

Unser Einsatz für Ihre Rechte

Fri, 03/13/2020 - 10:37

Über 1,5 Millionen Euro für VerbraucherInnen rückerstritten

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.

Ein Dauerbrenner: Beschwerden über Telekom-Anbieter

Auch 2019 riss der Beschwerdestrom im Bereich der Telefonie nicht ab – Kündigungen, die nicht bearbeitet werden, aktivierte Dienste, die keiner bestellt hatte und stark verzögerte Reparaturen sind nur einige der ständig wiederkehrenden Beschwerdefälle. Neben diesen „gewohnten“ Problemen beklagen die KundInnen auch immer häufiger kompliziertere Sachverhalte, wie z.B. doppelte Aktivierung von Diensten (also bei zwei Anbietern) oder Vertragsabschluss zu versprochenen Bedingungen, die dann in der Praxis keine Anwendung finden. Für diese Fälle kann die Lösung nur im Beschwerde- oder Schlichtungsweg gefunden werden. Mittlerweile scheint auch der nationale Gesetzgeber dieser Spielchen leid geworden zu sein: mit dem Haushaltsgesetz für 2020 ist im Dezember 2019 eine Norm in Kraft getreten, gemäß welcher bei Ausstellung „unlauterer“ Rechnungen Schadenersatz zu bezahlen ist.

An 2. Stelle: die eigenen vier Wände

Viele Fragen fielen 2019 in den Bereich Haus und Kondominium – von Fragen zu Steuererleichterungen und Förderbeiträgen über die Kaufvorverträge bis hin zu Beanstandungen der Baumängel und den zahlreichen Fragestellungen zum Mehrparteienhaus. Dazu kommt noch der Bereich der technischen Bauberatung, mit zahlreichen praktischen Tipps in Sachen Energieeinsparung, Heizung und Lüften. Auch das leistbare Wohnen war 2019 ein Thema für viele VerbraucherInnen.

Beratung in Bank- und Finanzfragen

An dritter Stelle der Anzahl der Fälle, aber vom Streitwert her Fälle mit hohen Summen finden sich in diesem Bereich. Neben den bereits in den Vorjahren aufgetauchten problematischen Geldanlagen in Finanzprodukte der örtlichen Banken stellten wir 2019 eine starke Zunahme der Betrugsfälle bei Finanzdiensten fest: über „phishing“ und „smishing“ verschwanden auch mehrere Tausend Euro am Stück von Karten und Konten. Hier ist sicher noch viel Arbeit vonnöten.

Über 1,5 Millionen rückerstritten

Auch die 2019 rückerstrittene Summe mehr als beachtlich: mehr als 1,5 Millionen Euro flossen wieder in die Taschen der VerbraucherInnen. 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 Streitbeilegungen zurück.

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.) in vielen Fällen nicht so schlagend wie erhofft umgesetzt wird, und dass gerade jene Institutionen, die die schwächeren Marktteilnehmer schützen sollen, manchmal einfach abwesend sind. Dieses Defizit sind wir immer weniger im Stande auszugleichen. Und dies trotz entsprechender Gesetze zum Schutz der Verbraucher.

Der Jahresbericht steht unter

<https://www.consumer.bz.it/sites/default/files/2020-03/JB2019.pdf>

zum Download zur Verfügung.