



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen  
la voce dei consumatori*

**VZS-name**

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

---

## Jahresbericht 2018

Wed, 03/14/2018 - 09:59

### Weltverbrauchertag am 15. März

#### Verbraucherschutz lindert Konsum-Ärger: Das Ranking

#### Rekord-Rückerstattung von 2.085.000 € für VerbraucherInnen

Jährlich zum Weltverbrauchertag, dem 15. März, zieht die Verbraucherzentrale Südtirol Bilanz über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Jahr. Die Beratungsfälle, also die konkreten Beschwerden, sind mit über 10.000 stabil geblieben.

#### Rang 1: Telekom-Anbieter

Den größten Ärger für die VerbraucherInnen haben 2018 wiederum Telekom-Unternehmen verursacht. Über ein Drittel (34%) gehen allein auf diese Branche zurück. Speziell mangelnder Kundendienst – also nicht akzeptierte Kündigungen, Mehrkostendienste, unbeantwortet gebliebene Beschwerden verschiedener Art, verspätete oder nicht erfolgte Reparatur von Störungen, usw. - sowie einseitige Vertragsänderungen stellen Geduld (und teilweise Brieftaschen) der VerbraucherInnen auf eine harte Probe.

#### Rang 2: Probleme bei Finanzdienstleistungen

Auf dem zweiten Platz finden sich Probleme mit Banken und Finanzdienstleistern, ca. 1.500 Fälle sind allein in diesem Bereich zu verzeichnen. Die Ärgernisse in diesem Bereich – besonders beklagt werden Verlust bei Geldanlagen, in illiquiden Anlagen gebundenes und somit nicht verfügbare Ersparnisse – rühren meist daher, dass das bestehende Vertrauensverhältnis zur Bank in den Augen der VerbraucherInnen dazu genutzt wurde, um Vorteile für die Bank zu erwirken.

### **Rang 3: Haus, Kondominium**

Probleme rund um Haus und im Kondominium wurden über 1.100 Mal zu einem Beratungsfall. Bei den eigenen vier Wänden ist der Informationsbedarf groß – Kauf-Vorverträge und Anlagen sind zu prüfen und umzuformulieren, Kondominiumspesen-Abrechnungen und Beschlüsse der Versammlung zu prüfen und viele, viele Fragen wurden nach den mit immer mehr Auflagen und Dokumentationspflichten verbundenen Steuererleichterungen im Immobiliensektor gestellt.

### **Rang 4: Strom und Gas**

Auch die Versorgungsdienste sorgten 2018 für nicht wenig Ärger: knapp 1.000 mal mussten die BeraterInnen der VZS gegenüber Strom- und Gaslieferanten intervenieren. Die VerbraucherInnen sind dabei durch die geplante Abschaffung des geschützten Markts verunsichert, beklagen zudem einseitige Vertragsänderungen und mangelnde Transparenz.

### **Rückerstrittene Summe auf neuem Rekordhoch**

Erneut um satte 16% ist die für die VerbraucherInnen rückerstrittene Summe auf über 2,085 Millionen Euro gestiegen. Dabei sind die grenzüberschreitend für die Konsumenten erzielten Gelder nicht berücksichtigt. Diese scheinen im eigenen Bericht des Europäischen Verbraucherzentrums auf. Die rückerstrittenen Summen gehen überwiegend auf außergerichtliche Streitbelegungen zurück.

### **Lieber Schlichten als prozessieren**

Die effizienteste Lösung bei Streitigkeiten sind Schlichtungen. Die Verbraucherzentrale Südtirol ermöglicht vielen VerbraucherInnen einen Zugang zur außergerichtlichen Streitbeilegung, sowohl über paritätische Schlichtungen, als auch über Schlichtungseinrichtungen. Im allgemeinen bieten diese für die KonsumentInnen mehr Gewähr schnell, günstig und unkompliziert eine Lösung zu finden. Daher werden Schlichtungen zunehmend genutzt, um Rechtsstreitereien zu bereinigen, ohne dafür vor Gericht ziehen zu müssen. Eine Schlichtung erspart viel Geld, Ärger und Zeit und schließt den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht aus.

### **VerbraucherInnen haben mit vielen Anforderungen zu kämpfen**

Nach wie vor müssen sich Verbraucher mit Kaufkraftproblemen, steigenden Kosten, fehlender Markttransparenz, der Zunahme unseriöser und aggressiver Geschäftsmodelle (meist unerlaubte Telefonwerbung) und mit wirtschaftlichen Schwierigkeiten herumschlagen. Liberalisierung, Privatisierung und Globalisierung haben in einigen Wirtschaftsbereichen mehr Wettbewerb, neue Anbieter und diversifizierte Produkt- und Dienstleistungsangebote gebracht. Für die VerbraucherInnen birgt das die Chance, neue Angebote zu nutzen - aber auch die Gefahr,

Fehlentscheidungen zu treffen.

Angesichts der komplexen Zusammenhänge reichen Rechtsauskünfte oder Musterbriefe als „Hilfe zur Selbsthilfe“ vielfach nicht aus, Verbraucherrechte wirkungsvoll durchzusetzen. Insbesondere stellen wir fest, dass die Marktkontrolle durch Aufsichtsbehörden (wie Antitrustbehörde, Aufsichtsbehörde für Strom und Gas sowie für Telekommunikation, Banca d'Italia, Consob, Handelskammer, Justiz usw.) nicht funktioniert und gerade jene Institutionen die die schwächeren Marktteilnehmer schützen sollen einfach abwesend sind. Dieses Defizit sind wir immer weniger im Stande auszugleichen. Und dies trotz entsprechender Gesetze zu Schutz der Verbraucher.

Der Jahresbericht steht auf [www.consumer.bz.it/de/jahresberichte](http://www.consumer.bz.it/de/jahresberichte) zum Download zur Verfügung.