweise leicht verschmutzt ist oder eine Farbschattierung im Innenfutter aufweist, muss dies auch angegeben werden. **Jeden Mangel, auf den ein Geschäft nicht ausdrücklich hingewiesen hat**, kann der Kunde, wenn er ihn später bemerkt, reklamieren. Die Frist, Fehler zu beanstanden, währt 2 Jahre ab Kaufdatum und 60 Tage ab

Entdeckung. In den ersten 6 Monaten liegt die Beweislast - also dass der Fehler zum Zeitpunkt des Kaufes nicht bestanden hat - beim Händler. Dies macht es für die Konsumenten leichter, ihr Recht auf fehlerfreie Ware oder Rückgabe des Geldes geltend zu machen. Einen Gutschein muss der Verbraucher hingegen nicht akzeptieren!

Aber Vorsicht: Fehlerfreie Produkte müssen vom Händler grundsätzlich nicht zurückgenommen werden. Tun sie es doch, geschieht dies aus Kulanz. Bei mangelfreier Schlussverkaufsware wird der Umtausch zumeist ausdrücklich ausgeschlossen.

### **Punktesammlungen: macht sich Treue bezahlt?**

Fast in allen Geschäften finden sich diese Initiativen: für so und so viele Punkte gibt es dieses oder jenes „Geschenk“. Doch macht sich diese Treue bezahlt?

Ein Beispiel aus der aktuellen Initiative einer großen Supermarkt-Kette: für 26 Punkte und 11,90 Euro Zuzahlung gibt es einen Kontakt-Toaster. Dasselbe Modell kostet im Onlineshop des Herstellers 32,90 Euro. Um die 26 Punkte zu erhalten, müssen

wir Einkäufe in Höhe von 520 Euro tätigen (oder aber 52 Sponsor-Produkte kaufen). Der „Preisnachlass“ in Form des Geschenks schlägt also mit knapp 4% zu Buche. Es stellt sich die Frage, ob es nicht günstiger wäre, das Sparpotential beim Einkauf zu nutzen (dies sollte laut Schätzungen in etwa bei 10% liegen, also 52 Euro in unserem Beispiel): damit könnten wir uns nicht nur den Toaster, sondern auch noch die Zutaten für ein Abendessen mit Toast Hawaii leisten.

## Kurz & bündig · Kurz & bündig

### **KreditnehmerInnen bekommen bei vorzeitiger Tilgung Gebühren zurück** **Bankenschiedsgericht verfügt anteilmäßige Rückerstattung**

Vor einigen Jahren hat ein Verbraucher bei einem Kreditinstitut (Prestitalia Spa) ein Darlehen erhalten. Anfang 2014 wollte dieser das Darlehen vorzeitig tilgen und verlangte die Berechnung des noch ausstehenden Betrages. Er bezahlte die Restschuld fand aber den Betrag zu hoch und wandte sich für eine Nachberechnung an die Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Südtirol. Wie sich bei der Berechnung herausgestellt hat, war die Restschuld viel niedriger als die bezahlte Summe. Deshalb forderte der Verbraucher die Rückzahlung des Differenzbetrages. Leider ohne Erfolg. Folglich reichte der Verbraucher eine Beschwerde beim Bankenschiedsgericht (Arbitro Bancario Finanziario) ein.

Das Bankenschiedsgericht hat in diesem Fall eine Rückerstattung in Höhe von 3.081,96 Euro an den Verbraucher verfügt.

Die Rückerstattung der Gebühren und Kosten wird durch den Artikel 125 sexies des Bankeneinheitstextes vorgesehen, der besagt: „der Verbraucher kann jederzeit vorzeitig, ganz oder teilweise den geschuldeten Betrag an dem Geldgeber zurückerstatten. In diesem Fall, hat der Verbraucher Anrecht auf eine Reduzierung der gesamten Kosten des Darlehens, gleich dem Betrag der geschuldeten Zinsen und Kosten für die Restlaufzeit des Vertrags.“

Die VZS lädt alle VerbraucherInnen, die einen Kredit (besonders bei Beilehungen der Entlohnung oder der Pension) vorzeitig getilgt haben, nach vorheriger Vereinbarung (Tel. 0471-975597) zur Nachprüfung der Restschuld ein.

### **Welpenhandel – Achtung auf die Herkunft!**

Der Handel mit Welpen, auch online, ist mittlerweile ein ertragreiches Geschäft geworden. Wer ohne nachzufragen kauft, gibt sein Geld unter Umständen skrupellosen, mafiaähnlichen Organisationen. Die Arbeitsgemeinschaft „Welpenhandel“ rät:

- immer von lizenzierten, bekannten Züchtern kaufen
- nur Welpen kaufen, die mindestens 8 Wochen alt sind
- bitten Sie darum, das Muttertier sehen zu können, und verbringen Sie Zeit mit Mutter und Welpen
- fragen Sie nach: verantwortungsvolle Züchter beantworten alle Fragen gerne
- im Zweifelsfall fragen Sie bei Ihrem Vertrauensstierarzt nach.

**Und noch ein kleiner Tipp:** auch in den örtlichen Tierheimen warten viele Vierbeiner auf ein neues, liebevolles Zuhause!

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



**Ab ins Fitness-Studio ... aber Vorsicht auf den Vertrag!**

Viele von uns haben sich fürs neue Jahr vorgenommen, etwas für die eigene Fitness zu tun. Jedoch: nicht jedes Fitness-Studio hält, was es verspricht, und nicht jedes Fitness-Programm entspricht unseren Bedürfnissen. Worauf sollte man also achten?

Als erstes sollte man vom Hausarzt das Ok zu mehr Sport einholen. Danach gilt es, die eigenen Ziele zu untersuchen: was möchte ich und wieviel Zeit kann ich dafür investieren? Die Ziele sollten dann mit dem Trainer besprochen werden. Wichtig ist auch, das Studio zu den Tageszeiten, an denen man es besuchen möchte, unter die Lupe zu nehmen: gibt es genügend Geräte? Wird ausreichend gelüftet? Sind die Duschen sauber und genügend davon vorhanden? Am besten, man vereinbart eine kostenlose Probestunde – so merkt man schnell, ob alles passt.

Vor der Vertragsunterschrift sollte man den Vertrag genau durchlesen, und besonders auf Kündigungsfristen und Rücktrittsmöglichkeiten achten.

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

**Wie hoch ist der Wert meiner Immobilie?**

Nicht jeder weiß den Marktwert seiner Immobilie richtig einzuschätzen bzw. ist in der Lage zu sagen, ob der angebotene Preis, bei Verkauf oder Vermietung, angemessen ist oder nicht. Vielen ist nicht klar, wie sie weiter vorgehen sollen. Also wenden sie sich an einen Freiberufler (Immobilienmakler, Geometer oder Architekt), um sich ein Gutachten zum Immobilienwert erstellen zu lassen. Ein solches Gutachten kostet in der Regel entsprechend, und nicht jeder ist bereit, dafür Geld auszugeben.

Ein nützliches Instrument, um eigenständig und autonom bei der Einschätzung der eigenen Immobilie (Verkaufspreis oder Mietpreis) vorzugehen, ist der von der Agentur für Steuereinnahmen angebotene Dienst auf der Internetseite:

<http://www.agenziaentrate.gov.it/wps/content/nsilib/ntsi/documentazione/omi/banche+dati/quotazioni+immobiliari>

**Energie-Effizienz? Ja bitte, aber nicht auf Kosten der Transparenz!**

Seit einigen Wochen kursieren landauf, landab fleißige Vertreter, welche den Konsumenten Photovoltaik-Anlagen und Wärmepumpen verkaufen wollen. Die Masche der Vertreter? Sie erzählen jeweils, die Familie wäre eine der „einzigen 5 glücklichen Familien der Gemeinde, welche in den Genuss eines kostengünstigen Heizsystems kämen, und dadurch Jahr für Jahr bares Geld einsparen können“. Das Problem an der ganzen Angelegenheit: was hier fast als Gefälligkeit von Seiten der Vertreter verkauft wird, ist nichts anderes als ein beinhartes Geschäft, bei dem es um zehntausende Euro geht. VerbraucherInnen berichten uns, dass abgesehen von der Eingangsfloskel, mit der sich diese Vertreter das Vertrauen der VerbraucherInnen nahezu erschleichen, auch die angewandten Geschäftspraktiken teilweise mehr als fragwürdig sind: auf den Dokumenten fehlen Informationen, die Vertreter reden vom Steuerbonus, als würde er nur bei ihrer Firma gewährt, die Finanzierung ist äußerst karg beschrieben, und vieles mehr. Insgesamt, so meinen die Verbraucherschützer, sollte man lieber „Nein, danke“ sagen.

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

**Was kostet mein Bankkonto?**

Auf dem letzten Kontoauszug des Jahres müssen die Banken jedem Kunden und jeder Kundin detailliert aufschlüsseln, was das Konto im abgelaufenen Kalenderjahr gekostet hat. Dieser Berechnung muss das sog. Übersichtsblatt („documento di sintesi“) beigelegt werden. Durch einen Vergleich des effektiven ISC („indicatore sintetico di costo“) am Jahresende mit dem ISC des eigenen Nutzerprofils im Übersichtsblatt können die BankkundInnen feststellen, ob sie mehr oder weniger für ihr Konto zahlen als der „Standardbenutzer“. Sollte man feststellen, dass man sehr viel mehr zahlt, kann man sich von der eigenen Bank ein passenderes Konto empfehlen lassen oder die Angebote der anderen Banken nach einem geeigneteren Konto durchforsten.

Eine Untersuchung der Banca d'Italia von September 2013 zeigt, dass das „Alter“ eines Kontos einer der wichtigsten Faktoren für die Kostenunterschiede bei Kontokorrenten ist. Kurz gesagt, wenn ein Konto auch mit guten Bedingungen startet, wird es im Zuge der Vertragsdauer laufend teurer, so dass ein mehr als 10 Jahre altes Konto im Schnitt mehr als 100 Euro kostet. Daher sollte man, in etwa nach dem Motto „Jung sein ist alles – auch beim Bankkonto“, den letzten Kontoauszug des Jahres genauer unter die Lupe nehmen. Und wohlgemerkt: es gibt auch Gratiskonten!



**EFSA: Rohmilch kann schädliche Bakterien enthalten, sollte gekocht werden**

Was riskiert man, wenn man Rohmilch trinkt? Diese kann „schädliche Bakterien enthalten“, wie Campylobacter oder Salmonellen, und hygienische Verarbeitung in den landwirtschaftlichen Betrieben alleine reichen nicht: „die Milch vor Verzehr zu kochen ist die beste Art jene Bakterien die Menschen krank machen können zu vernichten“, dies der Schluss der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA).

Rohmilch – also Milch von Kühen, Ziegen, Schafen usw. die nicht auf mehr als 40° erwärmt wurde, oder ähnlichen Behandlungen unterzogen wurde – „kann schädliche Bakterien enthalten, die auch schwere Krankheiten verursachen können“ so die EFSA. Moderne hygienische Verarbeitungsweisen in den Betrieben sind unumgänglich, wie auch eine ununterbrochene Kühlkette. Doch dies allein reicht nicht, um die Risiken zu vermeiden. Die Rohmilch sollte vor dem Verzehr gekocht werden. In vielen Staaten Europas kann mittlerweile Rohmilch über Automaten bezogen werden, und die VerbraucherInnen scheinen verstärkt daran interessiert.

**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 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).

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

# 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](http://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](http://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
- ▶ Schlau gemacht: 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

**Weiters**

- ▶ Tests
- ▶ Geräteverleih (Stromverbrauchsmesser, Strahlungsmesser, ...)
- ▶ KFZ-Kaufbegleitung/Gebrauchtwagenkaufbegleitung.
- ▶ Service im Bereich Bauen und Wohnen: Angebotsvergleich, Vertragsüberprüfung, Beratung zu Förderungen für Energiesparmaßnahmen, energetische Feinanalyse, Energieberatung Neubau, Klimahausberechnung Neubau, Energiesparberatung, Schimmel/Feuchteberatung, Begleitung Wohnungskauf, Baubegehung, Schimmel/Feuchteanalyse, Gebäudethermografie, Luftdichtheitsmessung, Schallschuttmessungen, Sonnenstanddiagramme. Kosten und Infos siehe Homepage.

**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](http://www.euroconsumatori.org)

**Partnerstelle:** CRTCU – Trient  
[www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)

**Verbraucherinfos rund um die Uhr**  
[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)

## Verbrauchermobil

Februar	
09	09:30-11:30 h Montan, Gemeindeplatz
10	15:00-17:00 h Naturns, Burggräfler Platz
11	09:30-11:30 h Dorf Tirol, Hauptplatz
12	09:30-11:30 h Gargazon, Gemeindeplatz
13	09:30-11:30 h Klausen, Tinneplatz
20	09:30-11:30 h Neumarkt, Hauptplatz
23	09:30-11:30 h Klobenstein, Hauptplatz
24	09:30-11:30 h Schenna, Raiffeisenplatz
25	15:00-17:00 h Bruneck, Graben
26	09:30-11:30 h Partschings, Gemeindeplatz
27	09:30-11:30 h Kurtinig, Gemeindeplatz
März	
02	09:30-11:30 h Rodeneck, Gemeindeplatz
03	09:30-11:30 h Waidbruck, Hauptplatz
05	09:30-11:30 h Prad, Hauptplatz
06	09:30-11:30 h Klausen, Tinneplatz
07	09:30-11:30 h Lajen, Gemeindeplatz
09	09:30-11:30 h Kaltern, Marktplatz
10	15:00-17:00 h Naturns, Burggräfler Platz
11	09:30-11:30 h Percha, Feuerwehrplatz
12	09:30-11:30 h Plaus, Gemeindeplatz
13	09:30-11:30 h Margreid, Marktplatz
16	09:30-11:30 h Sterzing, Stadtplatz
17	09:30-11:30 h Kollmann, Dorfplatz
18	09:30-11:30 h Truden, Hauptplatz
19	09:30-11:30 h Algund, Gemeindeplatz
20	09:30-11:30 h Neumarkt, Hauptplatz
23	09:00-10:00 h Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 h Kastelruth, Krausplatz
24	09:30-11:30 h Eppan, H.-Weber-Tyrol-Platz
25	09:30-11:30 h Gais, Gemeindeplatz 15:00-17:00 h Bruneck, Graben
26	09:30-11:30 h Auer, Hauptplatz
30	09:30-11:30 h Niederdorf, Dorfplatz
31	09:30-11:30 h Schabs, Gemeindeplatz

**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.

