



# 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



**Teure Gemeinden,  
billige Gemeinden**

Seite 3



**Heizkosten  
senken**

Seite 4



**Studentenkonten**

Seite 6



**Neuer  
MwSt.-Satz**

Seite 7

## Gold gegen Bares



Konsumentenrecht & Werbung

**Unfaire Altgold-Bewertungen, Unterschiede von über 30% Abschläge erreichen im ungünstigsten Fall sogar mehr als 55%**



Weil der Goldpreis hoch und Geld oft Mangelware ist, kramen zur Zeit viele VerbraucherInnen ihr Altgold zusammen um es zu versilbern. Daher hat die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) zwischen 12. und 16. September 2011 eine Erhebung bei den Anäufern von altem Goldschmuck in Südtirol durchgeführt. Untersucht wurden die Geschäftsstellen von drei im Franchising organisierten Ketten, und zwar **Oro in €uro**, **GOLD 2000** und **Orocash**. Insgesamt wurden 10 Geschäfte untersucht: 4 davon liegen in Bozen, 2 in Meran, 2 in Brixen und 2 in Bruneck. Bei der Untersuchung wurde nach der Bewertung eines Ringes (18 Karat, Gewicht 16,873 Gramm) und einer Goldkette (18 Karat, Ge-

wicht 32,887 Gramm) gefragt. Das Gewicht wurde in Zusammenarbeit mit der Handelskammer auf Präzisionswagen festgestellt. Die von den Geschäften abgegebene Bewertung wurde dann mit jener des FEDER-Marktes für Gold (Euro/Gramm) verglichen.

Das beste Angebot für die beiden Schmuckstücke, die zusammen 49,76 Gramm wiegen (Handelskammer), kam von Gold 2000 in Brixen: dort bot man 897 Euro an, was 18,02 Euro je Gramm entspricht. Das schlechteste Angebot kam von Oro in €uro in Bruneck, wo man insgesamt 680 Euro anbot; dies entspricht 13,67 Euro/Gramm. Vergleicht man diese beiden Angebote, ergibt sich ein Un-

terschied von 217 Euro, was 32% des niedrigeren Preises entspricht. Im Zeitraum der Erhebung lag der offizielle Goldpreis laut FEDER-Markt zwischen 41,66 €/g und 42,11 €/g, was bei Schmuckstücken von 18 Karat einem Preis von 31,24 €/g bzw. 31,58 €/g entspricht.

Nimmt man den geringsten FEDER-Wert als Berechnungsgrundlage, ergibt sich ein Wert von 1.554,50 für beide Schmuckstücke zusammen. Das geringste Angebot der Händler waren also 43,7% dieses Wertes (680 Euro auf 1.554,50 Euro); das beste Angebot waren 57,7% des Wertes (897 Euro auf 1.554,50 Euro). Im Zeitraum der Erhebung wurde auch im Internet nach entsprechenden Angeboten gesucht; dabei fand sich ein weiterer Anbieter in Bozen und Trient, der absolut konkurrenzfähige Preise bietet, und zwar 25,09 €/g, was in unserem Beispiel 1.229,41 Euro ausmacht. Das ist ein Plus von 81% im Verhältnis zum Angebot **Oro in €uro** in Bruneck.

„Es war ja zu erwarten, dass die Bewertungen für das Altgold nicht wirklich hoch sein würden“ kommentiert VZS-Geschäftsführer Walther Andraeus. „Aber dass zwischen den einzelnen Geschäften solche Unterschiede feststellbar sind, ist dennoch überraschend. Das bestätigt einmal mehr die sprichwörtliche goldene Regel: immer mehrere Angebote einholen und vergleichen – niemals sofort das erste Angebot akzeptieren. Eine Art ungeschriebene Regel besagt, dass die Abschläge zwischen 15 und 30% liegen sollten – eine „faire“ Marge für den Händler. Bei Juwelieren ist man besser bedient: so zahlen beispielsweise in Vicenza die Goldschmiede normalerweise zwischen 20 und 25 Euro je Gramm Gold (18 Karat). Der Unterschied zu den hiesigen Angeboten ist schwer zu erklären.“

**i Inforeihe:  
Projekt Informacon**



Wer sein Gold gegen Bargeld abgeben möchte, sollte folgendes wissen und beachten. Die Waagen mit der Gewichtsangabe müssen für die KundInnen sichtbar sein, genau wie die aufgeklebte grüne Marke auf der Waage selbst, welche die periodische Überprüfung des Wiegeinstruments bestätigt. Der Verkäufer (also der Verbraucher) muss sich ausweisen, und seine Daten werden in ein gesetzlich vorgeschriebenes Register einge-

tragen; damit soll Geldwäsche vermieden werden. Dasselbe Gesetz schreibt weiters vor, dass der Ankäufer (also das Geschäft) die Schmuckstücke für einen Zeitraum von 10 Tagen aufbewahren muss; erst danach können sie an die Schmelzerei oder sonstige Stellen versandt werden.

„Wenn wir von Gold sprechen, liegt die Frage nach Gold als Geldanlage nahe“ meint And-

reas abschließend. „Kurz gesagt: Vorsicht ist angebracht.“ Weitere Informationen finden sich in „Verantwortlich anlegen – Ein Leitfaden für VerbraucherInnen“, der auch online unter <http://www.verbraucherzentrale.it/22v34339d39084.html> verfügbar ist.

Geschäft	Oro in Euro	Oro in Euro	Oro in Euro	Oro in Euro	Oro in Euro	Oro cash	Oro cash	GOLD 2000	GOLD 2000	GOLD 2000
Ort	Bruneck	Meran	Bozen	Bozen	Brixen	Meran	Bozen	Bozen	Bruneck	Brixen
Ring: Gewicht lt. Geschäft (g)	16,8	16,7	16,8	16,7	16,9	16,8	16,9	16,85	16,8	16,95
Bewertung (€)	230	235	250	255	270	283,79	287	305	303	305
Kette: Gewicht lt. Geschäft (g)	32,9	32,8	32,9	32,8	32,9	32,8	32,9	32,85	32,9	32,9
Bewertung (€)	450	500	500	500	525	555,79	560	591	593	592
<b>Gesamt Bewertung (€)</b>	<b>680</b>	<b>735</b>	<b>750</b>	<b>755</b>	<b>795</b>	<b>839,58</b>	<b>847</b>	<b>896</b>	<b>896</b>	<b>897</b>
Gesamt Gewicht (g)	49,7	49,5	49,7	49,5	49,8	49,6	49,8	49,7	49,7	49,85
tatsächliches										
Gewicht (g)	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76	49,76
Differenz (g)	-0,06	-0,26	-0,06	-0,26	0,04	-0,16	0,04	-0,06	-0,06	0,09
Kurs FEDER/g *	31,24	31,24	31,58	31,58	31,24	31,24	31,58	31,58	31,24	31,24
Angebot Geschäft/g	13,67	14,77	15,07	15,17	15,98	16,87	17,02	18,01	18,01	18,02
<b>Abschlag im Verhältnis zu Kurs FEDER</b>	<b>56,00%</b>	<b>53,00%</b>	<b>52,00%</b>	<b>52,00%</b>	<b>49,00%</b>	<b>46,00%</b>	<b>46,00%</b>	<b>43,00%</b>	<b>42,00%</b>	<b>42,00%</b>
Dokument verlangt	nein	nein	nein	nein	nein	ja	ja	nein	nein	nein
Waage sichtbar	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Gewichtsangabe sichtbar	ja	ja	ja	ja	ja	teilweise	ja	ja	ja	ja
Art von Waage	analog	analog	analog	analog	analog	digital	nicht sichtbar	analog	analog	analog
Marke Eichamt	ja	ja	ja	ja	ja	nicht sichtbar	nicht sichtbar	ja	nicht sichtbar	ja

\* NB: Goldpreis laut Kurs FEDER entsprechend Tag und Uhrzeit der Erhebung (der Kurs FEDER hat pro Tag zwei Quotierungen: vormittag und nachmittag).



# Nachhaltig einkaufen liegt im Trend

Immer mehr Menschen finden es gut und richtig „grüner“ zu leben. Sie gestalten nicht nur ihren Alltag umweltfreundlicher. Sie machen auch ihre Kaufentscheidung immer stärker davon abhängig, ob die Produkte sozial und ökologisch einwandfrei produziert wurden. Acht von zehn Personen kaufen nach Angaben der deutschen Otto-Trendstudie 2011 mindestens gelegentlich ethische Produkte, vor zwei Jahren waren es noch 67 Prozent. Der Anteil derjenigen, die angeben, häufig solche Produkte zu kaufen, ist von 26 Prozent in 2009 auf 41 Prozent in 2011 gestiegen.

## Mehr Geld für fairen Handel

Fast 44 Prozent der Befragten sagen zudem, dass sie mehr Geld für biologisch oder regional produzierte, fair gehandelte oder klimafreundlich hergestellte Produkte ausgeben als noch vor zwei Jahren. Dagegen waren 2009 nur 7 Prozent der Verbraucher bereit, mehr

Geld für ethischen Konsum zu bezahlen. Dabei zeigt sich: Das Kaufinteresse besteht nicht nur bei einer kleinen Elite von Besserverdienern oder umweltbewegten „Lohas“, (Anhänger des „Lifestyle of Health and Sustainability“), sondern erreicht zunehmend die Masse der Konsumenten.

## Kaufen ist auch bei uns Vertrauenssache

Gleichzeitig wächst allerdings auch die Unsicherheit der Verbraucher: 61 Prozent der Bürger fühlen sich beim Versuch, ethisch zu konsumieren, überfordert, so die Studie. Der Grund: Ethischer Konsum wird immer differenzierter gesehen. Menschenwürdige Arbeitsbedingungen, soziale Verantwortung, umweltschonende Herstellung, fairer Handel, Recycelbarkeit, Regionalität – und täglich stellen sich neue Fragen: Wo einkaufen gehen, welches Verkehrsmittel nehmen, wie oft die Waschmaschine laufen lassen?

Vor allem aber: Welches Produkt hilft wirklich der Umwelt, der Gesundheit und vielleicht auch noch der Brieftasche? Fragen, die auch bei uns immer aktueller werden. Vertrauen wird dabei zum Schlüsselfaktor für den Verkauf von Waren. Die Verbraucher suchen dabei Orientierung bei Verwandten und Bekannten, aber auch bei der unabhängigen Verbraucherberatung und -information. Die Vergleiche, Marktchecks, Tests der unabhängigen Verbraucherorganisationen werden angesichts des immer komplizierter und undurchsichtiger werdenden Marktes immer wichtiger. Sich am Markt behaupten zu können, „haushalten“ zu können sind damit zentrale Qualifikationen der VerbraucherInnen geworden und von außerordentlicher Bedeutung sowohl für den/die Einzelne/n als auch für die Gesellschaft insgesamt.

Walther Andreas,  
Geschäftsführer



Bozen, 20.09.2011  
 Offener Brief an  
 die Südtiroler BürgermeisterInnen



**Teure Gemeinden, billige Gemeinden, Steigerung der Gemeindetarife 2011**

Sehr geehrte Damen und Herren, um über die Runden zu kommen, um Darlehensraten, Miete, Heizkosten und Strom pünktlich zu bezahlen, um Lebensmittel und andere Dienstleistungen einzukaufen, um die ausufernden Treibstoffpreise der Berufspendler zu berappen müssen die Familien in Südtirol zunehmend große Anstrengungen unternehmen.

Die Beobachtungsstelle für Preise und Tarife der Autonomen Provinz Bozen hat für 2011 die Gemeindetarife bezüglich Wohnen und Lokalsteuern veröffentlicht. Beim Vergleich wurde eine vierköpfige Beispielfamilie mit einem jährlichen Bruttoeinkommen von 50.000 Euro und einer Wohnung von 100m<sup>2</sup> zugrundegelegt. Dabei wurde festgestellt, dass in 8 Gemeinden keine Tarifveränderungen vorgenommen wurden, jedoch 74 Gemeinden die Tarife erhöht haben. Tarifsenkungen haben 34 Gemeindeverwaltungen vorgenommen. Diese Tendenz ist mehr als besorgniserregend. Die höchsten Gemeindetarife finden sich in Gemeinden, die auch den kommunalen IRPEF-Zuschlag einheben. Im Sarntal leisten die Familien mit durchschnittlich 671,55 Euro die höchsten Tarifabgaben. Es folgen Tramin (670,28), Montan (643,88), Brixen (632,74) und Terlan (630,46). Die günstigsten Tarife für eine Beispielfamilie finden sich in der Gemeinde Schnals mit 217,40 Euro, gefolgt von den Gemeinden Abtei (219,94), Glurns (244,46), Prad am Stilfserjoch (265,71) und Unsere Liebe Frau im Walde-St.Felix (272,80).

Es ist zu unterstreichen, dass die Qualität und Quantität der angebotenen Dienstleistungen im allgemeinen hoch ist und dass die noch sehr hohen Unterschiede zum Teil aus unterschiedlichen Rahmenbedingungen und wirtschaftlichen Gegebenheiten resultieren. Angesichts der unterschiedlichen Ausgangslagen in den Gemeinden ist jedoch eine gewisse Tendenz zur generellen Steigerung der Tarife ein negativer Aspekt, der bei den BürgerInnen nicht gut ankommt. Neben den Gemeinden kämpfen auch die Familien mit Haushaltsproblemen. Die kürzlich verabschiedeten Sparpakete werden pro Familie bis zum Jahr 2014 eine Belastung von über 5.700 Euro verursachen, dies hat die Vereinigung der Kleinbetriebe in Mestre (CGIA Mestre) errechnet. Vor allem 2013 mit 2.155 Euro und 2014 mit 2.375 Euro werden gesalzen ausfallen. Es gilt daher langfristiger zu denken und sich kreative Konzepte für die Zukunft zu überlegen. Sie als Gemeindeverantwortliche sind auch dazu aufgerufen, Ihren Beitrag zu leisten. Das Ziel der Gemeinden soll es sein, mit den vorhandenen Ressourcen möglichst effizient und sparsam umzugehen und trotzdem ein breites Dienstleistungsspektrum von hoher Qualität zu garantieren.

Dabei wird eine sozial gerechte Gemeindepolitik auch im Hinblick auf die Tarife immer notwendiger. Die schon stark belasteten Familien haben diese Rücksicht mehr denn je notwendig.

Dabei sollten die Tarife nur erhöht werden, wenn Effizienz und Wirtschaftlichkeit überprüft und Dienstleistungsverbesserungen damit verbunden sind. Sonst sollten sie eingefroren bleiben. Zu überprüfen ist, dass Effizienzsteigerungen und Kostenreduzierungen an die BürgerInnen weitergeben werden. Damit die BürgerInnen die spezifische Situation der eigenen Gemeinde besser überblicken können, ist mehr Transparenz und Information in Bezug auf die detaillierten Kosten und die Qualität der Dienste durch entsprechende, mehrjährige Gegenüberstellungen und deren Veröffentlichung auf den Internetseiten der Gemeinde erforderlich. Auch die Anwendung der Qualitätscharta, wo eine solche geboten ist, führt zu stärkerer Bürgerbeteiligung und damit zum Abbau von Defiziten.

Wir bedanken uns für Ihre Aufmerksamkeit diesen Themen gegenüber und übermitteln freundliche Grüße

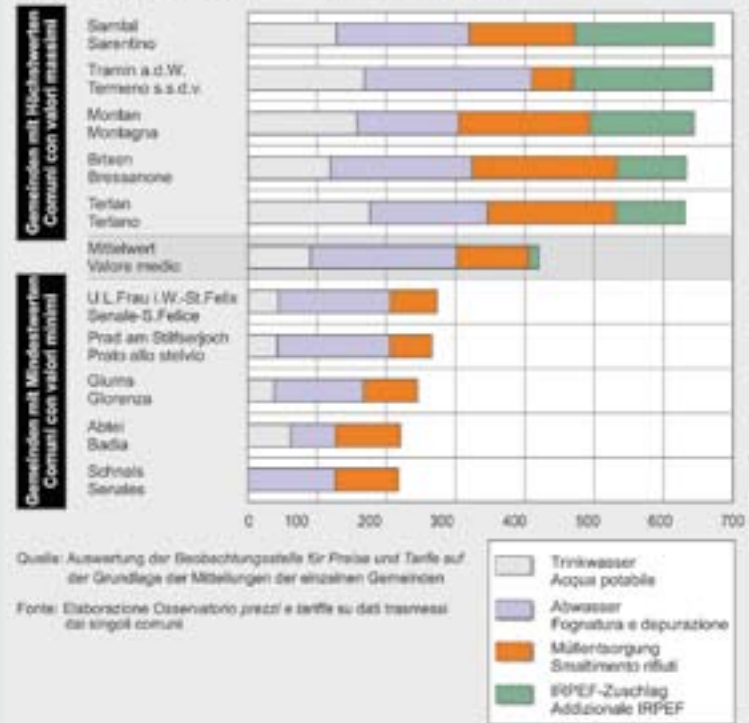
Heidi Rabensteiner,  
 Vorsitzende  
*Heidi Rabensteiner*

Walther Andreus,  
 Geschäftsführung  
*Walther Andreus*

**P.S.** Wir ersuchen Sie, diesen Brief den GemeindereferentInnen und Gemeinderatsmitgliedern zukommen zu lassen.

**Zusammensetzung der Gemeindetarife für eine Beispielfamilie - 2011**  
 Die fünf Erst- und Letztplatzierten der Rangordnung; Werte in Euro

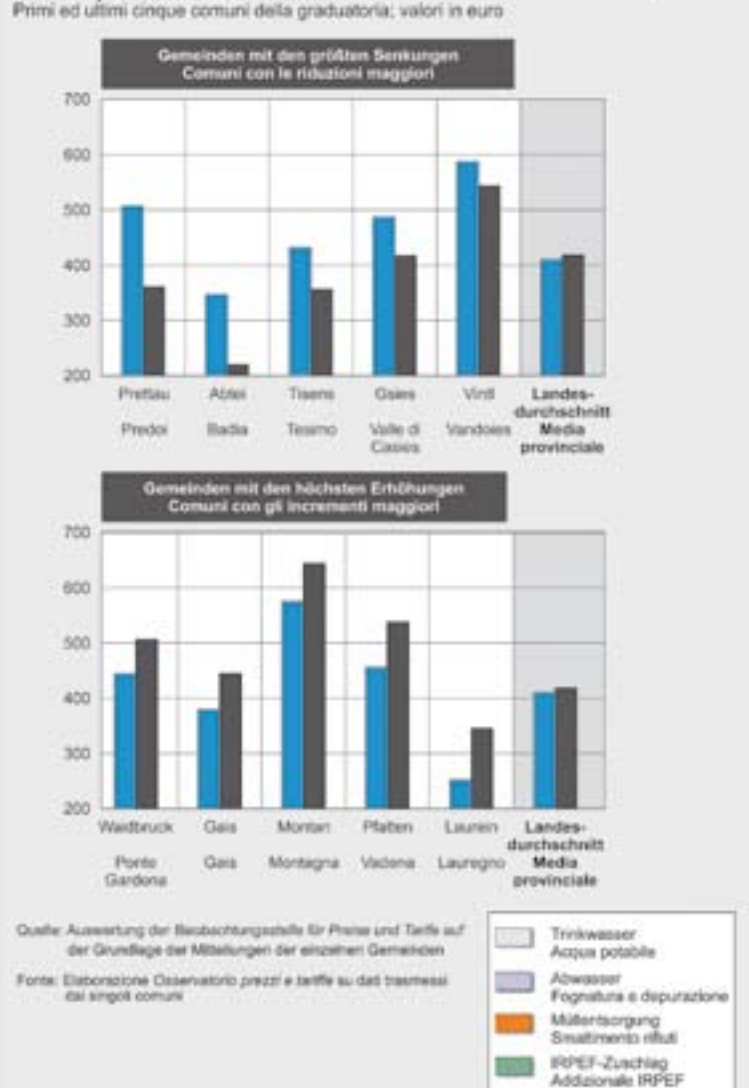
**Composizione delle tariffe comunali applicate per una famiglia tipo - 2011**  
 Primi ed ultimi cinque comuni della graduatoria; valori in euro



Quelle: Auswertung der Beobachtungsstelle für Preise und Tarife auf der Grundlage der Mitteilungen der einzelnen Gemeinden  
 Fonte: Elaborazione Osservatorio prezzi e tariffe su dati trasmessi dai singoli comuni

**Die größten Veränderungen der Gesamtbeträge der Gemeindetarife gegenüber dem Vorjahr - 2010 und 2011**  
 Die fünf Erst- und Letztplatzierten der Rangordnung; Werte in Euro

**Le variazioni maggiori nell'importo totale delle tariffe comunali rispetto all'anno precedente - 2010 e 2011**  
 Primi ed ultimi cinque comuni della graduatoria; valori in euro



Quelle: Auswertung der Beobachtungsstelle für Preise und Tarife auf der Grundlage der Mitteilungen der einzelnen Gemeinden  
 Fonte: Elaborazione Osservatorio prezzi e tariffe su dati trasmessi dai singoli comuni

**@ Verkehr & Kommunikation**

# Treibstoffpreise: Bozen unter den teuersten Gemeinden Italiens VZS vergleicht Preise auch auf nationaler Ebene



Im Juni 2001 erhob die VZS die Preise von 65 Tankstellen in Südtirol; die Daten des Vergleichs zeigten ein geringes Niveau von Konkurrenz, sowie ein ziemlich karges Sparpotential für VerbraucherInnen. Wie aber hält sich Südtirol im nationalen Vergleich? Um dies festzustellen, hat die VZS die Daten der **Tarif- und Preisbeobachtungsstelle des Ministeriums für Wirtschaftliche Entwicklung** (ISTAT-Daten) verglichen und analysiert. Im Einzelnen wurden die Preise von 57 Provinzhauptstädten für August 2011 entnommen, und zwar jeweils für Benzin und Diesel, mit Bedienung und bei Selbstbetankung. Die ermittelten Durchschnittspreise wurden mit den Durchschnittspreisen von Bozen abgeglichen.

Benzin (bedient)			Benzin (self service)		
1°	Gorizia	1,41	1°	Varese	1,39
2°	Trieste	1,45	2°	Udine	1,41
3°	Varese	1,45	3°	Pordenone	1,46
43°	Bozen	1,64	40°	Bozen	1,6
Diesel (bedient)			Diesel (self service)		
1°	Gorizia	1,44	1°	Pordenone	1,41
2°	Rovigo	1,45	2°	Alessandria	1,42
3°	Verbano	1,45	3°	Rovigo	1,42
49°	Bozen	1,52	43°	Bozen	1,48

Die tabellarische Übersicht zeigt deutlich: Bozen platziert sich regelmäßig unter den 20 teuersten Gemeinden. Vergleicht man Bozen mit der günstigsten Gemeinde, lassen sich spürbare Unterschiede feststellen: +16,2% für Benzin mit Bedienung, +15,0% für selbstgetanktes Benzin, +4,9% für Diesel mit Bedienung und +5,0% für selbstgetankten Diesel.

„Angesichts der doch eher schleppenden Umsetzung der Maßnahmen zur Förderung der Konkurrenz und besseren Preistransparenz hierzulande bleibt VerbraucherInnen

auf der Suche nach Einsparmöglichkeiten wohl nur die Eigeninitiative“ so kommentiert Walther Andreus, Geschäftsführer der VZS, diese Zahlen. „Konkret: weniger fahren, Öffis oder Fahrrad benutzen und wann immer möglich Fahrgemeinschaften bilden – so schont man neben dem Geldbeutel auch die Umwelt. Es bleibt zu hoffen, dass die in Planung befindlichen Instrumente, wie z.B. der Benzinpreisrechner, dann auch die gewünschten Wirkungen zeigen, und die Brieftasche der AutofahrerInnen dann etwas entlastet ist.“

**V Der Fall des Monats**

## Moped-Führerschein: Prüfung nur in Bozen

Hannes M., ein Jugendlicher aus Mühlbach, konnte sich vor kurzem endlich den Traum eines eigenen Mopeds verwirklichen. Nur die Prüfung musste noch bestanden werden, um endlich unabhängig mobil zu sein. Tatsächlich klappte der theoretische Teil auch gleich beim ersten Anlauf. Weniger gut bei der praktischen Prüfung, die alle Prüflinge ausschließlich in Bozen ablegen können: Hannes kennt zwar alle Verkehrsregeln, aber seine mangelnden Ortskenntnisse und der hektische Stadtverkehr (ganz zu schweigen vom ohnehin schon gegeben Prüfungsdruck) machten ihm einen dicken Strich durch die Rechnung. Und so viel er mit Pauken und Trompeten durch, und muss die Prüfung nun innerhalb von 6 Monaten wiederholen, da ansonsten auch der bestandene Theorieteil verfällt. Und so wie Hannes erging es vielen Jugendlichen.

Die Eltern der vielen Durchgefallenen wünschen sich, dass die praktische Prüfung nicht nur in Bozen sondern auch in anderen größeren Stadtgemeinden absolviert werden kann. Es steht auch zu befürchten, dass aufgrund der begrenzten Anzahl an verfügbaren Prüfern nicht genügend Termine für alle verfügbar sind.

Ein Vorstoß von diversen Eltern beim Amt für Mobilität brachte wenig: dort verwies man lediglich auf das Angebot der Fahrschulen zur Prüfungsvorbereitung (z.T. inklusive Transfer nach Bozen). Dieses Angebot ist aber für die meisten nicht interessant: die provisorischen Fahrerlaubnis (foglio rosa) soll ja gerade die Möglichkeit geben, sich selbstständig und ohne zusätzliche Kosten auf die Prüfung vorzubereiten.

Die Eltern fragten auch bei den jeweiligen Stadtgemeinden an, ob diese ein geeignetes Gelände zum Üben und für den ersten Teil der Prüfungen zur Verfügung stellen würden.

Die Verbraucherzentrale hat sich im Interesse aller zukünftig Betroffenen an der Landesrat für Mobilität gewandt, um die Einführung einer abgeänderten Prüfungspraxis zu fordern. Diese soll natürlich alle gesetzlichen Vorgaben einhalten, jedoch dabei die Bürger aus entlegeneren Gemeinden nicht so stark benachteiligen.

**Wohnen, Bauen & Energie**

## Einige Tipps für geringere Heizkosten

Auch aufgrund des Mehrwertsteuer-Anstiegs und der Teuerung des Erdöls sind in den letzten Monaten die Tarife für das Erdgas um bis zu 5,5% angestiegen. Schätzungen zufolge bedeutet dies für alle VerbraucherInnen, die mit Methangas heizen, einen Mehraufwand von bis zu 100 Euro pro Jahr. Daher einige praktische Tipps zum Heizkosten-Senken:

- durch das Absenken der Raumtemperatur um 1°C kann ca. 6% an Energie eingespart werden;
- durch richtiges Lüften (Quer- oder Stoßlüften) kann unnötigem Energieverbrauch entgegengewirkt werden;
- die Heizkörper sollten auf keinen Fall durch Verkleidungen oder Vorhänge verdeckt werden. Die Wärme kann dann nicht mehr optimal an den Raum abgegeben werden;
- durch das Entlüften der Heizkörper wird die Wärmeabgabe zusätzlich optimiert;
- regelmäßige Kontrolle und Reinigung der Heizanlage beugt ungewolltem Energieverbrauch vor. 1 mm Ruß bedeutet ca. 4% mehr Energieverbrauch!
- die Heizungsrohre sollten unbedingt mit Wärmedämmung versehen werden;
- durch den Austausch der alten / undichten Fenster und Türen können die Heizkosten gesenkt werden. Als Notlösung helfen auch Dichtungen;
- der Einbau einer Solaranlage für die Warmwasserbereitung reduziert zusätzlich die Heizkosten;
- durch eine ausreichende Wärmedämmung des Gebäudes (Außenwand, Dach, Decke zu unbeheiztem Keller, ...) können die Heizkosten drastisch gesenkt werden.

Weitere Informationen in den Infoblättern der VZS, kostenlos erhältlich in den Geschäftsstellen sowie auf : [www.verbraucherzentrale.it/wohnen](http://www.verbraucherzentrale.it/wohnen).



# Reiseversicherungen

## Unfall und Krankheit

Diese Deckungen garantieren dem Versicherten die Auszahlung einer Entschädigung im Rahmen der versicherten Summen, wenn er im Zuge einer Reise aufgrund von Unfall oder Krankheit Schäden erlitten hat. Diese Polizza ist besonders wichtig, wenn man in Länder mit besonderen gesundheitlichen Bedingungen reist, oder in solche mit sehr teuren Gesundheitsdiensten oder aber in denen die Sanitätsdienste nicht durch gegenseitige internationale Konventionen mit dem Herkunftsland des Reisenden abgedeckt sind. Auch bei Reisen in Länder, in denen die Europäische Krankenversicherungskarte (diese garantiert medizinische Betreuung im Notfall) gilt, ist gut abzuwägen, ob eventuell eine zusätzliche Polizza notwendig ist: Leistungen, die in Italien vom öffentlichen Gesundheitsdienst getragen werden, könnten in anderen EU-Staaten z.B. nicht garantiert sein.

Tritt ein Schadensfall ein, muss man umgehend die Versicherungsgesellschaft verständigen; eventuelle Vorgaben der Vertragsbedingungen sind dabei einzuhalten. Außerdem sollte man sich stets eine Kopie der gesamten medizinischen Dokumentation aushändigen lassen, und alle bezahlten Rechnungen sorgfältig aufbewahren.

Einige Polizzen sehen für bestimmte Leistungen Selbstbehalte vor: d.h. dass man trotz Versicherungsdeckung einen Teil der Kosten selbst tragen muss.



Die Versicherungsdeckungen der Reisepolizzen schützen vor den wirtschaftlichen Folgen vieler Zwischenfälle und Probleme, die sich im Urlaub oder auf Reisen ereignen können. Die wichtigsten Deckungen betreffen unter anderem:

- Annullierung der Reise
- Unfälle
- Diebstahl, Beschädigung oder Verlust des Reisegepäcks (inklusive elektronischer Geräte oder Wertgegenstände)
- zivilrechtliche Haftung des Reisenden.

Bei Pauschalreisen wird meist eine Polizza mit angeboten; die Reisenden können diese jedoch

mit Zusatzgarantien ergänzen, oder selbstständig eine Polizza abschließen (dies empfiehlt sich vor allem bei selbst organisierten Reisen). Der Markt bietet verschiedene Produkte an, die sowohl bei den traditionellen Versicherungsgesellschaften und Versicherungsvermittlern als auch online abgeschlossen werden können.

Es ist äußerst wichtig, die allgemeinen und gegebenenfalls besonderen Vertragsbedingungen genau durchzulesen: nur so verschafft man sich Klarheit über die gebotenen Deckungen, die Ausschlüsse und Beschränkungen, die Selbstbehalte sowie die Vorgehensweise im Schadensfall.

## Annullierung, Umbuchung oder Unterbrechung der Reise

Diese Polizza kann entweder alle oder nur eines dieser Risiken abdecken. Sie garantiert die Rückerstattung der bezahlten Reisekosten für den Fall, dass die Reise nicht angetreten werden kann oder vorzeitig abgebrochen werden muss, sofern dies aufgrund zufälliger Ereignisse oder höherer Gewalt geschieht, und sofern dies nicht in Umständen geschieht, in welchen dem Reisenden keine Kosten angelastet werden dürfen (siehe Art. 36, Komma D des Tourismuskodex – GvD 79/2011).

Die Deckung der „Umbuchung“ bezieht sich auf verspätetes Eintreffen am Ausgangsort der Reise, mit der daraus folgenden Notwendigkeit, die Reise umzuorganisieren. Die Deckung der Umbuchung deckt anteilig oder zur Gänze die Kosten für die Ausstellung von neuen Flug- oder Seetickets, falls der Reisende zu spät am Standpunkt der Reise eintrifft.

Die Deckung der „Annullierung“ bezieht sich auf den Nicht-Antritt einer Reise aufgrund von nicht vorhersehbaren Ereignissen, wie

Unfall, Krankheit oder Tod eines Familienangehörigen. Die Polizza ersetzt dem Reisenden die als Pönale geschuldeten Beträge. Die in den Reiseverträgen festgelegten Pönalen steigen mit dem Näherrücken des Abreisetermins; wird anfangs nur ein Anteil, z.B. 25% des Gesamtpreises, verlangt, können zu einem späteren Zeitpunkt auch 100 % gefordert werden. Die Deckung kann auch nur für einen Teil der Reise (z.B. nur das Ticket oder nur die Hotelreservierung) vereinbart werden, falls diese gesondert in Eigenregie erworben werden.

Die Deckung der „Reiseunterbrechung“ greift für Fälle von Reiseunterbrechungen aus gesundheitlichen Gründen, vorzeitiger Rückreise oder stationärer Aufnahme ins Krankenhaus; dem Reisenden wird der nicht genossene Anteil der Reisekosten erstattet, und zwar des Reisenden selbst und der in der Polizza genannten Mitreisenden. Auch hier gilt es, die in den Bedingungen gelisteten Ausschlüsse gut durchzulesen; nur so weiß man, für welche Ereignisse kein Versicherungsschutz gegeben ist.



## Beistand

Es handelt sich hierbei um eine Zusatzdeckung für besondere Situationen, z.B. Verlust oder Diebstahl der Dokumente oder Zahlungsmittel. Außerdem können einige Risiken aus dem Rechtsschutz abgedeckt werden, wie z.B. eine Festnahme oder ein Kautionsdepot in Strafsachen. Weitere mögliche Deckungen betreffen die vorzeitige Rückreise aufgrund schwerwiegender familiärer Gründe, oder andere Ereignisse, die rechtlichen, ökonomischen oder sprachlichen Beistand erfordern. Zusätzlich ist meist auch medizinischer Beistand mittels Call-Center vorgesehen. Für den Fall des Verlusts oder Diebstahls sowohl von Dokumenten als auch von Gegenständen muss man stets behördlich Anzeige erstatten; eine Kopie der Anzeige muss der Versicherung für die Schadensersatzforderung übermittelt werden.

Vorsicht auf eventuelle Beschränkungen, die sich in den Policen häufig finden, wie z.B.:

- absolute Selbstbehalte, selten geringer als 100 € (womit diese manchmal mehr als die zu tragenden Kosten ausmachen);
- unterschiedliche Deckungssummen für die einzelnen Leistungen.

Vorsicht: für einige Ausgaben muss die Zustimmung der Versicherungsgesellschaft eingeholt werden, bevor diese getätigt werden können! Auch müssen die Auflagen für Mitteilungen an die Versicherungsgesellschaft im Schadensfall genau eingehalten werden; befolgt man deren Anweisungen nicht genau, könnten sich Probleme bei der Deckung ergeben.

N.B. die Versicherungsgesellschaften haben grundsätzlich das Recht, Regress auf die Verantwortlichen eines Schadensereignisses auszuüben; ausgenommen sind mit dem Versicherungsnehmer zusammenlebende Familienmitglieder.

# Gepäckversicherungen

Diese Policen schützen den Versicherungsnehmer vor wirtschaftlichen Folgen von Schäden am Gepäck, wie z.B. Raub, Diebstahl, Brand oder nicht erfolgte Rückgabe durch das Transportunternehmen. Die Police deckt dabei sowohl Schäden am aufgegebenen Gepäck als auch am Handgepäck. Sie umfasst das gesamte Gepäck und die persönlichen Gegenstände sowie Wertgegenstände. Es ist jedoch immer ratsam, genau zu prüfen, ob irgendwelche Beschränkungen (z.B. in Bezug auf die Versicherungssumme) bestehen, vor allem wenn es sich um wertvolle Gegenstände handelt. Schmuck ist normalerweise nur bis zu einem Teil der Versicherungssumme - meist 50 % - gedeckt, aber auch hier können sich die Policen unterscheiden. Ähnliches gilt für technologische Gegenstände und Fotoapparate, wobei für diese im ersten Jahr ab Kauf bei Vorlage der originalen Quittungen Anrecht auf vollständigen Ersatz bestehen könnte. Im Auto ist da Gepäck tagsüber nur versichert, wenn es im Kofferraum

eingeschlossen und von außen nicht sichtbar ist; nachts muss das Auto sogar in einer abgeschlossenen Garage abgestellt sein, damit das Gepäck versichert ist.

Auch beim Gepäck gilt: Verlust oder Diebstahl sind umgehend bei den Behörden anzuzeigen; Kopie der Anzeige muss der Versicherung übermittelt werden.

Gepäckversicherungen decken normalerweise die Kosten für die unmittelbar notwendigen Einkäufe im Schadensfall; natürlich müssen die Belege für diese Einkäufe der Versicherung vorgelegt werden.

Bevor man eine Gepäckversicherung abschließt, sollte man deren Kosten-Nutzen-Verhältnis gut abwägen, auch weil die Policen meist viele Ausschlüsse aufweisen und im Verhältnis ziemlich teuer sind.

Wichtig: im Flugverkehr sind eigene Regeln für Schadensersatz bei Verlust und Beschädigung festgelegt; man hat hier unabhängig vom Vorhandensein einer Police Anrecht auf Erstattung durch das Flugunternehmen.



## Das Projekt „INFORMACON“

**5 Verbraucherverbände stärken gemeinsam Ihre Rechte!**

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

[www.adoc.org](http://www.adoc.org)

[www.centroconsumatori.it](http://www.centroconsumatori.it)

[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

[www.legaconsumatori.it](http://www.legaconsumatori.it)

Vom Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung gefördertes Projekt

**i Inforeihe:**  
**Projekt Informacon**

 **Konsumentenrecht & Werbung**

## Gute Neuigkeiten in Sachen Gewährleistung

Konsumenten haben bei jedem Kauf das recht auf einwandfreie, „vertragskonforme“ Ware. Hierfür muss der Händler für zwei Jahre „Gewähr leisten“, und die VerbraucherInnen können im Falle eines Mangels zwischen Reparatur und Austausch der Ware wählen (oder einem Preisnachlass), sofern nicht eine der beiden Lösungen unverhältnismäßig aufwändig ist. Diese Lösungen müssen für VerbraucherInnen spesenfrei sein.

So weit die rechtliche Lage. Im täglichen Leben ist die Durchsetzung dieser Rechte leider oft nicht so einfach: KonsumentInnen berichten uns immer wieder über Transportkosten, Pauschalgebühren für den Eingriff des Technikers oder sonstigen Kosten, die ihnen beim Ersatz oder bei der Reparatur einer Ware im Rahmen der Gewährleistung angelastet werden.

**Und hier die gute Nachricht: damit sollte nun endgültig Schluss sein.** Der Europäische Gerichtshof hat in zwei verbundenen Verfahren (C-65/09 und C-87/09) entschieden, dass der Verkäufer beim Austausch einer mangelhaften Ware im Rahmen der Gewährleistung auch für die Liefer- und Montagekosten aufzukommen hat. Ist der Mangel erst nach zweckgemäßem Einbau der Ware (im konkreten Fall handelte es sich um eine Spülmaschine) bemerkbar, so muss der Verkäufer bei Austausch also auch die Kosten ersetzen, die für den Ausbau und Neu-Einbau entstehen. Oben erwähnte „Unverhältnismäßigkeit“ kommt dabei nicht zur Anwendung, wenn nur eine der beiden Lösungen (Reparatur oder Austausch) möglich ist.

Auch in Sachen Dauer der Gewährleistung gibt es immer wieder strittige Punkte, vor allem was die derzeit so beliebten iPhones und iPads betrifft: deren Verteiler für Italien räumen stets nur eine einjährige Gewährleistungsfrist ein, im klaren Widerspruch zu den gesetzlichen Vorgaben. Nach zahlreichen Eingaben bei der Antitrust-Behörde hat diese nun ein Verfahren (gegen Comet Spa, Apple Retail Italia Srl, Apple Italia Srl und Apple Sales International) eröffnet, um zu überprüfen, ob hier eine unfaire Handelspraktik vorliegt.

VerbraucherInnen, die Verstöße vermuten, können diese der VZS oder als unfaire Handelspraktik direkt an das Call-Center der Antitrust-Behörde melden (tel. 800 166 166, Dienst ist in italienischer Sprache verfügbar). Die BeraterInnen der Verbraucherzentrale Südtirol stehen für Informationen zur Verfügung.

 **Klimaschutz**

## Brot: Zum Wegwerfen viel zu schade

### Wegwerfverhalten in Südtiroler Supermärkten wird zunehmend kritisiert

In der Verbraucherzentrale melden sich in letzter Zeit immer wieder VerbraucherInnen, die auf das negative Wegwerfverhalten in Supermärkten hinweisen. Vor allem wird bemängelt, dass jeden Tag Einkaufswagen weise Brot und Gemüse in den Mülltonnen landen. Ein Verhalten, welches angesichts der großen Zahl an Menschen weltweit, die Hunger leiden und auch aufgrund der sinkenden Kaufkraft der VerbraucherInnen als menschenverachtend empfunden wird.

Es ist klar, dass sich frische Brot- und Backwaren meist nur am Tag der Herstellung verkaufen lassen. Da Kunden auch noch kurz vor Ladenschluss eine Auswahl dieser kurzlebigen Produkte vorfinden möchten, müssen Reste bleiben. Diese werden „entsorgt“ und neue Ware wird nachgeliefert.

#### Neue Konzepte sind gefragt

VerbraucherInnen und auch die Verbraucherzentrale bemängeln, dass in Südtirols Supermärkten viel zu wenig Augenmerk auf dieses Thema gelegt wird: Lebensmittel könnten verstärkt weitergegeben oder verwertet werden. Als Positiv-Beispiel das Konzept der Öko-Bäckerei Hofpfisterei in München: eine Stunde vor Ladenschluss

werden die noch vorhandenen Produkte bereits reduziert, eine halbe Stunde vor Geschäftsende werden sie nochmal herabgesetzt. Die jetzt noch übrig gebliebenen Brote - meist sind es nicht allzu viele - werden am nächsten Tag im Restebrotladen besonders günstig verkauft. Das Konzept geht auf: Kunden, die lange haltbares Brot preiswert kaufen und eine Bäckerei ohne „Reste“.

#### Auch die VerbraucherInnen können einiges tun

Doch nicht nur bei der Produktion und beim Verkauf werden Lebensmittel weggeworfen. Die Verschwendung setzt sich oft im privaten Haushalt fort. Verschiedene Studien kommen zum Ergebnis, dass bis zu 20% der eingekauften Lebensmittel entsorgt werden. Durch bessere Planung des Einkaufs und sachgerechtere Aufbewahrung könnten etwa 60% davon vermieden werden. Die Vernichtung von Nahrungsmitteln ist nicht nur ein ethisches, sondern auch ein ökologisches Problem. Immerhin werden sowohl für die Produktion als auch für die Vernichtung von Waren Energie und Wasser benötigt. Mit jedem Nahrungsmittel, das unnötig im Müll landet, werden also auch wertvolle Umweltressourcen verschwendet.

 **Wohnen, Bauen & Energie**

## Energie: neuer Schalter, neuer Leitfaden und Sozialbonus

Seit Anfang September besteht in Bozen am Sitz der VZS der **neue Informationsschalter** des Projektes „Energie: Wir verschaffen Ihnen Rechten Gehör“. Das Projekt soll die KonsumentInnen in den Bereichen Strom und Gas informieren und unterstützen. Dies auch angesichts der Liberalisierungen, die in den vergangenen Jahren in diesen Sektoren stattgefunden haben, und welche für die KonsumentInnen auch mit einigen negativen Punkten und nicht immer korrektem Verhalten seitens der Anbieter verbunden waren. Außerdem steht auf der Internetseite [www.guidaconsumatorienergia.it](http://www.guidaconsumatorienergia.it) **steht der neue Leitfaden für Gas- und StromkundInnen** zur Verfügung, und zwar auch in deutscher Sprache. Dieses benutzerfreundliche Instrument hilft KonsumentInnen rund um die Uhr dabei, Ungewissheiten zu beseitigen und klare

Informationen zu finden. Denn eine Kenntnis jener Rechte, die Gesetz und Verträge vorsehen, bedeutet zugleich einen besseren Schutz vor unangenehmen Überraschungen. **Sozialbonus:** Die VZS möchte noch einmal daran erinnern, dass einkommensschwache und zahlreiche Familien Anrecht auf einen Abschlag auf Strom- und Gasrechnungen haben. Von den schätzungsweise 42.000 Familien, die darauf Anrecht hätten, haben diesen bis heute nur etwa 5.300 in Anspruch genommen. Auf der Homepage der VZS, unter „Häufig gestellte Fragen“, gibt es genaue Informationen über die Voraussetzungen, die Beträge und die Vorgehensweise für das Ansuchen (Inhaber einer „Social Card“ sind automatisch berechtigt und müssen nicht extra dafür ansuchen).

# Kurz & bündig

## Die Themen der letzten Wochen



### Antibiotika: Vorsicht bei Masthühnern aus Turbozucht

Die Haltung von Masthühnern auf engem Raum führt für die Hühner häufig zu gesundheitlichen Schäden und einer überdurchschnittlich hohen Sterblichkeit. Durch den Einsatz von Antibiotika versuchen viele Mastbetriebe, die Verluste einzudämmen. Problematisch ist das nicht nur für den Tierschutz, sondern auch für die VerbraucherInnen: denn dadurch sind immer mehr Tiere mit sogenannten resistenten Keimen infiziert, die auf Antibiotika nicht mehr reagieren. Solche Keime können über die Nahrungskette auch Menschen gefährden. Der Rat der Ernährungswissenschaftler: lieber weniger Fleisch essen und etwas mehr Geld für die Produkte aus tierfreundlicherer Produktion ausgeben. Ein Masthuhn erreicht heute sein Schlachtgewicht von 1,8 Kilo in 32 Tagen. Durch die rasche Zunahme sind die Tiere dicht gedrängt auf engstem Raum eingepfercht. Nicht nur aus Sicht von Tierschützern ist das völlig absurd, da es den natürlichen Verhaltensweisen und Grundbedürfnissen der Tiere in keiner Weise gerecht wird.

Bessere Haltungsbedingungen garantieren Betriebe, die sich zu tiergerechter und umweltschonender Nutztierhaltung entschlossen haben. Auch bei Bio-Produkten gehen die Anforderungen an die Tierhaltung über die gesetzlichen Mindestvorgaben hinaus.

### Missbrauch des guten Namens „Verbraucherzentrale“

Anscheinend kann der gute Namen der Verbraucherzentrale den Verkauf eines Produkts ankurbeln. Kein Wunder, dass einige schwarze Schafe versuchen, mit irreführenden und schlichtweg falschen Aussagen und Andeutungen wie die „Verbraucherzentrale empfiehlt das Produkt“ oder „die Verbraucherzentrale war begeistert vom Produkt“ bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern zu punkten. Besonders bei Hausbesuchen und bei Verkäufen außerhalb von Geschäftsräumen wird diese Masche benutzt. Die Verbraucherzentrale stellt deshalb klar: **Wir geben weder für Produkte noch für Dienstleistungen eine Kaufempfehlung ab!** Jegliche Aussage in diese Richtung ist eine Irreführung und sollte den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Südtirol gemeldet werden.

Den Konsumenten wird vor Anschaffungen und Vertragsabschlüssen empfohlen, sich unabhängige Tests und Vergleiche anzuschauen. Die Infothek der Verbraucherzentrale hält ein reichhaltiges Angebot zur Verfügung. Das Register des Angebots kann auch online, unter [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) eingesehen werden.

## Kurz & bündig · Kurz & bündig

### „Kostenlose“ Studentenkonten: Es zählt das Geschriebene!

Im Sommer hat ein 21jähriger Jugendlicher für die VZS die Studentenkonten von 5 lokalen Banken unter die Lupe genommen. Teilweise widersprachen die mündlichen Aussagen der Bankangestellten den Angaben der Informationsprospekte. Mit der Folge, dass ein Konto, welches nach dem Gespräch als passend für die eigenen Bedürfnisse eingestuft wird, sich bei Durchsicht der Informationsblätter dann doch als ungeeignet herausstellen kann. Also ist auch hier ein genaues Durchlesen der vorvertraglichen Information angesagt. Die Details der Erhebung sind online auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) einsehbar.

### Süße Softdrinks schlecht für Herz und Kreislauf

Wer regelmäßig süße Erfrischungsgetränke zu sich nimmt, hat ein höheres Risiko für Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Darauf weist der aid infodienst Ernährung, Landwirtschaft, Verbraucherschutz e. V. hin. Dieser negative Effekt ist bereits nach wenigen Wochen und bei moderaten Mengen zu beobachten, lässt eine Schweizer Studie vermuten. An der Untersuchung nahmen 29 gesunde und normalgewichtige Männer im Alter von 20 bis 50 Jahren teil. Für jeweils drei Wochen tranken sie täglich 600 ml eines Softdrinks, der 40 g beziehungsweise 80 g Traubenzucker (Glukose), Fruchtzucker (Fruktose) oder Haushaltszucker (Saccharose) enthielt. Vor und nach den einzelnen Studienphasen wurden die Probanden medizinisch untersucht. Die Analyse der Daten zeigte, dass der tägliche Konsum von Süßgetränken die Wahrscheinlichkeit für Herz-Kreislauf-Erkrankungen erhöht. Selbst geringe Zuckermengen (40 g pro Tag) wirkten sich negativ auf den Stoffwechsel aus: Die Testtrinker hatten einen höheren Blutzuckerspiegel, schlechtere Cholesterinwerte und einen größeren Bauchumfang. Die Blutkonzentration bestimmter Entzündungsparameter stieg bis auf das Doppelte an. Während Fruchtzucker aus natürlichen Quellen wie Obst und Gemüse sehr gesund ist, sind mit Fruchtzucker gesüßte Getränke offenbar besonders schädlich, erklären die Forscher. Langzeitstudien sind aber notwendig, um die Resultate zu untermauern.

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





Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig



### Neuer Mehrwertsteuer-Satz

Am 17.09.2011 wurde der MwSt.-Satz von 20% auf 21% erhöht. Ab wann wird dieser konkret angewandt?

- bei Waren und Dienstleistungen, für die eine Rechnung ausgestellt wurde, zählt das Datum der Rechnung. Rechnungen vor dem 17.09.2011 = 20%; Rechnungen ab dem 17.09.2011 = 21%
- bei Lieferungen von beweglichen Gütern zählt das Datum des Lieferscheins. Für Lieferungen ab dem 17.09.2011 gilt somit der MwSt.-Satz von 21%
- Anzahlungen: das Datum der Zahlung ist entscheidend. Anzahlungen geleistet vor dem 17.09.2011 = 20%; Anzahlungen ab dem 17.09.2011 = 21%. Vorsicht: der ab dem 17.09.2011 beglichene Restbetrag unterliegt in jedem Fall der MwSt. von 21%

### Preiserhebung: Obst und Gemüse in Bozen

Eine Preiserhebung der VZS vom letzten Sommer in verschiedenen Bozner Verkaufsstellen ergab, dass nach wie vor große Preisunterschiede bei Obst und Gemüse bestehen: zahlt man für ein und dasselbe Obst- und Gemüsesortiment im Supermarkt im Schnitt 20,00 Euro, kostet es in der Rovigostraße 32,94 Euro (32,18 Euro am Obstmarkt), während man dafür bei Frilo 21,28 Euro und bei Lidl 15,13 Euro bezahlt. In Sachen Teuerung entlang der Versorgungskette – vom Produzenten bis zum Endverbraucher – bestätigen die Ergebnisse dieser Erhebung jene der vorhergehenden: das obige Obst- und Gemüsesortiment, das in der Rovigostraße 32,94 Euro kostet (32,18 Euro am Obstmarkt), kann in der Großmarkthalle von Verona für 10,10 Euro erworben werden.

Bessere Nachrichten gibt es hingegen in Sachen Auszeichnungsetiketten. Im Verhältnis zu den vorhergehenden Erhebungen hat sich die Situation auf den Märkten stark verbessert: in der Rovigostraße waren 95% der überprüften Informationen korrekt angegeben, auf dem Obstmarkt 87%. Details der Erhebung siehe: [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).

### Zusätzliche Konformitätsbescheinigung bei Zahnkosten-Rückvergütungen

Die Forderung der Zahnärztekammer nach zusätzlichen Konformitätsbescheinigungen für die Rückvergütung von Zahnkosten stößt in der VZS auf Ablehnung: in Zeiten wie diesen braucht es keine weiteren bürokratischen Hürden für den Zugang zu den Rückvergütungen für Zahnarztkosten. Im Gegenteil: es wäre sicher an der Zeit, dass nach der Anpassung der Tarife für den öffentlichen Nahverkehr auch die Rückerstattungen für Zahnarztkosten, die seit den 80er Jahren des letzten Jahrhundert gleich geblieben sind, den neuen Gegebenheiten anzupassen. Der Ruf nach einem Qualitätssiegel von Seiten der Zahnärztekammer wird hingegen begrüßt, insofern es sich nicht um eine Selbstinszenierung der Zahnärzte handelt, sondern um ein unabhängig zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem mit guter Kundenorientierung.



### DBB- und ÖBB-Züge: einige Haltestellen sind tabu

Anlässlich der Genehmigung des Fahrplans für 2010/2011 hatte das italienische Transportministerium den Eurocity-Zügen des aus DB, ÖBB und der italienischen Le Nord gebildeten Konsortiums die Zwischenhalte auf den Strecken untersagt. Diese Eurocity-Züge verkehren jeweils auf den Strecken zwischen München/Innsbruck und Mailand, Venedig und Bologna. Nachdem zahlreiche Stellen, darunter auch die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), gegen dieses Verbot protestierten, hat das Transportministerium im Juni dieses Jahres die Halte auf einigen der wichtigsten Zwischenbahnhöfe dieser Strecken wieder erlaubt. Für die Strecken München - Venedig sind dies Bozen, Trient, Rovereto und Verona. Die Entscheidung des Ministeriums ließ jedoch – unverständlicherweise – das Verbot für die Bahnhöfe von Vicenza, Padua und Venedig-Mestre bestehen. Die Angelegenheit wurde nun von der VZS erneut der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt und dem zuständigen EU-Kommissar zu unterbreiten: solcherart soll festgestellt werden, ob dieses Verhalten die Normen zum Schutz des Wettbewerbs und die Rechte der VerbraucherInnen verletzt.



### EUGH Urteil: keine Gentechnik im Honig

Das vor kurzem vom EUGH gefällte Urteil in Sachen Pollenspuren im Honig hat für den Markt und die VerbraucherInnen weitreichende Folgen. Demzufolge darf Honig, der auch nur Pollenspuren von genetisch veränderten Pflanzen enthält, nur noch mit vorheriger Zulassung in den Handel. Damit bestätigt der EUGH für Honig die Forderung nach einer „Null-Toleranz“-Regelung für jegliche Spuren genetisch veränderten Materials. In Zukunft braucht es für Honig mit Pollenspuren genetisch veränderter Pflanzen eine spezielle Zulassung und der Honig muss auch entsprechend gekennzeichnet werden. Laut bisheriger Rechtslage musste „gentechnisch verändert“ nur auf Lebensmitteln stehen, wenn der Anteil an gentechnisch veränderten Organismen (GVO) im Produkt mehr als 0,9 Prozent betrug. Lag er darunter und war er zufällig oder technisch unvermeidbar galt keine Kennzeichnungspflicht. Seit dem Urteil gelten Pollen mit einem minimalen Anteil aus gentechnisch veränderten Pflanzen als „aus GVO hergestellt“ und als „Zutat“ im Honig. Damit beschreitet der EUGH Neuland, denn diese Zutat wird weder absichtlich in den Honig gegeben noch wirkt sie sich qualitativ aus. Nun fallen dadurch auch Spuren von GVO-Pollen unter die Zulassungspflicht.

### Impressum

#### Herausgeber:

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

[info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it) - [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)

**Eintragung:** Landesgericht Bozen Nr. 7/95 vom 27.02.1995

**Veröffentlichung/Vervielfältigung gegen Quellenangabe**

**Verantwortlicher Direktor:** Walther Andreas

**Redaktion:** Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero

**Koordination & Grafik:** ma.ma promotion

**Fotos:** ma.ma promotion, Pixelio, 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](mailto:info@verbraucherzentrale.it), Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914).

Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; 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.

## Aktuelle Termine:

**Richtig Haushalten: Wie mit Geld richtig umgehen und es sinnvoll ausgeben, wo können wir effizient sparen und Kostenfallen vermeiden?**

**Donnerstag, 24. November, 19.30 Uhr**  
**Ort:** Gargazon, Haus der Dorfgemeinschaft, Raiffeisensaal

**Veranstalter:** KVW Meran

**Referent:** Walther Andreass, Geschäftsführer VZS.

## Mittwochstreffs

„Infoshopping Haus“\*

jeden Mittwoch, 17.00 Uhr, bei Infoconsum (Bozen, Brennerstr. 3)

**16. Nov: Haushaltskosten entlasten**

**23. Nov: Internet: Risiken und Wissenswertes**

**7. Dez: Bin ich richtig versichert?**

\*unterstützt vom Amt für Weiterbildung.

## Themenreihe ‚Neue Medien‘

**Eine Veranstaltung der Plattform für Alleinerziehende in Zusammenarbeit mit Verbraucherzentrale, ElKi, Forum Prävention, Jugenddienst Bozen**

„Unterwegs in virtuellen Welten“

Vortrag von Dr. Armin Bernhard, Forum Praevention

Donnerstag, 24. November 2011, 20-21.30 Uhr, Mittelschule A. Stifter

**Workshop zu den Themen:**

„Neue Medien und Gesundheit“

„Unterwegs in virtuellen Welten“

Donnerstag, 1. Dezember 2011, 20-21.30 Uhr, Premstallerhof, Bozner Boden



## 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, technische Fragen: Di 9-12 h + 14-17 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

► **Schlichtungen**

► **Infoconsum** – Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:

Mo+Do 10-12 h +16-18 h, Brennerstr. 3, Bozen Tel. 0471 94 14 65



## 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, Schallschutzmessungen, Sonnenstanddiagramme. Kosten und Infos siehe Homepage.



## 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-Sender Bozen:

1. Do/Monat 20.20 h,

WH: 1. Fr/Monat 22.00 h

► **Schlau gemacht:** RAI-Sender Bozen,

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

## Information zu Zahnarztkosten:

Mi 9-12 und 14-16 am Hauptsitz der VZS in Bozen

## Verbrauchermobil

November	
15	09:30-11:30 h Eppan, Tyrol-Platz
16	09:00-14:00 h Natz, Kirchplatz
17	09:30-11:30 h Algund, Gemeindeplatz
18	09:30-11:30 h Neumarkt, Hauptplatz
22	09:30-11:30 h Schluderns, Rathausplatz
24	09:30-11:30 h Auer, Gemeindeplatz
25	9:30-11:30 h St. Leonhard, Raiffeisen-Platz
30	10-12 h Brixen, Hartmannsheimplatz Z* 15-17 h Bruneck, Graben Z*
Dezember	
02	10:00-12:00 h Meran, Kornplatz
09	09:30-11:30 h Klausen, Tinneplatz
12	09:00-10:00 h Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 h Kastelruth, Gemeindeplatz
13	15:00-17:00 h Naturns, Burggräfler Platz Z*
16	09:30-11:30 h Neumarkt, Hauptplatz
19	09:30-11:30 h Auer, Gemeindeplatz

Z\*: Zahnarzt fuchs fährt mit

## 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.