

20 Jahre Europäisches Verbraucherzentrum

Mo, 16.01.2017 - 16:35

Erfolgsmodell auf europäischer Bühne: 61.000 Anfragen und Beratungen

Anlässlich seines 20-jährigen Bestehens hat das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Bozen gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) und dem Amt für Kabinettsangelegenheiten am heutigen 16. Jänner zu einer Tagung ins Palais Widmann geladen.

„Mit seinem engagierten und kompetenten Team ist das EVZ in den vergangenen 20 Jahren zu einem wichtigen Akteur und ernst zu nehmenden Partner auf der europäischen Bühne geworden – ein Modell dafür, wie Verbraucherschutz in ganz Europa konkret funktionieren kann“, meinte der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol Walther Andreus zum Erfolgsmodell EVZ. In den 20 Jahren seiner Tätigkeit konnte das EVZ in Bozen mehr als 61.000 Anfragen entgegennehmen bzw. Beratungen durchführen. Allein 2016 hat es für seine KlientInnen, die europäischen VerbraucherInnen, beinahe 150.000 Euro zurückgewonnen.

Der erste Teil der Tagung im Palais Widmann war dem EVZ und seinem 20-jährigen Jubiläum gewidmet. Begrüßt und eingeführt wurde durch Landeshauptmann Arno Kompatscher, den Präsidenten der Verbraucherzentrale Südtirol Agostino Accarrino sowie den Präsidenten von Adiconsum Walther Meazza. Es folgten Resümee-Vorträge von Chiara Bongiorno, Koordinatorin des EVZ-Teams in Bozen, und von Marie Paule Benassi, Leiterin der Einheit zur Durchsetzung der Verbrauchergesetze der Europäischen Kommission. Im zweiten Teil ging es um das brisante Thema „Freier Markt“ mit Vorträgen des Südtiroler Europaparlamentariers Herbert Dorfmann sowie der Vizepräsidentin von Fairwatch Monica di Sisto und der Direktorin von Global2000 Leonore Gewessler.

Zur Entwicklung des EVZ in den letzten 20 Jahren

1996 wurde „eurokons“ im Rahmen eines europäischen Projektes von der Verbraucherzentrale Südtirol zusammen mit dem österreichischen Verein für Konsumenteninformation (VKI) aufgebaut. Das Projekt wurde 1999 in „Europäisches Verbraucherzentrum“ umbenannt. Seit Jänner 2006 verfügt das EVZ Italien über einen Hauptsitz in Rom und einen „Grenzsitz“ in Bozen. Das EVZ ist seit 2005 Teil des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), das inzwischen 30 Zentren umfasst: ein EVZ in jedem EU-Staat, außerdem in Island und Norwegen.

Was macht das EVZ?

Im Mittelpunkt der Tätigkeit des EVZ stand und steht das Er- und Bereitstellen von Informationsmaterial (Pressemitteilungen, Broschüren, Infoblätter), die Beratung und die konkrete Unterstützung der VerbraucherInnen – eine Rundumbetreuung von KonsumentInnen bei Verbraucherschutzbelangen und -problemen auf dem EU-Binnenmarkt. Hinzu kommt der direkte Kontakt zu italienischen Unternehmen, mit denen sich europäische VerbraucherInnen im Konflikt befinden. Daneben hält das EVZ auch Fachvorträge und Expertengespräche an den Universitäten von Bozen und Trient, in Schulen und auf Einladung verschiedener Vereine. Da der Reisesektor besonders reklamationsanfällig ist, wurde in den vergangenen Jahren vor Beginn der Sommerferien stets eine Pressekonferenz abgehalten, um VerbraucherInnen über ihre Rechte beim Reisen zu informieren und um das vielfältige Informationsmaterial des EVZ in diesem Bereich vorzustellen.

Neben dem Thema Reisen stellt der Bereich E-Commerce einen wichtigen Sektor in der Beratungstätigkeit des EVZ dar. Da im Internet die Auswahl an Waren und Dienstleistungen riesig ist, und man dabei oft auch eine Menge Geld sparen kann, kaufen immer mehr VerbraucherInnen online. Dies schlägt sich auch im Beratungsalltag des EVZ nieder, in welchem die Zahl der ratsuchenden KonsumentInnen in diesem Sektor in den vergangenen Jahren stetig angestiegen ist. Seit dem 15. Februar 2016 können Verbraucher die neue ODR-Plattform (Online Dispute Resolution), die von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt wird, zur Lösung von grenzüberschreitenden und nationalen Verbraucherstreitigkeiten nach einem Online-Kauf, kostenlos nutzen. Da das EVZ Italien offiziell zur Kontaktstelle ernannt wurde, können sich die Verbraucher direkt an das EVZ wenden, um die notwendige Unterstützung bei der Nutzung der Plattform zu bekommen.

Aufsehenerregende Fälle der letzten 20 Jahre

Während des 20-jährigen Bestehens des EVZ gab es einige besonders schwerwiegende Fälle mit weitreichenden Folgen, bei denen das EVZ auch Gerichtsverfahren nicht scheute: Zum einen der Fall der Katzenfelldecken, bei dem sich die betroffenen VerbraucherInnen durch falsche Informationen vonseiten des österreichischen Verkäufers betrogen fühlten; das Friedensgericht erklärte in seinem Urteil die Kaufverträge wegen Irrtums in Verbindung mit irreführender Werbung und vorgegaukelter Heilwirkung für nichtig.

Der zweite Fall, für den das EVZ im Interesse der VerbraucherInnen vor Gericht zog, betraf sogenannte

Wundermittel zur Verjüngung, mit denen meist älteren VerbraucherInnen auf Verkaufsveranstaltungen – gegen reichlich Bares – eine „zweite Jugend“ versprochen wurde. Mit Hilfe des EVZ konnte die Finanzpolizei beim deutschen Veranstalter 30.000 Euro Bargeld beschlagnahmen, das nach dem Urteil des zuständigen Gerichts unter den betroffenen Konsumenten aufgeteilt wurde. Ein „heißes Eisen“ waren wiederholt die Partnervermittlungsverträge. Das EVZ hat über die Jahre hinweg einerseits die Kooperation mit den Partnervermittlungsagenturen gesucht und es andererseits nicht gescheut, notwendige Meldungen bei der italienischen Wettbewerbsbehörde (AGCM) und auch bei der Staatsanwaltschaft in Bozen vorzunehmen. Aufgrund dieser Interventionen und der intensiven Informationstätigkeit des EVZ ist es gelungen, die Zahl der Beschwerden in diesem Bereich drastisch zu reduzieren.

Ein weiterer Höhepunkt war die Verurteilung von Goldcar Italy wegen unlauterer Geschäftspraktiken zu einer Geldstrafe von 2 Millionen Euro durch die italienische Wettbewerbsbehörde (AGCM) nach einer Meldung des EVZ und der VZS.

Nach einer weiteren Meldung durch das EVZ und die VZS stoppte die Wettbewerbsbehörde vorbeugend die Vermarktung der Kryptowährung „Onecoin“ wegen des Verdachts auf Bestehen eines verbotenen Pyramidensystems. Was das Autovermietungssystem Dexcar anbelangt, das VerbraucherInnen u. a. mit dem Slogan „Nie wieder Geld ausgeben für ein neues Auto!“ lockte, hat die italienische Wettbewerbsbehörde nach einer Intervention des EVZ eine Sicherungsmaßnahme mit dem Zweck erlassen, weitere Werbeaktivitäten vonseiten Dexcars zu untersagen.

Das EVZ in Zahlen

1996	eurokons in Bozen
1999	EVZ
2005	Teil im ECC-Net
2006	EVZ-Büros in Rom und Bozen
in 20 Jahren:	61.000 Anfragen/Beratungen