

## Verbrauchertelegramm März/April 2014

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol Beilage zur Ausgabe Nr. 16/23

*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.*

### **Schwierigkeiten beim Verkauf der Aktien der Südtiroler Sparkasse VZS ersucht Aufsichtsbehörde um Eingriff**

Viele Kleinaktionäre der Südtiroler Sparkasse beschwerten sich über die Schwierigkeiten beschweren, auf die sie beim Verkauf ihrer Aktien der Sparkasse stoßen. Manche von ihnen versuchen seit mehr als einem Jahr, ihre Aktien abzustößen, und haben dafür bereits mehrmals Verkaufsaufträge erteilt. 2012 hatte die Führungsriege der Sparkasse beschlossen, den Handel mit den eigenen Aktien abzuändern. Unter den erfolgten Änderungen findet sich auch eine, die für die AnlegerInnen die meisten Nachteile mit sich bringt: ab diesem Zeitpunkt konnte für maximal 50 Aktien auf einmal ein Verkaufsauftrag erteilt werden. Diese Beschränkung könnte, nach Meinung der VZS, eine unfaire Geschäftspraktik darstellen; daher wurde die zuständige Aufsichtsbehörde eingeschaltet. Zum Zeitpunkt der Platzierung der Aktien gab es keinerlei Beschränkung beim Verkauf der Aktien; dadurch wird die nachfolgende einschränkende Entscheidung von den Kleinaktionären als ungerechtfertigte und schwer benachteiligende Maßnahme empfunden.

### **Transparenz: neue Normen für Banken-Homepages**

Dank einem Abkommen zwischen Bankenverband ABI und Verbraucherverbänden ist es gelungen, neue Kriterien für die Webauftritte der Banken ausfindig zu machen. Ab sofort sollten die Seiten klarer

und leichter zugänglich gestaltet sein.

Folgende 5 Kriterien müssen eingehalten werden:

- Sichtbarkeit der Links innerhalb der Homepage
- schnelle Navigationspfade
- gute Benutzbarkeit der internen Seiten auf denen die Transparenzinformationen enthalten sind
- einfache und klare Sprache
- gut sichtbare, zugängliche und herunterladbare Transparenzdokumente auf den Websites.

### **1.094 Tiere verspeist der Mensch – Bund veröffentlicht Fleischatlas**

Ein Deutscher verbraucht in seinem Leben im Schnitt 1.094 Tiere, darunter 4 ganze Rinder, 4 Schafe, 12 Gänse, 37 Enten, 46 Schweine, 46 Puten und 945 Hühner. Mit einem jährlichen Fleischverzehr von rund 60 Kilogramm essen die Deutschen doppelt so viel Fleisch wie die Menschen in Entwicklungs- und Schwellenländern. In den ärmsten Ländern der Welt liegt der Fleischkonsum unter 10 Kilogramm pro Jahr. Zugleich produzieren landwirtschaftliche Betriebe hierzulande etwa 17 Prozent mehr Fleisch als verzehrt wird. Fast zwei Drittel der deutschen Agrarflächen dienen inzwischen der Erzeugung von Futtermitteln. Zahlen, so meinen Experten, die unser Planet nicht bestreiten kann.

Diese und weitere Zahlen enthält der "Fleischatlas", herausgegeben von der Heinrich-Böll-Stiftung, Le Monde Diplomatie und dem Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland (BUND). Der "Fleischatlas" zeigt in Texten und Grafiken die globalen Zusammenhänge der Fleischerzeugung. Weitere Informationen unter [www.bund.de](http://www.bund.de).

### **Bürger fordern in einer Petition den Erhalt der Flüssiggas-Tankstelle beim Virgltunnel. Priska Auer, Vorsitzende der Verbraucherzentrale Südtirol, überreicht Bürgermeister Spagnolli 2.866 Unterschriften**

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat im vergangenen Herbst eine Petition gestartet, bei der Verbraucher sich für den Erhalt der Flüssiggastankstelle beim Virgltunnel einsetzen konnten. Am heutigen Vormittag haben die Vorsitzende der Verbraucherzentrale, Priska Auer und Geschäftsführer Walther Andreas dem Bürgermeister Luigi Spagnolli 2.866 Unterschriften überreicht, damit die aktuelle Flüssiggas-Tankstelle beim Virgl-Tunnel in Betrieb bleibt.

Da der derzeitige Pachtvertrag ausläuft, wollen die Bürger durch diese Petition ein Zeichen setzen und auf die Wichtigkeit dieser Tankstelle und den Vertrieb dieses kostengünstigen Kraftstoffs hinweisen.

Da Bozen nur über 2 Tankstellen mit Flüssiggas verfügt, würde die Schließung zu einer Monopolstellung der verbleibenden Tankstelle führen.

Flüssiggas oder LPG (Liquefied Petroleum Gas) gilt in vielen Ländern als saubere und vor allem kostengünstige Kraftstoffalternative und verfügt über ein flächendeckendes Tankstellennetz.

## „zebra.“

Seit Jänner gibt es auch in Südtirol ein Straßenzeitung, die „zebra.“. Herausgeber ist die Organisation für eine solidarische Welt, und kaufen kann man sie am Zebrastreifen, vor der Bäckerei, beim Dom. Die VerkäuferInnen sind an ihrem Ausweis erkennbar, und verkaufen die Zeitung für 2 Euro: einer geht an die Organisation, einer direkt an den Verkäufer.

In der „zebra.“ finden Sie stets auch einen kurzen aktuellen Verbrauchertipp. Infos: [zebra@oew.org](mailto:zebra@oew.org).

### **Autoversicherungen: muss man sie kündigen?**

Nein. Seit 01.01.2013 darf sich kein Autohaftpflichtversicherungsvertrag bei Fälligkeit automatisch verlängern. Alle diesbezüglichen Klauseln in älteren Verträgen sind nichtig. Der Vertrag verfällt sonach bei Jahresfälligkeit und muss nicht mehr gekündigt werden.

30 Tage vor Fälligkeit muss die Versicherungsgesellschaft dem Versicherungsnehmer das Original der Risikobescheinigung zusenden. Sollten Unfälle im letzten Beobachtungszeitraum verzeichnet worden sein, so muss die Versicherung die Möglichkeit aufzeigen, dass die bezahlte Schadenssumme zurück erstattet werden kann um so eine Malus Einstufung und eine höhere Prämie zu verhindern.

Günstigere Prämien liefert „tuo preventivatore“ der Aufsichtsbehörde IVASS; Rat und Hilfestellung bei der Verbraucherzentrale.

### **Müllgebühr und Rückerstattung der Mehrwertsteuer**

#### **Erste Sammelklage auf lokaler Ebene gegen Trenta SpA**

Gemäß der nationalen und lokalen Gesetzgebung sowie der Rechtsprechung kann der Mülltarif, ob nun unter dem Namen TIA1, TIA2 oder Tares, nicht der Mehrwertsteuer (MwSt.) unterworfen werden. Die Rechtsprechung (auch auf Verfassungsebene) hat sich schon zum wiederholten Male eindeutig in diesem Sinne ausgesprochen: die Gebühren für die Müllentsorgung fallen nicht in den Anwendungsbereich der Mehrwertsteuer.

Ca. 75.000 Menschen haben, in ihrer Eigenschaft als Abnehmer des Müllentsorgungs-Dienstes der Trenta Spa in den Gemeinden von Trient und Rovereto, in den vergangenen Jahren ungerechtfertigt MwSt. in Höhe von 10% auf TIA oder TARES bezahlt, mit einem durchschnittlichen Aufwand von 60 Euro pro Kopf.

VZS und CRCTU haben für die Einleitung einer Sammelklage zu Gunsten der Abnehmer der Trenta Spa in den vergangenen Tagen die Zustellung der Klageschrift beim Gericht in Venedig veranlasst. Auf diese Weise soll ein Urteil erwirkt werden, dass Trenta Spa zur Rückerstattung der Mehrwertsteuer-Beträge verurteilt.

## **Fehler auf Kontoauszügen wirksam beanstanden**

Den Kontoauszug, den wir monatlich, trimestral oder auch jährlich erhalten (per Post, e-mail, online) sollte man stets einer mit kritischem Auge durchgehen. Denn man hat nur eine beschränkte Zeit, in welcher man eventuelle Fehler beanstanden kann, und man muss eine bestimmte Formalitäten einhalten:

- man hat 60 Tage Zeit für eine Beanstandung, sonst gilt der Kontoauszug als akzeptiert (außer für einige schwerwiegende Sonderfälle);
- der Kontoauszug muss per Einschreiben mit Rückantwort an die Bank beanstandet werden, in welcher der Fehler genau beschrieben wird;
- dem Einschreiben müssen alle Unterlagen, aus denen der Fehler hervorgeht, beigelegt werden.

Die Bank muss innerhalb von 30 Tagen schriftlich antworten. Passiert dies nicht, kann man den Fall dem Bankenschiedsgericht vorlegen.

Weitere Infos auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).

## **Online-Buchungen**

Es ist nun für viele an der Zeit, erste Urlaubspläne für den Sommer zu schmieden. Frau Kaiser wollte sich den Frühbucherrabatt sichern und hat dazu den Online-Reiseangebotsdschungel durchforstet. Wie so oft scheint das Traumangebot gefunden. Frau Kaiser gibt ihre Daten ein, klickt sich fleißig weiter und beendet den Eingabevorgang mit "zahlungspflichtig buchen". Allerdings findet sie ein noch günstigeres All-inclusive-Angebot: Wieder füllt sie das Formular aus und bestätigt ihre Buchungsanfrage. Zwei Buchungen für den gleichen Urlaubszeitraum. Frau Kaiser möchte schließlich eine Buchung stornieren.

Die Rechtsberaterin des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) erklärt Frau Kaiser, dass ein kostenloser Rücktritt bei Onlinebuchungen in Normalfall ausgeschlossen ist. Ein Rücktritt ist meist lediglich gegen Zahlung einer Stornogebühr möglich.

Und die Moral von der Geschichte: Angebots- und Preisvergleiche zwischen verschiedenen Veranstaltern und Portalen sind erlaubt und zu begrüßen, die Buchung darf aber lediglich einmal zu Ende geführt werden.

Weitere Informationen dazu finden Sie auf der Homepage des EVZ [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

## **Günstiger Meerurlaub in Italien? Nicht für italienische Staatsbürger**

Familie Hofer aus Südtirol entscheidet sich für einen Sommerurlaub in Apulien und begibt sich ins Reisebüro um dort den Familienurlaub in der gewünschten Ferienanlage zu buchen. Das Angebot eines österreichischen Reiseveranstalters: Euro 2.618 für 2 Wochen mit Vollpension. Wenige Tage nach

der Buchungsanfrage meldet sich jedoch der österreichische Reiseveranstalter um mitzuteilen, dass es für dieses Hotel eine „Marktsperre“ für Italien gibt. Aufgrund der italienischen Staatsbürgerschaft der Verbraucher, können diese den Urlaub im ausgewählten Club nicht buchen.

Derartige auf der Staatsbürgerschaft gründende Diskriminierungen sind aber eigentlich nicht erlaubt, da Ende 2010 alle Länder der Europäischen Union die Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt, besser bekannt als Dienstleistungsrichtlinie, in innerstaatliches Recht umgewandelt haben.

Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich wird den Reiseveranstalter jetzt mit dieser anscheinenden Preisdiskriminierung konfrontieren. Die Rechtsberater in Bozen und Wien warten nun gespannt, ob und welche objektiven Gründe die Firma wohl anführen wird. Familie Hofer muss sich ab auf jeden Fall ein anderes Urlaubsangebot suchen, das mit großer Wahrscheinlichkeit auch teurer sein wird und kann nun vom europäischen Binnenmarkt nicht profitieren, so wie es die Dienstleistungsrichtlinie eigentlich vorsehen würde.

All jene Verbraucher, welche eine ähnliche Erfahrung wie die soeben beschriebene gemacht haben, werden gebeten das EVZ Bozen unter der Telefonnummer 0471/980939 oder durch Zusendung einer E-Mail an [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org) zu kontaktieren: Das EVZ wird die eingegangenen Meldungen sammeln und die zuständigen Behörden in Italien und in Europa davon in Kenntnis setzen.