

## Verbrauchertelegramm Juli/August 2014

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol Beilage zur Ausgabe Nr. 44/51

***Die Papierversion des Verbrauchertelegramms wird allen Mitgliedern monatlich kostenlos per Post zugeschickt und steht im PDF-Format zum Download zur Verfügung. Die nachfolgenden Kurznachrichten sind ein Auszug aus der vollständigen Version.***

### **Informationelle Selbstbestimmung bei sensiblen Medizindaten gewährleisten**

2 von 3 Südtiroler Patienten lehnen eine zentrale Speicherung ihrer Gesundheitsdaten ab. Dies ergeben Befragungen der Verbraucherzentrale und von Hausärzten. Die sich abzeichnende Vernetzung im Bereich des Südtiroler Gesundheitsinformationssystems scheint diesem Anliegen nicht Rechnung zu tragen.

Das Anliegen, jeden behandelnden Arzt in die Lage zu versetzen, auf alle erfassten Daten seiner Patienten Zugriff zu haben, ohne dass Akten umständlich hin und her geschickt werden müssen, dass doppelte Untersuchungen vermieden werden, Notfalldaten, Krankengeschichten, Untersuchungsergebnisse und Diagnosen zur Verfügung stehen, die Arzneimittelaufnahme dokumentiert und widersprüchliche Medikation und Behandlung verhindert werden können, ist für ein effizientes Gesundheitswesen erstrebenswert.

Dabei muss jedoch der informationellen Selbstbestimmung der Patienten Rechnung getragen werden. Grundsätzlich dürfen alle medizinischen Daten nur mit ausdrücklicher Einwilligung des Patienten gespeichert werden. Und sollte diese Zustimmung erteilt werden, dann braucht es ein Sicherheitsinstrumentarium zur ausreichenden Wahrung des Datenschutzes. Die Verfügungshoheit über die Medizindaten muss tatsächlich beim Patienten liegen. Das Zugriffskonzept ist daher mit besonderer Sorgfalt zu erarbeiten.

Die Verbraucherzentrale Südtirol sieht daher die Notwendigkeit eine Patientendatenarchitektur nach Österreichischem Vorbild einzurichten. Eine diesbezügliche Arbeitsgruppe mit allen Beteiligten, auch mit Vertretern der Verbraucherzentrale, sollte dabei die vielen delikaten Aspekte begutachten und

festlegen. Aber davon wollen die Verantwortlichen derzeit nichts hören.

### **Günstig tanken: Treibstoffpreise jetzt per App abfragen**

Nach einer langen Anlaufzeit brechen nun für die Preis geplagten Autofahrer in Südtirol und Italien transparentere Zeiten an. Seit letzter Woche können sich die VerbraucherInnen die App „Osservaprezzi“ für das Smartphone herunterladen und somit leicht die günstigsten aktuellen Treibstoffpreise in ihrer Nähe oder auf einer bestimmten Strecke abfragen. Abgefragt werden können die verschiedenen Treibstoffe (Benzin, Diesel, Flüssiggas GPL, Methangas) und die Art der Bedienung (Self Service oder mit Bedienung). Bei einer Tankfüllung von 45 Liter (Benzin Self Service) macht auf der Strecke Bozen – Rovereto der Preisunterschied vom teuersten zum billigsten Anbieter immerhin fast 12 Euro aus.

Die Preise werden in dieser für alle Tankstellen verpflichtenden Datenbank zwar nicht ganz tagesaktuell angegeben, jedoch sind die Tankstellenbetreiber verpflichtet, bei Preiserhöhungen diese sofort in die Datenbank einzugeben. Angegeben wird jeweils der günstigste Preis, also jener beim Self-Service, wenn ganztägig vorhanden. VerbraucherInnen müssen also aufpassen, dass sie sich zur richtigen – billigsten – Zapfsäule begeben.

### **Wettbewerb gewonnen: VZS erneut mit der Führung des Europäischen Verbraucherzentrums Bozen beauftragt**

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) ist zusammen mit der nationalen Verbrauchervereinigung Adiconsum vom Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung erneut mit der Führung des Europäischen Verbraucherzentrums Italien-Außenstelle Bozen betraut worden. Damit konnte für den Drei-Jahres-Zeitraum 2015-2017 eine entsprechende Beauftragung mittels eines Wettbewerbs erreicht werden. Das Europäische Verbraucherzentrum Bozen nimmt seit nunmehr 18 Jahren europaweiten Verbraucherschutz wahr. Es ist Teil des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), welche von der Europäischen Kommission in allen Mitgliedsstaaten, Island und Norwegen eingerichtet wurden, um den BürgerInnen bei grenzüberschreitenden Verbraucherproblemen Beistand zu leisten. Das ECC-Net hat im Jahr 2013 EU-weit insgesamt 80.272 VerbraucherInnen betreut (+11% gegenüber dem Vorjahr). In zwei Drittel der Fälle ging es um Produkte oder Dienstleistungen, die im Internet erworben wurden.

Infos: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

### **Neuer Stromtarif für Wärmepumpen: Kosteneinsparung möglich!**

Mit 1. Juli ist die Versuchsphase für den Stromtarif D1 gestartet: dieser ist für jene Haushaltskunden gedacht, die eine elektrische Wärmepumpe als einziges Heizsystem der Wohnung verwenden. Der große Unterschied zu den „normalen“ Haushaltstarifen (also D2 und D3) liegt darin, dass bei diesen der

Preis (d.h. die variable Komponente des Preises) mit zunehmendem Verbrauch steigt, während beim Tarif D1 der kWh-Preis immer gleich hoch ist, also unabhängig vom Energieverbrauch.

Der Tarif D1 ist für jene interessant, die einen hohen Jahresverbrauch mit einer hohen Vertragsleistung (also z.B. 4,5 kW) haben. Wer wenig verbraucht, könnte sogar mehr bezahlen, daher ist es hier angebracht, gut abzuwägen, ob man den Tarif aktiviert. Wir haben nachgerechnet, und bei Verträgen mit einer Leistung von 4,5 kW und einem Verbrauch von 4.500 kWh ergibt sich im Vergleich zum Standardtarif eine Ersparnis von etwa 180 Euro/Jahr.

### **300.000 € Strafe für LIDL wegen Nichteinhaltung der Auflagen zur Gewährleistung**

Die Untersuchung der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt nach einer Meldung der Verbraucherzentrale Südtirol kam zum Ergebnis, dass die Auflagen zur gesetzlichen Gewährleistung zugunsten der VerbraucherInnen für Nicht-Lebensmittel in den Geschäftsstellen von LIDL nicht eingehalten wurden.

Die Meldung geht von der Erfahrung eines Verbrauchers aus, dem ein defektes Produkt nicht repariert wurde. Dank unserer Intervention wurde ihm der Kaufpreis rückerstattet; außerdem meldeten wir die Umstände als mögliche unfaire Handelspraktik an die Aufsichtsbehörde.

Diese stellte fest (Bollettino n. 20 vom 19. Mai 2014), das unter anderem folgende Elemente nicht den gesetzlichen Vorgaben entsprachen: mangelhafte bzw. unklare Informationen über die gesetzliche Gewährleistung sowie Tatsache, dass man sich in den Lidl-Filialen weigerte, defekte Produkte zur Reparatur anzunehmen.

### **Unfaire Handelspraktiken: Verbraucherschutzkodex hilft auch Unternehmern Aufsichtsbehörde verhängt Strafe von 600.000 Euro für versteckte Abos**

Immer wieder meldeten sich in den vergangenen Jahren Unternehmer bei der VZS, die beklagten, dass einen Abo-Vertrag unterzeichnet hätten, ohne dass ihnen das klar gewesen wäre. Stein des Anstoßes waren Formulare der Firma „DAD“ sowie Erlagscheine der Firma Kuadra.

Die Firma DAD schrieb im Handelsregister eingetragene Firmen an, und bat um „Durchsicht und Korrektur“ der Daten, die in ihrer „Online-Datenbank Registro Italiano Internet“ veröffentlicht waren. Was den meisten entging: mit Unterzeichnung der korrigierten Daten wurde ein Abo für Werbedienste abgeschlossen, das mehr als 950 Euro kostete, und nicht ohne weiteres kündbar war. Die Rechnung für das Abo schickte die DAD erst nach Ablauf der Frist, in der ein Rücktritt möglich gewesen wäre. Bei Nichtbezahlung folgte ein ganzer Rattenschwanz an Korrespondenz, und schlussendlich trat die Firma CBR auf den Plan, welche in einem Schreiben mit teilweise drohendem Inhalt eine „Beilegung“ der Streitsache vorschlug. Dieses Vorgehen wurde mit einer Strafe von 500.000 Euro belegt.

Die Firma Kuadra hingegen wandte sich nur an neu eingetragene Firmen im Handelsregister: diesen schickte sie einen Posterlagschein, mit welchem der Anschein erweckt wurde, die Eintragung in das „Multiservice-Portal“ sei Pflicht. Somit zahlten die Firmen mehr als 300 Euro für etwas, das ihnen fälschlicherweise als „obligatorisch“ präsentiert wurde. Das Vorgehen der Kuadra wurde mit 100.000

Euro Strafe belegt.

Die VZS hatte diese Handelspraktik bei der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt gemeldet, und diese hatte ein Untersuchungsverfahren eröffnet. Nun hat die Aufsichtsbehörde entschieden, in beiden Fällen liege eine unfaire Handelspraktik vor, und entsprechende Strafen verhängt (siehe Bollettino Nr. 20 vom 19. Mai 2014).

### **ECC-Net: Travel App - Die ReiseApp für den EU-Verbraucher**

Das ECC-Net stellt eine neue ReiseApp für Smartphones und Tablets vor: die ECC-Net: Travel App. Auf Reisen innerhalb der EU, Island und Norwegen hilft die App bei schwierigen Situationen im Urlaub weiter, erklärt, welche Rechte der Verbraucher hat und hilft, diese auch in der jeweiligen Landessprache zu sagen oder - wenn es mit der Aussprache hapert - zu zeigen. ECC-Net: Travel App enthält verständlich aufbereitete rechtliche Informationen und Sprachhilfen in allen 23 EU-Sprachen, sowie auf Norwegisch und Isländisch und zwar für die Bereiche Einkäufe, Mietwagen, Hotel und Unterkünfte, Gesundheitsdienstleistungen, Reisen mit Flug und Eisenbahn, sowie mit Bus und Schiffen. Ein weiterer Bereich enthält wichtige Telefonnummern und Kontaktinformationen für die am häufigsten auftretenden Notfälle.

Die App ist kostenlos und kann auch offline verwendet werden, damit bei der Nutzung keine Roamingkosten entstehen können. Die App funktioniert auf Smartphones und Tablets mit iOS, Android und Microsoft Windows und kann in den jeweiligen Onlinestores heruntergeladen werden.

### **Roaming wird innerhalb der EU wiedermals günstiger. Vorsicht ist geboten, wenn das Urlaubsziel außerhalb der EU liegt!**

Ab 1. Juli wird telefonieren, SMSen und mobiles Surfen mit dem eigenen Handy im EU-Ausland (nicht aber außerhalb der EU!) nochmals billiger. Bei einem ausgehenden Anruf darf der Höchstpreis 19 Cent/Minute plus MwSt. betragen, während ein eingehender Anruf nur noch 5 Cent/Minute plus MwSt. kosten darf. Pro versendetes SMS darf man im Roaming nur mehr 6 Cent plus MwSt. zahlen, SMS empfangen muss hingegen gratis sein.

Immer mehr Verbraucher sind dank ihrer Smartphones ständig online. Der Preis, der im EU-Ausland je heruntergeladenem Megabyte (MB) bezahlt wird, darf nun nicht mehr als 20 Cent plus MwSt. ausmachen (verrechnet wird allerdings pro KB).

Liegt das Urlaubsziel außerhalb der EU, z.B. in Ägypten, in der Türkei oder Tunesien, kann also telefonieren und mobiles surfen mit der eigenen SIM-Karte sehr teuer werden. Es empfiehlt sich, sich beim eigenen Telefonanbieter nach etwaigen Angeboten zu erkundigen, oder eventuell eine aufladbare Simkarte im Urlaubsland zu kaufen und zu nutzen.