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

Verbraucherzentrale Südtirol stellt Jahresbericht 2020 vor

Mon, 03/15/2021 - 08:12

„Alleine hätte ich das nie geschafft …“

Jährlich zum Weltverbrauchertag, dem 15. März (heuer dem Kampf gegen Plastik-Verschmutzung gewidmet, #NOPLASTICPOLLUTION), zieht die Verbraucherzentrale Südtirol Bilanz über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Jahr. Im Ausnahmejahr verzeichneten wir insgesamt leichten Rückgang der Kontakte (das Verbrauchermobil und der V-Markt mussten viele Wochen lang pausieren), aber eine Zunahme der Beratungsfälle. Die für die VerbraucherInnen rückerstrittene Summe stieg auf knapp 1,8 Millionen Euro (dazu kommen noch die vom Europäischen Verbraucherzentrum in grenzüberschreitenden Streitfällen erwirkten Beträge).

Eine bahnbrechende Sammelklage gegen einen der größten Autokonzerne, eine neue Qualitätscharta für den gesamten öffentlichen Personen-Nahverkehr in Südtirol, eine App als Helferlein gegen die Lebensmittelverschwendung sowie kurze Animationsfilme zu Ernährungsthemen, das waren die **Highlights des Jahrs 2020**. Bei den Beratungen und Anfragen drehte sich nach wie vor vieles um Telekommunikation, um die Geldanlagen und die eigenen vier Wände – die Dauerbrenner unter den Verbraucherthemen.

Es ist nicht verwunderlich, dass die Beratungsfälle zugenommen haben: unzählige, mehr oder weniger wissenschaftlich rigorose Untersuchungen unterschiedlicher Herkunft zeigen auf, wie sehr die Pandemie und die sich aus ihr ergebende Krise das Alltagsleben der VerbraucherInnen auf den Kopf gestellt haben. Nahezu ein Drittel der Familien beklagt ein Sinken des Einkommens oder der Arbeitszeit, wobei die Familien am unteren Ende der Einkommensverteilung am stärksten davon betroffen sind. Das Einkommen sinkt, die Armut nimmt zu, die Schere zwischen arm und reich wird größer.

Hinzu kommt, dass die Verbraucherinteressen in keinem der Corona-Maßnahmenpakete wirklichen Niederschlag gefunden haben. Dies ist zum Teil nachvollziehbar – wenn es um Menschenleben geht, rückt das Interesse an fairen Vertragsklauseln vorerst in den Hintergrund. Es darf dennoch nicht

vergessen werden, dass eben jene Vertragsklauseln festlegen, welches Preis-Leistungs-Verhältnis erzielt werden kann: und mit zunehmender Knappheit bei den Einkommen sollte es uns allen ein Anliegen sein, dass es das Bestmögliche ist.

Die VerbraucherInnen mussten in der Pandemie an vielen Fronten zurückstecken: vielfach wurden sie mit Vouchern als Ersatzleistung abgespeist (Reisen, Konzerte, Abos, ...), oder es wurde überhaupt kein Ersatz geboten (Skipässe, ...), unter Berufung auf die vom nationalen Gesetzgeber neu geschaffenen Normen. Kritik gab es hierfür nicht nur von den Verbraucherverbänden: auch Europa hat gegen Italien (und weitere Staaten) ein Verfahren eingeleitet, weil diese Normen europäisches Verbraucherrecht in Sachen Flugreisen verletzen. Es bleibt fraglich, ob die zustehenden Ersatzleistungen auch tatsächlich ihren Weg zu den VerbraucherInnen fanden und finden werden. Wir wollen uns jedenfalls nicht damit abfinden, dass einfach alles bei den VerbraucherInnen als letztes Glied in der Kette abgeladen und dann vergessen wird. Deshalb arbeiten wir hier weitherin, auch über gerichtliche Wege, an der Wiederherstellung einer Art von Gleichgewicht – und die Schlachten sind längst noch nicht alle geschlagen.

Aber 2020 brachte auch gute Neuigkeiten: die Europäische Union stellte den „New Deal for Consumers“ sowie die neue Verbraucher-Strategie vor, die eine ganze Reihe von guten Maßnahmen für VerbraucherInnen mit sich bringen, wie z.B. das Recht auf Reparaturen oder einen besseren Schutz der Daten beim Verwenden von sozialen Medien. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Stärkung von Budget- und Schuldnerberatungen, um den Familien konkrete Hilfe anbieten zu können.

Wie sehr die Arbeit geschätzt wird, zeigen uns die Antworten der VerbraucherInnen. „Sie haben mir das schönste Geschenk zum ersten Advent gemacht und mir eine große Last genommen, herzlichen Dank“ heißt es da zum Beispiel, und „Die Verbraucherzentrale ist richtig auf Draht!!! Alleine hätte ich das nie geschafft ...“. Solches Feedback gibt Kraft für die neuen Herausforderungen, mit denen die Zukunft sicherlich aufwarten wird.

Der Jahresbericht 2020 steht unter hier zum Download zur Verfügung.