

JAHRESBERICHT 2016

**Kein Problem zu gering,
kein Gegner zu mächtig**



Verbraucherzentrale Südtirol
Die Stimme der VerbraucherInnen

Inhaltsverzeichnis

Highlights 2016.....	3
2016: Kein Problem zu gering, kein Gegner zu mächtig.....	4
Interessenvertretung.....	5
Konsumentenrecht und Markt.....	6
Finanzdienstleistungen.....	7
Wohnen, Bauen und Energie.....	9
Versicherung und Vorsorge.....	10
Haushalt und Kleidung.....	11
Verkehr und Kommunikation.....	12
Umwelt und Gesundheit.....	14
Ernährung.....	15
Reisen, Freizeit, Hobby.....	16
Kritischer Konsum.....	17
Verbraucherbildung.....	18
ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum.....	19
Schlichtung und Streitbeilegung.....	20
Projektarbeit.....	20
www.verbraucherzentrale.it.....	21
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	22
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	31
Namen, Zahlen, Fakten.....	32

Highlights 2016



ONLINESCHLICHTER.IT

Start Über uns Unsere Kooperationspartner Qualitätsanspruch Schlichtungsverordnung Information In English
 Weitere Informationen ▾ Presse



Willkommen bei der Online-Schlichtungsstelle für
 Verbraucherstreitigkeiten aus E-Commerce-Verträgen.



Kostenlose Online-Schlichtung für Verbraucherstreitfälle wird möglich

Wer online einkauft, sollte sich auch online beschweren können – diesem Leitsatz folgend, wurde 2016 in Zusammenarbeit und dank der Unterstützung von Land Südtirol und Handelskammer die erste kostenlose Schlichtungsprozedur für Streitfälle aus Online-Käufen ins Leben gerufen. Details zur Schlichtung finden Sie im Kapitel Schlichtung.



Haushaltsbuch goes Smartphone

Das Online-Haushaltsbuch der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hilft VerbraucherInnen seit nunmehr 8 Jahren, ihre Ausgaben und Einnahmen unter Kontrolle zu halten, und erfreut sich reger Beliebtheit: knapp 13.000 BenutzerInnen verwenden das Haushaltsbuch. Immer wieder kommen auch Anregungen und Wünsche aus ihren Reihen, wovon der meistvorgebrachte wohl jener nach einer mobilen Version ist. Und nun ist es endlich soweit: seit 2016 kann die App „Haushaltsbuch der VZS“ für Android und iOS heruntergeladen werden. Die App versteht sich als mobiles Zusatztool für das kostenlose und anonyme Haushaltsbuch, mit dem alle Ausgaben auch unterwegs eingetragen werden können.

2016: Kein Problem zu gering, kein Gegner zu mächtig

Die VerbraucherInnen zu informieren, zu beraten, zu ihrem Recht zu verhelfen - wenigstens außergerichtlich – und weiterzubilden gehört zu den Kernaufgaben der Verbraucherzentrale Südtirol. Und das wurde 2016 auch reichlich und erfolgreich wieder praktiziert. Ganz gleich ob es dabei um die vermeintlich geringwertige Haushalts- Unfallversicherung um 12,91 Euro pro Jahr oder um Familiensparnisse um 1 Million Euro geht, für die VZS war kein Problem zu gering, kein Gegner zu mächtig.

Mehr als 41.000 Konsumentenkontakte

Bei den über 11.000 Beratungsfällen (+25% gegenüber 2015) und dem breiten Spektrum des Konsums standen 2016 wieder 3 Themen im Fokus der Verbraucherarbeit: Die Telekommunikation stellt nach wie vor das größte Verbraucherärgernis dar, häufig wurden heikle Fragen im Bereich der Finanzdienstleistungen - sprich Banken - aufgeworfen und über 1.000 Fälle im Strom- und Gasmarkt zeugen nach wie vor von unzumutbaren Zuständen. Die KonsumentInnenkontakte haben um fast 5% auf 41.119 zugenommen.

2016 hat auch wieder ein respektables Ergebnis bei den erstrittenen Rückerstattungen für die VerbraucherInnen gebracht: Über 1,5 Millionen Euro wanderten erneut in die Brieftaschen der VerbraucherInnen.

Die Top-Informationsthemen

Bei den Informationsnachfragen liegt neben der Telefonie mit 18% das Thema Handel mit 15% stark im Trend. Weitere „Dauerbrenner“ bei den Konsumentenfragen sind wie stets Haus und Kondominium und Strom und Gas.

Interessensvertretung

Der Dialog mit Politik und Landesregierung über aktuelle Entwicklungen ist ein wichtiges Anliegen der Verbraucherzentrale. Ein Schwerpunkt lag dabei sicherlich beim für Südtirol so aktuellen wie nachhaltigen Thema Gratisstrom. Der Art. 13 des Autonomiestatuts sieht nämlich ausdrücklich vor, dass für bestimmte, durch Landesgesetz festzusetzende Verbrauchergruppen Gratisstrom zur Verfügung gestellt wird. Die VZS hat diesbezüglich darauf gepocht, dass allen Stromabnehmern am Erstwohnsitz eine Pro-Kopf-Quote von 300 kWh Strom pro Jahr kostenlos zur Verfügung gestellt wird. Bei der Verteilung des Gratisstroms an die BürgerInnen gäbe es einen gewaltigen Mehrwert.

Erfolgreich verlaufen ist der Start zur neuen Onlineschlichtung in Südtirol und im Trentino: dem Onlineschlichter.it. Mit der Handelskammer konnte eine diesbezügliche Vereinbarung abgeschlossen werden. VerbraucherInnen und Betriebe, die im E-Commerce tätig sind, haben damit die Möglichkeit Streitfälle online, kostenlos, schnell, effizient und zumindest in beiden Landesprachen lösen zu können.

Kein faires gesetzliches Kräfteverhältnis

Es gibt es noch viel Verbesserungsbedarf bei den gesetzlichen Rahmenbedingungen: Viel zu oft lohnt es sich für große Unternehmen, langatmige Gerichtsverfahren zu führen. Selbst im Erfolgsfall erfahren viele Betroffene oft nichts davon oder haben keine für die Durchsetzung relevanten Unterlagen mehr. Bei kleinen Beträgen kostet die Rückforderung oft mehr als sie bringt. Für die Verbraucherschutzinstitutionen birgt die Durchsetzung der Verbraucherrechte ein hohes finanzielles Risiko. Großen Unternehmen dagegen schadet oft auch ein verlorener Prozess nicht wirklich, da die unberechtigt erhaltenen Beträge nur zu einem geringen Teil zurückgefordert werden.

Bessere gesetzliche Rahmenbedingungen

Die Verbraucherzentrale fordert daher die Schaffung einer generellen rechtlichen Grundlage für die Abschöpfung von Gewinnen, die Unternehmen durch rechtswidrige Handlungen von VerbraucherInnen erhalten haben. Wichtig wäre es auch eine bessere kollektive Rechtsdurchsetzung durch die effektive Möglichkeit einer Gruppenklage/Class action sowie eine

Form der Musterklage, mit der exemplarisch Rechtsfragen rasch höchstgerichtlich geklärt werden können. Dazu meinen der VZS Vorsitzende, Agostino Accarrino und der VZS Geschäftsführer Walther Andreas: „Wir brauchen schlagkräftige Instrumente, um für ein ausgeglichenes Kräfteverhältnis zwischen - vor allem großen - Anbietern und VerbraucherInnen zu sorgen.“

Dank für Einsatz

Die vielfältigen Tätigkeiten, die in diesem Jahresbericht nur beispielhaft genannt werden können, sind das Ergebnis vieler beteiligter Akteure. Unser Dank geht daher an die einzelnen Fördergeber, in erster Linie dem Land Südtirol, dann dem Land Trentino und der Region Trentino-Südtirol, dem Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung, den Bezirksgemeinschaften und einzelnen Gemeinden Südtirols, an die Kooperationspartner im In- und Ausland und vor allem den ehren- und hauptamtlichen MitarbeiterInnen, die mit vorbildlichem Engagement die steigenden Anforderungen und die damit verbundene größere Verantwortung erfolgreich und wirkungsvoll bewältigt haben.

Agostino Accarrino, Vorsitzender

Walther Andreas, Geschäftsführung

Interessenvertretung

Zusammenarbeit stärkt die Interessen der VerbraucherInnen

Die alltäglichen Schwierigkeiten von Südtirols VerbraucherInnen sind eine Spiegelung dessen, was im europäischen Binnenmarkt abläuft. Durch Zusammenarbeit mit Behörden und Wirtschaft im Lande, auf nationaler und internationaler Ebene werden die Interessen der VerbraucherInnen vorangebracht, durch den Erfahrungsaustausch ein Wissensvorsprung ermöglicht und die Kompetenzen in der Verbraucherarbeit werden gegenseitig verstärkt.

Besonders zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit den Verbraucherstrukturen der Europäischen Union wie dem ECC-Net, den konsumentenpolitischen Abteilungen der Österreichischen Arbeiterkammern, mit Deutschlands Verbraucherzentralen, mit den nationalen Verbrauchervereinigungen im Rahmen des nationalen Verbraucherbeirats CNCU und den regionalen Verbrauchervereinigungen aus Europa, die sich im Netzwerk NEPIM zusammengeschlossen haben.

Zusammenarbeit auf Landes- bzw. Regionalebene

Landesassessorate, Region, Gemeinden, Handelskammern, Unternehmerverbände, Landesbeirat für Verbraucherschutz, 37 Taxikommisionen der Gemeinden, Komitee für die Zertifizierung der Weine Südtirols, Lenkungsgrremium Konsortium Südtiroler Qualitätskontrolle, Kammerrat der Handelskammer, Komitee der Entwicklung der Zusatzvorsorge, Bürgerrat für das Gesundheitswesen, Landesethikkomitee, Schlichtung Seltrade und Selgas, Qualitätschartas Laborfonds – Plurifonds – Pensplan Centrum und weitere.

Zusammenarbeit auf Staatsebene

Nationaler Verbraucherbeirat CNCU, 18 nationale Schlichtungsabkommen (siehe Kapitel Schlichtung), Abkommen Terna, Abkommen Asstra, Abkommen Confservizi.

Qualitätschartas

Die Qualitätschartas sind ein Instrument, das per Staats- und Landesgesetz vorgesehen ist, und dem Schutz der Verbraucher als Nutzer von örtlichen öffentlichen Diensten dient. Anwendung findet sie dann, wenn eine öffentliche Körperschaft, wie z. B. eine Gemeinde oder Bezirksgemeinschaft, ein privates Unternehmen mit der Durchführung eines öffentlichen Dienstes beauftragt. Die Qualitätscharta wird im Einvernehmen und in Zusammenarbeit mit der VZS erstellt und abgeschlossen. In der Qualitätscharta wird der zu leistende Dienst dargestellt und die entsprechenden Qualitätsstandards festgelegt. Ein absolutes Novum stellt dabei die direkte Entschädigung des Nutzers im Falle der Nichteinhaltung der Standards dar.

Konsumentenrecht und Markt

Gasspürgeräte und kein Ende

Seit mehreren Jahren schon verkaufen Firmen mit teilweise sehr ähnlichem Namen Gasspürgeräte von Tür zu Tür. Dabei werden die VerbraucherInnen teilweise mit fraglichen Argumenten zum Kauf überzeugt. Selbst mehrere Strafen der Antitrust-Behörde scheinen diesen Firmen das Handwerk nicht legen zu können. Im Sinne der vorbeugenden Information blieb den Verbraucherschützern auch 2016 nur der Griff zur zeitigen Warnung über die Medien, mit dem Hinweis, dass bei Haustürgeschäften ein Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen besteht.

Beratung in Sachen Erbschaft

Gut ausgelastet sind auch weiterhin die Beratungen in Sachen Erbschaft, die dank eines Abkommens der Verbraucherzentrale mit der Südtiroler Notariatskammer angeboten werden. Ein Erfolg war auch der erste „Open Day“, bei welchem Notare in den Büros der VZS in Bozen, Meran und Bruneck kostenlose Erstberatungen anboten.

E-commerce: nur 1 Shop von 20 informiert korrekt

Im Frühjahr 2016 haben die BeraterInnen der Verbraucherzentrale eine Untersuchung der größten Onlineshops in Italien durchgeführt, um festzustellen ob die Shops korrekt über die neuen Rechte der VerbraucherInnen in Zusammenhang mit der außergerichtlichen Schlichtung informieren. Das Ergebnis war mehr als ernüchternd: nur ein Shop von zwanzig informiert korrekt über die Schlichtungsmöglichkeiten. Die Ergebnisse wurden der Wettbewerbs-Behörde mitgeteilt, die sich in der Sache aktiviert hat. Bei Berichtslegung standen die definitiven Ergebnisse noch aus.

Gewährleistung und Reparaturen: Wilder Westen?

Auch lange Jahre nach der Reform der Gewährleistung durch den Verbraucherschutzkodex kennen viele Geschäftstreibende die ihnen auferlegten Pflichten und Rechte noch nicht, was für die VerbraucherInnen zu schwerwiegenden Nachteilen führt. Vielfach können sie erst nach Eingriff der VZS ihre Rechte geltend machen. Insbesondere bei den Elektrogeräten herrschen in Sachen technischer Kundendienst Zustände wie im wilden Westen: es werden keine verbindlichen Zeiten für die Reparaturen genannt, die Reparaturen dauern ewig, die Kosten sind sehr hoch, und eine Anerkennung der Gewährleistung ist leider zu oft nahezu unmöglich. Auch hier waren viele Eingriffe der BeraterInnen nötig; mangels eines breitenwirksamen Instruments zur Marktregulierung wird dieser Bereich auch weiterhin ein „notleidender“ bleiben.

Schlussverkäufe: Mondpreise äugen um die Ecke?

Nachdem es in den letzten Jahren kaum Meldungen dazu gab, wurden 2016 wieder mehr VerbraucherInnen in der VZS vorstellig, die im Ausverkauf ein scheinbar vergünstigtes Produkt gekauft hatten. „Scheinbar“ deshalb, weil vor der Preisreduzierung der Ursprungspreis angehoben wurde, und der skontierte Preis dann dem Ursprungspreis entsprach. Diese Vorgehensweise ist gesetzlich untersagt, und die VerbraucherInnen wurden eingeladen, entsprechend die Behörden zu informieren. Die VZS wird das Phänomen weiterhin im Auge behalten.

Kaufkraftparitäten: Niveaus aus Vorkrisenzeiten unerreich

Während in Tirol und Bayern die Kaufkraftparitäten (eine „künstliche“ Währung, welche die effektive Kaufkraft regionenbezogen misst und somit vergleichbar macht) die Werte aus dem Jahr 2008 eingeholt und überschritten wurden, liegt Südtirols Niveau immer noch unter den damaligen Werten. Ähnlich und auch weiter abgeschlagen finden sich das Trentino sowie Venetien. Für die VZS ein deutliches Zeichen, dass dem Kaufkraftschwund noch stärker entgegengewirkt werden muss. Dies könnte unter anderem durch die Gratis-Strom-Initiative geschehen.

Digitales Erbe – wo anfangen?

Immer mehr VerbraucherInnen nutzen Online-Dienste, kostenlose ebenso wie kostenpflichtige. Mit jedem Anbieter geht man auch eine Nutzungsvereinbarung ein. Was aber passiert, wenn der Verbraucher oder die Verbraucherin verstirbt? Wie kommen Erben an die Daten? Müssen die Anbieter diese Daten herausgeben? Was soll mit den gespeicherten Daten geschehen? Gesetzliche Regelungen gibt es hier nur in Ansätzen, ganz zu schweigen davon, dass viele Anbieter irgendwo in Übersee ihren Sitz haben, wo andere Gesetze gelten. Der wirksamste Rat ist hier, bereits bei Lebzeiten vorzusorgen, und auch den „digitalen Nachlass“ zu regeln. Die VZS hat hierzu für die VerbraucherInnen Informationen und Tipps aufgearbeitet.

„Class Action“: Dekret im Senat gestrandet

Seit Juni 2015 hängt der neue Gesetzesentwurf zur Sammelklage, zur Class Action, im Senat fest. Zwölf nationale Verbraucherverbände, darunter die Verbraucherzentrale Südtirol, hatten sich daher im Sommer 2016 an Italiens Senatoren gewandt, um hier ein Fortschreiten der Arbeiten am Gesetz zu erwirken. Leider zeigte sich auch dieser Vorstoß bis dato ergebnislos, und da eine Sammelklage nach bestehendem Gesetz nahezu undurchführbar ist, bleiben VerbraucherInnen de facto ohne den Schutz durch dieses Instrument.

Steuerliche Vorteile für Menschen mit Beeinträchtigung

VerbraucherInnen haben vielfach größte Schwierigkeiten, die Informationen zu den eigenen Rechten zu finden – dies gilt insbesondere für Senioren, Pflegebedürftige oder Menschen mit Beeinträchtigung. Als Verbraucherzentrale bemühen wir uns täglich, die Informationen ausgewogener zu verteilen und so ein gewisses Gleichgewicht herzustellen. Daher wurde in der Dezemberausgabe des Verbrauchertelegramms ein Überblick über die steuerlichen Begünstigungen für Menschen mit Beeinträchtigung erarbeitet, um auch hier für eine weitere Verbreitung von Informationen, die bares Geld sparen helfen, zu sorgen.

Finanzdienstleistungen

Wettbewerbsverzerrende Absprache im Bankensektor

Im Frühjahr 2016 hat die Antitrust-Behörde über 14 Raiffeisenkassen eine Strafe in Millionenhöhe verhängt. Die Aufsichtsbehörde hatte den Banken eine Kartellabsprache in Bezug auf die Bedingungen der Darlehen mit Zinsgrenzklausel nachgewiesen. Diese Klausel wäre somit als nichtig zu betrachten, da aufgrund einer ungesetzlichen Absprache zwischen den einzelnen Kassen und dem Verband zustande gekommen. Immer durch diese Klauseln hatten die betroffenen Banken im Zuge der Jahre große finanzielle Vorteile auf den Schultern der DarlehensnehmerInnen erwirtschaftet. Ohne diese Klausel hätten viele DarlehensnehmerInnen mit variabel-indexierten Darlehen nämlich weitaus geringere Zinsen bezahlen können, da das Marktniveau deutlich unter der Zinsuntergrenze von 3% lag.

Darlehen: lückenhafte, einseitige Darlehensklauseln

Im Zuge der Beratungsgespräche fanden die BeraterInnen der VZS bei einigen Darlehen lückenhaft formulierte Darlehensklauseln. Der Zinssatz war nur sehr allgemein und ohne Bezug auf einen Referenzparameter und Aufschlag angegeben worden, wie es jedoch bei indexierten Darlehen vorgeschrieben ist. Die Banken legten also einen Anfangszinssatz fest, den sie dann nach Gutdünken anpassten. Bei befristeten Bankverträgen wie Darlehen sind jedoch solch einseitige Anpassungen nicht erlaubt. Die VZS beanstandete diese Vorgehensweise, und konnte für die Betroffenen auch größere Zinsgutschriften erwirken.

Immobilienfonds Dolomit

Das Verfahren in Bezug auf die Quoten des Dolomit-Immobilienfonds lief auch 2016 weiter. Der Fonds war 2005 von der Südtiroler Sparkasse platziert worden, und hatte 2013 Verluste von 40% der investierten Gelder verursacht. Nach Auffassung der Prozessanwälte hätte der Fonds, der als Finanzprodukt eine Risikostufe „mittel-hoch“ aufweist, niemals an KundInnen mit Risikoneigung „niedrig“ oder „mittel-niedrig“ verkauft werden dürfen; daher die Klagen auf Schadenersatz.

Umwandlung der Volksbank in eine Aktiengesellschaft

2016 beschloss die Mitgliederversammlung der Volksbank die Änderung der Gesellschaftsform, von Genossenschaftsbank auf Aktien in Aktiengesellschaft. Für die Aktionäre bedeutet dies unter anderem den Übergang vom Pro-Kopf-Stimmrecht zum Pro-Aktie-Stimmrecht. Der Gesetzgeber sieht für die nicht zustimmenden Aktionäre die Möglichkeit vor, von der Gesellschaft zurückzutreten und die Auszahlung ihrer Anteile zu erhalten. Die Volksbank hat nahezu 60.000 Aktionäre, von denen viele Rat und Beistand bei der VZS suchten, um ihre Rechte geltend zu machen. Da auch der für den Rücktritt beschlossene Preis pro Aktie den Aktionären Sorgen macht, wird dieses Thema die BeraterInnen im Bereich Finanzen wohl noch länger beschäftigen.

Vergleich der Darlehen für Erstwohnungen

Im Juni wurden die Bedingungen für die Darlehen für den Kauf der Erstwohnung verglichen. Der Vergleich wurde im Zuge der Ermittlungen der Aufsichtsbehörde zwar um einiges aufwändiger (viele Banken stellen die Daten nicht mehr zur Verfügung, sodass wir einen Lockvogel zur Datenerhebung losschicken müssen), aber er bringt nach wie vor sehr wichtige Erkenntnisse für die VerbraucherInnen. So kann z.B. durch Surrogation des Darlehens (das ist wie ein „Umzug“ des gesamten Darlehens) mit einer günstigeren Bank bei einer Darlehenssumme von 200.000 Euro und einer Dauer von 20 Jahren die Ersparnis auch 20.000 Euro betragen.

VZS und EVZ verlangen mehr Schutz für Online-Kartenzahlungen

Die Verbraucherzentrale Südtirol und das Europäische Verbraucherzentrum haben gemeinsam dem Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung und dem Finanzministerium einen Gesetzesvorschlag übermittelt, der mehr Schutz bei Online-Kreditkartenbezahlungen vorsieht. Geplant wäre ein „chargeback“ (also eine automatische Rückerstattung) auch für den Fall von nicht gelieferter Ware oder bei Konkurs des Lieferanten. Bis heute gibt es diese Rückerstattungen nur bei unrechten Abbuchungen bzw. bei technisch falschen Abbuchungen, bei denen z.B. der ein höherer Betrag als der effektive abgebucht wurde.

Immobilienfonds der Italienischen Post

Zehntausende italienische SparerInnen hatten 2005 in den Immobilienfonds der Post „Obelisco“ investiert. Dieser hätte 2015 zur Auszahlung gelangen sollen, wurde aber um eine „Gnadenfrist“ von 3 Jahren verlängert. Die Quoten des Fonds scheinen mittlerweile einen Verlust von 75% zu verzeichnen. Da dieses langfristige, mit hohem Risiko belastete Finanzprodukt auch an SparerInnen mit niedriger bzw. mittel-niedriger Risikoneigung verkauft wurde, darunter gar einige Senioren, verkauft wurde, könnte sich eine Mitverantwortung der Post als Verkäufer des Produkts abzeichnen, aufgrund derer Schadensersatzklagen vorgebracht werden könnten.

Vergleich der Kosten der Kontokorrente: Licht und Schatten

2016 haben wir die Kosten für Kontokorrente verglichen. Die Ermittlung der konkreten Kosten kostete viel Zeit, da die Daten sehr verstreut dargestellt sind. Diesen Arbeitsaufwand könnte man keiner Familie zumuten – und doch müssten, mangels wirklich funktionierender Vergleichs-Rechner, sie alle diese Zeit aufwenden. Auch die Musterprofile, die den Vergleich erleichtern sollten, werden von keiner Behörde überprüft, und sind daher nicht für einen Vergleich verwendbar. Die VZS hat diese groben Transparenzhürden dem Wirtschaftsministerium und der Banca d'Italia gemeldet. Unabhängig davon zeigte der Vergleich große Sparpotentiale bei konsequentem Wechsel zum günstigsten Anbieter auf; dabei werden VerbraucherInnen von neuen Normen unterstützt, die diesen Wechsel unentgeltlich und zeitnah vorschreiben.

Südtiroler Banken, quo vadis?

In einem über die Medien vorgestellten Grundsatzpapier stellte die Verbraucherzentrale 2016 Fragen nach der *Corporate Governance* der Südtiroler Banken. Im Mittelpunkt die Überlegung, ob es nicht an der Zeit sei, von der *shareholder value* zur *stakeholder value* und zur *public value* zu wechseln, was auch in Sachen Verbraucherschutz Zusammenarbeit statt Konfrontation mit sich bringen würde. Sichtbares Zeichen wäre die Berufung eines von der VZS vorgeschlagenen Mitglieds in jeden Bankenvorstand, sowie die Veröffentlichung einer Gemeinwohlbilanz durch die Banken. Leider blieb der Vorschlag – erwartungsgemäß – unbeantwortet.

Wohnen, Bauen und Energie

Förderungen und Steuerabzüge für Gebäudesanierungen

Die meisten Beratungen waren auch 2016 geprägt von der Frage nach möglichen Förderungen und den dazugehörigen Details. Hierbei liefert die Verbraucherzentrale durch ihre Beratungstätigkeit und die verschiedenen Informationsblätter einen Komplettüberblick über die verschiedenen lokalen und nationalen Förderungen und Steuerabzüge. So erhalten VerbraucherInnen die Möglichkeit, für sich selbst die beste Förderung in Anspruch zu nehmen, und Fehler bei den zum Teil komplexen Themenbereichen zu vermeiden.

Energiebonus für energiesparendes Sanieren

Der Energiebonus für das energiesparende Sanieren bietet für manche VerbraucherInnen die Möglichkeit, im Zuge einer ohnehin geplanten Sanierung zusätzliche Wohnkubatur zu schaffen. Da auch in diesem Bereich im vergangenen Jahr einige Übergangsregelungen eingeführt wurden, welche vor allem den Abbruch und Wiederaufbau betreffen, konnte auch hier die Verbraucherzentrale im Zuge der Beratungstätigkeit bereits im Vorfeld wichtige Details klären.

Heizanlagenvergleich

Zweimal im Jahr werden durch die Verbraucherzentrale die verschiedenen Brennstoffpreise erhoben, welche unter anderem als Basis für den Heizkesselbarometer dienen. Dieser Kostenvergleich der verschiedenen Heizsysteme wird von den VerbraucherInnen gerne genutzt, um sich einen Überblick über die verschiedenen Möglichkeiten zu verschaffen. Abgerundet wird dieses Angebot durch eine Gegenüberstellung der Vor- und Nachteile der verschiedenen Heizsysteme. Auf diese Weise haben VerbraucherInnen die Möglichkeit, sich einen anbieterunabhängigen Überblick über mögliche Heizsysteme für die Gebäudesanierung und den Neubau zu verschaffen.

2016 im Zeichen der Energieeinsparung

Mit einer monatlichen Inforubrik setzte man in der Bauberatung im Jahr 2016 ganz auf präventive Information rund ums Energiesparen. Dabei wurden die jeweiligen Tipps jahreszeitlich abgestimmt. Gerade in Bezug auf das eigene Nutzerverhalten kann oft mit wenigen Handgriffen bares Geld eingespart werden. Die behandelten Themen reichten von der Beseitigung versteckter Stromfresser, über die Vermeidung unerwünschten Luftaustauschs bis zur saisonalen Überholung von Heizkörpern und Heizanlage.

Wohnbau: den Spießrutenlauf „ewige“ Konventionierung endlich abschaffen

2016 nahm der Vorstand der Verbraucherzentrale Stellung zur Konventionierung, die in der aktuellen Form für die VerbraucherInnen ungerechte Auflagen statt Vorteile bringt. Dies beginnt bereits beim Kaufpreis: konventionierte Wohnungen sind nämlich keinesfalls billiger als andere Immobilien, d.h. dass die Einsparung bei den Erschließungskosten meist bei den Baufirmen verbleibt. Davon abgesehen gibt es noch eine Reihe rechtlicher Folgen, wenn die Erstwohnung konventioniert ist. Auch sieht das Land Südtirol hier ungleich hohe Auflagen für private Wohnungseigentümer vor. Der Vorstand der VZS sieht hier politischen Handlungsbedarf: Gerade in Zeiten wo das Geld-Sparen unattraktiv ist, sollte das Immobilien-Sparen zusätzlich gefördert werden, vor allem wenn es um die Erstwohnung geht. Das führe dann auch zu einer Entspannung auf dem Markt für Mietwohnraum.

Baukosten bremsen um Wohnungspreise zu dämpfen

In einem offenen Brief forderte die VZS die Verantwortlichen in der Politik auf, beim neuen Landschaftsschutz- und Raumordnungsgesetz der verzerrten Kostenlagen bei den Wohnungspreisen in Südtirol entgegenzuwirken. Die Zahlen bescheinigen Bozen den unrühmlichen 3. Platz in der Hitliste der teuersten Städte Italiens, was sich vor allem für die schwächeren Teilnehmer am Wohnungsmarkt als untragbarer Kostenrucksack herausstellt. Laut VZS brauche es eine Gesamtzusammenschau bezüglich des verfügbaren Baugrundes und der Handhabung der Beiträge für die Wohnbauinteressierten. Außerdem sollen die Grundeigentümer an den Folgekosten der Planung verstärkt beteiligt werden.

Wohnungskauf: worauf achten?

Im Zuge der Beratung vor dem Ankauf von Wohnungen bietet die VZS eine umfassende Beratungsleistung. Dabei wird auf alle Rechte und Pflichten beim Kauf eingegangen, alle notwendigen Dokumente begutachtet, und gegebenenfalls der Kaufvorvertrag verfasst.

Die VZS bietet für die KäuferInnen auch eine Erstberatung über die steuerlichen Aspekte des Kaufs: Steuerabzüge bei Sanierungen, Ecobonus, bei Ankauf von Garagen für die Erstwohnung und dergleichen mehr.

Außergerichtliche Streitbeilegung

Auch und gerade im Immobiliensektor zeigt sich, dass eine informelle, außergerichtliche Lösung oft viel wirksamer sein kann als ein langwieriger Prozess. Die Erfahrungen der BeraterInnen: sind die Parteien bereit, sich an einen Tisch zu setzen und den Fall durchzudiskutieren, kann dank der Vermittlung einer mit rechtlichem Fachwissen ausgestatteten Fachperson in den allermeisten Fällen eine Lösung für das Problem gefunden werden. Viel Erfolg konnten wir hier gerade bei Baumängeln verzeichnen, und die Baufirmen oder Handwerker zeigten sich dank unseres Eingriffs bereit, die Mängel zu beheben. Ähnlich verhält sich die Sachlage auch bei den Immobilienmaklern, wo es gar manches Mal Streitfragen in Bezug auf die geschuldeten Provisionen gibt.

Überhöhte Rechnungen

Im Bereich der Handwerksleistungen registrieren wir häufig „überhöhte“ Rechnungen, d.h. Rechnungen die weit über dem veranschlagten Preis liegen. Da nur sehr wenige Handwerker einen nach Materialien und Arbeit aufgeschlüsselten, detaillierten Kostenvoranschlag ausstellen ist eine Überprüfung der Rechnungen auf ihre Korrektheit hin meist sehr schwierig. Auch gibt es größere Probleme bei der Beseitigung von Mängeln, wenn der geschuldete Betrag schon bezahlt wurde: hier scheinen die Firmen wenig Interesse zu haben, ihre KundInnen zufriedenzustellen; dies macht häufig den Eingriff der VZS notwendig.

Beratung in Kondominiumsangelegenheiten

Auch die Beratung zu Kondominiumsangelegenheiten erfreute sich regen Zuspruchs. Die Wohnungseigentümer fragten dabei oft nach Mitteln, einem säumigen Verwalter sozusagen „auf die Sprünge“ zu helfen. Auch stellten viele Fragen nach dem Umgang mit dem Gemeinschaftseigentum im Kondominium: wie muss man ordnungsgemäß mit Parkplätzen oder Grünanlagen umgehen, was sollte in den jeweiligen Hausordnungen stehen?

Ein Dauerbrenner bei der Beratung ist die Abkoppelung von der Zentralheizung, mit dazugehörigem Prozedere und Übersicht über zukünftig anfallende Kosten.

Versicherung und Vorsorge

Private Krankenversicherungen

Viele VerbraucherInnen wandten sich mit der Frage an die VZS, wie notwendig denn eine private Krankenversicherung sei. Ein Grund für die Unsicherheit gegenüber dem öffentlichen Gesundheitssystem können die Negativschlagzeilen wie Ärztemangel und Wartezeiten sein, die zwar sicherlich angegangen werden müssen, aber keinesfalls die totale Abkehr vom öffentlichen System rechtfertigen. Hinzu kommt, dass die Anbieter für dieses für sie offensichtlich lukrative Produkt kräftig die Werbetrommel rühren. In diesem Bereich war für die BeraterInnen viel Aufklärungsarbeit in persönlichen Beratungsgesprächen notwendig.

Grobe Unregelmäßigkeiten bei Beratung und Verkauf von Lebensversicherungen

Mehrere Dutzend VerbraucherInnen wandten sich an die VZS, weil die von ihnen gekauften Lebensversicherungen nicht die mündlich zugesicherten Bedingungen erfüllen. Dabei erzählen alle Betroffenen die exakt gleiche Geschichte. Die VZS hat die Gesellschaft mit dem Fehlverhalten ihres Vertreters konfrontiert, in jedem Fall Beschwerde eingereicht und die Annullierung der Verträge verlangt. Dies ist bereits für einen Teil der Verträge geschehen, wobei zu hoffen ist, dass alle Fälle gleich zufriedenstellend abgeschlossen werden können. Zudem wurde die Versicherungsbehörde IVASS informiert.

Der persönliche Versicherungs-Check

Die Nachfrage nach diesem speziellen Beratungsangebot steigt von Jahr zu Jahr. Viele VerbraucherInnen möchten wissen, ob sie richtig versichert sind, ob Versicherungslücken bestehen oder ob überflüssige Deckungen abgeschlossen wurden. Im Zuge der Beratungen werden die bestehenden Versicherungen analysiert, ihre Angemessenheit für die aktuelle Lebenssituation der VerbraucherInnen untersucht und eventuelle Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt.

Verkauf von Lebensversicherungen nicht gesetzeskonform?

In den vergangenen Jahren hatten viele VerbraucherInnen Lebensversicherungen der Kategorien III und IV abgeschlossen. Die sektorspezifischen Gesetzesnormen schreiben dabei vor, diese Art von Polizen wie ein Finanzprodukt zu behandeln. Das wiederum bedeutet, dass vor Abschluss eines spezifischen Vertrags ein sogenannter „Rahmenvertrag“ über die Dienstleistung in Zusammenhang mit der Geldanlage abgeschlossen werden muss. Bei nahezu allen in den Vorjahren unterzeichneten Verträgen fehlt jedoch dieser Rahmenvertrag. Die Verbraucherzentrale ist dabei abzuwägen, ob auf dem Weg einer Musterklage den VerbraucherInnen zu ihrem Recht verholfen werden kann.

„Credit Protection Insurance“

Diese Art von Polizen deckt bei Krediten unter anderem das Risiko des Arbeitsverlusts ab – wenn VerbraucherInnen, die einen Kredit abbezahlen, also arbeitslos werden, sollte die Versicherungsgesellschaft die Restschuld tilgen. Dabei liegt die Betonung jedoch auf sollte: die Versicherungsgesellschaften sträuben sich nach allen Regeln der Kunst, diese Schadensfälle auszubezahlen. Die VerbraucherInnen sehen sich mit einer Flut von Anfragen nach verschiedensten Dokumenten konfrontiert, die nach Meinung der VZS mit den Schadensfällen an sich rein gar nichts zu tun haben. Nur ein direkter Eingriff der BeraterInnen der VZS, und das Einschalten der Aufsichtsbehörde IVASS, verhilft den VerbraucherInnen zu ihrem Recht.

Black Box – der Spion im eigenen Auto?

2016 gab es auf nationaler Ebene Bestrebungen, VerbraucherInnen zu günstigeren Auto-Versicherungen zu verhelfen. Einer der Vorschläge sah Reduzierungen für Fahrzeuge mit einer „Black Box“ vor. Die VZS steht diesen Geräten sehr kritisch gegenüber, einmal aufgrund der unbekanntenen Auswirkungen auf die Gesundheit, und zum anderen aus Überlegungen des Schutzes der Privatsphäre. Die VZS nahm auch dahingehend Stellung: es wäre zwar längst an der Zeit für eine Prämienreduzierung, aber nicht auf Kosten der Privatsphäre.

Haushalt und Kleidung

Beratung bei Problemen mit Steuerfragen

Sehr geschätzt wird die seit einigen Jahren angebotene Beratung zu Steuerfragen. Zum einen kommen VerbraucherInnen in die Beratung, die bereits ein Problem haben: hier zählen Steuerkontrollen, fehlerhafte Steuererklärungen, Strafen, Rekurse, Steuerguthaben, Steuerzahlkarten sowie unzulässige Steuerabzüge zu den meistgefragten Themen. Zum anderen bieten wir eine spezifische Beratung zu den Steuerbegünstigungen im Immobilienbereich, dies ebenfalls sehr gut angenommen wird, weil es für die Einzelnen schwierig ist, den fortwährenden Änderungen auf der Spur zu bleiben. Auffallend oft berichteten uns VerbraucherInnen, von Steuerbeistandszentren „abgewiesen“ worden zu sein, weil die Dokumentation als ungeeignet für diesen oder jenen Steuerabzug befunden worden war, wobei in den meisten Fällen unsere ExpertInnen anderer Auffassung waren. Den betroffenen VerbraucherInnen müssen dann wählen: entweder übergeben sie die Erklärung einem Steuerberater (mit allen verbundenen Kosten), oder sie wagen den Schritt, die Steuern selbst zu erklären (mit allen verbundenen Risiken). Nach wie vor sorgt die Gemeindeimmobiliensteuer GIS für großes Murren bei Familien.

Energieschalter: das Projekt „Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör“

Das nationale Projekt wurde auch 2016 fortgesetzt. Bozen ist einer von 26 Schaltern in Italien, wobei der Bozner Schalter nach Rom derjenige mit den meisten Anfragen ist – ein Zeichen, dass die Probleme im Bereich Energie stark gefühlt werden. Im Rahmen des Projekts betreut die VZS Informationsanfragen, Beschwerden und Schlichtungsverfahren; dabei war die Themenpalette weit gestreut. Vom Tarifvergleich über den Bonus für Strom oder Gas bis hin zu Problemen mit Rechnungen und zur Überprüfung der Verbrauchszahlen, all diese Fragen wurden an die VZS herangetragen. Im Zuge des Projekts fand am 28.12.2016 auch eine Informationstag in Brixen und Bruneck, mit dem Verbrauchermobil, statt.

Geplante Abschaffung des geschützten Strommarkts

Im Juni 2016 haben viele nationale Verbraucherverbände, darunter die VZS, in einem Schreiben dem Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung ihre Befürchtungen in Bezug auf die für 2018 geplante Abschaffung des geschützten Strommarkts mitgeteilt. Diese Änderung wird die Familien zwingen, am Strommarkt einen neuen Anbieter zu wählen, wobei die Tarifgestaltung allein den Anbietern überlassen ist. Da des weiteren nicht davon auszugehen ist, dass viele Familien ihren „alten“ Anbieter verlassen werden, bahnt sich hier eine neue oligopolistische Marktaufteilung an, was finanzielle Nachteile für die VerbraucherInnen mit sich bringen könnte.

Stromembargo für Südtiroler BürgerInnen beenden

In einem offenen Brief verlangte die VZS 2016 die Umsetzung des Art. 13 des Autonomiestatuts, welches die Verteilung von Gratisstrom an „per Gesetz festzulegende“ Verbrauchergruppen vorsieht. Der Vorschlag der VZS: jede Familie sollte pro Mitglied 300 kWh Gratis-Strom in der Erstwohnung erhalten. Dabei könnte ein enormer Mehrwert umverteilt werden: mit einem Aufwand von 23,76 Euro je BürgerIn, würden diesen eine Einsparung von 60 (bei 0,20 Euro/kWh) bis 90 Euro (bei 0,30 Euro/kWh) pro Kopf und Jahr ermöglicht.

Energiepreise: Versprechungen und Tatsachen

Die VZS hat auch 2016 die Energiepreise genau im Auge behalten. Unsere Durchschnittsfamilie hätte, bei Wechsel vom geschützten Markt zum besten Anbieter, stolze 366 Euro pro Jahr sparen können. Weniger begeisternd waren die Tarife der neuen Landesenergiegesellschaft Alperia. Obschon mit rauschenden Prozentzahlen und Pralinen beworben, zeigte ein genaueres Nachrechnen, dass die neuen Tarife mit den früheren Tarifen der SEL keinesfalls mithalten können. Es gibt zwar noch minimale Einsparungen im Vergleich zum geschützten Markt, jedoch lassen auch die Trientner „Cousins“ von Dolomiti die neuen Tarife ziemlich blass aussehen. Dank des offiziellen Vergleichsrechners „Trovaofferte“ kann hier den VerbraucherInnen jedoch mit Tatsachen weitergeholfen werden.

Verkehr und Kommunikation

Telekommunikation, das „Problemkind“ unter den Liberalisierungen

Seit mehreren Jahren zeigen die Statistiken der VZS auf das wirkliche Problemkind der ehemaligen Monopolmärkte, die Telekommunikation. Immer noch schlagen sich VerbraucherInnen mit der schlechten Organisation innerhalb der Unternehmen herum: Anrufe beim Kundendienst-Callcenter bleiben wirkungslos, die im Franchising operierenden Geschäftsinhaber vor Ort können (oder wollen) nicht weiterhelfen, Einschreiben bleiben unbeantwortet. Die Verbraucherverbände sind gegen ihren Willen zum outgesourcten, unbezahlten Ersatzkundendienst der großen Telefonunternehmen geworden. Nimmt man dazu noch aggressives, unreglementiertes Telefonmarketing und die konstant um sich greifende Praktik, Kündigungen einfach zu ignorieren, wird klar, womit sich VerbraucherInnen hier herumschlagen müssen. Nur ein dezidiertes Vorgehen der verschiedenen Aufsichtsbehörden – eine seit Jahren ungehört verhallende Forderung – könnte diesem Markt wieder die ihm gebührende Ordnung verschaffen. Einziger Lichtblick im desolaten Panorama ist die gute Zusammenarbeit mit dem Landesbeirat für Kommunikationswesen, durch welche das Beratungsangebot der VZS abgerundet werden kann.

Italienische Post: teuerstes Briefporto Europas

Die Zahlen einer europäischen Erhebung sprechen Klartext: das italienische Briefporto ist um 350% teurer als der europäische Durchschnitt. In den letzten Jahren hat die VZS wiederholt festgestellt, dass Poste Italiane ihre selbst vorgegebenen Ziele nicht erreicht, und offensichtlich große Anstrengungen unternehmen muss, um Qualitätsstandards zu sichern und ihren Service zu verbessern. Doch die Wirklichkeit ist eine andere. Anstatt dass „die Post abginge“ und den Tarifierhöhungen endlich ein dauerhaft funktionierender Service gegenüberstünde, wird an einer Postzustellung an „alternierenden Tagen“ für den Großteil der Bevölkerung Italiens und auch Südtirols gebastelt. Die einzige Lösung scheint hier die Übernahme des Dienstes durch das Land zu sein.

Gebrauchtwagen in Reparatur – wer muss wofür aufkommen?

Bei den Reparaturen von Gebrauchtwagen, wo es häufig um hohe Summen geht, ist vielen VerbraucherInnen nicht klar, welche Mängel für welchen Zeitraum abgedeckt sind. Dies auch weil es keine Pflicht für die Händler gibt, die Konformitätszertifikate zu übergeben, aus denen genau hervorgeht was gedeckt und was hingegen ausgeschlossen ist. Viele Probleme betrafen auch die „Zusatzgarantien“, die Gebrauchtwagenhändler an ihre Kunden verkaufen, die nichts anderes als Versicherungspolizen sind, welche aber wieder nur einen Teil der Reparaturarbeiten abdecken. Im direkten Kontakt mit den Händlern oder auch durch schriftliches Vorgehen ist es meist möglich, gütliche Lösungen zu vereinbaren.

Die „neue“ Fernsehgebühr über die Stromrechnung

Diese bereitete den VerbraucherInnen das ganz Jahr hindurch großes Kopfzerbrechen. Die einzige gute Nachricht: die Gebühr wurde von 113,50 auf 100 Euro gesenkt. Dann aber fingen die Schwierigkeiten an: was ist zu tun, wenn kein Fernsehgerät im Haus ist? Was, wenn die Gebühr nicht auf der Stromrechnung erscheint? Was, wenn sie zweimal bezahlt wurde? Was, wenn die Wohnung eine Zweitwohnung ist? Was, wenn der Inhaber des Geräts im Altersheim ist? Die Fragen fanden kein Ende, und die BeraterInnen der VZS mussten gar lange nach Antworten suchen. Dazu kamen noch eine ganze Reihe scheinbar ausschließlich „Südtiroler“ Schwierigkeiten, denn bei den Stromanschlüssen mit höherer Leistung lief bei der Abbuchung gar so einiges schief. Bleibt zu hoffen, dass 2017 diese Startschwierigkeiten ausgemerzt werden können. Die VZS betreut zum Thema, gemeinsam mit 2 nationalen Partnervereinen, auch ein besonderes Informationsprojekt, das auch 2017 noch fortgeführt wird.

Meldungen an die Aufsichtsbehörden

In zwei für die VZS eklatanten Fällen wurde an die Wettbewerbsbehörde und an die Telekommunikationsbehörde Meldung erstattet. Zum einen wurde der Aufschlag „Tim Prime“ als einseitige Vertragsänderung in irreführender „Verpackung“ aufgezeigt, und zum anderen eine Umgehung der EU-Vorgaben zum günstigen Roaming durch automatisches Aktivieren von Auslandspaketen. Im ersten Fall wurde der Tarif Prime zwar gestoppt, jedoch hat Tim kurze Zeit später einen fast identischen Tarif „Primego“ auf den Markt gebracht, der dann das Plazet der Wettbewerbsbehörde erhielt – eine absolut nicht nachvollziehbare Entscheidung. Im zweiten Fall verwies die Antitrust an die Telekommunikationsbehörde, die eine Sanktion ankündigte, welche aber, soweit feststellbar, niemals offiziell verlautbar gemacht wurde. Wir müssen wohl zum Schluss kommen, dass in diesem Marktsektor andere, weitaus firmenfreundlichere Regeln gelten als in anderen Märkten.

VW-Dieselskandal: VerbraucherInnen zweiter Klasse in Europa?

Immer noch finden Europas Behörden keine klaren Worte für die vielen AutofahrerInnen, deren Fahrzeuge von der Manipulation im Diesel-Skandal betroffen sind. Während VW in den Vereinigten Staaten im Zuge eines Schlichtungsverfahrens bereits die Schäden durch Pauschalzahlungen ersetzt, weiß man hierzulande immer noch nicht aus noch ein. Auch für die VZS war es nach wie vor kein Leichtes, hier fundierte Ratschläge zu erteilen, auch im Hinblick darauf, sich ein eventuelles zukünftiges Vorgehen nicht zu verbauen. Bleibt zu hoffen, dass hier – egal welche – Behörde endlich klare Worte findet, sodass Europas VerbraucherInnen sich nicht länger vollkommen im Stich gelassen fühlen müssen.

Kosten für Neu-Verlegung bereits verlegter Kabel

In vielen privaten Grundstücken in Südtirol sind Kabel der Telecom verlegt. Dies wird zum Problem für jene Besitzer, die Bauarbeiten durchführen wollen, für welche die Kabel an eine andere Stelle verlegt werden müssten. Telecom müsste die Neuverlegung kostenlos übernehmen (entsprechend der eingegangenen Verpflichtung), jedoch erhalten viele Grundstücksbesitzer Rechnungen, die auch mehrere Tausend Euro ausmachen können, und bei denen nur schwer Lösungen gefunden werden können.

Umwelt und Gesundheit

TTIP: Europäische Standards auf der Kippe?

Durch die im Frühjahr 2016 von Greenpeace veröffentlichten Dokumente zum Freihandelsabkommen TTIP bestätigten die gehegten Befürchtungen, dass das geplante Abkommen die Standards für Risikobewertungen in Europa aufweichen will, wodurch das Europäische Vorsorge-Prinzip geschwächt würde. So kommen z.B. im Bereich von Gen-Pflanzen die Forschungsarbeiten aus der Industrie. Unabhängige Kontrollen fehlen einfach. Es geht darum, neue Technologien vor allen in der Pflanzen- und Tierzucht zu entwickeln und diese auf den Märkten einzuführen. Das Europäische Vorsorgeprinzip ist dabei ein sehr lästiges Hindernis. Umso weniger ist es verständlich, dass die politischen Vertreter in Europa die Senkung von Standards wie von geschützten geografischen Angaben im Lebensmittelbereich nicht massiv bekämpfen, sondern dagegen nur mit Worten auftreten. Ein TTIP unter solchen Vorzeichen ist nicht Europa verträglich. Die Europäer sollten bei ihnen zu Hause entscheiden dürfen, was sie wollen und was nicht. Und wir sollten wissen was in unserem Essen steckt. Die Entscheidungen dürfen nicht in Konzernzentralen getroffen werden, Grundfragen von Rechtsstaat und Demokratie dürfen nicht außen vor bleiben. Diese Befürchtungen vieler VerbraucherInnen wurden von der VZS auch und vor allem medial vermittelt.

Patientenverfügung – Selbstbestimmte Vorsorge

Eine Unachtsamkeit beim Autofahren oder ein Blutgerinnsel im Gehirn genügen, um aus einem gesunden Menschen einen Patienten zu machen, der nicht mehr Herr über sein Wollen ist. Viele Menschen fürchten sich davor, während eines qualvoll langen Sterbens einer technischen Medizin ausgeliefert zu sein, die den Tod um jeden Preis hinauszögert. Immer lauter wird deshalb der Ruf nach einer Möglichkeit, sich vorsorglich vor solchen Situationen schützen zu können und ein „selbstbestimmtes Sterben in Würde“ zu ermöglichen. Das Schlüsselwort in dieser Diskussion heißt „Patientenverfügung“. Ein entsprechendes Gesetz ist in Diskussion, aber nicht rechtskräftig. Um hier zumindest eine erste Hilfestellung für die VerbraucherInnen zu geben, hat die VZS in einer Ausgabe des Verbrauchertelegramms auf die wichtigsten Aspekte des Themas hingewiesen, sowie einen Vordruck für eine Patientenverfügung verteilt.

Privacy in Südtirols Apotheken: eine Momentaufnahme

Nach vielen Beschwerden über mangelnde Diskretion in Südtirols Apotheken, schickte die VZS einen Lockvogel auf Lauschangriff in 15 Apotheken. Nur in einer der 15 Apotheken wies eine Bodenmarkierung auf den gewünschten Abstand hin, in zwei weiteren Apotheken gab es immerhin ein Hinweisschild. Grundsätzlich war es für unseren Diskretionslockvogel in allen 15 Apotheken überhaupt kein Problem, dem Gespräch zwischen dem Verkäufer und dem Vordermann zu folgen. Im Anschluss an die Veröffentlichung haben sowohl der Verband als auch die zuständigen Landesstellen hier Verbesserungen angekündigt, sodass in Zukunft die Privacy beim Medikamentenkauf besser geschützt sein sollte.

Aushändigung von Patientenakten

Einige Anfragen im Bereich Gesundheit betrafen 2016 auch die Aushändigung von Patientendaten (Referte, Röntgenbilder, Ultraschallbilder, ...) an die PatientInnen selbst. Einige privat praktizierende Ärzte verweigerten die Herausgabe der Daten. Die Fälle konnten rasch geklärt werden: der deontologische Kodex der Ärzte sieht vor, dass die PatientInnen jederzeit Anrecht auf eine Kopie ihrer Patientenakte haben, wobei die Dokumentation auch verwertbar sein muss.

EU-Patienten-Mobilität: Welches Recht auf Behandlung im Ausland gibt es?

Lange Wartezeiten, Zugang zu sonst unzugänglichen Diagnose- oder Therapieformen, mitunter bessere persönliche Beratung, Zweifel über die Qualität, Kostenersparnisse, Schwierigkeiten bei der Verständigung, Reisen: Vieles können die Gründe für einen Arztbesuch innerhalb der Europäischen Union sein. Auch Südtiroler Patienten überlegen immer öfter sich vor allem in den benachbarten Norden für eine Behandlung zu begeben. Ob ungeplant während einer Urlaubsreise oder geplant für eine Facharztbehandlung – wer sich im europäischen Ausland in ambulante oder stationäre ärztliche Behandlung begibt, sollte im Vorfeld einiges beachten, um später keine unliebsamen finanziellen Überraschungen zu erleben. In einer Ausgabe des Verbrauchertelegramms wurden die wichtigsten Aspekte für die VerbraucherInnen aufgegriffen.

Ernährung

Essen, Trinken und Genuss – Hätten Sie's gewusst?

Die 2015 anlässlich der Expo in Mailand begonnene Servicereihe „Essen, Trinken und Genuss – Hätten Sie's gewusst?“ wurde im Jahr 2016 fortgeführt. Wöchentlich veröffentlichte die VZS in Absprache mit der Verbraucherzentrale Bayern kurze Beiträge zu speziellen Ernährungsfragen. Die Meldungen befassten sich mit Lebensmitteln wie Heumilch, Marzipan, Tofu und Gojibeeren, mit Zutaten wie Maltodextrin, Birkenzucker und Lecithin und unter anderem mit der Frage, wie die Löcher in den Käse kommen.

Untersuchung von Löwenzahnproben

Im Frühling 2016 hat die Verbraucherzentrale Südtirol Löwenzahnproben von verschiedenen Standorten chemisch untersuchen lassen. Es zeigte sich, dass die analysierten Proben nicht mit Pflanzenschutzmitteln belastet waren, auch die Gehalte der Schwermetalle lagen unterhalb der zulässigen Höchstmengen für vergleichbare Gemüsearten.

Eisige Unterschiede: wie steht es mit der Qualität?

Der tierärztliche Dienst hat 2015 die Qualität des Eises der Südtiroler Eisdiele überprüft, und dabei bemerkenswerte Unterschiede zwischen den einzelnen Eisdiele festgestellt. Für die VZS stellte sich im Anschluss daran die Frage: Wie können Verbraucher diese Qualitäts-Unterschiede erkennen? Es gibt ein eigenes Landesgesetz, das die Kriterien für die Bezeichnung „Eisdiele“ festlegt. Es verbietet z.B. einer „Eisdiele mit handwerklich hergestelltem Speiseeis“ die Verwendung von künstlichen Farbstoffen. Andere in diesem Gesetz angeführte Kriterien sind weit gefasst worden und nicht ausreichend. Daher verlangt die Verbraucherzentrale Südtirol eine Abänderung der Kriterien und effiziente Kontrollen. Es kann nicht angehen, dass die durchaus positiven Erwartungen an das handwerklich hergestellte Eis in einigen Südtiroler Eisdiele enttäuscht werden. 2016 wurde daher das Thema auf mehreren Ebenen weiter verfolgt.

Von Palmöl bis Pestizide: die Verbraucherzentrale informiert

Auch 2016 informierte die VZS die Verbraucher und Verbraucherinnen über aktuelle Themen, Entwicklungen und Untersuchungen im Ernährungsbereich. Berichtet wurde unter anderem über das Internationale Jahr der Hülsenfrüchte, gesundheitsschädliche Verbindungen in Palmöl, Pestizidrückstände in italienischen Teigwaren, die verpflichtende Allergeninformation im Bereich der Außer-Haus-Verpflegung, die Nährwertdeklaration auf verpackten Lebensmitteln und das neue Gesetz zur Eindämmung der Lebensmittelverschwendung. Im Rahmen der sommerlichen Debatte über Pestizidrückstände in Obst und Gemüse bezog die VZS Stellung und forderte eine Minimierung der Pestizidbelastung sowie mehr Transparenz und Nachhaltigkeit.

Plattform für regionale Lebensmittel

Die Verbraucherzentrale Südtirol unterstützte die neue Internetplattform „Frisch vom Hof“ des Südtiroler Bauernbundes mit redaktionellen Beiträgen zu saisonalen Erzeugnissen sowie zur Verarbeitung und Lagerung von Obst und Gemüse.

Informationsreihe zu Nahrungsmittelintoleranzen

Anlässlich der Fachmesse Nutrison startete die Verbraucherzentrale Südtirol im November 2016 mit einer Informationsreihe über Nahrungsmittelintoleranzen. Den Anfang machte eine allgemeine Einführung, im Dezember folgte Teil zwei mit Informationen zur Histaminintoleranz. Dank einer Kooperation mit dem Hoteliers- und Gastwirteverband HGV werden die Beiträge auch in der HGV-Zeitung veröffentlicht, um speziell in der Gastronomie tätige Personen zu sensibilisieren. Die Informationsreihe wird 2017 fortgesetzt.

Ernährung – eine Frage des Etiketts?

Im Bereich Ernährung wurde das Unterrichtsangebot für Schulklassen überarbeitet. Angeboten werden nun ein Basismodul unter dem Titel „Ernährung – eine Frage der Figur?“ sowie ein Aufbaumodul unter dem Titel „Ernährung – eine Frage des Etiketts?“. Die Themen des Aufbaumoduls reichen von der Lebensmittelkennzeichnung über funktionelle Lebensmittel und Convenience-Lebensmittel bis hin zu Fragen der Nachhaltigkeit (regionale Lebensmittel, biologische Landwirtschaft, fairer Handel).

Reisen, Freizeit, Hobby

Soziale Netze: wie steht es mit Datenschutz und Klauseln?

Die 2016 erfolgte Fusion von Facebook und Whatsapp rief Datenschützer in ganz Europa auf den Plan. Wurden die europäischen Vorgaben zum Datenschutz bei dieser Fusion eingehalten? Der bundesdeutsche Datenschutzbeauftragte befand: Nein. Die VZS forderte daher von der italienischen Schwesterorganisation eine dringende Verfügung, die es Facebook bei Androhung von saftigen Strafen ab sofort untersagt, Daten von italienischen WhatsApp-Nutzern zu erheben und zu speichern. Facebook wird ferner aufgegeben, bereits durch WhatsApp an das Unternehmen übermittelte Daten zu löschen. Facebook hat weder eine wirksame Einwilligung von den Nutzern von WhatsApp eingeholt, noch ist eine gesetzliche Grundlage für den Datenempfang vorhanden. Es muss eine Entscheidung der WhatsApp-Nutzer sein, ob sie eine Verbindung ihres Kontos mit Facebook wünschen. Dazu muss Facebook sie vorab um Erlaubnis fragen. Dies ist nicht geschehen. Bei Berichtslegung stand eine Antwort auf die Anfrage noch aus.

„Handy weg vom Steuer“

2016 hat das nationale Statistikinstitut einen Bericht über die Verkehrsunfälle 2015 vorgelegt. Die Zahlen verheißen nichts Gutes: zum ersten Mal seit 2001 gab es wieder mehr Verkehrstote, wobei die Anzahl der Unfälle insgesamt jedoch gesunken ist. Auf den Straßen in Südtirol fährt es sich dabei noch einmal mit mehr Risiko: liegt die durchschnittliche „Sterberate“ in Italien bei 5,6 Toten je 100.000 Einwohner (insgesamt waren es 4.114 Verkehrstote), sind es in Bozen 6,9 (36 Verkehrstote). Und: allein die Polizei in einem Jahr eine Zunahme von 20% der für Handy am Steuer ausgestellten Strafmandate. Obschon das ISTAT keine direkten Zahlen über das Handy als Unfallverursacher vorlegt, machten die Zunahmen zumindest nachdenklich. Das Handy ist sicherlich ein großer Ablenkungsfaktor, und abgelenkt fahren kann weitreichende Folgen haben: Bei einer Geschwindigkeit von 20 km/h bedeuten 2 Sekunden Ablenkung, dass Sie erst 12 Meter weiter vorn zum Stehen kommen: das ist die Länge eines Busses.

In der VZS will man mit der Aktion sicherlich niemandem eine Rute ins Fenster stellen. Doch der Aufkleber auf der Stoßstange des vorderen Fahrzeugs wird vielleicht den Einen oder die Andere dazu bringen, das Handy für die Dauer der Autofahrt in der Tasche zu lassen. Die Aufkleber sind in allen Geschäftsstellen der VZS kostenlos erhältlich. Mehrere tausend Stück wurden auch direkt in Schulen verteilt.

Gefährliche Chemikalien in Outdoor-Ausrüstung

In einer Untersuchung fand Greenpeace jede Menge Chemie in den getesteten Ausrüstungsgegenständen (darunter auch Produkte lokaler Firmen). Das Echo auf die Veröffentlichung der Testergebnisse in Südtirol machte deutlich, dass große Nachfrage an „sauberen“ Alternativen für Outdoor-Kleidung besteht.

Missbräuchliche Klauseln in den Nutzungsbedingungen der sozialen Netzwerke?

Die Antitrustbehörde hat 2016 alle Verbraucherverbände dazu eingeladen, ihre Bemerkungen zur eventuellen Missbräuchlichkeit der Nutzungsbedingungen von Whatsapp einzureichen. Die VZS hat die Bedingungen unter die Lupe genommen, und tatsächlich verstoßen nicht wenige von ihnen gegen die Prinzipien der europäischen Vertragsfairness. So räumt sich der Konzern z.B. einseitige Änderungen ein, begrenzt Schadenersatz, legt den Gerichtsstandort am Unternehmensstandort fest, legt das Recht des Unternehmensstandorts als anwendbares Recht fest, und dergleichen mehr. Bei Berichtslegung stand das Ergebnis der Untersuchung der Aufsichtsbehörde noch aus.

Kritischer Konsum

Beratung zum Elektrosmog

Mit der immer stärkeren Verbreitung der digitalen und drahtlosen Technologien werden viele Aspekte des Lebens, die bis gestern einwandfrei ohne solche Techniken auskamen (man denke dabei nur ans Klassenbuch, das mittlerweile von seiner digitalen Variante verdrängt wird), und die VerbraucherInnen fragen sich häufig, was von dieser Entwicklung nun realer Fortschritt und Verbesserung des Angebots an Waren und Dienstleistungen, und was Diktat der multinationalen Konzerne sei.

In der Beratung versuchen wir, hier etwas Klarheit zu schaffen und Alternativen aufzuzeigen, die unbedingt bestätigt gehörten. Darin suchen wir auch den Kontakt zu anderen Institutionen, wie z.B. zur Landesumweltagentur, zu den Gemeindeverwaltungen und zur Volksanwältin, wobei wir viel mit dem Verein Bürgerwelle zusammenarbeiten.

Viele VerbraucherInnen beklagen, dass es kaum noch Radios, Drucker oder Router gibt, die sich nicht drahtlos verbinden. Diese Entwicklung betrifft mittlerweile auch Elektrogeräte wie Waschmaschinen oder Kühlschränke, die bis gestern auch ohne Internetanschluss reibungslos ihren Dienst tun konnten. Wie können sich – vor allem elektrosensible – VerbraucherInnen schützen? Wir befinden uns mittlerweile im Zeitalter des „Internets der Dinge“, das Millionen von Geräten vernetzt und ferngesteuert sehen will. Dies alles bringt zum einen eine verstärkte elektromagnetische Belastung mit sich, und ermöglicht auf der anderen Seite eine 360°-Überwachung, womit die Bestrebungen für mehr Datenschutz ad absurdum geführt werden.

Die durchweg kommerziellen Interessen, die dahinter stecken, werden auch in Zusammenarbeit mit öffentlichen Verwaltungen umgesetzt. So werden z.B. unter dem Vorzeichen der Energieeinsparung die Lampen einer Stadt mit verschiedenen Sensoren verkoppelt, welche mehrere Faktoren erheben: Temperatur, Windstärke, Anwesenheit von Menschen, usw. Die Daten werden dann an ein Datacenter übermittelt, wo sie ausgewertet werden und von wo aus die eventuelle Entscheidung, die Lampen einzuschalten, zurück übermittelt wird. Dabei erfolgt die Datenübermittlung mit Mikrowellen, auch wenn die WHO diese Technologie seit 2011 als „möglicherweise krebserregend“ einstuft, und der Südtiroler Landtag seit 2015 offiziell das Vorsorgeprinzip bei den Übermittlungstechnologien anwendet.

Diesbezüglich gab es mehrere Treffen mit Gemeindeverwaltern und BürgermeisterInnen, um diese zu informieren und sie auf die ständig steigende Zahl von elektrosensiblen Personen hinzuweisen.

Bis dato lassen konkrete Resultate leider auf sich warten – es gab einige Versprechungen, die BürgerInnen zu informieren und aufzuklären, aber es tut sich wenig.

In diesen Tagen hören wir, dass in einer großen Gemeinde in Südtirol über Sensoren in einem sogenannten LoRaWAN (low range wide area network) gestohlene Fahrräder auffindig gemacht werden sollen - „internet of things“ ist also schon angekommen.

Kampagne zur Reduktion sinnlosen Elektrosmogs in Kondominien

Kabellose WLAN-Router (Wireless Local Area Network) und immer mehr drahtlos verbundene Geräte erfreuen sich zunehmender Beliebtheit. Dadurch steigt die Strahlungsbelastung in den Wohnräumen beträchtlich. Die permanente WLAN-Strahlung wirkt immens belastend auf den menschlichen Organismus.

Die Bequemlichkeit überall in der Wohnung sofortigen Zugriff auf das Internet zu haben belastet jedoch die Hausbewohner auch dann, wenn der Zugriff überhaupt nicht gebraucht wird. Abschalten des WLAN-Routers schafft Abhilfe!

Damit dies nicht vergessen wird, hat die Verbraucherzentrale Südtirol einen Aufkleber für das Kondominium entwickelt, der die Erinnerung ans Abschalten auch im Sinne eines besseren Zusammenlebens im Kondominium wachhält. Denn die gesundheitlichen Belastungen durch die WLAN-Funkwellen sollten gerade in den ungenutzten Nachtstunden für die Hausbewohner, im Besonderen der Kleinen, klein gehalten werden. Dies begünstigt eine erholsame Nachtruhe.

Die Aufkleber können in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale (siehe www.verbraucherzentrale.it) und im Verbrauchermobil kostenlos abgeholt werden. Viele Geräte, die mit drahtlosem Netzwerk (WLAN) arbeiten, lassen sich auch verkabeln. So kann man unnötige Strahlung verhindern. Eine Kabelverbindung mit dem Router erzeugt keinen Elektromog, ermöglicht einen schnelleren Datenaustausch und zudem kann nicht abgehört werden!

Verbraucherbildung

Die Verbraucherbildungsstelle „Infoconsum“ wird immer beliebter bei den Lehrpersonen in Südtirol. Meist sind die verfügbaren Kontakte schon im September ausgebucht.

An den organisierten Workshops haben über 1.700 SchülerInnen teilgenommen. Jeder Workshop wird mit den jeweiligen Lehrpersonen an die spezifischen Bedürfnisse angepasst, sodass die angebotenen Inhalte zum einen dem Wissenstand der SchülerInnen und zum anderen dem gesamte Jahresprogramm entsprechen. Daraus erwächst häufig eine autonome Vertiefung der Themen durch die Jugendlichen, die (allein oder in kleinen Gruppen) die gelernten Themen in die Praxis übertragen.

Daraus ergeben sich dann z.B. Abschlussarbeiten, die anlässlich der Prüfungen vorgebracht werden, oder Dossiers von OberschülerInnen, bis hin zu einer Kunstperformance, mit welcher einer Designstudentin ihre Studien abschloss.

Durch die fortdauernde Aktualisierung der Mediathek haben interessierte Lehrpersonen die Möglichkeit, ihre eigenen Stunden mit modernen didaktischen Materialien aufzupeppen, und so verschiedene Aspekte des Themas „Konsum“ autonom vorzubringen.

Auch 2016 wurde fast die Gänze der Einsätze von der Autonomen Region Trentino-Südtirol finanziert, im Rahmen des Projekts „Verbraucherschutz macht Schule in Europa“. Die Schulen schätzen dieses Projekt sehr, da sie so keine weiteren Ausgaben für zusätzliche Inhalte tragen müssen.

Die Fragebögen, welche die SchülerInnen nach den Unterrichtseinheiten ausfüllen entsprechen zur Gänze den Feedbacks der Lehrpersonen: wir können uns einer 100% positiven Feedback-Rate rühmen, und das quer über alle Schulen (Grund-, Mittel-, Ober- und Berufsschulen). Dicht auf dieses Feedback folgt meist die Frage, ob die Einheiten auch im kommenden Jahr angeboten würden.

Der große Erfolg der Initiative hat uns bewogen, den Antrag an die Region auch für das folgende Schuljahr zu erneuern, sodass den Schulen weiteren, für sie unentgeltliche Unterrichtseinheiten angeboten werden können.

ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum

Im Laufe des Jahres 2016 hat das Europäische Verbrauchezentrum (EVZ) Italien – Büro Bozen 3.254 Informationen und konkrete Hilfe gegeben. Die Informationsanfragen waren 1.792 und 904 die Anfragen, in denen bereits eine konkrete Reklamation bestand (im Vorjahr waren es noch 621). In 337 Fällen hat das EVZ Bozen Reklamationen von auswärtigen EU-Bürgern gegen italienische Unternehmen direkt betreut, in 221 Fällen wiederum haben unsere Kollegen der auswärtigen Europäischen Verbraucherzentren versucht, die über unser Zentrum an sie übermittelten Beschwerden von italienischen VerbraucherInnen zu lösen. Die Bereiche in denen die meisten Interventionen notwendig waren wie in den Vorjahren der Transportsektor (vor allem im Bereich Flugtransport und Autovermietung), der Tourismussektor und der Bereich E-Commerce. Bei 558 vom EVZ Bozen behandelten Fällen konnten 2016 insgesamt 150.000 Euro für die Verbraucher eingefordert werden. Ein Zeugnis dafür, dass die Arbeit des EVZ bei den italienischen und europäischen Unternehmen auf immer größere Anerkennung stößt und infolgedessen eine zielführende Zusammenarbeit mit den Unternehmen möglich ist, welche in den meisten Fällen zu einer zufriedenstellenden und einvernehmlichen Lösung führt.

2016 hat das EVZ 31 Pressemitteilungen veröffentlicht. Die Reaktion der lokalen und nationalen Medien im abgelaufenen Jahr war gut: Im Jahresverlauf wurden den Printmedien, dem Fernsehen und dem Radio 45 Interviews gegeben; der Pressespiegel umfasst mehr als 45 Artikel des EVZ, die von den Medien übernommen wurden. Die Europa-Ausgabe des Verbrauchertelegramms hat ein komplett neues Layout erhalten: Nun ist er etwas farbiger gestaltet und enthält themenbezogene Bilder. Der Newsletter wurde in 11 Ausgaben in deutscher, italienischer, englischer und ladinischer Sprache an 2.110 Abonnenten versandt. Im letzten Jahr wurde die Überarbeitung der Internet-Seite fortgesetzt, was auf jeden Fall Früchte getragen hat: Wir zählten 153.672 Besucher (fast doppelt so viele als 2015!) welche sich insgesamt 388.600 Seiten angesehen haben.

Im vergangenen Jahr hat das EVZ Bozen eine neue Broschüre mit dem Titel "Versichert in den Urlaub: Reiseversicherung und Versicherungen beim Autoverleih" für diejenigen, welche an einem zusätzlichen Versicherungsschutz für einen Mietwagen interessiert sind, veröffentlicht. Zudem enthält die Broschüre eine Beschreibung der Vorteile und Leistungen von Reiseversicherungen und einen Vergleich zwischen italienischen, deutschen, österreichischen und englischen Reiseversicherungsanbietern, welcher tabellarisch dargestellt wird und den VerbraucherInnen einen Überblick über das Preisgefüge zu geben.

Um den Bekanntheitsgrad der Tätigkeiten des EVZ zu erhöhen wurden zahlreiche Treffen und Vorträge organisiert: eine Pressekonferenz am Beginn des Sommers, um allen reisenden VerbraucherInnen diesen Service näherzubringen; ein Europafrühstück im Rahmen des Europatages, Vorträgen an Schulen, an der Universität Trient, in Zusammenarbeit mit dem LTS (Landesverband der Tourismusorganisationen Südtirol), ein von Regionalrat Piemont organisiertes Treffen in Turin und eines im Aufnahmezentrum für Migranten in Meran.

Auch die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren, welche auf unterschiedliche Weise am Schutz der Verbraucher in Europa beteiligt sind, wurde 2016 gestärkt. So wurden u.a. ein Treffen mit der Postpolizei Bozen organisiert und mit der Zollbehörde.

2016 war schließlich auch das Jahr der ODR-Plattform, mittels welcher die VerbraucherInnen angeregt werden, ihre Beschwerden durch ein ADR-Verfahren zu lösen. Da das EVZ Italien offiziell zur Kontaktstelle für die Unterstützung der VerbraucherInnen bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten, die aus Internetkauf erwachsen sind, ernannt hat, bietet das EVZ Italien – Bozen den VerbraucherInnen jegliche notwendige Unterstützung. Auch diese Tätigkeit wurde durch zahlreichen Informationskampagnen beworben.

Schlichtung und Streitbeilegung

Die Verbraucherzentrale hat 2016 insgesamt 522 formelle Schlichtungsverfahren betreut, davon wurden über 98% positiv abgeschlossen, das heißt dass eine Einigung im Sinne der VerbraucherInnen erzielt werden konnte. Gegenüber 2015 haben die für die VerbraucherInnen im Zuge der Schlichtung erwirkten Summen um 65% zugenommen.

Schlichtungen sind mit folgenden Anbietern bzw. in folgenden Bereichen möglich:

- onlineschlichter.it (e-commerce)
- Allgemeine Schlichtung
- Tim/Telecom Italia
- Unipol
- Enel
- Eni
- Edison
- Sorgenia
- Selnat/Selgas
- Kondominium (ANACI)
- Poste Italiane
- Wind
- Vodafone
- H3G
- Teletu
- Fastweb
- Laborfonds / Plurifonds
- Schlichtung mithilfe des Europäischen Verbraucherzentrums
- KFZ-Haftpflichtversicherungen
- Alitalia
- Trentitalia
- Postemobile

Onlineschlichter.it

2016 nahm, auf Initiative der VZS und dank der Zusammenarbeit mit Handelskammer und der Unterstützung durch die Region Trentino-Südtirol, der Onlineschlichter seine Tätigkeit auf. Es handelt sich um eine online arbeitende, außergerichtliche Streitbeilegungsstelle (im Fachjargon: ADR/ODR, alternative dispute resolution und online dispute resolution) für Online-Käufe, bei denen eine der Parteien in der Region ansässig ist. Der Onlineschlichter bietet als einzige Stelle eine für beide Parteien kostenlose Prozedur an. Der Onlineschlichter ist auch auf der ODR-Plattform der Europäischen Kommission registriert.

Bei einem EU-Schlichtertreffen Ende 2016 in Wien wurde deutlich, dass in Südtirol mit 55% positiv beendeten Streitbeilegungsanträgen die höchsten Lösungsquoten in den neuen ODR-Verfahren erzielt werden. Dies zeigt die Effizienz des Onlineschlichter.it für Verbraucher und Betriebe im internationalen Vergleich. Auch wurde hervorgehoben, dass E-Shops, die mittels einer entsprechenden Onlineschlichtung hohe Servicequalität signalisieren, von den Verbrauchern tatsächlich bevorzugt werden.

Projektarbeit

Energie: Wir verschaffen Ihnen Rechten Gehör

Im Rahmen des nationalen Projekts PQS / Energia: Diritti a Vivavoce informierten bzw. berieten wir über 1.000 Südtiroler VerbraucherInnen zu den Themen des Projekts, also Rechte auf dem Energiemarkt. Das Projekt wird von 14 national anerkannten Verbraucherverbänden, unter ihnen die VZS, betreut.

No Problem – Dienste für VerbraucherInnen

Im Rahmen dieses Projekts, an dem die VZS gemeinsam drei nationalen Verbrauchervereinigungen beteiligt ist, liegt der Schwerpunkt der VZS auf der Information zu den außergerichtlichen Streitbeilegungen sowie zu den fairen Handelspraktiken. Das Projekt läuft noch bis Mitte 2017 weiter.

Europäischer Verbraucherschutz macht Schule

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde auch 2016 weitergeführt. Da die angebotenen Inhalte großen Anklang fanden (siehe Bereich Verbraucherbildung), wurde um Verlängerung angesucht. Insgesamt wurden knapp 60 Klassen und mehr als 1.300 SchülerInnen besucht. Die behandelten Themen reichten von den „klassischen“ Rechten und Pflichten des Verbrauchers bis zu den Chancen und Gefahren der neuen Technologien und Medien.

TiVuoINFORMare: Informationen zur Fernsehgebühr

Viel Kopfzerbrechen brachte 2016 auch in Sachen neue Fernsehgebühr. Um den VerbraucherInnen fundierte Informationen zu liefern, schrieb das Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung ein Projektreihe aus, bei dem auch die VZS mit gemeinsam mit zwei nationalen Verbänden einen Zuschlag erhielt.

www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich **7.843 Web- und Downloaddokumente**. Von diesen wurden 652 im Jahr 2016 neu erstellt, und 1.313 aktualisiert. Im Internet finden sich unter anderem:

- Informationen über die VZS, die Mitgliedschaft, das Leitbild und die angebotenen Beratungen
- Informationen zu den von der VZS angebotenen Schlichtungen
- Informationen zu den aktuellen Projekten und Initiativen
- ein durchsuchbarer Katalog aller unserer Publikationen, Bücher, Tests o.ä. (Mediathek)
- ein Formular für die Online-Beratung
- ein Übersicht unserer Außenstellen und Infopoints
- den aktuellen Fahrplan der mobilen Außenstelle „Verbrauchermobil“
- die gesamte Übersicht unserer Pressearbeit, chronologisch geordnet
- alle Ausgaben unserer Newsletter
- ein Online-Formular zur Einschreibung in die Newsletter
- die Antworten auf die häufig gestellten Fragen (FAQ)
- alle Ausgaben unserer Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“
- Informationen aus den einzelnen Fachbereichen:
 - Umwelt und Gesundheit
 - Wohnen, Bauen und Energie
 - Haushalt und Kleidung
 - Reisen, Freizeit und Hobby
 - Ernährung
 - Versicherung und Vorsorge
 - Finanzdienstleistungen
 - Verkehr und Kommunikation
 - Kritischer Konsum
 - Konsumentenrecht und Markt
 - VerbraucherInnenbildung
- Besondere Online-Tools, wie z.B.:
 - Online-Rechner (Zinsstaffel-Rechner, Vorsorge-Rechner, Darlehen-Rechner, Wertpapier-Rechner, Portfolio-Rechner, Verfügbarkeits-Rechner, Pensions-Rechner, Wucherrechner, Bonus-Malus-Schadenssrechner)

- Online-Versicherungs-Check
- Online-Haushaltsbuch
- Musterbriefsammlung (350 Briefvorlagen und Kurzinformationen)
- der Wegweiser für den Nachhaltigen Konsum in Bozen (GIS-Karte)
- die Jahresberichte.

Diese Materialien sind 24 Stunden auf 24 kostenlos zugänglich; ausgenommen sind die den Mitgliedern vorbehaltenen Dienstleistungen. Außerdem findet sich die VZS in Facebook, Twitter, und Youtube.

Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2016 gut vertreten: so gab es unter anderem 6 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier eine kurzer Auszug:

- Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des RAI-Südtirol: 1. Di/Monat 20.20
- Verbrauchersendung im Treffpunkt RAI-Südtirol, Di vormittag
- wöchentliche Verbrauchertipps Radio Holiday
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10.00, WH 4. Di/Monat 18.00

Pressearbeit

Im Jahr 2016 wurden 316 Presseaussendungen an die Medien versandt (jeweils 158 in deutscher und 158 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 427 Interviews an Fernsehsender, Radiosender oder Zeitungen gegeben.

Publikationen

Im Jahr 2016 wurden insgesamt ca. 259.200 Publikationen in Papierformat verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- 323 Infoblätter (166 deutsch, 166 italienisch und 91 zweisprachig; davon wurden 260 in 2016 neu verfasst bzw. aktualisiert)
- 12 Ausgaben der Zeitschrift Verbrauchertelegramm (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- 12 Ausgaben der Newsletter (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- Haushaltsbuch (deutsch und italienisch)
- Leitfaden „Verantwortlich Anlegen“ bzw. „Saper investire“
- Buch „Turbokonsum Ade“ bzw. „Consumismo in tempo di crisi“
- Praktischer Steuerleitfaden

Medien-Informationen 2016

- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was passiert, wenn man Hackfleisch in der Originalverpackung einfriert?
- Neujahrsvorsätze fürs Sparschwein – Mit dem Haushaltsbuch der Verbraucherzentrale Sparziele einfacher erreichen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Hilft ein heißes Hühnersüppchen bei Erkältung?
- Rai-Fernsehgebühr wird heuer erst im Juli über die Stromrechnung bezahlt – VZS: zweisprachige grüne Nummer für die Information der Bevölkerung sofort einrichten
- Kurzzeitige „Auferstehung“ der Lire: innerhalb 3. Februar den Umtausch in Euro vormerken – 2.300 Milliarden Lire noch im Umlauf
- Jahr 2016 im Zeichen der Energie- und Stromeinsparung
- Mahnungsmisere beim Gesundheitsbetrieb: VZS kritisiert Vorgangsweise bei derzeit zirkulierenden Mahnungen aufs Schärfste

- Vorzeitige Tilgung der Beleihung der Entlohnung – Bankenschiedsgericht beschließt Rückerstattung zugunsten der Verbraucherin – VZS: Berechnungen kontrollieren lassen und Ansprüche überprüfen!
- Offener Brief: Umtausch Lire-Euro: der Schikane zweiter Teil
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was ist eigentlich Wasabi?
- Südtiroler Banken – quo vadis? Corporate Governence und Verantwortlichkeit
- Mahnungen: Aussprache Sanitätsbetrieb – Verbraucherzentrale Verrechnungsämter erteilen Auskünfte an BürgerInnen
- Internationales Jahr der Hülsenfrüchte 2016
- Börsenaufsicht straft Sparkasse – Systematische und verbreitete Verletzung der Normen zum Schutz der KundInnen festgestellt – Neuanfang ohne Personen, die schwerwiegender Verfehlungen schuldig sind – Sanktionen unangemessen!
- Datenschutz und Steuererklärung – VerbraucherInnen können Widerspruch gegen Weitergabe der Daten zu den Gesundheitsausgaben einlegen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was bedeutet das Glas-und-Gabel-Symbol?
- „Dieselgate“ Volkswagen – VZS: Untätigkeit der Europäischen Kommission und des Transportministeriums sind untragbar
- Energiespartipp für den Monat Februar: Optimierungsmöglichkeiten bei Heizanlagen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Muss man Linsen vor dem Kochen immer einweichen?
- Bargeld und Kartenzahlungen: neue Höchstgrenzen und Auflagen
- Stabilitätsgesetz 2016: Was tut sich in Sachen Immobilien?
- Gefährliche Chemikalien in Outdoor-Ausrüstung – Greenpeace-Test von 40 Outdoor-Produkten findet jede Menge Chemie in Jacken, Schuhen und Rucksäcken
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was genau sind eigentlich Kapern
- Schlafende Versicherungsverträge: Aussicht auf neue (Teil!)Auszahlungen für Begünstigte
- Kamagne zur Reduktion sinnlosen Elektroschrott in Kondominien – Verbraucherzentrale will mit Aufkleber unnötige WLAN-Strahlung vermeiden
- Kommissär Penta lässt BürgerInnen über Kaufhausprojekt abstimmen – VZS begrüßt diese Entscheidung und sieht weiteres Anfachen der Konkurrenz als Beitrag zur Inflationsbekämpfung
- Italienische Teigwaren sind nicht frei von Pestizidrückständen
- Gebühren für TIM „Voce“ steigen erneut Tarifierhöhung geht zu Lasten Jener, die die neuen Kommunikationsmittel nicht benutzen
- Wann kommt die Kennzeichnungspflicht für Eier in Fertigprodukten?
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was ist Birkenzucker?
- VZS stellt zum Weltverbrauchertag den Jahresbericht 2015 vor: Telekommunikation macht Verbrauchern die meisten Probleme Erstrittene Rückerstattungen steigen um 27% auf 1,8 Mill. Euro
- Antitrustbehörde verhängt Strafe gegen einige Raiffeisenkassen – VZS: auch die Betroffenen VerbraucherInnen müssen entschädigt werden – Hotline für Informationen
- „Immobilien-Renten-Darlehen“ - Immobilienverrentung – VZS: eine gute Gelegenheit oder ein Gefallen an die Banken? Ministerialdekret mit den Details veröffentlicht
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Muss man Eier im Kühlschrank aufbewahren?
- Steuerbonus bei Sanierung von „Mini-Kondominien“ - Wichtige Neuerungen: Vereinfachungen der steuerlichen Auflagen
- Vorsicht bei Kapital-Lebensversicherungen!
- Energiespartipp für den Monat März – Heimliche Stromfresser beseitigen
- Forderung der Banca d'Italia: Negativ-Zinsen anwenden – Wohnbaudarlehen: Basisparameter falle weiter
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Wie unterscheidet sich grüner von weißem Spargel?
- Wohnbau: den Spießrutenlauf „ewige“ Konventionierung endlich abschaffen – VZS:

- Geldsparen unattraktiv daher Immobilien-Sparen bei der Erstwohnung fördern
- Das Märchen von den günstigen Strompreisen VZS untersucht neue Alperia-Tarife: dem Verbraucher wird eine Mogelpackung verkauft
- Autoversicherung - „Black Box“ - Günstige Prämien – wenn Sie sich überwachen lassen
- TIM PRIME – Neuer Tarif gestoppt – Nach Eingabe der VZS und Reaktionen der Aufsichtsbehörden rudert TIM nun zurück
- Noproblem – im Dienste der VerbraucherInnen!
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Ist der Zusatzstoff Lecithin tierisch oder pflanzlich?
- Neue Rai-Fernsehgebühr - Anweisungen für die Bezahlung und für die Befreiung von der Gebühr
- Möbelbonus von 16.000 Euro für „junge Paare“: wer, wann, wie, was?
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Macht Mohnstrudel „high“?
- Offener Brief EU-Kommissar für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit - Die Verbraucherzentrale Südtirol fordert: keine Neuzulassung von Glyphosat! Wissenschaftsstreit nicht zum Schaden der Verbraucher austragen
- Darlehen mit Zinsuntergrenze - Beträchtliche Einsparungen durch Neuverhandlungen oder Surrogation möglich
- "Italienweit werden am 29. und 30. April ""No-WLAN-Days"" ausgerufen: Mittlerweile gibt es seit 30 Jahren Internet in Italien, aber immer noch hapert es an der Durchsetzung vom wissenschaftlich immer deutlicher verankerten
- Prinzip der Vorsorge!"
- Verbraucherschützer fordern besseren Schutz der Verbraucher bei Kreditkartenzahlungen bei Online-Käufen
- Energiespartipp für den Monat April: Energiesparen beim Kühlen und Gefrieren
- Startschuss zu neuer Onlineschlichtung in Südtirol: www.onlineschlichter.it – Tagung in Bozen unterstreicht das Potential der Schlichtung für Verbraucher und Unternehmen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was bedeutet das „H“ in H-Milch?
- TTIP: Befürchtungen zur Abschaffung von EU-Verbraucherschutzstandards beschäftigt
- „OPEN DAY“ - Kostenlose Beratung in Sachen Testamente und Schenkungen
- Großmarkthalle braucht Zukunft – VZS widersetzt sich einer Auflösung
- Verbraucherzentrale testet erstmals wilden Löwenzahn: Keine Ausreißer beim Zigori gefunden
- Roaming im EU-Ausland: Eingabe gegen automatisch aktivierte Pakete – Südtirol besonders betroffen – VZS: besser Dienste nach eigenem Bedarf aussuchen!
- Haftungsklage gegen ehemalige Führungsriege der Südtiroler Sparkasse – VZS: besser spät als gar nie! Erste Gerichtsverhandlung in Bozen für 120 Dolomit-Unterzeichner für Ende Mai angesetzt
- Unregelmäßigkeiten bei der Einberufung der Sparkasse-Gesellschafterversammlung? VZS: es darf keinen Tausch „Teilnahme gegen Risikoprofil“ geben!
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Warum sind Bitterstoffe so wertvoll?
- Immobilien-Leasing zu Wohnzwecken - VZS: eine Alternative zu den Wohnbaudarlehen?
- Digitales Erbe – was ist zu tun – VZS gibt Tipps für VerbraucherInnen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was ist dran an Gojibeeren?
- Weitere Auszahlungen für schlafende Versicherungsverträge!
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was ist eigentlich Soft-Eis?
- Nach dem Stopp von „TIM Prime“ kommt „TIM Prime Go“ durch die Hintertür wieder herein
- Energie: die Verbraucherverbände verlangen Treffen um steigende Strom- und Gaspreise zu verhindern
- Italienische Post hat teuerstes Briefporto Europas 350% teurer als der europäische Durchschnitt – VZS: Postdienst in Südtirol auf der Intensivstation
- Palmöl – schlecht für Umwelt und Gesundheit
- "Energiespartipp für den Monat Juni:
- Energie sparen beim Warmwasser"

- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Warum endet im Juni die Rhabarbersaison?
- Haustürgeschäfte - Vorsicht Falle: Statt „Skonti“ Verträge über mehrere tausend Euro!
- E-commerce: nur ein Online-Shop von 20 informiert richtig über die Schlichtung – erste Meldung an Antitrust
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Woher kommt der Duft der Tomaten?
- Verkauf von Gasspürgeräten: Installation ist nicht verpflichtend! Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 14 Kalender-Tagen möglich
- Unverständliche Verzögerungen bei der Eröffnung neuer Apotheken - VZS: Land sollte anderen Regionen Italiens nicht nachhinken und den Wettbewerb fördern statt rumzudrücken
- Sommerschlussverkauf: Tipps zur Schnäppchenjagd
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was ist der Unterschied zwischen Marmelade und Konfitüre?
- Class Action: Gesetzesentwurf hängt seit über einem Jahr im Senat fest - Verbraucherverbände fordern Freigabe für eine grundlegende Reform zum Schutz der BürgerInnen
- Die private Krankenversicherung – brauche ich sie wirklich?
- Essen, Trinken und Genuss – Hätten Sie's gewusst? Was ist der Unterschied zwischen Natron und Backpulver?
- Wohnbaudarlehen in Südtirol: Vergleich Mai/Juni 2016 - Niedrige Zinsen bei Wohnbaudarlehen Gelegenheit nutzen für Neuverhandlungen oder Surrogation
- Olivenöl – heißbegehrt und daher oft „gefälscht“
- Verkehrsunfälle: in Südtirol mehr Verkehrstote als in Italien
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Welche Käserinde ist essbar?
- Energiespartipp für den Monat Juli – Kühle Wohnung ohne hohe Nebenkosten
- Unfaire Handelspraktiken beim Verkauf von Fotovoltaik-Anlagen - Antitrust verhängt Strafe von 640.000 Euro gegen Green Power - Meldung von VZS ausgegangen – auch in Südtirol einige Fälle
- Neues Darlehen-Dekret: Bei Nicht-Zahlung von 18 Monatsraten geht das Haus an die Bank über VZS: Klausel im Vertrag kritisch gegen Vorteile abwägen!
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Warum sollten Beeren einzeln eingefroren werden?
- Apotheken missachten Privacy der Patienten! Stichprobe der VZS zeigt: was in Banken als selbstverständlich betrachtet wird, ist in Südtirols Apotheken Mangelware
- Null Zinsen auf Bankkonto: Nicht ärgern, wechseln Rentner und Einkommensschwache haben Recht auf kostenloses Basiskonto
- Rai-Fernsehgebühr: die ersten Beschwerden trudeln ein VZS: so kann die Rückerstattung verlangt werden
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Wie kommt die Farbe in den Rosèwein?
- Archivierung von TIM PRIME go - Fragwürdige Entscheidung der Aufsichtsbehörde
- Von wegen weniger Spritzmittel-Rückstände in Obst und Gemüse - Verbraucherzentrale: Anstrengungen unternehmen um Pestizidbelastung zu reduzieren
- Darlehen: Banken dürfen Zinssatz nicht „nach Gutdünken“ festlegen VZS rät, Zinsklausel zu kontrollieren
- Energiespartipp für den Monat August: Energie sparen beim Waschen, Trocknen und Bügeln
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Warum wird Gemüse vor dem Einfrieren blanchiert?
- Energielabel für Lüftungsgeräte - Energieeffizienz kann von den regenbogenfarbigen Pfeilen abgelesen werden
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Woher kommen Pinienkerne?
- Schriftliche Allergenkennzeichnung ist Pflicht: ab 1. September greifen in der Gastronomie die neuen Bestimmungen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Nicht ohne meine Jause!

- Kontokorrent-Beobachtungsstelle 2016 - Kontokorrent-Vergleich zeigt: Kosteneinsparungen bis zu 300 Euro möglich VZS: schwierige Auswahl im Kostenschengel Nur ein effektiver Vergleichsrechner könnte die Konkurrenz ankurbeln
- Energiespartipp für den Monat September: Heizanlage fit für den Winter
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Brauchen Kinder Traubenzucker zum besseren Lernen?
- Neues Gesetz gegen Lebensmittelverschwendung - VZS: Betrieben, die Lebensmittel spenden die Müllgebühren ehestens reduzieren - Weitere Maßnahmen mit eigenem Fonds finanzieren
- EU-Kommissionsvorschlag zu Roaming-Gebühren - erfüllt Versprechungen nicht
- "TiVuoINFORMare" - Informationen zur Fernsehgebühr - Drei Verbrauchervereine informieren gemeinsam - über die neue Fernsehgebühr auf der Stromrechnung
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Pesto: Original oder billiges Imitat?
- Lebensversicherungen als Geldanlage – Gesetzesauflage ignoriert? - VZS erwägt Musterklage Im Zweifelsfall sollen sich Betroffene bei der VZS melden
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was ist der Unterschied zwischen Blüten- und Waldhonig?
- Stromrechnung jetzt 10 Jahre lang aufbewahren - Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) gibt Tipps zu Aufbewahrungsfristen für Unterlagen im Verbraucheralltag
- Dringende Anfrage an den Datenschutzbeauftragten - VZS: Auch in Italien Dringlichkeitsverfügung gegen Datentransfer von WhatsApp zu Facebook
- EU-Kommission folgt Verbraucherverbänden – Roaming-Gebühren werden abgeschafft
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was ist Tofu und wie wird er hergestellt?
- Offener Brief an den Landeshauptmann Kompatscher und den Energielandesrat Theiner - „Stromembargo für Südtiroler BürgerInnen beenden“ - Die vorgesehene Weitergabe von Gratis-Strom kann den bevorstehenden Belastungen durch Neuberechnung der Strompreise und Abschaffung des Geschützten Marktes vorbeugen
- Verbraucherzentrale hält rechtliche Vorbehalte beim Gratisstrom für Ausreden - In Flandern wurde bis vor 2 Jahren Gratisstrom verteilt
- "Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst?"
- Wie kommen die Löcher in den Käse?"
- Projekt „Energie: Wir verschaffen Ihnen Rechten Gehör“ - erfreut sich regen Zulaufs Schalter der VZS italienweit an zweiter Stelle bei Konsumentenkontakten
- VZS: Poste muss Schaden durch Fondo Obelisco ersetzen
- Fernsehgebühr: Zahlung muss innerhalb 31. Oktober erfolgen - Stromrechnungen kontrollieren, nachfragen und im Ernstfall per Steuermodell F24 bezahlen - Alperia hinkt mit Fakturierung hinterher
- Kassation: Banken dürfen "unangemessene" Operationen nicht durchführen Prof. Cerniglia erwirkt bahnbrechendes Urteil, das auch den Aktionären der Sparkasse zugute kommen wird
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Wie verarbeitet man Quitten?
- Endlich wurde der Zinseszins abgeschafft - Ab 1. Oktober gelten neue Bestimmungen zum Thema Zinseszins bei Bankverträgen – nun sollte nach Jahren der Ungewissheit endlich Klarheit herrschen
- Energiespartipp für den Monat Oktober: Energiesparen beim Heizen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was ist das Besondere an Heumilch?
- Fernsehgebühr auf der Stromrechnung: genug des Speißrutenlaufs für SüdtirolerInnen! VZS: Alperia muss endlich umfassend informieren
- Preisvergleich Strom und Gas – Die Entwicklung der Strompreise in Südtirol – Mit Anbieterwechsel in 10 Minuten bis zu 366 Euro sparen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Welche Unterschiede gibt es bei Kakaopulver?
- Die private Krankenversicherung - brauche ich sie wirklich?
- Informationsreihe der VZS zu Nahrungsmittelintoleranzen - Unverträglich? Wissenswertes

- zu Nahrungsmittelintoleranzen
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Was ist Maltodextrin?
- Einladung zur Pressekonferenz: Aktuelle Brennpunkte am lokalen Bankenmarkt - Umwandlung der Volksbank in Aktiengesellschaft - Unregelmäßigkeiten bei der Platzierung der Sparkassen-Aktien - VZS: endlich klare Antworten für alle AnlegerInnen!
- Die Volksbank wird zur Aktiengesellschaft VZS: wenig Klarheit!
- Schwerwiegende Unregelmäßigkeiten beim Verkauf der Aktien der Südtiroler Sparkasse - Verbraucherzentrale schreibt an die Führungsriege der Sparkasse, um Klarheit für die geschädigten Aktionäre schaffen zu können
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Wovon hängt die Streichfähigkeit von Butter ab?
- TiVuoiINFORMare: Fernsehgebühr: Wer kein Fernsehgerät besitzt, sollte jetzt die Erklärung für 2017 machen! TiVuoiINFORMare: Informationen zur Fernsehgebühr
- Energiespartipp für den Monat November: Unerwünschten Luftaustausch vermeiden
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Gibt es Nahrungsmittel für die Seele?
- "Offener Brief: Landeshauptmann, Dr. Arno Kompatscher
- Landesrat für Landschaftsschutz, Dr. Richard Theiner
- Landesrat für Wohnbau, dott. Cristian Tommasini Teure Wohnungen in Südtirol: Anstieg der Baugrundkosten bremsen um Wohnungspreise zu dämpfen"
- Bank haftet bei mangelnder Diversifikation der Geldanlage - Berufungsgericht gibt Südtiroler Familie in Streitfall mit Bank Recht
- Kapitallebensversicherungen: Günstige Wahl oder ausgetrickste VerbraucherInnen?
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Woraus besteht Marzipan?
- Auch Südtirol verschlechtert sich bei europäischen Kaufkraftparitäten - Leichte Erhöhung in 2016 - Gratisstrom ist Beitrag gegen Kaufkraftschwund
- Informationsreihe der Verbraucherzentrale Südtirol zu Nahrungsmittelintoleranzen - Speck, Parmesan und Rotwein ade? Wissenswertes zur Histaminintoleranz
- Volksbank-Aktionäre: Frist für den Rücktritt läuft bis zum 27. Dezember 2016 - Verordnung des Staatsrats entzieht den Volksbanken das Recht, den Rücktritt der Mitglieder aufzuschieben oder einzuschränken - Auszahlungspreis kann angefochten werden, aber nur zeitgleich mit Rücktritt!
- Fernsehgebühr 2017: Wer kein Fernsehgerät besitzt, sollte die entsprechende Erklärung vor dem 20. Dezember verschicken!
- Südtiroler Verbraucherschützer bei EU-Schlichtertreffen - VerbraucherInnen und E-Shops haben Vorteile, wenn sie Online-Schlichtungsverfahren anbieten -Onlineschlichter.it hat höchste Lösungsquote
- Energiespartipp für den Monat Dezember: Verbraucherzentrale gibt Energiespartipps für den Advent
- Nährwertdeklaration nun auf allen verpackten Lebensmitteln - Seit dem 13. Dezember 2016 ist die Nährwertdeklaration auf allen verpackten Lebensmitteln europaweit verpflichtend. Bislang waren Informationen zum Nährwert von Lebensmitteln freiwillig
- Offener Brief: Rücktritt aus der Taxi-Kommission des Vertreters der VerbraucherInnen
- Energie: wir verschaffen Ihnen Ihren Rechten Gehör Strom und Gas: am 28. Dezember Informationstag in Brixen und Bruneck mit dem Verbraucher-Mobil
- Beiträge von Zusatzrenten steuerlich nicht in Abzug gebracht? Zahlungen innerhalb Folgejahr melden, dann wird der Steuerabzug bei Auszahlung „verrechnet“
- Haushaltsbuch goes Smartphone: die Ausgaben können nun auch unterwegs registriert werden - Neue App bietet tatkräftige Hilfe für den Neujahrsvorsatz, 2017 etwas auf die hohe Kante zu legen
- Änderung des Reglements der Taxi-Kommission - Accarrino (VZS): "Bin bereit, den Rücktritt zurückzuziehen"

Infoblätter 2016

Adressen der Telefonanbieter

Alkohol im Schokoriegel

Alkohol: problematischen Konsum früh erkennen
Aufteilung der Heizkosten im Mehrfamiliengebäude - Verbrauchsabhängige Energieerfassung
Ausgleich bei Schulden
Auto in der Werkstatt
Autosteuer - Hilfe für Säumige
Bananen direkt vom Bauernhof
Bauberatungsstelle der Verbraucherzentrale
Bauerherrenhaftpflichtversicherung
Billig fliegen
Budgetplanung selbst gemacht
Clever einkaufen
Computerkurse - wie erkennt man seriöse Anbieter?
Das Geschäft mit den Kilos
Das große Aufräumen
Das Haushaltsbuch
Deklarationspflicht
Der Garant für die Steuerpflichtigen
Der Kaufvorvertrag
Die 10.000 Euro-Grenze
Die missbräuchlichen Klauseln in den Immobilienverträgen
Energiefresser Heizkessel
Energiesparen im privaten Haushalt
Energiespartipps
Erdstrahlen und Elektrosmog am Schlaf- und Arbeitsplatz
Finanzplanung
Fisch - (k)ein guter Fang
Frisierte Scooter
Futter für Ihr Sparschwein
Gesellschaftsspiele
Google street view Fakten, Rechte und Tipps
Grillspass im Freien
Hände weg vom Tropenholz!
Handys, Smartphones und Tarife - wie finde ich ein gutes Angebot? Teil 1: Handys und Smartphones
Heizanlagen
Heizanlagenoptimierung
Hilfe beim Kauf des Staubsaugers
Ihre Fluggastrechte bei Überbuchung, Annullierung und Verspätung
Innendämmung
Keine Geheimniskrämerei bei Autoschadensliquidierung
KFZ-Versicherungsscheck
Kredite
Kritisch Konsumieren
Lieber schlichten als prozessieren
Minderjährige im Internet
Mobilfunkantennen: wie wehrt man sich?
Müll vermeiden statt erzeugen
Nahrungsergänzungsmittel

Neues Auto? Die Tipps der VZS zum Neuwagenkauf
Neues zur Gentechnik
Ostereier
Österreichischer Notar
Pommes Frites
Preisauszeichnung: was muss wo stehen?
Preisvergleich von Brennstoffen
Produkthaftung - Wer zahlt für Schäden bei fehlerhaften Produkten?
Rechte & Pflichten im Mehrfamilienhaus
Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!
Richtig essen leicht gemacht
Richtig reklamieren
Runter vom Gaspedal
Sanitätsdienstleistungen im Ausland
Saubere Kleidung
Schimmel, was tun?
Schlankmacher
Schöne Bescherung - Ideen für ein umweltverträgliches Weihnachtsfest
Seezungenfilet-nein danke!
Solaranlage zur Warmwasserbereitung
Sonnenbrillen
Spartipps für Senioren
Staatliche Prozesskostenhilfe
Steuerbons auf Möbelbonus für jung Paare – 2016
Steuervergünstigungen für Erstwohnung
Stromverbrauchsindex
Thunfisch
Tiere auf Reisen
Todesfall
Verpflichtende Mediation
Vorratsschädlinge - Wenn Nudeln laufen lernen
Wann hat man Anrecht auf den Steuerabzug beim Kauf einer Garage?
Wärmebrücken
Wärmedämmung
Was darf die Kundenkarte alles wissen?
Wasser sparen
Weiterbildung
Wenn das neue Haus schon alt ist
Wintergärten
Wireless Lan Wi-Fi
Wohnungen: Erwerbsmöglichkeiten und Steuern
Zitronensäure
"Bio" - logisch? (Biologischer Anbau)
"Nebenjob mit Verdienstmöglichkeit von 1.000 bis 2.000 Euro!" ... ?!?
Ab ins Fitnessstudio?
Altkleidersammlungen
Ankauf als Genossenschaftsmitglied
Architektenhonorar
Auf Schritt und Tritt Bodenbeläge im Überblick
Aufbewahrungsfrist von Unterlagen

Aufgesprudeltes Leitungswasser
Auswirkungen biologischer Ernährung auf die Gesundheit
Autohaftpflichtversicherung
Autohaftpflichtversicherung: Der neue Angebotsfinder!
Autohaftpflichtversicherung: Nützliche Infos und Zusätzliche Garantieleistungen
Autoverleih
Autoversicherung: Geld liegt auf der Straße
Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen, verloren, gefälscht
Beleihung der Entlohnung
Computerspiele - Spielzeug oder Lernzeug?
Das Testament
Der EAN Strichcode
Der Notar
Der Traum vom trauten Heim
Der Verkauf des nackten Eigentums
Die Gewährleistung von Konsumgütern
Die private Krankenversicherung
Direkte Schadensauszahlung
Einige nützliche Hinweise zum Immobilienkauf
Einkaufsfalle Supermarket
Einkaufsgutscheine
Energie- und Bauberatung vor Ort
Energie: Tarife, Anbieter und Anbieterwechsel
Energiebonus für Gebäudesanierung für Privatpersonen
Energieverbrauch von Haushaltsgeräten
Energy Drinks
Erdstrahlungen
Erntezeiten Saisonskalender Obst und Gemüse
Erstattung Zahnarztespesen
Essen im Büro
Fälligkeit der Autopolizze: was die Versicherung mitteilen muss
Fenster verursachen Wärmeverluste
Ferienwohnungen in Italien
Fernabsatzverträge
Festnetz-Telefon und Internet: Wie kriege ich die Kosten in den Griff
Finanzierungsantrag
Flexible Wohnkonzepte - Vorausschauend planen spart Geld
Förderungen im Baubereich
Fundsachen und Recht auf Finderlohn
Für Garderobe wird (nicht?) gehaftet
Gebäudesanierung Mindestanforderungen
Gebäudethermografie zur Wärmebrückenermittlung
Geklonte Bankomat- und Kreditkarte
Geldanlage am Telefon: Nein danke!
Geldanlagen - Die Rechte der Nutzer von Finanzdienstleistungen
Geothermie - Erdwärme nutzen
Gesunde Ernährung "5 am Tag"

Gesunde Ernährung für unsere Kinder
Gute Reise: Ihre Rechte bei Pauschalreisen
Handys, Smartphones und Tarife - wie finde ich ein gutes Angebot? Teil 2: Handys und Smartphones
Haustürgeschäfte
Heißer Sommer - kühles Wohnen
Heizkesselbarometer
Heizkosten senken
Heizsysteme unter der Lupe
Heizzeit Schimmelzeit
Honig
Hunde und Katzen tiergerecht kaufen
Ihr persönlicher Versicherungs-Check: sich richtig versichern und dabei Geld sparen
Immobilien-Kauf: Angeld oder Reugeld
Informationen zum Schutz des Trinkwassers
Kaminkehrer
Kauf und Verkauf über Immobilienagentur
KFZ-Versicherung - Am Telefon oder im Web?
Kinder in den sichersten Kindersitz!
Kinderhaut vor Sonne schützen
Klimafreundlicher Einkauf
KlimaHaus Mindestanforderungen Neubau
Klingeltöne und Logos deaktivieren
Konkurs der Baufirma
Kontrollierte Wohnraumlüftung
Last Minute-Reisen
Lebensmittelkontrolle
Lebensversicherung
Lebensversicherung für den Todesfall
Lebensversicherung: Was ist Was? "unit linked" oder Investmentfond?
Leichter mit "Light"-Produkten?
Liste der Naturtextilienanbieter
Luftdichtheit von Gebäuden
Mauertrockenlegung
Milch
Mineralwasser oder Trinkwasser aus der Leitung
Missbräuchliche Klauseln
Nachhaltig und bewusst reisen
Nicht ohne meine Jause
Nitrat - Nitrit - Nitrosamine
Online-Steuererklärung zum Nulltarif leicht gemacht
Osteoporose
Photovoltaik Strom aus Sonnenlicht
Pókemon, Gameboy & Co.
Private Haftpflichtversicherung
Probiotische Milchprodukte
Rechtsschutzversicherung
Reisegeld
Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!
Richtig lüften
Rücktritt von Verträgen
Rund ums Ei

Sachwalter: wer er ist und welche Aufgaben er betreut	Verträge mit Partnervermittlungsinstituten
Schadstoffe in Wohnräumen	Wann ist welcher Energieausweis in Südtirol erforderlich?
Schallschutz im Wohnungsbau	Wärmedämmstoffe im Überblick
Schön und sauber - ohne Grausamkeit	Wärmekonto "Conto Termico" für Privatpersonen und Kondominien
Schon verzollt?	Was passiert, wenn ich ein Einschreiben nicht abhole?
Schulanfang leicht gemacht	Weißes Papier hat seine Schattenseiten
Shrimps	Wenn's kreucht und fleucht - Insekten ohne Gift bekämpfen
Sicheres Spielzeug	Wichtige Aspekte im Verhältnis zwischen Rechtsanwälten
Sonnenbrillen für Kinder	Wie man sich bettet...
Sparen und Anlegen mit Verantwortung	Wie vergleiche ich Kostenvoranschläge von verschiedenen Handwerkern?
Sparlampen - welche Alternativen?	Wiederverkauf von Timesharing-Quoten
Spenden	Wirtschaftlichkeit einer Photovoltaikanlage 5.
Spielzeug- Sicher, gesund und umweltfreundlich?	Energiekonto
Sprachreisen	Wissenswertes zum Kontokorrent
Ständig unter Strom Standby-Betrieb	Woher kommt das Frühstücksei?
Strafmandate, Steuerzahlscheine	Wohnbendarlehen 1
Strom sparen leicht gemacht + Stromcheck-Karte	Wohnbendarlehen Info 2
Süßstoffe	Wohngebäudeversicherung
TAEG	Wohnmobile: Rechte und Pflichten
Tipps beim Kleidungskauf	Zahnarztkostenberatung
Tipps zum Kompostieren	Zahnarztkostenverhandlungsbeistand für Preisverhandlungen mit dem Zahnarzt
Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser durch die Gemeinde	Zahnbehandlung
Unfallversicherung	Zeitschriften-Abos
Verkaufsveranstaltungen	
Versand und Zustellung von Paketen	
Versicherungsdarlehen	

Außenstellen und Verbrauchermobil

Meran: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt)

Wöchentliche Beratungsstunden: 18

Zusätzlich wurden regelmäßige Treffen in den verschiedenen Sprengeln abgehalten.

Mals: Verbraucher- und Budgetberatung (Gemeinde Mals)

Wöchentliche Beratungsstunden: 0,75 (3 Stunden im Monat)

Schlanders: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Vinschgau)

Wöchentliche Beratungsstunden: 1,5 (6 Stunden im Monat)

Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

Bruneck: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 12,5

Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge im Brunecker Gemeindeblatt veröffentlicht.

Sterzing: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Wipptal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 3

Brixen und Klausen: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Eisacktal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 6

Gadertal: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 1 (4 Stunden im Monat)

Zusätzlich wurden regelmäßige Sendungen auf Rai Ladinia gesendet.

Neumarkt: Verbraucherberatung (Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

Lana: Verbraucher und Budgetberatung (Gemeinde Lana)

Wöchentliche Beratungsstunden: 0,5 (2 Stunden im Monat)

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Lanaer Gemeindeblatt veröffentlicht.

Trient: Partnerstelle CRTCU (Provinz Trient)

Wöchentliche Beratungsstunden: 20

Zusätzlich wurde im gesamten Trentino rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben (siehe hierzu www.centroconsumatori.tn.it).

Verbrauchermobil in Trient

Nach dem Bozner Vorbild gibt es auch in Trient eine mobile Beratungseinrichtung, mit welcher die Ortschaften angefahren werden.

Verbrauchermobil

Aufenthalte in den verschiedenen Städten und Dörfern Südtirols: 164.

Kalender ersichtlich auf www.verbraucherzentrale.it.

2016 hielt das Verbrauchermobil in Abtei, Aldein, Algund, Altrei, Andrian, Auer, Barbian, Brixen, Bruneck, Burgstall, Deutschnofen, Dorf Tirol, Eppan, Franzensfeste, Gais, Gargazon, Gossensass, Graun, Hafling, Innichen, Kaltern, Karthaus, Kastelbell, Kastelruth, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtatsch, Laas, Lajen, Latsch, Leifers, Marling, Meran, Montan, Mühlbach, Naturns, Natz, Neumarkt, Plaus, Prad, Riffian, Rodeneck, Salurn, Sand i. Tauf., Sarnthein, Schenna, Schluderns, Seis, Sexten, St. Christina, St. Johann, St. Leonhard, St. Martin, St. Pankraz, St. Ulrich, St. Walburg, Steinegg, Stern i. G., Sterzing, Stils, Tiers, Tisens, Toblach, Tramin, Tschars, U.L.F.i.Walde, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs, Vöran, Welsberg, Welschnofen, Wiesen und Wolkenstein.

Namen, Zahlen, Fakten

Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Konsumentenschutz
- Ökoinstitut
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Katholischer Verband der Werktätigen (KVV)
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

und 3.854 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2016 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender:	Agostino Accarrino
stellvertretender Vorsitzender:	Priska Auer
Vorstandsmitglieder:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Martin Wieser
Geschäftsführer:	Walther Andreaus
Rechnungsprüfer:	Alois Burger, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 11 mal zusammen.

Landesbeirat für Verbraucherschutz:

Vorsitzender:	Arno Kompatscher
Vertreter Handlungskammer:	Federico Giudiceandrea, Judith Kelder Schenk, Leo Tiefenthaler, Stefan Pan
Vertreter Verbraucherzentrale:	Agostino Accarrino, Walther Andreaus, Priska Auer, Heidi Rabensteiner
Sekretariat:	Elisabeth Spergser

Finanzübersicht

Einnahmen 2016

Herkunft		± 2015
Land	500.000	+0
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	918.401	+11
Eigenleistungen	194.517	-9
Gesamt	1.612.918	+5

Ausgaben 2016

Projekte (samt Personal)	52,13%
Personal	35,33%
Betriebskosten	7,34%
Verwaltungskosten	4,48%
Diensträume	0,71%
Honorare	0,02%

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im April 2017 beschlossen)

Mitarbeiter (Stand 31.12.2016)

	Vollzeit	Teilzeit
Verbraucherzentrale		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	5	5
Sekretariat/Erstberatung	2	1
Projektmitarbeiter	2	2
Europäisches Verbraucherzentrum		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn	2	3
Sekretariat		1
Außenstellen		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	6	5
Honorarkräfte		2
Sozialdiener		8
Insgesamt	19	27

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 41

Geschäftsstellen

Hauptsitz: 39100 Bozen, Zwölfmalgreinerstrasse 2, Tel. 0471-975597, Fax 0471-979914

Infopoint und Beratungen:

Montag bis Freitag 9 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 14 - 17 Uhr

(in den Bereichen allgemeines Konsumentenrecht, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Versicherung)

- Ernährungsberatung: Montag 9-12 Uhr, Mittwoch 14-17 Uhr
- Rechtliche Bauberatung: Dienstag und Donnerstag 10-12 Uhr
- Technische Bauberatung: Montag 9-12 und 14-17 Uhr, Hotline 0471-301430
- Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:
Dienstag 15-17 Uhr, Donnerstag und Freitag 10-12 Uhr, Tel. 0471-974701
- Beratungsstelle Kritischer Konsum/Elektrosmog: Mittwoch u. Donnerstag 10-12 und 15-17, Tel. 0471-941465
- Beratungsdienst Steuerfragen: Donnerstag 14-16 Uhr

Europäisches Verbraucherzentrum: Mo + Mi 10-14, Di + Do 10-12 und 14-16 Uhr, Fr 8:30-12:30 Uhr

Infostelle Verbraucherbildung: Mittwoch und Donnerstag 10 - 12 und 15 – 17 Uhr

Partnerstelle CRTCU in Trient: Montag bis Freitag 10.00 – 12.00 und 15.00 bis 17.00 Uhr

La tutela dei consumatori arriva in paese: Trientner Verbrauchermobil (Kalender online)

Sportello Europeo del Consumatore in Trient: Montag – Freitag 10-12 und 14-16 Uhr

Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

Meran: Täglich von 9 -12 Uhr, Mittwoch 14-17 Uhr

Mals: jeden 1. Donnerstag im Monat von 14-17 Uhr

Schlanders: jeden 2., 3. und Donnerstag im Monat von 9 – 12 Uhr

Brixen: 1., 2., 3. und 5. Mittwoch im Monat 9 - 12 Uhr und 14 – 17 Uhr

Klausen: 4. Mittwoch im Monat von 9 - 12 Uhr

Sterzing: Montag von 9.30 – 12.30 Uhr

Bruneck: Montag: 9.00 – 12.00 und 14.30 – 18.00, Dienstag und Donnerstag 9.00 – 12.00 Uhr

Gadertal: 2. und 4. Donnerstag im Monat von 9.00 - 12.00 Uhr

Neumarkt: Donnerstag 15 – 17 Uhr

Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

Lana: Erster Montag im Monat von 15 - 17 Uhr

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

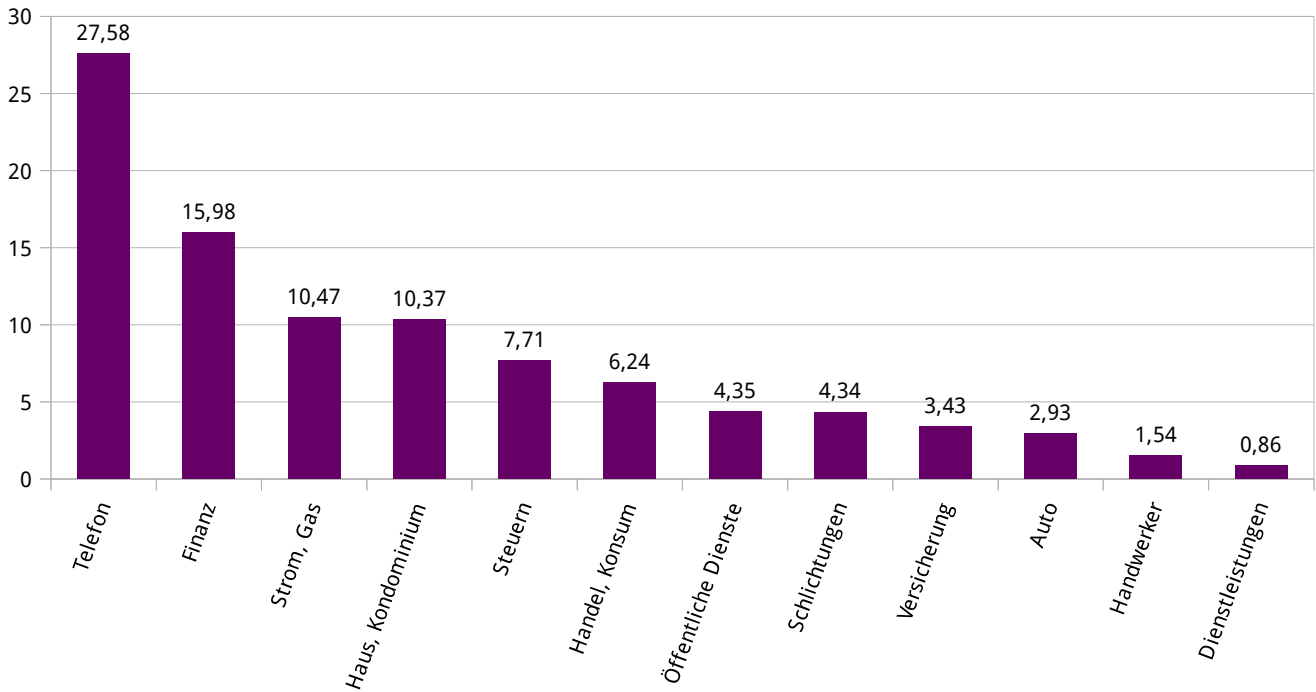
Infopoints: Im Raum Pustertal wurden 25 Infopoints mit aktuellen Verbraucherinformationen eingerichtet.

Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

Art	2016	2015	± %
Beratungsfälle	11.237	9.024	24,52
Informationsnachfragen	11.531	13.047	-11,62
Verbrauchermobil (164 Haltestellen)	2.668	2.367	12,72
V-Market	2.316	1.621	42,87
Ratsuchende Außenstellen	7.583	6.689	13,37
Vorträge, Tagungen (TeilnehmerInnen)	865	1.317	-34,32
Schülerbesuche	1.737	2.330	-25,45
Europäisches Verbraucherzentrum	3.254	3.008	8,18
Gesamt KonsumentInnen-Kontakte	41.191	39.403	4,54
Rückerstrittene Summe	1.552.686 €	1.790.854 €	-13,3
Verteilte Publikationen	259.200	263.600	-1,67
Medien-Informationen	316	276	14,49
Interviews	427	442	-3,39
Meldungen an Marktbehörde	27	75	-64
Betreute Schlichtungsverfahren	522	422	23,7
BesucherInnen Websites	1.280.710	1.256.732	1,91
Gesehene Seiten Websites	3.318.246	3.252.460	2,02
AbonnentInnen Newsletter	13.750	14.357	-4,23
BenutzerInnen Haushaltsbuch	13.149	12.644	3,99
Follower/Fans soziale Netzwerke	3.407	2.577	32,21

Fälle 2016: gesamt 11.237

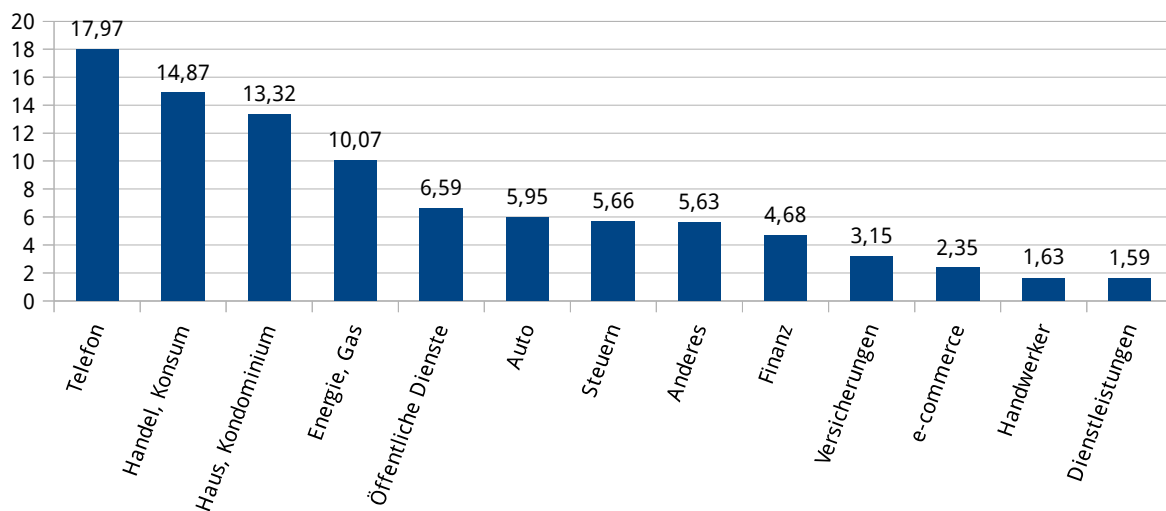
Wichtigste Bereiche: prozentuelle Verteilung der Fälle



davon: per e-mail, Brief, o.ä: 22,19%; persönlich: 52,66%; per Telefon: 25,15%

Informationsanfragen 2016: gesamt 11.531

Wichtigste Bereiche - prozentuelle Verteilung der Informationsanfragen





Die Verbraucherzentrale ist ein staatlich anerkannter Konsumentenschutz-Verein im Sinne des Konsumentenschutz-Kodex (GvD 206/2005), und wird vom Land Südtirol gefördert (im Sinne des LG 15/92). Die Verbraucherzentrale hilft jährlich fast 40.000 VerbraucherInnen durch Information, Beratung, Bildung, Vertretung gegenüber Anbietern im außergerichtlichen Wege. Darüber hinaus wollen wir die wirtschaftliche und rechtliche Lage der KonsumentInnen verbessern, durch Zusammenarbeit mit Firmen oder Branchen und Lobbying gegenüber Gesetzgeber, Wirtschaft und Verwaltung. Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Erst-Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben.

Unsere Geschäftsstellen:

- 1. Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreinerstraße 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
- 2. Europäisches Verbraucherzentrum:** Bozen, Brennerstraße 3, 0471-980939, Mo+Mi 10:00-14:00, Di+Do 10:00-12:00 + 14:00-16:00, Fr 8:30-12:30
- 3. Außenstellen**
 - Brixen,** Romstraße 7 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 + 14:00-17:00
 - Bruneck,** Stegenerstraße 8 (0474-551022) Mo: 9:00-12:00 + 14:30-18:00, Di und Do 9:00-12:00
 - Gadertal,** St. Martin / Picolein 71 (0474/524517), 2. und 4. Do im Monat 9:00-12:00
 - Klausen,** Seebegg 17 (0472-847494), 4. Mi im Monat, 9:00-12:00
 - Lana,** Maria-Hilf-Str. 5, (0473-567702-03), 1. Mo im Monat 15:00-17:00
 - Mals,** Bahnhofstraße 17 (0473-736800), jeden 1. Do im Monat 14:00-17:00
 - Meran,** Goethestraße 8 (0473-270204), täglich von 9:00-12:00, Mi 14:00-17:00
 - Neumarkt,** Rathausring 3 (331-2106087), Do 15:00-17:00
 - Passeier,** St. Leonhard, Passeiererstraße 3 (0473/659265), Montag von 15:00-17:00
 - Schlanders,** Hauptstraße 134 (0473-736800), jeden 2., 3. Do im Monat 9:00-12:00
 - Sterzing,** Neustadt 21 (0472-723755), Mo von 9:30-12:30
- Partnerstelle:** CRTCU – Trient, www.centroconsumatori.tn.it
- 4. Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Brennerstr. 3, 0471-941465, Mi + Do 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- 5. Verbrauchermobil:** aktueller Kalender siehe nebenan und online
- 6. Zweiterhandmarkt für VerbraucherInnen:** V-Market, Bozen, Crispistr. 15/A, 0471-053518, Mo 14:30-18:00, Di-Fr 9:00-12:30 + 14:30-18:00, Sa 9:00-12:30
- 7. Beratungsstelle Kondominium:** Bozen, Brennerstr. 3, 0471-974701 (Termine: 0471-975597)

Eine Terminvereinbarung bei den Beratungen ermöglicht es uns, Ihnen einen besseren Service zu garantieren. Danke!

Unser Angebot: (Die Zahlen in Klammern bezeichnen die Geschäftsstellen, in denen die Angebote verfügbar sind)



Verbraucherinformation

- themenspezifische Infoblätter (1, 2, 3, 4, 5)
- Zeitschrift Verbrauchertelegramm (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Medien-Informationen (1, 2, 3, 4, 5)
- Bibliothek (4)
- Sammlung Testzeitschriften (1, 5)
- Verleih von Messgeräten – Stromverbrauch und Elektromog (4)
- VT-Verbrauchersendung „Pluspunkt“: 2. Die/Monat, 20:20 auf Rai Südtirol (WH 2. Fr/Monat 22:20)
- Radio-Verbrauchersendung „Schlaugemacht“: Die 11:05, WH Fr 16:30



Online-Angebote

- VerbraucherInnen-Portal www.verbraucherzentrale.it (mit aktuellen Infos, Marktübersichten, Online-Rechnern, Musterbriefen und vielem mehr)
- Europäische Verbraucher-Infos: www.euroconsumatori.org
- Haushaltsbuch: www.haushalten.verbraucherzentrale.it
- Der Verbraucherexperte antwortet: www.verbraucherexperte.info
- Karte des nachhaltigen Konsums (Bozen): www.fair.verbraucherzentrale.it
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: folgen Sie uns @VZS_BZ



Verbraucher-Beratung

- Allgemeine Verbraucherrechtsberatung (1, 3, 5)
- Banken, Finanzdienstleistungen (1, 3)
- Versicherung und Vorsorge (1, 3)
- Telekommunikation (1, 3, 5)
- Bauen und Wohnen: rechtliche Fragen (1) und technische Fragen (Di 9:00-12:30 + 14:00-16:30, 0471-301430)
- Kondominium (7)
- Ernährung (1)
- Reisen (2)
- Kritischer/nachhaltiger Konsum (4)
- Schlichtungsverfahren (1, 3)



Verbraucher-Bildung:

- Klassenbesuche in der VZS sowie Experten-Unterricht an den Schulen (4)
- Vorträge zu Verbrauchertemen (1)



weitere Service-Angebote:

- Begleitdienst beim Kauf eines Gebrauchtwagens
- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

Verbraucherinfos rund um die Uhr

www.verbraucherzentrale.it

