



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

Verbrauchertelegramm September/Oktober 2018

Mit dem Verbrauchertelegramm Wissensvorsprung sichern - hier kostenlos als Newsletter abonnieren!

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol

Beilage zur Ausgabe Nr. 66/73

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

Haustür-Verkauf von „elektronischen Sensoren“ zur Vermeidung von Unfällen bei Gaslecks: Installation ist nicht verpflichtend! Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 14 Kalender-Tagen möglich

Ein neuer Firmen- und Produktnamen, aber in der Sache selbst hat sich wenig geändert: In den letzten Tagen häufen sich in der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) Anfragen über ein Unternehmen, das „elektronische Sensoren zur Vermeidung von Unfällen bei Gaslecks“ („sensore elettronico per prevenire incidenti contro perdite di gas“, früher als „rivelatori di fughe di gas“ bekannt) von Tür zu Tür vertreibt. Wie uns die betroffenen VerbraucherInnen berichten, wird dabei vor allem der Aspekt der „Sicherheit in den eigenen vier Wänden“ hervorgestrichen.

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) möchte daran erinnern, dass die Installation solcher „Sensoren“ in privaten Wohnungen keinesfalls per Gesetz vorgeschrieben ist. Die KonsumentInnen sind demnach nicht verpflichtet, den Vertretern Einlass zu gewähren oder das Produkt zu erwerben. Auch wäre es ratsam, vor einem Kauf die Preis-Leistungs-Lage vergleichbarer Geräte auf dem Markt zu sondieren. Werden bei einem Vertragsabschluss falsche Informationen vermittelt, um die Kaufentscheidungen zu beeinflussen, spricht der Gesetzgeber von einer „unlauteren Geschäftspraktik“. Wer sich mit einer solchen konfrontiert sieht, kann bei der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt eine entsprechende Meldung machen (entweder online über www.agcm.it oder über die Grüne Nummer 800 166 661, MO-FR 10-14).

Da es sich bei diesen Verkäufen um Haustürgeschäfte handelt, können die VerbraucherInnen

innerhalb von 14 Kalender-Tagen ab Erhalt der Ware vom Vertrag zurücktreten (laut Art. 52 des Verbraucherschutzkodex GvD. 206/2005). Der Rücktritt muss schriftlich erfolgen, am besten per Einschreiben mit Rückantwort, in der VZS sind Musterbriefe erhältlich. Das Gerät muss auf Kosten des Verbrauchers dem Unternehmen zurückgeschickt werden, gemäß den Angaben in den allgemeinen Vertragsbedingungen.

Die Berater der Verbraucherzentrale Südtirol stehen für weitere Informationen zur Verfügung, unter der Telefonnummer 0471 975597 sowie unter [info\(at\)verbraucherzentrale.it](mailto:info(at)verbraucherzentrale.it).

Teurer Treibstoff: Billiger tanken lässt sich's bei den Nachbarn

Die VZS hat im Sommer, in einer Art Momentaufnahme, der Preise für Treibstoffe in Südtirol mit jenen im Umland verglichen. Vergleicht man den Durchschnitt der 10 günstigsten Tankstellen in Südtirol mit jenen im restlichen Norditalien, so stellt man fest, dass außerhalb der Landesgrenzen fast jede Art von Treibstoff billiger ist. Was das Benzin angeht, ist der Unterschied zu Norditalien nicht sehr markant; in Tirol dagegen zahlt man dafür deutlich weniger.

Beim Diesel lassen sich höhere Unterschiede feststellen: ein Liter Diesel kostet in Südtirol im Schnitt 12 Cent mehr als in Friaul, 9 Cent mehr als in Venetien und 6 Cent mehr als in Lombardei.

Der Blick über den Brenner zeigt: im Durchschnitt ist in Tirol das Benzin um 37 Cent, Diesel um 38 Cent und Methan um 16 Cent je Liter günstiger. Teurer ist in Österreich hingegen GPL, und zwar um 7 Cent.

In Südtirol kostet eine Tankfüllung für einen Mittelklassenwagen (50 Liter) im Schnitt 81 Euro mit Benzinmotor (das ist um 6% mehr als letztes Jahr), und 78 Euro für Diesel-Fahrzeuge: zwischen den beiden Treibstoffarten besteht somit kein wesentlicher Preisunterschied mehr. Im Gegenzug zahlen die AutofahrerInnen in Tirol für das Betanken desselben Wagens 62 Euro für Benzin und 59 Euro für Diesel, mit einer Ersparnis von ca. 20 Euro.

Der Vergleich kann sich lohnen, denn es gibt doch ziemliche Unterschiede zwischen den einzelnen Tankstellen in Südtirol. Grob kann man beim Volltanken von größeren Tanks auch hierzulande fast mehr 20 € einsparen, wenn man von der teuersten zur günstigsten Tankstelle wechselt.

Bereits 2009 wurde in Italien mit einem Gesetz die Einrichtung einer Datenbank der Treibstoffpreise beschlossen, seit 2015 ist diese auf der Homepage des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung (MISE) einsehbar. Als Pendant dazu gibt es eine App für Smartphones (Android App, iOS App). Die aktuellen Spritpreise finden Sie auch über www.spritpreise.it und die dazugehörige App.

Strom und Gasrechnungen: Durch Anbieterwechsel bis zu 256 Euro sparen

Anfang Juli wurden die neuen Tarife für Strom und Gas für das 3. Trimester 2018 von der Aufsichtsbehörde ARERA im Vergleichsrechner veröffentlicht. Die VZS hat die Tarife einem kurzen Vergleich unterzogen.

Verglichen wurde, wie üblich, eine Familie in Bozen (also Haushaltskunden, ansässig) mit einem Jahresverbrauch von 2.700 kWh und einer Vertragsleistung von 3 kW. Während der Referenzpreis zu den Lieferbedingungen der Aufsichtsbehörde – der sogenannte „Geschützte

Grundversorgungsdienst“, der wahrscheinlich im Juli 2019 abgeschafft werden wird – derzeit pro Jahr 539,44 Euro kostet (um 5,3 % teurer als im vorhergehenden Trimester), finden sich am freien Markt Angebote bereits ab 347,91 Euro/Jahr (Preis blockiert für ein Jahr, der Skonto von 208 Euro ist jedoch nur „einmalig“).

Der Tarif „Alperia Free mit Willkommensbonus“ landet auf Platz 9. des Vergleichs, mit geschätzten Jahreskosten von 464,55 Euro; darin berücksichtigt ist der einmalige Willkommensbonus von 66 Euro. Etwas günstiger das Angebot der Trientner Energiegesellschaft Dolomiti Energia Spa „Family Web“, mit 446,50 Euro pro Jahr (Preis blockiert für mindestens ein Jahr); auch andere Anbieter wie Engie Italia Spa, Iberdrola Clienti Srl und Sorgenia finden sich auf den günstigeren Plätzen.

Laut aktuellem Vergleich birgt daher ein Anbieter-Wechsel durchaus Sparpotential: Ein Wechsel vom teuersten zum günstigsten Anbieter brächte gar eine Ersparnis von 256 Euro pro Jahr mit sich!

Ab sofort kann man die Energiepreise über das neue Portal der Aufsichtsbehörde www.ilportaleofferte.it vergleichen.

Die VZS steht für Beratungen und Informationen im Energiebereich zur Verfügung.

Soll man Kräuter und Gewürze mitkochen?

Kräuter und Gewürze verleihen Speisen durch ihre Aromen eine besondere Geschmacksnote. Jedoch verlieren manche Kräuter ihre Aromen bei Hitze schnell, während andere sie erst während des Kochens voll entfalten. Es ist also entscheidend, dass sie den Speisen zum richtigen Zeitpunkt hinzugefügt werden. Als Faustregel gilt: Zarte, feinblättrige Kräuter sollten erst kurz vor dem Servieren zerkleinert und in oder auf die Speisen gegeben werden. Dazu gehören Basilikum, Dill, Schnittlauch, Petersilie, Kerbel, Koriander oder Zitronenmelisse. So bleibt das Aroma gut erhalten. Kräuter mit festen Blättern wie Thymian, Rosmarin, Oregano, Salbei, Lavendel, Bohnenkraut oder Lorbeer dürfen und sollen länger mit garen. Sie entfalten ihr Aroma erst während des Kochens. Auch Gewürze wie Kümmel, Nelken und Wacholderbeeren geben ihr volles Aroma erst durch längeres Kochen an die Speisen ab. Hitzeempfindlich sind dagegen Safran, Muskatnuss, Paprika und Pfeffer.

Vorsicht, Haustürverkauf von irreführenden Rabattgutscheinen

Immer wieder wenden sich derzeit besorgte VerbraucherInnen an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Südtirol, um ein seltsames Phänomen zu melden. Die VerbraucherInnen wurden telefonisch verständigt, dass ein Vertreter zu ihnen nach Hause kommen würde, da sie etwas gewonnen oder Anrecht auf einen Preisnachlass für den Kauf von Hausratsartikeln hätten. Anlässlich des Vertreterbesuchs unterzeichneten die VerbraucherInnen zur einfachen Bestätigung einen Beleg, welcher sich im Nachhinein allerdings als richtiggehender Vertrag herausstellt! Mit diesem geht man die Verpflichtung ein, innerhalb einer Zeitspanne von mehreren Jahren Haushaltsgegenstände wie Möbel, Elektrogeräte oder Hausratsgegenstände für einen festgelegten Betrag zu kaufen - dieser kann auch mehr als 2.000 Euro ausmachen.

Die Verbraucherzentrale Südtirol möchte daran erinnern, dass für Kaufverträge oder Bestellscheine, die Zuhause (oder auf jeden Fall außerhalb eines Geschäftslokals) unterzeichnet werden, ein 14tägiges

Recht auf Rücktritt ohne Angabe von Gründen besteht. Ausgenommen sind jene Produkte, die nach spezifischen Angaben des Verbrauchers „nach Maß“ angefertigt werden. Den Rücktritt teilt man am besten per Einschreiben mit Rückantwort mit. Der Rücktritt kann auch innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt der Ware mitgeteilt werden, hier muss dann allerdings die Ware retourniert werden.

Bei solchen Anlässen gilt es, sich zweierlei ins Gedächtnis zu rufen: erstens sind Telefonlinien noch geduldiger als Papier, daher glauben Sie nicht jedem Versprechen, das fernmündlich übermittelt wird. Zweitens sollte vor Anbringung einer Unterschrift immer ganz genau klar sein, was man unterzeichnet, und man sollte sich stets eine Kopie der unterzeichneten Dokumente aushändigen lassen.

Weitere nützliche Tipps finden Sie im Leitfaden der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt, welcher in italienischer Sprache auf www.agcm.it/publicazioni verfügbar ist.

Schulmaterialien: Schulen dürfen keine Marken verlangen

Auf der Ausrüstungsliste von Grundschulen stehen öfters bestimmte Hersteller

Zum Schulbeginn erhalten Eltern von GrundschülerInnen eine Liste für den Kauf von Schulausrüstung. Vor allem bei Erstklässlern ist ja die gesamte Grundausstattung zu besorgen. Da bekommen dann Eltern auch schon vorab eine Aufstellung auf der jeweils z.B. zu Holzfarben, Wasserfarben oder Ölkreiden die entsprechende Marke empfohlen wird. Noch ungenierter wird es bei Klebestift oder Klebstoff wo die Marke explizit zum Produktnamen angeführt wird.

Die Verbraucherzentrale Südtirol sieht darin einen Verstoß gegen das Neutralitätsgebot der Schule. „Die Schule kann Orientierung geben, jedoch bestimmte Marken zu fordern ist nicht zulässig“, meint der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol Walther Andreas. „Vor allem werden durch die Markennennung Eltern und SchülerInnen von Anfang an unter Druck gesetzt, vor allem jene die beim Einkauf wegen der Kosten vorsichtig sein müssen. Auch Konflikte zwischen Eltern und Kindern werden geschürt, wie uns Eltern berichten.“

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) ruft die EntscheidungsträgerInnen der Südtiroler Schule, inklusive Schüler- und ElternvertreterInnen auf, besonders kritisch auf Schleichwerbung zu achten, denn Schule sollte nicht zum Marktplatz verkommen. In den Lernzielen sollte verankert werden, offene und versteckte Werbung als solche zu erkennen damit die angehenden VerbraucherInnen freiere Kaufentscheidungen treffen können.

Der Tipp der VZS: An die Umwelt denken

Mit dem Kauf von länger haltbaren Produkten und solchen ohne bedenkliche Inhaltsstoffe wird die Umwelt und Gesundheit geschont und gleichzeitig Geld gespart! Weitere Infos auf der Homepage der VZS unter Schultaschen-Öko-Check.

Wind Tre, Telecom und Vodafone wegen aggressiver Praktiken mit Strafen in Höhe von 3.200.000 Euro belegt

Die Unternehmen drohten den mutmaßlich säumigen Kunden, sie in eine noch nicht aktivierte Datenbank der schlechten Zahler aufzunehmen

Im Telekommunikationsbereich ist im Beschwerdefall ein Schlichtungsversuch vorgeschrieben!

Die italienische Wettbewerbsbehörde hat in ihrer Sitzung vom 1. August 2018 Wind Tre SpA, Telecom Italia S.p.A. und Vodafone Italia S.p.A. mit einer Strafzahlung von 3,2 Millionen Euro belegt.

Laut den Erklärungen der Behörde „haben die drei Unternehmen aggressive Praktiken entwickelt und dabei gegen die Artikel 24 und 25 des Verbraucherkodex verstoßen. Sie haben den mutmaßlich säumigen Kunden Mahnungen mit Zahlungsaufforderungen geschickt und sie darin mit der Eintragung in eine noch nicht operative Datenbank mit unbestimmten Zielsetzungen und der Bezeichnung S.I.Mo.I.Tel. bedroht, um die Kunden auf diese Weise zur Bezahlung ihrer Forderungen zu bewegen.“

Die Behörde hat außerdem festgestellt, dass „die drei Telekommunikationsanbieter die Mahnungen auch an Kunden verschicken, die nicht als absichtlich säumig qualifiziert werden können, da sie keine der Voraussetzungen für eine Eintragung erfüllen, wobei auch Kunden eingeschlossen sind, welche die Berechtigung der Forderung des Anbieters beanstanden konnten“.

Der Hinweis auf eine mögliche Eintragung ins S.I.Mo.I.Tel. wurde von der Behörde als aggressiv eingestuft, weil er geeignet war, die Empfänger der Mahnung dahingehend zu beeinflussen, die geforderten Summen zu bezahlen, und zwar unabhängig von der Berechtigung der Forderung.

Wir möchten die Telekommunikationskunden daran erinnern, dass im Falle einer Beanstandung der Telefonrechnung der Schlichtungsversuch vor Beschreiten des Rechtswegs vorgeschrieben ist. Keine Organisation, sei es nun eine Telefongesellschaft oder ein Inkassounternehmen, kann demnach mit gerichtlicher Klage drohen, wenn der Kunde beweist, dass er in Bezug auf seine Beanstandung ein Beschwerdeschreiben geschickt hat. Der Schlichtungsversuch kann über die paritätischen Organe bei der Verbraucherzentrale Südtirol oder beim Landesbeirat für Kommunikationswesen (als Außenstelle der Aufsichtsbehörde für das Kommunikationswesen) kostenlos durchgeführt werden.