

Sicher und gelassen in den Urlaub

VZS: Bei verjährten Beträgen alle Rechte geltend machen! Tram: „Maximal 40

Stromausfall: Worauf habe ich Anrecht? Millionen von der Stadt

Das Kindersitz-Chaos Augen auf beim Gebrauchtwagen

Bei Mängeln am Urlaubsort: Beweisfoto machen 'Kapitän der Konsumenten: Walther Andreau

Die Vo

Ermittl

Vergleichsrechner der

Wie zuverlässig

Das ist

Alperia und

gründen joi

Bankaktien: Süd

Kundin entschäd

Strom: Inkassou

Mahnungen, die

zurückreichen

Der Ver

Augen auf

Kraftstoffpreise in Südtirol im Vergleich

Wie geht es wohl dem Tier?

Überretercher Bahn ist die logische Fortsetzung

Vergleichsportale: Wie zuverlässig sind Stromausfall: Wann gibt es Geld?

Die Heiz-Tricks

Bankaktien: Südtiroler Volksbank muss Kundin entschädigen Der Preisvergleich In Abfall im Abfall In Rente

Aktion 'Tagebuch' gegen Lebensmitte

Die Entschädigung

VZS-Geschäftsführer Walther Andreau geht i Rente: Seine Nachfolger ist Gunde Bauhofer.

tenlose Erstberatung verabschiedet sich Viele gute Gründe aus

rschaftsfragen beliebt Fahrgäste stellen SAD-Zügen Top-Zeugnisse aus

ch dem EUGH-Urteil: Fahrschulen Tram: „Maximal 40

langen höheren Preis – was nun? Millionen von der Stadt“ Jänner die VZS

Der vereinbarte Preis muss gelten

tel auf-Nix-Tag – Nachhaltiger konsumieren mit kostenlose Erstberatung

r Kaufmixpyramide Die Volksbank-Bombe in Erbschaftsfragen belie

ie zuverlässig sind Preisvergleichsmaschinen? Wollen Sie kein Telefonbuch:

sicht bei Online-Käufen Verbraucherzentrale sieht rot: „Deine Rechte

tschädigungen Apple: Fotos für „look Around“

privierungsmittel: Geht es auch ohne? Geldbuße schon gezahlt: Aussichten auf Rückerstattung gleich

hat: Möglichst Ruhe bewahren Sichern Sie sich jetzt 60 Euro

artenbetrieb mittels „geklonter“ SIM- Alperia-Strombonus

ktfüllung bis zu 20 Euro sparen Sind Holunderbeeren essbar?

auf zu Weihnachten: Wie gut kennen Bei verjährten Beträgen alle Rechte geltend mache

Rechte? Wo tankt man am teuersten? Pro Tankfüllung bis zu 20 Euro sparen

ie kein Telefonbuch? Ohne Plastik geht's auch! Bausparen

tzter Europäische Woche der Mutig voran

Abfallvermeidung: Machen auch mit Mutig voran

Sie mit? Ein Chaos und seine Folgen mit Herbstmesse

Nachteil

Andreas' Abschied

201.858 Euro SAD entgeht

Strafverfahren

Gunde Bauhofer übernimmt ab

Hilft Honig bei Husten? übernimmt ab

Kein Kassenbon, keine Sprit-Preisvergleich Jänner die VZS

Gewährleistung Trentiner Modell prüfen Geldbuße schon gezahlt: Aussichten auf Rückerstattung gleich null

JAHRESBERICHT 2019

Unser Einsatz für Ihre Rechte



Verbraucherzentrale Südtirol
Die Stimme der VerbraucherInnen

Inhaltsverzeichnis

Highlights 2019.....	3
2019: Unser Einsatz für Ihre Rechte.....	4
Interessensvertretung.....	6
Finanzdienstleistungen.....	7
Verkehr und Kommunikation.....	8
Konsumentenrecht und Markt.....	10
Wohnen, Bauen und Energie.....	11
Versicherung und Vorsorge.....	12
Haushalt und Kleidung.....	14
Umwelt und Gesundheit.....	15
Ernährung.....	16
Reisen, Freizeit, Hobby.....	17
Kritischer Konsum.....	18
Verbraucherbildung.....	19
ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum.....	21
Schlichtung und Streitbeilegung.....	22
Projektarbeit.....	23
www.verbraucherzentrale.it	25
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	26
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	35
Namen, Zahlen, Fakten.....	36

Zur besseren Lesbarkeit des Textes wurde auf die durchgängige Anführung der weiblichen bzw. männlichen Form aller erwähnten Personen verzichtet. Jede Nennung eines Begriffs bezieht daher jeweils auch die andere Form mit ein.

Highlights 2019



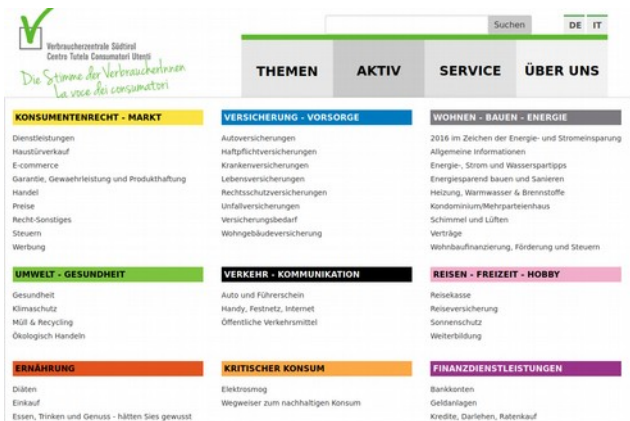
Verbraucherpreis „Goldenes OK 2019“ geht an den Journalisten Christoph Franceschini
Anlässlich des Weltverbrauchertags 2019 hat die VZS den zweijährigen Preis „Goldenes Ok“ an Christoph Franceschini verliehen.
„Seine couragierte Berichterstattung hat Südtirols SparerInnen und GeldanlegerInnen selbstbewusster gemacht“, so der Vorstand in seiner Begründung für die Prämierung.

Rotation: Priska Auer wird neue Vorsitzende
Priska Auer ist seit April 2019 die neue Vorsitzende der Verbraucherzentrale Südtirol. Im Rahmen der vorgesehenen Rotation hat sie den Vorsitz von Agostino Accarrino übernommen, welcher für die nächsten zwei Jahre das Amt des Vizevorsitzenden bekleiden wird.



Stabwechsel: auf Andreas folgt Bauhofer
Nach einem Vierteljahrhundert nimmt VZS-Geschäftsführer Walther Andreas Abschied, und übergibt die Leitung der VZS an Gunde Bauhofer.
Der Einsatz dieses wahren Pioniers der Verbraucherrechte bleibt unzertrennlich mit vielen für die VerbraucherInnen erreichten Ziele verbunden.

Neue Online-Tools erarbeitet
Im Sinne der Information im Bringsystem, die zeitlich und örtlich immer dann verfügbar ist, wenn BürgerInnen sie brauchen, setzt auch die VZS verstärkt auf Onlinetools. 2019 gingen der Versicherungskurz-Check, der neu designte Versicherungskheck und der Preisvergleichs-Rechner für Medikamente online.



2019: Unser Einsatz für Ihre Rechte

Jährlich zum Weltverbrauchertag, dem 15. März, zieht die Verbraucherzentrale Südtirol Bilanz über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Jahr. Die Beratungsfälle, also die konkreten Beschwerden, sind mit über 10.000 stabil geblieben.

Ein Dauerbrenner: Beschwerden über Telekom-Anbieter

Auch 2019 riss der Beschwerdestrom im Bereich der Telefonie nicht ab – Kündigungen, die nicht bearbeitet werden, aktivierte Dienste, die keiner bestellt hatte und stark verzögerte Reparaturen sind nur einige der ständig wiederkehrenden Beschwerdefälle. Neben diesen „gewohnten“ Problemen beklagen die KundInnen auch immer häufiger kompliziertere Sachverhalte, wie z.B. doppelte Aktivierung von Diensten (also bei zwei Anbietern) oder Vertragsabschluss zu versprochenen Bedingungen, die dann in der Praxis keine Anwendung finden. Für diese Fälle kann die Lösung nur im Beschwerde- oder Schlichtungsweg gefunden werden. Mittlerweile scheint auch der nationale Gesetzgeber dieser Spielchen leid geworden zu sein: mit dem Haushaltsgesetz für 2020 ist im Dezember 2019 eine Norm in Kraft getreten, gemäß welcher bei Ausstellung „unlauterer“ Rechnungen Schadenersatz zu bezahlen ist.

An 2. Stelle: die eigenen vier Wände

Viele Fragen fielen 2019 in den Bereich Haus und Kondominium – von Fragen zu Steuererleichterungen und Förderbeiträgen über die Kaufvorverträge bis hin zu Beanstandungen der Baumängel und den zahlreichen Fragestellungen zum Mehrparteienhaus. Dazu kommt noch der Bereich der technischen Bauberatung, mit zahlreichen praktischen Tipps in Sachen Energieeinsparung, Heizung und Lüften. Auch das leistbare Wohnen war 2019 ein Thema für viele VerbraucherInnen.

Beratung in Bank- und Finanzfragen

An dritter Stelle der Anzahl der Fälle, aber vom Streitwert her Fälle mit hohen Summen finden sich in diesem Bereich. Neben den bereits in den Vorjahren aufgetauchten problematischen Geldanlagen in Finanzprodukte der örtlichen Banken stellten wir 2019 eine starke Zunahme der Betrugsfälle bei Finanzdiensten fest: über „phishing“ und „smishing“ verschwanden auch mehrere Tausend Euro am Stück von Karten und Konten. Hier ist sicher noch viel Arbeit vonnöten.

Über 1,5 Millionen rückerstritten

Auch die 2019 rückerstrittene Summe mehr als beachtlich: mehr als 1,5 Millionen Euro flossen wieder in die Taschen der VerbraucherInnen. Dabei sind die grenzüberschreitend für die Konsumenten erzielten Gelder nicht berücksichtigt. Diese scheinen im eigenen Bericht des Europäischen Verbraucherzentrums auf. Die rückerstrittenen Summen gehen überwiegend auf außergerichtliche Streitbelegungen zurück.

Lieber Schlichten als prozessieren

Die effizienteste Lösung bei Streitigkeiten sind Schlichtungen. Die Verbraucherzentrale Südtirol ermöglicht vielen VerbraucherInnen einen Zugang zur außergerichtlichen Streitbeilegung, sowohl über paritätische Schlichtungen, als auch über Schlichtungseinrichtungen. Im Allgemeinen bieten diese für die KonsumentInnen mehr Gewähr schnell, günstig und unkompliziert eine Lösung zu finden. Daher werden Schlichtungen zunehmend genutzt, um Rechtsstreitereien zu bereinigen, ohne dafür vor Gericht ziehen zu müssen. Eine Schlichtung erspart viel Geld, Ärger und Zeit und schließt den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht aus.

VerbraucherInnen haben mit vielen Anforderungen zu kämpfen

Nach wie vor müssen sich Verbraucher mit Kaufkraftproblemen, steigenden Kosten, fehlender Markttransparenz, der Zunahme unseriöser und aggressiver Geschäftsmodelle (meist unerlaubte Telefonwerbung) und mit wirtschaftlichen Schwierigkeiten herumschlagen. Liberalisierung, Privatisierung und Globalisierung haben in einigen Wirtschaftsbereichen mehr Wettbewerb, neue Anbieter und diversifizierte Produkt- und Dienstleistungsangebote gebracht. Für die VerbraucherInnen birgt das die Chance, neue Angebote zu nutzen - aber auch die Gefahr, Fehlentscheidungen zu treffen.

Angesichts der komplexen Zusammenhänge reichen Rechtsauskünfte oder Musterbriefe als „Hilfe zur Selbsthilfe“ vielfach nicht aus, Verbraucherrechte wirkungsvoll durchzusetzen. Insbesondere stellen wir fest, dass die Marktkontrolle durch Aufsichtsbehörden (wie Antitrustbehörde, Aufsichtsbehörde für Strom und Gas sowie für Telekommunikation, Banca d'Italia, Consob, Handelskammer, Justiz usw.) in vielen Fällen nicht so schlagend wie erhofft umgesetzt wird, und dass gerade jene Institutionen, die die schwächeren Marktteilnehmer schützen sollen, manchmal einfach abwesend sind. Dieses Defizit sind wir immer weniger im Stande auszugleichen. Und dies trotz entsprechender Gesetze zum Schutz der Verbraucher.

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 das Land Südtirol, Land Trentino und Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung, die Bezirksgemeinschaften und Gemeinden Südtirols (nicht alle), an die Kooperationspartner im In- und Ausland und vor allem an die ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen, die mit vorbildlichem Engagement die steigenden Anforderungen und die damit verbundene größere Verantwortung erfolgreich und wirkungsvoll bewältigt haben.

Priska Auer, Vorsitzende

Gunde Bauhofer, Geschäftsführung

Interessensvertretung

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, den regionalen Verbrauchervereinigungen aus Europa, wie z.B. den deutschsprachigen Auffang- und Online-Schlichtungsstellen.

Zusammenarbeit auf Landes- bzw. Regionalebene

Landesassessorate, Region, Gemeinden, Handelskammern, Unternehmerverbände, Landesbeirat für Kommunikationswesen, 37 Taxikommissionen 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 Alperia, 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 VerbraucherInnen als NutzerInnen von örtlichen öffentlichen Diensten dient. Anwendung finden 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 es werden die entsprechenden Qualitätsstandards festgelegt. Ein absolutes Novum stellt dabei die direkte Entschädigung des Nutzers im Falle der Nichteinhaltung der Standards dar.

Finanzdienstleistungen

Eigene Aktien der örtlichen Banken: wichtige Entscheidung des Bankenschiedsgerichts

Auch 2019 haben die Berater der VZS zahlreiche VerbraucherInnen beraten und informiert, die Aktionäre bei örtlichen Banken sind. Die VerbraucherInnen beklagen die Abläufe der Aktienverkäufe der vergangenen Jahre. Und in der Tat geht aus der untersuchten Vertragsdokumentation vielfach hervor, dass wichtige Regeln der Finanzvermittlung nicht eingehalten wurden. Die VZS steht in solchen Fällen den VerbraucherInnen bei der Beschwerdelegung gegen die Banken als auch, in einem zweiten Schritt, bei den Rekursen vor dem Finanzschiedsgericht (Organ zur außergerichtlichen Streitbeilegung der Börsenaufsichtsbehörde Consob) bei. Ein erster wichtiger Erfolg konnte dabei im Oktober 2019 erzielt werden: das ACF gab einer Verbraucherin Recht, die einen Rekurs gegen die Südtiroler Volksbank vorgelegt hatte, und sprach ihr eine entsprechende, beträchtliche Summe zu. In ähnlichen Fällen begannen 2019 vor dem Landesgericht Bozen einige Musterklagen, bei welchen die Annullierung von Aktienkäufen in den Jahren 2008 und 2012 erreicht werden soll. Auch hier sind die Modalitäten der Verkäufe beanstandet, da die Normen der Finanzvermittlung scheinbar nicht eingehalten wurden.

Phising, smishing, spoofing: Hochsaison für digitale Betrüger

2019 vermerkten wir einen merkbaren, besorgniserregenden Anstieg der Betrugsfälle über digitale Medien. Die einzig wirksame Vorsichtsmaßnahme scheint verstärkte Aufmerksamkeit gegenüber Mails und SMS zu sein, die auf Probleme mit Kreditkarten oder Bankkonten hinweisen. In allen Fällen war es den Betrügern gelungen, durch digitale Instrumente und gefinkelte Täuschungen in den Besitz von Zugangsdaten und Einmal-Passwörtern (OTPs) zu kommen, und so auch große Summen zu entwenden. In einem der Fälle ist es einer Verbraucherin dank der VZS, und nach einem langen Beschwerdeweg, gelungen, vom Schiedsgericht für Bankstreitfälle (ABF) den Ersatz von über 2.000 Euro, die ihr von der Kreditkarte gestohlen worden waren, erstattet zu bekommen. Das Bankenschiedsgericht bestätigte zwar der Bank, alle Sicherheitsstandards eingehalten zu haben – diese konnte aber der Verbraucherin keine grobe Fahrlässigkeit beim Verwalten der Karte nachweisen.

Verluste bei Geldanlagen: zwei über 90jährige SparerInnen erhalten Recht

Zwei über 90jährige SparerInnen haben im Berufungsverfahren vor dem Landesgericht Bozen in Bezug auf eine vor vielen Jahren getätigte Investition in Lehman Bonds Recht erhalten; diese Investition endete für die beiden mit einem Verlust von 120.000 Euro. Das Berufungsgericht verurteilte die Bank zum Schadenersatz an die SparerInnen (und leider, zum Teil, an die Erben): die Bank hatte laut Gericht ganz klar einen Fehler begangen, als sie alle Ersparnisse der SparerInnen in einen einzigen Titel investierte, und so eine abnorme, zusätzliche Risikokonzentration hervorrief. Dieser Fall zeigt erneut, dass der Rechtsweg, obschon kein einfacher, wichtige Resultate für geschädigte BankkundInnen bringen kann.

Vergleich der Wohnbaurdarlehen

Im September 2019 wurde der traditionelle Vergleich der Wohnbaurdarlehen veröffentlicht. Der Vergleich zeigte ein erneutes Absinken der Zinssätze im Vergleich zum Vorjahr, wobei diese auch 1% ausmachen können. Daher der Rat an alle, die ein altes Darlehen abbezahlen: dieses mit einem neuen Darlehen zu günstigerem Zinssatz ersetzen, um das Sparpotential zu nutzen. Am Vergleich haben einige lokale Banken aktiv teilgenommen.

Beobachtungsstelle für Kontokorrente

Auch 2019 hat die VZS, wie seit jeher, die Kosten für die Kontokorrente verglichen. Die Preisschere zwischen günstigstem und teuerstem Anbieter beträgt dabei über 200 Euro pro Jahr. In Bezug auf die Onlinekonten scheint die Zeit der „Null-Euro-Konten“ so langsam auszulaufen, da diese meist nur bei der Erfüllung von Zusatzbedingungen (Mindestsaldo, regelmäßige Eingänge, ...) wirklich kostenlos sind. Gute Neuigkeiten hingegen für die RentnerInnen, denn das kostenlose Konto scheint sich langsam durchzusetzen.

Aktien der Südtiroler Volksbank: der Rücktritt der Aktionäre

Noch 2017 hatte die Südtiroler Volksbank das Gutachten, mit welchem der vom Gericht benannte Gutachter einen neuen Wert der Aktien im Zuge des Rücktritts benannt hatte (14,69 Euro je Aktie), vor Gericht angefochten. Dieses Verfahren, in das 90 von der VZS betreute Aktionäre involviert sind, hat sich 2019 fortgesetzt, und geht auch nach der jüngsten Verhandlung im Januar 2020 noch weiter.

VZS meldet irreführende Werbung der Post an die Aufsichtsbehörde

Noch 2018 hatte die VZS der Post eine vermutlich irreführende Werbung zu Postsparbüchern und Postschatzscheinen gemeldet. In der Werbepost sprach die Post von garantierten Renditen, ohne genauer anzugeben, dass – vor allem durch die Steuerauflagen – je nach Fall sogar Teile des Kapitals „verschwinden“ könnten. Die Post hat sich, nach Intervention der Aufsichtsbehörde, dazu verpflichtet, den VerbraucherInnen diese Aspekte mitzuteilen, und, sollten diese daraufhin das Produkt abstoßen wollen, für eventuelle Steuern aufkommen zu wollen.

Verkehr und Kommunikation

Telefonie: die Fälle werden komplexer

Auch 2019 bestätigte sich der Trend, dass die Streitfälle im Sektor der Telefonie laufend komplexer werden. Zwar finden nach wie vor auch die „gewohnten“ Probleme in die VZS (nicht stattgegebene Kündigung von Diensten, nicht erfolgter Umzug von Linien, verspätete Reparatur von Schäden), doch beklagen die KundInnen auch immer häufiger kompliziertere Sachverhalte, wie z.B. doppelte Aktivierung von Diensten (also bei zwei Anbietern) oder dem Vertragsabschluss zu versprochenen Bedingungen, die dann in der Praxis keine Anwendung finden. Für diese Fälle kann die Lösung nur im Beschwerde- oder Schlichtungsweg gefunden werden.

Kundendienst, der große Abwesende

Wie schon in den Vorjahren bestätigen zahlreiche Reklamationen der VerbraucherInnen den nicht vorhandenen oder vollkommen unzulänglichen Kundendienst, sowohl der zentralen Büros der Anbieter, als auch der kleinen Geschäfte vor Ort, die durch Franchising an die Anbieter gebunden sind. Dadurch wird der VZS praktisch die Aufgabe auferlegt, als eine Art „externer“ Kundendienst der Anbieter für die VerbraucherInnen da zu sein. Immer häufiger stellen wir auch fest, dass Beschwerden vollständig unbeantwortet bleiben, sodass immer mehr Fälle allein durch Schlichtung gelöst werden können.

Aggressives Telemarketing und unseriöse Handelspraktiken

Auch beim aggressiven Telemarketing bestätigt sich – leider – der Aufwärtstrend; viele, viele VerbraucherInnen stimmen telefonischen Vertragsangeboten zu, und erfahren erst in einem zweiten Moment, dass der Vertrag nicht so zustande kommt, wie sie dachten: er ist entweder

teurer, unpassender oder gar mit einem anderen Anbieter als angenommen abgeschlossen worden. Die VZS rät daher immer wieder, mit dem Anbieter nur nach dem Prinzip „verba volant, scripta manent“ zu kommunizieren, und auf schriftliche Angebote, Verträge und Änderung der Verträge zu bestehen.

Wohnmobile auf öffentlichen Parkplätzen

Eine Frage, die auch immer wieder an die VZS herangetragen wird, wurde im Frühjahr 2019 vom Verwaltungsgericht entschieden: dieses verfügte, dass öffentliche Parkplätze nicht durch Höhenbegrenzer für Wohnmobile unzugänglich gemacht werden dürfen. Das Richterkollegium verwies dabei auch auf entsprechende Normen des Transportministeriums, welche festlegen, dass ein schlicht geparktes Wohnmobil den gleichen Normen unterliege wie ein geparktes Auto. Die VZS informierte die BürgerInnen über diese Entwicklungen.

Telefon-Rechnung alle 28 Tage: noch immer fehlt das Schlusswort

Obschon sich die Angelegenheit seit mehr als einem Jahr hinzieht, fehlen immer noch die letzten Verwaltungsbescheide. Diese solle ein für alle mal klären, wie viel Schadenersatz den KundInnen für die „erodierten“ Tage (wie sie mittlerweile genannt werden) zusteht, und wie sie in den Genuss desselben kommen. Zwischen Bescheiden der AgCom (Aufsichtsbehörde Telekommunikationswesen), AGCM (Aufsichtsbehörde Wettbewerb und Markt), Anfechtungen vor dem Verwaltungsgericht und Entscheidungen des Staatsrats hat sich das Ganze mittlerweile so verkompliziert, dass die VerbraucherInnen gänzlich verunsichert sind. Die VZS steht ihnen mit Rat und Information zur Seite.

Kindersitze mit Alarmsystem (mit Gruß aus Schilda)

Der Gedanke hinter dem Gesetz ist sicherlich der richtige: kein Kind soll mehr zu Schaden kommen, weil es die Eltern im Auto vergessen. Doch danach hört es mit richtig auch schon wieder auf, denn die Entwicklung in dieser Sache hört sich fast an wie eine Geschichte der Schildbürger: war das Gesetz in Kraft, fehlten die technischen Normen, also verschob man den Strafzeitpunkt, dessen Verschiebung aber dann – praktisch über Nacht – wieder aufgehoben wurde. Der Termin wurde dann zwar wieder verschoben, jedoch fehlten alle Details zum staatlichen Bonus für den Ankauf der Geräte. Bei all den sich widersprechenden Normen und Meldungen war viel Informations- und Beratungsarbeit durch die VZS gefragt.

Gebrauchtauto und manipulierte Kilometerzähler, was tun?

Nachdem immer wieder Fälle auftauchen, in denen die Kilometerzähler der Gebrauchtautos nicht den korrekten Stand aufzeigen (nicht zuletzt hatte auch ein Fall von massiven Manipulationen in Südtirol für Aufsehen gesorgt), hatte die VZS die BürgerInnen über die Möglichkeit informiert, den tatsächlichen Kilometerstand ausfindig zu machen. Auch die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt hat ein verstärktes Vorgehen in diesem Bereich angekündigt.

Das Informationsangebot der VZS umfasst in diesem Bereich auch Informationen zur gesetzlichen Gewährleistung beim Kauf von Gebrauchtwagen sowie Musterverträge und Checklisten.

Mehrwertsteuer für Fahrschuldienste

Ein anderes Urteil, diesmal europäischer Herkunft, sorgte für weniger Freude bei den BürgerInnen. Im Herbst verfügte der EuGH, dass die Fahrschulen – anders als die Schulen – nicht von der Mehrwertsteuer befreit sind, und dass diese daher ihre Dienste regulär mit 22% zu besteuern haben. Nun wird die Mehrwertsteuer vom Endverbraucher bezahlt – dies warf eine Unmenge Fragen auf (Kann dieser Vertrag nun mehr kosten? Ist es korrekt, dass auf die zukünftigen Raten die Mehrwertsteuer zu bezahlen ist? sind nur einige davon), denen im Einzelfall nachgegangen werden musste.

Konsumentenrecht und Markt

Ade den Kleinmünzen

Im Frühjahr 2019 meldeten gar einige VerbraucherInnen der VZS vermeintliche Ungereimtheiten auf Kassenbelegen, auf denen plötzlich Beträge von 1 oder 2 Cent fehlten. Jedoch hatten die Betriebe ganz gesetzeskonform gehandelt: Seit Jänner 2018 wurde nämlich, aus Kostengründen, die Produktion von 1 und 2 Cent-Münzen eingestellt. Die entsprechende Norm (Art. 13quater, GD 50/2017) sieht vor, dass der zu zahlende Gesamtbetrag auf die nächsten 5 Cent auf- oder abzurunden sind. Trotz detaillierter Regelung gab es viel Informationsbedarf, dem es gerecht zu werden galt.

Onlineshops und ODR-Norm: weniger als die Hälfte ist wirklich in Ordnung

Die EU-Regelungen verpflichten Online-Händler, ihre KundInnen über die Existenz der ODR-Plattform zu informieren, und auf den Webshops direkt den Link anzugeben, unter welchem die VerbraucherInnen die Beschwerde einreichen können. Jedoch zeigte eine Stichproben-Untersuchung der VZS im Frühjahr 2019 über 250 Online-Shops in Südtirol und im Trentino: nur 103 von 250 Shops informieren die VerbraucherInnen korrekt über die ODR-Plattform – die restlichen 58,8% der Shops geben gar keine Information über die Verbraucherrechte. Die Situation ist durchaus als gravierend zu bezeichnen, vor allem wenn man bedenkt, dass die Pflicht seit 2016 besteht – hier gibt es noch viel Handlungsbedarf, auch seitens der zuständigen Aufsichtsbehörden.

Ab die ... Schneckenpost

Immer wieder beschwerten sich VerbraucherInnen über Qualitätsmängel bei den Postdiensten. In einer Stichprobenerhebung der Zustellzeiten wurde festgestellt, dass sich diese in 5 Jahren mehr als verdoppelt haben. Gleichzeitig wurde der Dienst jedoch teurer: gegenüber einer Preissteigerung von 57% haben sich die Zustellzeiten um 126% verschlechtert, und die Erreichung der Qualitätsziele hat um 41% abgenommen. Als VZS sind uns hier häufig die Hände gebunden: nicht bei allen Produkten ist ein Schadenersatz durch Beschwerde und Schlichtung vorgesehen, und diese fallen völlig weg, falls die geschädigte Partei der Empfänger ist (da kein Vertragsverhältnis mit der Post besteht, und man den Schaden gerichtlich einklagen müsste). Die VZS hat auch 2019 die zuständigen Stellen immer wieder auf die Mängel aufmerksam gemacht, wobei bis jetzt konkrete Maßnahmen auf sich warten lassen.

Verbraucherfreundliche Vertragsbedingungen

In nicht wenigen Fällen fanden wir im Zuge der Beratungen Vertragsbedingungen, die nicht wirklich als verbraucherfreundlich bezeichnet werden können. Über Meldung an die entsprechenden Stellen ist es uns gelungen, bei einigen Unternehmen eine Neuformulierung der Bedingungen im Sinne der Verbraucher zu erwirken.

Geschrumpftes Schwimmbad

Ein Schwimmbad-Betreiber in Südtirol hatte plötzlich aufgrund organisatorischer Schwierigkeiten (nämlich Personalmangel) die in den Abonnements enthaltenen und bereits bezahlten Leistungen gekürzt. Dank unserer Intervention konnte für die betroffenen Abonnenten eine zeitliche Verlängerung der Abos erwirkt werden, um die Einschränkungen durch eine längere Dauer wieder auszugleichen. Auch zeigte sich der Betreiber erst nach dem Eingriff der VZS bereit, bereits vor dem Verkauf der Einzelkarten auf das eingeschränkte Angebot hinzuweisen.

Wohnen, Bauen und Energie

Förderungen für Gebäudesanierungen

Die meisten Fragestellungen betreffen den Bereich der Steuerabzüge für die verschiedenen Sanierungsarbeiten an Gebäuden und den Energiesparmaßnahmen. Daran hat sich auch im Jahr 2019 im Vergleich zu den Vorjahren nichts geändert. Vielfach stehen die Unterschiede der verschiedenen Fördermöglichkeiten im Vordergrund. Neben den persönlichen Beratungen können vor allem durch die Informationsweitergabe in Form von Informationsblättern und Pressemitteilungen eine Vielzahl an VerbraucherInnen erreicht werden.

Heizung

Eines der wichtigsten Themen im Rahmen einer Gebäudesanierung ist die Beheizung der vier Wände. Auf der Suche nach einer Antwort für das ideale Heizsystem gibt die Verbraucherzentrale den KonsumentInnen neben den persönlichen Beratungen, zahlreiche Hilfsinstrumente und Informationen in die Hand. Der Heizkesselbarometer (Kostenvergleich verschiedener Heizsysteme), sowie der Brennstoffpreisvergleich sind dabei die zwei wichtigen Elemente, welche von zahlreichen Konsumenten als Entscheidungshilfe genutzt werden.

Kubaturbonus

Der Kubaturbonus für die energetische Sanierung stand bei den Fragestellungen der Verbraucher im Jahre 2019 auch ganz vorne. Vor allem aus dem Grund, da der Bonus ursprünglich mit Ende 2019 auslaufen sollte. Nun wurde er um ein weiteres halbes Jahr verlängert und wird ab Mitte nächsten Jahres mit einigen Änderungen, bei welchen sich auch die Verbraucherzentrale einbringen konnte, weiterlaufen.

Landesförderungen

Neben den Steuerabzügen für die verschiedenen Sanierungsarbeiten standen auch die verschiedenen Landesbeiträge, wie jene von Seiten des Amtes für Energie und Klimaschutz und des Amtes für Wohnbauförderung, ganz vorne auf der Frageliste. Dabei ging es vor allem um die Vergleiche der interessantesten Zuschüsse, und die Frage, wie und wo um diese angesucht werden kann.

Baumängel an Immobilien

Immer wieder tauchen Beschwerden in Bezug auf Baumängeln bei Immobilien auf. So wird z.B. Feuchtigkeit in den Wohnungen häufig beklagt. Hier kann vielfach durch Eingriff der VZS eine Schlichtung zwischen den VerbraucherInnen und Baufirmen oder den verschiedenen beteiligten Handwerksfirmen erzielt werden.

Steuerabzüge im Immobiliensektor

Die Gesetzgebung zu den Steuerabzügen im Immobilienbereich hat sich mittlerweile zu einem wahren Dickicht ausgewachsen – es gibt zahlreiche Möglichkeiten für die SteuerzahlerInnen, die Kosten für außerordentliche Renovierungen oder energetische Sanierungen von der Steuer in Abzug zu bringen. Dank der Beratung der VZS gibt es konkrete Hilfe, wodurch Fehler im Prozedere vermieden werden können. Umfassende, detaillierte Informationen erhalten die VerbraucherInnen auch über den „Praktischen Steuerleitfaden für Immobilien“.

Beratung in Steuerfragen

Die Beratungstätigkeit im Bereich Steuer hat sich inzwischen konsolidiert und erfreut sich eines regen Zuspruches. Neben den bereits angesprochenen Fragen im zu den Steuerabzügen im Immobilienbereich betrafen die Fragen 2019 vor allem die Steuerguthaben für Eco-Fahrzeuge und Ladesäulen, die Gemeindesteuern, von der Einzugsbehörde zugesandte Steuerzahlkarten sowie Steuerbescheide der Agentur für Einnahmen oder Gemeinden. Hinzu kommen immer wieder konkrete Problemfälle, wie ungerechtfertigte Steuerforderungen oder Probleme mit Steuerbeistandszentren.

Kaufvorverträge

Im Immobilienbereich konnten wir auch 2019 einer Vielzahl von VerbraucherInnen beim Kauf oder Verkauf einer Immobilie helfen. Dabei helfen wir vor allem bei der Ausarbeitung von Kaufvorverträgen, welche die Rechte und Pflichten aller Vertragsparteien fair abbilden und so ausgewogen sind.

Beratung in Fragen zum Mehrparteienhaus

Die geleistete Aufklärungsarbeit konnte in den meisten Fällen den Unklarheiten und der Unwissenheit der KonsumentInnen Abhilfe schaffen. Themen wie Pflichten und Zuständigkeiten des Verwalters sind den meisten Konsumenten unklar und werden oft verkannt. Neben der Aufklärungsarbeit bezüglich der Befugnisse des Verwalters werden vor allem Fragen zur Aufteilung der Kondominiumsspesen beantwortet. Die Jahresabschlüsse werden geprüft. Dabei übernimmt die VZS nicht die Tätigkeit eines Rechnungsprüfers: den Konsumenten wird vielmehr aufgezeigt, wie eine Jahresabrechnung aufgebaut ist und wie welche Position verrechnet bzw. auf die einzelnen Miteigentümer aufgeteilt wird. Weitere Fragen betrafen auch die jeweils notwendigen Mehrheiten für bestimmte Beschlüsse, was passiert, wenn ein Miteigentümer säumig ist und wie/wann/wer muss zur Mitgliederversammlung geladen werden. Die Fragen zu den Möglichkeiten und Rechten der Einsichtnahmen in die Unterlagen sowie allgemeine Unklarheiten konnten in den meisten Fällen geklärt werden, und Beanstandungen richtiggestellt werden.

Ratgeber für MiteigentümerInnen in einem Mehrparteienhaus - Aktuelle Kondominiumfibel

Nach mehreren Jahren konnte 2019 die aktualisierte Version der Kondominiumfibel herausgegeben werden. Da – vor allem in deutscher Sprache – Informationen zur Rechtslage Mangelware sind, hatte die VZS diesen Leitfaden bereits im Jahr 2008 herausgegeben, in welchem die wichtigsten Aspekte des Zusammenlebens im Mehrparteienhaus wiedergegeben wurden. Die Fibel wurde nunmehr zum 3. Mal generalüberholt, um die rechtlichen Reformen des Sektors mit einzubeziehen. Die Kondominiumfibel wurde vom Land Südtirol vervielfältigt, und kann kostenlos in VZS, beim Verbrauchermobil, in allen Außenstellen und online bezogen werden.

Versicherung und Vorsorge

Zwei neue online Rechner für die VerbraucherInnen

Der neue online Rechner „Versicherungs-Kurz-Check“ wurde fertig gestellt. Seit Ende 2019 steht er allen VerbraucherInnen kostenlos zur Verfügung. In nur wenigen Schritten erfahren Interessierte, welche Versicherungen in ihrer Lebenssituation wichtig sind. Daneben wurde auch eine neue Ausgabe des „online Versicherungschecks“ fertig gestellt: es wurden neuen Texte ausgearbeitet und der online Versicherungscheck rundum auch optisch erneuert. Der online Versicherungs-Check zeigt den persönlichen Versicherungsbedarf auf, gibt umfangreiche Informationen zu den einzelnen Vertragstypen samt eines Prämienüberblickes anhand bestimmter Profile.

Unseriöse Versicherungsvermittlerin aus dem Berufsregister gestrichen – Verbraucher erhält 43.000 wieder retour

Ende 2018 und Anfang 2019 sind in der VZS zahlreiche Meldungen in Bezug auf eine Versicherungsvermittlerin im Brixner Raum eingegangen. Ihr Handeln widersprach den Regeln der Versicherungsvermittler. Nach mehreren Beschwerden an die Versicherungsgesellschaften und an die Versicherungsaufsichtsbehörde Ivass wurde Anfang 2019 die Vermittlerin aus dem Berufsregister gestrichen. Exemplarisch erwähnt sei ein Betrugsfall, bei welchem einem Verbraucher eine nicht-existierende Lebensversicherung für 43.000 Euro verkauft wurde, wobei der Betrag direkt in den Taschen der Vermittlerin landete und nie bei der Gesellschaft ankam. Wir erwirkten die Erstattung des gesamten Betrages auf außergerichtlichem Wege.

Unlauterer Verkauf von Lebensversicherungen - VZS initiiert Sammelbeschwerde

In rund 150 Fällen beschwerten sich VerbraucherInnen - unabhängig voneinander - über die Verkaufsmethoden eines einzelnen Versicherungsberaters im Lebensversicherungsbereich. Sie alle wiederholen den Vorwurf, dass ihnen beim Verkauf der Lebensversicherungen zum Teil unrichtige Informationen zum Produkt gegeben wurden. Daraufhin hat die VZS eine Sammelbeschwerde gegen die Versicherungsgesellschaft sowie die Versicherungsvermittlergesellschaft initiiert. Nach zahlreichen Briefen und Verhandlungsgesprächen konnten bei einigen Positionen Lösungen in Form einer Vertragsauflösung mit Rückerstattung der Prämien erreichen. Über gut die Hälfte der Positionen muss in den kommenden Monaten noch verhandelt werden.

Antitrust gibt VZS Recht - missbräuchliche Klausel im Unfallversicherungsvertrag

Noch im Oktober 2018 wurde eine Meldung bei der Antitrustbehörde bezüglich einer missbräuchlichen Klausel in einem Unfallversicherungsvertrag eingereicht. Es handelt sich dabei um die Klausel zum obligatorischen außerordentlichen Schiedsverfahrens, das im Fall von Uneinigkeit bei der Auszahlung eines Schadens Anwendung finden muss. Im Laufe des Prüfungsverfahrens hat die Versicherungsgesellschaft eine Abänderung der Klausel vorgeschlagen. Die Antitrustbehörde hat abschließend befunden, dass die Klausel zum obligatorischen Schiedsverfahren als missbräuchlich gilt (da den VerbraucherInnen so der Rechtsweg versperrt würde), und gleichzeitig die abgeänderte Klausel zur fakultativen Anwendung dieses Verfahrens als nicht missbräuchlich eingestuft. Alle Verträge, ob alt oder neu, müssen nun mit der neuen Klausel versehen werden.

Beleihung von Lebensversicherungen - Meldung an Banca d'Italia und Ivass

Mehrere VerbraucherInnen haben sich im Jahr 2019 in Bezug auf die „Beleihung“ der eigenen Lebensversicherung an die VZS gewandt. Allesamt beklagten die mangelnde Transparenz bei Antrag und Auszahlung des Beleihungsbetrages. Tatsächlich findet auch die VZS, dass die Regelung alles andere als transparent ist. Da diese Operation einer „Kreditvergabe“ ähnelt, müssten bei der Vergabe dieser sogenannten Beleihung für die Versicherungsgesellschaft die selben Auflagen gelten wie für Kreditinstitute. Daher wurde eine Meldung an die Banca d'Italia sowie an die Versicherungsaufsichtsbehörde gemacht. Die Banca d'Italia hat sich als „nicht zuständig“ erklärt, während die Rückmeldung von Seiten der Ivass noch ausständig ist.

Der persönliche Versicherungscheck

In der Beratungsstunde wird mit dem/der Verbraucher/in der aktuelle Versicherungsbedarf besprochen. Diese wird anschließend mit der aktuellen Situation, sprich der vorhandenen Verträgen, abgeglichen. So können Versicherungslücken oder überflüssige Versicherungsdeckungen ermittelt werden.

Hilfestellung bei Versicherungsproblemen und bei Schadensfällen

Die VZS unterstützte auch 2019 KonsumentInnen bei Problemsituationen und Schadensfällen, damit diese so schnell und unkompliziert wie möglich zu ihrem Recht kommen.

Kfz-Haftpflichtversicherung: Haftungslücke bei Unfällen auf privaten Arealen ist zu schließen

KFZ-Haftpflichtversicherungen decken grundsätzlich Schäden an Dritten, die auf öffentlichen Straßen oder diesen gleichgestellten Bereichen verursacht werden. Den öffentlichen Straßen gleichgestellt sind sämtliche Bereiche, in denen eine unbestimmte Anzahl an Personen zirkulieren kann, wie Parkplätze und Garagen in Einkaufshäusern oder vergleichbarem. Obschon ein Großteil der Versicherungsgesellschaften die Deckung auch in den privaten Arealen gewährt, gibt es Einzelne, die eine Haftungsbegrenzung auf privaten Arealen vorsehen – im Schadensfall besteht hier für die Betroffenen potentiell ein großes, finanzielles Risiko. Die VZS hat den nationalen Gesetzgeber aufgefordert, im Sinne des Opferschutzes die gesetzlich verpflichtende KFZ-Versicherung auf sämtliche Schäden zu erweitern, die von einem motorbetriebenen Fahrzeug ausgehen. In diesem Zusammenhang wurden die Südtirol-Parlamentarier darum gebeten zu intervenieren.

Haushalt und Kleidung

Sozial-Bonus für Wasser, wo bist du?

Auch 2019 hat sich die VZS mit der Frage nach dem Wasser-Bonus für Familien in finanziell schwierigen Lagen befasst. Obschon die Regelung des Wasserdienstes vor Ort liegt, ist es nicht nachvollziehbar, warum dieser Bonus, der im restlichen Staatsgebiet seit Juni 2018 ausbezahlt wird, hierzulande keine Anwendung findet. Eine Verbraucherin hat 2019 beschlossen, ihr Anrecht auf diesen Bonus (auf das sie in einem ersten Schritt die nationale Regulierungsbehörde mit einem eigenen Schreiben aufmerksam gemacht hatte) von der Gerichtsbehörde prüfen zu lassen. Das Verfahren ist noch im Gange.

Geräte gegen Gaslecks, alle Jahre wieder?

Ein neuer Firmen- und Produktnamen, aber in der Sache selbst hat sich wenig geändert: auch 2019 erhielt die VZS wieder viele Anfragen zu einem Unternehmen, das „elektronische Sensoren zur Vermeidung von Vergiftungen und Explosionen verursacht von Gaslecks“ („dispositivo contro intossicazioni ed esplosioni causate da perdite di gas“, früher als „rivelatori di fughe di gas“ bekannt) von Tür zu Tür vertreibt. Sei es in Medieninformationen als auch in Informationsgesprächen mussten wir immer wieder erklären, dass es keinerlei Pflicht zur Installation solcher Geräte gibt, und die teilweise sehr verunsicherten VerbraucherInnen beruhigen.

E-Bike oder Elektrofahrrad? Teurer Unterschied!

2019 konnten wir feststellen, dass die Begriffsverwirrung nicht zu unterschätzen ist - auch im Internet werden E-Bikes als Elektrofahrräder angeboten. Dabei ist der Unterschied wesentlich (man denke an Helmpflicht, Führerscheinpflicht, Kennzeichenpflicht, Versicherungspflicht, Radweg oder Straße ...), und bei falschem Verhalten drohen laut Straßenverkehrskodex bis zu 6.000 Euro Strafe. Über unsere Informationskanäle haben wir Hinweise auf rechtliche Fragen gegeben; irreführende Angebote im Internet wurden den zuständigen Behörden gemeldet.

Konkurs einer Möbel-Kette

Für einiges Aufsehen sorgte 2019 der Konkurs des Mercatone Uno – viele VerbraucherInnen wollten wissen, was mit den bestellten, gezahlten aber nicht gelieferten Möbeln passiert? Ist das Geld definitiv weg? Die VZS hat für die Fälle, je nach ihrer Natur (Onlinekauf und Zahlung, Kauf im Geschäft, Ratenzahlung ...) Informationen und Musterschreiben erarbeitet. Leider blieb für viele VerbraucherInnen nur der Weg der Einlassung ins Konkursverfahren, wo wenig Aussicht auf einen Erhalt der bezahlten Summen besteht, da diese Forderungen keine vorrangigen sind.

Preisvergleich und Informationen im Energiesektor

Auch 2019 informierte die VZS regelmäßig über die Möglichkeiten der Einsparung im Bereich der Strom- und Gaslieferungen. Am freien Markt sind Einsparungen von über 10% (das sind mehr als 200 Euro) möglich. Allerdings: wer schlecht wählt, riskiert Mehrkosten von auch über 20%! Ein Meer an nationalen Anbietern mit einer Vielzahl an verschiedenen Tarifen erschwert die Auswahl des passenden Angebots, trotz offiziellem Vergleichsportal, weshalb die VZS immer wieder ausgewählte Tarife für Strom und Gas einiger großer nationaler Anbieter sowie lokaler Lieferanten zusammenträgt, um den VerbraucherInnen eine Vergleichsmöglichkeit zu bieten.

Im Spätherbst 2019 gab es auch viele Anfragen zu den zustehenden Entschädigungen für verlängerte Stromausfälle durch die Schneemassen, die es zu beantworten galt.

Strombonus für Südtirol

Der Strombonus Südtirol hätte, gemäß einem Beschluss der Landesregierung, bereits 2019 an alle BürgerInnen in Form von Gratisstrom weitergegeben werden sollen. Diesen Strom müssen die Nutzer der Konzessionen von großen hydroelektrischen Werken dem Land oder bestimmten Nutzerkategorien liefern, als Gegenleistung für die Nutzung des wichtigen öffentlichen Guts für die Stromproduktion. Die geplante Ausschüttung des Gratisstroms, der wesentlich auf eine Initiative der VZS zurückgeht, hat jedoch 2019 noch nicht begonnen; nunmehr hofft man auf einen baldigen Start in 2020, nachdem auch die nationale Behörde ARERA die technische Machbarkeit der Maßnahme gutgeheißen hat.

Umwelt und Gesundheit

Kostenloser Vergleichs-Rechner zum Preisvergleich von Medikamenten

Im Rahmen des Projekts „All e-nclusive“ (siehe Projekte) hat die VZS ein kostenloses Online-Tool veröffentlicht, das beim Sparen helfen kann: eine Suche über Markennamen oder Wirkstoff zeigt eine Liste der erhältlichen Medikamente in der jeweils gewünschten Form und Dosierung, sowie den jeweiligen Höchstpreis und Preis pro Einheit. Solcher Art kann man erfahren, ob es eventuell günstigere Alternativen gibt. Beispiele zeigen für einige Medikamente satten Preisunterschiede - von bis zu 91%.

E-Mobilität: Infos zu Förderungen und Kosten

Um den wiederkehrenden Anfragen in diesem Bereich zu begegnen, hat die VZS die Förderungen und Kosten in diesem Bereich im Frühjahr 2019 genauer unter die Lupe genommen. Die VerbraucherInnen beklagen hier, dass es ihnen in Bezug auf Ankauf und Unterhalt eines Elektro- oder Hybridautos äußerst schwer fällt, bei Angeboten und Förderungen die richtige Wahl zu treffen. Daher wurden in einem umfassenden Vergleich die Förderungen, Angebote für Ladestationen im Haushalt, die Angebote für öffentliche Ladestationen, sowie ein Vergleich der Verbrauchs- und Anschaffungskosten, auch gestaffelt nach jährlich gefahrenen Kilometern, erarbeitet und über die Informationskanäle der VZS verbreitet.

Garteln ohne Gift

Viel ist vom Pestizideinsatz in der Landwirtschaft die Rede. Doch auch im eigenen Garten lohnt es sich, synthetische Unkraut- und Schädlingsbekämpfungsmittel zu vermeiden – zum Schutz von Mensch, Tier, Boden und Pflanzen, auch im Sinne der Erhaltung der Artenvielfalt. Um hier konkrete Hilfestellung zu geben, haben wir in einer Ausgabe des Verbrauchertelegramms die besten Tipps und Anleitungen zur Bekämpfung eventueller Schädlinge und zum Selbermachen nicht synthetischer Dünger berichtet.

Hausärzte-Charta : kein Einvernehmen, aber Konsultation

Die Dienstleistungscharta für die Allgemeinmedizin in Südtirol wurde im Verlauf von 2018 mit Gewerkschafts- und Patientenvertretern, darunter auch die VZS, diskutiert und vom Ressort für Gesundheit im November veröffentlicht. Damit wurde für die PatientInnen ein wichtiges Informationsinstrument geschaffen, das Klarheit bei der Hausarztwahl und dessen Dienstleistungen bietet, und über das die VZS die VerbraucherInnen in 2019 informierte. Abschlüsse sind zu vermerken, weil eigentlich keine überprüfbaren Qualitätsindikatoren festgelegt werden, deren Nichtbeachtung den Patienten Entschädigung anerkennt. Bei Beschwerden entscheidet allein der Generaldirektor des Gesundheitsbetriebes, es ist keine Schlichtungsmöglichkeit vorgesehen. Bei schwerwiegenden Verletzungen der kollektivvertraglichen Bestimmungen wird der Arzt von einem Schiedskollegium angehört, welches dem Sanitätsbetrieb eventuell anzuwendende Sanktionen vorschlägt – im Kollegium findet sich allerdings kein Vertreter der Patienten. Hier bleibt noch einiges zu tun, um den PatientInnen auf Augenhöhe zu begegnen.

Kostenlose glutenfreie Produkte für Menschen mit Zöliakie

Im Juli 2019 wurden in Südtirol neue Kostenhöchstgrenzen für den Ankauf von glutenfreien Produkten eingeführt, die eine massive Verschlechterung (bis -46% bzw. 65 Euro weniger pro Monat im Vergleich zur vorhergehenden Situation) mit sich brachten. Laut Betroffenen kostet ein Warenkorb mit glutenfreien Lebensmitteln im Supermarkt um 152% mehr und in der Apotheke um 212% mehr als die entsprechenden glutenhaltigen Produkte im Supermarkt (bezogen auf die Preise pro Kilogramm). Die VZS machte sich, auf Anregung von Betroffenen, dafür stark, das Modell unserer Nachbarprovinz Trient zu prüfen: dort können Menschen mit Zöliakie die benötigten Produkte unkompliziert und in Eigenverantwortung dort einkaufen, wo sie es für richtig und angemessen halten, solange es sich um im nationalen Verzeichnis gelistete glutenfreie Produkte handelt.

Ernährung

Praktisch, aber auch hygienisch? Untersuchung von abgepackten Salaten

Im Mai und Juni hat die Verbraucherzentrale Südtirol zehn Proben von verschiedenen abgepackten, verzehrfertigen Salatmischungen eingekauft und im Biologischen Landeslabor auf die Präsenz von Bakterien, Hefen und Schimmelpilzen untersuchen lassen. Auch wenn keine besorgniserregende Belastung mit Mikroorganismen nachgewiesen wurde, so zeigte sich doch, dass die staatlich vorgeschriebene Temperatur von unter 8°C in den Kühlregalen der Handelsketten nicht in allen Fällen zuverlässig eingehalten wurde.

Leitungswasser trinken

Leitungswasser trinken: mit dieser Botschaft ging die Verbraucherzentrale Südtirol im Jahr 2019 gleich zwei Mal an die Öffentlichkeit. Im März wurde anlässlich des Weltwassertags (22. März) auf die Bedeutung von sicherem und sauberem Trinkwasser und seine unschlagbaren Vorteile für die Umwelt, das Klima und die Geldbörse der Verbraucher und Verbraucherinnen hingewiesen. Im Oktober hat die Verbraucherzentrale die Aktionswoche des Katholischen Familienverbandes „Gutes Leben – Wasser trinken“ (21.-27. Oktober) unterstützt: mit fundierten Informationen zum Thema, dem Abdruck eines Getränke-Passes im Verbrauchertelegramm und einer gemeinsam durchgeführten Wasserverkostung mit Design-Professor Kuno Prey von der Freien Universität Bozen am Bozner Kornplatz (26. Oktober).

Lebensmittelsicherheit: Hygiene beginnt in der Küche

Die Vereinten Nationen haben den 7. Juni zum jährlichen Welttag der Lebensmittelsicherheit erklärt; die VZS nahm dies zum Anlass, auf die Wichtigkeit der guten Küchenhygiene aufmerksam zu machen, und VerbraucherInnen mit praktischen Tipps zu versorgen. In Lebensmittelindustrie und Lebensmittelgewerbe, in Gastronomie und Gemeinschaftsverpflegung muss Hygiene klarerweise besonders groß geschrieben werden. Doch auch in der eigenen Küche ist es wichtig, dass die zubereiteten Speisen hygienisch einwandfrei und gesundheitlich unbedenklich sind. Lebensmittel wie Geflügelfleisch oder Eier beispielsweise sollten immer gut durchgegart werden, um eventuell vorhandene Krankheitserreger abzutöten. Noch wichtiger aber ist regelmäßiges Händewaschen.

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

Im Rahmen der bewährten Servicereihe „Essen, Trinken und Genuss – Hätten Sie's gewusst?“ veröffentlichte die Verbraucherzentrale Südtirol in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Bayern zwischen Jänner und Dezember 2019 wöchentlich kurze Informationsbeiträge - von A wie Anis bis W wie Wassermelone gingen wir auch den Fragen nach, ob Gemüse glücklich macht, ob man Pestizide abwaschen kann und ob es möglich ist, ohne Konservierungsmittel auszukommen.

Gesunde Jause: Zuckerbomben, nein danke!

Pünktlich zum Schulstart versorgte die VZS Eltern und Interessierte mit Tipps für eine gesunde Jause. In diesem Zusammenhang wurde ein Zuckerquiz ausgearbeitet: es ging darum, den tatsächlichen Zuckergehalt in Zuckerwürfeln abzuschätzen (Spitzenreiter ein Fruchtjoghurt mit Schokocrispies mit dem Äquivalent von 11 Stück Würfelzucker, das 81% der von der WHO empfohlenen täglichen Zuckerdosis enthält). Abgerundet wurde die Information mit Tipps für gesunde und abfallarme Jausen.

Reisen, Freizeit, Hobby

Preisvergleich Schwimmbäder: es schwimmt sich noch immer analog

Eine Erhebung der VZS im Frühjahr 2019 zeigte, dass das digitale Zeitalter Südtirols Freibäder noch immer nicht vollständig erreicht hat. Denn von vielen Freibädern konnten wir die Preise nur telefonisch abfragen. Davon abgesehen zeigte die Erhebung, dass viele Schwimmbäder ihren Kunden mit Ermäßigungen oder erweiterten Angeboten den Sprung ins kühle Nass schmackhaft machen, sodass wirklich für jede Brieftaschen-Klasse etwas dabei ist. Die Preise sind seit der letzten Erhebung im Schnitt um etwa 3% gestiegen.

Reisekasse: Aufschläge im Ausland vermeiden

Die Kostenfallen im Ausland lauern nicht nur beim Geldabheben, auch beim Auschecken aus Hotels, im Restaurant, beim Tanken, Einkaufen oder Onlinebezahlen sind Reisende den Tricks ausgesetzt, sowohl bei Kreditkarte als auch bei der Bankomatkarte (Debit-Card). Durch irreführende Formulierungen versucht man VerbraucherInnen z.B. die „Sofort-Umrechnung“ schmackhaft zu machen, was mit Aufschlägen von 5-14% auf den geschuldeten Betrag einher geht. Um die VerbraucherInnen vor solchen Praktiken zu schützen, informierte die VZS über die besten Möglichkeiten, um bei der Reisekasse Kosten einzusparen.

Nabu-Kreuzfahrt-Ranking 2019

Immer mehr SüdtirolerInnen gönnen sich eine Kreuzfahrt, doch wenig ist von den Emissionen durch die Kreuzfahrtbranche die Rede. Zwar wird ein kleiner Teil der Flotte zunehmend sauberer, die meisten Schiffe fahren aber weiterhin mit Schweröl und verzichten auf den Einsatz von Abgastechnik. So hat die VZS im Sommer 2019 das Ranking des deutschen Naturbundes aufgegriffen und verbreitet (www.nabu.de). Nabu bezeichnet die Ozeanriesen als „absolut unzeitgemäß und verantwortungslos“, und fordert gesetzliche Limits für die Emissionen.

Preisschere Benzin-Diesel

Südtirol gehört, wie die VZS schon bei der letzten Analyse feststellte, bei den Kraftstoffpreisen zu den Spitzenreitern unter den Nachbarregionen. Auch ein 2019 durchgeführter Vergleich der Kraftstoffpreise der einzelnen Tankstellen in Südtirol zeigte auf, dass sich ein Preisvergleich durchaus lohnt. Nimmt man eine durchschnittliche Tankfüllung für einen Mittelklassewagen von 50 Liter an, bedeutet das eine mögliche Preisersparnis von um die 19,40 € für Benzinfahrzeuge und 21,50 € für Dieselfahrzeuge. Die Suche nach der günstigsten Tankstelle gelingt über die Datenbank des Ministeriums „Osservaprezzi“ und die dazugehörige App.

Kritischer Konsum

Plastik: Wahnsinn, Segen und Fluch zugleich

Unter dem Schlagwort „#Plastik-Wahnsinn“ wurden von Mitte September bis Ende November im Wochenrhythmus zehn Radiobeiträge auf Radio 2000 und Die Antenne ausgestrahlt. Produziert wurden die Beiträge von Radio 2000 in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol. Die Themen sind an Aktualität kaum zu überbieten. Von Plastikabfällen und Mikroplastik in den Weltmeeren bis hin zum EU-Verbot für Einwegplastikartikel, vom plastikfreien Einkauf bis hin zur Entsorgung der Plastikabfälle und zu den Südtiroler Gemeinden, die plastikfrei werden möchten – alles wurde angesprochen. Zum Nachhören stehen die Beiträge auf der Webseite von Radio 2000 zur Verfügung.

Zusammenarbeit auf Staatsebene

Bereits seit einigen Jahren gibt es in Sachen kritischer Konsum eine Zusammenarbeit mit der Zeitschrift „AAM Terra Nuova“, um die Fragen der LeserInnen zu beantworten. Den Rückmeldungen der VerbraucherInnen entnehmen wir, dass sie vielfach einen Mangel an Aufmerksamkeit für diesen Themenbereich vor Ort beklagen, und dankbar für das Informationsangebot der VZS sind. Neben den „klassischen“ Themen – Etikettierung, Nachverfolgbarkeit der Lebensmittelproduktion und -Lieferkette, Bio- und Fairtrade – rückt auch immer mehr der digitale Bereich in den Mittelpunkt der Fragen.

Information zum Elektromog: Gleich drei Ministerien verurteilt

Mit dem Urteil des Verwaltungsgerichts Latium vom 13.11.2018, veröffentlicht am 15.1.2019, schließt der Verein APPLE - „Associazione Per la Prevenzione e la Lotta all'Elettromog“ einen langwierigen Rechtsstreit um die Einhaltung jener gesetzlichen Bestimmungen ab, welche eine Information der Bevölkerung über die Risiken des Elektromogs vorsehen. Die VZS hatte angemerkt, dass eine umfassende Information alle Bereiche abdecken sollte: Medienmündigkeit, Elektromog, Datenschutz und soziale Fallen. Die Ministerien haben mittlerweile erste, wenig umfassende Informationen veröffentlicht.

Kauf-Nix-Tag am 30. November 2019

In Zeiten von „Fridays for Future“ bräuchte man über die weit reichenden, negativen Folgen von ziel- und maßlosem Konsum wenig Worte verlieren. Dennoch bieten die aus den USA importierten „Konsumfeiertage“ Black Friday und Cyber Monday einen guten Anlass, um den nachhaltigen Konsum wieder ins Rampenlicht zu rücken. Seit den frühen neunziger Jahren findet in über 60 Ländern zu dieser Zeit auch der „Kauf-Nix-Tag“, im Original „Buy Nothing Day“ statt. An nur einem Tag im Jahr ist es möglich, sich dem Konsum zu entziehen, und so auch ein klares Zeichen zu setzen. Schwieriger wird das Ganze an den restlichen 364. Doch eine sogenannte „Kauf-Nix-Pyramide“ zeigt Strategien, die das ganze Jahr über wirksam sind. Die VZS informierte hierzu.

Welttierschutztag: Tierwohl ist den Verbrauchern und Verbraucherinnen wichtig

Wo kommt das Fleisch her? Wie wurde das Tier gehalten? Verbrauchern und Verbraucherinnen sind Tierwohl und eine tiergerechte Haltung wichtig. Auch in Südtirol: laut einer Umfrage der VZS und Uni Bz von 2015 denken 79 Prozent der Befragten, dass die Öffentlichkeit den Themen Tierschutz und Tierwohl zu wenig Aufmerksamkeit schenke. Anlässlich des Welttierschutztages hat die VZS an die 5 Freiheiten für Tiere erinnert, die jedoch in der Praxis zu wenig Niederschlag finden. Laut der Organisation Foodwatch würden viele Produkte im Handel nicht tiergerecht erzeugt. Die VZS fordert mehr Transparenz und tiergerechtere Haltungsformen in der Nutztierhaltung.

Abfall vermeiden mit den „3Rs“ – Europäische Woche der Abfallvermeidung

Jedes Jahr im November stehen in ganz Europa zahlreiche Abfallvermeidungsaktionen auf dem Programm, im Rahmen der Europäischen Woche der Abfallvermeidung. Auch die VZS informierte 2019 über die 3Rs - Reduce, Reuse, Recycle (verringern, wiederverwenden, recyceln). Mithilfe dieser ist es möglich, die Abfallmenge zu verringern. Das ist jedoch nicht immer einfach, sollen doch alte, liebgegewonnene Gewohnheiten abgelegt und neue Verhaltensweisen eingeübt werden. Praxisnahe Tipps kamen von der 2. Klasse der Fachschule für Hauswirtschaft und Ernährung Frankenberg Tisens: Aus alter Bettwäsche und heimischem Bienenwachs haben die Schülerinnen dekorative Wachstücher in verschiedenen Größen hergestellt. Solche Wachstücher können anstelle von Klarsichtfolie zum Abdecken von Lebensmitteln verwendet und im Unterschied zur Folie wiederverwendet werden. Ebenfalls aus alten Baumwollstoffen haben die Mädchen wieder verwendbare Stoffbeutel zum Zuziehen genäht, als Ersatz für Einwegsäckchen aus Plastik oder Papier, beispielsweise für den Einkauf von Brot. Hierzu wurde auch ein Workshop organisiert.

Verbraucherbildung

Unsere Arbeit an und mit den Schulen

Das Jahr 2019 war ein äußerst gutes Jahr für die Informations- und Dokumentationsstelle der VZS: zahlreiche Lehrpersonen haben sich an uns gewandt, und in mehr als 80 Treffen wurden über 1.900 Jugendliche im Rahmen des Projekts „Europäischer Verbraucherschutz macht Schule“ und in Synergie mit dem Projekt „Eine gute Gelegenheit“ (siehe Projektarbeit) erreicht, welche dank der Unterstützung des Landes Südtirol und der Autonomen Region Trentino-Südtirol auch 2019 fortgesetzt bzw. gestartet werden konnte. Aktuell arbeiten wir an der Entwicklung neuer Unterrichtseinheiten.

Einen wichtigen Beitrag zum Erfolg leisten die einzelnen Lehrpersonen: dank ihrer Mitarbeit gelingt es, den jungen VerbraucherInnen zu vermitteln, wie wichtig diese Inhalte für das „Management“ des Alltags im Leben sind; so können sie bewusste Entscheidungen treffen, und sich aktiv an der Zivilgesellschaft beteiligen. Die Lehrpersonen unterrichten dabei die unterschiedlichsten Fächer,

wobei der Schwerpunkt bei den Fächern im Wirtschaftsbereich liegt. Die Verbrauchertemen beweisen jedoch immer wieder ihren themenübergreifenden Bezug: es kommt nicht selten vor, dass z.B. die Themen des fairen Handels im Rahmen des Religionsunterrichts aufgegriffen werden.

Der Service Infoconsum bietet Unterrichtseinheiten durch unsere Experten, Beratung der DozentInnen, Lehrausflüge in die Strukturen der VZS und eine ständig aktualisierte Materialenauswahl, sodass die Lehrenden die Themen auch selbstständig erarbeiten können und passend in den Lehrplan einarbeiten können. Die Aktualität der Materialien wird von den Betroffenen sehr geschätzt.

Wir unterziehen die von uns angebotenen Unterrichtseinheiten in jedem Schuljahr einer Überprüfung, um eventuell auftauchende aktuelle Themen auch mit anbieten zu können. Im heurigen Jahr kam als Themenschwerpunkt die Lebensmittelverschwendung hinzu; dieser Themenpunkt wurde mit Filmprojektionen, Lehrausflügen in Supermärkte und Impulsreferaten seitens der Südtiroler Tafeln sehr praxisnah gestaltet.

Auch im Zuge der „Fridays for Future“-Bewegung haben die von der VZS seit langem vorangetragenen Themen des Klimaschutzes auch im Schulbereich Schubkraft erhalten; die SchülerInnen begeistern sich dabei vor allem für das Thema „Plastikfreie Schule“, aber auch die Klima- und sonstigen Folgen von Digitalisierung und E-Commerce werden stärker beachtet (als Beispiel sei hier der Lebenszyklus eines Smartphones genannt: Ressourcenverbrauch und Arbeitsbedingungen bei der Herstellung, Notwendigkeit der seltenen Erden die häufig aus Konfliktzonen kommen, programmierte Obsoleszenz der Geräte, wenig verbreitete Möglichkeiten des korrekten Recyclings im Sinne des zirkulären Wirtschaftens, ...). Viele Lehrpersonen wünschen eine Ausweitung des Unterrichtsangebots in diese Richtung.

Ein Auszug der angebotenen Unterrichtseinheiten:

- Vorstellung der Verbraucherzentrale, Einführung in den Verbraucherschutz
- Rechtlicher Verbraucherschutz in Italien und der EU
- Der junge Verbraucher im Internet
- Auf der Suche nach Strahlung: das Strahlenquiz
- Elektrosmog und Gesundheit
- Natur unter Stress (mit Workshops)
- Werbung und Umwelt
- Konsumkompass
- Verbraucher auf Reisen: Das europäische Reiserecht
- Lebensmittelverschwendung: Was geht mich das an?
- Lebensmittelverschwendung: Was tun?
- Ernährung: eine Frage der Figur?
- Ernährung: eine Frage des Etiketts?
- SchülerInnen testen: Nougat-Creme

Das Bildungsangebot für Erwachsene

Auch für das erwachsenere Publikum bietet die VZS eine ganze Reihe von Veranstaltungen an, die von Interessierten – meist Vereinen oder Interessensgruppen vor Ort – gebucht werden können. 2019 waren wir über 40 Mal im Einsatz, und zählten mehr als 1.500 TeilnehmerInnen bei unseren Vorträgen.

Die Themen reichen dabei von „Auskommen mit dem Einkommen“ über den Gebrauchtwagenkauf bis zur kritischen Auseinandersetzung mit den Freihandelsabkommen:

Finanzdienstleistungen und Banken

- Kontokorrente, Kredite und Darlehen: Tipps für BankkundInnen
- Das Einmaleins der Finanzdienstleistungen – Einige Tipps für SparerInnen und AnlegerInnen

Haushalt: Familienbudget, Telefon, Strom, Gas ...

- Strom- und Gasrechnungen: Was man darüber wissen sollte
- Augen auf bei Telefonverträgen
- Telefon: Fallen und Kosten
- Auskommen mit dem Einkommen: Geldfressern keine Chance geben

Verbraucherrecht

- Rechte des Verbrauchers im Handel
- Rechte des Verbrauchers gegenüber Handwerkern und Dienstleistern
- Mit Sinn und Verstand zum Autokauf
- Die Rechte der KonsumentInnen
- Werbung und Umwelt
- Verbraucherschutz in der EU
- Tipps und Tricks zum Onlinekauf
- Die Verbraucherzentrale stellt sich vor

Ernährung

- Ernährung - „nur“ eine Frage der Gesundheit?
- Ernährung – eine Frage des Etiketts?
- Nachhaltig einkaufen, konsumieren, genießen – der Konsum-Kompass

Versicherung

- Wie viel Versicherung braucht eine Familie?
- Alles über die Kfz-Haftpflicht-Versicherung

Nachhaltiger und kritischer Konsum

- Freihandelsabkommen: TTIP/CETA auf dem Prüfstand
- Elektrosmog und Gesundheit

Reisen und Freizeit

- Reisetipps: Damit die Reiselust nicht zum Reisefrust wird!

ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum

2019 war für das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien ein sehr erfolgreiches Jahr: sowohl in Bezug auf die Anzahl der unterstützten BürgerInnen, als auch in Bezug auf die Öffentlichkeitsarbeit.

2019 haben die Büros von Bozen und Rom insgesamt 5.738 Informationsanfragen beantwortet und Verbraucher unterstützt, welche bereits eine konkrete Beschwerde gegen ein Unternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Staat, Island oder Norwegen hatten; davon wurden 3.744 vom Büro in Bozen bearbeitet. Zu diesen Anfragen sind noch jene 1.293 hinzuzurechnen, die das EVZ Bozen in seiner Eigenschaft als italienische Kontaktstelle der ODR-Plattform bearbeitet hat. Was die Bearbeitung von konkreten Fällen angeht, so hat das EVZ Italien 2019 versucht, 816 Beschwerden

von Bürgern eines anderen EU-Mitgliedstaates gegen italienische Unternehmen einvernehmlich zu lösen, während in 619 Fällen die Zentren der anderen Mitgliedstaaten italienische VerbraucherInnen bei der außergerichtlichen Lösung ihrer Reklamation unterstützt haben. In den über 900 vom EVZ in Bozen konkret bearbeiteten Fällen, wurden für die Verbraucher fast 200.000 Euro zurückgeholt¹.

Der Transportbereich und insbesondere der Flugverkehr führt die Top Five der Bereiche an, in denen die meisten Reklamationen verzeichnet wurden, gefolgt vom Autovermietungssektor, dem Bereich der Freizeitdienstleistungen, Veranstaltungen und Kultur, dem Bekleidungssektor und dem Bereich der Beherbergungs- und Verpflegungsdienstleistungen. Zudem wurden mehrere Anfragen zum sogenannten Geoblocking bearbeitet; auch wurde das EVZ im Laufe des Jahres mehrmals gebeten, sich zu vermeintlichen Diskriminierungen aufgrund der Staatsbürgerschaft oder des Wohnsitzes auszusprechen.

Was die sogenannte proaktive Tätigkeit anbelangt, so hat das EVZ 2019 jeweils 32 Pressemitteilungen auf Deutsch und Italienisch veröffentlicht und lokalen und nationalen Journalisten 120 Interviews gegeben. Zwei Pressekonferenzen wurden organisiert (zum Europäischen Verbrauchertag und zu Beginn des Sommers). An zahlreichen Südtiroler Oberschulen haben die Expertinnen des EVZ die SchülerInnen über ihre EU-Verbraucherrechte informiert; auch bei zahlreichen anderen Gelegenheiten wurde, in Zusammenarbeit mit Universitäten und verschiedenen öffentlichen und privaten Institutionen, über die EU-Verbraucherrechte informiert.

Wie in den vergangenen Jahren verzeichnet die Internetseite des EVZ Bozen www.euroconsumatori.org auch im Jahr 2019 eine hohe Besucherzahl: 465.214 Personen haben insgesamt 705.752 Seiten aufgerufen und 270.530 Dateien wie Musterbriefe und Broschüren heruntergeladen. 2.657 Abonnenten haben das Verbrauchertelegramm erhalten, welches das EVZ monatlich in deutscher, italienischer, englischer und ladinischer Sprache veröffentlicht und welcher auch in den 154.000 Papierausgaben des Verbrauchertelegramms der VZS beinhaltet ist.

2019 hat das EVZ Bozen das eigene Sortiment an Informationsmaterial um eine neue Online Broschüre zum Thema Autoimport erstellt, sowie zahlreiche neue Musterbriefe zu den Pauschalreisen, Hotelaufenthalten und dem Charge-back veröffentlicht, in deutscher und italienischer Sprache.

Mit den Jahren wurden aus den Beraterinnen des EVZ richtige Expertinnen des Tourismusrechts, deren Kompetenzen immer häufiger nicht nur von den VerbraucherInnen, sondern auch von den Unternehmen geschätzt werden. Im letzten Jahr hat das EVZ intensiv mit dem Amt für Tourismus und den Reisebüros im HDS zusammengearbeitet, sowie mit dem Landesverband der Tourismusorganisationen (LTS).

Auch im Bereich des Online-Handels hat das EVZ mit anderen Akteuren, welche auf unterschiedliche Weise im Verbraucherschutz engagiert sind, zusammengearbeitet, so zum Beispiel mit der Postpolizei und Onlineschlichter.it.

¹ Diese Zahl enthält auch Fälle, die in den vergangenen Jahren geöffnet, aber erst 2019 erfolgreich abgeschlossen wurden.

Schlichtung und Streitbeilegung

Die Verbraucherzentrale hat 2019 insgesamt 850 formelle Schlichtungsverfahren betreut, davon wurden über 88% positiv abgeschlossen, das heißt dass eine Einigung im Sinne der VerbraucherInnen erzielt werden konnte. Schlichtungen sind mit folgenden Anbietern bzw. in folgenden Bereichen möglich:

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

Onlineschlichter.it

2016 nahm, auf Initiative der VZS und dank der Zusammenarbeit mit Handelskammer und der Unterstützung durch das Land Südtirol und 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.

2019 wurde die Arbeit in vollen Zügen fortgeführt; es wurden 154 Fälle aufgenommen und bearbeitet; es konnte knapp ein Drittel der Fälle positiv im Sinne der VerbraucherInnen abgeschlossen werden. Leider ließ sich in einem weiteren Drittel der Fälle die Firma nicht auf die Schlichtungsprozedur ein, was erneut bezeugt, dass die Schlichtungskultur den Kinderschuhen noch nicht wirklich entwachsen ist. Die behandelten Fälle kamen vielfach aus Südtirol und den Nachbarprovinzen, aber es wandten sich auch VerbraucherInnen aus ganz Europa (14 Staaten) an uns; dies zeigt, dass der e-commerce für die Firmen eine große Chance bietet, welche jedoch ohne Angebote zur Lösung von Problemen (wie eben dem Onlineschlichter) riskiert, das Vertrauen der VerbraucherInnen zu verlieren.

2019 haben 35 weitere Firmen Onlineschlichter.it zu ihrer Vertrauensschlichtungsstelle benannt.

Projektarbeit

Energie: Wir verschaffen Ihnen Rechten Gehör

Auch 2019 wurde die Tätigkeit am nationalen Projekt „Wir verschaffen Ihnen Rechten Gehör“ fortgesetzt. Die VZS betreut in Bozen einen der 26 nationalen Schalter zur Information und Beratung bei Verbraucherfragen im Energiesektor (der Schalter besteht bereits seit 2012). 2019 konnten über 800 Kontakte mit VerbraucherInnen verzeichnet werden – ein klares Zeichen, dass es auch in diesem Sektor verstärkt Bedürfnis nach Rat und Hilfe gibt. Schwerpunkte der Tätigkeit waren 2019 Fragen zur geplanten Abschaffung des geschützten Marktes, welche im Zuge von 2019

auf das Jahr 2022 verschoben wurde, zur einseitigen Vertragsänderung sowie allgemein zur Günstigkeit der verschiedenen Angebote am Markt. Es ist geplant, das Projekt auch im Triennium 2020-2022 fortzusetzen.

Europäischer Verbraucherschutz macht Schule

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde auch 2019 weitergeführt. Da die angebotenen Inhalte großen Anklang fanden (siehe Bereich Verbraucherbildung), wurde um Verlängerung angesucht. Die behandelten Themen reichten von den „klassischen“ Rechten und Pflichten des Verbrauchers in der EU bis zu den Chancen und Gefahren der neuen Technologien und Medien.

Laimburg: Südtirols erste Verbraucherschule

Im Schuljahr 2019/2020 nahm Südtirols erste Verbraucherschule Gestalt an. Mit dem Projekt „Verbraucherschule“ wollen die VZS und die Fachschule für Obst-, Wein- und Gartenbau Laimburg dazu beitragen, Verbraucherbildung mit den Themenbereichen Ernährung und Gesundheit, Finanzen und Versicherung, EU-Verbraucherrecht sowie Medien und nachhaltiger Konsum im Schulprofil zu verankern und in den Schulalltag zu integrieren. Die gesamte Schulgemeinschaft, also Schülerinnen und Schüler, Lehrkräfte und Eltern, konnte dabei in das Projekt eingebunden werden. Für die Vermittlung von Alltags- und Konsumkompetenzen gibt es kein gesondertes Schulfach. Zwar werden einzelne Themenbereiche in verschiedenen Fächern und Aufgabengebieten thematisiert, eine systematische und fächerübergreifende Verankerung in Unterricht und Schulalltag findet jedoch noch an zu wenigen Schulen statt.

Das erste Semester der Verbraucherschule ist als sehr positiv zu bewerten: die einzelnen Expertenunterriehte bringen dank des umfassenden Konzepts ein viel größeres Echo. So haben z.B.: die SchülerInnen mit den jeweiligen Lehrpersonen eigenständig Infolyer erarbeitet, unter anderem zu den Themen „Plastikfrei in 10 einfachen Schritten“ und „Werbung – Fake oder echt?“.

All e-nclusive: Technologien – Beeinträchtigungen – Armut

Im Rahmen des Projekts von vier nationalen Verbrauchervereinen (Assoutenti als Projekt-Leader und Adiconsum, Lega Consumatori und VZS als Projekt-Partner), finanziert vom Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung möchte man den BürgerInnen und VerbraucherInnen jenen Beistand und jene Kenntnisse zur Verfügung stellen, die notwendig sind, um die neuen Technologien weitgehender und in Sicherheit nutzen zu können, als nützliche Instrumente für das tägliche Leben und die sozialen Kontakte, hinsichtlich der Überwindung von Problematiken gesundheitlicher, wirtschaftlicher und kultureller Art, sowie der Durchsetzung und des Schutzes der eigenen Rechte als VerbraucherInnen. Als erster wichtiger Baustein des Projekts wurde 2019 der kostenlose Rechner für den Preisvergleich von Medikamenten erstellt. Weitere geplante Maßnahmen sind Kurzfilme zu Ernährungsthemen und Fernsehsendungen zu den Themen Ernährung und Gesundheit.

Eine gute Gelegenheit: Projekt zur Verringerung der Lebensmittelverschwendung

Seit Mitte März 2019 arbeitet die Verbraucherzentrale Südtirol an der Umsetzung des Projekts „Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit“ zur Verringerung der Lebensmittelverschwendung. Partner im Projekt sind die Regionen Piemont und Aostatal, finanziert wird das Projekt durch das Land Südtirol über die Autonome Region Trentino-Südtirol. Die erste Aktion war das „Tagebuch der Lebensmittelabfälle“. Die Südtiroler Haushalte wurden aufgerufen, sieben Tage lang zu notieren, wie viele Lebensmittel in diesem Zeitraum entsorgt werden und wieso, und die ausgefüllten Fragebögen einzusenden. Die Ergebnisse werden Anfang 2020 von Eurac Research ausgewertet. Mittels Pressemitteilungen, einer Pressekonferenz, mehreren Radiointerviews und Beiträgen im TV-Verbrauchermagazin „Pluspunkt“ von Rai Südtirol hat die VZS die Bevölkerung für das Thema sensibilisiert und einfach durchzuführende Tipps zur Vermeidung von Lebensmittelabfällen im eigenen Haushalt gegeben. Für Oberschulen und Berufsschulen

wurden die beiden Unterrichtsmodule „Lebensmittelverschwendung: was geht mich das an?“ und „Lebensmittelverschwendung: was tun?“ ausgearbeitet und ab Oktober angeboten. Die Lehrpersonen zeigten sogleich reges Interesse dafür.

www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich **3.866 Web- und Downloaddokumente** (davon 1.592 im Jahr 2019 neu erstellt oder überarbeitet), sowie die Eckdaten von **über 11.000 erfassten Warentests**. Unser Webarchiv umfasst dazu noch 7.740 Web- und Downloaddokumente aus den Jahren 2002-2016. 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 (Medikamenten-Rechner, Zinsstaffel-Rechner, Vorsorge-Rechner, Darlehen-Rechner, Wertpapier-Rechner, Portfolio-Rechner, Verfügbarkeits-Rechner, Bonus-Malus-Schadenssrechner)
 - Online-Versicherungs-Check
 - Versicherungs-Kurz-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 2019 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 ein kurzer Auszug:

- Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des RAI-Südtirol: 1. Dienstag/Monat 20.20
- Verbrauchersendung im Treffpunkt RAI-Südtirol, Dienstag Vormittag
- wöchentliche Verbrauchertipps auf Radio Holiday
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau

Pressearbeit

Im Jahr 2019 wurden 320 Presseaussendungen an die Medien versandt (jeweils 160 in deutscher und 160 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 371 Interviews an Fernsehsender, Radiosender oder Zeitungen gegeben.

Fall der Woche

Die Rubrik „Der Fall der Woche“ in der Neuen Südtiroler Tageszeitung, in welcher wöchentlich ein exemplarischer Fall aus der Beratungspraxis veröffentlicht wird, wurde auch 2019 fortgesetzt.

Publikationen

Im Jahr 2019 wurden insgesamt ca. 251.000 Publikationen in Papierform verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- 474 Infoblätter (160 deutsch, 160 italienisch und 77 zweisprachig; davon wurden 92 in 2018 neu verfasst bzw. aktualisiert)
- 12 Ausgaben der Zeitschrift Verbrauchertelegramm (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- 18 Ausgaben der Newsletter (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch sowie 6 in ladinsich)
- Haushaltsbuch (deutsch und italienisch)
- Leitfaden „Verantwortlich Anlegen“ bzw. „Saper investire“
- Buch „Turbokonsum Ade“ bzw. „Consumismo in tempo di crisi“
- Praktischer Steuerleitfaden
- Kondominiumsfiabel

Medien-Informationen 2019

- Keine Aufschläge bei Kartenzahlungen! Markt-Regulierungsbehörde erinnert an entsprechendes Verbot – VZS: VerbraucherInnen können dokumentierte Verstöße melden!
- Winterschlussverkauf: 5. Januar 2019 - Auch für Produkte im Ausverkauf gilt: sie müssen mangelfrei sein und den Werbeaussagen entsprechen.
- Anis und Sternanis: was ist der Unterschied?
- Südtiroler Volksbank: Landesgericht Bozen ordnet erneut Auszahlung an die ehemaligen Mitglieder an - VZS: täglich Beschwerden erboster Bankkunden wegen Unverkäuflichkeit und Wert der Volksbank-Aktien
- Finanzgesetz bestätigt Steuervergünstigungen für Umbauarbeiten und energetische Sanierung auch für 2019
- Weiterer Test über Pestizide in Äpfeln - Ergebnisse des „Salvagente“ decken sich mit jenen der Verbraucherzentrale
- Was genau ist Craft Beer?

- Pyramidensystem und irreführende Werbung: Lyoness mit Strafe von über 3 Millionen Euro belegt
- Energieeinsparung: Neuheiten bei den Landesbeiträgen - Neuerungen bei Förderung der Energieeffizienz und Nutzung erneuerbarer Energiequellen – Anlagen mit Biomasse erhalten keine Beiträge mehr
- Wie wird echte Vanille verwendet?
- Gasrechnungen - ab 1. Jänner 2019 Verjährung auch für Gasrechnungen von 5 auf 2 Jahre verkürzt - Ab 1. Jänner 2019 können KundInnen auch für Gasrechnungen im Falle von erheblichen Verspätungen bei der Abrechnung die Verjährung einwenden
- Volksbank zahlt 12,10 € - Nicht freiwillig, sondern auf Anordnung des Gerichts
- Aktien von Volksbanken und Sparkassen - Gericht von Teramo erlässt wichtiges Urteil: Tercas muss 4 SparerInnen die investierten Ersparnisse ersetzen
- Neuheiten bei der Pflichtversicherung für alle Hausfrauen und Hausmänner - Einzahlungsfrist bis 31.01.2019
- Welche Wirkung hat Guarana?
- Kontokorrent-Beobachtungsstelle - Was kostet ein Bankkonto? Sparpotential beträgt mehr als 200 Euro - Im Schnitt Teuerungen von 10%, mit Spitzen von fast 40%
- Was sind lösliche Ballaststoffe?
- Gleich drei Ministerien verurteilt - Umwelt-, Gesundheits- und Bildungsministerium müssen über die Gefährlichkeit mobiler Medien informieren
- Haustür-Verkauf von „Geräten zur Vermeidung von Vergiftungen und Explosionen bei Gaslecks“ - Installation ist nicht verpflichtend! Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 14 Kalender-Tagen möglich
- Strom- und Gasrechnungen in Papierform - Regulierungsbehörde: Aufpreis für Papierform ist nicht zulässig!
- Warum löst sich Kakaopulver nicht gut in Milch?
- Vergleich der Depotkonten: Renditen legen leicht zu - bis zu 2% (brutto) bei Sperre für 12 Monate, und 3% für 5 Jahre - Das Angebot der lokalen Banken hinkt dem nationalen Markt hinterher
- Fahrzeuge mit vormals ausländischem Kennzeichen: Mit dem neuen italienischen Kennzeichen muss auch eine italienische KFZ-Versicherung abgeschlossen werden
- Was bedeutet das „e“ neben der Mengenangabe?
- Gesundheitsausgaben: Daten in Echtzeit online
- Obst: Lassen sich Pestizidrückstände abwaschen?
- Aufrundungen bei Bargeldzahlungen - Durch „Produktionsstop“ bei Kleinstmünzen gelten neue Regeln
- Wie kommt die Marmelade in den Faschingskrapfen?
- Was ist Kimchi?
- Ökoförderungen und Umweltbonus für den Kauf von Elektro- und Hybridautos in Südtirol - VZS: Kosten für das Laden an öffentlichen Ladestationen unannehmbar
- Einladung zur Medien-Konferenz - Weltverbrauchertag am 15. März - Verbraucherzentrale zieht Bilanz über das Jahr 2018 und stellt die Liste des Konsum-Ärgers vor - Verleihung des Verbraucherpreis Goldenes OK 2019
- VZS-Jahresbericht 2018 - Verbraucherschutz lindert Konsum-Ärger: Das Ranking - Rekord-Rückerstattung von 2.085.000 € für VerbraucherInnen
- Verbraucherpreis „Goldenes OK 2019“ geht an den Journalisten Christoph Franceschini - „Seine couragierte Berichterstattung hat Südtirols SparerInnen und GeldanlegerInnen selbstbewusster gemacht“
- Was ist Manuka-Honig?
- Meldung an Behörde ENEA für Steuerabzüge bei energetischen Sanierungen - Wer bei der Meldung behilflich ist - Termin auf 1. April 2019 verschoben

- Weltwassertag am 22. März: Wasser-spartipps - Durch bewussten und sparsamen Umgang mit der Ressource „Wasser“ kann Jede und Jeder einen Beitrag leisten.
- Weltwassertag am 22. März - Leitungswasser trinken, eine bewusste Entscheidung
- Kassationsgericht gibt Autofahrerin mit eingeschränkter Mobilität recht - Gemeinde Bozen muss auch für die Rechtskosten des Verfahrens aufkommen - VZS: allein die Strafe zu annullieren ist nicht ausreichend!
- Was bedeutet „Nose to Tail“?
- Etikettenschwindel bei Fleischwaren: Betriebe müssen beim Namen genannt werden - Die Verbraucher und Verbraucherinnen sind noch immer nicht ausreichend vor betrügerischen Praktiken geschützt
- Was ist Sous-Vide-Garen?
- Die Verbraucherzentrale initiiert eine Sammelklage für den Verkauf von Diamanten durch die Banca Popolare di Milano. Die VZS fordert die betroffenen Sparer auf, ihr Interesse für das geplante rechtliche Vorgehen auf der Homepage der VZS mitzuteilen.
- Onlineshopping: nur 41% der Webshops in der Region informiert VerbraucherInnen korrekt über ihre Rechte - Über das Portal www.onlineschlichter.it kann man einen Streitfall aus Online-Käufen von Gütern oder Dienstleistungen zur außergerichtlichen Schlichtung einreichen
- Wie gut ist abgepackter Salat?
- „Eine gute Gelegenheit“ - VZS startet gemeinsam mit den Regionen Piemont und Aosta eine Initiative gegen Lebensmittelverschwendung
- Was sind Pyrrolizidinalkaloide?
- Wegweisendes Urteil des Berufungsgerichts Bozen - Zwei SparerInnen 90+ erhalten in zweiter Instanz Recht
- Verbraucherzentrale Südtirol und Bürgerwelle nehmen am gesamtstaatlichen Widerstand der Elektro-Hypersensiblen (EHS) zu den Plänen eines Moratoriums der 5G-Mobilfunktechnologie teil
- VZS meldet zweifelhafte Werbebotschaft der Post an Antitrust - Post verpflichtet sich gegenüber VerbraucherInnen und Behörde
- Telefongesellschaften Wind und Vodafone ermöglichen keine Abbuchung der Rechnungen von ausländischen Konten: Wettbewerbsbehörde verhängt Strafe von je 800.000 Euro für die geografische Diskriminierung bei Zahlungsdiensten
- Ist Rhabarber schlecht für die Knochen?
- Verbraucherzentrale hat neue Vorsitzende - Verstärkte Verbraucherinformation und Verbraucherberatung im Rahmen der Leistungsfähigkeit angepeilt
- Neue Regeln für den Kauf von im Bau befindlichen Häusern - Interessante Neuerungen bezüglich Form und Inhalt der Vorverträge für im Bau befindliche Immobilien
- Stärkt „probiotischer“ Joghurt wirklich das Immunsystem?
- Buy&Share: Regulierungsbehörde straft 6 Online-Firmen für über eine Million Euro - Das Verkaufssystem wurde als irreführend und aggressiv eingestuft
- Onlineshopping: bei mehr als der Hälfte der Webshops fehlen verpflichtende Information über zustehende Rechte! Machen Sie Ihre Rechte beim Online-Shopping geltend
- Wie wird Rucola am besten verwendet?
- Südtiroler Verbraucher erhält vor Gericht in Sachen Sparkassen-Aktien recht - VZS: gute Nachrichten, Betroffenen sollen sich rechtzeitig aktivieren!
- Macht Gemüse glücklich?
- Die neue Class Action für alle - Seit 19. April 2019 ist das neue Gesetz (Nr. 31/2019) zur Sammelklage in Kraft
- Verzeichnis der Einsprüche - BürgerInnen können nun auch Post-Werbung widersprechen - VZS: Wer sich nicht einträgt, riskiert die Werbeflut
- Elektrofahrräder- E-Bikes: Wer den Unterschied nicht kennt, riskiert über 6.000 Euro Strafe

- Straßenverkehrskodex legt die Regeln fest
- Woraus besteht Kaugummi?
- Konkurs Mercatone Uno: was können VerbraucherInnen tun? VZS: wer mit Kreditkarte bezahlt hat, hat bessere Aussichten, aber man muss sofort aktiv werden!
- Schneckenpost in Südtirol: die Zustellzeiten haben sich in 5 Jahren mehr als verdoppelt! VZS: Dabei sind die Tarife um 57% gestiegen!
- Solarenergie und E-Mobilität, ein starkes Team - Landes- und Staatsförderung bei Elektrofahrzeugen jetzt kumulierbar
- Woraus wird Grillkohle hergestellt?
- Offener Brief: Kostenlose glutenfreie Produkte für Menschen mit Zöliakie - In einem offenen Brief äußert die VZS Bedenken an den geltenden Normen, und hinterlegt eine Reihe von Forderungen zugunsten der Menschen mit Zöliakie in Südtirol
- Welttag der Lebensmittelsicherheit: Hygiene beginnt in der Küche – VZS gibt 12 praktische Tipps
- Alitalia-Rettung mit den Systemkosten für Strom. Die VZS: Stromrechnungen sind schon jetzt zu hoch und in Südtirol wird auch noch viel Strom verbraucht – Die lokale Politik sollten eingreifen, um diesen Streich zu verhindern
- Offener Brief: Stellungnahme zum neuen Gesetz zur Wohnbauförderung
- Online-Shopping: Was bringt die Zukunft? Am stärksten nachgefragt sind Hobbyartikel und Reisen - Für Beschwerden gibt es onlineschlichter.it
- Bekommt man von Kirschen und Wasser Bauchweh?
- Preisvergleich Schwimmbäder in Südtirol 2019 - Durchschnittliche Preissteigerung von 3% - Verfügbarkeit der Preise online immer noch unvollständig
- Strom- und Gasrechnungen: Einsparungen von 10% sind möglich, aber man muss gut wählen - Strombonus Südtirol auf der Zielgeraden?
- Es grünt so grün: die Vielfalt der Salate
- Hitzewelle: was tun? Die Wetterfrösche kündigen für die nächste Zeit „hochsommerliche Temperaturen“ mit Spitzen bis 38 Grad an. Hier einige Tipps, um gut durch die „Hundstage“ zu kommen.
- „Reale“ Konsumausgaben der Südtiroler Familien 2018 um 2,7% zurückgegangen - Auf Jahresbasis 9.036 Euro mehr als der italienische Durchschnitt ausgegeben – Haushaltsbuch hilft
- Wie viel kostet „Brot und Gedeck“?
- Startschuss für Sommerschlussverkauf: Umtausch von fehlerhaften Produkten darf nicht ausgeschlossen werden!
- Abgepackte Salate: praktisch und hygienisch? Im Schnitt fünfmal so teuer wie frischer Salat!
- Sind Wasserfilterkaraffen sinnvoll?
- Offener Brief: Zuständigkeiten der Verbraucherzentrale bei den Qualitätschartas sollen stillschweigend eingeschränkt werden „Omnibusgesetz“ soll Landesverbraucherschutzgesetz ändern
- Sicher online kaufen – aber wie? Die Tipps der Experten von onlineschlichter.it
- Kostenlose Erstberatung in Erbschaftsfragen beliebt - 130 Personen haben im letzten Jahr das Abkommen zwischen Verbraucherzentrale und Notariatskammer Bozen in Anspruch genommen
- Was schmeckt beim Picknick?
- Wie kann man den effektiven Kilometerstand herausfinden?
- VZS erzielt positive Entscheidung vor dem Bankenschiedsgericht - Sparkasse lässt sich nicht ins Schiedsgerichtsverfahren ein Verbraucher erhält 2.000 Euro zurück
- Was ist von Obstpüree aus Quetschbeuteln zu halten?
- Kindersitze mit Vorrichtungen gegen das Verlassen („anti abbandono“) - Innenministerium: Inhalt der Norm fehlt, es werden keine Strafen ausgestellt

- Wohnmobile auf öffentlichen Parkplätzen - Verwaltungsgericht: Höhenbegrenzer sind nicht erlaubt!
- Ist es schädlich zu viel Wasser zu trinken?
- Im Ausland mit Karten bezahlen - Wie Sie happige Aufschläge vermeiden
- Sanierung und/oder Erdbebenbonus: Direkter Rabatt auf den Rechnungsbetrag für Öko- und Erdbebenbonus
- Welche Teile der Wassermelone sind essbar?
- Apple hat in Südtirol Straßen und Häuser fotografiert - So können Sie widersprechen
- Wie bleibt Brot im Sommer frisch?
- Immobilienfonds "Obelisco": ein Kartenhaus, keine Steinsäule - Das Vermögen ist gleich Null, die AnlegerInnen schauen durch die Finger: wie war dies möglich? VZS: was gedenkt die Post zu tun?
- Welche Mozzarella ist aus Büffelmilch?
- Nabu-Kreuzfahrt-Ranking 2019 - Emissionen der Ozeanriesen „absolut unzeitgemäß und verantwortungslos“
- Landesförderung für Asbestsanierung - Ansuchen um Beitrag ab 2. September wieder möglich
- Verkehrsunfall: Was tun? Durch das richtige Verhalten der Schaden so klein wie möglich halten
- Salurn: Schule, Flohmarkt, Zucker-Quiz - Das School-In-Festival der Gemeinde Salurn an diesem Samstag, 31. August, informiert rechtzeitig vor dem Schulbeginn über Schule, Sport und Freizeit. Die Verbraucherzentrale Südtirol klärt über die gesunde Jause auf und zeigt, welche Produkte Eltern ihren Kindern lieber nicht mitgeben.
- Was ist das Besondere an Crêpes?
- Gesunde Jause: Zuckerbomben, nein danke! Die Tipps der VZS für einen guten Start in die Schule
- Wohnbaudarlehen für Erstwohnungen: der Vergleich - Wer ein altes Darlehen ersetzt, bekommt ein „neues Auto“ geschenkt
- Sind Holunderbeeren essbar?
- Autounfall auf dem Kondominiums-Parkplatz: Wer zahlt? Vorsicht vor versteckter Haftungsbegrenzung auf privaten Arealen
- Fahrschulen und Mehrwertsteuer-Urteil des EuGH: Preiserhöhungen für laufende Dienstleistungen?
- Open banking, Token, Contactless & Co.: Mit 14. September 2019 greift die PSD2-Richtlinie - Die Tipps für VerbraucherInnen der VZS
- Was bedeutet „laktosefrei“?
- #Plastikwahnsinn: VZS informiert gemeinsam mit Radio 2000 und „Die Antenne“ - Unter #Plastikwahnsinn sind die Beiträge anschließend auch auf den sozialen
- Medien verfügbar
- Wie funktioniert Klimakompensation? Mit CO2 Zertifikaten lassen sich Klimaschäden wieder ausgleichen
- Inkassounternehmen senden Mahnungen zu Stromrechnungen, die mehrere Jahre zurückreichen - VZS: bei verjährten Beträgen alle Rechte geltend machen
- Welche Kürbisse gibt es?
- Worin unterscheiden sich festkochende und mehlig Kartoffeln?
- Kassation erklärt Globalbürgschaften ('fideiussioni omnibus') für ungültig - Kann man aus einer geleisteten Bürgschaft aussteigen? Die Ratschläge der VZS
- Welttierschutztag: Tierwohl ist den Verbrauchern und Verbraucherinnen wichtig - Am 4. Oktober ist Welttierschutztag. Die Verbraucherzentrale Südtirol erinnert an Missstände und mahnt Verbesserungen ein.
- Was geschieht mit den männlichen Legeküken?

- Winterfestes Haus - Checkliste mit nützlichen Tipps für die kalte Jahreszeit
- Was sind Listerien und wie kann man sich davor schützen?
- Welternährungstag: was landet in der Tonne? Verbraucherzentrale ruft zu Teilnahme an Aktion „Tagebuch der Lebensmittelabfälle“ auf
- Bauen und Sanieren gewusst wie! 31. Wohnbaumesse im Waltherhaus Bozen
- Die Preisschere bei Benzin und Diesel - VZS: Pro Tankfüllung bis zu 20 Euro sparen
- Kann man Pilze noch einmal aufwärmen?
- Kreditkartenbetrug mittels "geklonter" SIM-Karte: Bankenschiedsgericht erkennt Verbraucherin Rückerstattung von 2.000 € zu
- Oktober, Monat der Weiterbildung im Finanzbereich - VZS organisiert einen Vortrag zu Darlehen und Krediten
- Onlinehandel: Vergleichsportale: wie zuverlässig sind Preissuchmaschinen?
- Wasserverkostung am Bozner Kornplatz im Rahmen der Aktion „Gutes Leben – Wasser trinken“ ... warum in die Ferne schweifen?
- Konservierungsmittel: geht es auch ohne?
- Süßes oder Saures? So wird Halloween nicht zum Konsum-Horror
- Was ist eigentlich Stängelkohl?
- Telefonbuch? Nein, danke! So vermeiden Sie die Zustellung des Telefonbuchs sowie die Anlastung der Kosten in der Telefonrechnung
- Kindersitze mit Alamierungssystem: der Rechtsstaat wird zur Farce-Hersteller muss eine Konformitätserklärung bereitstellen
- Wie kann man altbackenes Brot noch verwenden?
- Wohnbaudarlehen: das Rennen um die „Surrogationen“ ist eröffnet - VZS: Am besten sofort prüfen, ob man das alte Darlehen ersetzen kann!
- Informationsabend zusammen mit dem VZS-Experten Paolo Guerriero zu Strom- und Gasrechnungen und den Wechsel vom geschützten Gas-und Strommarkt zum freien Markt.
- Europäische Woche der Abfallvermeidung vom 16. bis 24. November - Abfall vermeiden mit den „3Rs“
- Stromausfall: Worauf habe ich Anrecht?
- Strom und Gas: wer gut wählt kann Hunderte Euro im Jahr am freien Markt sparen
- Bankaktien: Südtiroler Volksbank muss Kundin entschädigen - VZS: dieser Präzedenzfall könnte bahnbrechend sein!
- Hilft Honig beim Husten
- Black Friday – Cyber Monday - Die vorweihnachtliche Schnäppchenjagd beginnt - Tipps, um sich vor den Schwarzen Schafen unter den Online-Shops zu schützen
- Immobilienfonds „Obelisco“ - Welche Möglichkeiten haben die AnlegerInnen?
- Kauf-Nix-Tag am 30. November 2019 - Nachhaltiger konsumieren mit der Kaufnixpyramide
- Informationsschalter, flash mob und viele Initiativen - zum internationalen Tag der Menschen mit Behinderung am 3. Dezember
- Warum nehmen Menschen im Alter leichter zu?
- Online-Betrug: Vorabinformation ist unerlässlich - Das einzige Mittel gegen Online-Betrügereien scheint Vorabinformation zu sein
- 5G: Telefonanbieter auf der Jagd nach Dachterrassen - Angebote von Seiten der Telefonanbieter mit Vorsicht bewerten
- Wie wird Obst und Gemüse „natürlich markiert“?
- Onlinekauf von Weihnachtsgeschenken - Wie gut kennen Sie Ihre Rechte?
- Neue Online-Checks der VZS helfen! „Bin ich richtig versichert? Welche Versicherungen sind wichtig für mich?“
- Woraus werden Orangeat und Zitronat hergestellt?
- Energiebonus um ein halbes Jahr verlängert
- Stabwechsel bei der Verbraucherzentrale Südtirol - Auf Walther Andreaus folgt Kunde

Bauhofer

- Fernsehsteuer: der Stichtag für Befreiungen rückt näher
- Beträchtliches Sparpotential beim Medikamenten-Kauf - VZS stellt kostenlosen Vergleichsrechner für Arzneien online
- Weihnachten: Essen ohne Reste
- Wasser-Bonus: Südtirols BürgerInnen von nationalen Benefits ausgeschlossen?
- VZS unterstreicht erneut: Gemeinden dürfen sich nicht weigern, den Bonus zu gewähren!
- Wie umweltfreundlich ist Lachs aus Aquakultur?

Infoblätter 2019

Fenster verursachen Wärmeverluste
 Kurzeüberblick der Förderungen im Baubereich in Südtirol
 Solaranlage zur Warmwasserbereitung
 Wirtschaftlichkeit einer Photovoltaikanlage
 Auf Schritt und Tritt - Bodenbeläge im Überblick
 Der Kaminkehrer in Südtirol
 Flexible Wohnkonzepte Vorausschauend Planen spart Geld
 Heißer Sommer – kühles Wohnen
 Heizanlagen im Vergleich
 Heizsysteme unter der Lupe
 KlimaHaus Mindestanforderungen für den Neubau in Südtirol
 Kontrollierte Wohnraumlüftung
 Mauertrockenlegung
 Neues Wärmekonto “Conto termico 2.0” für Privatpersonen und Kondominien
 Photovoltaik – Strom aus Sonnenlicht
 Richtig lüften
 Schallschutz im Wohnungsbau
 Strom sparen leicht gemacht
 Stromverbrauchsindex
 Wärmedämmstoffe im Überblick
 Bau- und Energieberatungsservice in Südtirol
 Bauberatungsstelle der Verbraucherzentrale
 Gebäudesanierung Mindestanforderungen
 Geothermie – Erdwärme nutzen
 Heizzeit Schimmelzeit
 Schadstoffe in Wohnräumen
 Besuch im Friseursalon – ein kleiner Leitfaden
 Anbieterwechsel für Strom und Gas: kleiner Leitfaden der Verbraucherzentrale
 Energieverbrauch von Haushaltsgeräten
 Luftdichtheit von Gebäuden
 Ständig unter Strom Standby-Betrieb
 Energiebonus für Gebäude-sanierungen in Südtirol für Privatpersonen
 Nebenjob mit tollen Verdienstmöglichkeiten?
 Telefonverkauf, unerwünschte Anrufe und

unerwünschte Dienste – wie kann man sich schützen?
 Hunde und Katzen tiergerecht kaufen
 Wann ist welcher Energieausweis in Südtirol erforderlich
 Preisauszeichnung: was muss wo stehen
 Schulanfang leicht gemacht
 Sonnenbrillen
 Sonnenbrillen für Kinder
 Honig
 Autoversicherung: Geld liegt auf der Straße
 Joghurt mit speziellen („probiotischen“) Bakterien
 Ab ins Fitnessstudio?
 Alkohol im Schokoriegel
 Aufgesprudelttes Leitungswasser
 Biologischer Anbau
 Das Geschäft mit den Kilos
 Echte Stevia oder E 960?
 Energy Drinks
 Erntezeiten Obst und Gemüse
 Essen im Büro
 Gesunde Ernährung für unsere Kinder
 Gesunde Ernährung: 5 am Tag
 Grillspaß im Freien
 Leichter mit Light Produkten
 Mineralwasser oder Leitungswasser?
 Nahrungsergänzungsmittel
 Nicht ohne meine Jause
 Nitrat, Nitrit, Nitrosamine
 Ostereier
 Privatkonkurs: Wie werde ich die Schulden los?
 Richtig Essen leicht gemacht
 Shrimps
 Sommerzeit, Einmachzeit
 Superfoods
 Unseriöse Kleidersammlungen
 Zitronensäure
 Versicherungsbedarf
 Leben mit Plastik
 Handys, Smartphones und Tarife – wie finde ich

ein gutes Angebot? Teil 2: Tarife	(sehr wichtig)
Klingeltöne und Logos deaktivieren	Wissenswertes zum Kontokorrent
Telefonverträge am Telefon abschließen?	Wohnbaudarlehen (I)
Langsames Internet	Wohnbaudarlehen Info (II)
Energie: Tarife, Anbieter und Anbieterwechsel	Gute Reise: Ihre Rechte bei Pauschalreisen
Pommes frites	Versand und Zustellung von Paketen
Schlankmacher	Futter für ihr Sparschwein
Wie man sich bettet ...	Gesundheitsdienstleistungen im Ausland
Welcher Fisch darf auf den Tisch?	Tiere auf Reisen
Kinder in den sichersten Kindersitz!	Missbräuchliche Klauseln
Informationen zur Qualität des Trinkwassers	Spenden, die Spreu vom Weizen trennen
Baumängel: wenn das neue Haus schon alt ist...	Ihre Fluggastrechte bei Überbuchung,
Clever einkaufen	Annullierung und Verspätung
EAN - Strichcode	Gebrauchtwagen welche Gewährleistung
Google Street View Fakten, Rechte und Tipps	besteht wirklich?
Insekten ohne Gift bekämpfen	Der Sachwalter: wer er ist und welche Aufgaben
Osteoporose	er betreut
Richtig reklamieren	Ihre Rechte bei verspätetem, verlorenen oder
Weißes Papier hat seine Schattenseiten!	beschädigtem Fluggepäck
Weiterbildung	Erstattung Zahnarztespesen
Wenn das Auto in die Werkstatt muss	Kontrolle der Kosten und Anbieterwechsel
Wichtige Aspekte im Verhältnis zwischen	Rund um das Ei
Rechtsanwälten und Mandanten	Woher kommt das Frühstücksei?
Zollinformationen	Bauherrenhaftpflichtversicherung
Autohaftpflichtversicherung - Nützliche Infos und	Partnervermittlungsinstitute
Zusätzliche Garantieleistungen	Strafmandate, Steuerzahlscheine
Autohaftpflichtversicherung: Der neue	Die direkte Schadensauszahlung
Angebotsfinder!	KFZ-Versicherungs-Check
Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen,	Rechtsschutzversicherung
verloren, gefälscht	Autoverleih
Beleihung der Entlohnung	Spielzeug – sicher gesund und umweltfreundlich
Da hilft nur noch eine Beschwerde ...	Sparlampen - welche Alternativen?
Der Traum vom trauten Heim	Zahnbehandlung
Die Gewährleistung von Konsumgütern	Sparlampen - welche Alternativen?
Die private Krankenversicherung	Lebensversicherung
Fernabsatzverträge	Hände weg vom Tropenholz!
Finanzdienstleistungen: MiFID II bringt bessere	Klimafreundlicher Einkauf
Kosteninformation	Sparen und Anlegen mit Verantwortung
Finanzierungsantrag abgelehnt?	Lebensmittelkontrolle
Haustürgeschäfte	Lieber schlichten als prozessieren
Ihr persönlicher Versicherungscheck: Sich richtig	Milch
versichern und dabei Geld sparen	Nachhaltig und bewusst reisen
Kauf und Verkauf über Immobilienagentur	Neues zur Gentechnik
Lebensversicherung für den Todesfall	Schnurlose DECT-Telefone: Der
Private Haftpflichtversicherung	Mobilfunksender im Haus!
Ratenkauf gewusst wie	Sicheres Spielzeug
Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!	Waschmaschine
Rücktritt von Verträgen	Wie vergleiche ich Kostenvoranschläge von
TAEG - der jährliche effektive Zinssatz	verschiedenen Handwerkern?
Unfallversicherung	Wärmedämmung
Was deckt die Wohngebäudeversicherung? Feuer	Energiefresser Heizkessel

Gebäudethermografie zur
Wärmebrückenermittlung
Innendämmung
Optimierung der Heizanlage
Preisvergleich von Brennstoffen in Südtirol
Wärmebrücken
Wintergärten in Südtirol
Aufteilung der Heizkosten im
Mehrfamiliengebäude - Verbrauchsabhängige
Energieerfassung
Energiesparen im Haushalt
Heizkosten senken
Wasser sparen
Gutscheine
Adressen der Telefonanbieter
Die passende Schultasche für Kinder
Kinderhaut vor Sonne schützen
Schuleintritt
Stromverbrauchsindex
Einige nützliche Hinweise zum Immobilienkauf
Banane direkt vom Bauernhof
Schimmel, was tun?
Süßstoffe
Vorratschädlinge: Wenn Nudeln laufen lernen
Sprachreisen
Darlehen von Verwandten oder Freunden
"Phishing" Alarm!
Handys, Smartphones und Tarife – wie finde ich
ein gutes Angebot? Teil I: Handys und
Smartphone
Etikettierung von Textilien
Hilfe beim Kauf des Staubsaugers
Drei Wege um das alte Darlehen "loszuwerden"
Autosteuer: Hilfe für Säumige
Das Testament
Der Kaufvorvertrag
Die 10.000 Euro-Grenze
Die missbräuchlichen Klauseln in den
Immobilienverträgen
Die Tipps der VZS für den Neuwagenkauf
Einkaufsfalle Supermarkt
Ferienwohnungen in Italien
Fundsachen und Recht auf Finderlohn
Haushaltsbuch

Minderjährige im Internet
Müllvermeidung
Nützliche Tipps zum Kompostieren
Prozesskostenhilfe zu Lasten des Staates
Runter vom Gaspedal!
Schöne Bescherung - Ideen für ein umwelt-
verträgliches Weihnachtsfest
Teure Spritpreise
Todesfall: wo fange ich an?
Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser
durch die Gemeinde
Was darf die Kundenkarte alles wissen?
Was passiert, wenn ich ein Einschreiben nicht
abhole?
Wiederverkauf von Timesharing-Quoten
Computerkurse: wie erkennt man seriöse
Anbieter?
Frisierte* Kleinmotorräder
Für Garderobe wird (nicht) gehaftet
Produkthaftung - Wer zahlt für Schäden bei
fehlerhaften Produkten?
Spartipps für Senioren
Steuervergünstigungen für Erstwohnung
Verkaufsveranstaltungen – Vorsicht ist
angebracht!
Zeitschriften-Abos: Oft getrickst ist halb
gewonnen?
Aufbewahrungsfristen für Unterlagen
Ausgleich bei Schulden
Budgetplanung selbst gemacht
Das große Aufräumen
Energiespartipps
Finanzplanung
Telefonterror
Architektenhonorar
Fälligkeit der Autopolizei
Kritisch konsumieren
Schön und sauber – ohne Grausamkeit
Der Garant für die Steuerpflichtigen
Der Notar
Der Verkauf des Nackten Eigentums
Wohnungen: Erwerbsmöglichkeiten und Steuern
Wohnungserwerb mittels Versteigerung

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: 2,25 (9 Stunden im Monat)

Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

Bruneck: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 15

Zusätzlich wurden regelmäßig 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: 1,5 (6 Stunden im Monat)

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.

Passeier (Gemeinden St. Leonhard, St. Martin und Moos i.P)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

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: 160

Kalender ersichtlich auf www.verbraucherzentrale.it.

Abtei, Algund, Altrei, Andrian, Auer, Barbian, Bozen, Brixen, Bruneck, Burgstall, Corvara, Deutschnofen, Dorf Tirol, Eppan, Gais, Gargazon, Gossensass, Graun, Hafling, Innichen, Kaltern, Karthaus, Kastelbell, Kastelruth, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtatsch, Kurtinig, Lajen, Latsch, Marling, Meran, Montan, Mühlbach, Naturns, Plaus, Prad, Proveis, Rabland, Riffian, Rodeneck, Salurn, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Seis, Sexten, St. Christina, St. Pankraz, St. Ulrich, St. Walburg, Steinegg, Stern i. G., Sterzing, Terenten, Tiers, Tisens, Toblach, Tramin, Truden, Tschars, Tschermers, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs, Völs/ASGB, Vöran, Welsberg, Welschnofen und Wolkenstein.

Namen, Zahlen, Fakten

Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

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

und 3.460 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2019 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzende:	Priska Auer
stellvertretender Vorsitzender:	Agostino Accarrino
Vorstandsmitglieder:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Martin Wieser
Geschäftsführer:	Walther Andreas
Rechnungsprüfer:	Arnold Zani

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 9 mal zusammen.

Finanzübersicht

Einnahmen 2019

Herkunft		± 2018
Land	500.000	+0
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	1.020.452	+15
Eigenleistungen	195.686	-7
Gesamt	1.716.138	9

Ausgaben 2019

Projekte (samt Personal)	58,98%
Personal	32,41%
Betriebskosten	4,85%
Verwaltungskosten	2,75%
Diensträume	0,81%
Honorare	0,19%

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im Herbst 2020 beschlossen)

Mitarbeiter (Stand 31.12.2019)

	Vollzeit	Teilzeit
Verbraucherzentrale		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	3	6
Sekretariat/Erstberatung	2	2
Projektmitarbeiter	3	2
Europäisches Verbraucherzentrum		
LeiterIn		1
All-Round-BeraterIn	3	2
Außenstellen		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	8	6
Honorarkräfte		1
Sozialdiener		1
Insgesamt	20	24

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 43

Geschäftsstellen

Hauptsitz: 39100 Bozen, Zwölfmalgreiner Strasse 2, Tel. 0471-975597, Fax 0471-979914, info@consumer.bz.it

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 9-12 und 14-15 Uhr, Tel. 0471-975597
- Beratungsstelle Kritischer Konsum/Elektrosmog:
Mittwoch u. Donnerstag 10-12 und 15-17, Tel. 0471-941465
- Beratungsdienst Steuerfragen: Donnerstag 14-16 Uhr

Europäisches Verbraucherzentrum: Mo-Do 8.00 bis 16.00 Uhr, Fr 8.00-12.00 Uhr

Schlichtungsstelle für Verbraucherfragen: Onlinschlichter.it

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 15-17 Uhr

Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

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

Mals: jeden 1. Donnerstag im Monat 14-17

Schlanders: jeden 2., 3. und 4. Donnerstag im Monat 9-12

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

Klausen: 4. Mittwoch im Monat 9-12

Sterzing: Montag 9.30-12.30

Bruneck: Montag 9-12 und 14-17, Dienstag und Mittwoch 14– 17, Donnerstag 9-12

Gadertal: 2. und 4. Donnerstag im Monat 9-12 Uhr

Neumarkt: Dienstag 15-17

Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

Lana: 1. Montag im Monat 15-17

Passeier, St. Leonhard: Montag 15-17

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

Infopoints:

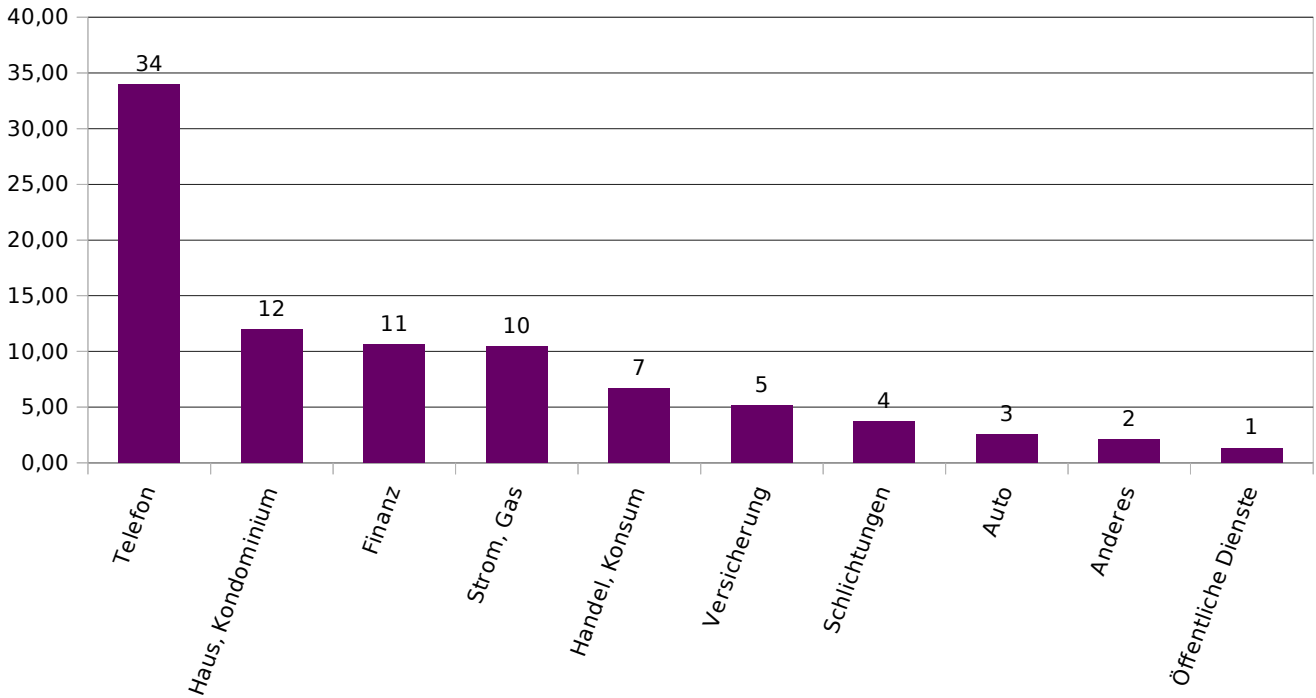
Im Raum Pustertal stehen für die VerbraucherInnen 5 Infopoints mit aktuellen Informationen zur Verfügung.

Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

Art	2019	2018	± %
Beratungsfälle	10.552	10.621	-0,6
Informationsnachfragen	8.711	8.883	-1,9
Betreute Schlichtungsverfahren	848	813	4,3
Verbrauchermobil (154 Haltestellen)	1.450	1.725	-15,9
V-Market	4.555	4.697	-3,0
Ratsuchende Außenstellen	8.173	7.614	7,3
Vorträge, Tagungen (TeilnehmerInnen)	1.108	536	106,7
Schülerbesuche	1.936	1.618	19,7
Europäisches Verbraucherzentrum	4.439	5.136	-13,6
ODR-Kontaktstelle	1.293	1.243	4,0
Gesamt KonsumentInnen-Kontakte	43.065	42.886	0,4
Rückerstrittene Summe	1.589.548 €	2.085.087 €	-23,8
Verteilte Publikationen	251.000	250.900	0
Medien-Informationen	320	298	7,4
Medien-Konferenzen	5	-	-
Interviews	371	398	-6,8
Meldungen an Marktbehörde	43	50	-14,0
BesucherInnen Websites	1.588.711	1.529.790	3,9
Gesehene Seiten Websites	2.952.602	2.790.936	5,8
AbonentInnen Newsletter	15.421	14.716	4,8
BenutzerInnen Haushaltsbuch	15.483	14.787	4,7
Follower/Fans soziale Netzwerke	4.233	4.018	5,4

Fälle 2019: Gesamt 10.552

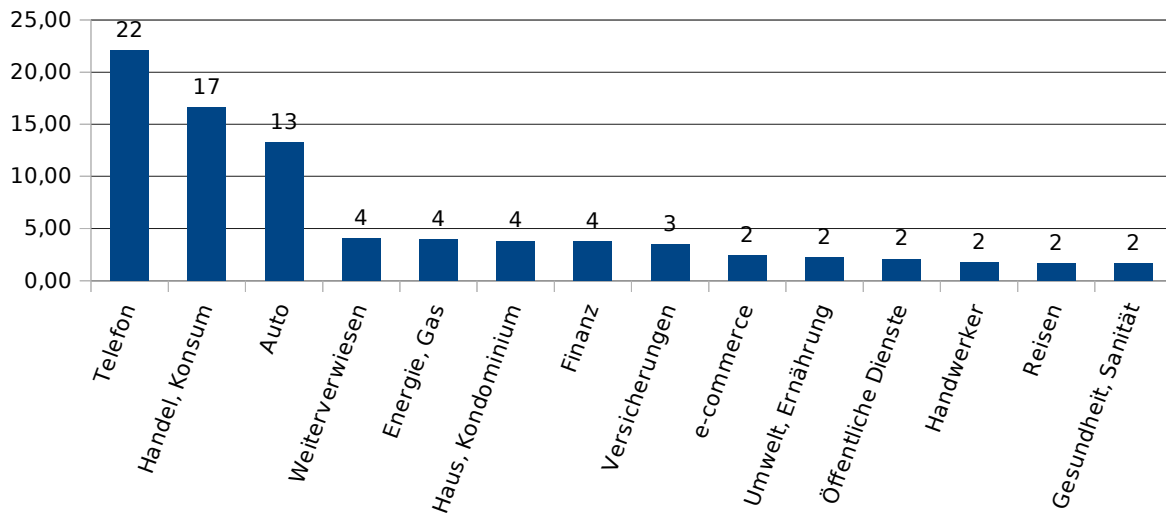
Wichtigste Bereiche - prozentuelle Verteilung



davon: per e-mail, Brief, o.ä: 13,15%; persönlich: 38,21%; per Telefon: 48,46%

Informationsanfragen 2019: Gesamt 8.711

Wichtigste Bereiche - prozentuelle Verteilung





Die Verbraucherzentrale ist ein staatlich anerkannter Konsumentenschutz-Verein im Sinne des Konsumentenschutz-Kodex (GvD 206/2005), und wird vom Land Südtirol gefördert (im Sinne des LG 15/92).

Die Verbraucherzentrale hilft jährlich über 40.000 VerbraucherInnen durch Information, Beratung, Bildung, Vertretung gegenüber Anbietern im außergerichtlichen Wege. Darüber hinaus wollen wir die wirtschaftliche und rechtliche Lage der KonsumentInnen verbessern, durch Zusammenarbeit mit Firmen oder Branchen und Lobbying gegenüber Gesetzgeber, Wirtschaft und Verwaltung.

Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Erst-Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben.

Unsere Geschäftsstellen:

- Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreiner Straße, 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
- Europäisches Verbraucherzentrum:** Bozen, Brennerstraße 3, 0471-980939, Mo-Do 8:00-16:00, Fr 8:00-12:00
- Außenstellen**
 - Brixen,** Romstraße 7 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 (+14:00-17:00*)
 - Bruneck,** Europastr. 20 (0474-551022) Mo:9:00-12:00+14:00-17:00, Di+Mi 14:00-17:00, 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 19 (0473-736800), jeden 1. Do im Monat 14:00-17:00
 - Meran,** Goethestraße 8 (Zugang: O.-Huber-Str. 84) (0473-270204), täglich von 9:00-12:00, Mi 14:00-17:00
 - Neumarkt,** Rathausring 3 (331-2106087), Di 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. 4. Do im Monat 9:00-12:00
 - Sterzing,** Neustadt 21 (0472-723788), Mo von 9:00-12:00
 - Partnerstelle:** CRTCU – Trient, www.centroconsumatori.tn.it
- Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Brennerstr. 3, 0471-941465, Mi + Do 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Verbrauchermobil:** aktueller Kalender siehe nebenan und online
- 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
- Beratungstelle 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 Elektrosmog (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 (aktuelle Infos, Marktübersichten, Online-Rechner, Musterbriefe und vielem mehr)
- www.onlineschlichter.it
- Europäische Verbraucher-Infos: www.euroconsumatori.org
- Haushaltsbuch: www.haushalten.verbraucherzentrale.it
- Der Verbraucherexperte antwortet: www.verbraucherexperte.info
- Karte des nachhaltigen Konsums (Bozen): www.fair.verbraucherzentrale.it
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: folgen Sie uns @VZS_BZ

Verbraucher-Beratung

- Allgemeine Verbraucherrechtsberatung (1, 3, 5)
- Banken, Finanzdienstleistungen (1, 3)
- Versicherung und Vorsorge (1, 3)
- Telekommunikation (1, 3, 5)
- Bauen und Wohnen: rechtliche Fragen (1) und technische Fragen (Mo 9:00-12:00 + 14:00-17:00, 0471-301430)
- Kondominium (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:

- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

Verbraucherinfos rund um die Uhr

www.verbraucherzentrale.it

