

# **JAHRESBERICHT 2011**

**Verbraucherschutz in Südtirol 2011:  
Hochkonjunktur in Krisenzeiten**

**Verbraucherzentrale Südtirol**

**DIE STIMME DER VERBRAUCHERINNEN**



## **JAHRESBERICHT 2011**

|  |    |
|--|----|
| Vorwort .....  | 3  |
| Interessensvertretung .....                          | 4  |
| KonsumentInnenrecht und Markt .....                  | 5  |
| Finanzdienstleistungen .....                         | 6  |
| Versicherung und Vorsorge.....                       | 7  |
| Umwelt und Gesundheit .....                          | 8  |
| Wohnen, Bauen und Energie.....                       | 9  |
| Haushalt und Kleidung.....                           | 10 |
| Verkehr und Kommunikation.....                       | 11 |
| Ernährung .....                                      | 12 |
| Kritischer Konsum .....                              | 13 |
| Reisen, Freizeit, Hobby.....                         | 14 |
| Europäisches Verbraucherzentrum – EVZ (ECC-Net)..... | 15 |
| Schlichtung und Streitbeilegung .....                | 16 |
| VerbraucherInnenbildung und Weiterbildung .....      | 17 |
| Projektarbeit.....                                   | 18 |
| Medien und Öffentlichkeitsarbeit .....               | 19 |
| Außenstellen und Verbrauchermobil .....              | 27 |
| Namen, Zahlen, Fakten .....                          | 28 |

## Vorwort

### Verbraucherschutz in Südtirol 2011: Hochkonjunktur in Krisenzeiten

Mehr als 47.000 Ratsuchende, neues Rekordergebnis bei den erstrittenen Rückerstattungen für die VerbraucherInnen von 1,1 Mio. Euro, Kaufkraftprobleme für immer mehr Familien, zunehmend verunsicherte und gestresste VerbraucherInnen – so lauten die Schlagzeilen der Bilanz 2011 der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS).

Dass das Leistungsangebot der Verbraucherzentrale Südtirol in seiner breiten Themenpalette notwendig ist, wird an der nach wie vor starken Nachfrage deutlich. Kehrseite dieses hohen Bedarfs: Ratsuchende müssen sich in der Verbraucherzentrale oft geduldig in eine Warteschlange einreihen, um gewünschte Auskünfte und Beratungen zu erhalten. Und auch am Telefon treffen sie viel zu oft nur die Warteschleife statt auf kompetente Ansprechpartner. Hintergrund: das Team der Verbraucherzentrale arbeitet weit über seine Kapazitätsgrenze. Finanzielle Stärkung wäre angesagt.

Die italienische Regierungen unter Berlusconi und Monti beschreiten den Weg einer weitgehenden Öffnung von Märkten für neue Anbieter und die Privatisierung vormals öffentlicher Leistungen. Dabei sieht es nicht gut aus: Die bisherigen Liberalisierungen sind im wesentlichen ein Flop gewesen und haben den VerbraucherInnen viel Stress verursacht, man denke nur an den Telefonbereich, den Strom, die Autoversicherungen, den Bank- und Bahnbereich, an die Post.

Somit müssen sich die Familien darauf einstellen, dass der Konsumstress zunimmt und es lässt sich nur erahnen, wie anspruchsvoll die heutige Haushaltsführung geworden ist. Die hierfür benötigten Kompetenzen und Ressourcen nehmen aber nicht automatisch oder beliebig zu. Die Familien stoßen in den entsprechenden Märkten auf immer mehr Barrieren: der Zugang zu Information, Beratung und Recht geht - trotz unserer Bemühungen- leider nicht gleichen Schrittes mit den Liberalisierungen.

Nach wie vor müssen sich Verbraucher mit Kaufkraftproblemen, steigenden Kosten, fehlender Markttransparenz, der Zunahme unseriöser und aggressiver Geschäftsmodelle und mit der Bewältigung der Wirtschaftskrise 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 Anbieter der Telekommunikationsbranche nehmen Reklamationen und Beschwerden ihrer Kunden kaum noch ernst.

Das beste Mittel, um die Wirtschaftskrise zu bewältigen und ein langes Abgleiten in eine starke Rezession zu verhindern, wäre den privaten Konsum zu stärken. Doch davon sind wir in der Wirtschafts- und Schuldenkrise weit entfernt. Daher wird es zunehmend wichtig, dass das Geld sinnvoll ausgegeben wird. Vor allem zum diesem Punkt trägt die VZS viel bei. Weil der Wettbewerb nicht funktioniert, ineffiziente Strukturen bestehen und oft entsprechende Verbraucherinformation fehlt, zahlen die Südtiroler VerbraucherInnen für viele Bereiche mehr als sie müssten. Diese Geldverschwendung der Familien zu Lasten der notwendigen Kaufkraft können wir beenden, indem wir die Verbraucherinformation stärken, indem wir Produkte und Dienstleistungen durch bessere Information vergleichbar machen und indem wir dadurch für mehr Wettbewerb sorgen.

Die VerbraucherInnen stehen vor immer komplexeren Konsumententscheidungen. Die Sozial- und Marktformen bedeuten mehr Eigenverantwortung für jede/n Einzelne/n. In einer Wettbewerbswirtschaft entscheiden letztlich die VerbraucherInnen über Erfolg oder Misserfolg von Unternehmen und somit über die Zukunftsfähigkeit unserer Volkswirtschaft, den Erhalt von Arbeitsplätzen und die soziale und ökologische Qualität der Gesellschaft. Eine entsprechende unabhängige Orientierung der VerbraucherInnen ist entscheidend. Diese Orientierung bietet die VZS: die Konsumenteninformation und -beratung und verstärkt auch die Verbraucherbildung, machen sich dreifach bezahlt: Für die VerbraucherInnen, indem ihre Rechte und Interessen gegenüber den Anbietern besser zur Geltung kommen und indem sie teure Fehlentscheidungen etwa beim Hausbau, beim Versicherungsschutz oder bei der Altersvorsorge vermeiden. Für besonders leistungsfähige Unternehmen, deren Leistungen gezielt nachgefragt werden. Für die öffentliche Hand, indem diese von Kontrollaufgaben entlastet und die Kaufkraft der VerbraucherInnen gestärkt wird.

Zieht man über die abgelaufenen letzten 12 Monate Bilanz, so wird deutlich, dass die Anforderungen für die richtige Wahl eines Produktes oder einer Dienstleistung für VerbraucherInnen immer schwieriger werden. In vielen Fällen sind die VerbraucherInnen schlichtweg überfordert. Denn die Komplexität der Märkte ist gestiegen. Egal ob es um das Verkaufen des Altgoldes geht, um Probleme bei der Rechtsdurchsetzung bei Gewährleistung und Rücktritt, um hohe Zahnarztkosten, um teure Ratenkredite oder um den Mopedführerschein geht - um nur eine kleine Auswahl zu nennen - die kontinuierliche Verbraucherarbeit hat den MitarbeiterInnen der VZS einiges abverlangt.

Wir werden uns auch künftig den neuen Herausforderungen stellen, die sich mit den teils überaus dynamischen Veränderungen im wirtschaftlichen und sozialen Leben für die VerbraucherInnen ergeben. Dabei ist Verbraucherschutz kein Hemmschuh für die Wirtschaft. Im Gegenteil: Kritische VerbraucherInnen sorgen durch ihre spezifische Nachfrage gerade für mehr Qualität, Innovationskraft und Sicherheit von Produkten und Dienstleistungen. Die Verbraucherzentrale will „Märkte für Menschen“. Insbesondere in den oben angesprochenen Branchen sind wir noch sehr weit davon entfernt.

## Interessensvertretung

### **Kein Ende des Kaufkraftverlustes in Sicht**

Durch die Wirtschafts- und Finanzkrise wurde der seit der Euro-Umstellung spürbare Kaufkraftverlust noch einmal verstärkt; die Preis- und Tariferhöhungen gingen auch im Jahr 2011 nicht spurlos an der VZS vorüber. Viele Südtiroler Familien leiden unter dem Kaufkraftverlust, und allzu viele von ihnen driften in die Verschuldung ab. Auch der Mittelstand ist zunehmend betroffen. In der Öffentlichkeitsarbeit und in der wirtschafts- und sozialpolitischen Diskussion waren die Preis- und Tarifsteigerungen eine fieberhaft diskutierte Frage, bei welcher sehr stark die Konsumentenoptik und -problematik in den Vordergrund gerückt wurde. Nach wie vor ergibt sich für die Verantwortlichen in Politik und Wirtschaft beträchtlicher Handlungsbedarf. Dieser geht von der Ankurbelung des Wettbewerbs in Richtung eines moderneren Verteilungsmodells in Südtirol über mehr Transparenz durch bessere Konsumenteninformation am Markt bis hin zu Maßnahmen im Bereich sozialer Abfederungsmaßnahmen, Wohnbauförderung, Mittelstandsförderung und Steuererleichterungen im Lande.

Hohe Lebenshaltungskosten, steigende Tarife und Preise und das immer knapper werdende Familienbudget bereiten nicht wenigen BürgerInnen Kopfzerbrechen. Wo Politik und Wirtschaft nicht ausreichen, um Kaufkraftverlusten und stagnierenden Einkommen entgegenzuwirken, können Konsumenten Eigenverantwortung an den Tag legen. Dabei ist ein bewusster Umgang mit Geld der beste Weg, um die hauswirtschaftliche (Finanz)-Kompetenz zu erhöhen. Ein unüberlegtes, oft auch leichtfertiges Konsumverhalten trägt das Seine dazu bei, dass das Geld nicht ausreicht. Die VZS hat auch im Verlauf von 2011 wertvolle Anregungen und Hilfestellungen für einen effizienten Umgang mit Geld gegeben. Dazu wurde die diesbezügliche Bildungsarbeit verstärkt, Aktionen durchgeführt, Öffentlichkeitsarbeit intensiviert. Das Online-Haushaltsbuch mit seinen über 9.300 NutzerInnen hat sich zu einem wichtigen Instrument zur Schonung des Budgets von Tausenden SüdtirolerInnen entwickelt. Sie haben damit ihr eigenes „Sparprogramm“ aufgelegt. Einen positiven Nebeneffekt hat die Teuerungswelle der letzten Jahre damit erzielt: KonsumentInnen handeln bewusster und nachhaltiger.

### **Verbraucherschutz: Kompetenzen durch Zusammenarbeit stärken**

Die alltäglichen Schwierigkeiten von Südtirols VerbraucherInnen sind eine Spiegelung dessen, was im europäischen Binnenmarkt abläuft. Durch Zusammenarbeit auf nationaler und internationaler Ebene wird durch den Erfahrungsaustausch ein Wissensvorsprung ermöglicht, und die Kompetenzen in der Verbraucherarbeit werden gegenseitig verstärkt.

Besonders zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit den Verbraucherstrukturen der Europäischen Union wie dem ECC-Net, den konsumentenpolitischen Abteilungen der Österreichischen Arbeiterkammern, mit Deutschlands Verbraucherzentralen, mit den nationalen Verbrauchervereinigungen im Rahmen des nationalen Verbraucherbeirats CNCU und den regionalen Verbraucher-Vereinigungen aus Europa, die sich im Netzwerk NEPIM zusammengeschlossen haben.

Durch die vielfältigen Impulse, die so von außen in Südtirols Verbraucherarbeit einfließen, wurden neue Entwicklungen angedacht und neue Ideen aufgegriffen. Den VertreterInnen dieser Organisationen sei an dieser Stelle für die gute Zusammenarbeit, auch in den vergangenen Jahren, gedankt.

## **KonsumentInnenrecht und Markt**

### **Gewährleistung und Rücktritt: Probleme bei Rechtsdurchsetzung**

Im Rahmen der Beratungstätigkeit stellten die BeraterInnen der VZS auch 2011 fest, dass diese grundlegenden Verbraucherrechte leider oft nicht zugestanden werden. Gibt es z.B. ein Garantieproblem bei technischen Geräten wie Handy oder PC, wird eine kostenlose Reparatur von der Entscheidung der Servicestelle abhängig gemacht, ohne Berücksichtigung der Rechtslage. Gibt es von der Servicestelle kein grünes Licht, wird den VerbraucherInnen mitgeteilt, dass der Mangel selbstverschuldet sei und die Reparatur somit kostenpflichtig. Auch bei den Haustürgeschäften haben VerbraucherInnen immer wieder Schwierigkeiten, sich den Rücktritt vom Vertrag anerkennen zu lassen – gerade bei Verträgen über hohe Summen.

Nur durch hartnäckiges Intervenieren der VZS werden den VerbraucherInnen diese Rechte in den meisten Fällen anerkannt.

### **Konkurs des Möbelhauses Aiazzone**

Hunderte VerbraucherInnen in Südtirol haben in Geschäftsstellen der Marke Aiazzone Möbel gekauft: komplette Küchen und Wohnzimmer-Einrichtungen oder aber nur einzelne Teile wie Sofas. Leider wurden diese Möbel nicht geliefert, oder es erfolgten nur Teillieferungen. Beim Möbelkauf unterzeichneten die meisten KäuferInnen auch einen Finanzierungsvertrag mit Fiditalia, einer mit Aiazzone verknüpften Kreditgesellschaft. Das von Fiditalia vorgestreckte Geld sollte in monatlichen Raten „abgestottert“ werden. Trotz der nicht – oder teilweise nicht – erfolgten Lieferung der Möbel mussten die VerbraucherInnen die fälligen Raten pünktlich bezahlen. Nach langen, zähen Verhandlungen mit der Finanzierungsgesellschaft konnte zu Jahresende ein Erfolg für die VerbraucherInnen verzeichnet werden: die Ratenzahlungen konnten unterbrochen werden, und Fiditalia versprach die Erstattung der „umsonst“ bezahlten Kreditraten.

### **Gold gegen Bares: große Unterschiede in der Bewertung des Altgoldes**

Die Wirtschaftskrise und eine generelle Unsicherheit gegenüber der Zukunft lassen die Idee, sein Altgold gegen Bares „zu verkaufen“ als verlockend erscheinen. Was vielen VerbraucherInnen nicht bekannt war: die einzelnen Geschäfte praktizieren sehr unterschiedliche Bewertungen für das Altgold. Ein Vergleich im September 2011 zeigte, dass es Unterschiede von bis zu 30% gibt. Daher der klare Tipp an die KonsumentInnen: auch im Falle eines Altgold-Verkaufs zahlt es sich aus, mehrere Kostenvoranschläge einzuholen.

### **Missbrauch des guten Namens „Verbraucherzentrale“**

Anscheinend kann der gute Namen der Verbraucherzentrale den Verkauf eines Produkts ankurbeln. Kein Wunder, dass einige schwarze Schafe versuchen, mit irreführenden und schlichtweg falschen Aussagen und Andeutungen wie die „Verbraucherzentrale empfiehlt das Produkt“ oder „die Verbraucherzentrale war begeistert vom Produkt“ bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern zu punkten. Besonders bei Hausbesuchen und bei Verkäufen außerhalb von Geschäftsräumen wird diese Masche benutzt. Über die Medien stellte die VZS daher klar, dass sie weder für Produkte noch für Dienstleistungen eine Kaufempfehlung abgibt! Jegliche Aussage in diese Richtung ist eine Irreführung und sollte den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Südtirol gemeldet werden.

### **Freiberufler: Probleme mit Mandaten und Rechnungen**

Immer wieder beklagen sich VerbraucherInnen über die Rechnungen von FreiberuflerInnen, vor allem über die mangelnde Vorabinformation in Punkto Kosten. Auch herrscht teilweise wenig Klarheit über die eigenen Rechte (und Pflichten) bei der Beauftragung eines Freiberuflers. Bleibt zu hoffen, dass die von der Regierung Monti erlassenen neuen Normen hier den VerbraucherInnen weiter helfen.

## **Finanzdienstleistungen**

### **Periodischer Vergleich der Darlehensangebote**

Auch 2011 wurden halbjährlich die auf dem lokalen Markt angebotenen Bedingungen der Darlehen für Erstwohnungen verglichen, und zwar im Mai und im November. Die Erhebung im November zeigte ein leichtes Absinken der Referenzparameter, wobei jedoch im Gegenzug die von den Banken verlangten Aufschläge (Spreads) deutlich angehoben wurden: die verbesserten Marktbedingungen kamen somit nicht bei den VerbraucherInnen an.

### **Beratung für DarlehensnehmerInnen**

Gerne in Anspruch genommen wird von den VerbraucherInnen die Beratung über Darlehen, angefangen beim Vergleich der verschiedenen Kostenvoranschläge bis hin zur Problemlösung bei laufenden Darlehen. 2011 brachte gute und weniger gute Neuigkeiten; positiv zu vermerken: die Beschreibung des Zinssatzes im Darlehensvertrag darf von der Bank nicht mehr einseitig geändert werden, also kann z.B. der Spread nicht mehr abgeändert werden. Weniger gute Neuigkeiten gab es in Sachen Wuchergrenzen: diese wurden durch eine neue Berechnungsweise spürbar erhöht (um ca. 3%), was sich innerhalb kurzer Zeit auf die Zinssätze niederschlug.

### **Vergleich der Kosten eines Kontokorrents**

Dank der von der Banca d'Italia neu eingeführten 7 typischen Nutzer-Profile und des „synthetischen Kostenindikators“ konnte der Vergleich der Kosten der Kontokorrente 2011 viel präziser durchgeführt werden. Der Vergleich bestätigte die Ergebnisse der Vorjahre: ein konsequenter Wechsel zum günstigsten Anbieter birgt große Sparpotentiale. So bräuchte z.B. für eine Familie mit einer mittleren Anzahl von Bewegungen auf dem Konto der Wechsel vom teuersten zum günstigsten Anbieter eine Ersparnis von 150 Euro jährlich mit sich.

### **Neue Normen für Sparbücher, Schecks und Bargeld**

Die von der Regierung Monti zur Einschränkung der Steuerhinterziehung im Dezember eingeführten neuen Normen in Bezug auf Bargeld, Schecks und Sparbücher sorgten bei den VerbraucherInnen für einige Unsicherheit, die im Zuge der Einzel-Beratung geklärt werden musste. Besonders die Norm in Bezug auf die Sparbücher machte den MieterInnen einige Sorgen, da viele sich nicht sicher waren, die Überbringer-Sparbücher, auf denen ihre Mietkaution hinterlegt war, termingerecht umzuwandeln bzw. reduzieren zu können.

### **Verbraucherkredite – großer Informationsbedarf**

Großer Informationsbedarf herrscht nach wie vor bei den Verbraucherkrediten: nur wenige VerbraucherInnen lassen sich leider vor Vertragsabschluss beraten, und kommen erst in die Beratung wenn die Ratenzahlung bereits läuft; zu diesem Zeitpunkt ist es dann oft schwierig, konkret zu helfen. Mehr Handhabe zum Schutz der VerbraucherInnen brachten die neuen Normen, die unter anderem ein 14tägiges Rücktrittsrecht, eine Ausstiegsmöglichkeit bei nicht gelieferter Ware sowie das Recht auf Teilerstattung der Zusatzkosten bei vorzeitiger Tilgung einführten.

### **„Kostenlose“ Studentenkonten**

Im Sommer hat die VZS die Studentenkonten von 5 lokalen Banken unter die Lupe genommen. Teilweise widersprachen die mündlichen Aussagen den Angaben der Informationsprospekte. Mit der Folge, dass ein Konto, welches nach dem Gespräch als passend für die eigenen Bedürfnisse eingestuft wird, sich bei Durchsicht der Informationsblätter dann doch als ungeeignet herausstellte. Wenn auch im Beratungsgespräch generell von „kostenlos“ die Rede ist, zahlt es aus, die Bedingungen genauer unter die Lupe zu nehmen, um das passende Konto für den eigenen Bedarf zu finden.

## Versicherung und Vorsorge

### **Auto-Versicherungen: große Preisunterschiede und starke Erhöhungen**

Ein Vergleich der verschiedenen Versicherungsprofile zeigte große Sparpotentiale auf: die Prämienunterschiede vom teuersten zum billigsten Anbieter sind immer beträchtlich, und machen für einige Profile sogar mehr als 3.000 Euro aus.

Ein Abgleich der Prämien für das jeweils beste Angebot des selben Profils mit den Daten von 2009 zeigte eine Erhöhung von bis zu 60% in einem Zeitraum von 20 Monaten auf; in diesem Zeitraum betrug die offizielle Inflationsrate für Südtirol 4,4%.

Die VZS hilft den VerbraucherInnen bei der Suche nach dem günstigsten Angebot für die Autoversicherung (s. Kfz-Versicherungs-Check).

### **Kfz-Versicherungs-Check**

Aufgrund ständig steigender Autoversicherungsprämien bzw. Kfz-Haftpflichtversicherungsprämien haben sich 2011 viele Versicherungsnehmer entschieden, die Versicherung zu kündigen: entweder um bei der „alten“ Gesellschaft eine bessere Prämie auszuhandeln, oder um zu einen günstigeren Anbieter zu wechseln. Der Versicherungsmarkt ist für den Einzelnen teilweise sehr schwer zu überblicken; daher wandten sich viele KonsumentInnen an die Versicherungsberatung der VZS, um einen Kfz-Versicherungs-Check durchführen zu lassen. In den allermeisten Fällen konnte ein wesentlich günstigerer Anbieter gefunden werden.

### **Versicherungs-Check: Ermittlung des Versicherungsbedarfs**

Der Versicherungs-Check ist eine persönliche Beratung bei welcher gemeinsam mit den KonsumentInnen ermittelt wird, welche Versicherungsdeckungen sie benötigen, welche sie davon bereits haben und welche ihnen fehlen. Diese Art von Beratung wurde auch in diesem Jahr sehr häufig in Anspruch genommen. KonsumentInnen achten immer mehr auf die Ausgaben, speziell wenn es um Versicherungen geht. Sie möchten auf keinen Fall unterversichert sein, aber auch bestimmt nicht Geld für unnötige Versicherungs-Deckungen ausgeben.

### **Die telefonische Beratung**

Kleinere Probleme im Versicherungsbereich, wie zum Beispiel Probleme bei Kündigung eines Versicherungsvertrages, können meist schnell und unkompliziert über das Telefon gelöst werden. Dies garantiert auch weniger mobilen BürgerInnen den Zugang zur Fachberatung im Versicherungsbereich.

### **Hilfestellung bei Versicherungsproblemen und bei Schadensfällen**

Die VZS unterstützte auch im Jahr 2011 zahlreiche KonsumentInnen bei Problemsituationen und Schadensfällen, um diesen so schnell und unkompliziert wie möglich zu ihrem Recht zu verhelfen. In manchen Fällen konnten Problemsituationen durch das erste Schreiben der VZS bereits gelöst werden, bei anderen Fällen hingegen mussten wir die Aufsichtsbehörde ISVAP verständigen, weil die Versicherungsgesellschaften beispielsweise auf die Schreiben nicht reagierten. Dieser Service wird von den VerbraucherInnen sehr geschätzt.

### **Aushändigung des Gutachtens: ein Recht der VerbraucherInnen**

Immer wieder beklagen sich VerbraucherInnen darüber, dass sich die Schadenbüros diverser Versicherungsgesellschaften weigern, die Gutachten jeglicher Art auszuhändigen, obwohl dies per Gesetz vorgeschrieben ist. Im Rahmen der Beratungstätigkeit, aber auch über die Öffentlichkeitsarbeit, wies die VZS immer wieder darauf hin, dass der Versicherungsnehmer, der Versicherte sowie der Geschädigte Anrecht auf Einsicht und Aushändigung der Kopie des Gutachtens haben. Egal ob es sich dabei um ein rechtsmedizinisches oder ein technisches Gutachten handelt.

## **Umwelt und Gesundheit**

### **Solarienverbot für Minderjährige**

2010 hatte die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) 10 Sonnenstudios in Südtirol einem Test unterzogen und dabei bedenkliche Bestahlungswerte und mangelhafte Beratungsleistungen vorgefunden. Daraufhin hat die VZS ein Verbot der Solarien für Minderjährige gefordert. 2011 haben dann sowohl der Italienische als auch der Südtiroler Gesetzgeber Maßnahmen für den Schutz von Minderjährigen in Solarstudios in die Wege geleitet. Nun gilt: Sonnenbank erst ab 18 Jahren, kein Solarium für Schwangere und Personen mit empfindlicher Haut. Wer als Betreiber eines Studios gegen das Gesetz verstößt, dem droht laut dem neuen Landesgesetz eine Verwaltungsstrafe von 200 bis 1.200 Euro.

### **Patientenklagen bestätigt: Wartezeiten haben sich verlängert**

Patienten in Südtirol beklagen immer wieder die langen Wartezeiten sowohl bei Facharztvisiten als auch bei Eingriffen und Operationen. Für sie ist es von zentraler Bedeutung, dass die Leistungen in einer angemessenen Zeitspanne angeboten werden. Damit hängt auch die Patientenzufriedenheit und Servicequalität zusammen, obwohl laut Aussagen und Erhebungen des Südtiroler Gesundheitsbetriebes insgesamt die Patientenzufriedenheit mit der Versorgung sehr hoch ist. Trotzdem sollte der Abbau der langen Wartelisten allererste Priorität sein. Die Verbraucherzentrale hat die Wartezeiten im Zeitraum September 2009-April 2011 verglichen: Von den 229 verglichenen Wartezeiten (Visiten/Struktur) sind 64 kürzer geworden, blieben 18 unverändert und haben sich 147 verlängert. Durchschnittlich haben bei den untersuchten Visiten die Wartezeiten um 8 Tage zugenommen.

### **Beratung zu Zahnarztkosten: das Projekt „ZAK“**

Im Jahr 2011 wurde das Projekt „zak“ / Zahnarztkostenberatung fortgeführt. Der Ausbau der Preis-Datenbank, Verhandlungen mit Zahnärzten zwecks Zusammenarbeit, Öffentlichkeitsarbeit und die Sensibilisierung der Bevölkerung zu diesem Thema und die konkrete Beratung am Sitz und vor Ort beim Verbrauchermobil wurden erfolgreich umgesetzt.

Den öffentlichen Stellen konnten erste Vorschläge zur Verbesserung der direkten zahnärztlichen Betreuung unterbreitet werden. Mit Vertretern einer Zahnärztereinigung ist eine Begegnung zur Verbesserung der Beziehungen zwischen Zahnärzten und Patienten anberaunt.

Preisrecherchen haben ergeben, dass Südtirol bei den Kosten für Zahnbehandlungen weiterhin zu den Spitzenreitern gehört und dass dieselben im östlichen Ausland um fast die Hälfte günstiger sind.

Den Forderungen der Zahnärzteschaft nach Zertifizierungspflicht des Zahnersatzmaterials bei Rückerstattungsansuchen wurde eine klare Absage erteilt, da eine derartige Vorschrift eine reine Bürokratie-Schikane ohne nennenswerten Patientenschutz bedeutet hätte.

Das Ergebnis des vergangenen Tätigkeitsjahres sind vermehrte Gespräche mit lokalen Zahnärzten zum Meinungs austausch und zu Beratung sowie deren aktiven Beistand zur Lösung von Problemfällen.

Nicht unerheblich haben sich die Klagen über Behandlungsmängel, fragwürdige Geschäftspraktiken, zweifelhaftes Material und überhöhte Preise erwiesen. Entgegen den Behauptungen der Zahnärztkammer über allgemein schlechte Behandlungserfolge im Ausland belaufen sich die entsprechenden Reklamationen lediglich auf knapp 7 % der gesamten Behandlungsreklamationen.

## **Wohnen, Bauen und Energie**

### **Kaufvorverträge im Immobilienbereich**

Die VZS befasst sich mit der Kontrolle und der Abfassung von Kaufvorverträgen bei Immobiliengeschäften. Die von den VerbraucherInnen vorgelegten Verträge sind sehr lückenhaft und schützen die Rechte der Käufer wenig: es fehlen z.B. die Klauseln über eine Pönale im Fall einer verspäteten Übergabe der Immobilie oder jene über die Ausstellung einer Bankgarantie durch die Baufirma an den Käufer oder auch jene über eine 10-Jahres-Versicherung gegen große Baumängel. Hier kann durch die Kontrolle und Korrektur der Verträge den VerbraucherInnen effizient dabei geholfen werden, ihre Rechte besser zu schützen. Auch über die Steuern, Beiträge und Gebühren im Zusammenhang mit dem Immobilienerwerb wurden viele Fragen gestellt.

### **Rechtliche Bauberatung: Baumängel, Kaufversprechen, Immobilienagenturen**

Die häufigsten Problemen, mit denen sich VerbraucherInnen an die rechtliche Bauberatung wenden, betreffen die Auflösung einseitiger Kaufversprechen, große Baumängel oder die Abwicklung eines Immobilienkaufs über eine Agentur. Vielfach ist den VerbraucherInnen nicht klar, welche Verpflichtungen sie mit einem einseitigen Kaufversprechen eingehen, oder welches die Pflichten der Agenturen genau sind. 2011 stießen wir auf einige gravierende Fälle, in welchen sogar falsche Angaben über die Immobilie in den Vorverträgen gemacht wurden. Hier ist mehr Transparenz bei den Verkaufsgesprächen unbedingt notwendig.

Auch die Baumängel an neuen Immobilien scheinen immer häufiger aufzutreten. Da mittlerweile die Pflicht von Seiten der Baufirmen besteht, diese mittels einer Polizza abzudecken, bleibt zu hoffen, dass diese Maßnahme in Zukunft solche Probleme leichter lösbar macht.

### **Technische Bauberatung: Förderungen und Steuerabzüge**

Im Rahmen der technischen Bauberatung fragten VerbraucherInnen vor allem nach den Förderungen und Steuerabzügen für Sanierungsarbeiten. Da es hier im Lauf des Jahres ständige Änderungen gab, vor allem in Bezug auf die Modalitäten, galt es, die entsprechenden Zweifel in Einzel-Beratungsgesprächen zu klären. Schlechte Neuigkeiten gab es bei den Beiträgen für Photovoltaikstrom: die Einspeisevergütungen wurden massiv reduziert, wodurch sich die Amortisierungsdauer für Solarstromanlagen drastisch verlängert hat.

### **Kondominiumsberatung**

Auch das Angebot der Beratung in Kondominiumsfragen fand 2011 guten Anklang, wobei vor allem die telefonische Beratung, weil schnell und unkompliziert, sehr geschätzt wird. In komplizierteren Fällen konnten erfolgreich Streitigkeiten zwischen den Wohnungseigentümern, sogar zwischen einzelnen Familienmitgliedern, im Zuge von Gesprächsverhandlungen beigelegt werden. Die häufigsten Nachfragen betreffen nach wie vor die Spesenaufteilung zwischen den einzelnen Eigentümern.

### **Energie: Sparmöglichkeiten und Kundenrechte**

Angesichts der steigenden Kosten aller Energieträger suchen VerbraucherInnen nach Möglichkeiten, diese Fixkosten zu senken. Zum einen durch die Suche nach einem günstigeren Anbieter, zum anderen durch das konkrete Vermeiden der Kosten durch energiesparendes Verhalten, oder durch Nutzung eigener Maßnahmen wie z.B. des Sozialbonus für einkommensschwache Familien. Das Beraterteam der VZS stand hier mit aktuellen Vergleichen und praxisnahen Tipps den KonsumentInnen zur Seite.

Seit 2011 gibt es auch für deutschsprachige KonsumentInnen nützliche Informationen zu den teilweise sehr komplexen Normen, welche das Verhältnis zwischen KonsumentInnen und Strom- und Gasanbietern in Italien regeln: der entsprechende Leitfaden ist im Internet auf [www.guidaconsumatorienergia.it](http://www.guidaconsumatorienergia.it) einsehbar.

## Haushalt und Kleidung

### **HaushaltsmanagerIn aus über 7.750 BenutzerInnen gekürt**

Aus den über 7.750 TeilnehmerInnen wurde der engagierteste und fleißigste Benutzer des Haushaltsbuchs ermittelt. Das schrieb uns die GewinnerIn: „Seit es das Haushaltsbuch der Verbraucherzentrale gibt, bin ich dabei und es hat mir genau das gebracht, was es verspricht: einen genauen Überblick über meine Finanzlage. Der Aufwand ist nicht unerheblich, aber ich mache es gerne und es ist mir tatsächlich gelungen, den einen oder anderen Euro einzusparen oder für bestimmte vorhersehbare Ausgaben (Fixkosten) zur Seite zu legen. So war es mir z. B. vorher nie möglich, die Miete pünktlich zum 5. eines jeden Monats zu überweisen, weil ich immer den Eingang meines Lohnes abwarten musste. Seit ich Rücklagen geschaffen habe, kann ich davon die Miete bezahlen und den Betrag anschließend wieder vom Lohn zurücklegen.“

### **Vergleich der Stromtarife: kleinere Sparmöglichkeiten tun sich auf**

Ein Vergleich der drei gängigsten Verbrauchsprofile Anfang 2011 zeigte, dass der Strommarkt bei Wechsel zum günstigsten Anbieter Sparmöglichkeiten von 40 bis 75 Euro, je nach eigenem Verbrauch, bietet. Der günstigste Strom ist natürlich jener, der gar nicht erst verbraucht wird: viele VerbraucherInnen fragten daher auch nach Möglichkeiten zum Energiesparen. Der wichtigste Tipp: periodisch die Zähler selbst kontrollieren und immer die Rechnungen genau durchlesen.

### **Strom- und Gasverträge an der Haustür oder per Telefon**

Immer wieder meldeten sich in der VZS im Lauf des Jahres VerbraucherInnen, um wenig transparente Handlungsweisen von Vertretern einiger Stromverkäufer zu melden. Diese versuchten – und in vielen Fällen gelang dies auch – an der Haustür oder am Telefon Verträge für die Strom- und auch Gaslieferung auf dem freien Markt abzuschließen. Eine denkbar ungünstige Situation für den Konsumenten, um einen Vertrag abzuschließen: es besteht keine Vergleichsmöglichkeit, und man kann nicht wirklich in Ruhe eine überlegte Entscheidung treffen. Für das Berater-Team der VZS waren diese Fälle viel Arbeit: zum einen, weil die unterzeichneten Angebote detailliert erklärt werden mussten, zum anderen, weil viele VerbraucherInnen von ihrem Rücktrittsrecht Gebrauch machen wollten und dabei Hilfe benötigten. Daher der Tipps: vorschnelle Zusagen stets meiden!

### **Großmärkte in Bozen: Konkurrenz nicht wirklich spürbar**

Zwei Vergleiche eines Warenkorbs von mehreren hundert Produkten, deren Preise sowohl im Interspar als auch Iperpoli erhoben wurden, zeigten auch 2011, dass von wirklicher Konkurrenz hier keine Rede sein kann: betrug die Preisdifferenz im Jänner 2,8%, war sie im Juli auf 0,9% gesunken. Zwar gibt es bei einzelnen Warenkategorien auch Unterschiede von über 15%, dennoch kann keine der beiden Verkaufsstellen als „günstig“ empfohlen werden. Vor spürbarer Konkurrenz, die echte Vorteile für die KonsumentInnen mit sich brächte, also keine Spur.

### **Kindergarten-Tarife: Unterschiede bis 200%**

Eine Auswertung der vom ASTAT erhobenen Daten über die Preise der Kindergärten in Südtirols Gemeinden zeigte Unterschiede von mehr als 200% beim Tarif für ein Kind zwischen der günstigsten und der teuersten Gemeinde (190% bei den Tarifen für 2 Kindern). Da die Kindergarten-Tarife ein Posten sind, der die Familienbudgets ziemlich belastet, herrscht hier laut VZS Handlungsbedarf: die hohen Tarife sollten dringend nach unten angeglichen werden.

## **Verkehr und Kommunikation**

### **Telefonie: Beschwerdestrom reißt nicht ab**

Der liberalisierte Markt im Bereich der Telefonie ist und bleibt ein Minenfeld für die VerbraucherInnen: die meisten Probleme gab es nach wie vor mit der Aktivierung von nicht bestellten Diensten, den nicht sachgemäß (bzw. gar nicht) abgewickelten Kündigungen von Diensten und den hohen Rechnungen für Internet-Dienste für Smartphones. Die Hilfestellung der VZS reicht in diesem Sektor vom einfachen Informationsgespräch bis zur Schlichtungsprozedur.

### **Telefonisches Marketing: Verzeichnis der Einsprüche endlich aktiv**

Anfang 2011 wurde auch in Italien endlich jenes Verzeichnis eingeführt, in das sich eintragen lassen kann, wer fortan keine Werbe-Anrufe mehr erhalten möchte. Nach einem etwas schleppenden Start – auch weil es schwierig war, die VerbraucherInnen kapillar von dieser Möglichkeit zu informieren – zeichneten sich im Laufe des Jahres doch die ersten positiven Auswirkungen ab. Die VZS bietet KonsumentInnen, die Schwierigkeiten bei der Registrierungsprozedur haben, Hilfestellung an.

### **Moped-Führerschein: Schwierigkeiten bei der praktischen Prüfung**

Große Schwierigkeiten meldeten uns Jugendliche und deren Eltern bei der praktischen Prüfung für den Moped-Führerschein. Zum einen kann diese ausschließlich in Bozen abgelegt werden; die fehlende Ortskenntnis und der städtische Verkehr sorgen für eine hohe Durchfallquote. Zum anderen stehen nur wenige Prüfer zur Verfügung, sodass es für jene, die beim ersten Mal durchgefallen sind, sehr schwierig ist, einen zweiten Prüfungstermin vor Verfall der Theorieprüfung zu erhalten. Die VZS unterstützt hier das Bestreben der Eltern (das auch von den Fahrschulen geteilt wird), die praktische Prüfung auch in den anderen Städten Südtirols durchführbar zu machen.

### **Gebrauchtwagen: Schnäppchen oder Schrottlauge?**

2011 häuften sich die Beschwerden von VerbraucherInnen bei Gebrauchtautos. Stein des Anstoßes ist in vielen Fällen die – manchmal haltlose – Weigerung der Händler, Mängel am Fahrzeug zu beheben. Mängel, die meist schon wenige Wochen nach dem Kauf auftreten, und durch welche sich das gekaufte Auto manchmal in eine wahren „Schrottlauge“ verwandelt – auch weil es sich teilweise um Mängel handelt, die nur mit hohem Aufwand wieder behoben werden können. Den VerbraucherInnen wird leider oft mit der Aussage, es handle sich nicht um einen Mangel sondern um Verschleiß, eine Reparatur in Garantie verweigert. Auch ist durch die „Hinhaltetaktik“ einiger Autohäuser keine konstruktive Kommunikation möglich. Hier ist es dringend notwendig, mit den Händlern eine standardisierte Lösungsprozedur für Beschwerdefälle zu finden.

### **Schwieriges Jahr für Zugreisende und Pendler**

Immer wieder musste sich die VZS im Lauf des Jahres für die Rechte der Zugreisenden und Pendler stark machen; die Probleme reichten vom Halteverbot der DB/ÖBB-Züge und den fehlenden Ticket-Verkaufstellen für diese Züge, über die ständigen Ausfälle bei den Pendlerzügen, bis hin zu den massiven Streichungen beim internationalen Zugverkehr, mit den entsprechenden Auswirkungen auf den Zugverkehr. Viele VerbraucherInnen schätzen den Zug als klimafreundliches Verkehrsmittel, sehen sich aber durch die fortdauernden Missstände gezwungen, auf weniger umweltfreundliche Alternativen auszuweichen.

## Ernährung

### **Salzbombe Fertiggerichte**

Wissenschaftler weisen immer wieder auf den Zusammenhang zwischen hohem Kochsalzkonsum und Bluthochdruck hin. Hoher Blutdruck wiederum bewirkt ein erhöhtes Risiko für Herz- und Kreislauferkrankungen, für Herzinfarkt und Schlaganfall. Daher empfehlen die Weltgesundheitsorganisation (WHO) und die Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit (EFSA), den Kochsalzkonsum auf 6 Gramm - ca. ein Teelöffel - pro Tag zu beschränken. Eine Untersuchung der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) zeigt, dass gerade die immer beliebter werdenden Fertiggerichte hohe Kochsalzgehalte aufweisen. Alle 18 untersuchten Fertiggerichte hatten einen höheren Salzgehalt als pro Mahlzeit empfohlen. Drei Produkte wiesen gar einen Salzgehalt über dem Tagesbedarf auf. Wer Wert auf eine gesunde Ernährung legt, sollte daher beim Verzehr von Fertiggerichten Vorsicht walten lassen.

### **Glühwein: süße Kalorienbombe zu gesalzenen Preisen**

Die VZS hat auf den Weihnachtsmärkten in Südtirol insgesamt 15 Glühwein-Proben gezogen, die anschließend vom Labor der Landesumweltagentur untersucht wurden. Einer der verglichenen Indikatoren ist der Preis - und der Glühwein ist teuer: an die 3 Euro für eine Tasse (0,2 Liter). Im Verhältnis zum 2009 durchgeführten Vergleich war die Weinqualität etwas besser. Verschlechtert - im Sinne einer massiven Zunahme - hat sich hingegen der Zuckergehalt: dieser war im Verhältnis zum letzten Vergleich mehr als doppelt so hoch. Nimmt man den Alkohol dazu und rechnet das Ganze in Kalorien um, kam der Glühwein in 2011 auf über 200 kcal je Tasse. Zum Vergleich: eine Pizza Margherita hat zwischen 450 und 500 kcal. Fazit: sparsame, figurbewusste oder autofahrende VerbraucherInnen sollten Glühwein nur in kleinen Mengen konsumieren.

### **Lebensmittelkennzeichnung: Das Versteckspiel geht weiter**

Nach jahrelangen Diskussionen darüber, welche Informationen Verbraucher in Zukunft im Supermarkt bekommen sollen, hat das EU-Parlament die Lebensmittelinformationsverordnung im Juli endgültig verabschiedet. Fazit: Die Ernährungsindustrie hat sich mit den meisten Forderungen durchgesetzt. Zucker- und Fettbomben werden auch in Zukunft nicht auf einen Blick erkennbar sein. Angegeben werden müssen nach der Übergangszeit dann Energiewert, Fett, gesättigte Fettsäuren, Zucker, Salz, Eiweiß und Kohlenhydrate, in Form einer Tabelle auf jeder Packung. In der Verbraucherzentrale beschwerten sich auch 2011 VerbraucherInnen immer wieder über unlesbare Zutatenlisten, auch was spezifisch hier in Südtirol die Muttersprache betrifft. Nicht nur die Schriftgröße ist häufig extrem klein, sondern auch fehlende Kontraste machen es den Verbrauchern oft unmöglich, die Zutatenlisten und andere wichtige Angaben zu entziffern. Dieses Problem ist bei einer festgelegten Schriftgröße von 1,2 Millimetern (oder sogar nur 0,9 Millimetern bei kleineren Packungen) nach wie vor für viele Menschen ungelöst.

### **VZS unterstützt „No Alcohol Day“**

Jeden Tag sterben in Europa mehr als 500 Menschen an mit Alkoholkonsum verbundenen Krankheiten; unter diesen stechen die vielen weitverbreiteten Krebserkrankungen hervor. Die WHO hat den Alkohol als „Stoff, der beim Menschen bekanntermaßen krebserzeugend wirkt“ eingestuft – wie Asbest, Tabak oder Benzol. Doch entsprechende Reaktionen auf EU-Ebene bleiben aus: das Europa-Parlament und die Generaldirektion Verbraucherschutz haben im Gegenteil die Kennzeichnungspflicht für alkoholische Getränke mit angemessener Information für die VerbraucherInnen auf das Jahr 2014 verschoben – obschon eine Intervention angesichts der Gesundheitsrisiken des Alkoholkonsums mehr als dringend gewesen wäre. Etikettierung und Werbung müssten auf die Gesundheitsgefährdung bei falscher Handhabung hinweisen; mit Initiativen sollte eine Kultur der Prävention unterstützt werden. Die VZS hatte sich bereits 2008 mit mehreren Eingaben bei Gericht für entsprechende Warnkennzeichnungen eingesetzt, ist damit allerdings abgeblitzt.

## Kritischer Konsum

### Elektrosmog

Allein im vorigen Jahr hat es vier bedeutende Warnungen durch internationale wissenschaftliche bzw. politische Gremien in Bezug auf die Belastung durch Elektrosmog gegeben. Der Oberste Italienische Gesundheitsrat ("Consiglio Superiore di Sanità") hatte im Herbst eine Warnung bezüglich Handy-Konsum ausgesprochen. Davor hatte die IARC (Internationale Agentur zur Krebsforschung) noch vor dem Sommer die Mikrowellen von Handys und Tablets als möglicherweise krebserregend eingestuft. Eine weitere Stellungnahme gab der Europarat, indem er alle europäischen Regierungen aufgefordert hatte, "Vorsorgewerte für die langfristige Mikrowellen-Exposition der Bevölkerung" festzulegen. Auch das Russische Nationale Komitee zum Schutz vor Nicht-Ionisierender Strahlung legte dar, dass die medizinische Statistik sowie nationale und internationale Forschungsergebnisse darauf hinweisen, dass jetzt schon Schädigungen bei Kindern und Jugendlichen nachweisbar sind, die mit großer Wahrscheinlichkeit auf die Handynutzung zurückzuführen sind.

Die Verbraucherzentrale Südtirol verfolgt seit vielen Jahren die Meldungen der Wissenschaft zum Thema der Strahlenbelastung: immer wieder stellen wir fest, dass jene Studien, die keine Zusammenhänge zwischen Strahlung und Gesundheit finden, auf nicht gesicherter Basis entstehen oder Interessenskonflikte mit Anbietern aufweisen.

Das alles spiegelt sich in die Beratungstätigkeit wider, wo meist verunsicherte Konsumenten einen unabhängigen, zuverlässigen Rat suchen. Es ist für uns zwar nicht einfach, da viele der gefährlichen Produkte heute mit größter Selbstverständlichkeit genutzt werden. Andererseits erleben wir in dieser Zeit ein besseres Verständnis bei den Verbrauchern für die Erkenntnisse der unabhängigen Wissenschaft.

Auch wissen viele Verbraucher bereits bei Kontaktaufnahme mit der Beratungsstelle über das meist unauffällige Angebot an Alternativen und Schutzmitteln Bescheid. Durch eine Zusammenarbeit mit gesamtstaatlichen Medien, vor allem mit dem Verlagshaus 'Terra Nuova' hat unsere Information die Landesgrenze längst überschritten. Es gibt Übersetzungen von wichtigen Texten ins Italienische, und hiesige Journalisten haben das Thema vielfach professionell bearbeitet. Für großes Aufsehen sorgte z.B. die Sendung "Report" der RAI, die Ende Dezember ausgestrahlt wurde und die dazu beigetragen hat, das Thema der Interessenskonflikte bei der Forschung über Elektrosmog aufzudecken.

### **www.fair.verbraucherzentrale.it: Wegweiser für den nachhaltigen Konsum in Bozen**

Im Frühjahr wurde der neue Wegweiser mit Geo-Browser für nachhaltigen Konsum in Bozen vorgestellt, der von der Verbraucherzentrale gemeinsam mit dem Ökoinstitut Südtirol dank der Förderung des Landesamts für Kabinettsangelegenheiten realisiert wurde. Im Wegweiser finden kritische KonsumentInnen das vielseitige Angebot für nachhaltigen Konsum in Bozen, unterteilt in die Kategorien Direktverkauf, ethisch, bio & fair trade, lokale Qualität, second hand (Gebrauchtwaren), Reparatur sowie Miete und Verleih. Ebenso finden sich Hinweise zu Buslinien, Haltestellen und Radwegen. Ein spezielles Instrument ermöglicht auch die Berechnung der Distanz z.B. von der Bushaltestelle bis zum Geschäft Ihrer Wahl.

### **Konsumkompass – bewusst einkaufen, konsumieren und genießen**

Obwohl wir uns dessen selten bewusst werden: mit jeder Kaufentscheidung, jeder Kaufverweigerung senden wir ein klares Signal an die Wirtschaft. Ja, dieses Produkt spiegelt meine Ideen wieder – oder eben: nein, so nicht. Nachhaltig ist ein viel (zu oft?) verwendetes Wort, das wenig greifbar erscheint: ganz kurz kann man sagen, man lebt nachhaltig, wenn man den folgenden Generationen durch unser heutiges Verhalten nichts wegnimmt. Nachhaltig einkaufen heißt also, bei jedem Kauf zu hinterfragen, was dieser für unsere Enkelkinder mit sich bringt (z.B. Wurden für die Produktion dieses Objekts nicht erneuerbare Rohstoffe verwendet, die irgendwann zur Neige gehen können?). Nun ist klar, dass man nicht für jedes zu kaufende Produkt eine komplette Ökobilanz erstellen kann – keiner von uns käme je wieder aus dem Supermarkt heraus, wenn wir so etwas anstrebten. Die österreichische Organisation SOL hat aber ein alltagstauglicheres Instrument entwickelt, welches durch ein Projekt von OEW, KVV und VZS und dank der Finanzierung der Landesumweltagentur 2011 an Südtirol angepasst wurde, und 2012 unter dem Namen **Konsumkompass – bewusst einkaufen, konsumieren und genießen**, starten wird.

## Reisen, Freizeit, Hobby

### **Apple muss Normen zur Gewährleistung einhalten: 900.000 € Strafe**

Immer wieder beschwerten sich VerbraucherInnen, dass auf Produkte der Firma Apple (wie Ipad oder Ipod) nur 1 Jahr Gewährleistung geboten werden, obschon das Gesetz eine Frist von 2 Jahren vorschreibt. Eine Verlängerung des Zeitraums konnte von Apple nur „gekauft“ werden. Die VZS legte der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt erneut eine entsprechende Eingabe vor; diese entschied, dass es sich beim Verhalten von Apple und deren Wiederverkäufern um eine unlautere Handelspraxis handelte und verhängte eine Strafe von 900.000 Euro.

### **Sky Italia: 380.000 Euro Strafe**

Die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt hat Ende 2011 Sky Italia zu einer Strafe von 380.000 Euro aufgrund unfairer Handelspraktiken verurteilt. Zahlreiche VerbraucherInnen in Südtirol hatten beanstandet, dass Sky monatelang die Gebühren für den Dienst in Rechnung stellte, obwohl die VerbraucherInnen von ihrem Recht auf Rücktritt vom Vertrag Gebrauch gemacht hatten. Sky habe eine ganze Reihe von Obstruktions-Taktiken angewandt, und außerdem auf den Internet-Seiten die Information über die Fristen und Vorgangsweisen für die Ausübung dieses Rechts nicht angegeben. Auch konnten die KundInnen Sky ausschließlich über eine gebührenpflichtige Telefonnummer kontaktieren, wobei diese in einigen Fällen lange in der Linie warten mussten, was die Kosten ansteigen ließ. Nach den zahlreichen Eingaben wurde nun eine Strafe verhängt.

### **Kurse für Fotomodelle der Mediastudio Orizzonti**

Im Frühjahr 2007 hatte die Bozner Staatsanwaltschaft die Verhaftung von 6 Verantwortlichen der Mediastudio Orizzonti srl - einer Pseudo-Agentur für die Anwerbung von Fotomodellen - angeordnet, da sie verdächtigt wurden, eine kriminelle Vereinigung mit dem Ziel des Betrugs gebildet zu haben. Die Ermittlungen, die nach Hinweisen der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) aufgenommen wurden, halfen vielen betroffenen Familien in Südtirol und im Trentino dabei, aus den Fallstrick-Verträgen mit der Agentur auszusteigen, die bezahlten Akonti zurückzuerhalten und auch dazugehörigen Verträge mit Finanzierungsfirmen zu annullieren. Im weiteren Verlauf der Angelegenheit war die VZS Anlaufstelle für viele Anwälte und Verbrauchervereine Norditaliens, die weiteren Hunderten von Geschädigten zu helfen versuchten. 2011 hat das Landesgericht Perugia das Hauptverfahren gegen 11 Angeklagte, von denen einige auch in Südtirol "Phantom-Verträge" für Mode-Kurse für über 5.000 € unter die Leute gebracht hatten, eröffnet. Trotz der langen Justiz-Zeiten ist diese Eröffnung des Hauptverfahrens auch eine Hoffnung für alle BürgerInnen, die sich als Zivilpartei in das Verfahren eingelassen haben, nun das zurückzuerhalten, was im Zuge der außergerichtlichen Verhandlungen nicht erwirkt werden konnte. Auch bleibt zu hoffen, dass es ein deutliches Warnzeichen für all jene ist, die vorhatten, in der Region Jugendliche mit dem Traum von Mode und Showbiz zu ‚ködern‘.

### **Aktion Verzicht 2011: Weniger ist mehr**

Brauchen wir, was wir haben? Haben wir, was wir brauchen? Im Jahr 2011 unterstützte auch die Verbraucherzentrale Südtirol die „Aktion Verzicht 2011“. Es ist nicht immer einfach, beim alltäglichen Konsum zu verzichten – gewisse Dinge müssen einfach gekauft werden. Ein zusätzlicher Denkanstoß für alle kritischen KonsumentInnen kann aber dieser sein: Bin ich sicher, dass durch meinen Einkauf niemand anders auf etwas verzichten muss? Bringt z.B. mein Griff zum Billig-T-Shirt jemand auf der anderen Seite der Erdkugel um einen angemessenen Lohn oder um geregelte Arbeitszeiten? Wenn ich im Winter Erdbeeren kaufe, habe ich überlegt, ob dies für die Umwelt und den regionalen Produktionskreislauf unter Umständen Nachteile mit sich bringt?

## **Europäisches Verbraucherzentrum – EVZ (ECC-Net)**

Im Jahr 2011 hat das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien - Büro Bozen 3.893 Verbrauchern geholfen und dabei die Erstattung von mehr als 142.000 Euro für die Verbraucher erreicht. Die Tätigkeit des EVZ jedoch beschränkte sich nicht lediglich auf die Beratung: im Vordergrund stand nicht nur die Falllösung sondern auch die Fallvermeidung.

### **Pro-aktive Tätigkeiten**

Im Jahr 2011 hat das EVZ vier neue Infoblätter veröffentlicht, die neue Broschüre "Leitfaden für Verbraucherbeschwerden" erarbeitet, einige Musterbriefe überarbeitet und neue veröffentlicht (besonders im Bereich der sog. Kostenfallen und im Reisesektor); 28 Pressemitteilungen wurden veröffentlicht, über 60 Interviews zu grenzüberschreitenden Verbraucherthemen gegeben und über 2.600 Broschüren verteilt. Die Zahl der Abonnenten der monatlichen Europa-Ausgabe des Verbrauchertelegramms stieg auch in diesem Jahr erfreulich an und beläuft sich nun auf 2.534 Verbraucher (2010 waren es noch 2.357); alle Informationen wurden auf die Webseite [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) gestellt, welche 2011 insgesamt 330.569 Besucher verzeichnete. Zudem wurde die Facebook Seite des EVZ Italien eingerichtet. Ausgehend vom Grundsatz, dass ja Erziehung von klein an beginnen sollte, hat das EVZ viele Schulen in ganz Südtirol besucht und somit Hunderte von jungen Verbrauchern erreicht, um ihnen zu erklären, wie Verbraucherschutz in Italien funktioniert, und dies besonders in dem Bereich des E-Commerce. Die Informationstätigkeit darf auch im Reisesektor nicht fehlen, denn in diesem Bereich nehmen, wie schon seit langem, die Beschwerden den größten Platz ein. So hat das EVZ mit Sommerbeginn eine Pressekonferenz organisiert, um die eigene Beratungs- und Unterstützungstätigkeit im Dienste aller reisenden Verbraucher vorzustellen. Während eine Mitarbeiterin des EVZ eingeladen wurde einen Vortrag im Rahmen einer Fortbildungsveranstaltung des Reisebüroverbandes Südtirol zu halten, war eine weitere EVZ-Beraterin im Rahmen eines Informationstages zu den Fluggastrechten am Flughafen Bologna anwesend. Diese Veranstaltung wurde dank der Zusammenarbeit mit den anderen EVZ zeitgleich in allen EU-Staaten abgehalten. Auch im Bereich des Internets hat man Information groß geschrieben: Aufgrund der steigenden Achtsamkeit und Skepsis werden auch das Repertoire und die Strategien der Online-Betrüger immer größer. Um in diesem Zusammenhang auf dem letzten Stand der Dinge zu sein und eine hochwertige Beratung und Unterstützung bieten zu können, gab es ein Treffen mit der Postpolizei Bozen und Vorträge von EVZ Mitarbeitern im Rahmen von verschiedenen öffentlichen Veranstaltungen zum Thema E-Commerce.

### **Re-aktive Tätigkeiten**

Im Jahr 2011 haben sich 2.723 Verbraucher mit Informationsanfragen ans EVZ gewendet, in 721 Fällen wurden die EVZ-Mitarbeiter bei einer konkreten Reklamation um Unterstützung gebeten, in 285 Fällen hat das EVZ Bozen Reklamationen von auswärtigen EU-Bürgern gegen italienische Unternehmen direkt betreut, in 164 Fällen wiederum haben unsere Kollegen der auswärtigen EVZ versucht, die über unser Zentrum an sie übermittelten Beschwerden von italienischen Verbrauchern zu lösen. In diesen 449 Fällen ist es dem EVZ durch das Zusammenwirken des Netzwerkes (ECC-Net) gelungen, Rückerstattungen in der Höhe von über 142.000 Euro zu erlangen. Hinzu kommen die unzähligen Hilfeleistungen, die Südtiroler Konsumenten v.a. in den Bereichen E-Commerce und Reisen vom EVZ in Anspruch genommen haben. Die Anfragen betrafen vor allem den Bereich Transport (28,20%) und Produkte und Dienstleistungen der Freizeitbranche (26,89%). Im Transportsektor war es hauptsächlich der Flugverkehr, der die Beraterinnen des EVZ beschäftigt hat (16,78% aller Anfragen und 59,52% der Anfragen im Bereich Transport). Bei den Freizeitverträgen ging es vorwiegend um Dienstleistungen (15,43%) und Pauschalreisen (7,24%).

### **Zusammenarbeit im Rahmen des ECC-Net**

Das EVZ war bei den drei Meetings sowie dem Cooperation Day (in Polen) des ECC-Net vertreten. Diese Treffen dienen dem Erfahrungsaustausch und der Verbesserung der Zusammenarbeit des Netzwerkes. Im Rahmen der im Tätigkeitsprogramm des EVZ vorgesehenen study visit stattete eine unserer Beraterinnen dem EVZ der Tschechischen Republik einen Besuch ab.

### **Außergerichtliche Streitbeilegung (ADR – Alternative Dispute Resolution)**

Im Zusammenhang mit Schlichtung und der außergerichtlichen Streitbeilegung allgemein, ist sicherlich die paritätische Schlichtung der Fluggesellschaft Alitalia anzuführen: eine Mitarbeiterin hat die Ausbildung als Schlichterin abgeschlossen und die ersten Falllösungen durch diese Schlichtung sind recht zufriedenstellend.

## Schlichtung und Streitbeilegung

Der größte Vorteil eines Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung besteht darin, die Nachteile eines Gerichtsprozesses zu vermeiden. Ein Prozess ist in der Regel sehr teuer, denn es fallen Anwaltskosten, Gerichtskosten, Kosten für Sachverständigengutachten, usw. an; er folgt strengen formalistischen Vorgaben und ist deshalb manchmal schwer zu verfolgen und zu verstehen (für Prozesse im Ausland gilt das umso mehr), und Gerichtsverfahren ziehen sich meistens über längere – allzulange - Zeiträume hin.

Die Kosten und die Dauer eines Prozesses stehen oft in keinem Verhältnis zum Streitwert, also der Summe, die der Verbraucher einklagt. Bei Verbraucherstreitigkeiten geht es häufig um verhältnismäßig kleine Beträge.

Daher bieten außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren eine interessante Alternative zum Gerichtsprozess: Eine Schlichtung erspart einerseits viel Geld, Ärger und Zeit, schließt andererseits aber den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht aus. Allerdings funktioniert die Schlichtung nur auf dem Hintergrund eines ebenso funktionierenden Rechtssystems und sie kann nur so gut sein, wie gut dieses Rechtssystem ist. In diesem Lichte sind die aufgelisteten Schlichtungsstellen und ihre Effizienz zu sehen.

### **Die VZS bietet für Südtirols VerbraucherInnen Schlichtungsverfahren in den folgenden Bereichen:**

- Allgemeine Schlichtung
- Schlichtung Telecom Italia
- Schlichtung Unipol
- Schlichtung Enel, Edison und Sorgenia
- Schlichtung Textilreinigungen
- Schlichtung Kondominium (ANACI)
- Schlichtung Poste Italiane
- Schlichtung Wind
- Schlichtung Tim
- Schlichtung Vodafone
- Schlichtung H3G
- Schlichtung Tele 2
- Schlichtung Fastweb
- Schlichtung Laborfonds / Plurifonds
- Grenzüberschreitende Schlichtung mithilfe des Europäischen Verbraucherzentrums
- Schlichtung KFZ-Haftpflichtversicherungen

### **21. März 2011: verpflichtende Schlichtung bei Zivilverfahren**

Mit dem erklärten Ziel, der chronischen Überlastung der italienischen Gerichte bei Zivilverfahren entgegenzuwirken und die Zeiten der Justiz wesentlich zu verkürzen, trat mit 21. März in bestimmten Bereichen ein neues verpflichtendes Schlichtungsverfahren zwischen den Parteien in Kraft. Die Parteien sind seither bei Streitfällen in den Bereichen Realrechte (Eigentum, Fruchtgenuss, Dienstbarkeiten ...), Teilungen, Erbschaften und Familienvereinbarungen, Vermietungen, Leihen, Betriebsvermietungen, Versicherungs- Bank- und Finanzverträge, sowie Schadensersatzforderungen im medizinischen Bereich und bei Verleumdung über die Presse verpflichtet, einen Versuch zur außergerichtlichen Einigung zu unternehmen.

Bei Streitfällen in Kondominiumsfragen und Schadensersatzforderungen bei Autounfällen wird das verpflichtende Schlichtungsverfahren hingegen 2012 eingeführt.

## **VerbraucherInnenbildung und Weiterbildung**

### **Projekt „Infoshopping Haus“**

Das vergangene Jahr stand ganz im Zeichen intelligenten Haushaltens in Zeiten der Wirtschaftskrise. Schwerpunkt des Projekts war insbesondere das kreative Sparen im Haus, sowohl bei der Bewirtschaftung als auch bei fälligen Investitionen. Herr und Frau Südtiroler lieben das Eigenheim und geben dafür viel, manchmal auch zu viel Geld aus. Bauen wird in der Regel immer teurer als geplant. Auch Renovierungen lassen sich kostenmäßig schwer abschätzen. Damit sich Baufrau und Bauherr nicht allzu sehr verschätzen, haben wir zu diesem Thema im ganze Lande Spartreffen geplant und durchgeführt. Da die Hauskosten einen guten Teil der gesamten Auslagen einer Familie ausmachen, werden die Mittel für andere Bereiche immer knapper. Aber auch die „zweite Miete“ – Heizung und Strom – ist nicht zu unterschätzen und stellt nicht nur Mieter von Wohnungen vor große Probleme.

Im Herbst 2011 haben wir wiederum die Mittwochtrefe eingeführt, die das Schwerpunkthema „Haus und Haushalten“ zum Inhalt hatten. Viele weitere Spartrefe wurden in Zusammenarbeit mit anderen Weiterbildungseinrichtungen, wie dem KVV, durchgeführt. Eine breite Öffentlichkeitsarbeit in den Medien (Presse, Rundfunk, Fernsehen und Internet) haben das Thema „Kreativ Sparen im Haus“ wirkungsvoll unterstützt.

### **Infoconsum:**

#### **Informations- und Beratungsstelle zur Verbraucherbildung**

Die Informations- und Beratungsstelle zur Verbraucherbildung besitzt nunmehr eine beachtliche Position in der Bildungslandschaft Südtirols. Viele Lehrpersonen kennen die Angebote von INFOCONSUM, andere erlangen durch Zusendung des Handbuchs über Angebote zum Thema „Naturwissenschaften und Umweltbildung“ seitens des Deutschen Schulamts ebenso Kenntnis zu unserem Bestehen und zu unseren Unterrichtsmöglichkeiten. Schon bei Beginn des Schuljahres werden die Termine für Vorträge, Workshops und Treffen mit den Schülern bis zu Schulende organisiert. Somit geht auch mancher Lehrer leer aus, wenn er sich zu spät bei unserer Dokumentationsstelle meldet. Natürlich ist in diesen Fällen immer noch möglich, sich an unserer Lehrmittelbibliothek zu bedienen und aus eigenen Kräften das eine oder andere Thema aus der Verbraucherarbeit in den eigenen Unterricht zu integrieren.

Insgesamt haben ca. hundert Schulkassen unser Angebot in Kauf genommen, d.h. mehr oder weniger um die 2.300 junge Menschen, welche zumindest ansatzweise Impulse auf dem Wege eines kritischen, bewussten Verbrauchs bekommen haben. Wir können nur ahnen, dass auch Eltern, Freunde und Verwandte selbst etwas Neugier oder Interesse daran entwickeln konnten. Somit haben wir nicht nur einzelne Menschen beraten können, sondern einen richtigen Multiplikatoreffekt gefördert. Unsere Hoffnung ist nämlich, dass immer mehr Verbraucher über genügend Information und Sicherheit verfügen, damit sie sich ohne fremde Hilfe auf dem Markt orientieren können.

Während Oberschulen nur in den größeren Ballungsräumen unseres Landes konzentriert sind, gibt es überall in den Tälern Mittelschulen, die auch einen Besuch durch unsere Experten bekommen haben. Jungen und Mädchen aus der 'Peripherie' hegen grosses Interesse an der Information der Verbraucherzentrale, und zeigen sich gegenüber ihren 'Kollegen' aus den Städten nicht etwa weniger beeinflusst durch einschlägige Werbung. Gut, dass es manchmal auch Gelegenheit besteht, richtige Verbraucherbildung an Schulen zu praktizieren!

Die vorgeschlagenen Themen sind so vielfältig wie das Angebot an Gütern und Dienstleistungen und reichen von Ernährung bis Versicherung, von Rechtsfragen bis hin zum vielgefragten Thema des Elektrosmogs.

## **Projektarbeit**

### **Projektreihe "Verantwortungsbewusste Verbraucher"**

Die drei Projekte der Reihe "Verantwortungsbewusste Verbraucher" wurden 2011 definitiv abgeschlossen. Im Rahmen dieser Projektreihe, die vom Ministerium für Wirtschaftliche Entwicklung und dem Land Südtirol unterstützt wurde, wurden unter anderem:

- der Leitfaden "Verantwortlich Anlegen" aktualisiert und neu aufgelegt
- 6 Sendungen über Finanz- und Bankthemen aufgezeichnet und ausgestrahlt
- 8 neue Onlinerechner für Finanzfragen erstellt und freigeschaltet
- und in etwa 2.300 SchülerInnen informiert.

### **Partnerstellen in Trient: CRTCU, „Sportello Mobile“ und SEC**

Nach einer mehrjährigen Pilotphase konnten die im Trentino angebotenen Dienste nunmehr konsolidiert werden. Auch das Trentino setzt auf das bewährte Südtiroler Modell der Verbraucherarbeit: ein täglich geöffnetes Büro in der Landeshauptstadt, an welches sich die BürgerInnen jederzeit persönlich, telefonisch oder über die neuen Kommunikationswege wenden können, peripher unterstützt durch eine „rollende Außenstelle“ – das Trientner Verbrauchermobil – welches nach einem regelmäßigen Fahrplan in den Trentiner Gemeinden hält. Ebenso gibt es in Trient seit einiger Zeit eine Außenstelle des Europäischen Verbraucherzentrums – das SEC; somit ist auch hier vor Ort Beistand in grenzüberschreitenden Verbraucherfragen gewährleistet.

### **Informacon: Schluss mit unlauteren Handelspraktiken**

Unter dem Motto „Informierte KonsumentInnen sind mündige KonsumentInnen“ startete 2011 das Projekt „Informacon“, eine Zusammenarbeit zwischen Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Lega Consumatori und Verbraucherzentrale Südtirol. Das Projekt, welches 18 Monate dauert, stellt den KonsumentInnen unter anderem Leitfäden, Broschüren, grüne Nummern, lokale Konsumentenschalter, Informationsabende, Tagungen und Runde Tische zur Vertiefung zur Verfügung.

Die VZS vertieft im Rahmen des Projekt die Thematik der unlauteren Handelspraktiken.

### **Projektschalter Energie**

Mit 1. September 2011 startete das Projekt "Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör". Das Projekt wird gemäß Verordnung der Aufsichtsbehörde für Strom und Gas (AEEG) von der Ausgleichskasse im Energiesektor finanziert, und wird von den 17 anerkannten Konsumentenvereinigungen, unter ihnen auch die Verbraucherzentrale Südtirol, getragen. Das Projekt soll die KonsumentInnen in den Bereichen Strom und Gas informieren und unterstützen. Dies auch angesichts der Liberalisierungen, die in den vergangenen Jahren in diesen Sektoren stattgefunden haben, und welche für die KonsumentInnen auch mit einigen negativen Punkten und nicht immer korrektem Verhalten seitens der Anbieter verbunden waren.

## Medien und Öffentlichkeitsarbeit

### Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2011 gut vertreten: so gab es unter anderem 9 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier eine kurzer Auszug:

- Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des RAI-Sender Bozen:  
1. Do/Monat 20.20, WH: 1 Fr/Monat 22.00
- Schlau gemacht: RAI-Sender Bozen, Di ab 11.05 (WH Freitag ab 16.30)
- Achtung Falle: Radio Holiday, Mo 17.15, WH: Di 11.05
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10.00, WH 4. Di/Monat 18.00
- La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2. Di/Monat 13.50

Zusätzlich gab es als Reaktion auf die Presse-Informationen zahlreiche Interviews und Stellungnahmen in den verschiedenen Medien.

### Pressearbeit

Im Jahr 2011 wurden **118 Presseaussendungen** an die Medien versandt.

### 01-2011

|   |
|---|
| <u>Änderung der Zinssätze bei Darlehen</u><br>Presse, 04.01.2011: einige Banken versuchen telefonische Vorstöße!  |
| <u>Dioxin in deutschen Eiern: Kennzeichnung gibt Auskunft über Erzeugungsform</u><br>Presse, 11.01.2011: VZS: Bio- und Freiland Eier sind erste Wahl  |
| <u>Richtig versichert auf die Piste</u><br>Presse, 14.01.2011: Gewappnet für den Notfall!   |
| <u>VZS begrüßt Zulassung der Volksabstimmungen</u><br>Presse, 17.01.2011: VZS ist sehr erfreut über die Zulassung der Referendumsanträge über die Wasserprivatisierung und die Rückkehr zur Atomenergie |
| <u>Wer sparen will, muss Bodenkredit-Darlehen aufnehmen!</u><br>Presse, 19.01.2011: Seit neuem ist wieder der Notar notwendig, um die Hypothek zu löschen   |
| <u>Prämie zur Haushalts-Unfallversicherung innerhalb Jänner fällig</u><br>Presse, 24.01.2011: In Haus und Garten verunfallen mehr Menschen als bei der Arbeit   |
| <u>Dioxin-Eier nun auch in Mantua gefunden</u><br>Presse, 28.01.2011 - VZS: Namen und Nummern nennen! KonsumentInnen sollten verstärkt auf Kennzeichnung achten   |
| <u>HaushaltsmanagerIn 2010 aus über 7.750 BenutzerInnen gekürt</u><br>Presse, 31.01.2011 - Die GewinnerIn: Haushaltsbuch hilft mir, Fixkosten pünktlich zu bezahlen                                     |

### 02-2011

|   |
|---|
| <u>Telefonisches Marketing: Verzeichnis der Einsprüche endlich aktiv</u><br>Presse. 01.02.2011: Ab dem 1. Februar kann man unerwünschte Werbeanrufe eindämmen - VZS |
|---|

|   |
|---|
| steht für Informationen zur Verfügung - Datenschutzsituation ist sehr kritisch  |
| <u>Sparbücher: Zinssatz-Senkung ohne entsprechende Mitteilung?</u><br>Presse, 04.02.2011: VZS: So wahren Sie Ihre Rechte!   |
| <u>Preisvergleich Interspar-Iperpoli Jänner 2011</u><br>Presse, 09.02.2011: Die Tabelle mit den Ergebnissen der Erhebung nach Produkt-Sektoren  |
| <u>Neuer Preisvergleich Interspar/Iperpoli in Bozen</u><br>Presse, 09.02.2011: Konkurrenz zwischen beiden Firmengruppen wird etwas schärfer, aber die Vorteile für die VerbraucherInnen sind gering |
| <u>Offener Brief: Kurse für den Wiedererhalt der entzogenen Führerscheinpunkte</u><br>Presse, 11.02.2011: Auch die Gemeindepolizei kann solche organisieren!  |
| <u>Vergleich der Stromtarife – 02/2011</u><br>Presse, 22.02.2011: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs  |
| <u>VZS vergleicht Stromtarife</u><br>Presse, 22.02.2011: Je nach Verbrauch Sparpotential ab 40 Euro pro Jahr  |

### 03-2011

|   |
|---|
| <u>Versicherungs-Deckungen für Darlehen: neue Regelung</u><br>Presse, 01.03.2011: Prämien-Rückzahlung nun endlich verbindlich vorgesehen!   |
| <u>Züge der DB und ÖBB</u><br>Presse, 07.03.2011: Europäische Kommission antwortet auf Eingabe der Verbraucherzentrale  |
| <u>Start des Projektes INFORMACON</u><br>Presse, 15.03.2011: Informierte KonsumentInnen sind mündige KonsumentInnen   |
| <u>Verbraucherpreis Goldenes Ok</u><br>Presse, 15.03.2011: Die Tabelle mit der Rangordnung der Gemeindetarife   |
| <u>Weltverbrauchertag: Verbraucherpreis 2010</u><br>Presse, 15.03.2011: Goldenes Ok für beispielhafte Leistungen im Sinne des Konsumentenschutzes an Gemeinde Proveis verliehen: in 5 Jahren Gemeindetarife um 43,6% gesenkt  |
| <u>VZS: keine Hypotheken-Löschung bis die Regierung den verpflichtenden Gang zum Notar nicht abschafft</u><br>Presse, 21.03.2011: Wie die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) berichtete, ist seit kurzem wieder ein Notariatsakt notwendig, um die Hypotheken von all jenen Darlehen zu löschen, die keine Bodenkreditdarlehen sind |
| <u>Mit 21. März ist die verpflichtende Schlichtung in Kraft getreten</u><br>Presse, 22.03.2011: VZS hofft auf kürzere Zeiten in der Justiz - Die Kosten des Verfahrens überprüfen   |
| <u>Zinseszinsen: die Bankenlobby schlägt erneut zurück</u><br>Presse, 25.03.2011: Ein weiteres "Geschenk" der Regierung - VZS: Unzumutbar und auch für Kleinbetriebe ein großer Schaden   |
| <u>Wohnbaudarlehen - VZS: Bodenkredit-Darlehen aufnehmen!</u><br>Presse, 29.03.2011: Verbesserungspotential bei den Raiffeisenkassen  |
| <u>Immobilienkauf: Energiezertifikat wieder Pflicht</u><br>Presse, 31.03.2011: Pflicht wurde auch auf die Mietverträge von einzelnen Wohneinheiten ausgedehnt   |

## 04-2011

|   |
|---|
| <u>Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) stellt Jahresbericht 2010 vor</u><br>Presse, 11.04.2011: 50.000 KonsumentInnen-Kontakte - 760.000 € an Südtirols VerbraucherInnen rückerstattet - 5 Promille für die Verbraucherarbeit  |
| <u>Wegweiser für den Bürger</u><br>Presse, 15.04.2011: Kauf einer zu errichtenden Liegenschaft  |
| <u>Telefonisches Marketing: Jeden Mittwoch Vormittag erhalten VerbraucherInnen Hilfe bei der Eintragung ins Verzeichnis der Einsprüche</u><br>Presse, 18.04.2011: Verzeichnis der Einsprüche: erste Ergebnisse zeichnen sich ab, VerbraucherInnen sind jedoch noch zuwenig informiert |
| <u>Kontokorrente, Depotkonten und Sparbücher</u><br>Presse, 19.04.2011: Die Tabelle mit den Details der Erhebung der Beobachtungsstelle der VZS   |
| <u>Kontokorrente, Depotkonten und Sparbücher</u><br>Presse, 19.04.2011: Lokale Banken stehen hinter den Angeboten der nationalen Banken zurück - Ausnahme: die Jugendkonten   |
| <u>Treibstoffe: Toleranzgrenzen bei zufälligen Kontrollen angehoben</u><br>Presse, 21.04.2011: VZS: BürgerInnen müssen vor Spekulation geschützt werden   |
| <u>Angebote auf dem lokalen Strommarkt</u><br>Presse, 22.04.2011 - VZS an Sel: es reicht nicht, bei den Preisvergleichen gut abzuschneiden ... und die Schlichtungsprozeduren?  |
| <u>VZS: Seab, 4 Führungskräfte sind der pure Luxus!</u><br>Presse, 28.04.2011: Bei Anwendung der Parameter der Innsbrucker Kommunalbetriebe reicht für die Seab eine Führungsposition! VZS befürchtet Tarifierhöhungen – den BürgerInnen die 1,8 Mio. Euro Überschuss erstatten       |

## 05-2011

|  |
|--|
| <u>Photovoltaik-Anlagen: ab 1. Juni 2011 gelten neue Förderkriterien</u><br>Presse, 19.05.2011: Fördertarife für neue Anlagen um 22% geringer  |
| <u>Gutachten Kfz-Haftpflichtversicherung</u><br>Presse, 03.05.2011: Geschädigte haben Anrecht auf Aushändigung des Gutachtens!   |
| <u>Fotomodell-Kurse Mediastudio: Hauptverfahren gegen 11 Angeklagte eröffnet</u><br>Presse, 04.05.2011: Kurse für Fotomodelle der Mediastudio Orizzonti: Eröffnung des Hauptverfahrens aufgrund Bildung einer kriminellen Vereinigung und Betrug durch Landesgericht Perugia |
| <u>Gebrauchtwagenkauf: Vorsicht vor unseriösen Geschäftspraktiken!</u><br>Presse, 05.05.2011: VZS verzeichnet Zunahme der Beschwerden bei Autokäufen   |
| <u>Dachwohnung als "Geschenk"</u><br>Presse, 09.05.2011: Ein "Geschenk" in Form von Kubatur gibt es für alle bis dato unbewohnbaren Dachböden  |
| <u>Vorsorge senkt Zahnarztkosten</u><br>Presse, 11.05.2011: Bei Kindern ist Versiegelung der Backenzähne sehr empfehlenswert   |
| <u>Low-cost Flugtickets</u><br>Presse, 13.05.2011: Achtung auf den Endpreis!   |
| <u>Patientenklaagen bestätigt: Wartezeiten in den letzten 2 Jahren um durchschnittlich 8 Tage</u>  |

|   |
|---|
| <u>verlängert</u><br>Presse, 17.05.2011: VZS: Südtiroler Gesundheitsbetrieb hat bei Wartezeiten keinen guten Start hingelegt                                    |
| <u>Bald Solarienverbot für Minderjährige</u><br>Presse, 23.05.2011: VZS: Solarien sind keineswegs harmloser als die Sonne                                       |
| <u>Eurostat-Veröffentlichung der Strompreise</u><br>Presse, 25.05.2011: Italien hält die für den Vergleich notwendigen Daten zurück                             |
| <u>EHEC-Bakterien: Hygiene ist oberstes Gebot</u><br>Presse, 26.05.2011: Verbraucherzentrale rät zu sorgfältigem Umgang mit Lebensmitteln                       |
| <u>www.fair.verbraucherzentrale.it</u><br>Presse, 27.05.2011: Wegweiser für den nachhaltigen Konsum in Bozen  |
| <u>Strom: Schutz der Haushaltskunden gefährdet</u><br>Presse, 30.05.2011 - VZS: Angebote des geschützten Markts müssen sichergestellt werden!                   |
| <u>Verbrauchercredit: mit 1. Juni tritt neue Regelung in Kraft</u><br>Presse, 31.05.2011: Beleihung der Entlohnung: für vorzeitige Tilgungen gibt's Geld zurück |

## 06-2011

|  |
|--|
| <u>Löschung der Hypotheken</u><br>Presse, 01.06.2011- VZS: Vereinfachte kostenlose Prozedur auch für Hypothekar-Darlehen endlich wieder eingeführt   |
| <u>VZS schlägt auch für Südtirol Pflicht zur Treibstoffpreismeldung vor</u><br>Presse, 06.06.2011: Safety-Park sollte kostenlose Treibstoffspar-Trainings anbieten                                       |
| <u>Neues Müllsystem in Bozen</u><br>Presse, 07.06.2011 - VZS: Änderungsvorschläge von Verbrauchern und Wirtschaft müssen beachtet werden   |
| <u>Küchen von IKEA</u><br>Presse, 09.06.2011: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs   |
| <u>Küchen von IKEA</u><br>Presse, 09.06.2011: Vergleich der VZS 2009 ergab: Innsbruck um bis zu 40% teurer als Brescia - Wie schaut die Situation heute aus?   |
| <u>Die wichtigsten Regeln fürs Grillen</u><br>Presse, 14.06.2011: Verbraucherzentrale: Keimen keine Chance geben   |
| <u>Kauf eines Neuwagens: Untersuchung bei Bozens Vertragshändlern</u><br>Presse, 20.06.2011: Durchwegs korrektes Verhalten. Einziges Manko: Einseitige Kaufangebote bieten VerbraucherInnen keine Rechte |
| <u>Wohnbaudarlehen</u><br>Presse, 22.06.2011: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs   |
| <u>Wohnbau-Darlehen: Zinssätze steigen an</u><br>Presse, 22.06.2011: Weiteres Geschenk an Banken: Wuchergrenzen angehoben  |
| <u>VZS erhebt Treibstoffpreise</u><br>Presse, 27.06.2011: Hohe Preise und wenig Konkurrenz - Methan und Flüssiggas "Stiefkinder"   |
| <u>Handys, Schnurlostelefone, Wireless-Lans, Tablets, Smartphones und Krebsgefahr</u><br>Presse, 28.06.2011: WHO warnt vor biologischen Effekten der Mikrowellen   |

## 07-2011

|  |
|--|
| <u>Geringe Inanspruchnahme des "sozialen" Tarifes für Zahnprothesen</u><br>Presse, 01.07.2011: Die Verbraucherzentrale möchte nun nochmals auf diese Möglichkeit hinweisen                     |
| <u>Anstieg der Wuchergrenzen durch neue Berechnungsweise: Geschenk an Italiens Banken</u><br>Presse, 04.07.2011: Geld leihen könnte für VerbraucherInnen und Betriebe um einiges teurer werden |
| <u>Empfehlungen der VZS zum Sommerschlussverkauf 2011</u><br>Presse, 05.07.2011: Bereits jetzt die Preise anschauen und einige Ratschläge befolgen   |
| <u>Lebensmittelkennzeichnung: Das Versteckspiel geht weiter</u><br>Presse, 08/07/2011: Europaparlament beschließt neue Verordnung zur Lebensmittelinformation                                  |
| <u>Aiazzone – Fidelity: Bemühungen scheinen erfolgreich</u><br>Presse, 12.07.2011: Unterbrechung der Ratenzahlungen wird zugelassen, Rückzahlungen an VerbraucherInnen stehen aber noch aus    |
| <u>Sparpaket der Regierung: Kleinsparer sind verunsichert und verärgert</u><br>Presse, 13.07.2011: Stempelsteuer auf Wertpapierdepots wird auf bis zu 380 Euro jährlich angehoben              |
| <u>Stichprobenerhebung Fertiggerichte</u><br>Presse, 19.07.2011: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs  |
| <u>Salzbombe Fertiggerichte</u><br>Presse, 19.07.2011: Wissenschaftler weisen immer wieder auf den Zusammenhang zwischen hohem Kochsalzkonsum und Bluthochdruck hin                            |
| <u>Vorsicht bei Vorschusszahlungen für Zahnbehandlungen!</u><br>Presse, 22.07.2011: Zahnarztfuchs steht für Meldungen zur Verfügung  |

## 08-2011

|  |
|--|
| <u>Tür-zu-Tür-Verkauf von Gasspürgeräten</u><br>Presse, 05.08.2011: Installation ist nicht verpflichtend!  |
| <u>Der Weg ist das Ziel</u><br>Presse, 08.08.2011: Ferne Länder besuchen, fremden Kulturen begegnen und etwas Sinnvolles tun   |
| <u>Preisvergleich Interspar/Iperpoli Juli 2011</u><br>Presse, 17.08.2011: Preisgefälle zwischen den zwei Gruppen wird geringern: weniger Konkurrenz, weniger Vorteile für VerbraucherInnen |
| <u>Österreichischer Spritpreisrechner online</u><br>Presse, 22.08.2011: VZS schlägt auch für Südtirol Offensive zu mehr Preistransparenz bei den Treibstoffen vor                          |
| <u>Warmer Tee wirkt kühlend bei Hitze</u><br>Presse, 23.08.2011: Tipps zum Durstlöschen  |
| <u>Preisvergleich Obst und Gemüse Juli 2011</u><br>Presse, 24.08.2011: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs  |
| <u>Obst und Gemüse in Bozen: immer noch große Preisunterschiede</u><br>Presse, 24.08.2011: Gute Neuigkeiten in Sachen Preisauszeichnung  |
| Neue Klimahaushalts-Richtlinien in Kraft   |

Presse, 26.08.2011: Seit 01. August sind die neuen technischen Richtlinien für das KlimaHaus in Kraft

Ausfall der lokalen Züge

Presse, 29.08.2011 - VZS: inakzeptabel, ebenso wie die von Trenitalia vorgebrachten Entschuldigungen - Staatsanwaltschaft sollte sich einschalten

Start des Projektes "Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör"

Presse, 31.08.2011: 45 Schalter in ganz Italien, davon einer auch in Bozen im Sitz der Verbraucherzentrale

## 09-2011

Süße Softdrinks schlecht für Herz und Kreislauf

Presse, 02.09.2011: Wer regelmäßig süße Erfrischungsgetränke zu sich nimmt, hat ein höheres Risiko für Herz-Kreislauf-Erkrankungen

Neuer Leitfaden für den Energiebereich: Rechte der VerbraucherInnen auch in deutsch nachschlagbar

Presse, 05.09.2011: VZS: nützliches Instrument in beiden Landessprachen

Verteiler von iPad und iPhone verletzen Gesetzesauflagen zur Gewährleistung

Presse, 09.09.2011: Dauer wird auf 1 Jahr statt der vorgeschriebenen 2 Jahre begrenzt! VerbraucherInnen sollten Verstöße melden

„Kostenlose“ Studentenkonten: Es zählt das Geschriebene!

Presse, 14.09.2011: Im Sommer hat ein 21jähriger Jugendlicher für die VZS die Studentenkonten von 5 lokalen Banken unter die Lupe genommen

Brot: Zum Wegwerfen viel zu schade

Presse, 16.09.2011: Wegwerfverhalten in Südtiroler Supermärkten wird zunehmend kritisiert

EUGH Urteil: keine Gentechnik im Honig

Presse, 19.09.2011: Kehrtwende bei der Rechtsauffassung

Teure Gemeinden, billige Gemeinden

Presse, 20.09.2011: Steigerung der Gemeindetarife 2011

DB und ÖBB-Züge: warum sind die Haltestellen Vicenza, Padua und Mestre noch immer tabu?

Presse, 22.09.2011: VZS legt den Fall erneut der Antitrust-Behörde und der EU-Kommission vor

Gold gegen Bares: unfaire Altgold-Bewertungen, Unterschiede von über 30%

Presse, 29.09.2011: Abschlüsse erreichen im ungünstigsten Fall sogar mehr als 55%

## 10-2011

MwSt.-Erhöhung um 1%: Vorsicht vor „ungerechtfertigten“ Preissteigerungen

Presse, 03.10.2011: Mehrwertsteuer wurde von 20% auf 21% erhöht – in diversen Geschäften fiel Erhöhung jedoch weitaus höher aus

Antibiotika: Vorsicht bei Masthühnern aus Turbozucht

Presse, 04.10.2011: Verbraucherzentrale rät zu Alternativen aus tierfreundlicherer Produktion

Gewährleistung bei Konsumgütern

Presse, 07.10.2011: EUGH: Verkäufer auch zum Ersatz von Liefer- und Montagekosten verpflichtet. Verkäufer müssen sich nun anpassen!

Praktische Prüfung für Mopedführerschein in Bozen

Presse, 10.10.2011: Für Jugendliche ohne Ortskenntnisse ein Problem

|   |
|---|
| <p><u>„Sozialbonus“ für Strom und Gas: nur von 5.300 Haushalten in Anspruch genommen</u><br/>         Presse, 12.10.2011: Schätzungsweise 42.000 berechnigte Familien in Südtirol</p>   |
| <p><u>Missbrauch des guten Namens „Verbraucherzentrale“</u><br/>         Presse, 14.10.2011: Kunden sollen Verstöße melden</p>  |
| <p><u>Heizen: Methangas heuer auch um bis zu 100 Euro teurer</u><br/>         Presse, 18.10.2011: Einige Tipps für geringere Heizkosten</p>   |
| <p><u>Zusätzliche Konformitätsbescheinigung bei Zahnkosten-Rückvergütungen</u><br/>         Presse, 20.10.2011: VZS lehnt Forderung der Zahnärztekammer ab</p>  |
| <p><u>Treibstoffpreise</u><br/>         Presse, 24.10.2011: Die Tabelle mit den Details der nationalen Erhebung der Treibstoffpreise</p>  |
| <p><u>Treibstoffpreise: Bozen unter den teuersten Gemeinden Italiens</u><br/>         Presse, 24.10.2011: VZS vergleicht Preise auch auf nationaler Ebene</p>   |
| <p><u>Praktische Prüfung für Mopedführerschein nur in Bozen</u><br/>         Presse, 26.10.2011: Auch viele Fahrschulen sind dagegen</p>  |
| <p><u>Wie war das nochmal mit der Winterreifenpflicht? Verwirrung durch Fehlinformation</u><br/>         Presse, 28.10.2011: Tests helfen bei der Auswahl des richtigen Winterreifens, denn längst nicht alle Reifen sind gut</p> |

## 11-2011

|  |
|--|
| <p><u>Aiazzone-Fiditalia: gute Neuigkeiten</u><br/>         Presse, 03.11.2011: Die umsonst bezahlten Raten werden ersetzt</p>   |
| <p><u>Elektromog: Handstreich der römischen Regierung zur Abänderung des Messverfahrens</u><br/>         Presse, 09.11.2011: Dr. Minach, Leiter der Umweltagentur: "elektromagnetische Belastung in Südtirol könnte dadurch deutlich zunehmen"</p> |
| <p><u>Steuern auf Landes-Darlehen</u><br/>         Presse, 10.11.2011 - Gute Nachricht für die 200 Familien, die sich an die VZS gewandt hatten: die ausstehende Nachzahlung kann vergünstigt beglichen werden!</p>                                |
| <p><u>Verbraucherzentrale unterstützt NO ALCOL DAY</u><br/>         Presse, 11.11.2011: Am Montag, 14. November auf Alkoholkonsum verzichten. Alkohol-Kennzeichnung muss ehestens verbessert werden</p>  |
| <p><u>Telefonkabel auf Privatgrund: BürgerInnen zahlen Tausende von Euros</u><br/>         Presse, 17.11.2011: VZS: Forderungen ungerechtfertigt, Telecom Italia reagiert ausweichend - Nun soll die Justiz entscheiden</p>                        |
| <p><u>Schein-Abschläge auf Benzinpreise: Achtung auf Lockangebote</u><br/>         Presse, 21.11.2011: "Irreführende" Werbe-Versprechen: die -7 Cent (Eni) und -5 Cent (Esso) stellen sich in der Praxis als -3 und -1 Cent heraus</p>             |
| <p><u>Wohnboudarlehen</u><br/>         Presse, 23.11.2011: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>  |
| <p><u>Darlehensvergleich der Verbraucherzentrale Südtirol</u><br/>         Presse, 23.11.2011: Anstieg der Spreads: Die Gewinne der Banken steigen</p>   |
| <p><u>Paritätische Alitalia-Schlichtung</u><br/>         Presse, 24.11.2011: Das Europäische Verbraucherzentrum Bozen bietet ein weiteres Instrument zum Schutz der Fluggastrechte</p>   |
| <p><u>Flexible Wohnkonzepte für alle Altersstufen</u><br/>         Presse, 25.11.2011: Vorausschauend planen spart Geld</p>  |

|  |
|--|
| <u>Kindergarten-Tarife: bis zu 200% Unterschiede zwischen Südtirols Gemeinden</u><br>Presse, 28.11.2011: Laut Daten der Tarifbeobachtungsstelle des Landes Südtirol zahlen die Eltern in Leifers 74 Euro im Monat, in Rasen-Antholz 23,75 Euro |
| <u>Immobilien-Kauf</u><br>Presse, 30.11.2011: Angeld ("caparra confirmatoria") oder Reugeld ("caparra penitenziale")?  |

## 12-2011

|   |
|---|
| <u>Spenden in der Weihnachtszeit</u><br>Presse, 07.12.2011: Vorsicht: Fundraiser-Alarm  |
| <u>Südtirol wird immer mehr vom Zug-Fernverkehr abgehängt</u><br>Presse, 12.12.2011: VZS befürchtet auch schlechtere Reisebedingungen für die Pendler   |
| <u>Haftpflichtversicherung für Auto und Motorräder in Südtirol</u><br>Presse, 13.12.2011: VZS untersucht Prämien: Zunahmen um bis zu 60% in 20 Monaten  |
| <u>561 Tage Verspätung bei der Übersiedlung einer Telefonlinie</u><br>Presse, 16.12.2011: Telecom Italia (TI) muss knapp 5.000 Euro Schadenersatz bezahlen  |
| <u>Antitrust verdonnert SKY ITALIA zu 380.000 Euro Strafzahlung</u><br>Presse, 19.12.2011: Unfaire Handelspraktiken bei Vertrags-Rücktritten und Anfragen an den Kundendienst - Über 150 VerbraucherInnen hatten sich bei der VZS beschwert |
| <u>Glühwein</u><br>Presse, 21.12.2011: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs   |
| <u>Glühwein auf den Weihnachtsmärkten: eine süße Kalorienbombe zu gesalzenen Preisen</u><br>Presse, 21.12.2011: Weinqualität ist durchwegs gut – Zuckergehalt angestiegen. Der Preis ist immer noch beträchtlich.                           |
| <u>Behebung von Bargeld am Bankschalter</u><br>Presse, 22.12.2011 - VZS: einige Klarstellungen  |
| <u>Die Gewährleistungsfrist von zwei Jahren gilt auch für Apple!</u><br>Presse, 28.12.2011: Antitrust verhängt Strafe von 900.000 Euro aufgrund unfairer Handelspraktiken   |

## Ihre Meinung ist uns wichtig

Die Rückmeldungen der VerbraucherInnen sind uns wichtig, daher steht auf der Homepage der Verbraucherzentrale dauerhaft ein sogenanntes „Voting-Tool“ zur Verfügung. Und so haben Sie 2011 auf unsere Fragen geantwortet:

|  |   |
|--|---|
| Sind Sie mit dem Informationsangebot unser Homepage zufrieden? | <b>82,29%</b> sehr zufrieden oder zufrieden<br>5,21 % ausreichend<br>11,46 % nicht zufrieden<br>1,04 % keine Angabe   |
| Sind Sie mit unserem Service zufrieden?                        | <b>70,83 %</b> sehr zufrieden oder zufrieden<br>5,21 % ausreichend<br>12,50 % nicht zufrieden<br>11,46 % keine Angabe |
| Sind Sie mit dem Ausgang Ihres Konsumentenproblems zufrieden?  | <b>60,42 %</b> sehr zufrieden oder zufrieden<br>9,38 % ausreichend<br>13,54 % nicht zufrieden<br>16,67 % keine Angabe |

## **Außenstellen und Verbrauchermobil**

Meran: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 18  
Zusätzlich wurden regelmäßige Treffen in den verschiedenen Sprengeln abgehalten.

Schlanders: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Vinschgau)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 3  
Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

Bruneck: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 12,5  
Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Brunecker Gemeindeblatt veröffentlicht.

Sterzing: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Wipptal)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 5

Brixen und Klausen: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Eisacktal)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 6

Gadertal: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 2  
Zusätzlich wurden regelmäßige Sendungen auf Rai Ladinia gesendet.

Neumarkt: Verbraucherberatung (Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 2

Lana: Verbraucher und Budgetberatung (Gemeinde Lana)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 0,5 (2 Stunden im Monat)  
Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Lanaer Gemeindeblatt veröffentlicht.

Trient: Partnerstelle CRTCU (Provinz Trient)  
Wöchentliche Beratungsstunden: 20  
Zusätzlich wurde im gesamten Trentino rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben (siehe hierzu [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)).

Gröden: Verbraucherberatung (KVV)  
In Gröden wurden im Laufe des Jahres einige Verbrauchersprechstunden abgehalten.

Verbrauchermobil in Trient  
Nach dem Bozner Vorbild gibt es auch in Trient eine mobile Beratungseinrichtung, mit welcher die Ortschaften angefahren werden.

### Verbrauchermobil

Aufenthalte in den verschiedenen Städten und Dörfern Südtirols: 156.

Kalender ersichtlich auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).

Haltestellen u.a. in Algund, Andrian, Auer, Bozen, Brixen, Bruneck, Deutschnofen, Eppan, Feldthurns, Gossensass, Graun, Gufidaun, Innichen, Kaltern, Kastelruth, Klausen, Klobenstein, Laas, Lajen, Lana, Latzfons, Leifers, Lüssen, Mals, Martell, Meran, Naturns, Neumarkt, Prad, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Seis, Sexten, Sinich, Stern, Sterzing, St. Leonhard, St. Martin, St. Peter/Vill., St. Ulrich, St. Walburg, Teis, Terlan, Tiers, Toblach, Tramin, U.L.F.i.Wald., Vahrn, Verdings und Villanders.

### Infopoints

Einer oder mehrere Infopoints mit aktuellen Verbraucherinfos finden sich in Bruneck, Sand in Taufers, Olang, Gais, Welsberg, Toblach, Innichen, Pfalzen, Terenten, Mühlbach, St. Martin in Thurn/Gadertal und Brixen.

# Namen, Zahlen, Fakten

## Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Konsumentenschutz
- Ökoinstitut
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Katholischer Verband der Werktätigen (KVV)
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

und 12.723 weitere Einzelmitglieder. Im Jahr 2011 fand eine Mitgliederversammlung statt.

## Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzende: Heidi Rabensteiner  
 stellvertretender Vorsitzender: Maurizio Albrigo  
 Vorstandsmitglieder: Maria Federspiel, Martin Wieser, Alfred Ebner  
 Geschäftsführer: Walther Andreaus  
 Rechnungsprüfer: Arthur Stoffella, Josef Wierer, Alois Burger

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 11 mal zusammen.

## Landesbeirat für Verbraucherschutz:

Vorsitzender: Luis Durnwalder  
 Vertreter Handelskammer: Walther Amort, Rudi Christof, Dr. Michele Libori, Richard Pescosta  
 Vertreter Verbraucherzentrale: Walther Andreaus, Heidi Rabensteiner, Josef Wierer, Maurizio Albrigo  
 Sekretariat: Elisabeth Spergser

## Finanzübersicht

### Einnahmen 2011

| Herkunft                                      |                     | ± 2010      |
|---|---------------------|-------------|
| Land  | 431.000,00          | + 6%        |
| Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation | 811.122,16          | - 4%        |
| Eigenleistungen                               | 263.627,62          | - 2%        |
| <b>Gesamt</b>                                 | <b>1.505.749,81</b> | <b>- 1%</b> |

### Ausgaben 2011

|   |         |
|---|---------|
| Projekte/progetti (samt Personal/compresso personale) | 53,88 % |
| Personal/personale                                    | 31,65 % |
| Betriebskosten/costi gestione                         | 7,53 %  |
| Verwaltungskosten/costi amministrativi                | 3,09 %  |
| Honorare/onorari                                      | 3,03 %  |
| Diensträume/locali                                    | 0,82 %  |

### Mitarbeiter (Stand 31.12.2011)

|   | Vollzeit  | Teilzeit  |
|---|-----------|-----------|
| <u>Verbraucherzentrale</u>  |           |           |
| Geschäftsführung  | 1         |           |
| All-Round/Fach-BeraterIn  | 3         | 5         |
| Sekretariat/Erstberatung  |           | 5         |
| Projektmitarbeiter  | 2         | 1         |
| <u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>                                  |           |           |
| LeiterIn  | 1         |           |
| All-Round-BeraterIn   | 2         | 1         |
| Sekretariat   |           | 1         |
| <u>Außenstellen</u>   |           |           |
| Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient | 6         | 3         |
| Honorarkräfte   |           | 7         |
| <b>Insgesamt</b>  | <b>15</b> | <b>23</b> |

**Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 44**

## Geschäftsstellen

**Hauptsitz:** 39100 Bozen, Zwölfmalgreinerstrasse 2, Tel. 0471-975597, Fax 0471-979914

**Infopoint und Beratungen:** Montag bis Freitag 9 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 14 - 17 Uhr

(in den Bereichen allgemeines Konsumentenrecht, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Versicherung)

- Ernährungsberatung: Montag 14-16 Uhr
- Rechtliche Bauberatung: Montag und Mittwoch 10-12 Uhr
- Technische Bauberatung: Dienstag 9-12 und 14-17 Uhr, Hotline 0471-301430
- Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:  
Dienstag 15-17 Uhr, Donnerstag und Freitag 10-12 Uhr, Hotline 0471-975597
- Beratungsstelle Kritischer Konsum / Elektromog: Dienstag u. Donnerstag 10-12 und 16-18, Tel. 0471-941465
- Beratungsdienst Zahnarztkosten: Mittwoch 9-12 und 14-16 Uhr

**Europäisches Verbraucherzentrum:** Montag bis Freitag 8 - 16 Uhr

**Infostelle Verbraucherbildung:** Montag und Donnerstag 10 - 12 und 16 – 18 Uhr

**Partnerstelle CRTCU in Trient:** Montag bis Freitag 10.00 – 12.00 und 15.00 bis 17.00 Uhr

**Sportello Europeo del Consumatore in Trient:** Montag – Freitag 10-12 und 14-16 Uhr

## Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

**Meran:** Täglich von 9 -12 Uhr, Mittwoch 14 – 17 Uhr

**Schlanders:** jeden 2., 3. und 4. Donnerstag im Monat von 9 – 12 Uhr

**Brixen:** 1., 2., 3. und 5. Mittwoch im Monat 9 - 12 Uhr und 14 – 17 Uhr

**Klausen:** 4. Mittwoch im Monat von 9 - 12 Uhr

**Sterzing:** Montag von 9.30 – 12.30 Uhr

**Bruneck:** Montag: 9.00 – 12.00 und 14.30 – 18.00, Dienstag und Donnerstag 9.00 – 12.00 Uhr

**Gadertal:** Donnerstag von 9.30 - 11.30 Uhr

**Neumarkt:** Donnerstag 15 – 17 Uhr

## Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

**Lana:** Erster Montag im Monat von 15 - 17 Uhr

## Verbrauchermobil:

Der aktuelle Fahrplan ist jeweils auf der Homepage und im Verbrauchertelegramm einsehbar.

## Infopoints:

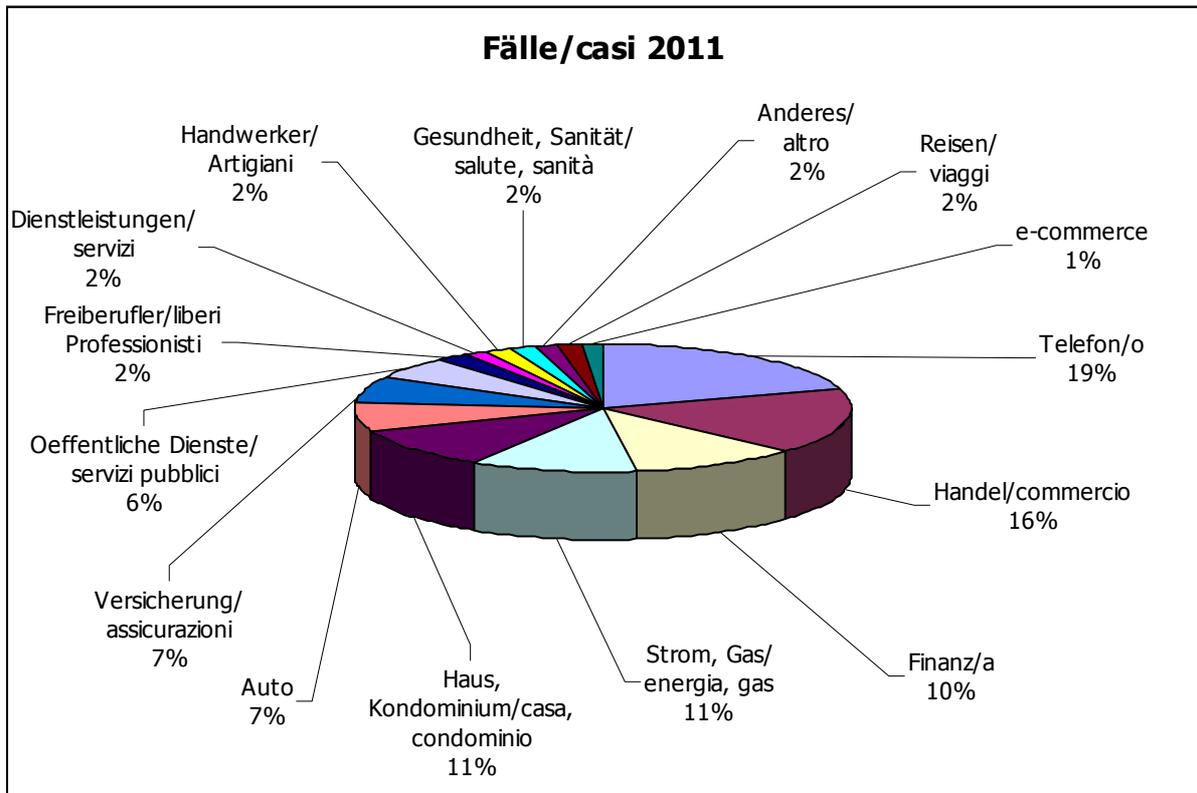
Im Raum Pustertal wurden 25 Infopoints mit aktuellen Verbraucherinformationen eingerichtet.

## Übersicht Konsumentenkontakte

| <b>Art der Dienstleistung</b>   | <b>2011</b>        | <b>2010</b>   | <b>%</b>     |
|---|--------------------|---------------|--------------|
| Beratungsfälle  | 7.929              | 7.822         | +1,36        |
| Informationsnachfragen<br>(am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich)   | 20.938             | 22.262        | -5,95        |
| Verteilte Publikationen   | (581.600)          | (567.800)     | +2,43        |
| Verbrauchermobil  | 3.991              | 4.687         | -14,84       |
| Ratsuchende Außenstellen  | 5.697              | 6.473         | -11,98       |
| Vorträge, Tagungen  | 2.997              | 1.654         | 81,20        |
| Schülerbesuche  | 1.881              | 2.302         | -18,29       |
| Europäisches Verbraucherzentrum:<br>(grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle ausgenommen verteilte Broschüren) | 3.893              | 4.393         | -11,38       |
| <b>Gesamt</b>   | <b>47.326</b>      | <b>49.593</b> | <b>-4,57</b> |
| <b>Gesamter erzielter Streitwert (rückgewonnene Summe)</b>  | <b>1.116.000 €</b> |               |              |

**Internetbesucher** auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it), [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it) und [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)  
gesamt: **2.248.081** (pro Tag 6.159), insgesamt gesehene Seiten: 8.625.326, Newsletter-Abonnenten: 13.632;  
Benutzer Online-Haushaltsbuch: 9.300.

## Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



## Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen

