

## Jahresbericht 2016

Mi, 15.03.2017 - 14:08

### **Kein Problem zu gering, kein Gegner zu mächtig**

#### **Verbraucherzentrale Südtirol zieht Bilanz 2016**

Die VerbraucherInnen zu informieren, zu beraten, zu ihrem Recht zu verhelfen - wenigstens außergerichtlich – und weiterzubilden gehört zu den Kernaufgaben der Verbraucherzentrale Südtirol. Und das wurde 2016 auch reichlich und erfolgreich wieder praktiziert. Ganz gleich ob es dabei um die vermeintlich geringwertige Haushalts- Unfallversicherung um 12,91 Euro pro Jahr oder um Familiensparnisse um 1 Million Euro geht, für die VZS war kein Problem zu gering, kein Gegner zu mächtig.

Mehr als 40.000 Konsumentenkontakte

Bei den über 11.000 Beratungsfällen (+25% gegenüber 2015) und dem breiten Spektrum des Konsums standen 2016 wieder 3 Themen im Fokus der Verbraucherarbeit: Die Telekommunikation stellt nach wie vor das größte Verbraucherärgernis dar, häufig wurden heikle Fragen im Bereich der Finanzdienstleistungen - sprich Banken - aufgeworfen und über 1.000 Fälle im Strom- und Gasmarkt zeugen nach wie vor von unzumutbaren Zuständen. Die KonsumentInnenkontakte haben um fast 5% auf 41.119 zugenommen.

2016 hat auch wieder ein respektables Ergebnis bei den erstrittenen Rückerstattungen für die VerbraucherInnen gebracht: Über 1,5 Millionen Euro wanderten erneut in die Brieffaschen der VerbraucherInnen.

### **Die Top-Informationsthemen**

Bei den Informationsnachfragen liegt neben der Telefonie mit 18% das Thema Handel mit 15% stark im Trend. Weitere „Dauerbrenner“ bei den Konsumentenfragen sind wie stets Haus und Kondominium und Strom und Gas.

### **Interessensvertretung**

Der Dialog mit Politik und Landesregierung über aktuelle Entwicklungen ist ein wichtiges Anliegen der Verbraucherzentrale. Ein Schwerpunkt lag dabei sicherlich beim für Südtirol so aktuellen wie

nachhaltigen Thema Gratisstrom. Der Art. 13 des Autonomiestatuts sieht nämlich ausdrücklich vor, dass für bestimmte, durch Landesgesetz festzusetzende Verbrauchergruppen Gratisstrom zur Verfügung gestellt wird. Die VZS hat diesbezüglich darauf gepocht, dass allen Stromabnehmern am Erstwohnsitz eine Pro-Kopf-Quote von 300 kWh Strom pro Jahr kostenlos zur Verfügung gestellt wird. Bei der Verteilung des Gratisstroms an die BürgerInnen gäbe es einen gewaltigen Mehrwert. Erfolgreich verlaufen ist der Start zur neuen Onlineschlichtung in Südtirol und im Trentino: dem Onlineschlichter.it. Mit der Handelskammer konnte eine diesbezügliche Vereinbarung abgeschlossen werden. VerbraucherInnen und Betriebe, die im E-Commerce tätig sind, haben damit die Möglichkeit Streitfälle online, kostenlos, schnell, effizient und zumindest in beiden Landessprachen lösen zu können.

### **Kein faires gesetzliches Kräfteverhältnis**

Es gibt es noch viel Verbesserungsbedarf bei den gesetzlichen Rahmenbedingungen: Viel zu oft lohnt es sich für große Unternehmen, langatmige Gerichtsverfahren zu führen. Selbst im Erfolgsfall erfahren viele Betroffene oft nichts davon oder haben keine für die Durchsetzung relevanten Unterlagen mehr. Bei kleinen Beträgen kostet die Rückforderung oft mehr als sie bringt. Für die Verbraucherschutzinstitutionen birgt die Durchsetzung der Verbraucherrechte ein hohes finanzielles Risiko. Großen Unternehmen dagegen schadet oft auch ein verlorener Prozess nicht wirklich, da die unberechtigt erhaltenen Beträge nur zu einem geringen Teil zurückgefordert werden.

### **Bessere gesetzliche Rahmenbedingungen**

Die Verbraucherzentrale fordert daher die Schaffung einer generellen rechtlichen Grundlage für die Abschöpfung von Gewinnen, die Unternehmen durch rechtswidrige Handlungen von VerbraucherInnen erhalten haben. Wichtig wäre es auch eine bessere kollektive Rechtsdurchsetzung durch die effektive Möglichkeit einer Gruppenklage/Class action sowie eine Form der Musterklage, mit der exemplarisch Rechtsfragen rasch höchstgerichtlich geklärt werden können. Dazu meinen der VZS Vorsitzende, Agostino Accarrino und der VZS Geschäftsführer Walther Andreas: „Wir brauchen schlagkräftige Instrumente, um für ein ausgeglichenes Kräfteverhältnis zwischen - vor allem großen - Anbietern und VerbraucherInnen zu sorgen.“