

JAHRESBERICHT 2010

760.000 Euro den VerbraucherInnen Südtirols rückerstattet

Verbraucherzentrale Südtirol

DIE STIMME DER VERBRAUCHERINNEN



JAHRESBERICHT 2010

Vorwort	3
Interessensvertretung.....	4
KonsumentInnenrecht und Markt.....	5
Finanzdienstleistungen.....	6
Versicherung und Vorsorge	7
Umwelt und Gesundheit.....	8
Wohnen, Bauen und Energie	9
Haushalt und Kleidung.....	11
Verkehr und Kommunikation	12
Ernährung	13
Kritischer Konsum	14
Europäisches Verbraucherzentrum (ECC-Net).....	15
VerbraucherInnenbildung und Weiterbildung	16
Schlichtung und Streitbeilegung.....	17
Projektreihe „Verantwortungsbewusste Verbraucher“	18
Projekt „Ihre Rechte klar im Blick“	18
Medien und Öffentlichkeitsarbeit.....	19
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	28
Namen, Zahlen, Fakten.....	29

Vorwort

760.000 Euro den VerbraucherInnen Südtirols rückerstattet

2010 war für die Verbraucher und auch für die Verbraucherzentrale kein Jahr zum Jubeln. Nach wie vor müssen sich Verbraucher mit Kaufkraftproblemen, steigenden Kosten, fehlender Markttransparenz, der Zunahme unseriöser und aggressiver Geschäftsmodelle und mit der Bewältigung der Finanzkrise herumschlagen. Die VZS weiß ein Lied davon zu singen: Geld ist Mangelware. Doch unermüdlich rackert sich die "Stimme der Verbraucher" - wie sich die VZS selbst nennt - ab in zäher Lobbyarbeit zwischen den Mächtigen aus Politik und Wirtschaft. Wir wissen zwar unzählige VerbraucherInnen hinter uns, doch das ist nicht genug. Die Lobbyarbeit muss auch finanziell abgesichert werden, durch die öffentliche Hand in erster Linie, aber auch mit dem Beitrag der Konsumenten und was neu zu überlegen ist, auch mit dem Beitrag der Wirtschaft. 2010 haben die überschaubaren Interventionen der MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale den VerbraucherInnen in Südtirol 760.000 Euro an Rückerstattungen gebracht.

Das beste Mittel, um die Wirtschaftskrise zu bewältigen und ein langes Abgleiten in eine starke Rezession zu verhindern, ist den privaten Konsum zu stärken. Es ist die beste Wirtschaftsförderung, wenn die Menschen mehr in der Brieftasche haben, dieses Geld jedoch auch sinnvoll ausgeben. Vor allem zum letzteren Punkt trägt die VZS viel bei. Weil der Wettbewerb nicht funktioniert, ineffiziente Strukturen bestehen und oft entsprechende Verbraucherinformation fehlt, zahlen die Südtiroler VerbraucherInnen für viele Bereiche mehr als sie müssten. Diese Geldverschwendung der Familien zu Lasten der notwendigen Kaufkraft können wir beenden, indem wir die Verbraucherinformation stärken, indem wir Produkte und Dienstleistungen durch bessere Information vergleichbar machen und indem wir dadurch für mehr Wettbewerb sorgen.

Die VerbraucherInnen stehen vor immer komplexeren Konsumententscheidungen. Die Sozial- und Marktformen bedeuten mehr Eigenverantwortung für jede/n Einzelne/n. In einer Wettbewerbswirtschaft entscheiden letztlich die VerbraucherInnen über Erfolg oder Misserfolg von Unternehmen und somit über die Zukunftsfähigkeit unserer Volkswirtschaft, den Erhalt von Arbeitsplätzen und die soziale und ökologische Qualität der Gesellschaft. Eine entsprechende unabhängige Orientierung der VerbraucherInnen ist entscheidend. Diese Orientierung bietet die VZS: die Konsumenteninformation und -beratung macht sich dreifach bezahlt: Für die VerbraucherInnen, indem ihre Rechte und Interessen gegenüber den Anbietern bessern zur Geltung kommen und indem sie teure Fehlentscheidungen etwa beim Hausbau, beim Versicherungsschutz oder bei der Altersvorsorge vermeiden. Für besonders leistungsfähige Unternehmen, deren Leistungen gezielt nachgefragt werden. Für die öffentliche Hand, indem diese von Kontrollaufgaben entlastet und die Kaufkraft der VerbraucherInnen gestärkt wird.

Zieht man über die abgelaufenen letzten 12 Monate Bilanz, so wird deutlich, dass die Anforderungen für die richtige Wahl eines Produktes oder einer Dienstleistung für VerbraucherInnen immer schwieriger werden. In vielen Fällen sind die VerbraucherInnen schlichtweg überfordert. Denn die Komplexität der Märkte ist gestiegen. Mit der Liberalisierung wurden neue Märkte geschaffen. Nicht nur bei den Telekommunikationsmärkten wird dies deutlich, auch bei der Entwicklung im derzeit heiß umkämpften Strommarkt. Egal ob es um den Ausverkauf von öffentlichen Versorgungsdiensten, Preisvergleiche, Wucherzinsen der Banken, überhöhte Zahnarztrechnungen, unfaire Geschäftspraktiken, unseriöse Beleihungen der Entlohnung oder um Initiativen für die Mehrwegflasche, ein sehr gut angenommenes Online-Haushaltsbuch geht - um nur eine kleine Auswahl zu nennen - die kontinuierliche Verbraucherarbeit hat den MitarbeiterInnen der VZS einiges abverlangt.

Es konnten wieder 50.000 KonsumentInnenkontakte verzeichnet werden. Die so genannte Drehscheibenfunktion der Verbraucherzentrale, also erste Anlaufstelle für verbrauchernahe Probleme jeglicher Art zu sein, hat steigende Tendenz. Das zeugt von dem großen Vertrauen, das die BürgerInnen unserer Einrichtung entgegenbringen. Früher wurden den VerbraucherInnen Entscheidungen abgenommen, heute stehen sie vor einem Dickicht an Angeboten. Daher sind unabhängige und qualitative Informationen als Grundlage für Transparenz mehr denn je gefordert und bares Geld wert.

Wir werden uns auch künftig den neuen Herausforderungen stellen, die sich mit den teils überaus dynamischen Veränderungen im wirtschaftlichen und sozialen Leben für die VerbraucherInnen ergeben. Dabei ist Verbraucherschutz kein Hemmschuh für die Wirtschaft. Im Gegenteil: Kritische VerbraucherInnen sorgen durch ihre spezifische Nachfrage gerade für mehr Qualität, Innovationskraft und Sicherheit von Produkten und Dienstleistungen. Die Verbraucherzentrale will „Märkte für Menschen“. Insbesondere in den oben angesprochenen Branchen sind wir noch sehr weit davon entfernt. Hier setzt die Verbraucherzentrale Südtirol als Korrektiv an und übernimmt damit eine regulierende Aufgabe.

Interessensvertretung

Kein Ende des Kaufkraftverlustes in Sicht

Durch die Wirtschafts- und Finanzkrise wurde der seit der Euro-Umstellung spürbare Kaufkraftverlust noch einmal verstärkt; die Preis- und Tarifierhöhungen gingen auch im Jahr 2010 nicht spurlos an der VZS vorüber. Viele Südtiroler Familien leiden unter dem Kaufkraftverlust, und allzu viele von ihnen driften in die Verschuldung ab. Auch der Mittelstand ist zunehmend betroffen. In der Öffentlichkeitsarbeit und in der wirtschafts- und sozialpolitischen Diskussion waren die Preis- und Tarifsteigerungen eine fieberhaft diskutierte Frage, bei welcher sehr stark die Konsumentenoptik und -problematik in den Vordergrund gerückt wurde. Nach wie vor ergibt sich für die Verantwortlichen in Politik und Wirtschaft beträchtlicher Handlungsbedarf. Dieser geht von der Ankurbelung des Wettbewerbs in Richtung eines moderneren Verteilungsmodells in Südtirol über mehr Transparenz durch bessere Konsumenteninformation am Markt bis hin zu Maßnahmen im Bereich sozialer Abfederungsmaßnahmen, Wohnbauförderung, Mittelstandsförderung und Steuererleichterungen im Lande.

Hohe Lebenshaltungskosten, steigende Tarife und Preise und das immer knapper werdende Familienbudget bereiten nicht wenigen BürgerInnen Kopfzerbrechen. Wo Politik und Wirtschaft nicht ausreichen, um Kaufkraftverlusten und stagnierenden Einkommen entgegenzuwirken, können Konsumenten Eigenverantwortung an den Tag legen. Dabei ist ein bewusster Umgang mit Geld der beste Weg, um die hauswirtschaftliche (Finanz)-Kompetenz zu erhöhen. Ein unüberlegtes, oft auch leichtfertiges Konsumverhalten trägt das Seine dazu bei, dass das Geld nicht ausreicht. Die VZS hat auch im Verlauf von 2010 wertvolle Anregungen und Hilfestellungen für einen effizienten Umgang mit Geld gegeben. Dazu wurde die diesbezügliche Bildungsarbeit verstärkt, Aktionen durchgeführt, Öffentlichkeitsarbeit intensiviert. Das Online-Haushaltsbuch mit seinen über 7.000 NutzerInnen hat sich zu einem wichtigen Instrument zur Schonung des Budgets von Tausenden SüdtirolerInnen entwickelt. Sie haben damit ihr eigenes „Sparprogramm“ aufgelegt. Einen positiven Nebeneffekt hat die Teuerungswelle der letzten Jahre damit erzielt: KonsumentInnen handeln bewusster und nachhaltiger.

Verbraucherschutz: Kompetenzen durch Zusammenarbeit stärken

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

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

Durch die vielfältigen Impulse, die so von außen in Südtirols Verbraucherarbeit einfließen, wurden neue Entwicklungen angedacht und neue Ideen aufgegriffen. Den VertreterInnen dieser Organisationen sei an dieser Stelle für die gute Zusammenarbeit, auch in den vergangenen Jahren, gedankt.

KonsumentInnenrecht und Markt

Gewährleistung: zu lange Wartezeiten bei Reparaturen

Viele VerbraucherInnen wandten sich an die VZS, weil sie Schwierigkeiten hatten, ihr Recht auf Gewährleistung durchzusetzen. Taucht ein Mangel an einer gekauften Ware auf, verweigern die Händler leider zu oft die Gewährleistung, oder der Verbraucher wird einfach an die technische Assistenz verwiesen (während der Verbraucherschutzkodex eindeutig vorsieht, dass der Händler der Ansprechpartner für die VerbraucherInnen ist). Auch sind die Wartezeiten bei Reparaturarbeiten „in Garantie“ unzumutbar lang: hier konnte durch einen Eingriff seitens der FachberaterInnen der VZS glücklicherweise meistens Abhilfe geschaffen werden.

Ein auffallend hoher Anteil der VerbraucherInnen, die uns Probleme mit der Garantie meldeten, kamen aus den EU-Oststaaten bzw. aus Nicht-EU-Ländern.

Lieferzeiten: Möbel auf der langen Bank

Ein großes Problem für viele VerbraucherInnen war im Jahr 2010 die verspätete oder gar nicht getätigte Lieferung von bestellten Möbeln. Die Bozner Filiale einer aus der Fernsehwerbung bekannten Kette konnte nach einem Beinahekonkurs und einer Übernahme durch eine andere Firmengruppe die Bestellungen nicht erfüllen, und die VerbraucherInnen warteten auch monatelang auf ihre Möbel. Bei einigen dieser Verträge wurden sogar schon die Raten vom Bankkonto abgebucht, obwohl die Möbel längst nicht übergeben wurden. Dank der Hilfe der Rechtsberater konnten einige dieser Verträge rechtskräftig aufgelöst werden. Was hingegen die Ratenzahlung betrifft, sollten die neuen Normen über den Konsumkredit solche Situationen ab 2011 wirkungsvoll verhindern.

Superenalotto & Co: das Glücksspielfieber greift um sich

Den Jackpot von fast 170 Mio. Euro im Oktober 2010 wollten sich viele sichern: im September wurden im Schnitt pro Tag 11,6 Mio. Euro gespielt, wovon der Staat knapp die Hälfte (49,5%) an Steuern einhob. Ein Top-Geschäft für den Fiskus: bei diesen Spieleinsätzen streicht er pro Minute (!) ca. 4.000 Euro ein; von Jänner bis September 2010 summiert ergibt das 1 Milliarde und 58 Millionen Euro. Und noch ein paar Zahlen: die Chance einen Sechser zu tippen ist 1 zu 622.614.630. Zum Vergleich: die Wahrscheinlichkeit in den Vereinigten Staaten innerhalb eines Jahres vom Blitz getroffen zu werden liegt bei 1 zu 750.000.

Es braucht absolut und dringend mehr Transparenz am Glücksspielmarkt. Denn es ist höchst irreführend, den Höchstgewinn eines Glücksspiels zu bewerben, ohne unmittelbar auf dem Werbeträger auch über die Wahrscheinlichkeit von Gewinn und Verlust aufzuklären. Hinzu kommt, dass Glücksspiel ein Laster mit immer höherem Suchtpotenzial ist. In den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale treten immer wieder Ratsuchende auf, die der Spielleidenschaft verfallen sind und in ernsthaften Schwierigkeiten stecken: finanzieller Ruin ruinieren und zerrüttete Familien sind die Folge. Auch greift der Staat bei der Durchsetzung des Verbots für den Verkauf von Losen ausländischer Lotterien nicht genügend hart durch.

Die VZS hat sich, um hier Abhilfe zu schaffen, an die Antitrustbehörde und die Parlamentsfraktionen gewandt. Es bleibt zu hoffen, dass für den Staat das Wohlergehen seiner BürgerInnen schützenswerter ist als seine Steuerschatullen.

Zusendung nicht bestellter Ware: wenn das Handtuch 2x klingelt ...

Immer häufiger meldeten uns im abgelaufenen Jahr VerbraucherInnen, dass sie mit Lieferungen von nicht bestellten Waren überrascht wurden. Beigelegt fanden sich Schreiben des Verkäufers, welche zwei Optionen einräumten: gefiele das Set, so sollte man den Kaufpreis begleichen; wünsche man hingegen nicht, das Set zu behalten, so sollte man es innerhalb einer bestimmten Frist an die Adresse des Verkäufers zurücksenden. Zweifel an der Rechtmäßigkeit dieser Vorgehensweise sind nicht unbegründet: der Verbraucherschutz-Kodex stuft das absichtliche Zusenden nicht bestellter Ware, falls den VerbraucherInnen zugleich Verpflichtungen auferlegt werden, nämlich als aggressive (und somit nicht erlaubte) Geschäftspraktik ein. Diese fallen in die Kategorie der unlauteren Geschäftspraktiken und werden durch die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt teils empfindlich sanktioniert.

Betroffene VerbraucherInnen müssen weder der Zahlungsforderung, noch der auferlegten Rücksendung nachkommen, auch wenn der Gewerbetreibende dies fordert. Das Ignorieren einer entsprechenden Mitteilung oder Aufforderung kann hierbei unter keinen Umständen als Zustimmung gewertet werden, denn ein Kaufvertrag (gemäß Art. 1321 ff. ZGB) wurde niemals abgeschlossen.

Google Street View: der große Bruder ...

Für einige Unruhe unter den VerbraucherInnen sorgte im Herbst 2010 das Ablichten und Onlinestellen einiger Vinschger Gemeinden. Viele fragten sich, ob man denn wirklich das eigene Haus im Internet abgebildet sehen wolle. Ein kleines Infoblatt der VZS, erstellt mit Unterstützung des Amtes für Kabinettsangelegenheiten, liefert eine kurze Aufstellung über die Fakten zu Street View und die Rechte der VerbraucherInnen.

Finanzdienstleistungen

Wohnbaudarlehen-Darlehen: Wucherzinsen?

Rund um die Darlehen gab es auch 2010 viele Anfragen und Reklamationen, vor allem in Sachen Wucherzinsen und „Surrogation“ des bestehenden Darlehens mit einem neuen Darlehen. So erhielt z.B. auch dank der Intervention der VZS ein Bankkunde eine ansehnliche Rückerstattung von einer großen lokalen Bank; diese hatte jahrelang Zinssätze über der Wucherschwelle angewandt, und erstattete diese Beträge nun zurück. Es handelte sich dabei um keinen Einzelfall: nach einer Eingabe der VZS bei der Staatsanwaltschaft haben auch andere DarlehensnehmerInnen die zuviel gezahlten Zinsen zurückerhalten.

Wohnbaudarlehen: Streitpunkt kostenlose Surrogation

Gleich zu Jahresbeginn beklagten einige VerbraucherInnen, dass ihnen bei der „Surrogation“ (lies kostenlose Ersetzung) ihres Darlehens Kosten angelastet wurden, obschon das Gesetz hier klar vorschreibt, dass diese kostenlos zu erfolgen hat. Die entsprechenden Fälle wurden der Antitrust-Behörde unterbreitet, deren Entscheidung bis dato noch aussteht. Andere Banken hingegen versuchten den Kunden die Surrogation gänzlich „auszureden“ und die Kunden zur Tilgung mit Neuaufnahme zu bewegen, was für den Kunden auf der Kostenseite erhebliche Nachteile gebracht hätte. Hier war der Rat der VZS für die VerbraucherInnen bares Geld wert.

Wohnbaudarlehen: Vergleiche und Informationen

Sehr nachgefragt war auch 2010 der halbjährlich erarbeitete Vergleich der Bedingungen für die Darlehen für Erstwohnungen in der Provinz Bozen: es zeichneten sich Zunahmen der Zinssätze bei den variablen Darlehen ab. Weiters wurde in Zusammenarbeit mit der Notariatskammer Bozen die Informationsschrift „7 Schritte für die Wahl des richtigen Darlehens“ herausgegeben.

Teure Kontokorrente: Vergleich zeigt Sparpotential auf

Durch einen hypothetischen Wechsel vom jeweils teuersten zum jeweils günstigsten Kontokorrent und Sparkonto ließen sich stolze 250 Euro erwirtschaften: das zeigte der jährliche Kontokorrentvergleich der VZS im April 2010. Weiters ermittelten die Fachberater der VZS, dass im Vergleich zum Vorjahr die mittleren Renditen der Sparkonten um 54% gesunken sind, während die Kosten für die Kontokorrente im Schnitt um 11% anstiegen. Diese Tendenz bestätigte auch die Europäische Kommission: ein italienisches Konto sei im Schnitt 3 mal so teuer wie ein entsprechendes Konto in Deutschland. Wirklich sparen kann also nur, wer konsequent zum günstigsten Anbieter wechselt.

Gold als Geldanlage: Vorsicht geboten

Im ersten Halbjahr wandten sich mehrere VerbraucherInnen an die VZS, denen man Gold-Sparpläne als krisensichere Investition angeboten hatte. Nach einer Analyse der Angebote kam man in der VZS zum Schluss, dass hier Vorsicht mehr als geboten ist: der Goldpreis liegt bei diesen Sparplänen meist deutlich über dem Markt-Niveau, und die Vertragsbedingungen sind nicht unbedingt transparent. Auch blieb bezüglich der Fachkenntnis der verschiedenen „Vermögensberater“ (die oft ohne gründliche Ausbildung arbeiten) einiges im Dunkeln. Die vermeintlich sichere Vermögenskonservierung könnte letztendlich in einer Vermögensvernichtung enden.

Jugend-Kontos: (zu) kurze Beratungsgespräche

Aus einer im Herbst 2010 durchgeführten anonymen Test-Erhebung der Jugendkontos ergab sich, dass sich die BeraterInnen der Banken teilweise sehr wenig Zeit für die Beratungsgespräche nahmen. Der 17jährige Tester stellte auch fest, dass die mündlich gegebenen Informationen teilweise von den schriftlich festgelegten Bedingungen abwichen. Das Fazit des Vergleichs: auch wenn die Jugendkonten generell als „kostenlos“ beschreiben werden, zahlt es sich auch für junge VerbraucherInnen aus, mehrere Angebote einzuholen und genau zu vergleichen. Nur so kann das günstigste und passendste Konto für die eigenen Bedürfnisse ermittelt werden.

Versicherung und Vorsorge

Versicherungs-Check: Ermittlung des Versicherungsbedarfs

Der Versicherungs-Check ist eine persönliche Beratung bei welcher gemeinsam mit den KonsumentInnen ermittelt wird, welche Versicherungsdeckungen sie benötigen, welche sie davon bereits haben und welche ihnen fehlen. Diese Art von Beratung wurde auch in diesem Jahr sehr häufig in Anspruch genommen. KonsumentInnen achten immer mehr auf die Ausgaben, speziell wenn es um Versicherungen geht. Sie möchten auf keinen Fall unterversichert sein, aber auch bestimmt nicht Geld für unnötige Versicherungs-Deckungen ausgeben.

Kfz-Versicherungs-Check

Aufgrund ständig steigender Autoversicherungsprämien bzw. Kfz-Haftpflichtversicherungsprämien haben sich heuer viele Versicherungsnehmer entschieden, die Versicherung zu kündigen: entweder um bei der „alten“ Gesellschaft eine bessere Prämie auszuhandeln, oder um zu einen günstigeren Anbieter zu wechseln. Der Versicherungsmarkt ist für den Einzelnen teilweise sehr schwer zu überblicken; daher wandten sich viele KonsumentInnen an die Versicherungsberatung der VZS, um einen Kfz-Versicherungs-Check durchführen zu lassen. In den allermeisten Fällen konnte ein wesentlich günstigerer Anbieter gefunden werden (im Rahmen einer allgemeinen Vergleichserhebung wurden Prämienunterschiede von bis zu 1.600 Euro festgestellt). Insgesamt wurden wie im Vorjahr ca. 200 Auswertungen durchgeführt.

Mehrjahresverträge: Eingriff der Europäischen Kommission gefordert

Jahrelang hatten Italiens Verbraucherverbände, allen voran die VZS, um die Abschaffung der Mehrjahresverträge gerungen; diese Bemühungen wurden 2007 durch das Bersani-Gesetz mit Erfolg gekrönt. 2009 folgte leider ein Rückschritt durch die Wiedereinführung der Möglichkeit, Verträge ohne jährliche Kündigungsmöglichkeit abzuschließen. Da dieses Gesetz marktverzerrend anmutet und auch im Widerspruch zu zahlreichen europäischen Verordnungen und Richtlinien steht, hat sich die VZS an die Europäische Kommission gewandt, um die Abschaffung dieser Norm zu erreichen.

Mehrjahresverträge: Positivliste

Da eine einschlägige Entscheidung auf Europäischer Ebene nicht umgehend erfolgen würde, wurde in der VZS eine Positivliste ins Leben gerufen, um den KonsumentInnen eine Soforthilfe anzubieten. In dieser Positivliste sind all jene Versicherungsvermittler gelistet, die im Bereich der Schadensversicherungen ausschließlich Verträge mit jährlicher Fälligkeit anbieten. Der Initiative schlossen sich erfreulicherweise knapp 100 zwischen Versicherungs-Vermittlern, -Brokern und – Agenturen an.

Die telefonische Beratung

Kleinere Probleme im Versicherungsbereich, wie zum Beispiel Probleme bei Kündigung eines Versicherungsvertrages, können meist schnell und unkompliziert über das Telefon gelöst werden. Dies garantiert auch weniger mobilen BürgerInnen den Zugang zur Fachberatung im Versicherungsbereich.

Hilfestellung bei Versicherungsproblemen und bei Schadensfällen

Die VZS unterstützte auch im Jahr 2010 zahlreiche KonsumentInnen bei Problemsituationen und Schadensfällen, um diesen so schnell und unkompliziert wie möglich zu ihrem Recht zu verhelfen. In manchen Fällen konnten Problemsituationen durch das erste Schreiben der VZS bereits gelöst werden, bei anderen Fällen hingegen mussten wir die Aufsichtsbehörde ISVAP verständigen, weil die Versicherungsgesellschaft beispielsweise auf die Schreiben nicht reagierte. Dieser Service wird von den VerbraucherInnen sehr geschätzt.

Umwelt und Gesundheit

Zahnarztkostenberatung: das Projekt „ZAK“

Das Projekt zu den Kosten der zahnärztlichen Leistungen „ZAK“ umfasste im Jahr 2010 mehrere Tätigkeiten, darunter die Erstellung einer Vergleichstabelle mit entsprechendem Ärzteverzeichnis, konkrete Vereinbarungen mit diversen Zahnärzten im In- und Ausland sowie Öffentlichkeitsarbeit und Sensibilisierung der Bevölkerung.

Aus der Analyse des lokalen Preisgefüges ergab sich eine Preisschere von bis zu 300%; außerdem ist das Preisniveau im Verhältnis zu den Umland-Regionen durchaus als sehr hoch zu bezeichnen. Dies führt, zusammen mit der nicht ausreichenden öffentlichen zahnärztlichen Versorgung, zu einem regelrechten Phänomen des „Zahntourismus“: jeder dritte Ratsuchende fragte nach den Möglichkeiten im Ausland.

Eine beunruhigende Note in Sachen Zahngesundheit sind die immer stärker verbreiteten Finanzierungsverträge für zahnärztliche Leistungen: mit dem Kostenvoranschlag wird zugleich auch der Ratenvertrag für das Abstottern der Rechnung unterzeichnet. Auch werden diese Verträge meist über Finanzierungsagenturen abgeschlossen, sodass noch ein weiterer wenn nicht gar zwei Anbieter am Vertrag mitverdienen.

Durch die Fortführung des Projekts „ZAK“ soll eine vorteilhaftere Ausgangslage für die VerbraucherInnen geschaffen werden; die ersten Monate der Tätigkeit haben nämlich gezeigt, dass mit etwas Hartnäckigkeit, angemessener Basisinformation und unter Beachtung einiger Grundregeln auch hierzulande eine fachgerechte und qualitativ angemessene Zahnbehandlung zu einem stimmigen Preis-Leistungs-Verhältnis möglich ist.

Sonnenstudios: bedenkliche Bestrahlungswerte

In letzten Jahren hat sich auch in Südtirol der Trend verstärkt, vor der Urlaubszeit ein Sonnenstudio aufzusuchen, um die Sommerbräune sozusagen auf den Weg zu bringen. Die Verbraucherzentrale hat daher im Frühjahr 2010 zehn Sonnenstudios im Zuge einer Erhebung unter die Lupe genommen. Bewertet wurden das Beratungsgespräch, die korrekte Einschätzung des Hauttyps, die Ausrüstung, die Hinweise auf die korrekte Durchführung der Besonnung; gemessen wurde die Intensität der Bestrahlung durch die Auswertung von „Dosimetern“.

Das Ergebnis war einigermaßen niederschmetternd: alle getesteten Studios lagen beim Bestrahlungswert über der gesundheitlich vertretbaren Dosis von 0,4 MED und das schadet der Haut. Keines der vermessenen Geräte wäre durch entsprechend kurze Zeittakte technisch in der Lage gewesen, die normgerechten 0,4 MED Anfangsdosis für nichtvorgebräunte Haut zu applizieren. Die Werte lagen z.T. sogar über dem Fünffachen dieses Wertes. 60% der empfohlenen Besonnungen (6 von 10 Geräten) lagen mit über 1,0 über der Sonnenbrandschwelle. Ein Gerät lag sogar bei 2,0 MED, eines bei 1,9 MED und eines bei 1,8 MED.

Auch erfüllte keines der getesteten Studios die Anforderungen an eine optimale Erstberatung. Alle getesteten Studios führten nur sehr unvollständige bzw. falsche Beratungen durch. In 7 Studios (70%) war keine Schutzbrille vorhanden. In 1 Studio (10%) war eine da, wurde aber nicht aktiv angeboten. Insgesamt sind die Beratungsleistungen als mangelhaft zu bewerten.

Wohnen, Bauen und Energie

Steuerabzüge für energetische Sanierungen und Instandhaltungen

Im Jahre 2010 dominierten die Fragen hinsichtlich der Steuerabzüge für energetische Sanierungsmaßnahmen. Bis Mitte Dezember war noch unklar, ob es 2011 mit den Steuerabzügen weitergeht. Aus diesem Grund informierten sich zahlreiche Bürger über die Möglichkeiten in den Genuss des Steuerabzuges zu kommen. Da im Zuge der energetischen Sanierungsmaßnahmen in vielen Fällen auch diverse Instandhaltungsarbeiten durchgeführt werden, war auch der Steuerabzug für außerordentliche Instandhaltungen ein wichtiger Informationszweig.

Förderung für Photovoltaikanlagen

Das Photovoltaikgeschäft boomt und damit auch die Fragen und Unsicherheit der Konsumenten. Zahlreiche Bürger informierten sich über die verschiedenen Fördertarife, die Wirtschaftlichkeit und nicht zuletzt auch die gesundheitlichen Bedenken beim Einbau einer Photovoltaikanlage. Da das derzeitige Photovoltaikgesetz mit Ende des Jahres ausläuft versuchten wir die Bürger auch über die Änderungen im neuen Jahr rechtzeitig zu informieren.

Energiesparförderung des Landes

Durch die Änderungen im Bereich der Energiesparförderung des Landes wanden sich zahlreiche Bürger an die Verbraucherzentrale um hilfreiche Informationen und Tipps zu erhalten. In diesem Zuge wurde meist auch auf die Möglichkeit der Steuerbegünstigungen hingewiesen, um für die Bürger die beste Lösung zu finden. Neben den Informationen in Form der telefonischen Bauberatung konnten sich die Bürger sämtliche Informationen auch aus den Informationsblätter und FAQ's entnehmen.

Beratung in Sachen Kondominium

Auch im Jahre 2010 hat die Kondominium-Beratungstätigkeit voll und ganz ihre Zielsetzung erfüllt. Es konnte dabei eine qualitative Umschichtung in den Ansprüchen festgestellt werden; ausgehend von den persönlichen Beschwerden bezüglich Spesenabrechnung, Lärmbelastung, Einhaltung der Hausordnung usw., kommen immer mehr neue, komplexere Fragestellungen ins Gespräch, die ihren Schwerpunkt in einem Vermittlungsanspruch finden. Energiesparmaßnahmen und Anschlüsse an Fernheizwerke, größere Instandhaltungsarbeiten oder Erneuerungen (siehe Installation von Aufzügen für Behinderte und ältere Menschen), Anwendung der neuen Sicherheitsbestimmungen für Wohngebäude, Korrektur der Tausendsteltabelle aufgrund von Kubaturveränderungen, sind nur einige Beispiele dafür.

Für das Jahr 2011 stellt sich die Notwendigkeit die Schlichtungsfunktion der VZ in der Kondominiumberatung, auch im Zusammenhang der kürzlich erlassenen gesetzlichen Bestimmungen, neu zu überdenken, die Kondominiumfibel an die einschneidenden richterlichen Urteilsprüche anzupassen, sowie einen möglichen und äußerst interessanten Ausbau der Beratungsfunktion auf die Vertragsabschlüsse im Immobilienbereich, in Erwägung zu ziehen.

Beratung über Kaufvorverträge im Immobilienbereich

Die VZS befasst sich mit der Kontrolle und der Abfassung von Kaufvorverträgen bei Immobiliengeschäften. Die von den VerbraucherInnen vorgelegten Verträge sind sehr

lückenhaft und schützen die Rechte der Käufer wenig: es fehlen z.B. die Klauseln über eine Pönale im Fall einer verspäteten Übergabe der Immobilie oder jene über die Ausstellung einer Bankgarantie durch die Baufirma an den Käufer oder auch jene über eine 10-Jahres-Versicherung gegen grobe Baumängel. Hier kann durch die Kontrolle und Korrektur der Verträge den VerbraucherInnen effizient dabei geholfen werden, ihre Rechte besser zu schützen. Auch über die Steuern, Beiträge und Gebühren im Zusammenhang mit dem Immobilienerwerb wurden viele Fragen gestellt.

Einseitige Kaufversprechen

Ein großes Problem stellten im Jahr 2010 die einseitigen Kaufversprechen dar, die den VerbraucherInnen oft als Formular von den Immobilien-Agenturen zur Unterzeichnung vorgelegt werden. Vielfach ist den KonsumentInnen absolut nicht klar, was sie da unterzeichnen: sie sind dann der Meinung, dass sie den Kauf jederzeit rückgängig machen können, ohne eine Pönale zahlen zu müssen. Vielfach glauben sie auch, dass diese Formulare keinesfalls bindend sind, und dass sie den Betrag, der der Immobilien-Agentur bezahlt wurde (meist um die 5.000 Euro) jederzeit problemlos zurückerhalten können. Hier sind gezielte Informationen und mehr Transparenz in den Verkaufsgesprächen notwendig.

Baumängel an der erworbenen Immobilie

Leider steigern sich Jahr für Jahr die Beschwerden über Baumängel an erworbenen Immobilien: Schimmel, Sprünge und Kluften an den Wänden und mangelhafte Isolierung sind nur einige der Probleme, mit denen sich die neuen Hausbesitzer herumschlagen. Im allgemeinen sind die Baufirmen nur sehr selten bereit, nach der Übergabe der Immobilie die Mängel anzuerkennen und fachgerecht zu beheben. Immer häufiger müssen die BeraterInnen der VZS intervenieren, und meist muss auch ein technisches Gutachten vorgelegt werden, um die Existenz der Mängel zweifelsfrei zu beweisen. Erst dann kann eine einvernehmliche Lösung gefunden werden.

Konkurs der Baufirma

Auch 2010 gab es einige Fälle, in denen die Baufirma vor der Fertigstellung und Übergabe der Immobilie an die Käufer in Konkurs ging. Die VZS half dann den VerbraucherInnen beim Versuch, im Rahmen des Möglichen die an die Baufirma geleisteten Akontozahlungen oder Angeldzahlungen zurückzuerhalten.

Immobilien-Agenturen

Die VZS berät die VerbraucherInnen auch über Rechte und Pflichten der Immobilien-Agenturen; das Hauptaugenmerk liegt dabei auf der Tatsache, nur Verträge zu unterzeichnen, in welchen der Immobilienkauf mit all seinen Bedingungen genauestens beschrieben wird. Vielfach beklagen sich die VerbraucherInnen, dass vonseiten der Agenturen stark auf die Unterzeichnung von Verträgen gedrängt wird, ohne dass diese im Detail – also Klausel für Klausel – erläutert würden. Den Agenturen obliegen beim Immobiliengeschäft diverse Pflichten, so z.B. die Registrierung der Kaufverträge. Leider berichten uns VerbraucherInnen häufig, dass ihnen diese Pflicht übertragen wurde, womit sie natürlich überhaupt nicht zurecht kamen.

Haushalt und Kleidung

Unternehmen Haushalt: HaushaltsmanagerIn 2010 gesucht

Das seit 2009 online verfügbare Haushaltsbuch der Verbraucherzentrale wird immer beliebter: insgesamt haben sich mehr als 7.500 BenutzerInnen angemeldet. Das kostenlose und anonym nutzbare Online-Tool erlaubt es den Familien, per Mausclick festzustellen, ob die anstehende Zahlung der Autoversicherung gedeckt ist, ob das Geld noch für die schöne Bluse im Schaufenster reicht, ob im Monatsbudget ein Theaterbesuch drin ist und welche Zahlungen im nächsten Monat anstehen. In Zeiten knapper Kassen eine mehr als willkommene Dienstleistung. Nach dem Erfolg im Jahr 2009 hat der Vorstand der Verbraucherzentrale beschlossen, die Aktion 2010 erneut zu lancieren. Also: gesucht wurde der oder die HaushaltsmanagerIn des Jahres. Kriterien für die Prämierung waren der Fleiß und die Ausdauer bei der Eingabe der Bewegungen, die Planung und die soziale Komponente, sprich, ob die Spartipps mit den anderen TeilnehmerInnen im Blog geteilt werden. Der Wettbewerb lief von Februar bis Dezember 2010; Anfang 2011 wurde die GewinnerIn, die anonym bleiben wollte, mit 500 Euro in bar prämiert.

Strompreise: europaweit an der Spitze – kleines Sparpotential jedoch vorhanden

Herr und Frau Südtiroler müssen tiefer in die Tasche greifen müssen als ihre MitbürgerInnen in Europa: laut Eurobarometer war im ersten Halbjahr 2009 der Strompreis vor Steuern in Italien und damit auch in Südtirol der absolut teuerste in ganz Europa; jener inklusive Steuern lag nach Dänemark und Deutschland an 3. Stelle. Trotz der an sich nicht schlechten Einsparmöglichkeiten von bis zu 12% auf dem sogenannten „freien Markt“ (von 440 Euro auf 385 Euro beim günstigsten Anbieter) scheuen sich scheinbar die meisten VerbraucherInnen, den Anbieter zu wechseln. Wie der im Januar 2010 durchgeführte Vergleich der VZS zeigt, ist für alle auf die Briefftasche Bedachten die Zeit gekommen, den Anbieter zu wechseln.

Tag- und Nachtstrom und Marketingoffensive der Anbieter sorgen für Verwirrung

Mit 1. Juli 2010 startete für einige Familien die Anwendung des neuen Tag- und Nachtstromtarifs. Diese Umstellung zog Fragen über Fragen nach sich: Wer ist betroffen? Welcher Tarif gilt ab wann? Muss ich dem neuen Tarifmodell zustimmen oder kann ich mich weigern? Was muss ich machen, um bei der Stromrechnung sparen? Das sind nur einige der Fragen, die VerbraucherInnen an die VZS herangetragen haben. Da es die nationale Aufsichtsbehörde für Strom und Gas AEEG versäumt hatte, eine breite Informationskampagne in die Wege zu leiten, oblag die Information der BürgerInnen der VZS. Auch wurde seit dem Sommer Südtirol mit einer regelrechten Marketingoffensive der Anbieter auf dem freien Markt überflutet, die ihre Verträge manchmal auch mit äußerst dubiosen Mitteln an den Mann bringen wollten. Die BeraterInnen der VZS hatten viel Arbeit, den VerbraucherInnen zum Wieder-Ausstieg aus ungewollt abgeschlossenen Verträgen zu verhelfen.

Große Unterschiede bei Haushaltsbatterien

Ausgehend vom einem Test der Stiftung Warentest, bei dem das Preis-Leistungs-Verhältnis von Batterien beurteilt wurde, hat die VZS eine Kurz-Erhebung der Preise der Haushaltsbatterien vorgenommen. Die Preisunterschiede beliefen sich dabei auf bis zu 47%, je nach Batterie-Art und Verkaufsstelle. Strom aus einer Batterie hat grundsätzlich einen hohen Preis. Werden für eine Kilowattstunde Strom aus dem öffentlichen Netz € 0,17 bis € 0,20 berechnet, so kostet sie in gespeicherter Form als Batterie mit Bezugnahme auf die preisgünstigste Batterie aus der Kurzerhebung immerhin 217,00 Euro kosten. Für eine Kilowattstunde bräuchte man nämlich rund 300 Mignonzellen.

Verkehr und Kommunikation

Telefonie: ein wahrer Dschungel für VerbraucherInnen

Auch 2010 hat sich wieder bestätigt, dass der Sektor der Telekommunikation ein großes Problemfeld für die VerbraucherInnen ist. Zwar hat die standardmäßige automatische Sperrung der Nummern mit Mehrkosten (wie 899 o.ä.) gegriffen, da die Probleme in diesem Bereich merklich abgenommen haben; dennoch blieben die Probleme mit der Aktivierung nicht bestellter Dienste und die Probleme bei den Kündigungen, vor allem mit den „neuen“ Festnetzanbietern, bestehen. Auch sind die Fälle von hohen Internetrechnungen für die neuen Smartphones drastisch angestiegen, da sich viele Modelle automatisch mit dem Internet verbinden und Daten herunterladen. Ebenso verzeichnete die VZS zahlreiche Beschwerden in Bezug auf die Qualität der gebotenen Dienste im Bereich von Festnetz, Handy und Internet.

Mangelware Beschwerdebüro

Gerade im Sektor der Telefonie bestätigt sich die Tendenz, dass sich aufgetretene Probleme, egal welcher Natur, nur durch den Eingriff der FachberaterInnen der VZS lösen lassen. Versuche der VerbraucherInnen, das Problem über den Kundendienst der Anbieter im Alleingang zu lösen, laufen in den allermeisten Fällen ins Leere – unabhängig von der Größe des Problems oder dessen Eindeutigkeit. Die Telefongesellschaften bearbeiten die Fälle, die über die Verbraucherverbände an sie herangetragen werden, meist schneller und effizienter. Solcherart wird indirekt die Aufgabe des „Beschwerdebüros“ einfach an die Verbraucherverbände ausgelagert, was für die Telefongesellschaften sowohl den Zeitaufwand als auch den effektiven Kostenaufwand verringert – eine inakzeptable Vorgehensweise. Leider wird sich an diesem Zustand ohne ein hartes Durchgreifen der Aufsichtsbehörde für Telekommunikation (AGCOM) nichts ändern, und ein solches scheint derzeit eher unwahrscheinlich.

Positiver Trend bei Schlichtungsverfahren

Positiv zu vermerken ist die verstärkte Verbreitung von Schlichtungsprozeduren, die durch die Unterzeichnung entsprechender Abkommen möglich war. Im Zuge eines Schlichtungsverfahrens ist es häufig möglich, Beschwerdefälle mit aus Konsumentensicht positiven Kompromissen abzuschließen, ohne dass sich die VerbraucherInnen die Kosten, Wartezeiten und Ungewissheiten eines Gerichtsverfahrens auflasten müssen.

Eingaben bei der Antitrustbehörde

In zwei verschiedenen Angelegenheiten im Sektor Telefonie sah sich die VZS veranlasst, die Antitrust-Behörde einzuschalten. Die Gesellschaft Teletu und das Inkassounternehmen Geri hatten nämlich säumige Zahler (und vermeintliche säumige Zahler) direkt am Arbeitsplatz aufgesucht, um die ausstehenden Rechnungen abzukassieren. Die Entscheidung der Antitrustbehörde, ob es sich hier um eine unfaire Handelspraktik handelt, steht zur Zeit noch aus.

Die zweite Eingabe betraf die Telecom Italia, da diese für die Um-Verlegung von Kabeln auf Privatgrundstücken von den Besitzern die Kosten erstatten lassen wollte (einige Tausend Euro pro Eingriff), obschon beim ursprünglichen Verlegen der Kabel versprochen wurde, dass dies stets kostenfrei erledigt würde. Auch wurden in den Vordrucken für Zustimmung Gesetzesartikel zitiert, welche angeblich die „Kriterien für die Kostenübernahme“ regeln: nur schade, dass sich besagte Artikel nicht die leiseste Spur dieser Kriterien findet. Auch hier steht die Entscheidung noch aus.

Ernährung

Neues EU-Bio-Siegel

Anfang des Jahres waren die VerbraucherInnen aufgefordert, über das neue Bio-Siegel der Bio-Produkte in der EU abzustimmen. Im Juli fiel dann die Entscheidung. Ab Juli 2010 ist das neue Logo verbindlich vorgeschrieben, und wird in einem Übergangszeitraum von zwei Jahren auf dem Markt eingeführt. Das neue Siegel garantiert die Mindeststandards nach EU-Bio-Verordnung. Parallel mitaufgedruckt werden dürfen auf die Produkte die Label der Anbauverbände wie Bioland und Demeter. Die Verbraucherzentrale informierte die VerbraucherInnen über das neue Logo.

Preise von Obst und Gemüse: teuer und mit großen Unterschieden

Ende Mai 2010 hat die Verbraucherzentrale die Einzelhandelspreise für Obst und Gemüse in Bozen erhoben, wobei der Durchschnittspreis aller Typen einer Sorte in der selben Verkaufsstelle ermittelt wurde. Diesen Durchschnittspreisen wurden jene der Großmarkthalle Verona gegenüber gestellt, die nach Handelsaufkommen die größte Venetiens ist. Hier ein genauerer Blick auf die Ergebnisse. Die teuersten Verkaufsstellen in Bozen sind am Wochenmarkt in der Rovigostraße, der Obstmarkt belegt knapp dahinter Platz 2. Die Preisunterschiede zum günstigsten Angebot betragen bis zu 100%, und in einigen Fällen sogar bis zu 200%. Kauft man ein und dasselbe Gemüsesortiment, so zahlt man im Discount 20,52 Euro, in der Rovigostraße 33,23 Euro und 31,53 Euro am Obstmarkt. Beim Obst nicht anders: ein Einkaufskorb von 13,61 Euro Discounter-Preis kostet in der Rovigostraße 22,58 Euro und 20,29 Euro auf dem Obstmarkt. Bezüglich der Teuerungen entlang der Lieferkette, d.h. zwischen ProduzentInnen und EndverbraucherInnen, bestätigt diese Erhebung die Ergebnisse der Vorjahre. Obiges Obst- und Gemüsesortiment, das wie erwähnt in der Rovigostraße 33,23 Euro kostet, wird in der Großmarkthalle von Verona (die täglich von 9 bis 11 Uhr für alle geöffnet ist) um 11,05 Euro verkauft – kostet also ein Drittel.

Kennzeichnungsetiketten: 76% fehlen oder sind unvollständig

Die gesetzliche Regelung ließe eigentlich keinen Zweifel zu: im Einzelhandel verkauftes Obst und Gemüse muss mit einem Schild versehen werden, auf welchem der Name und die Sorte des Produkts (z.B. Äpfel/Golden), der Preis (€ pro kg oder pro Packung mit Angabe des Packungsgewichts), die Kategorie (Extra, erste oder zweite) und das Herkunftsland (z.B. Italien, mit freiwilliger Gebietsangabe wie z.B. Vinschgau) aufscheinen müssen. Die Goldmedaille in Sachen Vollständigkeit und Lesbarkeit der Informationen geht an die Discounter: nahezu die gesamte Ware (94%) ist mit den vorgeschriebenen Informationen versehen. Etwas schlechter die Supermärkte, welche teilweise die Informationen über die Herkunft der Produkte so klein abdrucken, dass sie nahezu unleserlich sind. Am schlechtesten sieht es auf den Wochenmärkten aus: kaum Angaben zur Herkunft, praktisch gar keine Auskunft über die Produkt-Kategorien und gar einige Fälle, in denen nicht mal der Preis angegeben war. Insgesamt waren auf den Wochenmärkten 76% der Etiketten unvollständig oder fehlten ganz.

Den VerbraucherInnen werden grundlegende Informationen vorenthalten: nur durch die Kennzeichnungsschilder kann man die Herkunft eines Produkts feststellen, um so jene Waren vermeiden, die (auf Kosten der Frische) von weither transportiert wurden, womöglich aus Ländern, in denen der Einsatz von Phytopharmaka und Pestiziden weit über dem italienischen Niveau liegt.

Die Missstände auf den Märkten wurden den zuständigen Behörden gemeldet, welche auch nach entsprechenden Kontrollen auch Sanktionen verteilen. Es bleibt zu hoffen, dass daraus eine grundlegende Verbesserung der Kennzeichnung entsteht.

Kritischer Konsum

Im Jahre 2010 konnte die Beratung über Elektromog und kritischen Konsum zahlreichen Verbrauchern eine praktische, brauchbare Hilfe bei Kauf- und Installationsentscheidungen liefern. Die meisten Anfragen betrafen die Belastung durch Geräte der Computer- und Unterhaltungselektronik in den eigenen vier Wänden sowie durch Nachbarn und – immer mehr – durch Installationen der Gemeinden und privaten Unternehmen. Oft hat man sich hierbei gefragt, wo die Grenze zwischen öffentlicher Versorgung mit Kommunikationsdiensten auf der einen Seite und privatem Interesse an Vermarktung von Diensten der Unterhaltung auf der anderen Seite zu ziehen ist. Wir sehen jedenfalls ein immer deutlicheres rechtliches Vakuum, welches einige Privatunternehmer zu ihrem alleinigen Nutzen ausschöpfen.

Durch die optimale Vernetzung mit Initiativen im In- und Ausland ist heute die Verbraucherzentrale imstande, selbst zu den aktuellsten Entwicklungen fundierte Auskünfte zu erteilen. So z.B. mit Bezug auf die Photovoltaikanlagen, die immer mehr Menschen als sinnvolle Investition für die Umwelt und für die eigene Brieftasche entdecken. Damit es aber letztlich zu keinen unerwünschten Nebenwirkungen in Sachen Elektromog kommt, bedarf es einiger Vorkehrungen, die die Verbraucher durch unsere Fachberatung erfahren.

Sehr wichtig hat sich außerdem das Bereitstellen aktueller Information und Broschüren, die wir teilweise in italienischer Sprache durch eigene Übersetzung organisieren konnten. Besonders ansprechend erschien in diesem Zusammenhang die Broschüre zu **“Bambini e cellulari”**, welche auf eine Veröffentlichung der Kompetenzinitiative e.V. zurückgreift.

Im Rahmen der Arbeitsgruppe “Elektromog und Schule” wurden in Zusammenarbeit mit dem Pädagogischen Institut verschiedene Themen besprochen, die beim Schulbau und im Schulalltag zu einer “entspannteren” Lage weiterhelfen könnten. Die Umsetzung vieler Empfehlungen könnte ohne große Hindernisse praktikabel sein, scheitert aber meist an bürokratischen Problemen.

Angesichts der aktuellen Lage in der Gesellschaft, wo immer mehr Konsumenten es als selbstverständlich empfinden, überall mobile Funkdienste genießen zu können, sehen wir als Aufgabe, über die rein physikalisch erklärbare Belastung für unsere Gesundheit zu informieren und somit eine bewusste Orientierung der Verbraucher zu ermöglichen.

Sehr wichtig bleibt hier unser Einsatz an Schulen, wo die Jugendlichen zwar als die aktivsten Nutzer von Funktechnologien gelten, andererseits aber auch sehr gut eine sachliche, unabhängige Information annehmen und sogar bereit sind, ihre eigenen Konsummuster in Frage zu stellen. Mehr zu der Arbeit an Schulen unter dem Abschnitt zur “Dokumentationsstelle Infoconsum”.

Aktion Verzicht 2010: Weniger ist mehr

Brauchen wir, was wir haben? Haben wir, was wir brauchen? Im Jahr 2010 unterstützte auch die Verbraucherzentrale Südtirol die „Aktion Verzicht 2010“. Es ist nicht immer einfach, beim alltäglichen Konsum zu verzichten – gewisse Dinge müssen einfach gekauft werden. Ein zusätzlicher Denkanstoß für alle kritischen KonsumentInnen kann aber dieser sein: Bin ich sicher, dass durch meinen Einkauf niemand anders auf etwas verzichten muss? Bringt z.B. mein Griff zum Billig-T-Shirt jemand auf der anderen Seite der Erdkugel um einen angemessenen Lohn oder um geregelte Arbeitszeiten? Wenn ich im Winter Erdbeeren kaufe, habe ich überlegt, ob dies für die Umwelt und den regionalen Produktionskreislauf unter Umständen Nachteile mit sich bringt?

Europäisches Verbraucherzentrum – EVZ (ECC-Net)

Auch 2010 zieht das EVZ Bozen wiederum eine äußerst zufriedenstellende Bilanz über die geleistete Arbeit: knapp 4.400 Verbraucher wandten sich an das EVZ; diese Zahl umfasst neben den Newsletter-Abonnenten und den Konsumenten, die unsere Broschüren anforderten, auch den Expertenunterricht in verschiedenen Schulklassen.

Pro-aktive Tätigkeit

Das EVZ veröffentlichte 29 Presse-Informationen zu verschiedensten aktuellen Themen; das Echo war mehr als zufriedenstellend und schlug sich in einer beträchtlichen Anzahl an Interviewanfragen und Presseberichten nieder. Auch 2010 wurden neue Infoblätter erarbeitet sowie die bereits bestehenden auf den aktuellen Stand gebracht. Die Zahl der Abonnenten der monatlichen Europa-Ausgabe des Verbrauchertelegramms stieg auch in diesem Jahr erfreulich an und beläuft sich nun auf 2.357 Verbraucher. Alle Informationen wurden auf die Webseite gestellt, so dass die KonsumentInnen leicht auf sie zugreifen können. 2010 verzeichnete die Internetseite 387.402 Besucher insgesamt. Rund um das Thema „Reisen“ wurde eine Broschüre mit zahlreichen Informationen und Tipps erarbeitet, welche im Mai der Öffentlichkeit im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellt wurde. Im November war das EVZ mit einem Infostand am Bozner Hauptbahnhof vertreten, um die Bahnreisenden über ihre Rechte im Eisenbahnverkehr in Kenntnis zu setzen, im Dezember mit einem Infostand am Flughafen von Verona, um die Passagiere über die Fluggastrechte zu informieren. Wie bereits im vergangenen Jahr fand auch heuer wieder ein Treffen mit der Postpolizei in Bozen statt; dabei kam hauptsächlich der Bereich „E-Commerce“ zur Sprache. Im Oktober traf sich das EVZ mit dem europäischen Netzwerk Europe Direct in Trient zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch. Im Jänner hat eine Beraterin als Rednerin an einer vom Südtiroler Reisebüroverband organisierten Fortbildungsveranstaltung für Reisebüroangestellte teilgenommen und diese über deren gesetzliche Informationspflicht und die gesetzlichen Grundzüge des Reiserechts informiert.

Re-aktive Tätigkeit

Auch 2010 hat das EVZ eine große Zahl an Informationsanfragen und Fällen bearbeitet. Dabei hat sich erneut der Reisesektor (Pauschalreisen und Flüge) als Spitzenreiter erwiesen. Viele Beschwerden, gerade von italienischsprachigen Verbrauchern, entfielen aber auch 2010 wiederum auf den Bereich „E-Commerce“: Das bis zum heurigen Jahr fast ausschließlich auf deutschsprachige Südtiroler Verbraucher beschränkte Phänomen der Kostenfallen (also Internetseiten, welche verschiedenste Leistungen anbieten, deren Kosten aber im Kleingedruckten versteckt sind) betraf 2010 nun leider auch italienischsprachige Verbraucher. Ein deutsches Unternehmen nahm im April eine kostenpflichtige Internetseite in italienischer Sprache mit normalerweise kostenloser Computersoftware in Betrieb, worauf sich Tausende Konsumenten anmeldeten, da Sie der Meinung waren, die Dienstleistung sei kostenlos. Etwa 600 Verbraucher meldeten sich bei EVZ, welches entsprechende Musterbriefe ausarbeitete und den Konsumenten zur Verfügung stellte.

Zusammenarbeit im Rahmen des ECC-Net

Das EVZ nahm am europaweiten Preisvergleich der Skigebiete für die Wintersaison 2010/2011 des ECC-Net teil. Von den 70 kontaktierten Skigebieten (davon 27 aus Südtirol), haben 23 Skiressorts (darunter 12 Südtiroler Skigebiete) den Fragebogen beantwortet. Die Ergebnisse wurden durch eine Presse-Information sowie auf der Homepage veröffentlicht. Das EVZ war auch bei den Meetings sowie dem Cooperation Day des ECC-Net vertreten. Diese Treffen dienen dem Erfahrungsaustausch und der Verbesserung der Zusammenarbeit des Netzwerks. Im Rahmen der im Tätigkeitsprogramm des EVZ vorgesehenen study visit statteten zwei unserer Beraterinnen dem EVZ Polen einen Besuch ab.

Außergerichtliche Streitbeilegung (ADR) in Europa

Auch im abgelaufenen Jahr hat das EVZ eine Reihe von Schlichtungsversuchen unternommen. Die meisten Schlichtungsanträge wurden an Risolvionline, die Online-Schlichtungsstelle der Handelskammer Mailand, geschickt, aufgrund der Kostenlosigkeit des Verfahrens sowie des zwischen dem EVZ Italien und Risolvionline abgeschlossenen Abkommens, in welchem eine enge Zusammenarbeit vereinbart wurde.

Im Dezember hat das EVZ 8 Konsumenten in einem Schlichtungsverfahren gegen ein österreichisches Unternehmen vertreten. Erfreulicherweise konnte in allen Fällen eine Lösung gefunden werden, womit den Konsumenten ein Gerichtsverfahren mit hohen Kosten und ungewissem Ausgang erspart bleibt.

Zudem wurde zum Thema ADR ein neues Infoblatt erarbeitet und der entsprechende Abschnitt auf der Internetseite des EVZ aktualisiert und überarbeitet.

VerbraucherInnenbildung und Weiterbildung

Die Verbraucherinformationsstelle Infoconsum

Lehrpersonen und Schuldirektoren kennen unsere Stelle als eine zuverlässige Quelle an Information und Beratung für die Gestaltung des Unterrichts zu Verbraucherthemen. Auch stellen wir im Rahmen des Expertenunterrichts eine kaum wegzudenkende Einrichtung dar, welche in Absprache mit den verschiedensten Schulen unseres Landes übers ganze Schuljahr Vorträge, Workshops und Treffen mit den Schülern organisiert.

Das vergangene Jahr hat wiederum sehr viele Anfragen verzeichnet, so dass insgesamt für fast hundert Schulkassen sowie für einige Veranstaltungen der Erwachsenenbildung Termine vereinbart wurden. Wenn ca. 2.300 junge Menschen zumindest Impulse auf dem Wege eines kritischen, bewussten Verbrauchs bekommen haben, können wir davon ausgehen, dass auch Eltern, Freunde und Verwandte auch etwas Neugier oder Interesse indirekt daran entwickeln konnten. Somit haben wir nicht nur einzelne Menschen erreichen können, sondern einen richtigen Multiplikatoreffekt gefördert. Unsere Hoffnung ist nämlich, dass immer mehr Verbraucher über genügend Information und Sicherheit verfügen, damit sie sich ohne fremde Hilfe auf dem Markt orientieren können.

Unser Dienst an den Schulen betrifft natürlich nicht nur die Städte unseres Landes, sondern richtet sich auch an die ländlichen Gebiete, wobei die Berater der Verbraucherzentrale zu Veranstaltungen in den verschiedensten Orten geholt werden.

Die gewünschten Themen reichen von Ernährung bis Versicherung, von Rechtsfragen bis hin zum vielleicht am meisten gefragten Thema des Elektrosmogs (dazu mehr unter dem Bericht der Beratungsstelle zum kritischen Konsum).

Das im vorigen Jahr initiierte Projekt zur Einführung eines Handy-Melders für die Schulklassen („Paulprojekt“, siehe Jahresbericht 2010) hat das Interesse zahlreicher Schuldirektionen getroffen. Nun ist die Verbraucherzentrale auf der Suche einer oder mehrerer Schulklassen der technischen Oberschulen, die bereit sind, das entsprechende Gerät in Zusammenarbeit mit den Tüftlern aus Stuttgart zu verbessern.

Projekt „Infoshopping Haus“

Immer mehr Familien haben in Südtirol mit dem Kaufkraftverlust zu kämpfen. Auf der einen Seite steigen Löhne und Gehälter nicht angemessen, auf der anderen Seite aber laufen die Preise davon. So rücken auf diese Weise immer mehr Familien an den Rand der Existenz und haben allergrößte Schwierigkeiten, kleine und größere Anschaffungen zu leisten. Der Lohn reicht, bedingt durch den Verlust an Kaufkraft, kaum mehr bis ans Monatsende, so dass sich gar nicht wenige mit Konsumkrediten, Kauf auf Raten usw. vorläufig über die Runden retten. Der Förderung der Familien muss ein größeres Augenmerk geschenkt werden.

Im Rahmen des Projekts „Infoshopping Haus“ gibt die VZS Familien Hilfestellung bei der kreativen Umsetzung von Sparmöglichkeiten beim Hauskauf, Hausbau, Umbau, Einrichtung sowie aber auch bei den verschiedenen Einkäufen und bei der Führung des Haushalts. Speziell dazu dienen auch Tipps und Vorschläge im „Blog des Haushaltsbuches“. Die Öffentlichkeitsarbeit rund um das Thema „kreativer Umgang mit Geld“ bei Presse, Rundfunk und Fernsehen ergänzt in wertvoller Weise die Arbeit der Sparberatung, die vor allem an der Basis, also in den Orten draußen, stark präsent ist. So haben an den Spartreffen 2010 über 1.000 VerbraucherInnen teilgenommen.

Wir lernen für Sie

Auch 2010 bildeten sich die MitarbeiterInnen der VZS im Rahmen eines 2jährigen Weiterbildungskurses weiter. Ziel der vom europäischen Sozialfonds geförderten Maßnahme ist eine Anhebung und Standardisierung der Kenntnisse der BeraterInnen der VZS. Obschon es nicht immer einfach war, die Tätigkeiten der VZS und die Weiterbildung logistisch unter einen Hut zu bringen, zeichneten sich die positiven Wirkungen der Weiterbildung deutlich ab. Das Weiterbildungsprojekt wurde mit Dezember 2010 abgeschlossen. Durch die sich ständig ändernden Grundvoraussetzungen in der Verbraucherarbeit (neue Gesetze, Richtlinien, Urteile, Anbieter, Produkte ...) ist eine regelmäßige Weiterbildung der MitarbeiterInnen nahezu unerlässlich. Herausforderung für die Zukunft wird es sein, oben erwähnte logistische Schwierigkeiten zu beheben.

Schlichtung und Streitbeilegung

Der größte Vorteil eines Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung besteht darin, die Nachteile eines Gerichtsprozesses zu vermeiden. Ein Prozess ist in der Regel sehr teuer, denn es fallen Anwaltskosten, Gerichtskosten, Kosten für Sachverständigengutachten, usw. an; er folgt strengen formalistischen Vorgaben und ist deshalb manchmal schwer zu verfolgen und zu verstehen (für Prozesse im Ausland gilt das umso mehr), und Gerichtsverfahren ziehen sich meistens über längere – allzulange - Zeiträume hin.

Die Kosten und die Dauer eines Prozesses stehen oft in keinem Verhältnis zum Streitwert, also der Summe, die der Verbraucher einklagt. Bei Verbraucherstreitigkeiten geht es häufig um verhältnismäßig kleine Beträge.

Daher bieten außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren eine interessante Alternative zum Gerichtsprozess: Eine Schlichtung erspart einerseits viel Geld, Ärger und Zeit, schließt andererseits aber den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht aus. Allerdings funktioniert die Schlichtung nur auf dem Hintergrund eines ebenso funktionierenden Rechtssystems und sie kann nur so gut sein, wie gut dieses Rechtssystem ist. In diesem Lichte sind die aufgelisteten Schlichtungsstellen und ihre Effizienz zu sehen.

Die VZS bietet für Südtirols VerbraucherInnen Schlichtungsverfahren in den folgenden Bereichen:

- Allgemeine Schlichtung
- Schlichtung Telecom Italia
- Schlichtung Unipol
- Schlichtung Enel
- Schlichtung Textilreinigungen
- Schlichtung Kondominium (ANACI)
- Schlichtung Poste Italiane
- Schlichtung Wind
- Schlichtung Tim
- Schlichtung Vodafone
- Schlichtung H3G
- Schlichtung Tele 2
- Schlichtung Fastweb
- Schlichtung Laborfonds / Plurifonds
- Grenzüberschreitende Schlichtung mithilfe des Europäischen Verbraucherzentrums
- Schlichtung KFZ-Haftpflichtversicherungen

Projektreihe „Verantwortungsbewusste Verbraucher“

Zwei der drei Projekte der Reihe „Verantwortungsbewusste Verbraucher“ wurden 2010 abgeschlossen. So wurde der Leitfaden „Verantwortlich Anlegen“ aktualisiert und neu aufgelegt, 6 Sendungen über Finanz- und Bankthemen aufgezeichnet und ausgestrahlt, 8 neue Onlinerechner erstellt und freigeschaltet und in etwa 2.300 SchülerInnen informiert.

Der Leitfaden „Verantwortlich Anlegen“

Auf 200 Seiten finden die VerbraucherInnen kompakte Informationen zu den gängigsten Produkten des Bank- und Finanzwesens, vom Kontokorrent über Investmentfonds bis hin zu Hedgefonds und Derivaten. Weiters finden sich im Leitfaden Tipps zum Umgang mit Geld, zur Planung des Familienhaushalts, Anlagestrategien für verschiedene Zielgruppen und Tipps zur Auswahl der Geldanlagen. Die Informationen zu den einzelnen Produkten wurden anhand der gesetzlichen Novellierungen seit der Erstauflage 2008 aktualisiert, sodass die derzeit gültigen Bestimmungen nachgeschlagen werden können. Neu dazugenommen wurden auch praxisnahe Checklisten für die Geldanlage, anhand welcher z.B. der Anlageberater „durchleuchtet“ werden oder der Stand der Finanzierung für das Eigenheim abgeklärt werden kann.

8 neue Online-Rechner

Mit neuen Online-Rechnern auf www.verbraucherzentrale.it können VerbraucherInnen:

- die Zinsen auf ihrem Konto nachrechnen: Zinsstaffelrechner
- die Verzinsung ihres Vorsorgeplans nachrechnen: Vorsorgesparen
- verschiedenen Darlehen vergleichen: Darlehensrechner
- die Rendite von Wertpapieren berechnen: Wertpapier-Bond und Wertpapier-Diskont-Rechner
- die Rendite eines Anlage-Portfolios berechnen: Portfolio-Rechner
- ihr Familienbudget unter die Lupe nehmen: Vertretbarkeits-/Verfügbarkeitsrechner
- eine geplante Zusatzrente analysieren: Sparen-Rente-Rechner
- ihr bereits laufendes Darlehen in Sachen Wucher abchecken: Wucherrechner

Projekt „Ihre Rechte klar im Blick“

Das Projekt „Rendiamoci conto – Ihre Rechte klar im Blick“, welches die drei Materien Gewährleistung von Konsumgütern, unlautere Geschäftspraktiken sowie die Finanzdienstleistungen behandelt, endete mit dem 30.06.2010. Diese drei Bereiche wurden ausgiebig behandelt und folgende Tätigkeiten ausgeübt:

Es wurde explizit ein Verbraucherschalter eingerichtet der diese Bereiche abdecken sollte. Der meist behandelte Bereich war jener der Gewährleistung; es wurden verschiedenste Gewährleistungsfälle bearbeitet. Die Beratungen im Bereich der Finanzdienstleistungen waren vielfältig, vor allem wurden aber vollkommen überteuerte Konsumkreditverträge behandelt, die zwar bereits unterzeichnet wurden, dennoch konnte häufig ein positives Ergebnis erzielt werden. Im Bereich der unlauteren Geschäftspraktiken wurde eine Fülle an Vergehen der Wettbewerbs- und Marktaufsichtsb ehörde gemeldet.

Neben dem Verbraucherschalter wurde die proaktive Tätigkeit abgewickelt. So wurden zum Thema mehrere Infoblätter und Publikationen verfasst, Fernseh- und Radiosendungen ausgestrahlt, Interviews gegeben und Pressemitteilungen verfasst.

Medien und Öffentlichkeitsarbeit

verbrauchertipp.tv: Verbraucherfernsehen online

Im Sommer 2010 ging Südtirols Verbraucherfernsehen online. Mit dem von Plattformen wie Youtube bekannten „video on demand“ System können die Beiträge der VZS nun jederzeit bequem vom eigenen PC aus eingesehen werden. Die entsprechenden Audio-Beiträge der VZS können hingegen über die Projektseite des Haushaltsbuchs abgerufen werden. Durch die neuen Technologien wird die Information sozusagen im Bringsystem übermittelt – ein klarer Vorteil gegenüber den fixen Sendezeiten der Vorjahre.

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2010 gut vertreten: so gab es unter anderem 9 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier eine kurzer Auszug:

- Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des RAI-Sender Bozen:
1. Do/Monat 20.20, WH: 1 Fr/Monat 22.00
- Schlau gemacht: RAI-Sender Bozen, Di ab 11.05 (WH Freitag ab 16.30)
- Achtung Falle: Radio Holiday, Mo 17.15, WH: Di 11.05
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10.00, WH 4. Di/Monat 18.00
- La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2. Di/Monat 13.50

Zusätzlich gab es als Reaktion auf die Presse-Informationen zahlreiche Interviews und Stellungnahmen in den verschiedenen Medien.

Pressearbeit

Im Jahr 2010 wurden **115 Presseausendungen** an die Medien versandt.

01-2010

<p><u>Zustimmung zur Verarbeitung der Gesundheitsdaten unmöglich</u> Presse, 11.01.2010: gesetzliche Informationspflicht nicht berücksichtigt - dringende Aussprache</p>
<p><u>Anlagekonten immer beliebter</u> Presse, 12.01.2010: Guter Parkplatz für SparerInnen</p>
<p><u>Erhöhung bis zu 300% bei Postfächern</u> Presse, 14.01.2010: Alter Tarif war bereits überteuert, fast fünfmal so teuer wie in Österreich - Verbraucherzentrale schaltet Wettbewerbsbehörde ein wegen Missbrauchs der Marktposition durch Poste Italiane</p>
<p><u>„Befreiung von der Fernsehsteuer für über 75-Jährige: Wo ist sie geblieben?“</u> Presse, 22.01.2010: Das Fernseh-Abogebühr muss immer noch von allen bezahlt werden - VZS ersucht Wirtschaftsminister sich umgehend in der Sache zu aktivieren</p>
<p><u>Nach der öffentlichen Vorstellung des Masterplans und des Mobilitätskonzeptes, wurden vom Komitee "Rettet den Bozner Bahnhof" mehrere offene Fragen besprochen</u> Presse, 25.01.2010: Angesichts der aufgeworfenen Fragen und Hinweise wiederholt das Komitee daher seine Forderungen</p>

<p><u>Darlehen 2009: Rückerstattungen für Zinsen über 4%</u> Presse, 25.01.2010: Bis 31. Jänner können die Eigenerklärungen vorgelegt werden</p>
<p><u>Neues Bio-Siegel in der EU</u> Presse, 26.01.2010: KonsumentInnen zum Mit-Voten aufgefordert</p>
<p><u>Südtiroler Strompreise liegen europaweit an der Spitze</u> Presse, 29.01.2010 - VZS: Zeit Angebote am freien Markt zu nutzen - 12% Ersparnis beim günstigsten Anbieter. Unverständlich: nationale Firmen günstiger als Seltrade!</p>
<p><u>Vergleich der Strompreise in der EU</u> Erhebung Eurostat</p>

02-2010

<p><u>Kubaturbonus für energiesparendes Sanieren: auf unbefristete Zeit verlängert</u> Presse, 02.02.2010: Entwarnung für all jene Konsumenten, die 2010 auf Druck mit der Sanierung ihres Eigenheimes beginnen wollten.</p>
<p><u>Auch heuer wird HaushaltsmanagerIn des Jahres prämiert</u> Presse, 04.02.2010: Mit dem Online-Haushaltsbuch das "Unternehmen Haushalt" erfolgreich führen</p>
<p><u>„Buoni vacanze: Urlaubsgutscheine“</u> Presse, 09.02.2010: Auf Urlaub mit dem Beitrag des Staates - Aktion läuft bis 30.06.2010</p>
<p><u>Valentinstag mit nachhaltigen Blumengrüßen</u> Presse, 11.02.2010: Wer Blumen aus dem fairen Handel schenkt, kann sicher sein, dass keine Arbeiter ausgebeutet und Umweltstandards eingehalten werden.</p>
<p><u>Surrogation der Darlehen: Einige Banken verlangen immer noch die Notariatskosten</u> Presse, 15.02.2010: VZS: der Wechsel darf keine Kosten mit sich bringen!</p>
<p><u>Aktion Verzicht 2010: Weniger ist mehr</u> Presse, 17.02.2010: Brauchen wir, was wir haben? Haben wir, was wir brauchen?</p>
<p><u>Achtung: Mehrjahresverträge sind wieder zurück!</u> Presse, 19.02.2010: VZS wendet sich an die EU- Kommission und fordert die Abschaffung dieses marktverzerrenden Gesetzes.</p>

03-2010

<p><u>Gefährdung und Schädigung von Kindern durch Mobilfunk</u> Presse, 02.03.2010: Letzten Freitag hat die Verbraucherzentrale in Zusammenarbeit mit dem deutschen Pädagogischen Institut, dem Amt für Kabinettsangelegenheiten und der Kompetenzinitiative die Broschüre „Die Schädigung der Kinder durch Mobilfunk“ vorgestellt.</p>
<p><u>Versicherungen: Positivliste zum Schutz vor Mehrjahresverträgen</u> Presse, 05.03.2010: In Kürze wird die VZS auf der Homepage eine Liste all jener Versicherungsvermittler veröffentlichen, die im Bereich der Schadensversicherungen ausschließlich Verträge mit jährlicher Fälligkeit anbieten</p>
<p><u>EU erlaubt Anbau von Genkartoffeln</u> Presse, 08.03.2010: VZS: Entscheidung ist gegen den Willen der Verbraucher</p>
<p>Kein voraezoaener Aprilscherz!</p>

<p>Presse, 10.03.2010: Neue Mindeststandards bei der 55% Steuerreduzierung beschlossen</p>
<p><u>Regionalgesetz Aostatal</u> Der Gesetzestext</p>
<p><u>Günstiger Strom für alle Haushaltskunden</u> Presse, 11.03.2010: Region Aosta zeigt wie jahrelanges Unrecht wieder gutgemacht werden kann</p>
<p><u>Parkplatz Bozner Krankenhaus: Erste positive Entscheidungen der Gemeinde Bozen</u> Presse, 11.03.2010: Komitee: erster Teilerfolg – nun muss nachgezogen werden</p>
<p><u>VZS stellt zum Weltverbrauchertag den Jahresbericht 2009 vor:</u> Presse, 15.03.2010: Es werden immer mehr...</p>
<p><u>VZS wirft anlässlich des Weltverbrauchertags einen Rettungsring</u> Presse, 15.03.2010: Mitgliederaktion soll Verbraucherschutz stärken</p>
<p><u>Aktion "Mehrweg ist mehr Wert" geht weiter</u> Presse, 17.03.2010: Wer Mehrwegflaschen kauft und nutzt, trägt zum Umweltschutz bei</p>
<p><u>Lichtensterner Familien Konsumententag</u> Presse, 18.03.2010: An diesem Sonntag</p>
<p><u>Geldstrafen von Radarstationen – Urteile vom Kassationsgerichtshof umsetzen</u> Presse, 22.03.2010: VZS: Das „geraubte“ Geld muss nun zurückerstattet werden</p>
<p><u>Große Unterschiede bei Haushaltsbatterien</u> Presse, 24.03.2010: Kurz-Preiserhebung in Bozen fördert große Differenzen zu Tage</p>
<p><u>VZS warnt vor Blauäugigkeit bei der Heilerei</u> Presse, 29.03.2010: Hunderte wenn nicht Tausende finden sich zu Begegnungen in Vahrn bei Brixen ein, bei denen ein Mann mit dem „gebenden Blick“ auftritt.</p>
<p><u>Wirklich eine gerechte Lösung für alle?</u> Presse, 30.03.2010: Gebäudequalität als Zugangsschlüssel zur Förderung</p>
<p><u>Sieben Schritte zum richtigen Darlehen</u> Presse, 31.03.2010: Im Faltblatt „Sieben Schritte für die Wahl des richtigen Darlehens“ geben das Notariatskollegium Bozen und die Verbraucherzentrale Südtirol nützliche Tipps all jenen, die einen Bankkredit aufnehmen möchten</p>

04-2010

<p><u>Förderungen für Küche, Herd und Co.</u> Presse, 08.04.2010: Risiko Preiserhöhungen</p>
<p><u>Parkplatz Bozner Krankenhaus: Die Wiederausweisung der Oberflächenparkplätze hat sich als „Aprilscherz“ erwiesen</u> Presse, 01.04.2010: Nicht eingehaltene Versprechen – dafür erhöhte Parkgebühren</p>
<p><u>Zahnarztpreise 2010</u></p>
<p><u>Zahnärztliche Leistungen: Preise</u> Presse, 12.04.2010: Aktion "Transparente Preise Online" startet erneut. Auf der Website der VZS werden die Preise und Leistungen jener Zahnärzte veröffentlicht, die sich an der Aktion 2010 beteiligt haben</p>
<p><u>Kontokorrent-Beobachtungsstelle 2010</u> Presse, 16.04.2010: Steigende Kosten der traditionellen Kontokorrente und sinkende</p>

<p><u>Renditen bei Spar- und Depotkonten</u></p> <p>Kontokorrent-Beobachtungsstelle 2010 Presse, 16.04.2010: Die Tabellen mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Oberflächenparkplätze beim Krankenhaus Bozen</u></p> <p>Presse, 22.04.2010: Stadtrat Ladinser dementiert erneute Ausweisung, gibt sich allerdings verhandlungsbereit - Komitee/VZS protestieren gegen die landesweiten Parkgebühren von 1,20 Euro: verstecktes Ticket für Patienten, Angehörige, Freunde und Bedienstete</p>
<p><u>Wasser ist keine Handelsware!</u></p> <p>Presse, 23.04.2010: VZS unterstützt Referendumskampagne gegen die Privatisierung der Wasserversorgung</p>
<p><u>Zertifizierte E-Mail-Adressen für BürgerInnen</u></p> <p>Presse, 26.04.2010: Ab 26. April haben BürgerInnen die Möglichkeit, über www.postacertificata.gov.it kostenlos eine zertifizierte E-Mail-Adresse anzufordern</p>
<p><u>Antitrust-Behörde straft Ford Italia AG sowie einzelne Konzessionäre wegen unlauterer Geschäftspraktik</u></p> <p>Presse, 28.04.2010: Im März des Jahres 2008 hatte die Verbraucherzentrale Südtirol – aufgrund entsprechender Hinweise von VerbraucherInnen – der Antitrustbehörde eine vermeintlich irreführende Werbebotschaft gemeldet</p>
<p><u>Positivliste für Einjahresverträge</u></p> <p>Presse, 30.04.2010: 86 Versicherungsvermittler zeigen Mehrjahresverträgen die Rote Karte</p>

05-2010

<p><u>"Tango-Bond", alias Argentinische Staatsanleihen</u></p> <p>Presse, 07.05.2010: Neues Tauschangebot der Argentinischen Regierung</p>
<p><u>Datenschutzbehörde straft Etschwerke</u></p> <p>Presse, 12.05.2010: Die Bozner Etschwerke erfüllen Antrag einer Verbraucherin erst nach Eingriff der Behörde und müssen 400 € Verfahrenskosten ersetzen</p>
<p><u>Gold als Geldanlage kaufen: VZS rät zur Vorsicht</u></p> <p>Presse, 18.05.2010: Die Verbraucherzentrale warnt: "Bei Gold-Sparplänen zahlen KonsumentInnen leicht drauf"</p>
<p><u>Sonnenstudios: bedenkliche Bestrahlungswerte und mangelhafte Beratungsleistungen</u></p> <p>Presse, 19.05.2010: Verbot der Solarien für Minderjährige gefordert</p>
<p><u>Revolving-Kreditkarten? Lieber nicht!</u></p> <p>Presse, 25.05.2010 - VZS: Vorsicht bei der Unterschrift von Kreditverträgen!</p>
<p><u>Zahnbehandlung im öffentlichen Sanitätsbetrieb</u></p> <p>Presse, 27.05.2010: Lange Vormerkzeiten schrecken Patienten ab</p>
<p><u>Intransparente Spendensammler unterwegs</u></p> <p>Presse, 28.05.2010: Angelegenheit wurde den Ordnungskräften angezeigt</p>

06-2010

<p><u>Darlehen und Zinssätze mit Obergrenze: eine Absicherung gegen steigende Zinsen</u></p> <p>Presse, 01.06.2010: Banken dürfen Surrogation nicht verhindern!</p>

<p><u>VZS-Zahnarztfuchs wird aktiv</u> Presse, 04.06.2010: Zahnarzkosten: Durchblick verloren?</p>
<p><u>Preisvergleich Obst und Gemüse 2010</u> Presse, 07.06.2010: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Obst und Gemüse einkaufen</u> Presse, 07.06.2010: Teuer und mit großen Unterschieden zwischen den Verkaufsstellen in Bozen</p>
<p><u>Regionale Zusatzvorsorge: Ethikkomitee nicht abschaffen sondern stärken</u> Presse, 10.06.2010: VZS fordert mehr Transparenz damit „drin ist, was außen draufsteht“</p>
<p><u>Autoversicherung: ISVAP: Prämien in Italien doppelt so hoch wie in Deutschland, Frankreich und Spanien</u> Presse, 14.06.2010: VZS: Prämien-Check hilft sparen und führt zumindest zu Preisnachlässen</p>
<p><u>Verbraucherzentrale sieht wachsende Gefahren durch Glücksspiele</u> Presse, 17.06.2010: VZS-Eingaben bei Antitrustbehörde und den Parlamentsfraktionen</p>
<p><u>Tag- und Nachtstromtarif</u> Presse, 18.06.2010: VZS: Aufsichtsbehörde informiert zu wenig und "irreführend"</p>
<p><u>Darlehen</u> Presse, 21.06.2010: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Vergleich der Wohnbaudarlehen Juni 2010</u> Presse, 21.06.2010: Fixe Zinssätze sinken, jedoch variable oder mit Obergrenze bevorzugt</p>
<p><u>Ausschilderung von Obst und Gemüse</u> Presse, 23.06.2010: 51% der Schildchen fehlen oder sind unvollständig</p>
<p><u>Verlegung der Telefonkabel: Eingabe von VZS und CRTCU bei Antitrust</u> Presse, 25.06.2010: BürgerInnen ungerechtfertigt mit bis zu 9.000 Euro zur Kasse gebeten</p>
<p><u>Wohin mit dem Elektroschrott?</u> Presse, 28.06.2010: Das neue Elektro- und Elektronikgerätedekret</p>
<p><u>1. Juli 2010: Start für den neuen Tag- und Nachtstromtarif</u> Presse, 29.06.2010: VZS veröffentlicht kleine Informationsschrift</p>

07-2010

<p><u>Folgen Sie uns auf twitter.com</u> Presse, 02.07.2010: So sehen Sie mit einem Blick, ob sich in Sachen Verbraucherschutz etwas für Sie Interessantes getan hat</p>
<p><u>"Schlafende" Konten und Depots</u> Presse, 05.07.2010: Neue Liste für 2010 einsehbar - Neuer Dienst für Rückerstattung aktiv</p>
<p><u>Zähne auf Raten?</u> Presse, 07.07.2010: Wenn schon, dann bei der Bank nachfragen</p>
<p><u>Bozen teuerste Stadt Italiens</u> Presse, 08.07.2010: 5,6% über dem italienweiten Durchschnitt</p>
<p><u>Mozzarella: aus weiß wird blau?</u> Presse, 12.07.2010: In Italien sorgen blaue Mozzarella-Kugeln für Ärger und Verunsicherung bei den VerbraucherInnen. In den letzten Tagen häuften sich nämlich die Meldungen über</p>

<p>einige der normalerweise schneeweißen Mozzarellakugeln, die sich nach dem Öffnen der Packung blau verfärbten</p>
<p><u>Gasrechnungen der Etschwerke: Schluss mit riesigen Akonto-Zahlungen!</u> Presse, 14.07.2010: VZS: Zahlungsfrist aussetzen und Ratenzahlung gewähren - Rechnungen müssen in regelmäßigen Intervallen ausgestellt werden</p>
<p><u>Heißer Sommer - kühles Wohnen</u> Presse, 15.07.2010: Wird es draußen so richtig heiß, genießt man umso mehr die Kühle der eigenen vier Wände. Wurde bei der Planung des Gebäudes, der Kraft der Sonne zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt, so ist die Hitze auch in den Räumen meist kaum mehr auszuhalten. Was dann?</p>
<p><u>EFSA: Freispruch für Stevia?</u> Presse, 20.07.2010: Die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA - www.efsa.europa.eu) hat Süßungsmittel, die aus den Blättern der Steviapflanze gewonnen werden, neu bewertet ...</p>
<p><u>Stromverträge am Telefon und an der Haustür</u> Presse, 23.07.2010 - VZS: VerbraucherInnen sollen unfaire Handelspraktiken melden!</p>
<p><u>Kapital-Lebensversicherungen</u> Presse, 30.07.2010: schlechte Auszahlungswerte für die KundInnen!</p>

08-2010

<p><u>Kaufvorverträge beim Immobilienkauf</u> Presse, 03.08.2010: „Wesentlicher Termin“ garantiert besseren Schutz für Vertragsparteien</p>
<p><u>Eingabe von VZS gegen Teletu und Geri bei Antitrust</u> Presse, 06.08.2010: Eingabe von VZS gegen Teletu und Geri bei Antitrust</p>
<p><u>Zusendung nicht bestellter Ware</u> Presse, 10.08.2010: Keinerlei Verpflichtungen für Konsumenten</p>
<p><u>2009: Verbraucherausgaben in Südtirol auf Talfahrt</u> Presse, 13.08.2010: Rückgang von 6,7% gegenüber 2008 und von sogar 15,6% gegenüber 2005 - VerbraucherInnen fallen als wichtiger Stützpfeiler für die Konjunktur aus</p>
<p><u>Diskriminierung bei Bonus/Malus-Einstufung</u> Presse, 19.08.2010: Verbraucherzentrale wendet sich an Europäische Kommission</p>
<p><u>Google Street View: Rechtslage muss geklärt werden</u> Presse, 23.08.2010: Nachdem immer mehr Straßenzüge auf der Plattform Google-Street-View auftauchen erwarten sich Verbraucher entsprechende Erklärungen</p>
<p><u>Neue Straßenverkehrsordnung führt zu Wettbewerbsbeschränkungen bei den Fahrschulen</u> Presse, 25.08.2010: VZS befürchtet höhere Führerscheinkosten</p>
<p><u>Bozner Einkaufszentrum</u> Presse, 27.08.2010: Zusätzliche Konkurrenz soll effektive Einsparmöglichkeiten eröffnen</p>
<p><u>Strom- und Gasrechnungen beanspruchen Familienbudget?</u> Presse, 31.08.2010: VZS erinnert an Möglichkeit um Sozialbonus anzusuchen</p>

09-2010

<p><u>Wiederausweisung der Oberflächenparkplätze am Bozner Krankenhaus</u> Presse, 03.09.2010: Und weitere Anliegen</p>
<p><u>CO2-Kompensation: schlichte Rechnung, breiter Wirkungsgrad</u> Presse, 07.09.2010: Was durch eine Handlung an Emissionen verursacht wurde, wird durch eine andere Handlung wieder eingespart</p>
<p><u>Kredit-Beobachtungsstelle für die Provinz Bozen stellt Arbeit ein</u> Presse, 10.09.2010 - VZS: ungünstiger Zeitpunkt, da die wirtschaftliche Situation weiterhin angespannt bleibt</p>
<p><u>Günstige Tarife beim Zahnarzt</u> Presse, 13.09.2010: Elf Zahnärzte des ANDI bieten günstige Teil- und Totalprothesen</p>
<p><u>Verkehrsunfall: Was tun?</u> Presse, 16.09.2010: Tipps und Antworten rund ums Thema „Verkehrsunfall“</p>
<p><u>Preisvergleich Schulartikel 2010</u> Presse, 20.09.2010: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Preisvergleich Schulartikel und Schultaschen</u> Presse, 20.09.2010: Fünf Verkaufsstellen in Bozen im Vergleich: kaum Preisunterschiede und wenig Konkurrenz</p>
<p><u>Über 75-Jährige von der Fernsehsteuer befreit</u> Presse, 21.09.2010: VZS: Maßnahme war längst überfällig</p>
<p><u>Italiens Banken kassieren ihre Kunden ab</u> Presse, 22.09.2010: Kontokosten dreimal höher als in Deutschland</p>
<p><u>Google Street View: Datenschutzbehörde schaltet Staatsanwaltschaft ein</u> Presse, 23.09.2010: Sperrung der erfassten Daten beschlossen</p>
<p><u>Zahnarztpreise in Südtirol: Unterschiede von 100% und mehr</u> Presse, 24.09.2010: Neue Preisvergleichsliste der VZS schafft mehr Transparenz und hilft Kosten senken</p>
<p><u>Aus für die Nylontasche?</u> Presse, 28.09.2010: Mehrweglösungen sind auch viel besser als Papiertragetaschen und Bio-Kunststofftüten</p>
<p><u>Neue Photovoltaikförderung: keine sonnigen Aussichten</u> Presse, 30.09.2010: Die neue Photovoltaikförderung, welche ab 31.12.2010 zur Anwendung kommen wird, bringt für die Konsumenten Kürzungen von bis zu 16% mit sich</p>

10-2010

<p><u>Konsumkredite: die neuen Bestimmungen</u> Presse, 01.10.2010: Ausreichend um für mehr Transparenz und korrektes Verhalten zu sorgen?</p>
<p><u>Mehrfamilienhaus - Kondominium</u> Presse, 04.10.2010: Für die Revision der Tausendsteltabellen reicht die Mehrheit der Eigentümer</p>

<p><u>Italien im Superenalotto-Fieber: Spieler besser schützen und Spielsucht vorbeugen</u> Presse, 05.10.2010: Ausländische Lottoverkäufer trotz Verbotes verstärkt aktiv</p>
<p><u>Aktion Stabile Preise 2005</u> Presse, 12.10.2010: Die Tabelle mit den genauen Daten der Preiserhebung</p>
<p><u>Bozen: Aktion "Stabile Preise" 2005</u> Presse, 12.10.2010: Erhebung und Vergleich von 28 Produkten in 4 Verkaufsstellen in Bozen zeigt: Preiserhöhungen von bis zu 100% bei einer Inflation von 12,4%</p>
<p><u>Jugendkonten: kurze Beratungsgespräche und nicht leicht verständliche Informationsblätter</u> Presse, 19.10.2010: Im Sommer hat ein 17jähriger Jugendlicher für die VZS die Jugendkonten von 5 lokalen Banken unter die Lupe genommen</p>
<p><u>Streitfälle mit der Bank?</u> Presse, 21.10.2010: Beharrlichkeit lohnt sich!</p>
<p><u>Weltspartag 2010: Leitfaden "Verantwortlich anlegen" neu aufgelegt</u> Presse, 25.10.2010: Neuer Serviceteil mit nützlichen Checklisten – aktualisierte Informationen über Finanzprodukte</p>
<p><u>SMARTPHONE oder zu intelligente Handys?</u> Presse, 27.10.2010: VZS warnt Besitzer von Iphone & Co.</p>

11-2010

<p><u>Heizen wird zur "zweite Miete"</u> Presse, 03.11.2010: Eine Familie, welche vor 5 Jahren noch 1.500 Euro für die Raumheizung bezahlt hat, muss nun deutlich tiefer in die Taschen greifen</p>
<p><u>Solidaritätsfonds für Darlehen: beschränkte Mittel</u> Presse, 08.11.2010 - VZS rät: Gesuche schnellstmöglich vorlegen!</p>
<p><u>Wenn der Möbelhändler nicht liefert ...</u> Presse, 10.11.2010 - VZS: so kommen Sie zu Ihrem Recht!</p>
<p><u>Kondominien: weniger Mehrwertsteuer auf Methangas bei zentraler Heizung und Warmwasserbereitung</u> Presse, 12.11.2010: Anwendung der Vergünstigung pro Wohnung, und nicht nur einmalig je Kondominium</p>
<p><u>Wohnbaudarlehen</u> Presse, 17.11.2010: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Darlehen für Erstwohnungen: Vergleichserhebung November 2010</u> Presse, 17.11.2010: Interessante Angebote mit Fixzins (auch unter 4%). Abstand zu variabel verzinsten Darlehen verringert sich</p>
<p><u>Offener Brief: Strompreise und Online-Tarifrechner der Aufsichtsbehörde AEEG</u> Presse, 19.11.2010: Seltrade-Tarife veröffentlicht, Tarife von Etschwerke Trading fehlen - wo bleibt die Transparenz?</p>
<p><u>Wie war das nochmal mit der Winterreifenpflicht?</u> Presse, 25.11.2010: Verwirrung und erste Hinweise auf Preisspekulationen - Test helfen bei der Auswahl des richtigen Reifens</p>

12-2010

<u>Immer mehr Patienten suchen ihren Zahnarzt im Ausland</u> Presse, 01.12.2010: VZS sieht Handlungsbedarf bei einer leistbaren zahnärztlichen Versorgung hierzulande
<u>Wichtige Neuigkeit bei Darlehen</u> Presse, 03.12.2010: Die Bestimmungen zum Zinssatz sind unabänderlich!
<u>Weihnachtsgeschenke für Mensch und Umwelt</u> Presse, 06.12.2010: Materielle Produkte verlieren zunehmend an Bedeutung
<u>Gentechnikverbot dient dem Allgemeinwohl</u> Presse, 09.12.2010: Der Vorstand der Verbraucherzentrale (VZS) begrüßt das von Landesrat Hans Berger betriebene Gentechnik-Verbot in der Landwirtschaft
<u>VZS: Glühbirnen-Verbot aufheben!</u> Presse, 13.12.2010: Gesundheitsgefährdung durch zerbrochene Energiesparlampen vom deutschen Umweltbundesamt festgestellt
<u>Streichung von Fahrten der SASA</u> Presse, 16.12.2010: VZS verlangt sofortige Wiederaufnahme des Dienstes!
<u>Autoversicherungen: bis zu 1.600 Euro liegen auf der Straße</u> Presse, 17.12.2010: Prämienunterschiede von bis zu 323% bieten konkretes Sparpotential
<u>Endlich Winter</u> Presse, 22.12.2010: Wie Sie schlank und rank durch die kalte Jahreszeit kommen!
<u>8 neue Online-Rechner</u> Presse, 27.12.2010: Scharf nachrechnen heißt die Devise!
<u>Konsumenten können aufatmen</u> Presse, 30.12.2010: 55% Steuerabzug: Verlängerung für ein weiteres Jahr

Ihre Meinung ist uns wichtig

Die Rückmeldungen der VerbraucherInnen sind uns wichtig, daher steht auf der Homepage der Verbraucherzentrale dauerhaft ein sogenanntes „Voting-Tool“ zur Verfügung. Und so haben Sie 2010 auf unsere Fragen geantwortet:

Sind Sie mit dem Informationsangebot unserer Homepage zufrieden?	70,69 % sehr zufrieden oder zufrieden 9,48 % ausreichend 18,10 % nicht zufrieden 1,72% keine Angabe
Sind Sie mit unserem Service zufrieden?	62,92 % sehr zufrieden oder zufrieden 5,17 % ausreichend 18,97 % nicht zufrieden 12,93 % keine Angabe
Sind Sie mit dem Ausgang Ihres Konsumentenproblems zufrieden?	48,28 % sehr zufrieden oder zufrieden 7,76 % ausreichend 21,55 % nicht zufrieden 22,41 % keine Angabe

Außenstellen und Verbrauchermobil

Meran: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt)
Wöchentliche Beratungsstunden: 19
Zusätzlich wurden regelmäßige Treffen in den verschiedenen Sprengeln abgehalten.

Schlanders: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Vinschgau)
Wöchentliche Beratungsstunden: 3
Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

Bruneck: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)
Wöchentliche Beratungsstunden: 12,5
Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Brunecker Gemeindeblatt veröffentlicht.

Sterzing: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Wipptal)
Wöchentliche Beratungsstunden: 5

Brixen und Klausen: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Eisacktal)
Wöchentliche Beratungsstunden: 6

Gadertal: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)
Wöchentliche Beratungsstunden: 2
Zusätzlich wurden regelmäßige Sendungen auf Rai Ladinia gesendet.

Neumarkt: Verbraucherberatung (Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland)
Wöchentliche Beratungsstunden: 2

Lana: Verbraucher und Budgetberatung (Gemeinde Lana)
Wöchentliche Beratungsstunden: 0,5 (2 Stunden im Monat)
Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Lanaer Gemeindeblatt veröffentlicht.

Trient: Partnerstelle CRTCU (Provinz Trient)
Wöchentliche Beratungsstunden: 20
Zusätzlich wurde im gesamten Trentino rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben (siehe hierzu www.centroconsumatori.tn.it).

Gröden: Verbraucherberatung (KVV)
In Gröden wurden im Laufe des Jahres einige Verbrauchersprechstunden abgehalten.

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: 188.

Kalender ersichtlich auf www.verbraucherzentrale.it.

Haltestellen u. a. in Algund, Andrian, Auer, Bozen, Brixen, Bruneck, Deutschnofen, Eppan, Feldthurns, Gossensass, Graun, Gufidaun, Innichen, Kaltern, Kastelruth, Klausen, Klobenstein, Laas, Lajen, Lana, Latzfons, Leifers, Lüssen, Mals, Martell, Meran, Naturns, Neumarkt, Prad, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Seis, Sexten, Sinich, Stern, Sterzing, St. Leonhard, St. Martin, St. Peter/Vill., St. Ulrich, St. Walburg, Teis, Terlan, Tiers, Toblach, Tramin, U.L.F.i.Wald., Vahrn, Verdings und Villanders.

Infopoints

Einer oder mehrere Infopoints mit aktuellen Verbraucherinfos finden sich in Bruneck, Sand in Taufers, Olang, Gais, Welsberg, Toblach, Innichen, Pfalzen, Terenten, Mühlbach, St. Martin in Thurn/Gadertal und Brixen.

Namen, Zahlen, Fakten

Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

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

und 10.029 weitere Einzelmitglieder. Im Jahr 2010 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender: Maurizio Albrigo
 stellvertretende Vorsitzende: Heidi Rabensteiner
 Vorstandsmitglieder: Maria Federspiel, Martin Wieser, Alfred Ebner
 Geschäftsführer: Walther Andreus
 Rechnungsprüfer: Arthur Stoffella, Josef Wierer, Alois Burger

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 11 mal zusammen.

Landesbeirat für Verbraucherschutz:

Vorsitzender: Luis Durnwalder
 Vertreter Handelskammer: Walther Amort, Rudi Christof, Dr. Michele Libori, Richard Pescosta
 Vertreter Verbraucherzentrale: Walther Andreus, Heidi Rabensteiner, Josef Wierer, Fabio Degaudenz
 Sekretariat: Elisabeth Spergser

Finanzübersicht

Einnahmen 2010

Herkunft		± 2009
Land	405.000,00	- 10%
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	842.637,81	- 9%
Eigenleistungen	269.072,92	+ 118%
Gesamt	1.525.290,73	+1%

Ausgaben 2010

Projekte/progetti (samt Personal/compresso personale)	60,76 %
Personal/personale	27,94 %
Betriebskosten/costi gestione	6,90 %
Honorare/onorari	2,65 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	0,94 %
Diensträume/locali	0,81 %

Mitarbeiter (Stand 31.12.2010)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	4	5
Sekretariat/Erstberatung		4
Projektmitarbeiter	2	
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn	2	2
Sekretariat		1
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	4	8
Honorarkräfte		6
Insgesamt	14	26

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 44

Geschäftsstellen

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

Infopoint und Beratungen: Montag bis Freitag 9 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 14 - 17 Uhr

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

- Beratungsstelle Ernährung: Donnerstag 9-11 Uhr
- Beratungsstelle Bauen und Wohnen
Rechtsberatung:
Montag und Mittwoch 10-12 Uhr
Technische Fachberatung:
Dienstag 9-12 und 14-17 Uhr, Hotline 0471-301430
Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:
Dienstag 15-17 Uhr, Donnerstag und Freitag 10-12 Uhr, Hotline 0471-975597
- Beratungsstelle Kritischer Konsum / Elektromog: Montag und Dienstag 10-12 und 16-18, Tel. 0471-941465

Europäisches Verbraucherzentrum: Montag bis Freitag 8 - 16 Uhr

Infostelle Verbraucherbildung: Montag und Dienstag 10 - 12 und 16 – 18 Uhr

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

Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

Meran: Täglich von 8.30 – 12.15 Uhr

Schlanders: jeden Montag von 14.30 – 17.30 Uhr

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

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

Sterzing: Montag von 9.30 – 11.30 Uhr, Mittwoch von 17 - 19 Uhr

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

Gadertal: Donnerstag von 9.30 - 11.30 Uhr

Neumarkt: Donnerstag 15 – 17 Uhr

Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

Lana: Letzter Montag im Monat von 17 - 19 Uhr

Verbrauchermobil:

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

Infopoints:

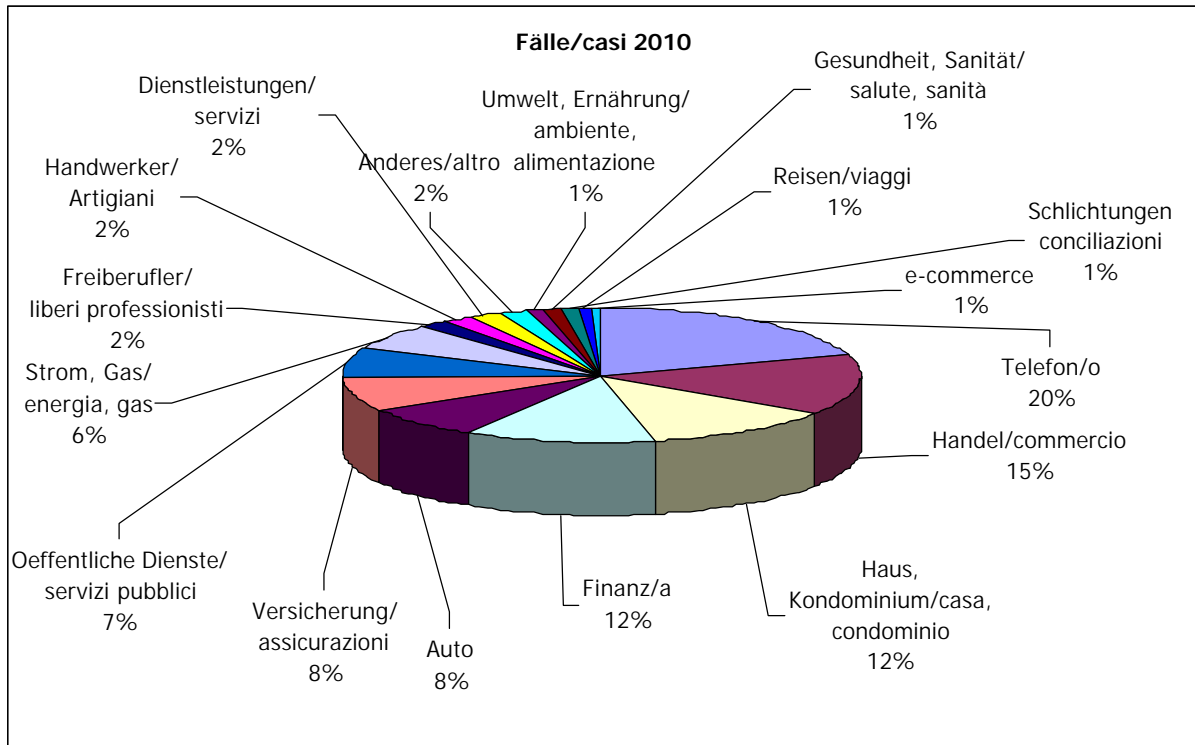
Im Raum Pustertal wurden 25 Infopoints mit aktuellen Verbraucherinformationen eingerichtet.

Übersicht Konsumentenkontakte

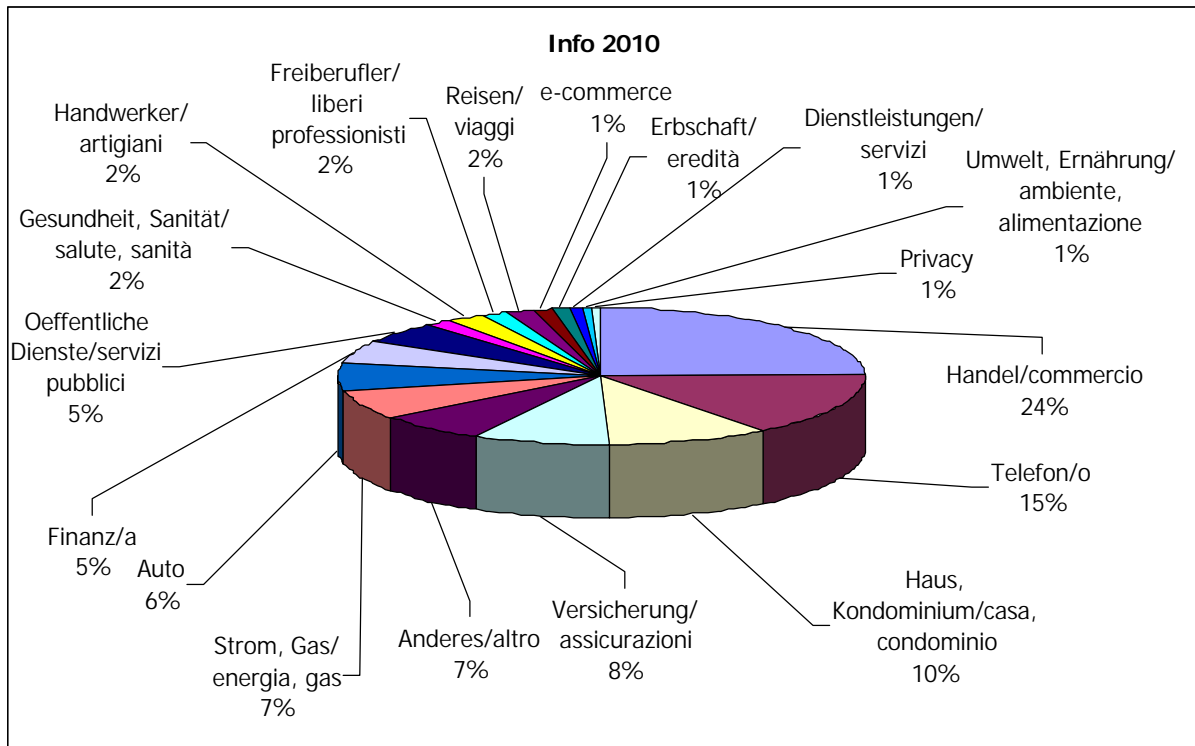
Art der Dienstleistung	2010	2009	%
Beratungsfälle	7.822	10.421	-24,94
Informationsnachfragen (am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich)	22.262	17.267	28,93
Verteilte Publikationen	(567.800)	(735.500)	-22,80
Verbrauchermobil	4.687	4.990	-6,07
Ratsuchende Außenstellen	6.473	5.510	17,48
Vorträge, Tagungen	1.654	3.508	-52,85
Schülerbesuche	2.302	2.048	12,40
Europäisches Verbraucherzentrum: (grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle ausgenommen verteilte Broschüren)	4.393	6.813	n.v.
Gesamt	49.593	50.557	-1,91
Gesamter erzielter Streitwert (rückgewonnene Summe)	760.000 €		

Internetbesucher auf www.verbraucherzentrale.it, www.centroconsumatori.tn.it und www.euroconsumatori.org gesamt: **2.464.760** (pro Tag 6.752), insgesamt gesehene Seiten: 9.178.371, Newsletter-Abonnenten: 12.667; Benutzer Online-Haushaltsbuch: 7.600

Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen



Verbraucherzentrale Südtirol – Die Stimme der VerbraucherInnen

Öffnungszeiten: Mo-Fr 9-12, Mo-Do 14-17
Außenstellen (in Zusammenarbeit mit den Bezirksgemeinschaften und Gemeinden): Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Sterzing, Bruneck, Picolein, Lana, Bozen, Neumarkt (Adressen und Telefon siehe Homepage)

Was bieten wir?

Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben. Freiwillige Spenden an uns können von der Einkommensteuer abgesetzt werden (19% von max. 2.065,83 €/Jahr).

Wer sind wir?

Die VZS ist im Sinne des Verbraucherschutzkodex (GvD 296/2005) ein staatlich anerkannter Verbraucherschutzverein und wird im Sinne des LG 15/92 vom Land Südtirol gefördert.

Wir sind die Interessenvertretung aller VerbraucherInnen. Wir setzen uns öffentlich, gegenüber der Politik, der Verwaltung, der Wirtschaft und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein.

Wir schaffen Transparenz in Märkten und engagieren uns dafür, dass sich die Lebensqualität in unserem Land verbessert.



Beratung

- ▶ **Erstberatung:** Mo-Fr 9-12, Mo-Do 14-17
- ▶ **Fachberatungen auf Termin**
- Verbraucherrechtsberatung** (Kauf-, Dienstleistungs- und Werkverträge, Garantien, Freiberufler, Datenschutz, Zugang zum Recht)
- Telekommunikation**
- Finanzdienstleistungen**
- Versicherung und Vorsorge**
- Kondominiumsfragen**
- Bauen und Wohnen:** rechtliche Fragen Mo + Mi 10-12,30, Tel. 0471 30 38 63, technische Fragen: Di 9-12 + 14-17 (telefonisch unter 0471 30 14 30)
- Ernährung:** Mi 10-12 + 14-17, Do 9-11
- Elektrosmog/Kritischer Konsum:** Mo+Di 10-12 16-18, Tel. 0471 94 14 65
- ▶ **Schlichtungen**
- ▶ **Infoconsum** – Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen: Mo+Di 10-12, 16-18, Tel. 0471 94 14 65



Weiters

- ▶ Tests
- ▶ Geräteverleih (Stromverbrauchsmesser, Strahlungsmesser, ...)
- ▶ KPZ-Kaufbegleitung/Gebrauchtwagenkaufbegleitung
- ▶ Service im Bereich Bauen und Wohnen: Angebotsvergleich, Vertragsüberprüfung, Beratung zu Förderungen für Energiesparmaßnahmen, energetische Feinanalyse, Energieberatung Neubau, Klimahausberechnung Neubau, Energiesparberatung, Schimmel/Feuchteberatung, Begleitung Wohnungskauf, Baubegehung, Schimmel/Feuchteanalyse, Gebäudethermografie, Luftdichtheitsmessung, Schallschutzmessungen, Sonnenstanddiagramme. Kosten und Infos siehe Homepage.



Information

- ▶ Infoblätter – kurz und bündig
- ▶ Verbrauchertelegamm – jeden Monat neu (auch online unter „News“)
- ▶ Bibliothek, Infothek – Inhaltsverzeichnis auf Homepage
- ▶ Preisfinder – Online-Tipps zum günstigen Einkauf
- ▶ Versicherungs-Check & Auto-Versicherungs-Check – zuerst Bedarf festlegen
- ▶ Verbrauchermobil – die VZS auf Rädern (siehe Kalender)
- ▶ Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des RAI-Sender Bozen: 1. Do/Monat 20.20, WH: 1. Fr/Monat 22.00
- ▶ Schlau gemacht: RAI-Sender Bozen, Di ab 11.05, WH: Fr 16.30
- ▶ Achtung Falle: Radio Holiday, Mo 17.15, WH: Di 11.05
- ▶ Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10.00, WH 4. Di/Monat 18.00
- ▶ La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2. Di/Monat 13.50



Bildung

- ▶ Infoconsum
- ▶ Freitagstreffs
- ▶ Mediathek
- ▶ Vorträge
- ▶ Klassenbesuche

Euro päisches Verbraucherzentrum
Verbraucherfragen, die das Ausland betreffen: Mo-Fr 8-16, Brennerstr. 3, Bozen
Tel. 0471 98 09 39
www.euroconsumatori.org

Partnerstelle: CRTCU – Trient
www.centroconsumatori.tn.it

5 Promille für die Stimme der VerbraucherInnen

- Die SteuerzahlerInnen können 5 Promille der Einkommenssteuer für Organisationen zur Förderung des Sozialwesens bestimmen, wozu auch die Verbraucherzentrale zählt.
- Dieser Betrag wird vom ohnehin geschuldeten Steuerbetrag abgeführt.
- Es reicht Ihre Unterschrift auf dem entsprechenden Steuervordruck sowie die Angabe der Steuernummer 94047520211.