



nessuno e-scluso

TECNOLOGIA DISABILITÀ POVERTÀ

Vorsicht beim Einkauf über Facebook und Co.

Die „Neue“

Haustürgeschäfte und Defekte

„DIE SÜDTIROLER FRAU“; VSZ-Direktorin Gundel Ba

Telefonbuch

Muss ich auch bezahlen, wenn ich es gar nicht erhalten habe?

„Viele sind einfach zu leichtgläubig“ Zu gut für die Tonn

Ratenzahlung oder Konsumkredit?

Tickets und Abos: Erstattung nachbessern

VERBRAUCHERSCHUTZ: 18. August als Frist für Rückforderungen zu kurz – Vorschläge an Staatssekretärin

Cashback gestartet „Anderen zu helfen, ist der Extra-Anreiz“

VERBRAUCHERZENTRALE: Der neue Cashback-Anreiz: Kunden haben die Möglichkeit, von 0 bis zu 100 Prozent des Kaufpreises zu erhalten

Schlichten jetzt auch online

VERBRAUCHERSCHUTZ: Beirat unterstützt im laufenden Jahr 4 große Vo

„Einfach nicht zu zahlen, ist nie die Lösung“

„Noch nicht alles vorbei“

ZUM ÄRGERN: Kunde Bauhofer und die vielen Klagen über die Zustellung von Paketen

Der Bitcoin

JAHRESBERICHT 2020

Haushaltsbuch. „Ver Mit neuer App mehr Übersicht

Verbraucherschutz in Krisenzeiten

Veränderter Konsum

Teurer W

Verbraucherzentrale Südtirol

Die Stimme der VerbraucherInnen

Kaffeekapseln im Un



Geldabbau

Online

Das Virus

kauf zu Hause

Vertrag bindend, oder kann man zurücktreten?

„Niedrige Situation“

ppelt bezahlt?

Kurs im Keller

Der Wert der Volksbank-Aktie ist auf 7 Euro gesunken, 12 Euro weniger als 2015. Viele Aktionäre sind verärgert. Warum Generaldirektor Alberto Naef trotzdem optimistisch bleibt.

5G und Elektrosmog

Zurückfordern!

Achtung, Kürbis?!

Sparkasse muss zahlen

LANDESGERICHT: Zu 120.000 Euro Schadenersatz verurteilt – Berufung

Gesprochenes verfliegt ...

Reisen in der Corona-Zeit

Der Tarif-Dschungel

Der Rekordverlust

Der Nutri-Score

„Grüner“ Strom

Wie kann ich meinen Haushaltsstrom aus nachhaltigen Quellen beziehen?

Vorsicht an Tür und Telefon

VZS: Kein vorschneller Abschluss – Rücktritt innerhalb 14 Tagen mögli

Telemarketing

Der Online-Boom

Vorgetäuschter Nettogewinn

Es ist leider nicht alles Gold, was gut klingt ...

Alperia gegen Otzi

Vorsicht, SMS!

Ab morgen drohen Strafen

ALARMSYSTEM BEI KINDERSITZEN: Schonfrist zu Ende – Große Nachfrage in Geschäften – Ansuchen um Bonus

Der Tarifvergleich

„Wenn der Betrüger zweimal simst ...“

Das falsche Miet-Versprechen

Die Corona-Wundermittel“

Bankomat im Ausland

Der Alarm-Beitrag

„Verbraucherfreundlich geht anders“

Rechtskräftige „Hohe Verluste“ Strafen

Neuer TV-Bonus

Immuni: Zum Flop kommt noch die „Späher-App“

EU sagt Ja zu Herkunftsangabe bei Schinken und Wurstwaren



Anwältin der Kleinen

Una Buona Occasione Eine gute Gelegenheit

Inhaltsverzeichnis

Highlights 2020.....	3
2020: Pandemie und Krise bringen neue Herausforderungen.....	4
Interessensvertretung.....	5
Finanzdienstleistungen.....	6
Verkehr und Kommunikation.....	7
Konsumentenrecht und Markt.....	8
Wohnen, Bauen und Energie (I).....	9
Wohnen, Bauen und Energie (II).....	10
Versicherung und Vorsorge.....	11
Haushalt und Kleidung.....	12
Umwelt und Gesundheit.....	13
Ernährung.....	14
Reisen, Freizeit, Hobby.....	15
Kritischer Konsum.....	16
Verbraucherbildung.....	17
ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum.....	19
Schlichtung und Streitbeilegung.....	20
Projektarbeit.....	21
www.verbraucherzentrale.it	23
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	24
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	30
Namen, Zahlen, Fakten.....	31
Feedback – Sie haben das Wort!.....	35

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

Highlights 2020



Meilenstein des Verbraucherrechts: grenzüberschreitende Musterfeststellungs-Klage gegen Volkswagen in Braunschweig zugelassen

Mit einer Entscheidung, die einen Meilenstein im Verbraucherrecht darstellt, wurde die Musterfeststellungs-Klage der VZS gegen den Volkswagenkonzern in Sachen Dieselskandal vom Oberlandesgericht Braunschweig zugelassen. Zum allerersten Mal wurde eine Klage eines Verbraucher-Vereins mit Sitz in einem anderen europäischen Staat in Deutschland zugelassen.

Ein wirklich großer Schritt nach vorne für die vielen SüdtirolerInnen, deren Ansprüche im Zuge der Vergleichsverhandlungen der ersten Klage außen vor geblieben sind, weil sie zum Kaufzeitpunkt keinen Wohnsitz in Deutschland hatten. Es bleibt spannend!

Neue Qualitätscharta für den öffentlichen Personen-Nahverkehr unterzeichnet

Im Herbst 2020 wurde eine neue Charta der Dienstqualität für den öffentlichen Personen-Nahverkehr unterzeichnet. Die Schwerpunkte: die Rechte der Fahrgäste stärken, das digitale Angebot im Nahverkehr und die ökologische Nachhaltigkeit ausbauen. Die Charta entstand dank der Zusammenarbeit von Verbraucherzentrale und Mobilitätsassessorat. Ein wichtiger Teil der Charta betrifft dabei das Beschwerderecht, die Zweisprachigkeit des Personals, den Rechtszugang und die Mitarbeit der VZS bei Überprüfungen des Zufriedenheitsgrads der Nutzer mit den angebotenen Dienstleistungen.



Hilfe gegen Lebensmittelverschwendung 2.0: die UBO-App

Lebensmittel-Verschwendung passiert entlang der gesamten Lebensmittel-Versorgungskette, auch in privaten Haushalten. Speziell für diese wurde die App „Eine gute Gelegenheit – Una Buona Occasione“ entwickelt. Sie ist auf Deutsch, Italienisch, Englisch und Französisch über App Store und Google Play kostenlos verfügbar. Die UBO-App informiert darüber, wie, wo und wie lange Lebensmittel aufbewahrt werden können, welche Portionsgrößen empfohlen werden und bietet zahlreiche Rezepte, darunter viele von Slow Food, für leckere Mahlzeiten aus Lebensmittel- und Speiseresten. Die App hilft VerbraucherInnen dabei, den Einkauf zu planen und bedarfsgerecht einzukaufen, Lebensmittel sachgerecht zu lagern und rechtzeitig zu verbrauchen sowie Speisereste und Überschüsse zu verwerten. Alle diese Maßnahmen tragen nämlich dazu bei, Lebensmittelverschwendung von vornherein zu vermeiden.

Über den Tellerrand hinaus: Lebensmittel häppchenweise erklärt

Die neuen Videospots der Verbraucherzentrale Südtirol greifen zehn Themen im Zusammenhang mit Lebensmitteln auf und klären auf anschauliche, gut verständliche Art darüber auf. In den Kurzfilmen geht es um die wichtigsten Elemente der Lebensmittelkennzeichnung, um die Nährwerttabelle, den Unterschied zwischen Verbrauchsdatum und Mindesthaltbarkeitsdatum, die Kennzeichnung in Bezug auf den Zuckergehalt eines Produkts und die gebräuchlichsten Qualitätszeichen und Gütesiegel. Die Videospots wurden sowohl in einer italienischen als auch einer deutschen Version erstellt und werden auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Südtirol sowie in den sozialen Medien zur Verfügung gestellt.



2020: Pandemie und Krise bringen neue Herausforderungen

Unzählige, mehr oder weniger wissenschaftlich rigorose Untersuchungen unterschiedlicher Herkunft zeigen auf, wie sehr die Pandemie und die sich aus ihr ergebende Krise das Alltagsleben der VerbraucherInnen auf den Kopf gestellt haben. Nahezu ein Drittel der Familien beklagt ein Sinken des Einkommens oder der Arbeitszeit, wobei die Familien am unteren Ende der Einkommensverteilung am stärksten davon betroffen sind. Das Einkommen sinkt, die Armut nimmt zu, die Schere zwischen arm und reich wird größer.

Hinzu kommt, dass die Verbraucherinteressen in keinem der Corona-Maßnahmenpakete wirklichen Niederschlag gefunden haben. Dies ist zum Teil nachvollziehbar – wenn es um Menschenleben geht, rückt das Interesse an fairen Vertragsklauseln vorerst in den Hintergrund. Es darf dennoch nicht vergessen werden, dass eben jene Vertragsklauseln festlegen, welches Preis-Leistungs-Verhältnis erzielt werden kann: und mit zunehmender Knappheit bei den Einkommen sollte es uns allen ein Anliegen sein, dass es das Bestmögliche ist.

Die VerbraucherInnen mussten in der Pandemie an vielen Fronten zurückstecken: vielfach wurden sie mit Vouchern als Ersatzleistung abgespeist (Reisen, Konzerte, Abos, ...), oder es wurde überhaupt kein Ersatz geboten (Skipässe, ...), unter Berufung auf die vom nationalen Gesetzgeber neu geschaffenen Normen. Kritik gab es hierfür nicht nur von den Verbraucherverbänden: auch Europa hat gegen Italien (und weitere Staaten) ein Verfahren eingeleitet, weil diese Normen europäisches Verbraucherrecht in Sachen Flugreisen verletzen. Es bleibt fraglich, ob die zustehenden Ersatzleistungen auch tatsächlich ihren Weg zu den VerbraucherInnen fanden und finden werden. Wir wollen uns jedenfalls nicht damit abfinden, dass einfach alles bei den VerbraucherInnen als letztes Glied in der Kette abgeladen und dann vergessen wird. Deshalb arbeiten wir hier weitherin, auch über gerichtliche Wege, an der Wiederherstellung einer Art von Gleichgewicht – und die Schlachten sind längst noch nicht alle geschlagen.

Aber 2020 brachte auch gute Neuigkeiten: die Europäische Union stellte den „New Deal for Consumers“ sowie die neue Verbraucher-Strategie vor, die eine ganze Reihe von guten Maßnahmen für VerbraucherInnen mit sich bringen, wie z.B. das Recht auf Reparaturen oder einen besseren Schutz der Daten beim Verwenden von sozialen Medien. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Stärkung von Budget- und Schuldnerberatungen, um den Familien konkrete Hilfe anbieten zu können.

Auch im Pandemie-Jahr mussten sich VerbraucherInnen mit steigenden Kosten, fehlender Markttransparenz, der Zunahme unseriöser und aggressiver Geschäftspraktiken und vor allem mit wirtschaftlichen Schwierigkeiten herumschlagen. Liberalisierung, Privatisierung und Globalisierung haben in einigen Wirtschaftsbereichen mehr Wettbewerb, neue Anbieter und diversifizierte Produkt- und Dienstleistungsangebote gebracht. Für die VerbraucherInnen birgt das die Chance, neue Angebote zu nutzen - aber auch die Gefahr, Fehlentscheidungen zu treffen.

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

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

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

Priska Auer, Vorsitzende

Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin

Interessensvertretung

Zusammenarbeit stärkt die Interessen der VerbraucherInnen

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

Besonders zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit den Verbraucherstrukturen der Europäischen Union wie dem ECC-Net, den konsumentenpolitischen Abteilungen der Österreichischen Arbeiterkammern, mit Deutschlands Verbraucherzentralen, mit den nationalen Verbrauchervereinigungen im Rahmen des nationalen Verbraucherbeirats CNCU, den regionalen Verbrauchervereinigungen aus Europa, wie z.B. den deutschsprachigen Auffang- und Online-Schlichtungsstellen.

Zusammenarbeit auf Landes- bzw. Regionalebene

Landesassessorate, Region, Gemeinden, Handelskammern, Unternehmerverbände, Landesbeirat für Kommunikationswesen, Volksanwaltschaft, Arbeitstisch der Sozialverbände, Task-Force gegen Armut, Taxikommissionen der Gemeinden, Komitee für die Zertifizierung der Weine Südtirols, Lenkungsgremium Konsortium Südtiroler Qualitätskontrolle, Kammerrat und Mediationsstelle der Handelskammer Bozen, Freie Universität Bozen, Notarkammer, Monitoringausschuss für die Rechte der Menschen mit Behinderung, Komitee der Entwicklung der Zusatzvorsorge, Bürgerrat für das Gesundheitswesen, Landesethikkomitee, Schlichtung Alperia, Qualitätschartas Laborfonds – Plurifonds - Pensplan Centrum und weitere.

Zusammenarbeit auf Staatsebene

Nationaler Verbraucherbeirat CNCU, 18 nationale Schlichtungsabkommen (siehe Kapitel Schlichtung), Abkommen Terna, Abkommen Asstra, Abkommen Confservizi, Banca d'Italia, Bankenvereinigung ABI.

Qualitätschartas

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

Im Herbst 2020 wurde mit dem Mobilitätsassessorat eine neue Qualitätscharta für den Bereich öffentlicher Personen-Nahverkehr unterzeichnet. Diese Charta wird bei allen Neuausschreibungen im Bereich des öffentlichen Personen-Nahverkehrs in Südtirol Anwendung finden, und sichert den NutzerInnen 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

Zahlreiche Beschwerden zu Aktien der örtlichen Banken

Auch 2020 haben die BeraterInnen der VZS viele AnlegerInnen beraten, die Aktien der lokalen Banken erworben hatten, und welche die Modalitäten dieser Verkäufe beanstandeten. In vielen Fällen ist es durch den Eingriff der VZS gelungen, einen Schadenersatz für die AnlegerInnen zu erwirken. Einige Fälle wurden vor das Anlegerschiedsgericht bei der Börsenaufsichtsbehörde CONSOB gebracht, wo durchwegs positive Resultate erzielt wurden. Obschon diesen Schiedssprüchen nicht immer stattgegeben wurde, konnte in vielen Fällen mit der jeweiligen Bank im Verhandlungswege ein für die VerbraucherInnen zufriedenstellendes Ergebnis erzielt werden.

Betrug via Smartphone, E-Mail und Kreditkarte: Vorsicht ist geboten!

Auch 2020 gab es viel Arbeit für die BeraterInnen der VZS an der Betrugsfront; den VerbraucherInnen wurden über digitale Wege oder über das Telefon Gelder entwendet. In einem beispielhaften Fall wurden einem Senior 11.000 Euro von seiner Bankomat-Karte gestohlen. Nach der Beschwerde durch die VZS an die Bank wurde dem Verbraucher die Hälfte der entwendeten Summe von der Bank erstattet.

Kontokorrent-Beobachtungstelle

Wie gewohnt wurden auch 2020 die Kosten der nationalen und lokalen Angebote für Kontokorrente verglichen. Der Vergleich zeigte, dass die Kosten für das Online-Banking erheblich zugenommen haben. Der Vergleich zeigte auch, dass einige Banken für dieselbe Dienstleistung zwei- bis dreimal so viel verlangen wie die Konkurrenz. Die Kosten der Schalterkontos bei den lokalen Banken sind mehr oder weniger gleich geblieben, wenn nicht gar etwas gesunken.

Stundungen von Darlehen und Ratenzahlungen

Im Zuge des ersten Lockdown im März 2020 wurden viele ArbeitnehmerInnen in die Lohnausgleichskasse überstellt, mit entsprechenden finanziellen Folgen. Für viele Familien zeichnete sich ab, dass schwierig würde, den eigenen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen, insbesondere in Bezug auf die Raten der Wohnbadaufdarlehen. Von den lokalen und später auch von den nationalen Banken kamen verschiedene Angebote, die Darlehen zu stunden, also die Zahlungen hinauszuschieben. Die VZS legte für die VerbraucherInnen mehrere Tabellenkalkulationsblätter auf, um die möglichen Optionen in Bezug auf die Kosten miteinander zu vergleichen.

Geldanlagen: lange und kurze Wege zum Schadenersatz

Auch 2020 standen Verluste bei Geldanlagen vielfach im Mittelpunkt der Beratungen: so hat die VZS viele SparerInnen beraten, die von den jeweiligen Finanzvermittlern im Rahmen der Anlageberatung nicht korrekt informiert wurden oder schlicht falsch beraten wurden. So gab das Anleger-Schiedsgericht ACF einem Sparer Recht und erkannte einen Schadenersatz von 25.000 Euro zu, weil die Bank beim Ankauf von konvertiblen Obligationen (die ohne die Zustimmung des Sparerers in Aktien umgewandelt werden konnten) die Risiken des Produkts nicht korrekt aufgezeigt hatte. In einem anderen Fall konnte vor dem Berufungsgericht in Rom gegenüber der Post ein Schadenersatz von 130.000 Euro erwirkt werden, weil die Post einem Sparer erlaubte, seine gesamten Ersparnisse in ein einziges Produkt (einen Immobilienfonds) zu konzentrieren, und er dadurch hohe Verluste erlitt.

Zusammenarbeit auf nationaler Ebene

In der Eigenschaft als national anerkannte Verbraucherorganisation hat die VZS 2020 bei mehreren Arbeitstischen mitgewirkt, so unter anderem beim Projekt „Trasparenza semplice“ sowie jenem zur Stundung der Darlehen bei den nationalen Banken der nationalen Bankenvereinigung ABI und jenem der Banca d'Italia zu den Betrugsversuchen in Zusammenhang mit Online-Zahlungen. Genau wie vor Ort stellt die Banca d'Italia italienweit eine besorgniserregende Zunahme dieser kriminellen Aktivitäten fest, wobei die Zunahme der Onlinetransaktionen durch die Schließungen der physischen Geschäftslokale dem Phänomen noch weiteren Vorschub geleistet haben. Da hier im Nachhinein nur wenig Chancen bestehen, verschwundenes Geld wieder zu erhalten, liegt die einzig wirkliche Chance in Aufklärungsarbeit.

Verkehr und Kommunikation

Telefonie: altbewährte, aber auch neue Fragen

Der Bereich Telefonie verzeichnete auch 2020 eine hohe Anzahl von Anfragen und Beschwerden: zu den bekannten Problemen wie den Kündigungen, die nicht anerkannt werden, und den Linien, die insbesondere nach Schneeschäden lange nicht repariert werden sowie dem aggressiven Telemarketing kamen die vielen neuen Fragen, die Smartworking und Fernunterricht mit sich brachten. Viele Familien waren praktisch über Nacht auf Internetverbindungen angewiesen, um den Alltag überhaupt noch bestreiten zu können, und das hat leider nicht immer reibungslos geklappt. Rat und Beistand waren häufig gefragt.

Kundendienst-Service wider Willen

Wie auch in den Vorjahren bestätigt sich leider der traurige Trend, dass die Telefonanbieter nicht nur höchst selten auf die Beschwerden der VerbraucherInnen antworten, sondern auch nicht auf eine von einem Verbraucherverein vorgebrachte Anfrage reagieren, sofern vorher keine schriftliche Beschwerde direkt vom Verbraucher eingereicht wurde. Ein Absurdum, das – abseits der offensichtlichen Zermürbungstaktik gegenüber den VerbraucherInnen – dazu führt, dass Verbrauchervereine wie die VZS nolens-volens zur Kundendienststelle für die Anbieter umfunktioniert werden. Et voilà – der Kundendienst wurde zum Nullkostenpunkt outgesourct, zum absoluten Vorteil der Anbieter (alle Beschwerden gehen einen geregelten Weg, die Vereine übernehmen die mühselige Verwaltungskleinarbeit) und zum Nachteil der KonsumentInnen, die oft wegen simpelster Beschwerden erst den Anbieter und dann die VZS kontaktieren müssen. Die Beschwerden werden zwar im Rahmen der Schlichtung letztendlich gelöst, aber bis dahin braucht es jede Menge Durchhaltevermögen; es bleibt zu vermuten, dass leider viele VerbraucherInnen lange vorher aufgeben.

Unfaire Handelspraktiken

2020 haben wir verschiedene Handelspraktiken den jeweils zuständigen Aufsichtsbehörden gemeldet, da diese unserer Auffassung nach unfair sind, darunter die Anlastungen auf der Telefon-Rechnung für die Lieferung der Telefonbücher. Alles andere als erledigt ist auch die Frage nach der Verrechnung im 28-Tage vs. Monat-Rhythmus, welche derzeit auf eine Entscheidung beim EuGH wartet, und die wir weiter verfolgt haben. Ebenso gemeldet wurde das aggressive Telemarketing eines Anbieters; auch hier steht die Entscheidung noch aus.

Licht im Tarif-Dschungel: die Preisvergleiche der VZS

Um Licht in den Tarif-Dschungel zu bringen hat die VZS zu Jahresbeginn und im Herbst 2020 die Tarife für Festnetz, Mobilfunk und Internet verglichen. Ausschlaggebend für die Wahl eines Tarifs mit gutem Preis-Leistungs-Verhältnis ist nach wie vor, das eigene Konsumverhalten zu kennen, um nicht einen teureren Tarif mit vielen Leistungen zu wählen, die man Ende Monat für Monat ungenutzt lässt. Viele Fragen betrafen auch die fortschreitende Anbindung der Südtiroler Gemeinden an das Breitbandnetz, weil den VerbraucherInnen vielfach der Unterschied zwischen den einzelnen Technologien (fiber to the cabinet FTTC, fiber to the building FFTB und fiber to the home FFTH, also Glasfaser bis zum Verbindungsschrank, bis zum Gebäude, bis zur Wohnung) nicht kennen, und so Fragen in Bezug auf die Verfügbarkeit der Angebote zu beantworten sind.

Treibstoffpreise: welche Auswirkungen hatte der Lockdown?

In den Monaten des Lockdown war der Rohölpreises derart gefallen, dass geringere Treibstoffpreise wahrscheinlich schienen. Tatsächlich haben die Treibstoffpreise in Italien jedoch keine starken Schwankungen verzeichnet. Die Preise in Südtirol sind nach wie vor höher als in den Nachbarregionen. Beim Vergleich mit 2019 fällt auf, dass die Preise zwar allgemein etwas gesunken sind; trotzdem bleibt das Preisgefälle zwischen den angrenzenden Regionen und Südtirol bestehen.

Konsumentenrecht und Markt

Lockdown und Pandemie ziehen weite Kreise

Infolge der Schließungen durch die Pandemie haben sich unzählige KonsumentInnen an die VZS gewandt, um Informationen und Unterstützung einzuholen. Es ging dabei um abgeschlossene Verträge und Abonnements für Fitnesscenter, Schwimmbäder, Skipässe und Kurse, aber auch um geplante Events wie Hochzeiten und ähnliches.

Die BeraterInnen haben Musterbriefe und Infotexte mit den Antworten auf die häufigen Fragen erarbeitet, um den VerbraucherInnen die notwendigen Instrumente zur Selbsthilfe zur Verfügung zu stellen. Solcher Art konnten viele die gewünschte Rückerstattung erlangen bzw. eine andere zufriedenstellende Form der Rückvergütung mit den jeweiligen Vertragspartnern vereinbaren. Sehr viel Informations- und Beratungsarbeit ergab sich im Bereich der Dienstleistungen von Zahnärzten und Friseursalons, welche nach Wiederaufnahme der Tätigkeit am Ende des Lockdowns eine Erhöhung der Preise einführten, mit der Begründung, die einzuhaltenden Corona-Maßnahmen seien dafür verantwortlich.

Kleiner Aufpreis, große „Wirkung“

Mit einer richtungsweisenden Entscheidung hat die Wettbewerbsbehörde eine Meldung der VZS zu einem Aufschlag bei Kreditkartenzahlung im Onlinehandel versehen. Bei einer Onlinebuchung eines Parkplatzes wurden bei einem Endpreis von 36 Euro ein Aufschlag von 1,26 Euro berechnet, in etwa 3% des Preises. Die VZS beanstandete auch, dass die Gesellschaft nicht wie gesetzlich vorgeschrieben auf die Möglichkeit der Online-Streitbeilegung verwies. Beides kam der Gesellschaft teuer zu stehen, denn die AGCM verhängte eine Verwaltungsstrafe von 60.000 Euro. Dabei wurden mehrere Aspekte als unfair eingestuft: zum einen der Aufschlag bei Bezahlung mit Kreditkarte, zum anderen der fehlende Hinweis auf die Onlineschlichtung.

Gemäß Verbraucherschutzkodex muss nämlich der Preis schon bekannt sein, bevor ich mich zum Kauf verpflichte. Es muss klar sein, welche Kosten anfallen – Steuern, Transport, usw. Erst im Moment der Zahlung mit einem Aufschlag (egal welcher Art) aufzuwarten ist also keinesfalls erlaubt. Gleichfalls untersagt: Kosten für die Verwendung eines bestimmten Zahlungsmittels zu berechnen. Das Urteil der Antitrustbehörde unterstreicht die Wichtigkeit einer korrekten Information in Bezug auf beide beanstandeten Punkte.

Ärgerlich bis verbraucherfreundlich: Vertragsbedingungen, Werbung & Gewährleistung

Wie auch in den Vorjahren verzeichneten wir nicht wenige Verstöße gegen diese Verbrauchergrundrechte, die jedoch teilweise mit Erfolg aus der Welt geschafft werden konnten. So wurden zum einen auf unser Aufzeigen hin die Bedingungen einer lokalen Geschenkgutschein-Karte zum einen transparenter gestaltet, und zum anderen hat sich das Unternehmen verpflichtet, bereits in der Kommunikation zur Karte auf alle wesentlichen Bedingungen hinzuweisen, um so von vorne herein Missverständnisse zu vermeiden. Ein weiteres Unternehmen aus Südtirol verweigerte den VerbraucherInnen hingegen den Rücktritt, der bei Verkäufen außerhalb der Geschäftslokale jedoch zusteht. Nachdem wir den Fall der Wettbewerbsaufsichtsbehörde aufgezeigt hatten, hat die Firma eingelenkt. Ein drittes Unternehmen war bereits von der AGCM angewiesen worden, die Vertragsbedingungen abzuändern, bestand jedoch auf dem Inkasso der Forderungen, die sich allein aus den „alten“ Bedingungen ergaben. Auch hier konnte dank unserer Intervention sichergestellt werden, dass die KonsumentInnen die nicht geschuldeten Beträge nicht bezahlen mussten. All diese Fälle bestätigen, dass es vielfach für den Einzelnen kaum möglich ist, seine Verbraucherrechte durchzusetzen, jedoch eine Intervention unsererseits – gestärkt durch die Aufsichtsbehörden – eine Lösung erwirken kann.

Wohnen, Bauen und Energie (I)

Mehrparteienhaus: "Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser"

Diese Redewendung, so meinen unsere BeraterInnen, beschreibt das Verhältnis zwischen den Miteigentümern und der Kondominiumsverwaltung ziemlich treffend. Viele Miteigentümer wenden sich an die VZS, da ihnen weder der Aufgabenbereich des Verwalters noch die konkrete Abwicklung dieser Aufgaben klar sind. Im Rahmen der Beratungen wird aufgeklärt, welche Pflichten der Verwalter hat und welche Tätigkeiten in seine Zuständigkeit fallen. Unklarheiten und Zweifel konnten in den meisten Fällen ausgeräumt werden. Sehr oft werden wir mit der Überprüfung der Jahresabschlussrechnungen, den Kostenvoranschlägen und der entsprechenden Spesenaufteilung beauftragt. Wir erklären die Struktur der Abschlussrechnungen sowie die Kriterien zur Aufteilung der Spesen unter den einzelnen Miteigentümern. Weitere Fragen betreffen die Mehrheiten für bestimmte Beschlüsse und Steuererleichterungen; gerade in diesem Jahr gab und gibt es immer noch viele Unklarheiten in Bezug auf säumige Miteigentümer, die Möglichkeit, Versammlungen abzuhalten sowie das Aussetzen von Fristen.

Ratgeber für MiteigentümerInnen in einem Mehrparteienhaus - Aktuelle Kondominiumsfiel

Nach mehreren Jahren konnte Anfang 2020 die aktualisierte Version der Kondominiumsfiel vorgestellt werden. Da – vor allem in deutscher Sprache – Informationen zur Rechtslage Mangelware sind, hatte die VZS diesen Leitfaden bereits im Jahr 2008 herausgegeben, um die wichtigsten Aspekte des Zusammenlebens im Mehrparteienhaus wiederzugeben. Die Fiell wurde nunmehr zum 3. Mal generalüberholt, um die rechtlichen Reformen des Sektors mit einzubeziehen. Die Kondominiumsfiell wurde vom Land Südtirol vervielfältigt, und kann kostenlos in VZS, beim Verbrauchermobil, in allen Außenstellen und online bezogen werden.

Steuerleitfaden, Leitfaden I 10% und Informationsmaterialien

Um den VerbraucherInnen niederschweligen Zugang zu fachlich korrekten und einfach verständlichen Informationen zu geben, haben die BeraterInnen der VZS vor einigen Jahren den „Praktischen Leitfaden zu den Steuervergünstigungen bei Immobilien“ erarbeitet. Dieser wird seitdem jährlich angepasst, und steht in beiden Landessprachen zum kostenlosen Download zur Verfügung. Neu dazu gekommen ist 2020 der Leitfaden zum Bonus I 10%. Neben den persönlichen Beratungen konnte vor allem durch die Informationsweitergabe in Form von Informationsblättern eine Vielzahl an VerbraucherInnen erreicht werden. Die Infomaterialien aktuell zu halten stellt einen erheblichen Aufwand dar.

Immobilienagenturen

Nicht wenige Fragen betrafen auch die an Immobilienagenturen erteilten Aufträge; häufig wird hier mangelnde Transparenz in Bezug auf den Umfang, die Dauer und ähnliche Details des Auftrags bemängelt. Gänzlich unklar ist den VerbraucherInnen häufig auch, wann die Provision des Maklers fällig wird, und welche Höhe diese haben wird.

Wärmedämmung

Die Wärmedämmung der verschiedenen Bauteile und deren Einsparmöglichkeiten im Zuge einer energetischen Sanierung beschäftigten die VerbraucherInnen auch im Jahr 2020. Vor allem in Zusammenhang mit der neuen Möglichkeit des Steuerabzug (I 10%) und der Weitergabe an Dritte, hat dieser Bereich der energetischen Gebäudesanierung wieder an Bedeutung gewonnen.

Wohnen, Bauen und Energie (II)

Steuerabzüge für Gebäudesanierungen

Auch im Jahr 2020 betrafen die meisten Fragestellungen den Bereich der Steuerabzüge für die verschiedenen Sanierungsarbeiten an Gebäuden und den Energiesparmaßnahmen. Vielfach standen dabei die Unterschiede der verschiedenen Steuerabzugsmöglichkeiten im Vordergrund. Seitens des Staates ist seit 2020 eine derartige Vielfalt an Steuererleichterungen eingeführt bzw. bestätigt worden, dass es für den Einzelnen fast unmöglich ist, sich in diesem Irrgarten zurechtzufinden. Dabei ist festzustellen, dass häufig das ausfindig Machen der jeweiligen Techniker die größte Schwierigkeit ist. Das Um und Auf bei den Steuererleichterung ist, rechtzeitig – d.h. vor Beginn der Bauarbeiten - wirklich kompetente Berater (steuerliche und technische) zu finden, um die Steuervorteile auch voll auszuschöpfen zu können und alles richtig zu machen; wenn etwas falsch läuft, kann es sehr teuer werden.

Heizung

Eines der wichtigsten Themen in Zusammenhang mit der Gebäudesanierung ist die Frage nach der optimalen Heizanlage. 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 wichtigsten Elemente, welche von zahlreichen KonsumentInnen als Entscheidungshilfe genutzt werden.

Kubaturbonus

Die Möglichkeit, im Rahmen einer energetischen Sanierung das Gebäude zu erweitern, beschäftigte die VerbraucherInnen auch 2020. Nach ursprünglich angekündigten Änderungen wurde das „Kubaturgeschenk“ des Landes dann doch um ein weiteres Jahr verlängert. Die Unsicherheit der KonsumentInnen legte sich, dennoch gab es immer wieder eine Reihe von Fragen rund um die Nutzung des Kubaturbonus und die Steuerabzüge zu klären.

Überprüfung der Kaufverträge

Nach wie vor sehr nachgefragt ist der Dienst der Überprüfung der Kaufverträge für Immobilien, bei Kauf und Verkauf. Wir helfen den VerbraucherInnen, entweder indem wir direkt die Verträge aufsetzen, welche die Rechte beider Parteien angemessen vertreten, oder aber indem wir die von Dritten (Immobilienmaklern, Baufirmen, ...) verfassten Verträge entsprechend korrigieren.

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 Tisch zu holen, und eine einvernehmliche Lösung auszuhandeln. Aufgrund der Covid-Auflagen war dies 2020 manchmal eine organisatorische Herausforderung, die jedoch meist zufriedenstellend gemeistert werden konnte.

Versicherung und Vorsorge

Neue Onlineinstrumente im Versicherungsbereich vorgestellt

2020 wurden zwei neue Online-Instrumente der VZS im Versicherungssektor vorgestellt. Der „Versicherungs-Kurz-Check“ ist kostenlos und anonym. Dieser kann den Interessierten nach nur wenigen Sekunden aufzeigen, welche Versicherungen in der aktuellen Lebenslage wichtig oder weniger wichtig sind.

Der „Online Versicherungscheck“ hingegen bietet einen umfangreichen Einblick in die Versicherungswelt. Er beinhaltet Informationen zu den einzelnen Vertragstypen, und liefert dazu einen Prämienüberblick anhand bestimmter Profile.

Sammelbeschwerde im Bereich der Lebensversicherungen

Mittlerweile sind es über 200 Versicherte, die unabhängig voneinander über die unseriösen Verkaufsmethoden eines einzelnen Versicherungsberaters im Lebensversicherungsbereich klagten. VerbraucherInnen erhoben den Vorwurf, dass ihnen beim Verkauf der Lebensversicherungen zum Teil unrichtige Informationen zum Produkt gegeben wurden. Daraufhin hat die VZS eine Sammelbeschwerde gegen die Versicherungsgesellschaft sowie die Versicherungsvermittler-Gesellschaft initiiert. Der Dialog mit der Gegenpartei wurde auch 2020 weitergeführt und man hofft, im kommenden Jahr die Beschwerdefälle zu Gunsten der VerbraucherInnen abschließen zu können.

Hilfestellung bei Versicherungsproblemen und bei Schadensfällen

Die VZS unterstützte VerbraucherInnen bei Problemen mit den Versicherungsinstituten, beispielsweise wenn es zu Hindernissen bei der Abwicklung von Schadensfällen gekommen war oder Kündigungen von unwichtigen oder unpassenden Verträgen aufzusetzen waren.

Oktober: Monat der Weiterbildung im Finanzbereich

Jedes Jahr stellt das Finanzministerium den Oktober ins Zeichen der Weiterbildung. Auch die VZS beteiligt sich regelmäßig an dieser Initiative, um auch vor Ort niederschweligen Zugang zu Informationen in diesem Bereich zu geben. Im Rahmen von #OttobreEduFin2020 hat die VZS in Zusammenarbeit mit dem Freizeitverband der Eisenbahner einen Vortrag zum Thema: „Versicherungen: gut wählen, um einen fairen Preis zu bezahlen“ organisiert.

Neues Zeitfenster für Rückzahlungen zu schlafenden Versicherungen

Viel Aufklärungsbedarf gab es 2020 in Bezug auf das neue Zeitfenster für die Auszahlung der schlafenden Versicherungspositionen. Schlafende Versicherungspositionen sind Verträge, die sozusagen in Vergessenheit geraten sind: Lebensversicherungsverträge, bei deren Fälligkeit die/der Versicherte vergessen hat, das ihr/ihm zustehende Kapital zu kassieren, oder aber auch jene Lebensversicherungsverträge, deren Versicherte verstorben ist, und bei denen dann die Erben (als Begünstigte) ihren Anspruch der Versicherung gegenüber nicht geltend gemacht haben. Die VZS informierte im Detail zum Ablauf der Prozedur.

Kfz-Haftpflicht: beste Bonus-Klasse für alle Fahrzeuge und -Typen innerhalb der Familie

Anfang Februar ist nach einigen Verzögerungen das Gesetz zur so genannten „rca familiare“ in Kraft getreten. Durch diese Neuregelung soll jedes Fahrzeug mit der besten Bonus-Malus-Klasse innerhalb der Familie (Familienbogen) versichert werden können, auch wenn es bereits versichert ist, und auch wenn es sich um einen anderen Fahrzeugtyp (Pkw, Motorrad, ...) handelt. Einzige Voraussetzung ist, dass es in Bezug auf das zu versichernde Fahrzeug in den letzten 5 Jahren keinen Unfall mit ausschließlicher, Haupt- oder Teilschuld gab. Auch hier gab es viele VerbraucherInnen-Anfragen zu beantworten.

Haushalt und Kleidung

Beobachtungsstelle der Energiepreise

Auch 2020 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 es bei der Bezifferung der Preise manchmal etwas locker nehmen, und die erste Rechnung dann ein böses Erwachen mit sich bringt.

Warten auf ... die Bonus-Zahlungen

Vergeblich warteten die VerbraucherInnen in 2020 auf gleich zwei Bonus-Zahlungen. Der „Strombonus Südtirol“, dessen Ursprünge im Autonomiestatut zu finden sind, hätte eigentlich schon 2019 für alle Stromanschlüsse in Erstwohnungen ausbezahlt werden sollen, nach dem technischen Ok durch die Energie-Aufsichtsbehörde.

Ebenfalls kein Vorankommen gab es in Sachen Sozialbonus für Wasser, einer staatlichen Maßnahme, die Südtirols Gemeinden nicht anwenden. Obschon die Regelung des Wasserdienstes vor Ort liegt, ist es nicht nachvollziehbar, warum dieser Bonus, der im restlichen Staatsgebiet seit Juni 2018 ausbezahlt wird, hierzulande keine Anwendung findet. Ein von einer Verbraucherin angestrebtes Gerichtsverfahren zu diesem Bonus ist seit 2019 im Gange, und man hofft auf ein baldiges Urteil.

Sicher ist: Im Krisenjahr 2020 wären diese Boni vielen mehr als willkommen gewesen, das zeigten auch die regelmäßig eintreffenden Anfragen hierzu.

Automatische Ersatz-Zahlungen bei Stromausfällen

In den letzten Jahren gab es aufgrund von Wetterereignissen in einigen Gebieten Südtirols länger anhaltende Stromausfälle. Viele VerbraucherInnen erkundigten sich, ob Ersatz zustünde, und die BeraterInnen der VZS erklärten, dass diese Zahlungen – 30 bis 240 Euro, je nach Dauer – automatisch auf den Stromrechnungen gutgeschrieben würden. Die Kundendienste der Energieverkäufer behaupteten jedoch teilweise, es bestünde gar kein Anspruch, was für merkliche Verwirrung sorgte. Letzten Endes wurden die Ersatzleistungen natürlich ausgeschüttet: allein der Stromverteiler Edyna bestätigte, im Jahr 2020 für die Ereignisse im Herbst 2019 an knapp 16.000 Haushalte insgesamt über 1,5 Millionen Euro an Entschädigung auf den Stromrechnungen gutgeschrieben zu haben.

Auch Ratenkredite können gestundet werden

Im Zuge des ersten Lockdowns gab der Verband der Kreditvermittler bekannt, dass auch die Zahlungen für Ratenkredite für eine begrenzte Zeit ausgesetzt werden können. Auch hier galt es, viele Fragen zu beantworten, vor allem da die gewählte Formel nur begrenzt verbraucherfreundlich war: die Entscheidung, ob die Stundung zustande kommt oder nicht, war allein den Kreditgesellschaften überlassen. Auch hier halfen unsere BeraterInnen bei Fragen, unter anderem mit einem Kalkulationsblatt, das die veränderten Zahlungsströme nach der Stundung darstellt, welches auf der Homepage veröffentlicht wurde.

„Covid-Schakale“ unterwegs

Auch noch nach mehreren Wochen Lockdown erreichten uns immer wieder Anrufe von VerbraucherInnen, die zu Hause (!) Besuch von Vertretern erhielten, und zwar gleich von mehreren Firmen, alle aus Norditalien. Die einen verkauften Möbel, die anderen „Sicherheitssysteme“ gegen Gaslecks, beide weit teurer als vergleichbare Produkte am Markt. Auch zirkulierten verstärkt betrügerische SMS, mit denen sich Betrüger die Zugangsdaten von Karten und Konten holen wollen, und in denen explizit auf das Coronavirus Bezug genommen wird. Die VZS gab Informationen und half bei Rücktrittschreiben; auch die Ordnungshüter wurden informiert.

Umwelt und Gesundheit

Kostenloser Vergleichs-Rechner zum Preisvergleich von Medikamenten

Im Rahmen des Projekts „All e-clusive“ (siehe Projekte) hat die VZS ein kostenloses Online-Tool veröffentlicht, das beim Sparen helfen kann: eine Suche über Markennamen oder Wirkstoff zeigt eine Liste der erhältlichen Medikamente in der jeweils gewünschten Form und Dosierung, sowie den jeweiligen Höchstpreis und Preis pro Einheit. Solcher Art kann man erfahren, ob es eventuell günstigere Alternativen gibt. Beispiele zeigen für einige Medikamente satte Preisunterschiede - von bis zu 91%. Die Daten wurden 2020 aktualisiert.

Monatliche Tipps: Klimaschutz beginnt im Alltag

2020 stand für die VZS auch im Zeichen des Klimaschutzes, mit monatlich neuen Tipps, denn Klimaschutz fängt im Kleinen an. Klimaschutz ist wichtiger denn je, denn der Klimawandel schreitet - auch in Südtirol - ungebremst voran. Jede/r von uns kann seinen Beitrag dazu leisten, das Klima zu schonen. Die Klimaschutztipps der VZS zeigen einfache, lebensnahe Schritte, mit welchen ohne großen Geldeinsatz im Alltag einiges fürs Klima getan werden kann, so z.B. durch richtiges Lüften, bedarfsgerechten Einkauf, Strom sparen und frühzeitiges Kühlhalten der Räume im Sommer.

Bewusstseinsbildung zum Weltwassertag am 22. März

EuropäerInnen verbrauchen im Schnitt 120 Liter Leitungswasser täglich, trauriger Spitzenreiter ist Italien mit täglich 243 Litern pro Person. Auch beim Konsum von Flaschenwasser ist Italien Weltspitze, „geschlagen“ nur von Mexiko. Pro Person und Jahr werden in Italien 206 Liter Mineralwasser getrunken und dafür rund 8 Milliarden Plastikflaschen befüllt. Aber auch Fleischkonsum, Lebensmittelverschwendung und Wegwerf-Konsum haben Auswirkungen auf die Wasserressourcen. Mit einer Aktion am Weltwassertag haben wir zu verantwortungsvollerem Umgang mit Wasser aufgerufen.

Aktionstag „Stop Pestizide“ am 24. Mai – Rettet die Bienen!

Ohne Bienen und andere Bestäuber hätten wir wohl kaum etwas zu essen. An die Bedeutung dieser Insekten, aber auch die Gefährdung ihres Lebensraums erinnerte die Verbraucherzentrale Südtirol anlässlich des italienweiten Aktionstages „Stop Pestizide“, welcher jährlich von einer Allianz zahlreicher Umweltschutzorganisationen organisiert wird. 2020 fiel er auf den 24. Mai. Die VZS gab praktische Tipps, wie man Bienen helfen kann, und zwar auch als privater Garten-Besitzer: mit Trockenrasenflächen, blühenden heimischen Wildblumen, „wilden Ecken“ in Gärten, Hecken mit heimischen Sträuchern, Trockensteinmauern, Totholz, Sand- und Steinhäufen, selteneres Mähen bzw. Mähen erst nach der Blüte, Reduktion des Einsatzes von Düngemitteln und Verzicht auf chemisch-synthetische Pestizide.

Plastik: von der Flasche in den Mund?

Mineralwasserflaschen aus Kunststoff (PET) geben Mikroplastik-Teilchen an das Wasser ab. Das beweist eine Untersuchung, die 2020 im Auftrag von ÖKO-TEST durchgeführt wurde. In 44% der Proben aus PET-Flaschen wurden antimonhaltige PET-Plastikpartikel nachgewiesen. Die höchsten Gehalte fanden sich in stillen Mineralwässern aus PET-Einwegflaschen, in Wässern aus PET-Mehrwegflaschen waren die Gehalte geringer, die Proben aus Glasflaschen waren frei von Mikroplastik. Es gibt zwar Hinweise auf negative gesundheitliche Auswirkungen von Mikroplastik in Lebensmitteln, aber keine Sicherheit; daher gibt es auch keine gesetzlichen Grenzwerte. Angesichts dieser unappetitlichen Erkenntnisse riet und rät die VZS einmal mehr zum Trinken von Leitungswasser, ein echtes 0-km-Lebensmittel mit geringen Kosten und ganz ohne Verpackung. Mineralwasser kostet im Vergleich zum Leitungswasser ein Vielfaches, und belastet auch die Umwelt viel stärker.

Ernährung

Aktionswoche „Gutes Leben – Zu gut für die Tonne!“

Im Rahmen des Projekts „Gutes Leben“ des Katholischen Familienverbandes Südtirol (KFS) führten der KFS und die Verbraucherzentrale Südtirol zwischen 9. und 15. März 2020 gemeinsam die Aktionswoche „Zu gut für die Tonne!“ durch. Alle interessierten Personen erhielten Hintergrundinformationen zur allgemeinen Lebensmittelverschwendung und praxisorientierte Tipps und Handlungsempfehlungen für den eigenen Haushalt. Neun schmackhafte Resteverwertungs-Rezepte sowie eine Sammlung von Tipps wurden digital und in Papierform, als Rezeptkarten, veröffentlicht. Um das Bewusstsein zu erhöhen, wurden die Teilnehmer und Teilnehmerinnen eingeladen, ein paar Tage lang mitzunotieren, welche Lebensmittel im eigenen Haushalt entsorgt werden und aus welchen Gründen. Auch wurden sie dazu aufgefordert, ihre bewährten Resteverwertungs-Rezepte einzusenden, damit diese veröffentlicht werden können.

Lebensmittel verwenden statt verschwenden

Zusätzlich zu den Aktivitäten im Rahmen des Projekts „Eine gute Gelegenheit – Una Buona Occasione“ (siehe eigenes Kapitel zur Projektarbeit) informierte die Verbraucherzentrale Südtirol das ganze Jahr hindurch zu verschiedenen Anlässen über Lebensmittelverschwendung und zeigte praxisorientierte Lösungen zur Verringerung der Lebensmittelabfälle in den Haushalten auf. Ausgehend von den Ergebnissen der 2019 durchgeführten Aktion „Tagebuch der Lebensmittelabfälle“, wonach Lebensmittel in über 50% der Fälle deswegen entsorgt wurden, weil sie bereits verdorben waren, und in über 25% der Fälle, weil sie nicht mehr frisch waren, wurde der Fokus auf die Verwertung von Lebensmittel- und Speiseresten gelegt. Passend zur jeweiligen Jahreszeit veröffentlichte die VZS Rezept-Vorschläge für die Verwertung der Reste und Überschüsse des Osterfestes und der Weihnachtsfeiertage. Im November und Dezember 2020 wurde im Rahmen der Reihe „Kochen mit Resten“ wöchentlich ein „Reste-Rezept der Woche“ veröffentlicht. Dabei handelte es sich um von Verbraucherinnen eingesendete oder von Kooperationspartnerinnen zur Verfügung gestellte Rezepte.

Ernährung in Zeiten von Corona

2020 verzeichnete die VZS, bedingt durch die Covid-Pandemie, vermehrt Anfragen zur Kennzeichnung von Lebensmitteln sowie zur Hygiene im Zusammenhang mit Lebensmitteln. Um die Verbraucher und Verbraucherinnen in dieser Zeit zu unterstützen, informierte die VZS über die Medien über relevante Fragestellungen, z.B. wie man Obst und Gemüse richtig wäscht; wie man sich und die eigene Familie trotz steigender Lebensmittelpreise gut ernähren kann; welche Lebensmittelvorräte sinnvoll und welche Hygienemaßnahmen in der eigenen Küche empfehlenswert sind.

Im Zeichen der Nachhaltigkeit

Im Einklang mit der eigenen Vision setzt sich die VZS für einen zukunftsfähigen Lebensstil und insbesondere für eine zukunftsfähige Ernährungsweise ein. In diesem Zusammenhang wurden 2020 u.a. die folgenden Themen aufgegriffen: Vorteile des Trinkens von Leitungswasser, Empfehlungen für die Anschaffung einer wieder verwendbaren Trinkflasche, Mikroplastik im Mineralwasser, Umweltprobleme im Zusammenhang mit Kaffeekapseln aus Aluminium, die planetengesunde Ernährung (Planetary Health Diet), die Gefährdung von Insekten durch Pestizide, umweltfreundlichere Alternativen zur Verwendung von Alufolie (z.B. Bienenwachstücher), Greenwashing. Die VZS ist 2020 dem Südtiroler Netzwerk für Nachhaltigkeit beigetreten, welches zum Ziel hat, die 17 Nachhaltigen Entwicklungsziele der Vereinten Nationen (SDGs) in Südtirol bekannt zu machen und die verschiedenen Vereine, Organisationen und Gruppen rund um diese Ziele zu vernetzen. Innerhalb dieses Netzwerks wird sich die VZS insbesondere für das Ziel Nr. 12 – Nachhaltige Konsum- und Produktionsmuster – engagieren. Darüber hinaus hat die VZS an einer von der Freien Universität Bozen organisierten Gesprächsrunde zur Landwirtschaft der Zukunft teilgenommen.

Reisen, Freizeit, Hobby

Preisvergleich Schwimmbäder: freie Plätze in Echtzeit einsehbar

Corona hat auch vor den Freibädern nicht halt gemacht – durch die Auflagen zur sozialen Distanzierung mussten 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.

Wo der Schi-Schuh drückt ...

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. Mehrmals wurden die jeweiligen Skigebiete angeschrieben, um eine für alle beteiligten Parteien zufriedenstellende Lösung zu finden.

Der Versuch, solcher Art eine außergerichtliche Einigung zu erreichen, führte jedoch nicht zum gewünschten Ergebnis (obwohl die Skigebiete später im Jahr durch die Ausarbeitung eines "Garantiesystems" für die Abos der Skisaison 2020/21 implizit anerkannten, dass eine Rückerstattung rechtens wäre ...), daher wurden Meldungen an die Wettbewerbsbehörde (welche in anderen Fällen ähnliche Klauseln bereits als unlauter erklärt hat), sowie an die Handelskammer Bozen erstattet; letztere wurde ersucht, die beanstandeten Klauseln sowohl der alten als auch der neuen Version für 2020/2021 der Geschäftsbedingungen auf ihre Missbräuchlichkeit hin zu überprüfen. Das Ergebnis stand bei Redaktionsschluss je noch aus.

Urlaubs-Bonus und E-Bike-Bonus

Viel Informationsbedarf gab es 2020 aufgrund zweier staatlicher Fördermaßnahmen: zum einen gab es eine Unterstützung für Familien, die in Italien Urlaub machten, und zum anderen einen Beitrag beim Kauf eines E-Bikes. Da beide Maßnahmen online bzw. über eine Smartphone-App abgewickelt wurden, waren doch einige VerbraucherInnen etwas überfordert. Beim Bike-Bonus waren am Click-Day – also am Tag, an welchem man sich den Bonus online holen konnte – im November dann innerhalb von wenigen Stunden die Gelder erschöpft, wobei das Umwelt-Ministerium eine Neuauflage 2021 zugesichert hat. Die teils widersprüchlichen Informationen zogen einen großen Aufwand bei der Aufarbeitung der Informationen und Bestimmungen und bei der Informations- und Beratungsarbeit selbst nach sich.

Kindersitze mit Alarmsystem „antiabbandono“

Besonders viele Fragen warf die Einführung der Pflicht auf, Kinder bis zu 4 Jahre ausschließlich mittels eines Kindersitzes mit Alarmsystem zu transportieren. Seit 2019 in Planung, wurden die Bestimmungen immer wieder aufgeschoben, und auch der versprochene Bonus für den Ankauf besagter Sitze wurde erst 2020 konkretisiert. Ab 6. März 2020 war dann die Verletzung dieser Pflicht endgültig strafbar. Das ständige Aufschieben hat erneut viel Informations- und Beratungsarbeit durch die VZS gefordert.

Vier Räder und unzählige Fragen

Anhand verschiedener Pressemitteilungen und der Aktualisierung der Infoblätter wurden die Verbraucher über die gesetzlichen Neuerungen im Sektor Auto informiert. Außerdem wurden die Konsumenten über ihre Rechte beim Kauf eines Autos informiert: das Infoblatt zum Thema der Gewährleistung beim Kauf eines neuen bzw. eines gebrauchten Autos und der Mustervertrag für den Kauf eines Gebrauchtwagens wurden aktualisiert, ein Beitrag dazu im Verbrauchertelegramm veröffentlicht und ein Beitrag in der Sendung Pluspunkt gestaltet. Nicht nur das Thema der Gewährleistung war weiterhin sehr aktuell, sondern auch der Aspekt hinsichtlich der Fälschung des Kilometerstandes bei einem Gebrauchtwagen. Auch hier konnte durch die Aktualisierung eines Musterbriefes, aber v.a. durch die Informations- und Beratungsarbeit durch die VZS einigen Konsumenten zu ihrem Recht verholfen werden.

Kritischer Konsum

Digitalisierung, Lockdown und Elektrosmog: ein Gleichgewicht zu finden ist schwierig

Der Lockdown mit seiner Umstellung auf „smart working“ und Fernunterricht brachte viele Familien in Schwierigkeiten, da plötzlich schnelles Internet unerlässlich war. Viele stellten sich dabei auch die Frage nach der Strahlenbelastung in den eigenen vier Wänden. Im Zuge der Beratung zeigten wir Alternativen auf, und rieten – wo möglich - dazu, auch Zuhause auf Glasfaserverbindungen zu setzen.

Aber auch diverse andere Entwicklungen – Cashback, Kassenbonlotterie & Co. - setzen für ihre Nutzung ein Smartphone voraus. Ein Beispiel hierfür ist auch der SPID, denn es gibt kaum Betreiber, die eine Nutzung dieses nützlichen Instruments ohne zusätzliche App erlauben. Auch hier versuchten wir im Rahmen der Möglichkeiten (dies sind nicht viele) Alternativen aufzuzeigen.

Greenwashing: Grüner scheinen als sein

Diese Praktik, die sich immer weiter verbreitet, hat die VZS 2020 im Verbrauchertelegramm aufgearbeitet. Die Tricks, mit denen sich Firmen „grüner“ geben, als sie es tatsächlich praktizieren, sind viele: so werden z.B. einige umweltfreundliche Aspekte überbetont und umweltschädigendes Kerngeschäft beschwiegen, vage Begriffe wie naturnah oder ökologisch überverwendet oder gar erfundene Gütesiegel ins Feld geführt. Eine „Verteidigungsstrategie“ zu finden ist für KonsumentInnen nicht leicht, denn dies erfordert Information, die in die Tiefe geht. Positiv ist jedoch die spürbar zunehmende Sensibilität für das Thema.

Nein zum illegalen Haustierhandel!

Kätzchen und Welpen auf der Suche nach einer Familie, die sie liebt, werden in Fachgeschäften, aber auch an Straßenecken und über soziale Netzwerke verkauft – Widerstehen wird schwierig! Aber: bedauerlicherweise steckt oft illegaler Handel dahinter, betrieben von kriminellen Banden auf der Suche nach schnellem Geld, die skrupellos möglichst viele Tiere, darunter auch kranke, verkaufen. Das EU-Parlament fordert nun ein verbindliches EU-System, das Folgendes umfasst: die Registrierung von Katzen und Hunden, eine EU-Regelung bezüglich großer gewerblicher Tierzuchtbetriebe, eine wachsamere Durchsetzung der bestehenden Gesetzgebung und härtere Strafen für diejenigen, die sich nicht daran halten. Bis dahin hat die VZS in einem kleinen Leitfaden Tipps zusammengefasst, wie man sich einen Vierbeiner ins Haus holen kann, ohne solche Machenschaften (wenn auch unbewusst) zu unterstützen.

Smart Meters werfen Fragen auf

Edyna, der örtliche Stromverteiler, hat den Austausch von 238.000 Stromzählern in Südtirol angestoßen. Es handelt sich um einen „geplanten“ Austausch, der mehrere Jahre in Anspruch nehmen wird. Der Austausch erfolgt in 96 Gemeinden in Südtirol. Die bisherigen Stromzähler werden mit sogenannten „Smart Meters“ ausgetauscht. Da der Zähler Eigentum des Stromverteilers ist, kann man den Austausch nicht verweigern. Diese neuen Zähler bieten auch die Möglichkeit, über Funk ausgelesen zu werden, was viele VerbraucherInnen beunruhigte, da sie zusätzliche elektromagnetische Belastung befürchteten. Edyna hat versichert, dass dies nur dann passiert, wenn diese Option nach expliziter Anfrage durch die VerbraucherInnen aktiviert wird. Dennoch war viel Aufklärungsarbeit notwendig.

Konferenz mit Ugo Mattei: ein Hoch den Gemeingütern!

Im Oktober hat uns Prof. Ugo Mattei die Ehre erwiesen, einen Vortrag abzuhalten – das Event, das eigentlich im Kursaal von Meran hätte stattfinden sollen, musste bedauerlicherweise nach „online“ verlegt werden. Prof. Mattei sprach über sein jüngstes Buch „La dittatura dell’economia“, in welchem er nachzeichnet, dass die Konzerne mittlerweile mächtiger sind als die Nationalstaaten, und über die Wichtigkeit, die Gemeingüter zu schützen, spricht – eine Idee, für die sich, so Mattei, alle engagieren sollten.

Verbraucherbildung

Unsere Arbeit an und mit den Schulen

Das Jahr 2020 war für die Informations- und Dokumentationsstelle der VZS äußerst gut gestartet, mit zahlreichen Anfragen von Lehrpersonen, die Interesse an Lehrveranstaltungen im Bereich des Verbraucherschutzes zeigten. Dieser gute Start erfuhr durch Covid eine Vollbremsung; auch im Herbst war es schwierig, neue Lehrveranstaltungen abzuhalten, obschon alle Vorsichtsmaßnahmen eingehalten wurden.

Eine Umstellung auf Fernunterricht war vielfach nicht wirklich möglich, da die Lehrpersonen – verständlicherweise – die Priorität auf die eigenen Inhalte setzten, und unsere Experten-Unterrichte auf einen späteren Zeitpunkt, wenn ein Treffen in der Klasse wieder möglich sein wird. Die rein numerische Bilanz fällt also, mit 19 Treffen und knapp 400 SchülerInnen, etwas mager aus.

Wir haben daher unsere Arbeit hinter die Kulissen verlegt, und auf die Ausarbeitung von neuen didaktischen Unterlagen gesetzt. 2020 brachte nämlich unter anderem eine wichtige Neuigkeit: „Gesellschaftliche Bildung“ wurde als fächerübergreifendes Thema Pflichtprogramm. Viele der Zielsetzungen sind dabei im Themenkreis Verbraucherschutz Zuhause.

Viele Lehrpersonen lieferten uns konkrete Themenvorschläge und Anfragen; im Schulsprengel in Brixen wurde eine spezifische Fortbildung für die Lehrenden organisiert. Unter dem Schirmthema „Umgang mit Geld hat im Alltag viele Gesichter“ wurden hier die aktuellen Entwicklungen im Verbraucherschutz zu den konkreten Geldinstrumenten und Budgetplanung im Haushalt, aber auch zu Themen wie fairer Handel, effizient Spenden und nachhaltigem Einkauf aufgearbeitet, damit diese dann in entsprechender Form von den SchülerInnen weiter erarbeitet werden können. Weitere Schulen haben eine solche Fortbildung angefragt.

Eine ganz neue Herausforderung für die Zukunft wird es sein, Unterrichte für die Volksschulen zu gestalten, da sich viele der Inhalte des Verbraucherschutzes mit den Vorgaben der Richtlinien des Unterrichtsministeriums für dieses Schulalter decken. Die Mediathek von Infoconsum wurde dahingehend aufgestockt.

Südtirols erste Verbraucherschule

Auch das Projekt „Verbraucherschule“ in Zusammenarbeit mit der Laimburg, das im Schuljahr 2019/2020 so hervorragend gestartet war, litt unter der Corona-Zäsur. 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. Da auch hier keine Präsenzunterrichte mehr möglich waren, wurde an einer Weiterbildung für das Projektteam und alle Interessierten der Schule gearbeitet. Wir freuen uns jedoch darauf, wieder direkt mit den SchülerInnen in Südtirols 1. Verbraucherschule arbeiten zu dürfen.

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
- Elektromog und Gesundheit

- Natur unter Stress (mit Workshops)
- Werbung und Umwelt
- Konsumkompass
- Verbraucher auf Reisen: Das europäische Reiserecht
- Lebensmittelverschwendung: Was geht mich das an?
- Lebensmittelverschwendung: Was tun?
- Ernährung: eine Frage der Figur?
- Ernährung: eine Frage des Etiketts?
- SchülerInnen testen: Nougat-Creme

Ein neues Angebot für junge Erwachsene

In Zusammenarbeit mit dem Weiterbildungszentrum „Haus der Familie“ wurde 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 ging 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 2021 ist eine zweite Auflage in Planung.

Das Bildungsangebot für Erwachsene

Auch die Tätigkeiten für das erwachsenere Publikum litten unter den Auflagen zur Pandemie, wobei eine Reihe von Veranstaltungen trotzdem abgehalten werden konnte. Die Veranstaltungen werden meist von Vereinen oder Interessensgruppen vor Ort gebucht. 2020 waren wir 37 Mal im Einsatz, und zählten dabei über 700 TeilnehmerInnen. 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

2020 war ein beispielloses Jahr für das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien: Nie zuvor haben sich so viele VerbraucherInnen für Informationen und Unterstützung an das EVZ gewandt. So haben die zahlreichen Anfragen zur Coronavirus-Pandemie zu einem bisher nie dagewesenen Anstieg der Anfragen geführt.

2020 haben die Büros in Bozen und Rom insgesamt 11.398 Informationsanfragen beantwortet - also beinahe doppelt so viele wie 2019, als 5.738 Informationsanfragen beantwortet wurden. Zudem wurden VerbraucherInnen unterstützt, welche bereits eine konkrete Beschwerde gegen ein Unternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Staat, Island, Norwegen oder im Vereinigten Königreich hatten; von den über 11.000 Anfragen wurden 7.354 vom Büro in Bozen bearbeitet. Zu diesen Anfragen sind noch jene 1.539 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 2020 versucht, 1.034 Beschwerden von VerbraucherInnen eines anderen EU-Mitgliedstaates gegen italienische Unternehmen einvernehmlich zu lösen, zusätzlich haben in 1.069 Fällen die Zentren der anderen Mitgliedstaaten italienische VerbraucherInnen bei der außergerichtlichen Lösung ihrer Reklamation unterstützt. In den über 900 vom EVZ in Bozen konkret bearbeiteten Fällen wurden für die Verbraucher fast 230.000 Euro zurückgeholt.

Ab Ende Februar musste das EVZ Tausende Anfragen zu gebuchten Reisen beantworten, die coronabedingt annulliert wurden oder aufgrund von behördlichen Anordnungen nicht angetreten werden konnten. 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 2020 jeweils 42 Pressemitteilungen auf Deutsch und Italienisch veröffentlicht und lokalen und nationalen JournalistInnen 65 Interviews gegeben. Die Koordinatorin des Bozner Büros nahm gemeinsam mit dem Landeshauptmann der Autonomen Provinz Bozen an einer Pressekonferenz teil, um über die Rechte der Reisenden im Zusammenhang mit der Coronavirus-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 2020 eine hohe Besucherzahl: 465.214 Personen haben insgesamt 705.752 Seiten aufgerufen und 270.530 Dateien wie Musterbriefe und Broschüren heruntergeladen. 2.657 Abonnenten haben das Verbrauchertelegramm erhalten, welches das EVZ monatlich in deutscher, italienischer, englischer und ladinischer Sprache veröffentlicht und welches auch in den 154.000 Papierausgaben des Verbrauchertelegramms der VZS beinhaltet ist.

2020 wurde das Informationsmaterial des EVZ um zwei digitale Broschüren zu Hotelbuchungen

und den häufigsten Online-Betrügereien erweitert. Außerdem wurde ein Musterbrief ausgearbeitet, um eine Teilerstattung eines nicht genutzten Flugtickets zu beantragen. Das gesamte Informationsmaterial wurde auf Deutsch und Italienisch verfasst und veröffentlicht.

Im Jahr 2020 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. Das EVZ hat im Laufe des Jahres mit mehreren Akteuren zusammengearbeitet und Konferenzen organisiert, wie etwa mit dem Amt für Tourismus, den Reisebüros im hds, dem Verband der Südtiroler Berg- und Skiführer und dem Landesverband der Tourismusorganisationen (LTS). 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 2020 insgesamt 865 formelle Schlichtungsverfahren betreut, davon wurden über 92% positiv abgeschlossen, das heißt, dass eine Einigung im Sinne der VerbraucherInnen erzielt werden konnte. Schlichtungen sind unter anderem mit folgenden Anbietern bzw. in folgenden Bereichen möglich:

- onlineschlichter.it (e-commerce)
- Allgemeine Schlichtung
- Tim/Telecom Italia
- Unipol
- Enel
- Eni
- Edison
- Sorgenia
- Alperia
- Poste Italiane
- Wind - Tre
- Vodafone
- Fastweb
- Laborfonds / Plurifonds
- Schlichtung EVZ
- KFZ-Haftpflichtversicherungen
- Alitalia
- Postemobile
- SAD (Eisenbahndienste)
- Trenitalia

Onlineschlichter.it

Vor nunmehr 4 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.

2020 wurde die Arbeit in vollen Zügen fortgeführt; es wurden 190 Fälle aufgenommen und bearbeitet; es konnte knapp ein Drittel der Fälle positiv im Sinne der VerbraucherInnen abgeschlossen werden. Leider ließ sich in einem weiteren Drittel der Fälle die Firma nicht auf die Schlichtungsprozedur ein, was erneut bezeugt, dass die Schlichtungskultur den Kinderschuhen noch nicht wirklich entwachsen ist. Die behandelten Fälle kamen vielfach aus Südtirol und den Nachbarprovinzen, aber es wandten sich auch VerbraucherInnen aus ganz Europa (10 Staaten) an uns; dies zeigt, dass der e-commerce für die Firmen eine große Chance bietet, welche jedoch ohne Angebote zur Lösung von Problemen (wie eben dem Onlineschlichter) riskiert, das Vertrauen der VerbraucherInnen zu verlieren.

2020 haben 4 weitere Firmen Onlineschlichter.it zu ihrer Vertrauensschlichtungsstelle benannt.

Projektarbeit

Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör

Auch 2020 wurde die Tätigkeit am nationalen Projekt „Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör“ fortgesetzt. Die VZS betreut in Bozen einen der 35 nationalen Schalter zur Information und Beratung bei Verbraucherfragen im Energiesektor (der Schalter besteht bereits seit 2012). 2020 konnten über 800 Kontakte mit VerbraucherInnen verzeichnet werden – ein klares Zeichen, dass es auch in diesem Sektor verstärkt Bedürfnis nach Rat und Hilfe gibt. Schwerpunkte der Tätigkeit waren 2020 Fragen zur geplanten Abschaffung des geschützten Marktes, welche zwar auf das Jahr 2023 verschoben wurde, aber immer noch Fragen aufwirft, zur einseitigen Vertragsänderung sowie allgemein zur Günstigkeit der verschiedenen Angebote am Markt. Das Projekt wird für das ganze Triennium 2020-2022 fortgesetzt.

Europäischer Verbraucherschutz macht Schule

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde auch 2020 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.

All e-nclusive: Technologien – Beeinträchtigungen – Armut

Gemeinsam mit Assoutenti als federführendem Verein sowie Adiconsum und Lega Consumatori arbeitet die Verbraucherzentrale Südtirol an der Umsetzung des nationalen Projekts „All e-nclusive: Technologien – Beeinträchtigungen – Armut“ mit. Das Projekt wird vom Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung finanziert und hat die Information und den Schutz der Verbraucher und Verbraucherinnen zum Anliegen. Ziel ist es, Technologien auch für benachteiligte Verbraucher und Verbraucherinnen bzw. Bevölkerungsschichten besser zugänglich zu machen und Hemmschwellen abzubauen, damit auch diese Personen die Möglichkeiten und Vorteile der Technologien zu ihrer Information und Fortbildung nutzen können.

Um Verbraucher und Verbraucherinnen bei ihren Kaufentscheidungen im Zusammenhang mit Lebensmitteln zu unterstützen, wurden 2020 folgende Schwerpunkte umgesetzt:

Videospots „Über den Tellerrand hinaus: Lebensmittel häppchenweise erklärt“

Die neuen Videospots der Verbraucherzentrale Südtirol greifen zehn Themen im Zusammenhang mit Lebensmitteln auf und klären auf anschauliche, gut verständliche Art darüber auf. In den Kurzfilmen geht es um die wichtigsten Elemente der Lebensmittelkennzeichnung, um die Nährwerttabelle, den Unterschied zwischen Verbrauchsdatum und Mindesthaltbarkeitsdatum, die Kennzeichnung in Bezug auf den Zuckergehalt eines Produkts und die gebräuchlichsten Qualitätszeichen und Gütesiegel. Die Videospots wurden sowohl in einer italienischen als auch einer deutschen Version erstellt und werden auf der Internetseite der Verbraucherzentrale Südtirol sowie in den sozialen Medien zur Verfügung gestellt.

Fernsehsendungen zu Gesundheitsthemen

Neben einer Fernsehsendung zum Vergleichsrechner für Medikamentenpreise hat die Verbraucherzentrale Südtirol Fernsehsendungen gestaltet, in der es sowohl um die Medikamente als auch um Nahrungsergänzungsmittel und Schlankheitsmittel geht. Die Sendungen wurden auf den lokalen Sendern der Rai ausgestrahlt.

Informationsveranstaltungen

Im November 2020, während der Europäischen Woche der Abfallvermeidung, hat die Verbraucherzentrale Südtirol die Informationsveranstaltung „Lebensmittel verwenden statt verschwenden“ organisiert. Aufgrund der Maßnahmen zur Eindämmung der Covid-19-Pandemie wurde die Veranstaltung als Online-Treff auf der Plattform Zoom konzipiert. Inhaltlich waren ein Informationsteil rund um Lebensmittelverschwendung sowie ein praxisbezogener Teil mit Tipps zur Verringerung der Lebensmittelabfälle im eigenen Haushalt vorgesehen. Denn wenn es Verbrauchern und Verbraucherinnen gelingt, die Menge der Lebensmittelabfälle zu reduzieren, kommt das letztendlich auch der eigenen Geldbörse zugute.

Ebenso organisiert wurde eine Veranstaltung zum Thema „Jetzt kaufen, nie zahlen?“, in der es um Ratenkredite ging: darin wurden wichtige Aspekte von Ratenkrediten untersucht.

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. 2020 wurden mehrere Schwerpunkte erfolgreich umgesetzt:

Projekt-Internetseite: Nach Übersetzung der Inhalte aus dem Italienischen durch die VZS konnte 2020 die deutsche Version der Projekt-Internetseite online gestellt werden. Sie enthält umfangreiche und fundierte Informationen zu den Ursachen und Folgen der Lebensmittelverschwendung sowie zu möglichen Lösungsansätzen, zu den Haltbarkeitsangaben auf Lebensmitteln und zum Wasserverbrauch für die Erzeugung von Nahrungsmitteln. Best Practices aus aller Welt werden vorgestellt, eine umfangreiche Sammlung von Rezepten zur Verwertung von Lebensmittel- und Speiseresten hilft, die Lebensmittelverschwendung in den Haushalten zu verringern.

App „Eine gute Gelegenheit“: Die deutsche Version der UBO-App (für Una Buona Occasione) steht, nach Übersetzung der Inhalte aus dem Italienischen ins Deutsche durch die VZS, seit Juni 2020 kostenlos über App Store und Google Play zur Verfügung. Die App informiert darüber, wie, wo und wie lange rund 500 verschiedene Lebensmittel aufbewahrt werden können, welche Portionsgrößen empfohlen werden und wie hoch der Wasser-Fußabdruck dieser Lebensmittel ist. Zahlreiche Rezeptvorschläge, u.a. von Slow Food, zeigen, wie Lebensmittel- und Speisereste sowie Überschüsse verwertet werden können.

FairTeiler: Anlässlich des Welternährungstages am 16. Oktober 2020 stellte die VZS gemeinsam mit youngCaritas, Kolpinghaus und Pfarrheim Bozen die neue Initiative „FairTeiler“ für das Teilen von Lebensmitteln (Food Sharing) vor. Ein FairTeiler ist ein gut zugänglicher Ort, an dem Bürger und Bürgerinnen noch genießbare, überschüssige Lebensmittel abgeben können. Personen, die eine Verwendung für diese Lebensmittel haben, können sie dort kostenlos entnehmen. In Bozen wurden vier FairTeiler eingerichtet, einer davon im Zweiter-Hand-Laden V-MARKET der VZS. Abgegeben bzw. entnommen werden können noch genießbare originalverpackte, ungeöffnete, nicht kühlpflichtige Produkte mit einem Mindesthaltbarkeitsdatum sowie noch genießbares frisches Gemüse und Obst.

www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich **2.726 Web- und Downloaddokumente** (davon 528 im Jahr 2020 neu erstellt oder überarbeitet), sowie die Eckdaten von knapp **14.000 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-Schadensrechner)
 - Online-Versicherungs-Check
 - Versicherungs-Kurz-Check
 - Online-Haushaltsbuch
 - Musterbriefsammlung (350 Briefvorlagen und Kurzinformationen)
 - besondere Informationsschriften (Kondominiumfibel, Steuerleitfaden, ...)
 - der Wegweiser für den Nachhaltigen Konsum in Bozen (GIS-Karte)
- die Jahresberichte.

Diese Materialien sind 24 Stunden auf 24 kostenlos zugänglich; ausgenommen sind die den Mitgliedern vorbehaltenen Dienstleistungen.

Außerdem findet sich die VZS auf Facebook, Twitter, und Youtube. Neu dazugekommen ist 2020 der Instagram-Account.

Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2020 gut vertreten: so gab es unter anderem 6 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier ein kurzer Auszug:

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

Pressearbeit

Im Jahr 2020 wurden 292 Presseausendungen an die Medien versandt (jeweils 146 in deutscher und 146 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 352 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 2020 fortgesetzt.

Publikationen

Im Jahr 2020 wurden insgesamt ca. 209.000 Publikationen in Papierform verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- 373 Infoblätter (148 deutsch, 148 italienisch und 77 zweisprachig; davon wurden 90 in 2020 neu verfasst bzw. aktualisiert)
- 12 Ausgaben der Zeitschrift Verbrauchertelegramm (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- 18 Ausgaben der Newsletter (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch sowie 6 in ladinsich)
- Haushaltsbuch (deutsch und italienisch)
- Leitfaden „Verantwortlich Anlegen“ bzw. „Saper investire“
- Buch „Turbokonsum Ade“ bzw. „Consumismo in tempo di crisi“
- Praktischer Steuerleitfaden
- Leitfaden Bonus 110%
- Kondominiumsfiel

Medien-Informationen 2020

- Winterschlussverkauf: 4. Januar 2020
- Klimaschutz beginnt im Alltag: Durch richtiges Lüften CO2 einsparen
- Wie verwendet man Bienenwachstücher richtig?
- 2020: Die Neuigkeiten für VerbraucherInnen
- Ratgeber für MiteigentümerInnen in einem Mehrparteienhaus: Beliebte Kondominium-Fibel neu aufgelegt
- Wie kann man Pflanzenkeimlinge selbst ziehen?
- Mehr Transparenz, mehr Rechte: „New Deal“ für Verbraucher
- Die Vorteile ein Haushaltsbuch zu führen - und wie es funktioniert
- Verbraucherzentrale Südtirol und Bürgerwelle nehmen am ersten globalen Protest-Tag gegen 5G teil
- Sind Getreidedrinks als Milchersatz geeignet?
- Tarif-Dschungel Internet – Festnetz - Handy: Das Wissen um das eigene Konsumverhalten hilft
- Steuerabzüge für Immobilien - Neuigkeiten 2020: der Fassaden-Bonus
- Aber bitte ohne Alu - Was beim Umgang mit Alufolie und Co im Haushalt zu beachten ist
- Lebensmittelverschwendung geht uns alle an - Nationaler Tag gegen Lebensmittelverschwendung
- Klimaschutz beginnt im Alltag: Monatliche Tipps der VZS
- Gemüsebrühe: mit oder ohne Glutamat?
- Kosten für Telefonbücher auf der Rechnung - So wehren Sie sich gegen ungerechtfertigte Anlastungen!
- Unterbrechung von Gas- und Stromversorgung wegen Säumigkeit
- Was genau ist die mediterrane Ernährung?

- Kfz-Haftpflicht: beste Bonus-Klasse für alle Fahrzeuge und -Typen innerhalb der Familie
- Tatort Smartphone - Wenn Betrüger per SMS oder E-Mail nach Daten „fischen“ und vierstellige Beträge von Konten und Karten verschwinden
- Abzug von Gesundheitskosten im Modell 730 oder der „vorausgefüllten“ Steuererklärung - VZS: Vorsicht auf das Zahlungsmittel! Wer bar bezahlt, riskiert den Steuerabzug zu verlieren
- Wie gut ist Fruchtsaft aus Konzentrat?
- Altersvorsorge und Kosten: 1% Unterschied - und schon ist ein Jahres-Nettolohn verloren - Covip veröffentlicht die Kosten der offenen und geschlossen Zusatzrentenfonds für 2019
- Tut Fasten gut?
- Kindersitze mit Alarmsystem: ab Freitag 6. März kann gestraft werden - Plattform für Beiträge online
- Aktionswoche „Zu gut für die Tonne“ - Verbraucherzentrale und Katholischer Familienverband rufen zu bewusstem Umgang mit Lebensmitteln auf
- Was kostet ein Bankkonto? Kostenlose Onlinekonten werden seltener – Reduzierung der Fixkosten unter bestimmten Bedingungen möglich
- Was ist eine Kreuzallergie?
- Coronavirus: Zahlungsfälligkeiten von Rechnungen, Darlehensraten und Abgaben aussetzen - BürgerInnen sollen neue Auflagen gewissenhaft einhalten
- „Sicherheitssysteme für Methangas, Kohlenmonoxid, Flüssiggas und Brandschutz“ - Firma aus Norditalien verkauft Geräte von Tür zu Tür, ignoriert dabei Bestimmungen zur Einschränkung der Epidemie komplett - VZS: unentschuldbares Verhalten, Behörden werden eingeschaltet - Wer unterzeichnet hat, kann vom Vertrag zurücktreten
- Staatsanwaltschaft Bozen stellt Antrag auf Einleitung des Strafverfahrens gegen ehemalige Führungsriege der Südtiroler Sparkasse - KundInnen sollten Verjährung unterbrechen
- Unser Einsatz für Ihre Rechte - Über 1,5 Millionen Euro für VerbraucherInnen rückerstritten
- Wie groß ist eine ideale Portion?
- Corona-Krise: Wer hilft? Verbraucherzentrale sammelt Infos zu Einkaufshilfe & Co.
- Weltwassertag am 22. März: Wasser und Klima schonen
- Welcher Lebensmittelvorrat ist sinnvoll?
- Der Klimaschutztipps der VZS für den Monat März: Energiesparend Kochen
- Wie werden die primären Zutaten eines Produkts gekennzeichnet?
- Darlehen „stunden“ - welche Möglichkeiten VerbraucherInnen haben und was diese kosten - VZS stellt Mini-Simulationsrechner zur Verfügung
- Lässt sich versalzenes Essen noch „retten“?
- Ostern ohne Reste, gewusst wie! VZS gibt Tipps zur Weiterverwendung der Reste und zum Eierfärben mit Naturfarben
- #Ichbleibebezuhaus und Videoplattformen: Streaming-Angebote für die Quarantäne-Zeit - Worauf VerbraucherInnen achten sollten
- Erzwungenes Zuhause bleiben in Zeiten von Coronavirus: Gesundheit fördern – persönliche Strahlenbelastung minimieren
- Coronavirus: Onlinekäufe boomen - Onlineschlichter.it: so kaufen VerbraucherInnen sicher!
- Was besagt der ORAC-Wert eines Lebensmittels?
- Anlageberatung und „Certificates“: Südtiroler Sparkasse zur Erstattung von knapp 250.000 Euro verurteilt - Berufungsgericht bestätigt in richtungsweisendem Urteil 10-jährige Verjährungsfrist bei Schadenersatz für Verluste bei Geldanlagen
- Stundung nun auch bei Konsumkrediten möglich - VZS: Bedingungen für Stundung begrenzt verbraucherfreundlich
- Was bedeuten die verschiedenen „Typen“ beim Mehl?
- Klimaschutz beginnt im Alltag: Monatliche Tipps der VZS
- Ist das Tragen von Einweghandschuhen beim Einkaufen sinnvoll?
- Online Verkaufsplattformen: Vertrauen ist gut, Kontrolle und Skepsis sind besser!
- Coronavirus - Auto: Fristenaussetzungen und Verlängerungen
- Corona-Virus und VerbraucherInnen-Rechte: ein Leitfaden
- Achtsam essen: wie geht das?
- Gut und trotzdem günstig essen - Mit den Tipps der VZS den Teuerungen ein Schnippchen schlagen
- Wie bleibt Blattsalat möglichst lange frisch?
- Der Klimaschutzipp der VZS für den Monat Mai: Strom sparen und dabei das Klima schützen
- Strom und Gas: geben Sie transparenten Angeboten den Vorzug!
- Blüten sind die Tankstellen der Bienen - Pestizide und Monokultur gefährden jedoch Insekten

- Viel Gemüse und Obst zu essen könnte bei Asthma helfen
- Steuererleichterung für den Kauf der Erstwohnung - Fristenstillstand für Erstwohnungsförderung
- Energiebonus bis Ende 2021 verlängert - „Kubaturgeschenk“
- Antitrust-Behörde straft Parkplatzgesellschaft: Kreditkartenaufschlag und mangelnde Information zur Schlichtung beanstandet
- Kann man in der warmen Jahreszeit Vitamin D „tanken“?
- Änderungen beim Dienst der Kaminkehrer*innen
- Weitere Auszahlungen bei „schlafenden Versicherungspositionen“
- Worauf kommt es bei Sportgetränken an?
- Der Klimaschutzipp der VZS für den Monat Juni: Reparieren statt wegwerfen und dabei die Umwelt schonen
- UBO-App: das Heilmittel gegen Lebensmittelverschwendung
- Was ist die „planetengesunde“ Ernährung?
- EU will Verbraucherrechte stärken und neues Modell für Sammelklagen einführen
- Steuerabschreibung bei Immobilien: „Ökobonus“ 110%
- Wie viel und was kann abgeschrieben werden? Die Infos der VZS
- Boom des lokalen Onlinehandels - Eine Gelegenheit für nachhaltigeres Einkaufen für VerbraucherInnen und Unternehmen – aber nicht ohne Vorsicht – und Verbraucherschutzmaßnahmen
- Sind Kaffeekapseln aus Aluminium eine „Umweltsünde“?
- VZS vergleicht die Preise der Schwimmbäder in Südtirol 2020 - Freie Plätze in Echtzeit online abrufbar
- Was ist bei einer Latexallergie zu beachten?
- Lebensmittel-Etikettierung: Europa sagt Ja zur Herkunftsangabe bei Schinken und Wurstwaren aus Schweinefleisch
- Soll man Nudeln immer kalt abschrecken?
- Der Klimaschutzipp der VZS für den Monat Juli: Leitungswasser trinken und dabei das Klima schonen
- Stichproben-Vergleich von Benzin und Diesel: Die Verbraucherzentrale analysiert die Treibstoffpreise nach dem Lockdown
- Was sind sekundäre Pflanzenstoffe?
- Plastik: von der Flasche in den Mund?
- Mikroplastik in Mineralwasser stammt (auch) aus den PET-Flaschen
- Corona-Lockdown
- Tickets und Abos für Sport, Kultur, Kurse ...: Geld zurück oder Voucher?
- Gesetzgeber setzt 18. August als „letzte Frist“ für Rückerstattungsanfragen
- Ansprüche jetzt geltend machen!
- Was isst man am besten bei Hitze?
- Startschuss für Sommerschlussverkauf
- Erstattungen für abgesagten Reisen durch Covid-19
- Kann man Kräuter einfrieren?
- Sommer, Sonne ... Sonnenschutz!
- Schützt Beta-Carotin vor Sonnenbrand?
- Südtiroler Wintergärten gehören der Vergangenheit an
- Klimaschutz beginnt im Alltag: Monatliche Tipps der VZS
- Keime machen keine Ferien: Hygiene in der Küche
- Glasfaser: optimal auch Zuhause
- Zustellung von eingeschriebenen Sendungen
- Haustürgeschäfte: nach den Gasmeldegeräten, den Möbeln, der Teppichreinigung nun auch „Lichttherapien“ - Die Tipps der VZS für die VerbraucherInnen
- Wie wäscht man Obst und Gemüse am besten?
- Verbraucherpreis „Goldenes OK“: Kandidatenvorschläge einreichen!
- Warum werden manche Zutaten fett gedruckt oder groß geschrieben?
- Wasser trinken tut gut – zu Hause, unterwegs und in der Schule
- Was ist eigentlich Propolis?
- Social Commerce - Die neue Ära des Online-Shoppings
- Optimal verpflegt beim Wandern
- Der Klimaschutzipp der VZS für den Monat September: Bedarfsgerecht einkaufen schont das Klima
- Geldanlagen: Anlegerschiedsgericht verfügt Schadenersatz von 25.000 Euro für Kunden
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Welche Arten von Lebensmittelfarbstoffen gibt es?
- Tarife für Festnetztelefonie, Handy und Internet – wie wählen?

- Zu viel gekocht? Die UBO-App hilft weiter - 1. Internationaler Tag gegen Lebensmittelverschwendung
- Außenstelle Neumarkt: neue Öffnungszeiten - Verbraucherberatung jeden Donnerstag von 15 – 17 Uhr
- Das Europäische Parlament sagt: „Nein zum illegalen Haustierhandel!“
- Essen, Trinken und Genuss – hätten Sie's gewusst? Mahlzeitevorbereitung: alte Methode – neuer Trend
- Oktober, Monat der Weiterbildung im Finanzbereich - Vortrag der VZS über Versicherungsfragen
- Der Klimaschutzipp der VZS für den Monat Oktober: Optimierte Heizanlagen schützen das Klima
- Was genau sind fermentierte Lebensmittel?
- Austausch der Stromzähler in Südtirol - VZS gibt Infos und Tipps
- Welternährungstag: Lebensmittel teilen statt entsorgen - Verbraucherzentrale und youngCaritas richten in Bozen vier FairTeiler ein
- Schützt Kurkuma vor Krankheiten?
- Nährwertkennzeichnung: Ampelfarben oder Batterie?
- Zierkürbisse sind nicht essbar!
- Bonus für E-Bike & Co. - 3. November als „click day“? VZS: die wichtigsten Infos zu den Beiträgen für die grüne Mobilität
- Ist Schwefel in Trockenfrüchten bedenklich?
- „Jetzt kaufen, später zahlen“ Ratenzahlung oder Konsumkredit?
- Kochen mit Resten – das Rezept der Woche
- Der Klimaschutzipp im November: Raumtemperatur absenken und die Umwelt schonen
- Kochen mit Resten – das Rezept der Woche - Lasagne mit Polenta
- Neue Verbraucher-Agenda 2020 - Resilienz stärken, nachhaltige Erholung sichern
- „Jetzt kaufen, später zahlen“ - Ratenzahlung oder Konsumkredit? Worauf es zu achten gilt, erklären wir bei einer Online-Konferenz
- Bonus für E-Bike & co. - Weitere Finanzierung des Projektes – Achtung Betrugsmasche
- Corona-Virus: Rechtliche Vorbereitung für den Fall der Fälle - Anpassung der Verbraucherverträge
- Kochen mit Resten – das Rezept der Woche - Brotnocken mit Spinat oder Quark
- Lebensmittel verwenden statt verschwenden - Tipps und Infos gibt's beim Online-Treff
- Einkaufen „to go“: eine gute Möglichkeit in Notsituationen, aber der Schutz für die VerbraucherInnen muss gegeben sein!
- Fernsehsteuer - Wer keinen Fernseher hat, sollte jetzt die Befreiung für 2021 beantragen
- Black Friday – Cyber Monday: Die Rabattschlacht in Coronazeiten
- Lebensmittel verwenden statt verschwenden - Tipps und Infos gibt's beim Online-Treff
- Kochen mit Resten – das Rezept der Woche - Bratäpfel mit Vanillesoße
- Das “Cashback”-Programm: was, wie, wann? VZS: Vorteile, aber auch Zweifel
- Stromausfall: Worauf habe ich Anrecht?
- Kochen mit Resten – das Rezept der Woche - Vinschger Schneemilch
- Weihnachtsgeschenke aus dem Netz - Vorsicht bei Kontaktformularen!
- Die Kassenbon-Lotterie - VZS: Achtung, „Bezahlrausch“?
- Kochen mit Resten – das Rezept der Woche
- Walnusskekse und Kokos-Dattel-Berge
- Dürfen Kondominiumsversammlungen online abgehalten werden?
- VW-Dieselskandal: OLG Braunschweig gibt grünes Licht für Musterfeststellungsklage der Verbraucherzentrale Südtirol
- Essen nach dem Fest - Rezepte für die Weihnachtsreste
- Kochen mit Resten– das Rezept der Woche - Käsefondue

Infoblätter 2020

“Phishing” Alarm!

Ab ins Fitnessstudio?

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

Aufgesprudelttes 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 Gebäudesanierungen 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?
 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
 Joghurt 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 Südtirol
 Klingeltöne und Logos deaktivieren
 Kontrolle der Kosten und Anbieterwechsel
 Kontrollierte Wohnraumlüftung
 Kritisch konsumieren

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

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: 83 Aufenthalte (-46%)

Kalender ersichtlich auf www.verbraucherzentrale.it.

Abtei, Algund, Altrei, Andrian, Auer, Barbian, Brixen, Bruneck, Corvara, Deutschnofen, Eppan, Franzensfeste, Gais, Gossensass, Graun, Hafling, Innichen, Kaltern, Karthaus, Kastelbell, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtatsch, Kurtinig, Latsch, Meran, Mittewald, Montan, Mühlbach, Naturns, Prad, Riffian, Salurn, Sand i.Taufers, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Sexten, Sinich, St. Pankraz, St. Ulrich, St. Walburg, Steinegg, Stern i. G., Sterzing, Terenten, Toblach, Tschars, Tschermes, Vahrn, Villanders, Völs, Welsberg, 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 3.094 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2020 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

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

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 9 mal zusammen.

Finanzübersicht

Einnahmen 2020

Herkunft		± 2019
Land	500.000	+0
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	1.184.373	+16
Eigenleistungen	133.715	-32
Gesamt	1.818.088	6

Ausgaben 2020

Projekte (samt Personal)	63,02%
Personal	29,85%
Betriebskosten	3,41%
Verwaltungskosten	2,76%
Diensträume	0,73%
Honorare	0,22%

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im April 2021 beschlossen.)

Mitarbeiter (Stand 31.12.2020)

	Vollzeit	Teilzeit
Verbraucherzentrale		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	3	6
Sekretariat/Erstberatung	2	2
Projektmitarbeiter	2	2
Europäisches Verbraucherzentrum		
LeiterIn		1
All-Round-BeraterIn	3	4
Außenstellen		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	7	7
Honorarkräfte		1
Sozialdiener		1
Insgesamt	18	24

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 43

Geschäftsstellen

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

Infopoint und Beratungen:

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

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

- Ernährungsberatung: Montag 9-12 Uhr, 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 13:30 – 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. Donnerstag 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.

Infopoints:

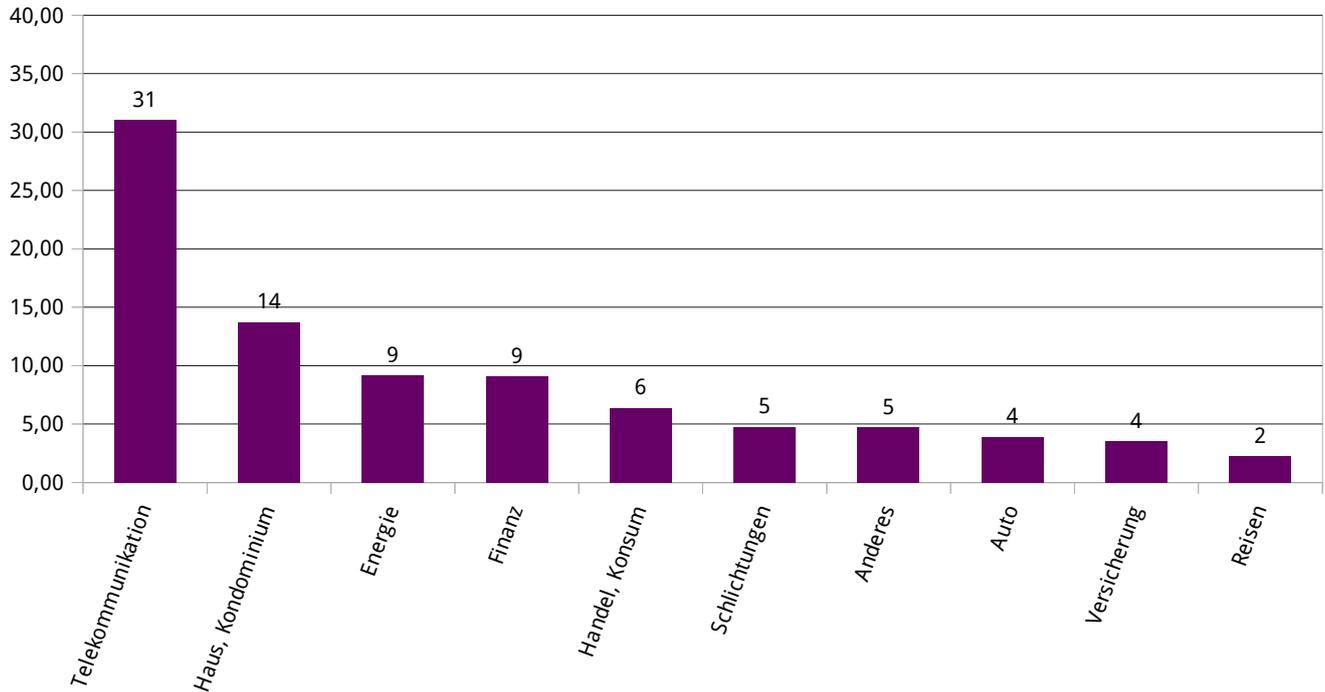
Im Raum Pustertal stehen für die VerbraucherInnen 5 Infopoints mit aktuellen Informationen zur Verfügung.

Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

Art	2020	2019	± %
Beratungsfälle	11.348	10.552	7,54
Informationsnachfragen	8.822	8.711	1,27
Betreute Schlichtungsverfahren	865	848	4,3
Verbrauchermobil (83 Haltestellen)	959	1.450	-15,9
V-Market	3.192	4.555	-29,92
Ratsuchende Außenstellen	6.974	8.173	-14,67
Vorträge, Tagungen (TeilnehmerInnen)	708	1.108	-36,1
Schülerbesuche	869	1.936	-55,11
Europäisches Verbraucherzentrum	7.354	4.439	65,67
ODR-Kontaktstelle	1.539	1.293	19,03
Gesamt KonsumentInnen-Kontakte	42.630	43.065	-1,01
Rückerstrittene Summe	1.791.006 €	1.589.548 €	12,67
Verteilte Publikationen	208.250	251.000	-17,03
Medien-Informationen	292	320	-8,75
Medien-Konferenzen	-	5	-
Interviews	351	371	-5,39
Meldungen an Marktbehörde	35	43	-18,6
BesucherInnen Websites	1.587.249	1.588.711	-0,09
Gesehene Seiten Websites	2.871.247	2.952.602	-2,76
AbonentInnen Newsletter	14.547	15.421	-5,67
BenutzerInnen Haushaltsbuch	16.008	15.483	3,39
Follower/Fans soziale Netzwerke	4.839	4.233	14,32

Fälle 2020: Gesamt 11.348

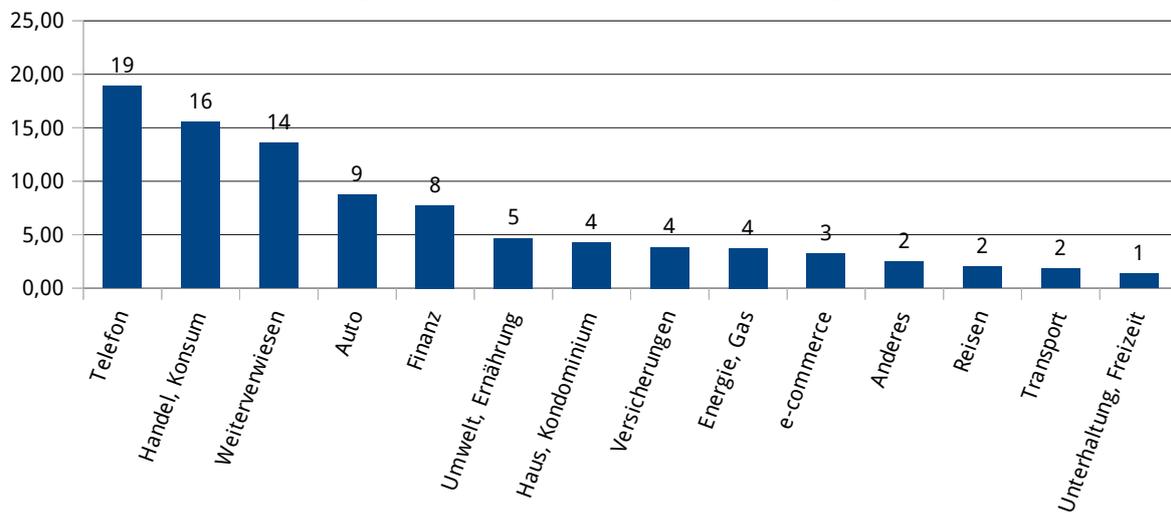
Wichtigste Bereiche - prozentuelle Verteilung



davon: per e-mail, Brief, o.ä.: 26,11%; persönlich: 22,09%; per Telefon: 51,80%

Informationsanfragen 2020: Gesamt 8.822

Wichtigste Bereiche - prozentuelle Verteilung



Feedback – Sie haben das Wort!

Vielen Dank für Ihren Einsatz, dafür sind wir sehr dankbar! Wie haben Sie das geschafft?

Grazie mille, è una bella sensazione, sarebbe un piacere poterLa ringraziare di persona!

Vielen herzlichen Dank für Ihre große, unkomplizierte und kompetente Hilfe in dieser Angelegenheit!! Danke!!!

Già ho avuto modo di esprimere la mia stima e riconoscenza per la competenza e umanità dimostratami. Sono contento di aver fatto l'esperienza diretta di quanto sia prezioso il servizio del Centro Consumatori Utenti.

Möchte Ihrem Team noch ein Kompliment machen für die kompetente Arbeit welche sie alle das ganze Jahr über leisten.

In questa situazione trovare chi, come un angelo custode, ti guida e consiglia e offre senza nulla chiedere, aiuto e sostegno, è un'opportunità che ricorda tempi migliori

Sie haben mir das schönste Geschenk zum ersten Advent gemacht und mir eine große Last genommen, herzlichen Dank

Volevo ringraziare lei e tutte le altre persone del centro consumatori x lo splendido lavoro che svolgete x aiutare le persone in difficoltà.

Ich wüsste nicht, wie ich das Problem ohne die Verbraucherzentrale gelöst hätte. Ich konnte nachts kaum schlafen, tausend Dank!

Devo ringraziarLa per il Suo celere e puntuale interessamento a riguardo della mia pratica e complimentarmi con Lei per l'efficacia del Suo ininterrotto e instancabile lavoro!

Vielen Dank für die heutige ausführliche, kompetente u. wertvolle Beratung!

Disponibili, cortesi ed efficaci.

Ich möchte mich nochmals bei Ihnen persönlich für Ihren Einsatz und Bemühungen bedanken.

Professionalità, gentilezza e chiarezza dalla parte del cittadino.

Ich schätze eure Zuverlässigkeit und sende einen lieben Gruß.

Grazie infinite per aver preso del tempo per spiegarmi tutte queste cose in modo gentile e professionale.

Wir möchten uns bei Ihnen für die Informationen und für Ihre wertvolle und hilfreiche Arbeit herzlichst bedanken. Es ist ein großer Segen und Hilfe, dass es Menschen gibt, die sich so für den kleinen Verbraucher einsetzen. Es ist schön zu wissen, dass wir uns stets an Sie wenden können.

Vi ringrazio vivamente perché senza il vostro intervento non mi avrebbero preso in considerazione.

Herzlichen Dank, sie waren am Telefon vorbildhaft freundlich. Das ist in diesen Zeiten nicht immer der Fall.

Ogni volta che mi sono rivolto a Voi ho sempre ricevuto precise e puntuali informazioni. Siete davvero BRAVI!

Haben Sie vielen herzlichen Dank für Ihren Einsatz und die geleistete Hilfe!

Lodevole efficienza e (di conseguenza) risultato. La ringrazio molto e mi complimento per la positiva gestione della vertenza.

Die Verbraucherzentrale ist richtig auf Draht!!! Alleine hätte ich das nie geschafft ...

Vi ringrazio di cuore per l'aiuto. Grazie!

Kaum zu glauben!! Danke danke danke!!

La ringrazio per avermi fornito nel dettaglio le informazioni su come procedere. Grazie per la sua competenza e disponibilità!

Möchte mich nochmals bedanken für die professionelle Hilfe.

Vorrei ringraziarLa per il supporto, la disponibilità, le preziose informazioni e i riferimenti di legge che mi ha fornito, che si sono rilevate assolutamente incisive per il buon esito della richiesta di rimborso.



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

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

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

Unsere Geschäftsstellen:

- Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreiner Straße, 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
 - Europäisches Verbraucherzentrum:** Bozen, Brennerstraße 3, 0471-980939, Mo-Do 8:00-16:00, Fr 8:00-12:00
 - Außenstellen**
 - Brixen,** Romstraße 7 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 (+14:00-17:00*)
 - Bruneck,** 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
 - Passerier,** St. Leonhard, Passeirerstraße 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 VerbraucherInnen:** V-Market, Bozen, Crispistr. 15/A, 0471-053518, Mo 14:30-18:00, Di-Fr 9:00-12:30 + 14:30-18:00, Sa 9:00-12:30
 - Beratungsstelle Kondominium:** Bozen, Brennerstr. 3, 0471-974701 (Termine: 0471-975597)
- Eine Terminvereinbarung bei den Beratungen ermöglicht es uns, Ihnen einen besseren Service zu garantieren. Danke!**

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

Verbraucherinformation

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

Online-Angebote

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

Verbraucher-Beratung

- Allgemeine Verbraucherrechtsberatung (1, 3, 5)
- Banken, Finanzdienstleistungen (1, 3)
- Versicherung und Vorsorge (1, 3)
- Telekommunikation (1, 3, 5)
- Bauen und Wohnen: rechtliche Fragen (1) und technische Fragen (Mo 9:00-12:00 + 14:00-17:00, 0471-301430)
- Kondominium (7)
- Ernährung (1)
- Reisen (2)
- Kritischer/nachhaltiger Konsum (4)
- Schlichtungsverfahren (1, 3)

Verbraucher-Bildung:

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

weitere Service-Angebote:

- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

Verbraucherinfos rund um die Uhr

www.verbraucherzentrale.it

