

Neue Regeln in Italien: Versicherungspflicht auf der Skipiste

Bereits in wenigen Tagen treten auf den Skipisten in Italien – und damit auch in Südtirol – neue Regeln in Kraft, darunter auch eine verpflichtende Haftpflichtversicherung. Was Sie dazu wissen müssen, erklärt die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS).

Achtung! Mit diesen SMS wollen Betrüger Sie reinlegen

Strom- und Gasangebote: Der neue Preisvergleich der VZS

*„Von der Schnecken- nur zu Schildkrötenpost geworden“
VZS: Qualitätsbewertung der Postdienstleistungen*

Autoversicherungen: „Ein Wechsel war noch nie so einfach“

Wie man es Einbrechern möglichst schwer macht
VERBRAUCHERZENTRALE: Effizienter Schutz bringt bei einfachen Vorhabenregeln an

Kreditkarten-Betrug: Entschädigung für Kunden bei Sicherheitsverstößen

Black Friday und Cyber Monday

Mittlerweile ist es auch bei uns zur Tradition Adventswochenende beim besinnlichen Anzi Internet zwischen Black Friday und Cyber Mo Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) gibt nützl

Haftpflicht w
VERBRAUCHERSCHUTZ: Bei Unfall mit schwe


Cashback
NACHRICHTEN: Nach dem Umsatz mit Kreditkarte

„Schadstoffe in Plastik-Alternativ-Produkten“
VZS-1 Jahr' Tar Sü

Ökobonus: Der Rat de
BAUEN: Auf Fallrisiko bei Steuerabzüge

JAHRESBERICHT 2021

Auf der Suche nach Fairness: Verbraucherschutz im 2. Pandemiejahr



Verbraucherzentrale Südtirol

Die Stimme der VerbraucherInnen

Onlinezahlungen Oper

ht

rtig teuer:
sparen kann

d: Versicherungen
r pausiert werden

stgelegte Strompreis des
ise klettern derzeit stetig
ucherzentrale Südtirol

chinkenkauf
it gleich

Gesund oder ungesund: was ist dran an den Lebensmittel-Kiuschees?

In den Augen vieler Menschen gelten Obst, Gemüse und Vollkornbrot zwar als „gesund“, schmecken aber nicht sonderlich, während Lebensmittel wie Schokolade, Eis und Pommes frites gut schmecken, aber „ungesund“ sind. Die Verbraucherzentrale Südtirol erklärt in einer Aussendung, inwiefern sich Lebensmittel als „gesund“ oder „ungesund“ einteilen lassen können.

Vorsicht, SMS!

Sozial-Bonus für Strom und Gas
Wie kann man für diese Bonus-Zahlungen anstreben?

ir von kaputten Geräten
Wie lange darf es dauern?

Gutscheine
Ist die angegebene Fälligkeit denn verbindlich?

Urlaubs-Bonus „verlängert“
Nur die Nutzung, aber nicht die Möglichkeit zum Ansuchen.

Was tun, wenn der Green Pass nicht verfügbar ist?

Während man mit der Impfkampagne versucht, die Unentschlossenen zu überzeugen, beklagen sich Verbraucher, die den Impfzyklus zwar regulär abgeschlossen haben, aber dennoch vergebens auf den Green Pass warten. Was man in solchen Fällen tun kann, erklärt die Verbraucherzentrale Südtirol

Neuer TV-Bonus 2021
Staat gewährt maximal 100 Euro für den Kauf neuer Geräte.
ein altes Gerät (erworben vor 20... Der neue Bonus ist mit dem...

VZS-Untersuchung zur Herkunftsangabe für Produkte aus Schweinefleisch

Speck und Co: „Sagst du mir, woher du kommst?“

Spenden an wohltätige Organisationen
Können solche von der Einkommensteuer in Abzug gebracht werden?

Kein Kassenbon, keine Gewährleistung?
Welches sind meine Rechte bei einem defekten Produkt?

Umtausch von Geschenken im Lockdown?
Nicht bei jedem Kauf gibt es Anspruch auf Umtausch.

Festnetz, Handy und Internet: Preisvergleich der VZS

Krankenversicherungen
Darf die Gesellschaft den Vertrag einfach so kündigen?

Kündigung von Telefondiensten
Vorsicht auf die „Rückhol“-Anrufe!

Was Sie über (Oster-)Eier wissen sollten

Jedes Jahr zur Osterzeit spielt das Ei eine große Rolle, ob im Ostermest oder auf dem Ostersträuß. Was Sie über (Oster-)Eier wissen sollten, erklärt die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS).

Der Erstwohnungs-Bonus
Der Staat hilft jungen Menschen beim Wohnungskauf. Was vorgesehen ist...
Der Staat hilft jungen Menschen beim Wohnungskauf. Was vorgesehen ist...
Der Staat hilft jungen Menschen beim Wohnungskauf. Was vorgesehen ist...

Das kleine Schultaschen ABC: Die Tipps der VZS

Die Verbraucherzentrale Südtirol gibt am heutigen Montag in einer Aussendung Tipps, was man beim Kauf der idealen Schultasche oder des passenden Schulrucksacks beachten muss.

Vererbte Verträge
Muss man geerbte Verträge wirklich kündigen?

Kreditkarten-Betrug: In diesen Fällen trifft es den Betreiber

Ausverkauf
Was muss auf dem Kassenbon stehen?

VZS fasst wichtigste Infos zusammen
Elektroroller: Bald strengere Gesetze?

1- und 2-Cent-Münzen
Bargeldzahlungen: wie funktioniert das mit der Abschaffung der Kleinmünzen und den Pfundungen?

Online gekaufte Konzerttickets
Wie erklären sich die hohen Preisunterschiede?

Paket beschädigt – was tun?

Bitcoin & Co.: Was man über Krypto-Geld wissen sollte

Wie komme ich an Bitcoin? Was sind diese Coins überhaupt? Die Verbraucherzentrale Südtirol hat die wichtigsten Informationen zu Bitcoin zusammengefasst. Außerdem hat STOI die VZS-Geschäftsführerin Gundula Bauhofer gefragt, was sie Verbrauchern zu Bitcoin als Geldanlage rät.

Damit das Essen nicht im Müll landet
KONSUM: Heute Tag gegen Lebensmittelverschwendung

Kein Fernsehgerät?
Jetzt die Befreiung von der Fernsehsteuer 2022 beantragen.

VZS gibt Tipps zum Energiesparen
Hohe Energiepreise – was nun?

Tatort Smartphone: Was ist zu tun, wenn plötzlich Beträge von Konten und Karten verschwinden?

Grenzenlos sind die Möglichkeiten in der digitalen Welt, und grenzenlos sind scheinbar auch die kriminellen Aktivitäten, die sich dort entfalten. So häufen sich in diesen Tagen in der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) die Anrufe von teils zweifelnden und teils schon verzweifelten Verbrauchern. Den einen scheinen SMS und Mails, die sie erhalten haben, ziemlich suspekt, den anderen sind Summen von bis zu 5000 Euro vom Konto oder der Kreditkarte verschwunden, schreibt die VZS in einer Aussendung.

Auch das Heizen wird teurer

VERBRAUCHER: Nach dem Strom steigen auch die Preise für fossile Energieträger – VZS gibt Tipps zum Heizkosten-Sparen

Inhaltsverzeichnis

Auf der Suche nach Fairness: Verbraucherarbeit im 2. Pandemiejahr.....	3
2021 – Das Jahr im Rückblick.....	4
Interessensvertretung.....	6
Finanzdienstleistungen.....	7
Verkehr und Kommunikation.....	8
Konsumentenrecht und Markt.....	9
Wohnen, Bauen und Energie (I).....	10
Wohnen, Bauen und Energie (II).....	11
Versicherung und Vorsorge.....	12
Haushalt und Kleidung.....	13
Umwelt und Gesundheit.....	14
Ernährung.....	15
Reisen, Freizeit, Hobby.....	16
Kritischer Konsum.....	17
Verbraucherbildung.....	18
ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum.....	20
Schlichtung und Streitbeilegung.....	21
Projektarbeit.....	22
www.verbraucherzentrale.it.....	23
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	24
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	31
Namen, Zahlen, Fakten.....	32

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

Auf der Suche nach Fairness: Verbraucherarbeit im 2. Pandemiejahr

Über 12.300 Beratungsfälle, mehr als 43.000 Kontakte, eine Rekordsumme von über 3,7 Millionen für die Verbraucher:innen rückerstritten – die Kennziffern zeigen, dass auch im 2. Pandemiejahr die Verbraucherzentrale Südtirol eine mehr als gefragte Anlaufstelle war. Unser kleiner Kalender-Rückblick zeigt dabei, wie vielfältig die Themen waren, welche an uns herangetragen wurden.

Sparen, Energie und Pandemiefolgen

Diese drei Themenkreise haben uns das ganze Jahr über begleitet. Stärker als in den Vorjahren zeigten sich die Familien daran interessiert, die Sparpotentiale im Haushalt ausfindig zu machen. Daher haben wir zum Sparen informiert, aber auch unser beliebtes Online-Haushaltsbuch nach mehr als 13 Jahren neu aufgelegt. Der Herbst war dann geprägt von den Nachrichten zur Energiesteuerung, die uns bis jetzt weiter beschäftigt. Weiter auf Trab hielten uns die vielen Fälle, in denen bereits bezahlte Leistungen aufgrund der Lockdowns nicht in Anspruch genommen werden konnten.

Telefonie, Energie, Wohnen und Finanz führen Hitliste an

Bei den Beratungsfällen und Informationsanfragen hat sich an der „Hitliste“ wenig geändert: Telefonie, Energie, Wohnen und Finanzen sind nach wie vor die meistnachgefragten. Stolz präsentiert sich die Zahl der für die Verbraucher:innen rückerstrittene Summe, die auf ein Rekordhoch von über 3,7 Millionen Euro geklettert ist; der Großteil dieser Gelder wurde außergerichtlich – am Verhandlungstisch im Vergleichsweg – erwirkt.

Gerichtlicher Verbraucherschutz im In- und Ausland

Gerade die verschleppten Rechtsfragen aus dem Lockdown (welche Leistungen sind wie zu ersetzen?), die wir im Zeichen der Fairness zu lösen versuchten, zeigten erneut, dass Information und Beratung extrem wichtig und nicht wegzudenken sind, dass aber letzten Endes der Verbraucherschutz jedoch nur so stark ist, wie die Gerichtsbarkeit effizient ist. Dadurch gewinnen Musterklagen und kollektive Rechtsverfahren an Bedeutung, die jedoch auch immer das Damoklesschwert ihrer Finanzierbarkeit mit sich bringen. In einem großen „Rechtsabenteuer“ - der ersten grenzüberschreitenden Musterfeststellungsklage in Europa – wurde 2021 das Klageregister der Klage gegen die Volkswagen AG am Oberlandesgericht in Braunschweig eröffnet.

Dank

Die vielfältigen Tätigkeiten, die in diesem Jahresbericht nur beispielhaft genannt werden können, sind das Ergebnis vieler beteiligter Akteur:innen. Unser Dank geht an die einzelnen Fördergeber, in erster Linie das Land Südtirol, Land Trentino und Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung, die Bezirksgemeinschaften und viele Gemeinden Südtirols, an die Kooperationspartner im In- und Ausland.

Ein besonderer Dank geht aber vor allem an unsere ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen, die mit vorbildlichem Engagement die steigenden Anforderungen und die damit verbundene größere Verantwortung erfolgreich und wirkungsvoll bewältigt haben.

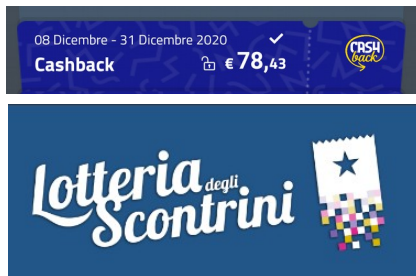
Priska Auer, Vorsitzende

Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin

2021 – Das Jahr im Rückblick

Jänner

Cashback & Kassenbonnolterie



Die Maßnahmen des Staates zur Bekämpfung der Steuerhinterziehung werfen viele Fragen auf, auf die wir Antwort geben.

Februar

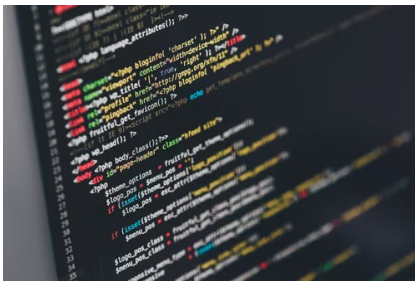
Klageregister gegen VW eröffnet



Ein weiterer Schritt nach vorne in unserer Meilenstein-Musterklage: das Klageregister wird eröffnet, Verbraucher:innen können sich eintragen.

März

Facebook-Datenklau



Ein riesiger Datenklau wird bekannt – allein in Italien sind 35 Millionen Menschen betroffen. Auch Telefonnummern wurden geklaut – sind Konten und Kreditkarten in Gefahr?

April

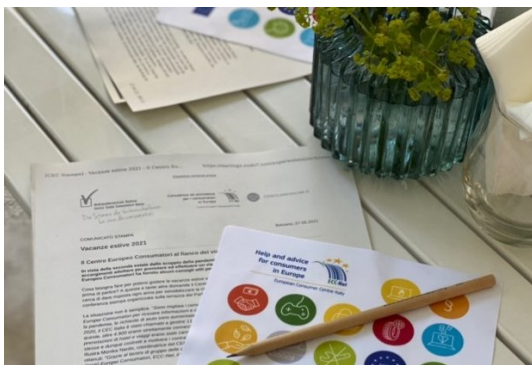
Vorstand neu gewählt



Neben Agostino Accarrino und Priska Auer (Vorsitzende) werden Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer und Pepi Trebo in den Vorstand gewählt.

Mai

Reisen im Pandemie-Jahr



Nach einer langen Pause laufen die Reisebuchungen wieder an, mit einer Menge zusätzlicher Fragen, auf die es zu antworten gilt.

Juni

Gentechnik durch die Hintertür?



Da wollen wir hin:

- Moderne Züchtungsmethoden (CRISPR-Genetik, Genom-Editierung) für die Entwicklung von resistenten und robusten Sorten

Im Strategie-Papier „Landwirtschaft 2030“, über das lange in der Bevölkerung diskutiert wurde, taucht die Gentechnik als Ziel auf – ein vollkommener Paradigmenwechsel.

Juli

Was tun, wenn der Green Pass nicht kommt?



Mitten in der Hauptreisezeit haben viele Reisende Schwierigkeiten, ihren Green Pass zu erhalten – die VZS hilft mit Informationen.

August

Bit-was? Kryptogeld unter der Lupe



Viele Verlockungen, wenig Klarheit – die VZS informiert über Kryptogeld und damit verbundene Risiken.

September

Kommt der Preisanstieg für Strom und Gas?



Die Ankündigungen jagen sich – um wie viel werden die Energiekosten steigen? Und vor allem: was kann man dagegen unternehmen?

Oktober

Tierwohl und Fleischkonsum



Zum Welttierschutztag am 4. Oktober gehen wir der Frage nach, wie weit beim Fleischkonsum Anspruch und Realität voneinander entfernt liegen.

November

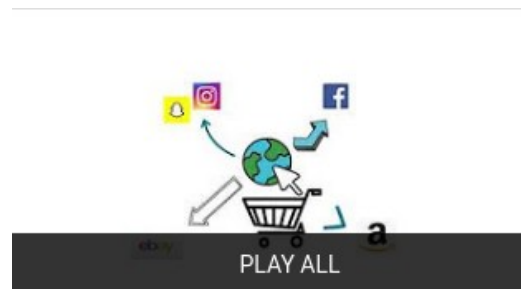
Haushaltsbuch 2.0



13 Jahre nach der ersten Auflage wird das Haushaltsbuch 2.0 vorgestellt.

Dezember

Kurzvideos antworten auf häufige Fragen



Als Teil einer breiten Informationskampagne veröffentlichen wir Kurzvideos und Animationen mit Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen.

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 Verbraucher:innen 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, 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, Volksanwaltschaft, Arbeitstisch der Sozialverbände, Task-Force gegen Armut, Taxikommissionen der Gemeinden, Kammerrat und Mediationsstelle der Handelskammer Bozen, Freie Universität Bozen, Notarkammer, Monitoringausschuss für die Rechte der Menschen mit Behinderung, Schlichtung Alperia und weitere.

Zusammenarbeit auf Staatsebene

Nationaler Verbraucherbeirat CNCU, nationale Schlichtungsabkommen (siehe Kapitel Schlichtung), Banca d'Italia, Bankenvereinigung ABI.

Qualitätschartas

Die Qualitätschartas sind ein Instrument, das per Staats- und Landesgesetz vorgesehen ist, und dem Schutz der Verbraucher:innen als Nutzer:innen von örtlichen öffentlichen Diensten dient. Anwendung finden sie dann, wenn eine öffentliche Körperschaft, wie z. B. das Land, 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.

Seit Herbst 2020 gibt es dank der Zusammenarbeit mit dem Mobilitätsassessorat eine neue Qualitätscharta für den Bereich öffentlicher Personen-Nahverkehr. Diese Charta wird bei allen Neuausschreibungen im Bereich des öffentlichen Personen-Nahverkehrs in Südtirol Anwendung finden, und sichert den Nutzer:innen einheitliche Rechte und Pflichten über alle Transportsektoren zu.

Dass die Qualitätschartas einen großen Mehrwert darstellen, zeigte sich durch die sehr gute Zusammenarbeit mit den Transportunternehmen im Zuge der Pandemie; es kam zu einem regelmäßigen Austausch, um die jeweils gültigen Maßnahmen für den Personennahverkehr zu besprechen.

Finanzdienstleistungen

Smishing und Phishing: Kreditkartenbetrug!

Auch 2021 gab es viele Fälle von Betrug mit Zahlungsmitteln, die entweder online oder über das Telefon umgesetzt wurden: vielen Verbraucher:innen wurden auch hohe Summen entwendet. Der Beistand der VZS betrifft hier nicht nur die Beschwerdephase gegenüber dem Finanzdienstleister, sondern auch einen eventuellen Rekurs vor dem Bankenschiedsgericht. 2021 wurden 18 Rekurse eingereicht; bei den bereits entschiedenen erhielten die VerbraucherInnen immer Recht, und es wurde die gesamte Summe oder ein Teilbetrag rückerstattet.

Lebensversicherung: Gericht gibt Verbraucher:innen recht

Vor vielen Jahren hatten einige junge Sparer:innen bei einem in Südtirol sehr aktiven Versicherungsvermittler Lebensversicherungen mit sehr langer Dauer und mit hohen Prämien abgeschlossen. Beim vorzeitigen Rückkauf zeichneten sich so große Verluste ab. Mithilfe der VZS wurden die Fälle vor Gericht gebracht: dieses entschied, dass das Hauptanliegen der Verträge Geldanlage und nicht Versicherung war. Aus dieser Überlegung heraus wurden die Verträge für ungültig erklärt, da kein „Rahmenvertrag“ vorhanden war, der für Geldanlagen verpflichtend vorliegen muss. Sowohl die emittierende Versicherungsgesellschaft als auch der Vermittler wurden dazu verurteilt, die eingezahlten Summen zu erstatten.

Darlehensvergleich 2021

Im April 2021 wurde der jährliche Vergleich der Zinssätze und Bedingungen von Darlehen durchgeführt. Dabei wurde keine nennenswerte Veränderung der Zinssätze im Vergleich zur letzten Erhebung festgestellt, diese wurden aber leicht angehoben. Der Vergleich zeigte erneut, wie schwer es jungen Familien in Südtirol fällt, eine Erstwohnung zu erwerben: zum einen aufgrund der hohen Wohnungspreise, aber auch aufgrund der Auflagen, die an die Aufnahme eines Darlehens gekoppelt sind. Die VZS hat von der Politik einen maßgeblichen Eingriff verlangt, um den Familien den Zugang zu Wohnraum zu sichern.

Bit-was? Kryptogeld unter der Lupe

Aufgrund der häufigen Nachfragen von Verbraucher:innen zum Thema – vor allem, was Geldanlagen in Bitcoin betrifft – haben wir die wichtigsten Informationen über das Phänomen Kryptogeld in einem Informationsblatt sowie einem Kurzvideo zusammengefasst. Gerade aufgrund der Betrugsversuche der Vergangenheit ist hier unabhängiges Grundlagen-Wissen unumgänglich.

Zusammenarbeit mit der Bankenvereinigung und Banca d'Italia

Im Zuge des Projekts „Transparenz leicht gemacht“ (im Original: *Trasparenza semplice*) von ABI, der italienischen Bankenvereinigung und den Verbraucherverbänden des nationalen Verbraucherbeirats CNCU, zu denen die VZS gehört, wurde eine Infografik mit Tipps erarbeitet, um sich vor Betrug im Finanzsektor zu schützen. Auch wurde im Februar 2021 eine Initiative aus der Taufe gehoben, um von den finanziellen Folgen der Covid-Krise Betroffenen (junge Familien, einkommensschwache Familien, ...) den Zugang zu Darlehen zu erleichtern.

Die Berater:innen der VZS haben an einem Webinar der Banca d'Italia teilgenommen, in welcher die sog. „Cashless 2030“-Strategie erläutert wurde. Auch bei der Vollversammlung der Verbraucherverbände mit der Banca d'Italia waren wir anwesend.

Vergleichsverhandlungen

Im heurigen Jahr konnten zwei sehr lange Vergleichsverhandlungen über Bankenstreitfälle zum positiven Abschluss für viele Verbraucher:innen gebracht werden.

Verkehr und Kommunikation

Telefonie: altbewährte, aber auch neue Fragen

Der Bereich Telefonie verzeichnete auch 2021 eine hohe Anzahl von Anfragen und Beschwerden. Eine Vielzahl davon betreffen eine grundsätzliche Ineffizienz der Kundendienste der einzelnen Anbieter. Im Vergleich zu den Vorjahren haben die Anfragen technischer Natur stark zugenommen: es wurde vermehrt nach verlangsamten Internetgeschwindigkeiten, Reparatur von Störungen und ähnlichem gefragt, was sicher auch mit der Zunahme des „smart working“ und des Fernunterrichts zusammenhängt.

Abwesender Kundendienst

Auch 2021 bestätigte sich leider, dass der Kundendienst der Anbieter die Reklamationen der Kund:innen in sehr vielen Fällen in absolut ineffizienter Weise bearbeitet, sodass sich viele von ihnen gezwungen sehen, eine Schlichtung über die VZS einzureichen, um die eigenen Anliegen durchzusetzen. Dank der erfahrenen Berater:innen der VZS werden fast ausnahmslos alle Schlichtungsanfragen angenommen, jedoch ist weiterhin fraglich, warum selbst einfachste Anfragen erst im Schlichtungsweg gelöst werden können, und nicht bereits bei der ersten Beschwerde. Die Themen waren auch heuer die mangelnde Annahme von Kündigungen, verspätete oder nicht erfolgte Reparatur von Störungen, Aktivierung nicht bestellter Dienste und auch Fernabsatzverträge.

Telemarkting leider auf dem aufsteigenden Ast

Als Spätfolge der Pandemie zeigte sich leider eine sehr starke Zunahme des Telemarketings sowie der telefonisch abgeschlossenen Verträge. Diese zeichnen sich durch einen absoluten Mangel an Transparenz aus, der manchmal gar in unlauteren Handelspraktiken mündete. Wie oben beschrieben bringen Beschwerden hier wenig; im Schlichtungswege kann jedoch etwas für die Verbraucher:innen erwirkt werden. Abhilfe sollen die verstärkten Maßnahmen des Gesetzgebers bringen, welche Ende 2021 angekündigt wurden.

Vergleich der Telefentarife

Die VZS hat beim Vergleich der Telefentarife feststellen können, dass die Preise und Vertragsklauseln alles andere als einheitlich dargestellt werden, was den Vergleich ziemlich schwerfällig macht. Ob ein Angebot günstig oder teuer ist, hängt stark vom jeweiligen Kommunikationsverhalten ab. Die Monatsgebühr ist natürlich ein wichtiger Kostenpunkt, da es sich um eine wiederkehrende Gebühr handelt. Andere Kosten sollten aber ebenso berücksichtigt werden. Oft kann der Wechsel zu einem anderen Anbieter profitabel sein. In den letzten Jahren ist nämlich die Anzahl der Neuanbieter gestiegen, die ziemlich vorteilhafte Angebote für Kunden anbieten, die aus der Konkurrenz stammen - Iliad, Ho mobile, Very Mobile und Lycamobile, um einige zu nennen. Manche Marktveteranen schlagen mit Sonderangeboten in Form von Gesamtpaketen zurück (z.B. Netzwerktelefonie mit unbegrenzten GB für die Handys der gesamten Familie). Dabei kommen oft (mehr oder weniger kostspielige) Vertragsbindungen zum Tragen, mit denen sich die Firmen den eigenen Kundenstamm sichern.

Musterfeststellungsklage gegen Volkswagen: Klageregister eröffnet

Einen Schritt weiter ging es in der MFK gegen Volkswagen: das Bundesamt für Justiz hat im Februar 2021 das digitale Klageregister eröffnet, sodass sich die Südtiroler:innen, die ein vom Dieselskandal betroffenes Fahrzeug erworben hatten, zur Klage anmelden konnten. Zur Erinnerung: Viele Betroffene blieben im Zuge der Vergleichsverhandlungen der ersten Klage aufgrund der Tatsache, dass sie beim Autokauf nicht in Deutschland ansässig waren, außen vor. Wir hoffen nun, dass auch sie durch unsere Klage den für den entstandenen Schaden zustehenden Ersatz erhalten können. Diese grenzüberschreitende MFK – übrigens die erste ihrer Art – fußt auf der Überlegung, dass es keine Ungleichbehandlung von deutschen und italienischen Verbraucher:innen geben darf, wenn doch alle gleich vom Dieselskandal geschädigt wurden.

Konsumentenrecht und Markt

Zweifelhafte Haustürgeschäfte

Alle Jahre wieder wird in Südtirol eine Firma aus der Gegend um Brescia vorgestellt, die – unter stets anderem Namen – Gasspürgeräte vorwiegend an Senioren vertreibt. Die Geräte sind dabei weitaus teurer als vergleichbare im Geschäft erhältliche. Gemeinsam mit den Ordnungskräften und dank reger Medienarbeit ist es in den Jahren gelungen, die Anzahl der Kaufwilligen drastisch zu senken. Die zweite Problematik im Jahresverlauf betraf im TV beworbene Ersetzungen von Badewannen mit Duschen: die Werbung versprach Wunder, aber die Arbeiten waren fast immer von minderer Qualität. Dank der direkten Intervention der Berater:innen erhielten die Verbraucher:innen Rückerstattungen.

Datenklau im großen Stil

Im März wurde ein Datenklau aus Facebook bekannt – allein in Italien sind 35 Millionen Profile betroffen. Das Gravierende daran: auch Telefonnummern wurden gestohlen, was diese potentiell unsicher für eine Zwei-Faktor-Identifizierung macht. In der Tat beklagen betroffene eine starke Zunahme von betrügerischen SMS. Die VZS informierte und half herauszufinden, welche der eigenen Daten betroffen waren. Es steht weiterhin die Vermutung im Raum, dass auch dieser Datenklau mit der extrem starken Zunahme der Kreditkarten-Betrugsfälle (siehe Finanzdienstleistungen) zusammen hängt.

Verfallsdatum von Gutscheinen

2021 wandten sich viele Verbraucher:innen an uns, denen Geschenk-Gutscheine aus der Zeit von vor dem zweiten Lockdown (November 2020) verfallen waren. Hier galt es von Fall zu Fall zu prüfen, welche Rechte noch bestehen, obschon bei den Gutscheinen immer ein Restzweifel bestehen bleibt, den letztlich nur ein Gericht ausräumen könnte; der Gang vor den Richter zahlt sich aber, aufgrund des geringen Geldgegenwerts, nicht aus.

Cashback und Kassenbonlotterie mit Fragezeichen

2021 starteten, als Maßnahmen des Staats gegen die Steuerhinterziehung, die Kassenbonlotterie und das Cashback. Da beide Maßnahmen stark auf digitale Technologien (wie die App IO) zurückgriffen, gab es hier viele Fragen zu beantworten. Auch war der Start beim Cashback nicht frei von Kinderkrankheiten, sodass z.B. im Probezeitraum viele Bewegungen nicht anerkannt wurden. Insgesamt haben die zwei Programme (von denen eines, das Cashback, dann im Laufe des Jahres schon wieder eingestellt wurde) jedoch die Zahlungsgewohnheiten der Südtiroler:innen merklich Richtung *cashless* verschoben.

Gesundheitsausgaben: Nachverfolgbare Zahlungen und Steuerabzüge

Seit 2020 müssen Gesundheitsausgaben abseits des öffentlichen Gesundheitssystems mit nachverfolgbaren Zahlungsmitteln beglichen werden, um von der Steuer abgesetzt zu werden. Auch mehr als 12 Monate nach dieser Änderung herrschen jedoch noch einige Zweifel über Details, die es auszuräumen galt. So war für viele fraglich, ob der Steuerabzug jenen zusteht, die materiell die Zahlung getätigt haben, oder jenen, auf die der Beleg lautet. Die VZS informierte und beriet.

Von Schnecken- zu Schildkrötenpost

Nach mehreren Jahren Pause wurden die Zustellzeiten der Post innerhalb Südtirols erneut erhoben. Das Ergebnis ist alles andere als begeistert: zwar konnte eine leichte Verbesserung festgestellt werden, jedoch werden die selbst gesteckten Qualitätsziele der Post (die im Vergleich zu den europäischen Nachbarn alles andere als ehrgeizig sind) immer noch nicht erreicht. Kein einziger Brief erreicht am Werktag nach dem Einwurfstag den Bestimmungsort. Ein Viertel der Briefe wird am zweiten Werktag zugestellt. Die höchste Beförderungszeit verzeichnen die Zustellungen innerhalb der Landeshauptstadt: ein Brief, der von Bozen nach Bozen verschickt wird, gelangt erst nach 4,6 Werktagen ins Empfängerpostfach.

Wohnen, Bauen und Energie (I)

Technische Bauberatung

Die technische Bauberatung / Energieberatungsdienst der Verbraucherzentrale umfasst neben den Bereichen der Bau- und Heiztechnik vor allem auch die verschiedenen Förderungen und Steuerabzüge auf Landes- und Staatsebene. Dies ermöglicht den Verbrauchern einen Gesamtüberblick über die verschiedenen finanziellen Anreize und im selben Zuge neutrale Informationen über Baumaterialien und Systeme zu erhalten.

Die Verbraucher:innen haben somit die Möglichkeit, sich selbst ein Bild über die Vielfalt im Bauwesen zu verschaffen und dadurch individuelle Entscheidungen zu treffen.

Steuerabzüge für Gebäudesanierungen

Das Jahr 2021 war wieder geprägt von zahlreichen Beratungen rund um die verschiedenen Steuerabzüge im Rahmen einer Gebäudesanierung. Durch die Vielfalt an Möglichkeiten, die Sanierungsarbeiten steuerlich abzusetzen bzw. an Dritte weiterzureichen, ist der Bedarf an Information in den vergangenen Jahren stark angestiegen. Die Einführung von Superbonus (110% Steuerabzug), Fassadenbonus und Änderungen im Bereich der technischen Vorgaben machen eine konsumentenfreundliche, neutrale Beratung unerlässlich. Neben den persönlichen Beratungen konnte vor allem durch die Informationsweitergabe in Form von Informationsblättern eine Vielzahl an VerbraucherInnen erreicht werden.

Gebäudesanierung

Vor allem durch die hohen Steuerabzüge hat die energetische Gebäudesanierung in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen. In diesem Zusammenhang sind die Fragen der VerbraucherInnen sehr vielseitig. Sie reichen von einfachen Informationen in Bezug auf kleine Wärmedämmmaßnahmen bis hin zu Fragen rund um eine Gesamtsanierung. Neben den persönlichen Beratungen werden vor allem durch die verschiedenen Informationsblätter die verschiedenen Details an die Verbraucher:innen weitergegeben.

Heizung

Eines der wichtigsten Themen in Zusammenhang mit der Gebäudesanierung ist Frage nach dem optimalen Heizsystem. Auf der Suche nach einer Antwort für das ideale Heizsystem gibt die Verbraucherzentrale den Konsumenten neben den persönlichen Beratungen zahlreiche Hilfsmittel 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.

Baumängel

Ein weiterer wesentlicher Schwerpunkt in der Beratung betrifft die Baumängel an Immobilien, wie z.B. Feuchtigkeit in den Wohnungen. Hier hat sich der Lösungsansatz bewährt, die Parteien – die betroffenen VerbraucherInnen sowie die Handwerker bzw. Baufirmen – an einen (auch virtuellen) Tisch zu holen, und eine einvernehmliche Lösung auszuhandeln. Vielfach konnten im Schlichtungsweg Lösungen erwirkt werden.

Immobilien-Makler

Hier beklagen Verbraucher:innen manchmal mangelnde Transparenz im Kauf/Verkaufsvorgang, insbesondere, was die verlangten Provisionen betrifft. Auch hier stellt eine direkte Intervention der VZS häufig sicher, dass Konsumentenrechte nicht verletzt werden.

Wohnen, Bauen und Energie (II)

Beratung in Kondominiumsfragen

Auch in diesem Jahr haben uns zahlreiche Anliegen von Konsumenten erreicht. Die besonderen Umstände, welche durch die Pandemie verursacht wurden, haben besonders im Rahmen des Kondominiums viele offene Fragen aufgeworfen. Es wurden Gesetzesneuerungen wie z.B. die Möglichkeit die Kondominiumsversammlung in telematischer Form abzuhalten eingeführt und neue Steuerbegünstigungen genehmigt, wiederum andere nicht mehr verlängert. Eine Vielzahl an Beratungen wurden zu diesem Thema abgehalten. Wann und in welcher Form muss die Einberufung erfolgen, wie läuft die Versammlung ab und welche Auflagen muss der Verwalter diesbezüglich beachten.

Ein weiteres Thema, welches sehr häufig im Rahmen der Beratung behandelt wurde, ist die Steuererleichterung „Superbonus 110%“. Dabei handelt es sich um eine sehr komplexe und weitläufige Angelegenheit. Das Gesetz sieht vor, dass der entsprechende Beschluss der Miteigentümer mit einer sehr geringen Mehrheit gefasst werden kann, was wiederum auf Unverständnis jener Miteigentümer stößt, welche der Angelegenheit kritisch gegenüberstehen.

Natürlich erreichten uns auch in diesem Jahr Anfragen bezüglich der Jahresabrechnungen, der Kostenvoranschläge und der entsprechenden Spesenaufteilung zwischen den Miteigentümern. Die Konsumenten möchten bezüglich der gesetzlich vorgesehenen Mehrheiten für bestimmte Beschlüsse aufgeklärt werden, und erfahren welche Wirksamkeit diese gegenüber allen Miteigentümern haben. Viele Fragen betreffen auch die Tatsache, dass es leider immer öfter vorkommt, dass in einem Kondominium säumige Miteigentümer sind. Dies wirft Fragen auf, wie die solidarische Haftung der zahlenden Miteigentümer und diesbezügliche Pflichten des Verwalters.

Steuerabschreibungen: viele Problematiken beim „Superbonus 110%“

Es hat sich inzwischen herausgestellt, dass der seit 2020 eingeführte Superbonus von 110% zwar reges Interesse gefunden hat, dass aber wenig zuverlässiges Fachwissen besteht. Auch zeigen die Handwerkerfirmen in Südtirol dank einer guten Auftragslage und der mit dem 110%-Bonus verbundenen aufwändigen Formalitäten wenig Interesse. Hinzu kommt, dass die Fristen der Fertigstellung (vor allem bei Einzelwohnungen) so kurz sind, dass die Gefahr besteht, sie nicht einhalten zu können, auch weil z.T. die Rohstoffe knapp geworden sind. Die Möglichkeit der Abtretung der Steuerboni an Dritte (dabei haben sich die Banken besonders interessiert eingebracht) öffnen zwar den schnellen Zugang zu Liquidität, übernehmen aber keinerlei Haftung. Daher muss der Eigentümer selber gut Bescheid wissen und seinen Fall aufmerksam verfolgen. In der gesamten Baubranche ist zudem eine gewaltige Preissteigerung zu verzeichnen!

Im übrigen gibt es inzwischen eine derart breite Palette an Steuervergünstigungen (36% Garten – 50% Umbau und Fenster – 65% energetische Sanierung – 70% + 75% Kondominium – 90% und ab 2022 60% für Fassadenerneuerung – 110% Superbonus), so dass bei allem Nutzen die Handhabung sehr kompliziert ist und das Risiko im Falle von Fehlern immer bei den Eigentümer:innen liegt, und das könnte teuer werden. Dies macht unsere fachkundige und unabhängige Beratung umso relevanter. Der Aufwand für die ständigen Anpassungen des Informationsmaterials und des Wissenstandes war - und ist - erheblich.

Überprüfung der Kaufvorverträge

Hier geben wir Hilfestellung für Käufer/Verkäufer, indem wir Kaufvorverträge abfassen, welche die Rechte beider Parteien garantieren; häufig kontrollieren und korrigieren wir auch von Dritten (Maklern, Baufirmen) verfasste Kaufvorverträge. Immer häufiger muss dabei die zusätzliche Dokumentation (Grundbuch, Kataster, ...) überprüft werden. Aufgrund der Pandemie hatten zahlreiche Baufirmen Schwierigkeiten, die Immobilien termingerecht zu übergeben, auch aufgrund von Lieferschwierigkeiten bei Rohstoffen. Dies war für viele Verbraucher:innen absolut problematisch, da sie die Immobilie unbedingt beziehen mussten. In einigen Fällen gelang es uns, ein Entgelt des entstandenen Schadens zu erwirken.

Versicherung und Vorsorge

Hilfestellung bei Streitfällen mit Versicherungen

Zahlreiche Verbraucher:innen wandten sich an die Verbraucherzentrale, um Unterstützung im Streitfall mit der eigenen oder der generischen Versicherung zu bekommen.

Dabei war festzustellen dass die Ursache des Streites sehr oft auf eine fehlerhafte Kommunikation zwischen den Parteien zurückzuführen war. Sehr oft kam es zu Missverständnissen oder zu sprachlichen Problemen. Gerade in diesen Fällen fungierten wir vor allem als Mediator:innen zwischen den Parteien.

Lebensversicherung – wiederkehrende Probleme mit unseriösen Vermittlern

Die Anfragen in Bezug auf Lebensversicherungen klingen über die Jahre nicht ab. Immer noch gibt es sehr viele Beratungen (telefonisch wie auch persönlich oder via mail) zu ungünstigen Lebensversicherungen. Den Betroffenen ist bei Abschluss des Vertrages nicht bewusst, auf welche Vereinbarungen sie sich einlassen, und sie werden dann schwer enttäuscht, wenn es nach einigen Jahren heißt, sie verlieren über die Hälfte der eingezahlten Beträge. In diesen Fällen haben wir es mit teils sehr unseriösen Versicherungsvermittlern, die in Südtirol tätig sind, zu tun, die bei Vertragsabschluss nicht richtig aufklären oder teilweise Unwahrheiten erzählen.

Leider gibt es hier nicht immer eine Lösung, da meist die Beweise für eine solche „Falschberatung“ fehlen. Vielmehr versuchen wir immer wieder durch Presseinformationen Verbraucher:innen nahe zu legen, diesen Produkten kritisch gegenüberzustehen und raten von übereilten Vertragsabschlüssen ab.

Der persönliche Versicherungsscheck

Viele Verbraucher:innen haben sich im Jahr 2021 an die VZS gewandt, um in Erfahrung zu bringen welche Versicherungen sie in ihrer aktuellen Lebenslage benötigen. Neben den zwei online Instrumenten rund um den Versicherungsbedarf („Versicherungs-Kurz-Check“ sowie „online Versicherungsscheck“) nutzten sehr viele die persönliche Beratung.

Im Rahmen dieser persönlichen Beratung wurde der Versicherungsbedarf besprochen, die bereits laufenden Verträge überprüft und dabei auf Versicherungslücken oder überflüssige Versicherungsdeckungen aufmerksam gemacht.

Kurz-Videos zu Versicherungsthemen

Wir konnten vier Informationsvideos und Videoanimationen zu unterschiedlichen Versicherungsthemen realisieren. Die behandelten Themen der Kurzvideos waren „Wer braucht welche Versicherung?“, „Lebensversicherungen als Geldanlage?“, jene der Videoanimationen „Lebensversicherungen: Rücktritt, Rückkauf, Stilllegung“ und „Verkehrsunfall: Was tun?“.

Polizzen im Dornröschen-Schlaf?

Auch 2021 ging die Arbeit an den sogenannten „schlafenden“ Versicherungspolizzen weiter, parallel zu jener der Aufsichtsbehörde IVASS, welche im Zuge eines Abgleichs feststellte, dass Inhaber:innen von über 330.000 Polizzen verstorben waren, für welche es die Erben zu finden galt. Auch in der VZS gingen Anrufe von Verbraucher:innen ein, die eine solche Benachrichtigung von einer Versicherung erhalten hatten. Nach Abwicklung des bürokratischen Prozedere dürfte einer Auszahlung nichts mehr im Wege stehen. Im Idealfall sollte es gar nicht erst zu einer solchen Situation kommen. Wenn Versicherte eine Versicherungsdeckung für den Todesfall für ihre Lieben abschließen, sollte man diese bereits bei Vertragsunterzeichnung miteinbeziehen. Die potenziellen Begünstigten sollten auch darüber informiert werden, wo die Vertragsunterlagen zu finden sind, damit sie ihre Ansprüche fristgerecht der Versicherung gegenüber geltend machen können.

Haushalt und Kleidung

Erster deutlicher Anstieg der Energiepreise

Nach den Preisrückgängen im Pandemie-Jahr haben im Herbst 2021 die Energiepreise deutlich angezogen, wofür eine Vielzahl von Gründen (klimatische, geopolitische, wirtschaftliche) verantwortlich ist. Die VZS hat den Verbraucher:innen mit Energiespartipps und Informationen zum Anbieterwechsel geholfen. Im entsprechenden Leitfaden haben wir Tipps zum Energiesparen bei Strom, Wasser, Heizung und Treibstoff veröffentlicht.

Beobachtungsstelle der Energiepreise

Auch 2021 hat die VZS die Preise für Strom und Gas der nationalen und lokalen Anbieter verglichen. Da mit dem absehbaren Ende des geschützten Marktes mit seinen zentral festgelegten Tarifen viele VerbraucherInnen einen Wechsel zum freien Markt erwägen, werden diese Vergleiche sehr geschätzt. Trotz Vergleichsportale ist die Transparenz in diesem Sektor nämlich nicht immer gegeben, vor allem weil die Telemarkter bei telefonischen Angeboten bei der Bezifferung der Preise manchmal etwas zu „kreativ“ vorgehen.

Strombonus Südtirol und staatlicher Sozialbonus Wasser in Südtirol: Fehlanzeige

Keine gute Neuigkeiten gab es 2021 für die Verbraucher:innen in Sachen Boni: der lang versprochene Strom-Bonus wird nun wohl doch nicht umgesetzt. Ebenso gab es keinen Fortschritt beim Verfahren zur Anerkennung des Sozial-Bonus Wasser, der in ganz Italien den berechtigten Familien automatisch auf der Rechnung gutgeschrieben wird, nur in Südtirol nicht. Die von der VZS unterstützte Klage wurde vom Friedensgericht in erster Instanz negativ beschieden; ein Berufungsverfahren wird angestrebt.

Gewährleistung bei Möbeln und Elektrogeräten

2021 haben die von Verbraucher:innen gemeldeten Probleme in Bezug auf die Gewährleistung bei Möbeln und Elektrogeräten stark zugenommen. Wurden am Jahresanfang noch starke Lieferverzögerungen aufgrund der Covid-Schließungen beanstandet, waren in der zweiten Jahreshälfte vor allem die Probleme bei Küchen und Bädern vorrangig: falsche Lieferungen und unsachgemäße Montage wurden häufig beklagt. Durch den Eingriff der Berater:innen konnten in vielen Fällen die Nachlieferung der richtigen Produkte oder die Reparatur der defekten Produkte erwirkt werden. Große Firmen, die mehrfach negativ auffielen, wurden der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt gemeldet.

Fernsehgebühr, Sender-Umstellung und Boni für TV und Decoder

Auch Jahre nach ihrer Einführung (und im vorletzten Jahr vor ihrer Abschaffung?) sorgt die Fernsehgebühr auf der Stromrechnung immer noch für Kopfzerbrechen: wie kann man sich befreien lassen, wenn man kein TV-Gerät besitzt? Wie die zu viel bezahlte Steuer zurückverlangen? Daneben sorgte auch die Umstellung auf die Sendetechnologie DVB-T2 für Fragen: Funktioniert das Gerät noch? Muss es nachgerüstet oder gar ausgetauscht werden? Gibt es dafür Beiträge? Viele Fragen, auf die unserer Berater:innen antworten konnten. Problematisch erweist sich hier erneut, dass die Informationen zu den nationalen Unterstützungsmaßnahmen nicht in deutscher Sprache verfügbar sind.

Haushaltsbuch 2.0 vorgestellt

13 Jahre nach der Erstauflage wurde 2021 die generalüberholte Version des Haushaltsbuchs vorgestellt, neue und alte User können die neue Version nahtlos nutzen. Alle Daten der bestehenden Benutzer gehen dabei nicht verloren, sondern wurden automatisch ins neuen System übernommen. Die neue App kann über den Webbrowser als auch als eigenständige App für das Smartphone, somit für Android, Apple iOS, Mac OS X und Windows heruntergeladen werden.

Umwelt und Gesundheit

Zahnbehandlungen und Implantate

Auch 2021 gab es wieder einige Probleme bei Implantaten: da es sich hier meist um schwerwiegende und sensible Probleme handelt, ist der erste Schritt stets die Erstellung eines rechtsmedizinischen Gutachtens, um die Anliegen der Verbraucher:innen fundiert vertreten zu können.

Leider gab es auch heuer wieder einige Zahnarztpraxen, die keine Heilungspläne bzw. Kostenvoranschläge aushändigten, und bei denen nachher die Rechnungen übertrieben hoch ausfielen.

Was tun, wenn der Green Pass nicht kommt?

Zur Hauptreisezeit im Sommer meldeten sich viele Verbraucher:innen in der VZS, die den Impfzyklus vollständig abgeschlossen hatten, aber keinen Green Pass erhalten haben. Die Berater:innen der VZS suchten in mühsamer Kleinarbeit die nationalen und lokalen Kontaktstellen zusammen, um den Verbraucher:innen diese weiterleiten zu können. Das Thema betraf – auch in Italien – tausende Urlauber:innen, sodass sogar eine große nationale Wochenzeitschrift die Informationen aufgriff.

Belastetes Einwegplastik-Geschirr?

Im Sommer wurde in der EU das Verbot für viele Einweg-Produkte aus Plastik schlagend: darunter Becher aus Styropor, Einweg-Geschirr, Trinkhalme und Wattestäbchen. Mehrere Untersuchungen der Alternativ-Produkte ließen jedoch an diesen Zweifel aufkommen. Die Europäische Verbraucherorganisation BEUC hatte in 4 Ländern, darunter Italien, Einweggeschirr aus Pappe, Zuckerrohr und Palmblättern untersucht, und dabei in 53% der untersuchten Produkte Schadstoffe, darunter Pestizidrückstände und PFAS gefunden. Diese zählen zu den endokrinen Disruptoren und sind hormonell wirksam. Die VZS macht sich vor diesem Hintergrund für plastikfreie Mehrweglösungen stark.

Schultaschen ABC

Um Eltern beim Kauf der richtigen Schultasche für die Kinder zu helfen, wurde im Sommer 2021 ein kleines Schultaschen-ABC veröffentlicht. Dabei wurden die Aspekte Material und Ausführung, Ergonomie und Körpergewicht sowie Sicherheit unter die Lupe genommen. Der Minileitfaden wurde abgerundet mit Tipps zum optimalen Packen und einem Schultaschen-Öko-Check des Inhalts.

Human-medizinische Arzneimittel auch für Tiere verschreibbar

15 Millionen Hunde und Katzen werden in Italien gehalten – das Jahr brachte gute Neuigkeiten für sie. Ein Dekret des Gesundheitsministers erlaubt nunmehr den Tierärzten, auch human-medizinische Arzneimittel zu verschreiben. Dies bringt vor allem bei chronisch kranken Tieren große Einsparmöglichkeiten; die VZS informierte über die Entwicklungen.

Schwerpunktthema Klimaschutz

Dem Schwerpunktthema Klimaschutz wurden gleich zwei Ausgaben des Verbrauchertelegramms gewidmet – zum einen Klimaschutz im Alltag, mit unseren 10 besten Tipps zum Klimaschonern. Immerhin schreiben wir seit mehr als 10 Jahren Artikel in unserer Rubrik „Klimakasten“, und konnten eine Menge Infos und Tipps ansammeln. Die letzte Ausgabe des Jahres war dann der klima-freundlichen Mobilität gewidmet, einem sehr anspruchsvollen Thema.

Ernährung

Aktivitäten anlässlich von Internationalen Jahren und Internationalen Tagen

Ausgerufen von den Vereinten Nationen, war 2021 das Internationale Jahr für Obst und Gemüse (International Year of Fruits and Vegetables). In mehreren Pressemitteilungen und Interviews hat die Verbraucherzentrale Südtirol am Beginn des Jahres 2021 auf die große Bedeutung von Obst und Gemüse für die menschliche Ernährung hingewiesen und praktische Tipps gegeben, wie die Empfehlung „5 am Tag“, also täglich fünf Portionen Gemüse und Obst zu essen, umgesetzt werden kann. Das Thema wurde zudem im Verbraucher-Magazin „Pluspunkt“ (März 2021) aufgegriffen. Anlässlich des Welttierschutztages am 4. Oktober beteiligte sich die VZS mit dem Beitrag „Tierwohl und Fleischkonsum: zwischen Anspruch und Realität“ an der Broschüre „Tierschutz“ der Südtiroler Tierärztekammer. Zum Welternährungstag am 16. Oktober informierte die VZS mittels Pressemitteilung über die Planetarische Ernährung (Planetary Health Diet), eine Ernährungsweise, die die menschliche Gesundheit fördert und zugleich die Ressourcen und die Gesundheit des Planeten erhält. Der Beitrag wurde auch im Naturschutzblatt 2/2021 (Hrsg.: Dachverband für Natur- und Umweltschutz) veröffentlicht.

Nein zu Gentechnik „Made in Südtirol“

Bislang gab es einen breiten Konsens darüber, dass Südtirol gentechnikfrei sein soll: die Aussaat von gentechnisch veränderten Pflanzen ist in Südtirol per Landesgesetz verboten. Nun jedoch sollen bis 2030 am Versuchszentrum Laimburg mit modernen Züchtungsmethoden wie der Genom-Editierung resistente und robuste Sorten entwickelt werden – so steht es im Strategiepapier für die Südtiroler Landwirtschaft „LandWIRtschaft 2030“, das im Mai 2021 präsentiert wurde. Gegen diese Einführung der Gentechnik durch die Hintertür hat die Verbraucherzentrale Südtirol im Juni 2021 mittels Pressemitteilung protestiert. Die zentrale Forderung der VZS lautet, am Verbot der Gentechnik in der Südtiroler Landwirtschaft festzuhalten. Um die Bevölkerung über die neuen gentechnischen Verfahren (Genom-Editierung, RNA-Interferenztechnik) und deren Risiken zu informieren, hat die VZS ein neues Infoblatt ausgearbeitet.

VZS-Umfrage zu Lebensmittel-Gütezeichen

Im Juni und Juli 2021 hat die Verbraucherzentrale eine Online-Umfrage durchgeführt, um zu erfahren, was die Verbraucher und Verbraucherinnen in Südtirol von Lebensmittel-Gütezeichen halten. 274 Personen haben sich an der Befragung beteiligt. 52% der Teilnehmenden gaben an, Lebensmittel-Gütezeichen würden ihnen eine hilfreiche Orientierung beim Einkauf bieten. 48% dagegen empfanden die große Zahl an verschiedenen Lebensmittel-Gütezeichen als verwirrend. Auch stellte sich heraus, dass die Befragten nicht immer genau wussten, wofür die einzelnen Zeichen stehen. Die Ergebnisse der (nicht repräsentativen) Umfrage wurden im Verbrauchertelegramm (Juli/ August 2021) veröffentlicht.

VZS-Untersuchung zur Herkunftsangabe auf Produkten aus Schweinefleisch

Auf Schinken, Speck und anderen Produkten aus Schweinefleisch muss in Italien die Herkunft der verarbeiteten Tiere verpflichtend angegeben werden. Die Verbraucherzentrale Südtirol hat im Dezember 2021 erhoben, ob und in welcher Form die Hersteller von Produkten aus Schweinefleisch die Herkunft ihres Rohstoffs angeben. Das Ergebnis ist enttäuschend. Auf rund 79% der 110 untersuchten Produkte fehlte die verpflichtende Information über die Herkunft des Schweinefleisches, auf den meisten anderen Produkten wurde die Herkunft lediglich in der Form „Herkunft: EU“ angegeben. Wo konkret die Tiere geboren wurden, aufgewachsen sind und geschlachtet wurden, bleibt im Dunkeln. Produkte mit einer geschützten geografischen Angabe sind von der verpflichtenden Herkunftsangabe ausgenommen. Und tatsächlich fand sich auf 16 von 18 Markenspeck-Produkten (Südtiroler Speck g.g.A.) keinerlei Information bezüglich der Herkunft. Fazit: so, wie die Herkunftsangabe für Produkte aus Schweinefleisch von vielen Herstellern gehandhabt wird, wird sie dem Bedürfnis der Verbraucher:innen nach korrekter und vollständiger Information mitnichten gerecht.

Reisen, Freizeit, Hobby

Preisvergleich Schwimmbäder: freie Plätze in Echtzeit einsehbar

Auch im zweiten Corona-Sommer mussten die Auflagen zur sozialen Distanzierung in den Freibädern eingehalten werden, und die verfügbaren Plätze eingeschränkt werden. Viele fragten sich daher zurecht, ob denn überhaupt noch Platz im Freibad sei? Abhilfe schaffte eine Homepage, auf welcher in Echtzeit einsehbar war, wie viele Plätze in den teilnehmenden Bädern (und das waren viele!) noch frei waren. Die VZS veröffentlichte den jährlichen Preisvergleich der Schwimmbäder, und nahm auch die jeweils aufgrund von Corona getroffenen Maßnahmen als Information mit auf.

Lockdown 2020: Ungenutzte Skipässe immer noch ohne Ersatz

Ungelöst blieb 2021 die Frage nach der Rückerstattung der nicht genutzten Skitage im Jahr 2020. Zur Erinnerung: Aufgrund der vorzeitigen Schließung aller Skigebiete konnten zahlreiche Konsumenten, die zu Saisonsbeginn ein Abo bzw. eine Jahreskarte erworben und den Gesamtpreis im Voraus bezahlt hatten, die bezahlten Dienstleistungen nicht wie vertraglich vorgesehen beanspruchen. Viele KonsumentInnen, deren Ansuchen um Rückerstattung vom jeweiligen Skigebiet bereits abgelehnt worden war, wandten sich an die VZS. Eine einvernehmliche Lösung schien mit den Skigebieten nicht gangbar, sodass eine Musterklage finanziert wurde, deren Ergebnis bei Redaktionsschluss noch nicht vorlag.

Sehr lange Lieferfristen bei Neuwagen

Vielleicht auch infolge der Pandemie haben die Neuwagenkäufe stark zugenommen; unverhältnismäßig länger wurden die Lieferfristen, die teilweise auch ein Jahr (!) betrug. Die VZS hilft den Verbraucher:innen hier bei Beanstandungen, Inverzugsetzungen und Schadenersatzforderungen für die Anzahl der verspäteten Tage, abhängig von den jeweiligen Vertragsbedingungen in den Vertragsklauseln.

Gewährleistung bei Gebrauchtwagen: schwierige Durchsetzung

Vielfach werden Gebrauchtwagen mit einer Versicherungsdeckung verkauft, mit welcher sich der Händler praktisch aus seiner Gewährleistungspflicht „freikaufte“. Das Problem: diese Polizen sind sehr restriktiv, und die Anerkennung einer Kostenübernahme gestaltet sich problematisch. Dies ist den Käufer:innen bei Vertragsabschluss nicht bewusst, sodass sich Defekte am Gebrauchtwagen in eine zweifach unliebsame Überraschung verwandeln.

Fitnessstudios

Bei den Fitnessstudios ging es darum, eine für beide Parteien tragbare Lösung der Ansprüche infolge der verfügbaren Schließungen zu finden. Dabei musste leider festgestellt werden, dass nicht wenige der Studios infolge der andauernden Schließungen definitiv die Tätigkeit einstellen mussten. Die vom Gesetzgeber verabschiedeten Lösungsmodelle halfen dabei nicht wirklich, sodass hier wirklich von Fall zu Fall individuelle Lösungen gefunden werden mussten.

Sonnenschutz unter der Lupe

Die VZS hat für die Verbraucher:innen die Ergebnisse der Warentests der Sonnenschutzmittel zusammengefasst. Bei einigen wurde der beworbene Lichtschutzfaktor nicht erreicht, und bei anderen wurden nicht erwünschte Substanzen vorgefunden, wie z.B. chemische Lichtschutzfilter. In Italien wurden 40 verschiedene Inhaltsstoffe gefunden, die Mikroplastik verursachen, sowie Duftstoffe und Konservierungsmittel, die als toxisch, irritierend oder allergieauslösend eingestuft werden. Positiv zu vermerken: die Testsieger waren Billigprodukte, sodass auch für wenig Geld guter Sonnenschutz leistbar ist.

Kritischer Konsum

Süßer Genuss, bittere Ernte: die beiden Seiten der Schokolade

Zu Ostern hat die VZS einen genaueren Blick auf die Schokolade geworfen: Geschmacklich gut, aber häufig mit Schadstoffen belastet und intransparent in der Lieferkette, so lautet das Fazit aktueller Schokoladen-Tests. Bedenklich fiel auf, dass fast alle Milkschokoladen mit Mineralöl belastet sind – aber auch ein Viertel der Bitterschokoladen enthält Schadstoffe. Hinzu kommt, dass die Erzeugung vielfach unter ausbeuterischen Bedingungen erfolgt. Lichtblicke bringen die Siegel, wie fairtrade und bio: Genossenschaftliche Organisation, umweltverträglicher Anbau und die Umstellung auf biologische Landwirtschaft werden durch sie gefördert.

Müllflut aus Plastik und kein Ende?

In einem diesem Schwerpunktthema gewidmeten Verbrauchertelgramm haben wir versucht, die Zusammenhänge zwischen Plastikproduktion, Recycling und Kosten aufzuzeigen, auch um mit der Vorstellung aufzuräumen, die Plastikverschmutzung wäre allein von den Verbraucher:innen verschuldet. Eng mit der Müllflut sind die Themenbereiche Mikroplastik und endokrine Disruptoren verbunden, welche das Problem noch einmal schwerwiegender machen. Neben einem Informationsteil wurden konkrete Lösungsansätze für den Alltag beleuchtet.

Elektrosmog und Datenschutz

In der Beratungsstelle für kritischen Konsum gingen zahlreiche Berichte von elektrosensiblen Verbraucher:innen ein, bei denen eine krankhafte Empfindlichkeit gegenüber verschiedenen Formen des Elektrosmogs beginnt oder bereits fortgeschritten ist. Die Zusammenarbeit mit den beiden wichtigsten Verbänden, die sie vertreten (A.I.E. und AMICA), bestätigt, dass die Zahl der Betroffenen ständig steigt.

Während es am Vorabend der Pandemie eine Debatte zum Thema 5G gab, die in 15 Gemeinden unserer Provinz zu Resolutionen des Stadtrats führte, die darauf abzielten, jegliche Installation dieser Technologien auf dem Gebiet zu verbieten, haben wir seit einiger Zeit nichts mehr davon gehört. Wir haben jedoch zahlreiche Berichte von Bürgern über den Ausbau der Sendeanlagen erhalten, den vor allem elektrosensible Menschen zu spüren bekommen.

Unsere Hilfe besteht im Wesentlichen in der Information, sowohl über die Möglichkeiten des Einzelnen als auch über die der politischen Vertreter, die Entscheidungen für ihre Gemeinschaft zu treffen haben.

Es geht einerseits um die elektromagnetische Verschmutzung und andererseits um den Schutz personenbezogener Daten und der Privatsphäre - zwei Elemente, die oft Hand in Hand gehen. In jüngster Zeit hat die Bundesnetzagentur die Funktionsweise zahlreicher internetfähiger Zusatzgeräte (Sprachassistenten, Smart-TVs, Staubsaugerroboter usw.) überprüft und kurz vor Weihnachten 4.600 solcher Produkte vom Markt genommen.

Wir schließen uns der Aufforderung der Agentur an die Verbraucher an, bei Technologien, die als "smart" oder "intelligent" angeboten oder vermarktet werden, sehr vorsichtig zu sein.

Kleine Fortschritte gab es bei den Smart-Metering-Anwendungen für die Messung des Wasser- und Gasverbrauchs, an denen mit Südtirol Gas und SEAB zwei der wichtigsten Akteure in der Region beteiligt sind. Ein erster Eindruck ist, dass wichtige Entscheidungen oft den Technikern überlassen werden, ohne dass die Auswirkungen und Folgen solcher Entscheidungen auf die öffentliche Gesundheit ausreichend untersucht werden. Auf der anderen Seite haben wir eine Bereitschaft zum Dialog festgestellt, die uns helfen könnte, einige Verbesserungen für die Verbraucher zu erreichen.

Ein paralleles Engagement betrifft die Beteiligung an Informations- und Dialoginitiativen der lokalen Verwaltungen, auch dank der Bürgerwelle. In diesem Zusammenhang untersuchen wir eingehend die Maßnahmen einiger bayrischer Gemeinden, die dank der Information der Bürger und einfacher technischer Maßnahmen die elektromagnetische Belastung in ihren Gebieten drastisch reduzieren konnten, ohne den Nutzern irgendwelche Vorteile bei der Kommunikation zu nehmen.

Verbraucherbildung

Unsere Arbeit an und mit den Schulen

Für viele Schulen in unserer Provinz bedeutete das Jahr 2021 die - wenn auch vorsichtige - Wiederaufnahme von Präsenzveranstaltungen. Dank der Unterstützung der Autonomen Region Trentino-Südtirol war es möglich, zahlreiche Veranstaltungen anzubieten, die sehr gut angenommen wurden. Die Initiative "Eine gute Gelegenheit", die dem Thema Lebensmittelverschwendung gewidmet ist, wurde ebenfalls wieder in Präsenz aufgenommen und fand Anklang bei Lehrern und Schülern.

Die Bilanz, die wir in Zahlen ziehen können, bestätigt, was wir im Laufe des Jahres wahrgenommen haben: Es wurden 82 Treffen mit Schülergruppen verzeichnet, an denen insgesamt 1.417 Schüler teilnahmen.

Die Vorbereitungen, die während der Abriegelungsphasen getroffen wurden, haben sich als nützlich erwiesen, da das Bildungsangebot sofort eingerichtet und als Bildungsmöglichkeit im Bereich der politischen Bildung bekannt gemacht wurde, die gemäß den vom Bildungsministerium im Jahr 2020 herausgegebenen Leitlinien alle Schulstufen abdeckt, wobei der Schwerpunkt auf der fächerübergreifenden Auslegung liegt.

Vielleicht ist es auch wegen dieser Merkmale, dass das Thema Lebensmittelverschwendung so stark bekräftigt wurde: Es verbindet die Aufmerksamkeit für die natürlichen Ressourcen mit dem Engagement für die Gesundheit, das Ziel des Umweltschutzes mit der Notwendigkeit der sozialen Gerechtigkeit. Die Lehrerinnen und Lehrer haben sich auf verschiedene Formen der Präsentation in ihren Klassen verständigt und dabei auch die Möglichkeit genutzt, lokale Akteure und Initiativen in die Sammlung von überschüssigen Lebensmitteln bei Supermärkten und Großhändlern einzubeziehen.

Dies sind Elemente, die unsere Aktivitäten in den kommenden Jahren begleiten werden, in denen die Verbraucherbildung zunehmend mit der Aufmerksamkeit für die Nachhaltigkeit unseres Konsums verbunden wird.

In diesem Zusammenhang sammeln wir auch Studien und Daten über die Auswirkungen der digitalen Technologien auf die Umwelt, die in letzter Zeit von Lehrern, insbesondere in den Fächern Naturwissenschaften und Biologie, angefragt wurden. Aus diesen Gründen enthält das Bildungsangebot zum kritischen Konsum im digitalen Umfeld, das sich bereits auf die von den jüngeren Generationen am meisten genutzten Medien konzentriert, zunehmend Elemente, die Entscheidungen zugunsten von Umwelt, Klima und Gesundheit begleiten können.

Südtirols erste Verbraucherschule

Auch das Projekt „Verbraucherschule“ in Zusammenarbeit mit der Laimburg, das im Schuljahr 2019/2020 so hervorragend gestartet war, konnte wieder aufgenommen werden. Bei diesem Pilotprojekt wird zum allerersten Mal in Südtirol eine Verbraucherschule umgesetzt. Ziel soll es sein, Verbraucherschutz systematisch über alle Klassen und Themenbereiche im Unterricht zu verankern, und dabei den SchülerInnen stark praxisorientierte Kompetenzen für ihren zukünftigen VerbraucherInnen-Alltag zu vermitteln. Mit einem beträchtlichen Einsatz an personellen Ressourcen konnten wir ein breites Spektrum an Verbrauchertemen anbieten und alle Schüler:innen in Workshops einbeziehen. Auch wenn der Erfolg solcher Initiativen in der Regel erst langfristig gemessen wird, sind die bisherigen Ergebnisse mehr als vielversprechend.

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: Zu gut für den Abfall?
- Ernährung: eine Frage des Etiketts?

- SchülerInnen testen: Nougat-Creme

Ein neues Angebot für junge Erwachsene

In Zusammenarbeit mit dem Weiterbildungszentrum „Haus der Familie“ wurde seit 2020 eine neue Initiative für junge Erwachsene unter dem Titel „Endlich erwachsen – Dinge, die uns bis heute niemand erklärt hatte“ ins Leben gerufen. Im mehrteiligen Webinar, das jährlich angeboten wird, geht es darum, den jungen Erwachsenen jene Alltagskompetenzen zu vermitteln, die man zum selbstständig Wohnen benötigt. Das geht von der Wahl des Stromanbieters über das Führen eines Haushaltsbuchs bis hin zur Aufbewahrung der Unterlagen und der Nutzung aller möglichen Steuerabschreibungen. Für 2022 ist eine dritte Auflage in Planung.

Das Bildungsangebot für Erwachsene

Auch die Tätigkeiten für das erwachsenere Publikum konnten wieder verstärkt angeboten werden. Die Veranstaltungen werden meist von Vereinen oder Interessensgruppen vor Ort gebucht. 2021 zählten wir ca. 1.250 TeilnehmerInnen bei unseren Veranstaltungen. Die Themen reichen dabei von „Auskommen mit dem Einkommen“ über den Gebrauchtwagenkauf bis zur kritischen Auseinandersetzung mit den Auswirkungen der Werbung auf die Umwelt:

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
- 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

- Elektrosmog und Gesundheit

Reisen und Freizeit

- Reisetipps: Damit die Reiselust nicht zum Reisefrust wird!

ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum

2021 war, ebenso wie bereits das Vorjahr 2020, von den Auswirkungen der Covid-19-Pandemie geprägt, was sich erheblich auf die Tätigkeit des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Italien auswirkte: Es gingen weiterhin Anfragen im Zusammenhang mit Covid-19 ein, wodurch die Zahl der Verbraucherkontakte sehr hoch blieb (nach dem Rekordjahr 2020).

2021 haben die Büros in Bozen und Rom insgesamt 9.630 Informationsanfragen beantwortet und Beratungen bei einer konkreten Reklamation gegen ein Unternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Staat, im Vereinigten Königreich, Norwegen oder Island angeboten (wobei die Zahl der 2021 eingegangenen Anfragen gar nicht so sehr von jener des Jahres 2020, das aufgrund der außergewöhnlichen Umstände hoffentlich einmalig bleibt, abweicht); von den über 9.500 Anfragen wurden 5.799 vom Büro in Bozen bearbeitet. Zu diesen Anfragen sind noch jene 928 hinzuzurechnen, die das EVZ Bozen in seiner Eigenschaft als italienische Kontaktstelle der ODR-Plattform bearbeitet hat. Was die Bearbeitung von konkreten Fällen betrifft, hat das EVZ Italien 2021 versucht, 1.118 Beschwerden von VerbraucherInnen eines anderen EU-Mitgliedstaates gegen italienische Unternehmen einvernehmlich zu lösen, zusätzlich haben in 835 Fällen die Zentren der anderen Mitgliedstaaten italienische VerbraucherInnen bei der außergerichtlichen Lösung ihrer Reklamation unterstützt. In den etwa 1.000 vom EVZ in Bozen konkret bearbeiteten Fällen, wurden für die VerbraucherInnen fast 275.000 Euro zurückgeholt.

Im Laufe des gesamten Jahres musste das EVZ Tausende Anfragen zu gebuchten Reisen beantworten, die coronabedingt annulliert wurden oder aufgrund von behördlichen Anordnungen nicht angetreten werden konnten und Informationen zu den geltenden, sich aufgrund der notwendigen Anpassungen ständig ändernden Beschränkungen geben. Nur dank des unermüdlichen Einsatzes der Beraterinnen und der Ausarbeitung ständig aktualisierter FAQs war es möglich, alle Anfragen zu bearbeiten. Auch im Bereich des elektronischen Handels ist ein kontinuierlicher Anstieg der Anfragen zu verzeichnen.

Was die sogenannte proaktive Tätigkeit anbelangt, hat das EVZ 2021 38 Pressemitteilungen auf Deutsch und Italienisch veröffentlicht und lokalen und nationalen JournalistInnen 76 Interviews gegeben. Die Beraterinnen des Bozner Büros nahmen an einer Pressekonferenz teil, um über die Rechte der Reisenden im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie zu informieren. An zahlreichen Südtiroler Oberschulen haben die Expertinnen des EVZ über die EU-Verbraucherrechte informiert; sowohl mittels Videokonferenzen als auch mittels Vorträgen vor Ort.

Wie in den vergangenen Jahren verzeichnet die Internetseite des EVZ Bozen www.euroconsumatori.org im Jahr 2021 eine hohe Besucherzahl: 338.286 Personen haben insgesamt 528.320 Seiten aufgerufen und 33.957 Dateien wie Musterbriefe und Broschüren heruntergeladen. 2.077 Abonnenten haben das Verbrauchertelegramm erhalten, welches das EVZ monatlich in deutscher, italienischer, englischer und ladinischer Sprache veröffentlicht und welches auch in den 117.900 Papiaerausgaben des Verbrauchertelegramms der VZS beinhaltet ist.

Im Jahr 2021 wurde das Informationsmaterial des EVZ um sechs neue digitale Broschüren zu den Themen Online-Fallen und -Betrug, Hotelbuchungen, Phishing, Dropshipping, ODR-Plattform und um einen FAQ-Bereich zu Urlaub und Reisen erweitert. Das gesamte Informationsmaterial wurde in deutscher und italienischer Sprache verfasst und veröffentlicht.

Auch 2021 wurde die Expertise des EVZ im Bereich des Reiserechts mehr denn je geschätzt, nicht nur von den VerbraucherInnen, sondern auch von Unternehmen und anderen Stakeholdern. In diesem Zusammenhang hat das EVZ im Laufe des Jahres mit dem Amt für Tourismus, den Reisebüros im hds, dem Verband der Südtiroler Berg- und Skiführer und dem Landesverband der Tourismusorganisationen (LTS) zusammengearbeitet und Konferenzen organisiert. Auch im Bereich des E-Commerce hat das EVZ Bozen die Zusammenarbeit mit wichtigen Akteuren, die am Verbraucherschutz beteiligt sind, verstärkt, u.a. mit der Postpolizei und der alternativen Streitbeilegungsstelle für Streitigkeiten aus dem E-Commerce Onlineschlichter.it.

Schlichtung und Streitbeilegung

Die Verbraucherzentrale hat 2021 insgesamt über 1.300 formelle Schlichtungsverfahren betreut, davon wurden über 92% positiv abgeschlossen, das heißt, dass eine Einigung im Sinne der VerbraucherInnen erzielt werden konnte. Die Schlichtungen sind dabei insbesondere mit den Anbietern im Telefoniebereich (Tim, Vodafone, WindTre, Fastweb, Postemobile), im Energiebereich (Enel, Eni, Sorgenia, Edison, Alperia) im E-Commerce (onlineschlichter.it), im Transportwesen (über die Qualitätscharta des Landes mit Trenitalia, SAD, Sasa sowie für regionale und längere nationale Strecken direkt mit Trenitalia) und mit der italienischen Post möglich. Dazu kommt noch die Allgemeine Verbraucherschlichtung sowie jene für die grenzüberschreitenden Fälle über das ECC-Net.

Die Schiedsgerichte

ABF (Arbitro Bancario Finanziario, Bankenschiedsgericht angesiedelt bei der Banca d'Italia) und ACF (Arbitro per le controversie finanziarie, Finanzschiedsgericht, angesiedelt bei der CONSOB), sind Verfahren der alternativen Streitbeilegung (ADR) für Streitigkeiten mit Banken oder Finanzdienstleistern. Das Verfahren vor einem solchen Schiedsgericht ist für den Kunden kostenlos, es wird kein Anwalt benötigt und innerhalb 180 Tagen entscheidet ein Expertenkollegium (Juristen mit Erfahrung im spezifischen Sektor) über den Streifall. 2021 wurden 18 Fälle vor die Schiedsgerichte gebracht, fast alle betrafen einen Kreditkarten- oder Onlinekontobetrug; die bereits entschiedenen wurden alle positiv beschieden (3 Entscheidungen stehen aus). Viele der Entscheidungen wurden entweder direkt ausgeführt, oder es konnte im Zuge von weiteren Verhandlungen ein Vergleich mit den Anbietern erzielt werden. Die Schiedsgerichte sind absolut als „best practise“ im Konsumentenschutz einzustufen und sollten für andere Bereiche – lies Telefonie, Energie – ebenfalls angedacht werden.

Onlineschlichter.it

Vor nunmehr 5 Jahren 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.

2021 wurde die Arbeit in vollen Zügen fortgeführt; es wurden 182 Fälle aufgenommen und bearbeitet; es konnte ungefähr ein Viertel der zulässigen Fälle positiv im Sinne der VerbraucherInnen abgeschlossen werden. Leider ließ sich in mehr als 40 % der Fälle (was einen Anstieg gegenüber dem Vorjahr bedeutet) die Firma nicht auf die Schlichtungsprozedur ein, was erneut bezeugt, dass die Schlichtungskultur den Kinderschuhen noch nicht wirklich entwachsen ist und dass die durch den Ausbruch von Covid-19 verursachte Krise wahrscheinlich zur Nichtbeteiligung von Unternehmen beigetragen hat, die in einigen Fällen wahrscheinlich einfach nicht in der Lage waren, sich an Vergleichslösungen zu halten. Die behandelten Fälle kamen vielfach aus Südtirol und den Nachbarprovinzen, aber es wandten sich auch VerbraucherInnen aus ganz Europa (4 Staaten) an uns. Der Rückgang der grenzüberschreitenden Fälle ist wohl auch auf die eingeschränkte Mobilität der Bürger:innen im Pandemiezeitraum zurückzuführen. 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.

2021 hat eine weitere Firma Onlineschlichter.it zu ihrer Vertrauensschlichtungsstelle benannt; die Schlichtungsstelle hat auf jeden Fall im Jahr 2021 Initiativen zur Förderung der Online-Schlichtung ergriffen, insbesondere im Tourismus- und Hotelsektor, indem sie an Fachmessen teilgenommen hat, um den Dienst vorzustellen.

Einvernehmensprotokolle Energieanbieter / Verbraucherverbände

Ziel der Vereinbarung, an der die wichtigsten nationalen Akteure des Sektors beteiligt sind, ist die Wiederaufnahme gemeinsamer Verhandlungen und die Stärkung des Instruments der alternativen Streitbeilegung durch die Konsolidierung des Dialogs zwischen Unternehmen und Verbraucherverbänden und die Stärkung des Vertrauensverhältnisses zu den Verbrauchern.

Projektarbeit

Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör

Auch 2021 wurde die Tätigkeit am nationalen Projekt „Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör“ fortgesetzt. Die VZS betreut in Bozen einen der über 30 nationalen Schalter zur Information und Beratung bei Verbraucherfragen im Energiesektor (der Schalter besteht bereits seit 2012). 2021 konnten über 900 Kontakte mit VerbraucherInnen verzeichnet werden – ein klares Zeichen, dass es auch in diesem Sektor verstärkt Bedürfnis nach Rat und Hilfe gibt. Das Projekt wird 2022 fortgesetzt.

Europäischer Verbraucherschutz macht Schule

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde auch 2021 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.

Nationale Gelder zur Stärkung der Verbraucherarbeit

Im Jahr 2021 wurden dank der Gelder aus den Antitruststrafen in Südtirol über zwei Projektschienen Initiativen umgesetzt.

Projekt zur Verbesserung der Indikatoren

Direkt an die Verbraucherverbände ergingen die Gelder zur Verbesserung der Kernindikatoren; im Zuge dieses Projekts war die VZS auf einer Sachmesse präsent, um die eigenen Dienste vorzustellen. Auch konnte die informatische Ausrüstung der Geschäftsstellen aufgerüstet werden. Die ursprünglich im Zuge des Projekts geplante Ausweitung des Beratungsstellen-Netztes konnte, auch aufgrund der erneuten Schließungsmaßnahmen zur Pandemiebekämpfung, nicht umgesetzt werden.

Maßnahmen in Zusammenarbeit mit Region und Land

Durch die Gelder, die im Ausnahmeweg nach mehr als 10 Jahren einmalig wieder genehmigt wurden, konnte dank der Beauftragung des Landes ein ganzes Maßnahmenpaket zur Verbraucherinformation umgesetzt werden, darunter die komplette Überarbeitung und Neuauflage des Online-Haushaltsbuchs, die Erarbeitung und Verteilung von 100 Mini-FAQs, die Erarbeitung und Verteilung von 20 Videoanimationen, die Erarbeitung und Verteilung von 40 Kurzvideos, ein neuer Kontaktkanal über Whatsapp sowie Weiterbildung für die Mitarbeiter:innen der Verbraucherzentrale. Das Projekt wird im Laufe des Jahres 2022 abgeschlossen.

Eine gute Gelegenheit: Projekt zur Verringerung der Lebensmittelverschwendung

Seit März 2019 arbeitet die Verbraucherzentrale Südtirol an der Umsetzung des Projekts „Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit“ zur Verringerung der Lebensmittelverschwendung. Projektpartner sind die Regionen Piemont und Aostatal, finanziert wird das Projekt durch das Land Südtirol über die Autonome Region Trentino-Südtirol. 2021 wurde der Schwerpunkt auf folgende Aktivitäten gelegt.

Schul-Workshop „Zu gut für den Abfall – Lebensmittelverschwendung“

Seit Herbst 2019 bietet die Verbraucherzentrale im Rahmen des Projekts „Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit“ für Oberschulen und Berufsschulen einen Workshop zum Thema der Lebensmittelverschwendung an. Die Teilnahme ist für die Schulklassen kostenlos.

Zwischen Jänner und Juni 2021 (Schuljahr 2020/21) nahmen 25 Klassen am Workshop teil, davon 20 Klassen im Rahmen des Pandemie-bedingten Fernunterrichts (Online-Workshop).

Für das Schuljahr 2021/22 wurde zwischen der Verbraucherzentrale Südtirol und der Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz eine Zusammenarbeit vereinbart, und der Workshop zu Lebensmittelverschwendung wurde auch über das Umweltbildungsprogramm der Umweltagentur beworben. Dadurch konnten mehr Lehrpersonen über dieses Unterrichtsangebot informiert werden. Zwischen Oktober und Dezember 2021 nahmen 14 Schulklassen am Workshop teil.

Rezeptordner

Nach Obst und Gemüse haben gekochte Lebensmittel und Speisen einen beträchtlichen Anteil an den Lebensmittelabfällen in den privaten Haushalten. Meistens landen diese Speisereste in der Tonne, weil zu viel gekocht und/oder die Reste nicht rechtzeitig wiederverwendet wurden. Um dem entgegenzuwirken, erstellt die Verbraucherzentrale Südtirol im Rahmen des Projekts „Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit“ einen Sammelordner mit Resteverwertungs-Rezepten sowie nützlichen Informationen und Tipps zum bedarfsgerechten Einkauf, zur Vorratshaltung u.v.m. Die Rezepte werden die Produktkategorien Brot, Kartoffeln/ Reis/ Nudeln, Gemüse, Obst, Milchprodukte und Eier, Fleisch und Fleischwaren sowie sonstige Zutaten umfassen. Auch vorgedruckte leere Rezeptblätter zum Notieren der eigenen Reste-Rezepte sind vorgesehen. 2021 wurde bereits der Großteil der Inhalte ausgearbeitet. Erscheinen wird der Sammelordner 2022.

www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich ca. **4.090 Web- und Downloaddokumente** (davon 445 im Jahr 2021 neu erstellt oder überarbeitet), sowie die Eckdaten von über **10.000 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, Vorsorge-Rechner, Bonus-Malus-Schadenssrechner)
 - Online-Versicherungs-Check
 - Versicherungs-Kurz-Check
 - Online-Haushaltsbuch
 - Musterbriefsammlung (350 Briefvorlagen und Kurzinformationen)
 - besondere Informationsschriften (Kondominiumfibel, Steuerleitfaden, Leitfaden Bonus 110% ...)
 - 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.

Präsenz in den sozialen Netzwerken

- www.facebook.com/vzsctcu
- <https://www.instagram.com/vzs.ctcu/>
- www.twitter.com/vzs_bz
- www.youtube.com/vzsctcu

Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2021 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: Verbrauchermagazin im TV-Programm von RAI Südtirol: jeweils am 2. Dienstag/Monat 20.35
- Verbrauchersendung im Treffpunkt RAI-Südtirol, Dienstag Vormittag
- wöchentliche Verbrauchertipps auf Radio Holiday
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau

Pressearbeit

Im Jahr 2021 wurden 262 Presseaussendungen an die Medien versandt (jeweils 131 in deutscher und 131 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 318 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 2021 fortgesetzt.

Frage der Woche

Neu dazugekommen ist das Format „Frage der Woche“ auf den Frequenzen von Rai Südtirol. Wöchentlich – Samstag Mittag - geben die Berater:innen der VZS Antwort auf eine häufig gestellte Frage.

Publikationen

Im Jahr 2021 wurden insgesamt ca. 193.000 Publikationen in Papierform verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- 376 Infoblätter (148 deutsch, 148 italienisch und 80 zweisprachig; davon wurden 80 in 2021 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)
- Praktischer Steuerleitfaden
- Leitfaden Bonus I 10%
- Kondominiumsfiibel
- 5 Preisvergleiche (Treibstoffpreise, Schwimmbäder in Südtirol, Strom- und Gasangebote, Festnetztelefonie, Handy und Internet, Darlehen)
- 1 Warentest (Überprüfung Herkunftsbezeichnung der Produkte aus Schweinefleisch)
- Mehrjährige Untersuchung: Report Postdienst
- 40 Kurvideos (20 deutsch und 20 italienisch)
- 20 Videoanimationen (10 deutsch und 10 italienisch)

Medien-Informationen 2021

- Wie kann man in der kalten Jahreszeit das Immunsystem stärken?
- Whatsapp: neue, verpflichtende Bedingungen - VZS: Was sich ändert, welche Alternativen es gibt
- Wieso gilt Meerrettich als sehr gesund?
- Cashback-Programm: Warum fehlen Zahlungen? VZS: Ausgaben auch beim Kartenzahlen gut im Blick behalten!
- Winterschlussverkauf: 16. Januar 2021
- Gemüse und Obst – 5 am Tag: wie schafft man das?
- Landwirtschaft 2030: Bevölkerung zum Mitreden eingeladen

- WhatsApp: die neuen Bedingungen gelten erst ab 15. Mai - Die Datenschutzbehörde bemängelt die Klarheit der Datenschutz-Mitteilung an die NutzerInnen
- Cashback, Kassenbon-Lotterie, Bonus und noch viel mehr: die Neuheiten für die VerbraucherInnen im Jahr 2021
- Welches Obst und Gemüse hat im Januar Saison?
- Verkürzte Verjährung der Stromrechnungen nicht anerkannt - Marktaufsichtsbehörde verhängt gegen Energieversorger ENEL, ENI und SEN Strafen von 12,5 Mio. Euro
- Kassenbon-Lotterie: Alles neu macht ... das Haushaltsgesetz - Nur noch elektronische Zahlungen nehmen an der Lotterie teil
- Welches Obst und Gemüse kann man mit Schale essen?
- Lebensversicherungen - Vorsicht bei neuen Abschlüssen und Ablösungsangeboten - VZS: Bedingungen genau unter die Lupe nehmen
- Eine Frage der Ethik, aber nicht nur Nationaler Tag gegen Lebensmittelverschwendung
- Was ist bei der Verwendung von beschichteten Bratpfannen zu beachten?
- Volkswagen-Dieselskandal - Musterfeststellungsklage der Verbraucherzentrale Südtirol: digitales Klageregister eröffnet - Jetzt Ansprüche anmelden! VZS gibt Antwort auf häufige Fragen
- Mobile Telefonie: unbegrenzte Minuten, oder doch nicht?! VZS: Bedingungen genau unter die Lupe nehmen!
- Sind rohe oder geröstete Nüsse besser?
- Corona-Krise - Gestundete Wohnbau-Darlehen: Fristen laufen aus Austausch Verbraucherzentrale – Banken Bei Zahlungsschwierigkeiten schnellstmöglich Kontakt zur Bank suchen
- Neue Regeln zur Einstufung von Verbrauchern in die Kategorie „Kreditausfall“ - Es besteht die Gefahr der Kontosperrung! VZS: immer den eigenen Kontostand und die Zahlungsfähigkeiten im Auge behalten!
- Gut essen im Home Office
- Bank erstattet 5.000 Euro, die durch einen Onlinebetrug verschwanden - Von VZS befragtes Bankenschiedsgericht entscheidet zu Gunsten des Kunden
- Was besagt die Herkunftsangabe bei Olivenöl?
- Fehlende Cashback-Auszahlungen: Portal für Beschwerden - VZS: so können VerbraucherInnen Fehler reklamieren
- Neue Energielabel für Elektrogeräte
- Essen Frauen anders als Männer?
- Kassenbon-Lotterie: die erste Ziehung erfolgt am 11 März - 10 Preise zu 100.000 werden ausgelost - VZS: Überblick über die Ausgaben nicht verlieren!
- Verbraucherzentrale Südtirol stellt Jahresbericht 2020 vor - „Alleine hätte ich das nie geschafft ...“
- Superbonus 110%: Es ist nicht alles Gold, was glänzt! Die Tipps der VZS – Steuerleitfaden aktualisiert
- Worin unterscheiden sich Schaf- und Ziegenmilch von Kuhmilch?
- Tele-Marketing für Strom und Gas
- VZS: gute Angebote verfallen nicht so schnell! Vergleichbarkeitstabelle spricht Klartext - Der “geschützte Markt” endet für Haushaltskund-Innen erst am 1. Jänner 2023
- Was Sie über (Oster-)Eier wissen sollten
- Was sind Zweinutzungsrasen?
- Facebook-Datenklau: worauf VerbraucherInnen jetzt achten sollten - Auch Telefonnummern wurden verbreitet - Konten und Karten im Blick behalten!
- Strom- und Gas-Sozialbonus für Familien werden nun automatisch auf den Rechnungen gutgeschrieben - VZS: Einkommensgrenze muss angehoben werden – viele Familien aufgrund Corona-Pandemie in wirtschaftlichen Schwierigkeiten
- Wie kann man Kresse selber ziehen?
- Süßer Genuss, bittere Ernte: die beiden Seiten der Schokolade
- Was genau ist Intervallfasten?
- Verbraucherzentrale: Vorstand und Vorsitzende neu gewählt - Verstärkte Verbraucherinformation und Verbraucherberatung
 - im Rahmen der Leistungsfähigkeit angepeilt
- „Länderübergreifender Verbraucherschutz in Europa: Die Musterfeststellungsklage der Verbraucherzentrale Südtirol gegen Volkswagen AG“
- Darlehens-Vergleich der VZS - Ein leistbares Eigenheim ist für junge Familien häufig nahezu eine Utopie
- Was ist die QUID-Angabe bei Lebensmitteln?
- Auch im Coronajahr galt für Volksanwaltschaft und Verbraucherzentrale „Volle Kraft voraus“
- Baldige Korrektur der Mobilfunk-Grenzwerte?
- Nicht nur für Torte geeignet: der Buchweizen
- Die Verbraucherzentrale gibt Tipps und Infos zum nächsten Waschmaschinenkauf
- Flugreisen - Warum man Flüge nicht unbedingt auf Online-Plattformen buchen sollte
- Ist Kokosblütenzucker tatsächlich „besser“ als Zucker?

- Schlafende Versicherungspositionen - Abgleich der Daten abgeschlossen - Suche nach den Begünstigten beginnt - VZS: Einführung eines „Verstorbenen-Registers“ erforderlich, um die Suche zu erleichtern
- Reisen im Sommer 2021 - Das Europäische Verbraucherzentrum an der Seite der Reisenden
- “STOP PESTIZIDE -TAG” - 30. MAI 2021 - Kalterer See - Wanderung für eine nachhaltige Landwirtschaft
- Grillen ohne Fleisch und ohne Alu
- Nein zu Gentechnik „Made in Südtirol“! VZS protestiert gegen die Einführung der Gentechnik durch die Hintertür
- Festnetztelefonie, Handy und Internet: Preisvergleich der Verbraucherzentrale hilft bei der Suche nach dem günstigsten Angebot
- Brauner Zucker, Rohrohrzucker, Vollrohrzucker: was ist der Unterschied?
- Die Verbraucherzentrale gibt Tipps und Infos für kühles Wohnen in der heißen Jahreszeit
- Digitale Zahlungen - Der Betrug mit den „Einmal-Passwörtern“
- VerbraucherInnen und Energie-Unternehmen unterzeichnen einheitliches Abkommen zur paritätischen Schlichtung
- Was hilft gegen Lebensmittelmotten
- Strom- und Gasangebote: der neue Preisvergleich der Verbraucherzentrale Südtirol - Neuheiten bei den Rechnungen und beim Handelsverhaltenskodex
- E-Commerce – nicht gelieferte oder beschädigte Pakete – was tun?
- Welche Arten von Melonen gibt es?
- Human-medizinische Arzneimittel auch für Tiere verschreibbar: Kosteneinsparungen bis zu 90% für TierhalterInnen möglich
- VZS vergleicht die Preise der Schwimmbäder in Südtirol 2021 – freie Plätze in Echtzeit online abrufbar
- Welche Früchte reifen nach?
- Cashback adè?
- Datenschutzbehörde straft maßloses Telemarketing - Energieunternehmen IREN muss knapp 3 Millionen zahlen
- Kühle Köstlichkeiten: Eis, Sorbet, Parfait
- Treibstoffpreise in Südtirol und in den Nachbarregionen: der neue Preisvergleich der Verbraucherzentrale - Preissteigerungen von + 10% im Vergleich zum Sommer 2020
- Verbot von Einweg-Produkten aus Plastik in Europa
- Untersuchungen zeigen Schadstoffe in vielen Alternativprodukten
- “Änderung der Justizreform: die Zivilgesellschaft muss die Rechte der Schwachen weiterhin vor Gericht verteidigen können”
- Macht es einen Unterschied,
- ob Gemüse morgens oder abends geerntet wird?
- Sommerschlussverkauf: Tipps zur Schnäppchenjagd, im Geschäft und Online
- Einbruchssicherung - Effektiver Schutz fängt bei einfachen Verhaltensregeln an
- Speisepilze: aus Wald und Zucht
- Bonus „Erstwohnung“ unter 36 - Staat hilft jungen Menschen beim Wohnungskauf
- Abschalt-Vorrichtungen: Bundesverband der Verbraucherzentralen verklagt Daimler - Verbraucherzentrale Südtirol prüft, welche Wege SüdtirolerInnen offenstehen
- Wie viel Ackerfläche steckt in einer Pizza?
- Was tun, wenn der Green Pass nicht verfügbar ist? VerbraucherInnen beklagen lange Wartezeiten - Impfbefreiung kann eine Zwischenlösung sein
- Südtiroler Trinkwasser - Belastungen auf den letzten Metern
- Obstsalat: „to go“ oder besser selbst gemacht?
- Nachverfolgbare Zahlungsmittel bei Gesundheitsausgaben: Wer kann was von der Steuer abschreiben?
- Was ist ein Darm-Mikrobiom?
- Woraus werden essbare Trinkhalme gemacht?
- TV-Bonus: Mitte Oktober startet die neue digitale Übertragung - Staat gewährt 2 Bonus-Zahlungen: die zweite startet am 23. August 2021
- Einkochen: wenn es ans Eingemachte geht
- Wie werden pflanzliche Fleischersatzprodukte hergestellt?
- Das kleine Schultaschen ABC – Die Tipps der Verbraucherzentrale
- Was genau ist Feta-Käse?
- Wie beeinflussen Lebensmittel die Verdauung?
- Kommt der Preisanstieg für Strom? VZS: eigenen Stromverbrauch unter die Lupe nehmen
- Stammt das Fleisch der Zukunft aus dem Labor?
- Bit-was? VZS informiert: was man über Bitcoin und Kryptogeld wissen sollte
- Mikromobilität: Elektroroller, Segways, Hoverboards, Monowheels & Co. - VZS fasst wichtigste Infos zusammen

- Wie bleiben Obst und Gemüse länger frisch?
- Verbraucherzentrale Südtirol fordert Schule ohne Werbung - Markennamen und Logos haben im Klassenzimmer nichts verloren
- Tierwohl und Fleischkonsum: zwischen Anspruch und Realität - Welttierschutztag am 4. Oktober
- Was ist von Insektennahrung zu halten?
- Strombonus Südtirol
- Die Kastanie – ein besonderer saisonaler Genuss
- Tatort Smartphone - Wenn Betrüger per SMS oder E-Mail nach Daten „fischen“ und vierstellige Beträge von Konten und Karten verschwinden
- Die VZS stellt auf der Hotelmesse 2021 die Schlichtungsstelle Onlineschlichter.it vor - Online buchen, online beschweren!
- Welternährungstag 16. Oktober: Global verträgliche Ernährung
- Unerschwingliche Heizkosten - Preiserhebung der VZS: Preissteigerungen von über 60% - Einige Energiespartipps
- Bauen und Sanieren gewusst wie! 32. Wohnbau-Messe im Waltherhaus Bozen am 23. und 24. Oktober, jeweils von 9 bis 18 Uhr - Grüner Pass erforderlich
- Gibt es überhaupt gesunde und ungesunde Lebensmittel?
- Von Schnecken- zu Schildkrötenpost: Die Qualitätsziele der Postdienste sind noch weit entfernt
- „Echtes Geld aus dem virtuellen Fenster werfen“ - Das Phänomen der „In-App-Käufe“
- Sind Backformen aus Silikon unbedenklich?
- Hohe Energiepreise – was nun? VZS gibt Tipps zum Energiesparen
- Was ist die mobile Schlachtung?
- Die VZS stellt das neue Haushaltsbuch 2.0 vor - Neue Funktionen und Analyse-Möglichkeiten zeigen Sparpotenziale auf
- Wasserbonus (Bonus „rubinetti“): VZS gibt nützliche Informationen vor dem „Click Day“
- Busse ohne Entwertungsgeräte
- One-Way-Tickets und Entwertungsmöglichkeit über Smartphone - VZS: konkrete Schwierigkeiten melden
- Black Friday und Cybermonday - Die Schnäppchenjagd ist eröffnet
- Wie wird Kaffee koffeinfrei gemacht?
- Kein Fernsehgerät? Jetzt die Befreiung für die Fernsehsteuer 2022 beantragen! Eigene Befreiung für Senioren ab dem 75. Lebensjahr
- Wird Honig giftig, wenn man ihn erhitzt?
- Kreditkarten-Betrug: Kreditkarten-betreiber muss Kund*innen entschädigen, wenn Sicherheits-normen nicht eingehalten werden
- Worin unterscheiden sich Oberhitze-, Unterhitze- und Umluftfunktion?
- Vorschläge der Verbraucher-verbände für den Energiemarkt - Der Regierung und der ARERA wurde ein neues Aktionsprogramm zur grünen Transition und den Strom- und Gaspreiserhöhungen vorgelegt
- Wie kann man auf vegane Art backen?
- Kurzvideos der Verbraucherzentrale Südtirol - Die BeraterInnen der VZS informieren über Rechte im Bereich Verbraucherschutz
- Coronavirus: Dolomiti Superski verweigert Rückerstattungen an SkifahrerInnen - VerbraucherInnen leiten mit Unterstützung der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) rechtliche Schritte ein
- Kampf den lästigen Werbeanrufern
- Warum schmeckt Grünkohl nach dem ersten Frost besser?
- Autoversicherungen: Vergleichen leicht gemacht!
- Weihnachtsreste köstlich verwerten
- Versicherungspflicht auf der Skipiste - Unfälle passieren nicht nur auf der Piste – Risiken gibt es das ganze Jahr über

Infoblätter 2021

Ab ins Fitnessstudio?

Adressen der Telefonanbieter

Alkohol im Schokoriegel

Anbieterwechsel für Strom und Gas: kleiner Leitfaden der Verbraucherzentrale

Ankauf als Genossenschaftsmitglied

Architektenhonorar

Auf Schritt und Tritt - Bodenbeläge im Überblick

Aufbewahrungsfristen für Unterlagen

Aufgesprudeltes Leitungswasser

Aufteilung der Heizkosten im Mehrfamiliengebäude -

Verbrauchsabhängige Energieerfassung

Ausgleich bei Schulden

Autohaftpflichtversicherung - Nützliche Infos und

Zusätzliche Garantieleistungen

Autohaftpflichtversicherung: Der neue Angebotsfinder!

Autosteuer: Hilfe für Säumige
 Autoverleih
 Autoversicherung: Geld liegt auf der Straße
 Bananen direkt vom Bauernhof
 Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen, verloren, gefälscht
 Bau- und Energieberatungsservice in Südtirol
 Bauberatungsstelle der Verbraucherzentrale
 Bauherrenhaftpflichtversicherung
 Baumängel: wenn das neue Haus schon alt ist...
 Beleihung der Entlohnung
 Besuch im Friseursalon – ein kleiner Leitfaden
 Biologischer Anbau
 Budgetplanung selbst gemacht
 Clever einkaufen
 Computerkurse: wie erkennt man seriöse Anbieter?
 Da hilft nur noch eine Beschwerde ...
 Darlehen von Verwandten oder Freunden
 Das Geschäft mit den Kilos
 Das große Aufräumen
 Das Testament
 Der Garant für die Steuerpflichtigen
 Der Kaminkehrer in Südtirol
 Der Kaufvorvertrag
 Der Notar
 Der Sachwalter: wer er ist und welche Aufgaben er betreut
 Der Traum vom trauten Heim
 Der Verkauf des Nackten Eigentums
 Die 10.000 Euro-Grenze
 Die Gewährleistung von Konsumgütern
 Die missbräuchlichen Klauseln in den Immobilienverträgen
 Die passende Schultasche für Kinder
 Die private Krankenversicherung
 Die Tipps der VZS für den Neuwagenkauf
 Drei Wege um das alte Darlehen "loszuwerden"
 EAN - Strichcode
 Echte Stevia oder E 960?
 Einige nützliche Hinweise zum Immobilienkauf
 Einkaufsfalle Supermarket
 Energie: Tarife, Anbieter und Anbieterwechsel
 Energiebonus für Gebäude-sanierungen in Südtirol für Privatpersonen
 Energiefresser Heizkessel
 Energiesparen im Haushalt
 Energiespartipps
 Energieverbrauch von Haushaltsgeräten
 Energy Drinks
 Erntezeiten Obst und Gemüse
 Erstattung Zahnarztespesen
 Essen im Büro
 Etikettierung von Textilien
 Fälligkeit der Autopolizze
 Fenster verursachen Wärmeverluste
 Ferienwohnungen in Italien
 Fernabsatzverträge
 Finanzdienstleistungen: MiFID II bringt bessere

Kosteninformation
 Finanzierungsantrag abgelehnt?
 Finanzplanung
 Flexible Wohnkonzepte Vorausschauend Planen spart Geld
 Frisierte* Kleinmotorräder
 Fundsachen und Recht auf Finderlohn
 Für Garderobe wird (nicht) gehaftet
 Futter für ihr Sparschwein
 Gebäudesanierung Mindestanforderungen
 Gebäudethermografie zur Wärmebrückenermittlung
 Gebrauchtwagen welche Gewährleistung besteht wirklich?
 Gebrauchtwagen Bozen (Auflistung Geschäfte und Vereine)
 Geothermie – Erdwärme nutzen
 Gesunde Ernährung für unsere Kinder
 Gesunde Ernährung: 5 am Tag
 Gesundheitsdienstleistungen im Ausland
 Google Street View Fakten, Rechte und Tipps
 Grillspaß im Freien
 Gute Reise: Ihre Rechte bei Pauschalreisen
 Gutscheine
 Hände weg vom Tropenholz!
 Handys, Smartphones und Tarife – wie finde ich ein gutes Angebot? Teil 1: Handys und Smartphone
 Handys, Smartphones und Tarife – wie finde ich ein gutes Angebot? Teil 2: Tarife
 Haushaltsbuch
 Haustürgeschäfte
 Heißer Sommer – kühles Wohnen
 Heizanlagen im Vergleich
 Heizkosten senken
 Heizsysteme unter der Lupe
 Heizzeit Schimmelzeit
 Hilfe beim Kauf des Staubsaugers
 Honig
 Hunde und Katzen tiergerecht kaufen
 Ihr persönlicher Versicherungsscheck: Sich richtig versichern und dabei Geld sparen
 Ihre Fluggastrechte bei Überbuchung, Annullierung und Verspätung
 Ihre Rechte bei verspätetem, verlorenen oder beschädigtem Fluggepäck
 Il fallimento del costruttore
 Immobilien-Kauf: Angeld oder Reugeld
 Immobilienverträge: Beglaubigung der Privaturkunden in Österreich
 Informationen zur Qualität des Trinkwassers
 Innendämmung
 Insekten ohne Gift bekämpfen
 Jogurt mit speziellen („probiotischen“) Bakterien
 Kauf und Verkauf über Immobilienagentur
 KFZ-Versicherungs-Check
 Kinder in den sichersten Kindersitz!
 Kinderhaut vor Sonne schützen
 Klimafreundlicher Einkauf
 KlimaHaus Mindestanforderungen für den Neubau in

Suedtirol	Schulanfang leicht gemacht
Klingeltöne und Logos deaktivieren	Schuleintritt
Kontrolle der Kosten und Anbieterwechsel	Shrimps
Kontrollierte Wohnraumlüftung	Solaranlage zur Warmwasserbereitung
Kritisch konsumieren	Sommerzeit, Einmachzeit
Kurzueberblick der Foerderungen im Baubereich in Suedtirol	Sonnenbrillen
Langsames Internet	Sonnenbrillen für Kinder
Leben mit Plastik	Sparen und Anlegen mit Verantwortung
Lebensversicherung	Sparlampen - welche Alternativen?
Lebensversicherung für den Todesfall	Sparlampen - welche Alternativen?
Leichter mit Light Produkten	Spartipps für Senionren
Luftdichtheit von Gebaeuden	Spenden, die Spreu vom Weizen trennen
Mauertrockenlegung	Spielzeug – sicher gesund und umweltfreundlich
Mikromobilität: Elektroroller, Segways, Hoverboards, Monowheels & Co.	Sprachreisen
Minderjährige im Internet	Ständig unter Strom Standby-Betrieb
Mineralwasser oder Leitungswasser?	Steuervergünstigungen für Erstwohnung
Missbräuchliche Klauseln	Strom sparen leicht gemacht und ENERGIE-CHECK-KARTE
Müllvermeidung	Stromverbrauchasindex
Nahrungsergänzungsmittel	Stromverbrauchsindex
Nebenjob mit tollen Verdienstmöglichkeiten?	Superfoods
Neues Wärmekonto “Conto termico 2.0” für Privatpersonen und Kondominien	Süßstoffe
Nicht ohne meine Jause	TAEG - der jährliche effektive Zinssatz
Nitrat, Nitrit, Nitrosamine	Telefonterror
Nützliche Tipps zum Kompostieren	Telefonverkauf, unerwünschte Anrufe und unerwünschte Dienste – wie kann man sich schützen?
Optimierung der Heizanlage	Telefonverträge am Telefon abschließen?
Osteoporose	Teure Spritpreise
Ostereier	Tiere auf Reisen
Partnervermittlungsinstitute	Todesfall: wo fange ich an?
Phishing-Alarm!	Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser durch die Gemeinde
Photovoltaik – Strom aus Sonnenlicht	Unfallversicherung
Pommes frites	Unseriöse Kleidersammlungen
Preisauszeichnung: was muss wo stehen	Verkaufsveranstaltungen – Vorsicht ist angebracht!
Preisvergleich von Brennstoffen in Südtirol	Versand und Zustellung von Paketen
Private Haftpflichtversicherung	Versicherungsbedarf
Privatkonkurs: Wie werde ich die Schulden los?	Vorratsschädlinge: Wenn Nudeln laufen lernen ...
Produkthaftung - Wer zahlt für Schäden bei fehlerhaften Produkten?	Waermebruecken
Prozesskostenhilfe zu Lasten des Staates	Wann ist welcher Energieausweis in Südtirol erforderlich
Ratenkauf gewusst wie	Wärmedämmstoffe im Überblick
Rechtsschutzversicherung	Wärmedämmung
Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!	Was darf die Kundenkarte alles wissen?
Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!	Was deckt die Wohngebäudeversicherung? Feuer (sehr wichtig)
Richtig Essen leicht gemacht	Was passiert, wenn ich ein Einschreiben nicht abhole?
Richtig lüften	Wasser sparen
Richtig reklamieren	Weißes Papier hat seine Schattenseiten!
Rücktritt von Verträgen	Weiterbildung
Rund um das Ei	Welcher Fisch darf auf den Tisch?
Runter vom Gaspedal!	Wenn das Auto in die Werkstatt muss
Schadstoffe in Wohnräumen	Wichtige Aspekte im Verhältnis zwischen Rechtsanwälten und Mandanten
Schallschutz im Wohnungsbau	Wie man sich bettet ...
Schimmel, was tun?	Wiederverkauf von Timesharing-Quoten
Schlankmacher	Wintergärten in Südtirol
Schön und sauber – ohne Grausamkeit	Wirtschaftlichkeit einer Photovoltaikanlage
Schöne Bescherung - Ideen für ein umwelt-verträgliches Weihnachtsfest	

Wissenswertes zum Kontokorrent
 Woher kommt das Frühstücksei?
 Wohnbaudarlehen (I)
 Wohnbaudarlehen Info (II)
 Wohnungen: Erwerbsmöglichkeiten und Steuern
 Wohnungserwerb mittels Versteigerung
 Zeitschriften-Abos: Oft getrickst ist halb gewonnen?
 Zitronensäure
 Zollinformationen
 Müllvermeidung
 Nahrungsergänzungsmittel
 Nebenjob mit tollen Verdienstmöglichkeiten?
 Neues Wärmekonto “Conto termico 2.0” für
 Privatpersonen und Kondominien
 Nicht ohne meine Jause
 Nitrat, Nitrit, Nitrosamine
 Nützliche Tipps zum Kompostieren
 Optimierung der Heizanlage
 Osteoporose
 Ostereier
 Partnervermittlungsinstitute
 Photovoltaik – Strom aus Sonnenlicht
 Pommes frites
 Preisauszeichnung: was muss wo stehen
 Preisvergleich von Brennstoffen in Südtirol
 Private Haftpflichtversicherung
 Privatkonkurs: Wie werde ich die Schulden los?
 Produkthaftung - Wer zahlt für Schäden bei fehlerhaften
 Produkten?
 Prozesskostenhilfe zu Lasten des Staates
 Ratenkauf gewusst wie
 Rechtsschutzversicherung
 Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!
 Richtig Essen leicht gemacht
 Richtig lüften
 Richtig reklamieren
 Rücktritt von Verträgen
 Rund um das Ei
 Runter vom Gaspedal!
 Schadstoffe in Wohnräumen
 Schallschutz im Wohnungsbau
 Schimmel, was tun?
 Schlankmacher
 Schön und sauber – ohne Grausamkeit
 Schöne Bescherung - Ideen für ein umwelt-verträgliches
 Weihnachtsfest
 Schulanfang leicht gemacht
 Schuleintritt
 Shrimps
 Solaranlage zur Warmwasserbereitung
 Sommerzeit, Einmachzeit
 Sonnenbrillen
 Sonnenbrillen für Kinder
 Sparen und Anlegen mit Verantwortung
 Sparlampen - welche Alternativen?

Spartipps für Senioren
 Spenden, die Spreu vom Weizen trennen
 Spielzeug – sicher gesund und umweltfreundlich
 Sprachreisen
 Ständig unter Strom Standby-Betrieb
 Steuervergünstigungen für Erstwohnung
 Strom sparen leicht gemacht
 Stromverbrauchsindex
 Superfoods
 Süßstoffe
 TAEG - der jährliche effektive Zinssatz
 Telefonterror
 Telefonverkauf, unerwünschte Anrufe und
 unerwünschte Dienste – wie kann man sich schützen?
 Telefonverträge am Telefon abschließen?
 Teure Spritpreise
 Tiere auf Reisen
 Todesfall: wo fange ich an?
 Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser durch
 die Gemeinde
 Unfallversicherung
 Unseriöse Kleidersammlungen
 Verkaufsveranstaltungen – Vorsicht ist angebracht!
 Versand und Zustellung von Paketen
 Versicherungsbedarf
 Vorratsschädlinge: Wenn Nudeln laufen lernen
 Wärmebrücken
 Wann ist welcher Energieausweis in Südtirol
 erforderlich
 Wärmedämmstoffe im Überblick
 Wärmedämmung
 Was darf die Kundenkarte alles wissen?
 Was deckt die Wohngebäudeversicherung? Feuer (sehr
 wichtig)
 Was passiert, wenn ich ein Einschreiben nicht abhole?
 Wasser sparen
 Weißes Papier hat seine Schattenseiten!
 Weiterbildung
 Welcher Fisch darf auf den Tisch?
 Wenn das Auto in die Werkstatt muss
 Wichtige Aspekte im Verhältnis zwischen
 Rechtsanwälten und Mandanten
 Wie man sich bettet ...
 Wiederverkauf von Timesharing-Quoten
 Wintergärten in Südtirol
 Wirtschaftlichkeit einer Photovoltaikanlage
 Wissenswertes zum Kontokorrent
 Woher kommt das Frühstücksei?
 Wohnbaudarlehen (I)
 Wohnbaudarlehen Info (II)
 Wohnungen: Erwerbsmöglichkeiten und Steuern
 Wohnungserwerb mittels Versteigerung
 Zeitschriften-Abos: Oft getrickst ist halb gewonnen?
 Zitronensäure
 Zollinformationen

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: 113 Aufenthalte (+36%)

Kalender ersichtlich auf www.verbraucherzentrale.it.

Haltestellen: Algund, Altrei, Auer, Bruneck, Burgstall, Corvara, Eppan, Franzensfeste, Gais, Glurns, Gossensass, Graun, Gsies, Hafling, Innichen, Kaltern, Karthaus, Klausen, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtinig, Latsch, Margreid, Marling, Meran, Mittewald, Mühlbach, Nals, Naturns, Prad, Riffian, Salurn, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Sexten, Sinich, St. Christina, St. Pankraz, St. Walburg, Stern/Abtei, Sterzing, Stills, Terenten, Toblach, Tschars, Tschermers, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs am Schlern, Welschnofen, Wengen 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 3.079 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2021 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzende:	Priska Auer
stellvertretender Vorsitzender:	Agostino Accarrino
Vorstandsmitglieder:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Pepi Trebo
Geschäftsführerin:	Gunde Bauhofer
Rechnungsprüfer:	Arnold Zani

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 10 mal zusammen.

Finanzübersicht

Einnahmen 2021

Herkunft		± 2020
Land	499.500	+0
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	1.330.440	+12
Eigenleistungen	141.813	+6
Gesamt	1.971.753	8

Ausgaben 2021

Projekte (samt Personal)	63,63%
Personal	25,32%
Betriebskosten	6,50%
Verwaltungskosten	2,47%
Diensträume	1,84%
Honorare	0,25%

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im April 2022 beschlossen.)

Mitarbeiter (Stand 31.12.2021)

	Vollzeit	Teilzeit
Verbraucherzentrale		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	3	6
Sekretariat/Erstberatung	2	2
Projektmitarbeiter	3	2
Europäisches Verbraucherzentrum		
BeraterIn	3	2
Außenstellen		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	7	7
Honorarkräfte	1	1
Insgesamt	20	20

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, Donnerstag 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 14:00 – 16.00

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 9.00-12.00

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

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

Neumarkt: Donnerstag 15-17

Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

Lana: 1. Montag im Monat 15-17

Passeier, St. Leonhard: Montag 15-17

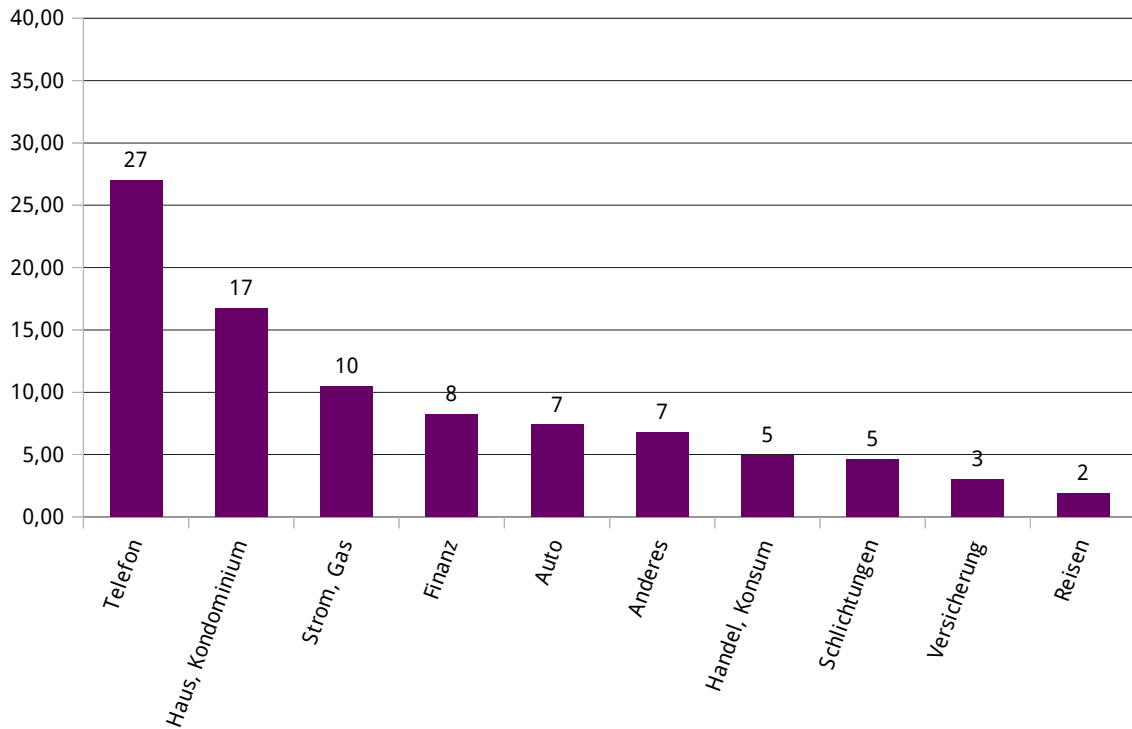
Verbrauchermobil: Der aktuelle Fahrplan ist jeweils auf der Homepage und im Verbrauchertelegramm einsehbar.

Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

Art	2021	2020	± %
Beratungsfälle	12.309	11.348	8,47
Informationsnachfragen	7.609	8.822	-13,75
Betreute Schlichtungsverfahren	1.341	865	55,03
Verbrauchermobil (113 Haltestellen)	1.072	959	11,78
V-Market	2.907	3.192	-8,93
Ratsuchende Außenstellen	7.404	6.974	6,17
Vorträge, Tagungen (TeilnehmerInnen)	1.246	708	75,99
Schülerbesuche	1.671	869	92,29
Europäisches Verbraucherzentrum	6.727	7.354	-8,53
ODR-Kontaktstelle	928	1.539	-39,7
Gesamt KonsumentInnen-Kontakte	43.214	42.630	1,37
Rückerstrittene Summe	3.791.048 €	1.791.006 €	111,67
Verteilte Publikationen	192.897	208.250	-7,37
Medien-Informationen	262	292	-10,27
Medien-Konferenzen	1	0	100
Messen	2	0	100
Interviews	318	351	-9,4
Meldungen/Rekurse Authorities und Schiedsgerichte	37	35	5,71
BesucherInnen Websites	1.419.445	1.587.249	-10,57
Gesehene Seiten Websites	2.293.011	2.871.247	-20,14
AbonentInnen Newsletter	14.706	14.547	1,09
BenutzerInnen Haushaltsbuch	16.996	16.008	6,17
Follower/Fans soziale Netzwerke	5.093	4.839	5,25

Fälle 2021: Gesamt 12.309

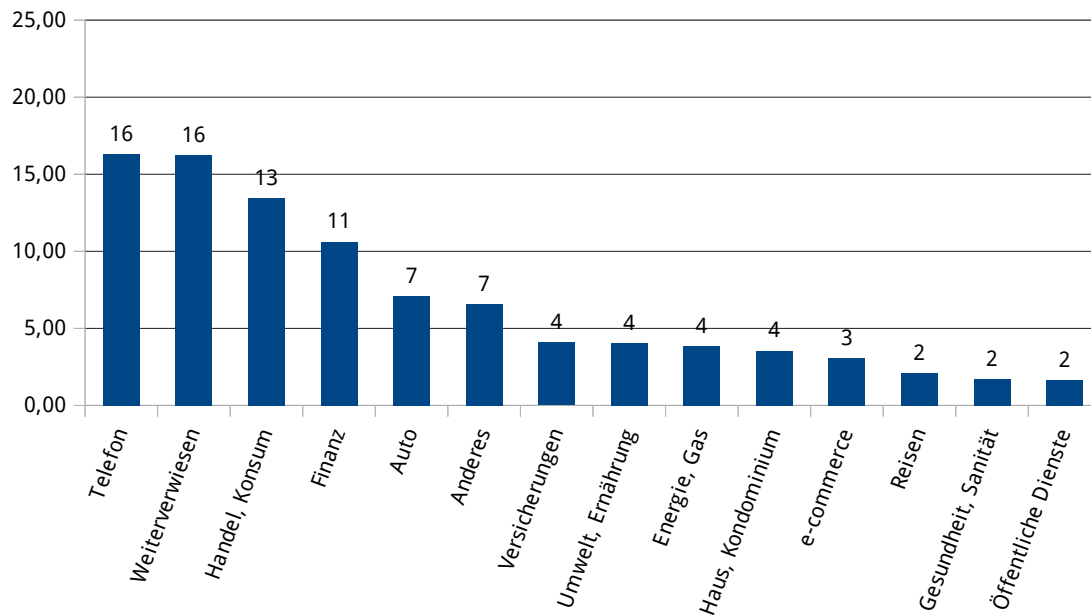
Wichtigste Bereiche – prozentuelle Verteilung der Fälle



davon: per e-mail, Brief, o.ä.: 25,32%; persönlich: 29,61%; per Telefon: 45,07%

Informationsanfragen 2021: Gesamt 7.609

Wichtigste Bereiche – prozentuelle Verteilung der Informationsanfragen





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

Die Verbraucherzentrale hilft jährlich über 40.000 Verbraucher:innen durch Information, Beratung, Bildung, Vertretung gegenüber Anbietern im außergerichtlichen Wege. Darüber hinaus wollen wir die wirtschaftliche und rechtliche Lage der Konsument:innen 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,** Lampi Strasse 4 (ehemaliges Rathaus) (0474-551022) Mo: 9:00-12:00+14:00-17:00, Di: 14:00-17:00 Mi+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), Do 15:00-17:00
 - Passeier,** St. Leonhard, Passeiererstraße 3 (0473-659265), Montag von 15:00-17:00
 - Schlanders,** Hauptstraße 134 (0473-736800), jeden 2., 3. 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
- *nur auf Vormerkung
- 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 Verbraucher:innen:** V-Market, Bozen, Piave Str. 7A, 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 Elektromog (4)
- TV-Verbrauchersendung „Pluspunkt“:
2. Die/Monat, 20:20 auf Rai Südtirol (WH 2. Fr/Mo-nat 22:20)
- Radio-Verbrauchersendung
„Schlaugemacht“: Die 11:05, WH Fr 16:30

Online-Angebote

- Verbraucher:innen-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

