





## Inhaltsverzeichnis

Highlights 2018.....	4
2018: Verbraucherschutz lindert Konsum-Ärger.....	5
Interessensvertretung.....	7
Finanzdienstleistungen.....	8
Verkehr und Kommunikation.....	9
Konsumentenrecht und Markt.....	11
Wohnen, Bauen und Energie.....	12
Versicherung und Vorsorge.....	14
Haushalt und Kleidung.....	15
Umwelt und Gesundheit.....	16
Ernährung.....	17
Reisen, Freizeit, Hobby.....	18
Kritischer Konsum.....	19
Verbraucherbildung.....	20
ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum.....	22
Schlichtung und Streitbeilegung.....	23
Projektarbeit.....	24
<a href="http://www.verbraucherzentrale.it">www.verbraucherzentrale.it</a> .....	25
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	26
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	35
Namen, Zahlen, Fakten.....	36

## Highlights 2018



### Tagung: Besserer Schutz und neue Chancen - Tagung zur EU Datenschutz-Grundverordnung

In Zusammenarbeit mit der Abteilung Europa lud die Verbraucherzentrale Südtirol im November 2018 zu einer Tagung, auf dem ein Panel von internationalen und lokalen Experten zu den neuen Rechten im Zusammenhang mit der im Mai in Kraft getretenen Datenschutz-Grundverordnung referierte. Unter den zahlreichen BesucherInnen waren – erfreulicherweise – auch viele Jugendliche.

### Strombonus für Südtirols Familien

Die Verbraucherzentrale Südtirol hatte sich bereits vor drei Jahren dafür stark gemacht, dass alle Familien in Südtirol an den Vorteilen laut Autonomiestatuts teilhaben sollten, und die Verteilung der sogenannten Gratisstrom-Quoten an alle privaten Haushalte in Südtirol gefordert. Im Spätherbst 2018 kam nun die gute Nachricht. Der von der Landesregierung beschlossene Strom-Bonus Südtirol wird den privaten Haushalten ohne eigene Gesuchsstellung von allen Stromverkäufern direkt auf der Stromrechnung für die Erstwohnung gutgeschrieben.

Damit werden jährlich um 14 Millionen Euro an die BürgerInnen weitergegeben. Pro Haushalt beläuft sich der jährliche Strom-Bonus bei in etwa 200.000 Erstwohnungs-Stromanschlüssen damit um 70 Euro, wobei die Kosten für das Abrechnungssystem in Abzug gebracht werden.



## 2018: Verbraucherschutz lindert Konsum-Ärger

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

### **Rang 1: Telekom-Anbieter**

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

### **Rang 2: Probleme bei Finanzdienstleistungen**

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

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

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

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

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

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

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

Die rückerstrittenen Summen gehen überwiegend auf außergerichtliche Streitbelegungen zurück.

### **Lieber Schlichten als prozessieren**

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

schließt den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht aus.

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

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

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

Die vielfältigen Tätigkeiten, die in diesem Jahresbericht nur beispielhaft genannt werden können, sind das Ergebnis vieler beteiligter Akteure. Unser Dank geht daher an die einzelnen Fördergeber, in erster Linie das Land Südtirol, Land Trentino und Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung, die Bezirksgemeinschaften und Gemeinden Südtirols (nicht alle), an die Kooperationspartner im In- und Ausland und vor allem an die ehrenamtlichen und hauptamtlichen MitarbeiterInnen, die mit vorbildlichem Engagement die steigenden Anforderungen und die damit verbundene größere Verantwortung erfolgreich und wirkungsvoll bewältigt haben.

Agostino Accarrino, Vorsitzender

Walther Andreaus, Geschäftsführung

## Interessenvertretung

### **Zusammenarbeit stärkt die Interessen der VerbraucherInnen**

Die alltäglichen Schwierigkeiten von Südtirols VerbraucherInnen sind eine Spiegelung dessen, was im europäischen Binnenmarkt abläuft. Durch Zusammenarbeit mit Behörden und Wirtschaft im Lande, auf nationaler und internationaler Ebene werden die Interessen der VerbraucherInnen vorangebracht, 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, den regionalen Verbrauchervereinigungen aus Europa, die sich im Netzwerk NEPIM zusammengeschlossen haben und den deutschsprachigen Auffang- und Online-Schlichtungsstellen.

### **Zusammenarbeit auf Landes- bzw. Regionalebene**

Landesassessorate, Region, Gemeinden, Handelskammern, Unternehmerverbände, Landesbeirat für Verbraucherschutz, Landesbeirat für Kommunikationswesen, 37 Taxikommissionen der Gemeinden, Komitee für die Zertifizierung der Weine Südtirols, Lenkungsgrremium Konsortium Südtiroler Qualitätskontrolle, Kammerrat der Handelskammer, Komitee der Entwicklung der Zusatzvorsorge, Bürgerrat für das Gesundheitswesen, Landesethikkomitee, Schlichtung Alperia, Qualitätschartas Laborfonds – Plurifonds - Pensplan Centrum und weitere.

### **Zusammenarbeit auf Staatsebene**

Nationaler Verbraucherbeirat CNCU, 18 nationale Schlichtungsabkommen (siehe Kapitel Schlichtung), Abkommen Terna, Abkommen Asstra, Abkommen Confservizi.

### **Qualitätschartas**

Die Qualitätschartas sind ein Instrument, das per Staats- und Landesgesetz vorgesehen ist, und dem Schutz der Verbraucher als Nutzer von örtlichen öffentlichen Diensten dient. Anwendung finden sie dann, wenn eine öffentliche Körperschaft, wie z. B. eine Gemeinde oder Bezirksgemeinschaft ein privates Unternehmen mit der Durchführung eines öffentlichen Dienstes beauftragt. Die Qualitätscharta wird im Einvernehmen und in Zusammenarbeit mit der VZS erstellt und abgeschlossen. In der Qualitätscharta wird der zu leistende Dienst dargestellt und es werden die entsprechenden Qualitätsstandards festgelegt. Ein absolutes Novum stellt dabei die direkte Entschädigung des Nutzers im Falle der Nichteinhaltung der Standards dar.

## Finanzdienstleistungen

### **Immobilienfonds Dolomit: Außergerichtliche Einigung erwirkt**

2016 hatte die VZS beschlossen, in Sachen geschlossener Immobilienfonds Dolomit gerichtlich gegen die Südtiroler Sparkasse vorzugehen, um für die geschädigten SparerInnen eine Möglichkeit des Ersatzes der erlittenen Schäden zu finden. 2018 konnte im Zuge von Verhandlungen dann ein außergerichtlicher Lösungsvorschlag erreicht werden, welche von den einzelnen SparerInnen angenommen wurde, womit diese langwierigen Streitfälle einen positiven Ausgang fanden.

### **Aktien der Südtiroler Volksbank: erneutes Gerichtsgutachten muss Wert festlegen**

2017 hatten mehrere ehemalige Mitglieder der Südtiroler Volksbank mit Unterstützung der VZS den von der Volksbank gewährten Gegenwert der Aktien bei Rücktritt beanstandet, und durch einen vom Landesgericht Bozen ernannten Gutachter einen neuen Wert festgelegt erhalten, der deutlich über dem von der Bank lag. Die Bank hat 2018 ihrerseits diese ehemaligen AktionärInnen auf Auszahlung des geringeren Betrags verklagt, sodass sich diese in das Verfahren einlassen mussten. Im Dezember 2018 hat das Landesgericht Bozen in einem wichtigen Zwischenschritt die Volksbank dazu verurteilt, den unbeanstandeten Teil des Rücktrittswerts (samt gesetzlicher Zinsen ab dem Zeitpunkt zu dem die Auszahlung hätte erfolgen müssen) zu begleichen. Für 2019 wird ein Urteil in der Sache selbst erwartet.

### **Aktienplatzierungen der lokalen Banken: Schiedsgericht angerufen**

2018 haben die BeraterInnen der VZS die Dokumentationen zu unzähligen Aktienplatzierungen gesichtet; in zahlreichen Fällen zeichnete sich ab, dass es bei der Platzierung der Aktien im Zuge des Beratungsdienstes der Banken zu Ungereimtheiten kam. Die VZS hat diese Vorgänge beanstandet; einige Fälle wurde dem Schiedsgericht für Finanzstreitfälle bei der Börsenaufsichtsbehörde (Arbitro per le Controversie Finanziarie presso la Consob) vorgelegt. Bei Vorlage dieses Berichts waren dessen Entscheidungen noch ausständig.

### **Vergleich der Wohnbaudarlehen**

Im Herbst 2018 hat die VZS die Bedingungen für Wohnbaudarlehen für Erstwohnungen verglichen. Auch diesmal haben sich die Banken größtenteils wieder einem Vergleich verweigert, und der VZS die Daten zu den Darlehen nicht übermittelt. Als Krückenlösung wurden die auf den Webseiten veröffentlichten Daten herangezogen, die jedoch keine realistischen Vergleich erlauben. VerbraucherInnen auf der Suche nach einem günstigen Darlehen bleibt daher nichts anderes übrig, als selbst Angebote einzuholen. Jedoch machen auch hier die lokalen Banken den Vergleich alles andere als einfach: obwohl ein europäischer Verhaltenskodex (den die Banken fast ausnahmslos angenommen haben) das standardisierte Modell „ESIS“ für Kostenvoranschläge für Darlehen vorsehen würde, wird dies so gut wie gar nicht ausgegeben. Die VZS hat erneut die Forderungen nach offiziellen Vergleichsrechnern hinterlegt.

### **Kosten der POS-Transaktionen**

Die 2. EU-Richtlinie über Zahlungsdienste (PSD 2) sowie deren Umsetzung in nationales Recht schreiben vor, dass VerbraucherInnen keine Kosten für die Verwendung von Zahlungsmitteln angelastet werden dürfen, so z.B. für Zahlungen mit Bankomat- oder Kreditkarte in Geschäften, den sogenannten POS-Zahlungen (vom englischen „point of sale“). Die VZS hat im Oktober 2018 überprüft, welche Kosten die Banken den Unternehmen anrechnen (die diese wiederum in die Preise von Waren und Dienstleistungen einrechnen müssen, da sie nicht aufgeschlagen werden dürfen), ausgehend von den Informationsblättern der Banken. Die Analyse zeigte zum einen, dass

die Kosten in Italien unter den höchsten Europas sind – und dass die durchschnittlichen Kosten in Südtirol sind noch einmal höher als die italienischen.

### **Bargeld und Co. - welche Normen gelten?**

Am Bargeld scheiden sich die Geister – der Umgang damit war und ist von zahlreichen Normen geregelt. Entsprechend stark hat sich in den letzten Jahren, entsprechend der Leitlinien der politischen Debatten, verändert, was jeweils erlaubt bzw. untersagt ist – mit happigen Strafen auch für unwissende ÜbertreterInnen der Normen. Um hier Abhilfe zu schaffen hat die VZS in der Oktober-Ausgabe des Verbrauchertelegramms das Titelthema dem Bargeld gewidmet, und die Einschränkungen beim Umgang damit aufgezeigt.

### **Streitfälle im Bank und Finanzsektor: Schiedsgerichte helfen**

Immer wichtiger werden, auch im Finanz- und Bankensektor, die Möglichkeiten zur Streitbeilegung außerhalb des normalen Gerichtswegs. Dabei werden, wie ein Beispielfall zeigt, beileibe nicht nur Fälle geringen Werts geschlichtet. So hatte sich eine SparerIn an die VZS gewandt, der die Post die Auszahlung von Schatzscheinen aus dem Jahr 2001 verweigert hatte, mit der Begründung, diese seien „unwiderruflich verjährt“. Da die schriftliche Reklamation an die Post unbeantwortet blieb, hatte die Verbraucherin mit Unterstützung der VZS vor dem Bankenschiedsgericht Rekurs eingelegt. Dieses gab anhand der Dokumentation der Verbraucherin Recht und verlangte von der Post die Auszahlung der Schatzscheine. Die Post hat der Anweisung Folge geleistet, zur großen Zufriedenheit der Kundin.

## **Verkehr und Kommunikation**

### **Pendlerbonus: Rechte aus Qualitätschartas kommen in europaweiter Novelle zum Tragen**

Gut Ding braucht gut Weil! Der innovative Pendlerbonus für den Personennahverkehr im Bereich Schiene wurde nach langen Verhandlungen von der Landesregierung mit einem Beschluss vor einem Jahr ins Leben gerufen. Das Land ist eingesprungen, nachdem Trenitalia eine Entschädigung der KundInnen hartnäckig abgelehnt hatte. Kurz vor Jahresende wurde die Auszahlung des Pendlerbonus für die Jahre 2016 und 2017 vom Land angekündigt; 2019 sollen die Verspätungen von 2018 entschädigt werden. Dank dieser Maßnahme aus den Qualitätschartas kommt es so zu in Europa beispielhaften, unbürokratischen und effizienten Leistungen für die lokalen Pendler. In einem nächsten Schritt sollte diese Maßnahme auch auf die BusnutzerInnen ausgedehnt werden.

### **Gebrauchtauto: welche Gewährleistung gilt?**

Viele Anfragen betrafen auch im letzten Jahr das Thema defekte Gebrauchtwagen. Das Problem dabei: bei Vertragsabschluss wird keine Bescheinigung über den Zustand des Fahrzeugs übergeben (dies ist gesetzlich auch nicht verpflichtend vorgesehen), sodass den KäuferInnen nicht klar ist, was von der Gewährleistung abgedeckt ist und was nicht. Bei gebrauchten Gütern ist es erlaubt, zum einen die Dauer der Gewährleistung auf ein Jahr zu senken, und zum anderen die Schäden aufgrund von Verschleiß (also im Verhältnis zu Alter und gefahrenen Kilometern) auszuschließen. Da die für die Reparaturen geschuldeten Summen selten Bagatellbeträge sind, verwandelt sich jeder Fall in ein zähes Ringen zwischen BeraterInnen und HändlerInnen, wobei jedoch viel für die VerbraucherInnen erreicht werden kann.

### **Telefonrechnungen: das Jahr hat wieder 12 Monate, aber ...**

Die unendliche Geschichte um die Rechnungslegung hat auch 2018 noch keinen wirklichen Abschluss gefunden. Zur Erinnerung, ein Beispiel über die Tarif-Entwicklung: Ein Angebot kostete anfangs 39,00 Euro (ADSL, Festnetz, Handy). Seit August 2016 war dieser Preis per einseitiger Vertragsänderung um 0,90 Euro monatlich angehoben worden. Im April 2017 war dann die Gebührenerfassung mit 28 Tagen eingeführt worden, was einer Verteuerung von 8,6% pro Jahr entspricht (es kam praktisch eine dreizehnte Gebührenrate dazu). Im Dezember 2017 mussten die Anbieter per Gesetzesauflage zur monatlichen Fakturierung zurückkehren. Im konkreten Fall gab es daher zuerst eine Erhöhung, und anschließend eine Reduzierung um 0,8%: die monatlichen Gebühren stiegen zuerst auf 43,33 Euro, und wurden dann auf 43,01 Euro „gesenkt“. Im Juli 2018 gab es eine neue Gebührenerhöhung von 2,50 Euro pro Monat, sodass die Monatsrate 45,51 Euro beträgt. Der ursprüngliche Preis von 39,00 Euro/Monat im Jahr 2016 ist daher auf 45,51 Euro/Monat gestiegen, was einer Preissteigerung von 16,69% entspricht.

Zwar hatte die Regulierungsbehörde für das Telekommunikationswesen AgCom im Juli 2018 verfügt, dass die zu viel bezahlten Tage in irgendeiner Form an die VerbraucherInnen zu ersetzen seien – ein immer noch anhängiger Rekurs vor Verwaltungsgericht und Staatsrat, von den Telefonbetreibern angestrengt, hat dies jedoch erfolgreich verhindert. Fortsetzung, so scheint es, folgt.

### **Mangelware Kundendienst**

Wie auch in den vergangenen Jahren mussten 2018 unsere BeraterInnen häufig einspringen, um die internen Lücken der Kundendienste der Telefonanbieter (vor allem jene verwaltungstechnischer Art) zu schließen. Vielfach hapert es an der Kommunikation zwischen den Geschäften vor Ort (die ausschließlich im Franchise-System geführt werden) und den Verwaltungszentralen der Anbieter, sodass die Geschäfte dazu übergegangen sind, alle KundInnen, die eine Beschwerde über einen im Geschäft selbst erworbenen Vertrag vorbringen wollen, an die VZS zu verweisen – womit diese als Kundendienstersatz für die Unternehmen herhalten kann – Outsourcing zum Nulltarif, sozusagen. An der Spitze der Beschwerdeliste finden sich dabei nicht akzeptierte Kündigungen, Mehrkostendienste, unbeantwortet gebliebene Beschwerden verschiedener Art, verspätete oder nicht erfolgte Reparatur von Störungen, usw.

### **Einseitige Vertragsänderungen, ein Dauerbrenner**

Die einseitigen Vertragsänderungen bringen für VerbraucherInnen einen ganzen Schub an Unannehmlichkeiten mit sich, und zwar direkter und indirekter Art.

Zum einen sind sie zahlreich, und betreffen fast ausschließlich Änderungen bei den Kosten, die zu Lasten der VerbraucherInnen gehen. Zum anderen werden sie auf oft unverständliche Weise kommuniziert, wie etwa über wortkarge SMS-Mitteilungen, aus denen die Kostenveränderung nicht unbedingt sofort ersichtlich ist (womit dann der Zeitpunkt für die Kündigung aufgrund der Vertragsänderung ungenutzt verstreicht).

Zum anderen nutzen rhetorisch ausgefuchste Tele-Seller diese Ausgangslage, um den VerbraucherInnen weiszumachen, ihr derzeitiger Anbieter sei gerade dabei, die Vertragsbedingungen einseitig abzuändern, um einen Abschluss mit einem anderen Anbieter zu erwirken.

### **Identitätsdiebstahl und telematischer Betrug auf dem Vormarsch**

2018 traten verstärkt Fälle von Identitätsdiebstählen und telematisch eingefädelten Betrugsmaschen auf, bei denen teilweise empfindlich hohe Summen entwendet wurden. Bei manchen der Fälle setzten die Betrüger auf Techniken des *social engineering*, um VerbraucherInnen Zugangsdaten zu entlocken; anderswo kamen kunstvoll gefälschte Ausweise sowie – zumindest muss dies vermutet werden – Komplizen innerhalb der verschiedenen Betriebe

zum Einsatz. Eine Lösung der einzelnen Fälle gestaltet sich schwierig, da es sich zum einen um Straftaten handelt, zum andern aber auch aufgrund der Abläufe die vertragliche Verantwortung nicht klar zuordenbar ist. Es bleibt zu hoffen, dass für die Betroffenen im Verhandlungswege oder mithilfe der Schiedsstellen zumindest ein teilweiser Ersatz der erlittenen Schäden erwirkt werden kann.

## Konsumentenrecht und Markt

### Meilenstein Datenschutz-Grundverordnung

Im Mai 2018 trat EU-weit die neue Datenschutz-Grundverordnung in Kraft, welche VerbraucherInnen in ganz Europa einheitliche Rechte einräumt und den Europäischen Datenschutzbehörden eine wirksame Zusammenarbeit erleichtern soll. Die Novelle ist aus VerbraucherInnen-Sicht mehr als begrüßenswert, da sie viele Rechte um einfach strukturierte Prinzipien neu ordnet – in der praktischen Umsetzung hat das Regelwerk allerdings eine Menge an Zweifeln und Fragen nach sich gezogen. Dank des gewählten unbürokratischen Ansatzes in der Verordnung (Unternehmen müssen auf einfache e-mail-Anfragen in einem Monat antworten, die Datenschutzbehörden können kostenlos eingeschaltet werden) kann jedoch auf diese viel leichter Antwort gegeben werden. Problematisch bleibt für manche VerbraucherInnen die Sprachbarriere beim Kontakt mit der Behörde, woran noch zu arbeiten ist.

### Dynamic Pricing und personalisierte Preise

Eine Studie der deutschen Marktwächter macht deutlich: im Internet gibt es „den Preis“ nicht mehr. In einer Untersuchung an über 1.000 Preisen wurde festgestellt, dass „Zeitpunkt des Kaufs, individuelles Surfverhalten, verwendetes Endgerät oder Wohnort“ auf den Preis einwirken. Somit können im jeweiligen Onlineshop durchaus unterschiedliche Preise angezeigt werden. 15 der 16 Online-Händler änderten bei 37 Prozent der beobachteten Produkte regelmäßig die Preise. Je nach Tag und Zeit sind gravierende Unterschiede möglich. Mit Fortschreiten der technologischen Entwicklungen im Sektor ist davon auszugehen, dass sich diese Handhabe zunehmend weiter verbreiten wird. Transparenz und Überblick über Märkte zu schaffen, was zu einem nicht geringen Teil über Preisvergleiche geschieht, wird daher in der Zukunft auch für Verbraucherschützer herausfordernder.

### Anwälte: guter Rat ist ... teuer?

Die meisten Anfragen in diesem Bereich betreffen die Kontrolle der Anwaltshonorare. Aus den Fragen der VerbraucherInnen geht mehr als deutlich hervor, dass die Freiberufler die einzelnen Kosten-Positionen vorab nicht erklären noch beziffern. Ein im Jahr 2017 in Kraft getretenes Gesetz würde die Anwälte verpflichten, auch ohne Anfrage ihrer KundInnen einen Kostenvoranschlag zu erstellen; das Gesetz legt auch weitere Informationspflichten für die Anwälte fest – dass diesen nachgekommen wird, daran bestehen anhand der uns vorgetragenen Anfragen starke Zweifel.

### Cashless mit Hürden

Obschon die entsprechende Norm bereits im Jahr 2015 erlassen wurde, gibt es immer wieder Meldungen von VerbraucherInnen, die beklagen, dass in Geschäften keine Bankomatkarte akzeptiert wurde, weil kein POS-Gerät vorhanden war. Die Beschwerden bezogen sich vor allem auf Friseursalons, Nagelstudios und kleine Gastronomiebetriebe. Da zwar eine Pflicht zum POS-Gerät besteht, eine Verletzung derselben aber keine monetäre Strafe nach sich zieht, ist hier wenig Handhabe gegeben. Angesichts der hohen Kosten, die ein POS-Gerät für die Gewerbetreibenden

mit sich bringt (Marktstudien zeigen, dass die Kosten in Italien höher sind als in Europa, und ein Vergleich der VZS ergab, dass Südtirols Banken dabei noch einmal teurer sind) ist es auch nicht ganz unverständlich, dass sich manche UnternehmerInnen gegen diese Norm sträuben.

### **Digitalisierung und Vernetzung**

Der Alltag der BürgerInnen wird immer technologischer, immer mehr ihrer Daten zirkulieren. Gerade wenn es sich um Daten aus der Familien- oder Gesundheitssphäre handelt, möchten die VerbraucherInnen sicher sein, die Kontrolle über diese Daten nicht zu verlieren. In diesem Zusammenhang hat die VZS den Austausch mit mehreren Institutionen gesucht, um in den verschiedensten Bereichen (von der Vernetzung mit der Öffentlichen Verwaltung über „MyCivis“ und SPID bis hin zur Digitalisierung und Vernetzung bei den Gesundheitsdaten) die Fragen und Bedenken der BürgerInnen bei den zuständigen Verantwortlichen zu hinterlegen.

## **Wohnen, Bauen und Energie**

### **Steuerabzüge für Gebäudesanierungen**

Der Löwenanteil des Beratungsdienstes betrifft den Bereich der Steuerabzüge für die verschiedenen Sanierungs- und Energiesparmaßnahmen. Darin hat sich auch im Jahr 2018 im Vergleich zu den Vorjahren nichts geändert. Neben den persönlichen Beratungen steht vor allem die Informationsweitergabe in Form von Informationsblättern und Pressemitteilungen im Vordergrund da auf diese Weise eine Vielzahl an VerbraucherInnen erreicht werden kann.

### **Gebäudesanierung**

Der Bereich Gebäudesanierung steht vor allem aufgrund der verschiedenen Fördermöglichkeiten im Hauptinteresse der Verbraucher. Wobei im Rahmen der Beratung die Gelegenheit genutzt wird und auf die verschiedenen Möglichkeiten an Produkten, Systemen und Qualitäten hingewiesen wird. Detaillierte Informationen zu den verschiedenen Bereichen werden vor allem über die zahlreichen Informationsblätter weitergegeben.

### **Heizung**

Neben der Gebäudesanierung ist das Thema Heizung eines der wichtigsten Bereiche des Beratungsdienstes. Auf der Suche nach einer Antwort für das ideale Heizsystem gibt die Verbraucherzentrale den Konsumenten zahlreiche Hilfsinstrumente und Informationen in die Hand. Der Heizkesselbarometer (Kostenvergleich verschiedener Heizsysteme), sowie der Brennstoffpreisvergleich sind dabei die zwei wichtigen Elemente, welche von zahlreichen Konsumenten als Entscheidungshilfe genutzt werden.

### **Beratung bei Immobilienkauf**

In diesem Sektor umfasst die Tätigkeit der VZS alle Aspekte bei Kauf oder Verkauf einer Immobilie; diese umfassen Entscheidungen, die das Familienbudget über viele Jahre hinweg auf eine wesentliche Weise beeinflussen werden. Im Zuge der Beratung wird die gesamte Dokumentation im Zusammenhang mit der Immobilie gesichtet (Kataster, Grundbuch und bautechnische). Die VZS verfasst auch die Kauf-Vorverträge für die VerbraucherInnen.

### **Knackpunkt Immobilienagentur**

Immer wieder beklagen sich VerbraucherInnen über einige Agenturen; die VerbraucherInnen vermelden, sich alles andere als sicher und gut aufgehoben zu fühlen – sie erhalten lückenhafte oder ungenaue Informationen über die zu erwerbende Immobilie oder den Verkäufer. Dies kann unter Umständen gravierende Folgen haben, z.B. wenn die Immobilie Gegenstand einer vorherigen Schenkung war: KäuferInnen einer solchen Immobilie riskieren nämlich eine Anfechtungsklage durch die Erben des Verkäufers, welche feststellen, dass der Pflichtteil des Erbes verletzt wurde. In die Erbmasse fallen auch alle Schenkungen bei Lebzeiten; die Auswirkungen der Anfechtungsklage würden sich letztlich auf die kaufende Partei in ihrer Eigenschaft als letzte Eigentümerin niederschlagen. In solchen Situationen versuchen wir als VZS, die Rechte der VerbraucherInnen gegenüber den nicht korrekt handelnden Agenten zu vertreten, auch über Abschläge bei der zustehenden Provision.

### **Steuererleichterungen im Immobiliensektor**

Über die Jahre hinweg hat sich im Steuersektor ein wahrer Dschungel an Erleichterungen für VerbraucherInnen entwickelt, die entweder neu bauen oder Baumasse erhalten. Für alle Steuerboni gilt jedoch, die Vorschriften mit größter Sorgfalt einzuhalten, da schon ein kleiner Formfehler oder eine nicht erfolgte Meldung gravierende Folgen, wie Strafzahlungen oder Aberkennung der Erleichterung, nach sich ziehen kann.

### **Beratung in Steuerfragen**

Die Beratungstätigkeit im Bereich Steuer hat sich inzwischen konsolidiert und erfreut sich eines regen Zuspruches. Vor allem die telefonischen Anfragen bzw. Beratungen haben im Jahr 2018 einen erheblichen Aufschwung erfahren, einerseits weil sie mit geringem Aufwand verbunden sind (sofort und ohne km- Aufwand) und andererseits einen wichtigen Überblick geben, um etwaigen Fehlern oder Versäumnissen noch rechtzeitig vorzubeugen.

Wie schon in den vergangenen Jahren, betrafen die Anfragen vorwiegend das Gebiet der Steuereinsparungen im Bereich der Sanierungen, Umbau und Wiedergewinnung von Wohnungen und Zubehör. Zu beobachten ist dabei, dass der Aufwand relativ groß ist, viele Formalitäten zu erfüllen sind und laufend Änderungen und Erschwernisse dazu kommen (z.B. Enea-Meldung). Daher ist es wichtig, dass die Betroffenen sich immer vorher schon gut informieren, um das Recht auf Steuerbegünstigungen auch durchzusetzen und diese Vorteile auszunützen zu können, ohne im Nachhinein böse Überraschungen zu erleben. Ein weiteres Thema ist die Gemeinde-Immobiliensteuer GIS, die von einigen BürgerInnen (im Falle von Zweitwohnungen) entschieden zu hoch beurteilt wird.

### **Beratung in Fragen zum Mehrparteienhaus**

Auch im **Kondominiumsbereich** war in diesem Jahr sehr viel Aufklärungsarbeit zu leisten. Vielen Miteigentümern ist weder klar, dass die Mitgliederversammlung das beschließende Organ ist, noch welche Pflichten und Befugnisse der Verwalter hat. Auch wurden zahlreiche Beratungen bezüglich der notwendigen Mehrheiten für die verschiedenen Beschlüsse in Anspruch genommen.

Auffallend viele Fragen wurden zu den Kondominiumsspesen beantwortet. Das Lesen der Jahresabrechnung und der Kostenvoranschläge ist für viele Miteigentümer ein Mysterium. In den meisten Fällen konnten diesbezügliche Fragen erfolgreich geklärt werden. In der Beratungstätigkeit wird sowohl über die gesetzlichen als auch vertraglichen Grundlagen zur Spesenaufteilung Bezug genommen.

Unklarheiten gibt es vor allem auch bezüglich der Einberufung und der Teilnahme an den Versammlungen.

## Versicherung und Vorsorge

### **Streitfall zu Lebensversicherungen abgeschlossen**

Ein langwieriger Fall, in dem sich 55 VerbraucherInnen und eine der größten Versicherungsgesellschaften Italiens gegenüberstanden, und der sich seit 2016 hinzog, konnte 2018 zum Abschluss gebracht werden. Die VerbraucherInnen beklagten, dass ihnen beim Verkauf der Lebensversicherungen falsche Informationen zum Produkt gegeben wurden. Für die Mehrzahl der Fälle konnten die VZS Zusatzzahlungen für die VerbraucherInnen bzw. die Auflösung der Verträge mit Rückerstattung der Prämien erreichen. Aufgrund der zahlreichen Beschwerden und diversen Meldungen von Seiten der VZS hat die Versicherungsaufsichtsbehörde Ivass die betreffende Vermittlerin vom Berufsverzeichnis (RUI) entfernt und eine Strafe von rund 115.500 Euro verhängt. Laut Beschluss hat die Versicherungsaufsichtsbehörde festgestellt, dass die Betroffene gegen die Regeln der vor-vertraglichen Informationen, sowie gegen die Grundsätze der Korrektheit, der Sorgfalt und der Transparenz gegenüber VersicherungsnehmerInnen in 20 Fällen verstoßen hatte.

### **Lebensversicherungen**

Zahlreiche VerbraucherInnen wandten sich auch 2018 an die VZS, da sie Fragen und Zweifel in Bezug auf bereits abgeschlossene Lebensversicherungsverträge hatten. In sehr vielen Fällen musste festgestellt werden, dass die VerbraucherInnen schlecht oder gar nicht über das Produkt aufgeklärt worden waren. Den VerbraucherInnen wurden Möglichkeiten des Rücktritts (wo zeitlich noch möglich), des Rückkaufes, der Stilllegung sowie der Fortführung der Zahlungen anhand ihres Vertrages aufgezeigt. In den meisten Fällen wurde auch eine Beschwerde direkt an den Vermittler sowie an die Versicherungsgesellschaft und die Versicherungsaufsichtsbehörde versandt. Dank dieser direkten Interventionen konnten vielfach Vertragsauflösungen mit Rückerstattung der Prämien bzw. Zusatzzahlungen erreicht werden.

### **Schlafende Versicherungspositionen**

In den letzten Jahren bemühte sich die Versicherungsaufsichtsbehörde Ivass, die Begünstigten der schlafenden Versicherungsverträge auffindig zu machen. Bis dato ist es gelungen, rund 187.493 Verträge mit einem Gegenwert von 3,5 Milliarden Euro aus den „Dornröschenschlaf“ zu holen. Momentan werden weitere 900.000 potenziell-schlafende Versicherungspositionen überprüft. Wer glaubt, möglicherweise Begünstigter einer Lebensversicherung zu sein, kann mit Hilfe einer Mustervorlage der Versicherungsaufsichtsbehörde Ivass jene Versicherungsgesellschaften anschreiben, bei denen ein Abschluss eines solchen Produktes möglich gewesen wäre.

### **Der persönliche Versicherungsscheck**

In der Beratungsstunde wird mit dem/der Verbraucher/in der aktuelle Versicherungsbedarf besprochen. Diese wird anschließend mit der aktuellen Situation, sprich der vorhandenen Verträgen, abgeglichen. So können Versicherungslücken oder überflüssige Versicherungsdeckungen ermittelt werden. Um auf das Problem von Über- oder Unterversicherungen sowie zu teuren Prämien aufmerksam zu machen, wurden von der VZS punktuell Medieninformationen zu diesem Thema verfasst.

### **Unfallversicherungen: missbräuchliche Klausel über Streitbeilegung?**

Im Oktober haben wir eine Meldung bei der Antitrust-Behörde bezüglich einer missbräuchlichen Klausel in einem Unfallversicherungsvertrag eingereicht. Es handelt sich dabei um die Klausel des „Arbitrats“ bzw. des „Schiedsverfahrens“, die dann Anwendung findet, wenn es Streitigkeiten in Bezug auf das Ausmaß der Schadenssumme nach einem Unfall gibt. Diese Klausel wurde bereits in

mehreren Kassationsurteilen als missbräuchlich eingestuft, weil sie dem Verbraucher nicht eine Alternative zum ordentlichen Gerichtsweg bietet, sondern diesen *ex toto* versperrt. Eine Rückmeldung seitens AGCM ist noch ausständig.

### **Hilfestellung im Schadensfall**

Die Anfragen für Hilfestellungen im Versicherungsbereich waren auch 2018 zahlreich. In vielen Fällen konnte durch die Intervention der VZS erwirkt werden, dass den VerbraucherInnen die ihnen zustehende Entschädigung ausbezahlt wurde, nachdem die Gesellschaften ursprünglich die Auszahlung verweigert hatten.

## **Haushalt und Kleidung**

### **Möbel und Gewährleistung**

Auch 2018 gab es wieder zahlreiche Beschwerden in Sachen Gewährleistung, wobei die „schwarze Palme“ diesmal an diverse Möbelverkäufer geht. Zum einen wurden Produkte geringer Qualität, oder bereits defekte Produkte verkauft, zum anderen wurden mit der Montage der Möbel wenig erfahrene Monteure beauftragt, welche in so manchen Fällen Schäden an den Räumen verursacht haben, in denen die Möbel montiert wurden.

### **Projekt: Wir verschaffen Ihnen Ihren Rechten Gehör**

Auch 2018 wurde die Tätigkeit am nationalen Projekt „Wir verschaffen Ihnen Ihren Rechten Gehör“ fortgesetzt. Die VZS betreut in Bozen einen der 26 nationalen Schalter zur Information und Beratung bei Verbraucherfragen im Energiesektor (der Schalter besteht bereits seit 2012). 2018 konnten über 900 Kontakte mit VerbraucherInnen verzeichnet werden – ein klares Zeichen, dass es auch in diesem Sektor verstärkt Bedürfnis nach Rat und Hilfe gibt (Bozen ist einer der meist nachgefragten Schalter im Rahmen des Projekts). Schwerpunkte der Tätigkeit waren 2018 Fragen zur geplanten Abschaffung des geschützten Marktes, zur einseitigen Vertragsänderung sowie allgemein zur Günstigkeit der verschiedenen Angebote am Markt. Im Oktober ging das neue Vergleichsportal der Regulierungsbehörde online – ein durchwegs ehrgeiziges Projekt, das mit der Ankündigung, alle Tarife aller Anbieter veröffentlichen zu wollen, gestartet ist, bei dem aber in Sachen Transparenz und Marktüberblick noch einiges im Argen ist.

### **Sozial-Bonus für Wasser in der „Warteschleife“**

Mit einem Beschluss aus dem Jahr 2017 hatte die Landesregierung diverse Neuerungen zum Wasserdienst verankert; eine davon sind auch Schutzmaßnahmen für Bevölkerungsschichten in sozialen oder wirtschaftlich schwierigen Lagen, die unter dem Stichwort „Wasser-Bonus“ zusammengefasst werden können. Jedoch fehlen Stand Redaktionsschluss dieses Berichts noch die genauen Angaben, wie die BürgerInnen bei den einzelnen Gemeinden um diesen Bonus ansuchen können. Die VZS hat daher in einem offenen Brief an das Land, die Gemeinden und den Gemeindenverband verlangt, dass diese unterstützenden Maßnahmen aufs schnellste in die Praxis umgesetzt werden.

### **Budgetplanung: Übersicht über Bonusleistungen und Information zur Entschuldung**

In Fällen von Ver- und Überschuldung tendieren die Betroffenen häufig dazu, die Schwere der Situation zu „leugnen“. Um hier – im Rahmen unserer Möglichkeiten – gegensteuern zu helfen, wurden auch 2018 viele Informationen gesammelt, aufgearbeitet und verbreitet. In einer Ausgabe des Verbrauchertelegramms haben wir die Informationen zu den Zusatzleistungen – allen

Bonuszahlungen, die von Seiten des Staats oder des Landes vorgesehen sind – gesammelt. Des Weiteren haben wir über die Möglichkeit der Schuldenbereinigung für Privatpersonen (lies Privatkonkurs) informiert. Als wirksames Instrument, um erst gar nicht die Kontrolle über die eigenen Finanzen zu verlieren, bewährt sich das kostenlose und anonyme Online-Haushaltsbuch der VZS samt mobiler App, mit welchem man auf einen Blick den aktuellen Kassenstand ermitteln kann. 2018 zählte das Haushaltsbuch knapp 15.000 BenutzerInnen. Abgerundet wurde das Angebot durch Informationen für eine effiziente Haushaltsplanung.

### **UKW-Sendernetz: flächendeckende Versorgung bleibt erhalten**

Gute Nachrichten gab es für all jene besorgten RadiohörerInnen, denen die Gerüchte über die Abschaltung der UKW-Sendeanlagen Sorgen bereiteten. Wie 2018 bekannt wurde, bleiben die UKW-Sendeanlagen weiter in Funktion. Die Rundfunkanstalt Südtirol (RAS) hatte die Position vertreten, dass das alte, analoge UKW-Netz früher oder später gänzlich abgeschaltet würde. Viele RadiohörerInnen waren daher besorgt, dass ihre UKW-Radios funktionslos und damit reif für den Recyclinghof würden. Landeshauptmann Dr. Arno Kompatscher hat darauf hingewiesen, dass seit geraumer Zeit feststeht, dass der im letzten Herbst genehmigte Abschaltplan auch in Zukunft die flächendeckende Versorgung mit UKW-Radio gewährleisten wird. Damit steht für die fleißigen Südtiroler RadiohörerInnen (60,6% hören laut Erhebung der Radio- und Fernsehgewohnheiten des ASTAT 2018 täglich oder fast täglich Radio) in Zukunft sowohl digitales wie analoges Radio zur Verfügung. Derzeit hören 8 von 10 Radionutzern analoges UKW-Radio, hingegen 1 von 4 Nutzern digitales Radio.

### **Informationen zur Fernsehgebühr**

Immer noch bringt die - nicht mehr ganz so neue - Fernsehgebühr auf der Stromrechnung einiges an Kopfzerbrechen mit sich. Die Fragen der VerbraucherInnen betrafen 2018 vor allem die Befreiung von der Fernsehgebühr, sowie die Rückerstattungen bei doppelten Zahlungen. Zweifel gab es auch für langjährige Italien-Urlauber mit Ferienwohnungen, die aus dem Ausland die Zahlung per Steuermodell F24 nicht vornehmen konnten, und entsprechend weiterverwiesen werden mussten.

## **Umwelt und Gesundheit**

### **Zahnärzte**

Die Probleme mit den Zahnärzten betrafen 2018 mehr die Qualität der Dienstleistungen als die verrechneten Beträge. Als nützliches, fast unabdingliches Instrument erweisen sich dabei Gutachten, anhand derer die Mängel beanstandet werden können. In einem Pilotversuch wurde ein Fall vor die Schlichtungsstelle für Haftungsfragen im Gesundheitsbereich gebracht; bei Redaktionsschluss dieses Berichts war das Ergebnis noch ausständig.

### **Plastiktüten für Obst und Gemüse**

Ein Dauerbrenner war 2018 die per Gesetz verankerte Auflage, dass Plastiktaschen nur mehr gegen Bezahlung abgetreten werden dürfen. In einer Art Ping-Pong-Spiel zwischen verschiedenen Behörden äußerte sich schlussendlich der Staatrat zu diesem Gesetz, und verfügte, dass VerbraucherInnen zwar eigene, selbst mitgebrachte Behältnisse zum Kauf von Obst und Gemüse verwenden dürfen, in so einem Fall auch keine Plastiksäckchen bezahlen bräuchten, der Händler dies aber aus Hygienegründen verweigern könne. Was einfach klingt, führte in der Praxis zu einer Flut an Fragen – zumal einige Supermärkte die „Pflicht zum Bezahlen“ in eine „Pflicht zum

Plastiksack“ verwandelt hatten, und VerbraucherInnen auch bei Obst wie Wassermelonen ein Plastiksäckchen aufdrängten und dafür kassierten. Trotz diverser Interventionen vonseiten der VZS bei verschiedenen Geschäften trudeln immer noch vereinzelt Meldungen über abweichende Verhaltensweisen ein, sodass die Angelegenheit nicht wirklich abgeschlossen scheint.

### **Mikroplastik überall?**

Ein großes Thema war 2018 Mikroplastik. In einem ausführlichen Informationsartikel im Verbrauchertelegramm versuchten wir Antwort auf die verschiedenen Fragen zu geben: Wie und wo entsteht Mikroplastik? Wo landet es? Gibt es laut derzeitigen Erkenntnissen Schäden für die Gesundheit? Abgerundet wurde der Artikel mit einer Liste zur Reduzierung von Plastik und Reduzierung von Mikroplastik, und zwar sowohl primärer Art (Produkten wie Kosmetika absichtlich zugesetztes Plastik) als auch sekundäre Art (durch Verwitterung und Verschleiß aus Plastikprodukten gebildete Mikroteilchen).

### **Umweltfreundlich in die Schule starten**

Eine Stichprobenerhebung der VZS im August 2018 in vier Geschäften in Bozen zeigt, dass das Angebot an Produkten aus Recyclingpapier nur bei den Heften als halbwegs gut bezeichnet werden kann. Dies dank der Hefte der Marke „Südtirol-Heft®“ aus 100% Recyclingpapier, welche in verschiedenen Größen, kariert oder liniert, verkauft werden. Die traditionsreichen Papierwarengeschäfte bieten generell eine bessere Auswahl an Produkten aus Recyclingpapier an als die Supermärkte. Jedoch sucht man auch im Fachhandel vergeblich nach Ringbucheinlagen aus Recyclingpapier, auch ein Merkheft zum Notieren der Hausaufgaben ist nicht überall in Recyclingqualität erhältlich.

In vielen Bereichen gibt es des weiteren Alternativen zu den herkömmlichen Produkten aus Kunststoff, beispielsweise Bleistiftspitzer aus Holz oder Metall. Buntstifte aus unlackiertem Holz, nachfüllbare Stifte und Kleber ohne Lösungsmittel sind in der Regel die bessere Wahl. Eine Übersicht über umweltfreundliche Schulmaterialien gibt der [Schultaschen-Öko-Check](#) der Verbraucherzentrale Südtirol.

## **Ernährung**

### **Test: Pestizidrückstände in Äpfeln und Apfelsaft**

Zwischen Ende September und Ende November 2018 hat die Verbraucherzentrale Südtirol 20 Proben von Tafeläpfeln und sechs Proben von Apfelsäften eingekauft und in einem akkreditierten Labor auf Pestizidrückstände hin analysieren lassen. Dabei zeigte sich, dass konventionell bzw. integriert erzeugte Äpfel in den allermeisten Fällen Rückstände von Pestiziden enthielten. Zwar wurden die gesetzlich festgelegten Rückstandshöchstmengen in allen Fällen deutlich unterschritten. Besorgnis erregend ist jedoch der Umstand, dass pro Probe bis zu fünf verschiedene Wirkstoffe – überwiegend Fungizide, aber auch Insektizide – nachgewiesen wurden.

### **Erhebungen: von Thunfisch bis Nuss-Nougat-Creme**

Anfang des Jahres 2018 hat die VZS erhoben, welche Angaben die Hersteller von Dosen-Thunfisch auf den Verpackungen machen. 88 Produkte wurden auf eventuell vorhandene Nachhaltigkeitszeichen sowie auf Angaben zur verwendeten Thunfischart, zum Fanggebiet und zur Fangmethode hin überprüft. Als Ergebnis wurde ein Nachhaltigkeits-Ranking erstellt.

Im Mai 2018 hat die Verbraucherzentrale 27 verschiedene Nuss-Nougat-Cremes unter die Lupe genommen und miteinander verglichen. Konkret wurde erhoben, wie viel Zucker und welche Fette

in den verschiedenen Produkten stecken. Fazit: Nuss-Nougat-Creme ist sehr süß oder sehr fett oder beides. Bis zu 62 Gramm Zucker sind laut Nährwerttabelle in 100 Gramm Aufstrich enthalten.

### **Medianfragen und Interviews: Acrylamid, Trans-Fettsäuren und Co**

2018 erreichten die Verbraucherzentrale Südtirol deutlich mehr Anfragen für Interviews und kurze Stellungnahmen zu den Themen Ernährung und Konsum als in den letzten Jahren. Auf besonderes Interesse der Medien stießen die von der VZS 2018 durchgeführten Erhebungen, nämlich das Nachhaltigkeits-Ranking für Dosen-Thunfisch und der Vergleich verschiedener Nuss-Nougat-Cremes. Gefragt waren auch Themen im Zusammenhang mit der Entstehung von Krankheiten, wie Acrylamid, Listerien, Salz, Trans-Fettsäuren und was man beim Grillen beachten sollte.

### **„Essen, Trinken und Genuss – Hätten Sie's gewusst?“**

Im Rahmen der bewährten Servicereihe „Essen, Trinken und Genuss – Hätten Sie's gewusst?“ veröffentlichte die Verbraucherzentrale Südtirol in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Bayern zwischen Jänner und Dezember 2018 wöchentlich kurze Informationsbeiträge. Inhaltlich drehten sich die Pressemitteilungen um Gewürze wie Anis oder Kümmel, Milchprodukte wie Rohmilchkäse, Skyr oder länger haltbare Milch und um die Kennzeichnung von Lebensmitteln (Angaben zum Zuckergehalt, Herkunftsangaben).

## **Reisen, Freizeit, Hobby**

### **Preisvergleich Schwimmbäder: es schwimmt sich noch immer analog**

Eine Erhebung der VZS Frühjahr 2018 zeigte dass das digitale Zeitalter Südtirols Freibäder noch immer nicht vollständig erreicht hat. Denn von vielen Freibädern konnten wir die Preise nur telefonisch abfragen. Davon abgesehen zeigte die Erhebung, dass viele Schwimmbäder ihren Kunden mit Ermäßigungen oder erweiterten Angeboten den Sprung ins kühle Nass schmackhaft machen, sodass wirklich für jede Brieftaschen-Klasse etwas dabei ist. Die Preise sind seit der letzten Erhebung im Rahmen der Inflation angepasst worden, wobei einige gar etwas rückläufig waren.

### **Konkurs zweier Reisebüros**

Gleich zwei Südtiroler Reisebüros meldeten im Jahr 2018 Konkurs an, wobei sich die Urlauber teilweise noch am Reiseziel befanden und plötzlich über keine Rückreise mehr verfügten. Auch für jene SüdtirolerInnen, die ihre Reise noch nicht angetreten hatten, präsentiert sich die Situation alles andere als angenehm: die einzige (sehr unwahrscheinliche) Möglichkeit, die angezahlten Beträge – teilweise - zurück zu erhalten, ist die Einlassung ins Konkursverfahren. Da dies für Privatpersonen ein nicht-stemmbarer Aufwand ist (man benötigt z.B. eine PEC-Adresse), haben wir den VerbraucherInnen diesen Dienst als kleine Hilfestellung angeboten. Da es sich bei den Forderungen der VerbraucherInnen jedoch um keine bevorrechtigten Forderungen handelt, werden die KundInnen im Rahmen dieses Verfahrens vermutlich leer ausgehen.

### **Frühling "im Fitness-Studio"**

Im Frühling beschließen viele, dass es an der Zeit ist, wieder in Form zu kommen, und gehen ins Sport- oder Fitnessstudio. Doch welches Studio entspricht den eigenen Bedürfnissen am Besten? Und wie sieht es eigentlich mit der vertraglichen Bindung aus? Denn beim Einschreiben ins Fitnessstudio (was eben häufig im Frühjahr geschieht) denken nur Wenige daran, dass der Vertrag auch nach dem Sommer noch bindend sein wird. Doch genau deshalb sollten diese Verträge gut

durchgelesen werden: wir verpflichten uns zur regelmäßigen Zahlung eines bestimmten Betrags, und das für eine unter Umständen ziemlich lange Zeit (die Laufzeiten gehen von drei Monaten bis hin zu zwei Jahren). Ist der Betrag hoch, hängt unter Umständen noch ein Ratenkreditvertrag im Regelwerk mit drin. Um die Fragen der VerbraucherInnen zu beantworten, wurde im Frühjahr ein kurzer Leitfaden veröffentlicht, in dem die wichtigsten Punkte, auf die es zu achten gilt, zusammengefasst sind.

### **Neue Kindersitze – aber welche?**

Im Sommer 2018 verabschiedete der Gesetzgeber zügig eine Norm, gemäß welcher ab Juli 2019 alle Kindersitze mit akustischen Alarmsignalen ausgestattet werden sollen – dadurch soll verhindert werden, dass Kinder im Auto vergessen werden und gefährlichen Temperaturen ausgesetzt werden. Problematisch an der Sache: die technischen Details zum Gesetz fehlten auch Monate nach Verabschiedung der Norm noch, sodass es nicht möglich war, sich bereits vorab an die neuen Auflagen anzupassen. Auch wurde vom zuständigen Minister ein Steuerbonus für den Ankauf von neuen Kindersitzen in Aussicht gestellt, jedoch fehlten auch zu diesem sämtliche Details. Der einzige Rat, den wir Eltern und zukünftigen Eltern geben konnten war, sich zwischenzeitlich nach gebrauchten Sitzen umzusehen, um nicht innerhalb von 2 Jahren zwei neue Kindersitze kaufen zu müssen.

## **Kritischer Konsum**

In Sachen Informationspanorama ist die Entwicklung zweigleisig: einerseits wissen wir immer mehr über die mit Wireless-Kommunikation verbundenen Risiken, andererseits erleben wir zunehmend, dass die mit der Informationspflicht beauftragten – Journalisten, aber auch Institutionen – eine ganze Reihe von Informationen ablehnen, wohl weil sie als unbequem eingestuft werden. Dabei würden seit 2003 klare, rechtlich abgesicherte Informationspflichten bestehen, um den VerbraucherInnen eine bewusste Wahl bei der Kommunikation zu ermöglichen – diese werden jedoch systematisch missachtet.

Im Jahresbericht 2017 hatten wir über die „Manöver“ berichtet, die in Südtirol ins Felde geführt wurden, um von der Anwendung des Vorsorgeprinzips abzulenken, welches in einem Beschluss der Landesregierung von 2015 verankert worden war. Dessen Existenz wurde mittlerweile auf ein Schattendasein relegiert, im Namen des „Digitalisierungsprozesses“, der alles andere als partizipativ und demokratisch abgelaufen ist.

Die regelmäßigen Treffen, welche die VZS in Zusammenarbeit mit dem Netzwerk Bürgerwelle (einem Zusammenschluss von BürgerInnen, die sich für den Schutz vor elektromagnetischer Verschmutzung stark machen) mit Politik und Institutionen organisiert, machen deutlich dass es sehr wohl gute Absichten gibt, dass diese jedoch im Dschungel von kommerziellen und Konzern-Interessen hängen bleiben.

Im Dezember 2018 hat sich das Verwaltungsgericht Latium in einer wichtigen Angelegenheit geäußert. Die Kollegen des Vereins APPLE (Associazione per la prevenzione dei rischi da elettrosmog – Verein zur Vorbeugung der Elektrosmog-Risiken) aus Padova hatten von diversen staatlichen Institutionen verlangt, die BürgerInnen angemessen über die Risiken der Übertragungstechnologien mittels Radiosignalen (also Handys, Smartphones, Tablets, Smartwatches u.ä.). Das Urteil des Verwaltungsgerichts verpflichtet nun drei Ministerien – Umwelt,

Bildung und Gesundheit – innerhalb Juni 2019 Informationskampagnen über diese Risiken in die Wege zu leiten. Die VZS hat dazu mit inhaltlichen Vorschlägen Stellung genommen.

In dieser gesamten Situation darf nicht vergessen werden, dass die Zahl Derer, die gegenüber elektromagnetischen Wellen hypersensibel sind, stetig zunimmt. Häufig ist unser Beratungsschalter die einzig ansprechbare Stelle für diese BürgerInnen. Daher können wir eine Informationspolitik, die sich daran orientiert, was gesellschaftlich akzeptabel ist, nicht unterstützen; vielmehr geht es darum, Jenen, die unter den Auswirkungen des „Fortschritts“ leiden, konkrete Hilfeleistungen anzubieten.

### **Alle Jahre wieder ... Spende gut, alles gut?**

Jedes Jahr zur Weihnachtszeit fallen, so scheint es, Spendensammelnde aus aller Welt über Südtirols Weihnachtsmärkte und Einkaufsstraßen her. Wenn einem die sammelnde Organisation nicht bekannt ist, tut man sich auf Anhieb schwer, die „Trittbrettfahrer“ von den echten gemeinnützigen Organisationen zu trennen. Koppelt man dann die psychologisch gewieften Anwerbesprüche mit der dank Weihnachten milden Stimmung, wird ein Nein umso schwerer. Doch wir meinen: eine echte Spende kommt aus Überzeugung zu Stande, ganz egal ob zu Mittsommer oder am Heiligen Abend. Daher der Rat, den wir VerbraucherInnen gerade im Advent gaben: Eine direkte, nachweisbare Spende an die gewünschte Organisation ist gleichwohl effizient wie auch steuerlich vorteilhaft. „Eine Unterschrift gegen Drogen“ ist wohl beides nicht.

## **Verbraucherbildung**

### **Unsere Arbeit an und mit den Schulen: Infoconsum**

Das Jahr 2018 war ein äußerst gutes Jahr für die Informations- und Dokumentationsstelle der VZS: zahlreiche Lehrpersonen haben sich an uns gewandt, und über 1.500 Jugendliche wurden im Rahmen des Projekts „Europäischer Verbraucherschutz macht Schule“ erreicht, welches dank der Unterstützung des Landes Südtirol und der Autonomen Region Trentino-Südtirol auch 2018 fortgesetzt werden konnte.

Die Treffen mit den SchülerInnen in den Klassen sind dabei häufig der Start- und/oder Schlusspunkt eines Lernparcours, der die Themen des Verbraucherschutzes mit den Themenbereichen der verschiedensten Fächer verknüpft. Dabei ist der Beitrag der Lehrpersonen essentiell: dank ihrer Mitarbeit gelingt es, den jungen VerbraucherInnen zu vermitteln, wie wichtig diese Inhalte für das „Management“ des Alltags im Leben sind; so können sie bewusste Entscheidungen treffen, und sich aktiv an der Zivilgesellschaft beteiligen.

Durch den methodisch gefächerten Zugang (direkte Beratung der DozentInnen, Unterrichtseinheiten und Workshops sowie eine stetig aktualisierte Materialenauswahl) bietet Infoconsum eine umfassende Dienstleistung für die Schulen. Dabei ist es für die Lehrenden auch möglich, die Themen auch selbstständig zu erarbeiten, und sie so passend in den eigenen Lehrplan einzufügen. Dass die Dienstleistung auf große Anerkennung stößt, zeigen neben der großen Anzahl an Vormerkungen auch die am Ende der Unterrichtseinheiten ausgefüllten Feedbackbögen.

Das Augenmerk von Infoconsum ist daher auch auf die Funktion als Dokumentationsstelle gerichtet; durch die fortwährende Suche und Auswahl von aktuellen und qualitativen didaktischen Materialien, deren Verwendung so einfach wie möglich sein soll, erweitert sich der didaktische

Horizont auch durch das professionelle Mitwirken der DozentInnen.

Die Treffen mit den SchülerInnen bringt dabei neben der Möglichkeit zur direkten Interaktion auch die Vorteile des Ideenaustauschs mit sich.

Ein Auszug der angebotenen Unterrichtseinheiten:

- Vorstellung der Verbraucherzentrale, Einführung in den Verbraucherschutz
- Rechtlicher Verbraucherschutz in Italien und der EU
- Der junge Verbraucher im Internet
- Auf der Suche nach Strahlung: das Strahlenquiz
- Elektrosmog und Gesundheit
- Natur unter Stress (mit Workshops)
- Werbung und Umwelt
- Konsumkompass
- Ernährung: eine Frage der Figur?
- Ernährung: eine Frage des Etiketts?
- SchülerInnen testen: Nougat-Creme

### **Das Bildungsangebot für Erwachsene**

Auch für das erwachsenere Publikum bietet die VZS eine ganze Reihe von Veranstaltungen an, die von Interessierten – meist Vereinen oder Interessensgruppen vor Ort – gebucht werden können. 2018 waren wir über 20 Mal im Einsatz, und zählten mehr als TeilnehmerInnen bei unseren Vorträgen. Die Themen reichen dabei von „Auskommen mit dem Einkommen“ über den Gebrauchtwagenkauf bis zur kritischen Auseinandersetzung mit den Freihandelsabkommen:

### **Haushalt: Familienbudget, Telefon, Strom, Gas ...**

- Strom- und Gasrechnungen: Was man darüber wissen sollte
- Augen auf bei Telefonverträgen
- Telefon: Fallen und Kosten
- Auskommen mit dem Einkommen: Geldfressern keine Chance geben

### **Verbraucherrecht**

- Rechte des Verbrauchers im Handel
- Rechte des Verbrauchers gegenüber Handwerkern und Dienstleistern
- Mit Sinn und Verstand zum Autokauf
- Die Rechte der KonsumentInnen
- Werbung und Umwelt
- Verbraucherschutz in der EU
- Tipps und Tricks zum Onlinekauf
- Die Verbraucherzentrale stellt sich vor

### **Finanzdienstleistungen und Banken**

- Kontokorrente, Kredite und Darlehen: Tipps für BankkundInnen
- Das Einmaleins der Finanzdienstleistungen – Einige Tipps für SparerInnen und AnlegerInnen

### **Ernährung**

- Ernährung - „nur“ eine Frage der Gesundheit?
- Ernährung – eine Frage des Etiketts?
- Nachhaltig einkaufen, konsumieren, genießen – der Konsum-Kompass

## Versicherung

- Wie viel Versicherung braucht eine Familie?
- Alles über die Kfz-Haftpflicht-Versicherung

## Nachhaltiger und kritischer Konsum

- Freihandelsabkommen: TTIP/CETA auf dem Prüfstand
- Elektrosmog und Gesundheit

## Reisen und Freizeit

- Reisetipps: Damit die Reiselust nicht zum Reisefrust wird!

## ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum

2018 war für das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien ein Rekordjahr: Die Zahl der VerbraucherInnen, die ihre Anliegen den fachkundigen Beraterinnen des Verbraucherzentrums anvertraut haben, ist beträchtlich angestiegen und auch das Ansehen und die Sichtbarkeit, die das EVZ durch seine Initiativen erlangt hat, gewinnen zusehends an Bedeutung.

2018 haben die Büros von Bozen und Rom insgesamt 6.602 Informationsanfragen beantwortet und Verbraucher unterstützt, welche bereits eine konkrete Beschwerde gegen ein Unternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Staat, Island oder Norwegen hatten (2017 waren es 5.653); davon wurden **4.384 vom Büro in Bozen** bearbeitet. Zu diesen Anfragen sind noch jene **1.243 hinzuzurechnen**, die das EVZ Bozen in seiner Eigenschaft als italienische Kontaktstelle der ODR-Plattform bearbeitet hat. Was die Bearbeitung von konkreten Fällen angeht, so hat das EVZ Italien 2018 versucht, 820 Beschwerden von Bürgern eines anderen EU-Mitgliedstaates gegen italienische Unternehmen einvernehmlich zu lösen (44 mehr im Vergleich zu 2017), während in 621 Fällen (142 mehr im Vergleich zu 2017) die Zentren der anderen Mitgliedstaaten italienische VerbraucherInnen bei der außergerichtlichen Lösung ihrer Reklamation unterstützt haben. In den **752 Fällen** (90 mehr als 2017), welche vom EVZ in Bozen konkret bearbeitet wurden, wurden für die Verbraucher fast 100.000 Euro zurückgeholt. Der Transportbereich und insbesondere der Flugverkehr führt die Top Five der Bereiche an, in denen die meisten Reklamationen verzeichnet wurden, gefolgt vom Autovermietungssektor, dem Bereich der Freizeitdienstleistungen, Veranstaltungen und Kultur, dem Bekleidungssektor und dem Bereich der Beherbergungs- und Verpflegungsdienstleistungen.

Was die sogenannte proaktive Tätigkeit anbelangt, so hat das EVZ 2018 jeweils 32 Pressemitteilungen auf Deutsch und Italienisch veröffentlicht und lokalen und nationalen Journalisten 149 Interviews gegeben. An zahlreichen Südtiroler Oberschulen haben die Expertinnen des EVZ die SchülerInnen über ihre EU-Verbraucherrechte informiert; auch bei zahlreichen anderen Gelegenheiten wurde, in Zusammenarbeit mit Universitäten und verschiedenen öffentlichen und privaten Institutionen, über die EU-Verbraucherrechte informiert.

Wie in den vergangenen Jahren, ist auch im Jahr 2018 die Zahl der Besucher der Internetseite des EVZ Bozen [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) ständig gestiegen: 440.432 Personen (+68% im Vergleich zu 2017) haben insgesamt 664.578 Seiten aufgerufen und 330.510 Dateien wie Musterbriefe und Broschüren heruntergeladen. 2.192 Abonnenten haben das Verbrauchertelegramm erhalten, welches das EVZ monatlich in deutscher, italienischer, englischer und ladinischer Sprache veröffentlicht und welcher auch in den 154.000 Papierausgaben des Verbrauchertelegramms der VZS beinhaltet ist.

2018 hat das EVZ Bozen das eigene Sortiment an Informationsmaterial um einiges erweitert: So wurde ein neues Infoblatt gedruckt, welches die Tätigkeiten des EVZ vorstellt. Zudem entstanden ein neues Infoblatt zur neuen Pauschalreiserichtlinie, sowie zum sogenannten Chargeback-Verfahren. Da der Bereich des Autoverleihs besonders reklamationsanfällig ist, haben die Beraterinnen eine neue Online Broschüre zu diesem Thema erstellt.

Um den Bekanntheitsgrad des EVZ und dessen Tätigkeiten zu erhöhen, hat das EVZ zahlreiche Veranstaltungen organisiert und Vorträge gehalten: Eine Pressekonferenz am Beginn des Sommers, um allen reisenden VerbraucherInnen den Service des EVZ näher zubringen, ein Europafrühstück am Europatag und Seminare an der Universität Trient. Zudem wurden zwei größere Konferenzen zum Europäischen Verfahren für geringfügige Forderungen und zu Chancen und Risiken des Internets organisiert.

Mit den Jahren wurden aus den Beraterinnen des EVZ richtige Expertinnen des Tourismusrechts, deren Kompetenzen immer häufiger nicht nur von den VerbraucherInnen, sondern auch von den Unternehmen geschätzt werden. Im letzten Jahr hat das EVZ intensiv mit dem Amt für Tourismus und den Reisebüros im HDS zusammengearbeitet. Auch mit anderen Akteuren, welche auf unterschiedliche Weise im Verbraucherschutz engagiert sind, gab es eine erfolgreiche Zusammenarbeiten, so zum Beispiel mit der Postpolizei und der Handelskammer Bozen.

## Schlichtung und Streitbeilegung

Die Verbraucherzentrale hat 2018 insgesamt 813 formelle Schlichtungsverfahren betreut, davon wurden über 89% positiv abgeschlossen, das heißt dass eine Einigung im Sinne der VerbraucherInnen erzielt werden konnte.

Schlichtungen sind mit folgenden Anbietern bzw. in folgenden Bereichen möglich:

- onlineschlichter.it (e-commerce)
- Allgemeine Schlichtung
- Tim/Telecom Italia
- Unipol
- Enel
- Eni
- Edison
- Sorgenia
- Alperia
- Kondominium (ANACI)
- Poste Italiane
- Wind
- Vodafone
- H3G
- Teletu
- Fastweb
- Laborfonds / Plurifonds
- Schlichtung mithilfe des Europäischen Verbraucherzentrums
- KFZ-Haftpflichtversicherungen
- Alitalia

- Trentitalia
- Postemobile

### **Onlineschlichter.it**

2016 nahm, auf Initiative der VZS und dank der Zusammenarbeit mit Handelskammer und der Unterstützung durch das Land Südtirol und die Region Trentino-Südtirol, der Onlineschlichter seine Tätigkeit auf. Es handelt sich um eine online arbeitende, außergerichtliche Streitbeilegungsstelle (im Fachjargon: ADR/ODR, alternative dispute resolution und online dispute resolution) für Online-Käufe, bei denen eine der Parteien in der Region ansässig ist. Der Onlineschlichter bietet als einzige Stelle eine für beide Parteien kostenlose Prozedur an. Der Onlineschlichter ist auch auf der ODR-Plattform der Europäischen Kommission registriert.

2018 wurde die Arbeit in vollen Zügen fortgeführt; es wurden 107 Fälle aufgenommen und bearbeitet; es konnte knapp ein Drittel der Fälle positiv im Sinne der VerbraucherInnen abgeschlossen werden. Leider ließ sich in knapp der Hälfte der Fälle die Firma nicht auf die Schlichtungsprozedur ein, was erneut bezeugt, dass die Schlichtungskultur den Kinderschuhen noch nicht wirklich entwachsen ist. Die behandelten Fälle kamen vielfach aus Südtirol und den Nachbarprovinzen, aber es wandten sich auch VerbraucherInnen aus ganz Europa an uns; dies zeigt, dass der e-commerce für die Firmen eine große Chance bietet, welche jedoch ohne Angebote zur Lösung von Problemen (wie eben dem Onlineschlichter) riskiert, das Vertrauen der VerbraucherInnen zu verlieren.

## **Projektarbeit**

### **Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör**

Im Rahmen des nationalen Projekts PQS / Energia: Diritti a Vivavoce informierten bzw. berieten wir über 900 Südtiroler VerbraucherInnen zu den Themen des Projekts, also Rechte auf dem Energiemarkt. Das Projekt wird seit mehreren Jahren von fast allen nationalen Verbraucherverbänden betreut, unter ihnen die VZS. Das nationale Projekt wurde auch 2018 fortgesetzt. Bozen ist einer von 26 Schaltern in Italien, wobei der Bozner Schalter derjenige mit den drittmeisten Anfragen ist – ein Zeichen, dass die Probleme im Bereich Energie stark gefühlt werden. Im Rahmen des Projekts betreut die VZS Informationsanfragen, Beschwerden und Schlichtungsverfahren; dabei war die Themenpalette weit gestreut. Vom Tarifvergleich über den Bonus für Strom oder Gas bis hin zu Problemen mit Rechnungen und zur Überprüfung der Verbrauchszahlen, all diese Fragen wurden an die VZS herangetragen. Es ist geplant, das Projekt auch 2019 fortzusetzen.

### **Europäischer Verbraucherschutz macht Schule**

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde auch 2018 weitergeführt. Da die angebotenen Inhalte großen Anklang fanden (siehe Bereich Verbraucherbildung), wurde um Verlängerung angesucht. Insgesamt wurden mehr als 70 Klassen und mehr als 1.500 SchülerInnen besucht. Die behandelten Themen reichten von den „klassischen“ Rechten und Pflichten des Verbrauchers in der EU bis zu den Chancen und Gefahren der neuen Technologien und Medien.

## www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich **2.595 Web- und Downloaddokumente**, sowie die Eckdaten von **5.606 erfassten Warentests**. Von diesen wurden 958 im Jahr 2018 neu erstellt bzw. aktualisiert (553 der Tests). Unser Webarchiv umfasst dazu noch 7.740 Web- und Downloaddokumente aus den Jahren 2002-2016. Im Internet finden sich unter anderem:

- Informationen über die VZS, die Mitgliedschaft, das Leitbild und die angebotenen Beratungen
- Informationen zu den von der VZS angebotenen Schlichtungen
- Informationen zu den aktuellen Projekten und Initiativen
- ein durchsuchbarer Katalog aller unserer Publikationen, Bücher, Tests o.ä. (Mediathek)
- ein Formular für die Online-Beratung
- ein Übersicht unserer Außenstellen und Infopoints
- den aktuellen Fahrplan der mobilen Außenstelle „Verbrauchermobil“
- die gesamte Übersicht unserer Pressearbeit, chronologisch geordnet
- alle Ausgaben unserer Newsletter
- ein Online-Formular zur Einschreibung in die Newsletter
- die Antworten auf die häufig gestellten Fragen (FAQ)
- alle Ausgaben unserer Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“
- Informationen aus den einzelnen Fachbereichen:
  - Umwelt und Gesundheit
  - Wohnen, Bauen und Energie
  - Haushalt und Kleidung
  - Reisen, Freizeit und Hobby
  - Ernährung
  - Versicherung und Vorsorge
  - Finanzdienstleistungen
  - Verkehr und Kommunikation
  - Kritischer Konsum
  - Konsumentenrecht und Markt
  - VerbraucherInnenbildung
- Besondere Online-Tools, wie z.B.:
  - Online-Rechner (Zinsstaffel-Rechner, Vorsorge-Rechner, Darlehen-Rechner, Wertpapier-Rechner, Portfolio-Rechner, Verfügbarkeits-Rechner, Pensions-Rechner, Wucherrechner, Bonus-Malus-Schadensrechner)
  - Online-Versicherungs-Check
  - Online-Haushaltsbuch
  - Musterbriefsammlung (350 Briefvorlagen und Kurzinformationen)
  - der Wegweiser für den Nachhaltigen Konsum in Bozen (GIS-Karte)
- die Jahresberichte.

Diese Materialien sind 24 Stunden auf 24 kostenlos zugänglich; ausgenommen sind die den Mitgliedern vorbehaltenen Dienstleistungen. Außerdem findet sich die VZS in Facebook, Twitter, und Youtube.

## Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

### Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2018 gut vertreten: so gab es unter anderem 6 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier ein kurzer Auszug:

- Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des RAI-Südtirol: 1. Dienstag/Monat 20.20
- Verbrauchersendung im Treffpunkt RAI-Südtirol, Dienstag Vormittag
- wöchentliche Verbrauchertipps auf Radio Holiday
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Donnerstag/Monat 10.00, WH 4. Dienstag/Monat 18.00

### Pressearbeit

Im Jahr 2018 wurden 300 Presseausendungen an die Medien versandt (jeweils 150 in deutscher und 150 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 398 Interviews an Fernsehsender, Radiosender oder Zeitungen gegeben.

### Fall der Woche

Die Rubrik „Der Fall der Woche“ in der Neuen Südtiroler Tageszeitung, in welcher wöchentlich ein exemplarischer Fall aus der Beratungspraxis veröffentlicht wird, wurde auch 2018 fortgesetzt.

### Publikationen

Im Jahr 2018 wurden insgesamt ca. 250.900 Publikationen in Papierform verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- 413 Infoblätter (149 deutsch, 149 italienisch und 58 zweisprachig; davon wurden 178 in 2018 neu verfasst bzw. aktualisiert)
- 12 Ausgaben der Zeitschrift Verbrauchertelegramm (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- 18 Ausgaben der Newsletter (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch sowie 6 in ladinsich)
- Haushaltsbuch (deutsch und italienisch)
- Leitfaden „Verantwortlich Anlegen“ bzw. „Saper investire“
- Buch „Turbokonsum Ade“ bzw. „Consumismo in tempo di crisi“
- Praktischer Steuerleitfaden

### Medien-Informationen 2018

- MiFID II bringt bessere Kosteninformation für KundInnen der Finanzdienstleister - Wenn die Bank den MiFID-Fragebogen aktualisieren will ...
- Winterschlussverkauf: 5. Januar 2018 - Umtausch von fehlerhaften Produkten darf nicht ausgeschlossen werden!
- Sind die biologisch abbaubaren kostenpflichtigen Plastiksäcke für Obst und Gemüse wirklich Pflicht? VZS schreibt an Umweltministerium: Zweifel über Inhalt des Gesetzes - Um die Plastikabfälle zu verringern wären Papiertüten weitaus sinnvoller!
- Hilft Ingwer bei einer Erkältung?
- Sind Bittermandeln giftig?
- Fernsehsteuer: Doppelter Stichtag 31. Januar 2018 - Wer kein Gerät hat, muss

entsprechende Erklärung schicken - Wer keinen Vertrag für „ansässige Haushaltskunden“ hat, muss per F24 zahlen - Senioren mit bestimmten Voraussetzungen können sich befreien lassen

- Unfaire Handelspraktiken im Netz - Antitrust straft Betreiber von 6 touristischen Websites für über 4 Mio. Euro
- Rechnungslegung im 28-Tage-Rhythmus für Telefon, Handy, Web und Fernsehen - Viele Worte, wenig Fakten – Entwicklung abwarten
- Südtiroler Sparkasse: Letzte Chance für Aktionäre - Aktie hat 70% verloren und ist fast unverkäuflich
- Landesbeitrag für Energiesparmaßnahmen: es kann wieder angesucht werden
- Was ist milchsaures Gemüse?
- UKW-Abschaltplan beunruhigt viele RadiohörerInnen - VZS: Entscheidungsfreiheit der VerbraucherInnen respektieren
- Was ist eigentlich Acrylamid?
- VZS gibt Tipps wie der Akku geschont wird
- Bargeldtransferservice Western Union entschädigt Betrugsoffer - Auch italienische Verbraucher können teilnehmen, 586 Millionen Dollar stehen zur Verfügung
- Haushaltsgesetz 2018: Bausanierungs- und Energiesparmaßnahmen - Verlängerungen, Neuheiten und Änderungen der Steuerabzüge für bauliche Wiedergewinnung, Energiesparmaßnahmen, Möbelbonus und Grüner Bonus
- Thunfisch: was kommt in die Dose? Erhebung der VZS bringt ernüchterndes Ergebnis
- WLAN an Schulen: Ärztekammer Österreich und Ärztekammer Zypern fordern nun ein Verbot - Die Erklärung von Nikosia tritt für den Schutz von Kindern und Jugendlichen vor massivem Elektrosmog ein, wie er an den meisten Schulen unseres Landes festzustellen ist
- Führerschein-Verlängerung mit Tücken: - „Kostenlose“ Zustellung zum Preis von 19 €
- Was genau ist Skyr?
- Neue PSD 2-Richtlinie: Zahlungsdienstleister bekommen Einblick in Ihre Kontodaten - VZS: neue Gefahr und Herausforderung für die Kundendaten
- Die neue Herkunftsangabe für Reis und Hartweizen
- Teures Versehen: Verbraucher zahlt Strafe von 6.000 Euro für Ausstellung eines Schecks ohne Vermerk „nicht übertragbar“ - VZS: alte Scheckhefte kontrollieren und Vermerk anbringen, um nicht am Justiz-Marterpfahl zu landen!
- Telefonrechnung: Rückkehr zur monatlichen Verrechnungweise wird zur unendlichen Geschichte - Seit einigen Wochen teilen die Anbieter mit, dass die Verrechnungsart wieder umgestellt wird, aber ...
- Was bedeuten die Angaben "zuckerfrei", "zuckerarm", "zuckerreduziert" und "ohne Zuckerzusatz"?
- Bus und Bahn in Südtirol: Pendler klagen über fortdauernde Streiks und Ausfälle - Ausfälle im Bahnverkehr stiegen 2017 um 39%, streikbedingte Ausfälle sogar um 57% - Verbraucherzentrale verlangt effizienteres Konfliktmanagement und weniger Betriebsstörungen
- Wie erkennt man Rohmilchkäse?
- Frühling "im Fitness-Studio" - So kommen Sie aus dem Vertrag wieder raus
- Strom - Verspätete Rechnungen und Ausgleichsrechnungen - Ab 1. März Verjährung nach 2 Jahren anstatt nach 5 Jahren - VZS: „Gute Nachricht für die VerbraucherInnen“
- Offener Brief an die Gesundheitslandesrätin und den Generaldirektor des Südtiroler Sanitätsbetriebes - Digitalisierung der Patientendaten: Alarm der Hausärzte muss Konsequenzen haben Verbraucherzentrale fordert dringende Einberufung eines Datensicherheitsgipfels - Informationelle Selbstbestimmung bei sensiblen Medizindaten muss

auch im Hinblick auf die neue Eu-Datenschutz Grundverordnung gewährleistet werden, die im Mai in Kraft tritt

- Vorsicht vor Zuckerfallen mit Gesundheitsversprechen!
- Weltsalzwoche: fünf Maßnahmen, um den Salzkonsum zu verringern - Ziel dieser Aktionswoche ist es, auf die schädlichen Auswirkungen einer zu hohen Salzzufuhr aufmerksam zu machen
- Verbraucherschutz als Zukunftsaufgabe - Verbraucherzentrale Südtirol stellt Jahresbericht 2017 vor
- Schulden-Notstand – Das Gesetz zur Überschuldung - Das Verfahren um der Schuldenspirale zu entkommen - Der Schuldenbereinigungsplan des Verbrauchers
- Worin unterscheiden sich Kartoffeln und Süßkartoffeln?
- Weltwassertag am 22. März - Verbraucherzentrale gibt Wasserspartipps
- Eigentümersammlung im Mehrparteienhaus - Wie kann man sich vertreten lassen?
- Ostern ohne bunt gefärbte Ostereier, das scheint kaum denkbar - Älter als das christliche Osterfest sind die Bräuche rund um das farbige Ei
- „OneCoin wieder erlaubt“ - wohl kaum! Bewusst tendenziöse Auslegung einer Entscheidung des Staatsrats? VZS: Erneute Eingaben bei Wettbewerbsbehörde und Staatsanwaltschaft
- Staatsrat „kippt“ vermeintlich bestehende Pflicht zu Plastiktüten für Obst und Gemüse - VerbraucherInnen können selbst mitgebrachte, geeignete
- Behälter verwenden!
- Warum schmecken Radieschen scharf?
- Lebensversicherungen: Vorzeitige Kündigung kostet viel Geld - Rettungsanker: 30 Tage Rücktritt
- Steuerbegünstigte Bauvorhaben: Ohne Baustellenvorankündigung keine Steuerabzüge! Seit 1. April muss die Meldung telematisch erfolgen
- Sind Gemüseblätter essbar?
- Matratzen: Preis allein reicht nicht als Qualitätsindikator - Stiftung Warentest: Gut und günstig sind kein Widerspruch
- Antischimmelfarben: (k)eine Lösung für das Schimmelproblem? Langfristige Wirksamkeit sowie gesundheitliche Unbedenklichkeit der Inhaltsstoffe von Antischimmelfarben von Ökotest in Frage g
- Woher stammt eigentlich Quinoa?
- Elektro, Gas, Benzin, Diesel & Hybrid: Die Ökobilanz unserer Autos - ADAC -Untersuchung legt erstmals umfassende CO2-Bilanz aller Antriebsarten von PKW vor
- "Energie – Wir verschaffen Ihnen Ihren Rechten Gehör" - Projekt läuft weiter - Bessere Information ermöglicht eine bewusstere Wahl in Sachen Energie und Gas
- Kann man Brennesseln essen?
- Im Verbraucherschutz liegt das Europa der Zukunft - VZS appelliert zum Europatag die EU-Institutionen näher an die BürgerInnen heranzurücken
- Aufsehenerregendes Urteil des Landesgerichts Bozen gegen die Südtiroler - Sparkasse zugunsten eines Anlegers, der von der VZS unterstützt und von
- Rechtsanwalt Prof. Massimo Cerniglia verteidigt wurde
- Pestizide im Wasser: aktuelle Daten vorgestellt - Auch die VZS unterstützt die Wanderung „Stop Pestizide“ am Sonntag 13. Mai am Kalterer See
- Wie lassen sich raffinierte Speiseöle erkennen?
- Nuss-Nougat-Creme: was kommt aufs Brot? - Nuss-Nougat-Cremes enthalten zu viel Zucker und unerwünschte Fremdstoffe: so das Ergebnis einer aktuellen Untersuchung von ÖKO-

TEST. Die Verbraucherzentrale Südtirol hat aus diesem Anlass erhoben, wie viel Zucker und welche Fette in den verschiedenen Aufstrichen stecken.

- Datenschutz-Grundverordnung: Das ändert sich für VerbraucherInnen - VZS: Ausgleich von Verbraucherinteressen und den Interessen von Unternehmen in der EU-DSGVO grundsätzlich gelungen
- Strom- und Gasrechnungen: noch ein Jahr Zeit bis zur Abschaffung des geschützten Marktes - VZS: Jetzt Informationen einholen, um nicht unvorbereitet zu sein, wenn es soweit ist
- Fonds Dolomit: Anleger und Südtiroler Sparkasse haben sich endgültig geeinigt - Nach entsprechenden Verhandlungen zwischen der Sparkasse und der VZS konnte eine Vergleichsvereinbarung erreicht werden
- Wie viel Frucht ist in Fruchtgetränken enthalten?
- 17. Jahrestreffen Verbrauchervereine – Regionen in Macerata - „Finanzwesen: Transparenz und Weiterbildung, eine Investition in die Zukunft“
- Sommerzeit und Garderobenwechsel: vieles kommt in die Reinigung - Ein Infoblatt der VZS zeigt die wichtigsten Punkte auf
- Ist Pflanzenkohle im Essen wirklich gesund?
- Volksbankaktionäre: Rechte wahren, Verjährung unterbrechen! VZS: Kapitalerhöhung von 2008 betroffen
- Bessere Luft und geringere Kosten - Die Optimierung der Heizanlage bringt einige Vorteile mit sich
- Was genau sind Steviolglykoside?
- “Die flächendeckende Versorgung durch das UKW-Sendernetz bleibt erhalten” - Landeshauptmann zerstreut Befürchtungen von RadiohörerInnen
- Preisvergleich Schwimmbäder in Südtirol 2018 – Verfügbarkeit der Preise online immer noch unvollständig
- Antikorruptionsbehörde ANAC verfügt Rekord-Schadenersatz von einer halben Million Euro für eine Sparerin - Interbankenfonds zum Schutz der Einlagen (Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi) dazu verurteilt, einer älteren römischen Dame, die zeitweilig in Südtirol ansässig ist, 500.000 Euro netto als Schadenersatz auszus zahlen.
- Wohin gehören Lebensmittel im Kühlschrank?
- Kühle Wohnräume auch an heißen Tagen - Die Verbraucherzentrale Südtirol gibt Tipps zum Hitzeschutz
- Vorsicht, Haustürverkauf von irreführenden Rabattgutscheinen - Ein Leit faden der Antitrust-Behörde
- Sind Blütenpollen als Nahrungsergänzungsmittel sinnvoll?
- Basiskonto für alle – Finanzministerium legt Kriterien fest - Banken müssen kostenlose und -pflichtige Basiskonten anbieten
- Was bedeutet obergärig und untergärig beim Bier?
- Startschuss für Sommerschlussverkauf - Umtausch von fehlerhaften Produkten darf nicht ausgeschlossen werden!
- Wie lange ist Mineralwasser haltbar?
- Strom- und Gasrechnungen: die aktuellen Vergleichsdaten laut Rechner „Trovaofferte“ - VZS: durch Anbieterwechsel bis zu 256 Euro sparen
- Treibstoff-Erhö hungen: bei den Nachbarn tankt es sich günstiger - Verbraucherzentrale vergleicht Spritpreise
- Warum macht Alkohol durstig?
- „Verjährte“ Postschatzscheine: Bankenschiedsgericht gibt Verbraucherin Recht und

verordnet Auszahlung von über 40.000 Euro

- Telefonie – Aufsichtsbehörde AGCOM verfügt: Für die Verrechnung im 28 Tage-Rhythmus muss innerhalb Jahr-esende Rückerstattung erfolgen - VZS: Eine Ent-wicklung ganz im Sinne der VerbraucherInnen? Ange-sichts der angewandten, stattlichen Teuerungen wohl eher nicht!
- Konkursverfahren GROSS Reisen - So können ehemalige KundInnen ihre Forderungen anmelden
- Sind Blüten essbar?
- Haustür-Verkauf von „elektronischen Sensoren“ zur Vermeidung von Unfällen bei Gaslecks: Installation ist nicht verpflichtend! Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 14 Kalender-Tagen möglich
- Hochsommerliche Temperaturen: Tipps gegen die Hitze
- Konkursverfahren Reisebüro NEVERLAND - So können ehemalige KundInnen ihre Forderungen anmelden
- Was ist der Unterschied zwischen Wald- und Kulturheidelbeeren?
- Sozial-Bonus für Energie und Gas: Auch in Südtirol profitieren nur wenige Familien davon – VZS: Geringverdiener verzichten auf Bonuszahlungen in Millionenhöhe
- Was hilft gegen Fruchtfliegen?
- VZS stellt sich hinter Ratgeber der Volksanwaltschaft - Gute Patienteninformation bei Behandlungsfehlern war überfällig
- Wer braucht welche Versicherung? Wie bei so vielen Dingen ist es auch – und gerade – bei Versicherungen schwer, das Maß der Dinge zu treffen
- Was sind eigentlich Cucurbitacine?
- Was ist besonders an der Aroniabeere?
- Reinigung empfohlen: nur saubere Solarmodule sind ihr Geld wert - Stark verschmutzte Solarmodule bringen Ertragsreduzierungen von bis zu 30% und mehr mit sich.
- Große Schwankungen bei Onlinepreisen - Studie zeigt: Preise können sich auch mehr als verdoppeln
- Helfen Preiselbeeren wirklich bei Entzündungen?
- Die Daten des Fahrers müssen auch im Falle eines Rekurses mitgeteilt werden - VZS: Die nicht erfolgte Mitteilung stellt eine weitere Übertretung dar
- Schulmaterialien: Schulen dürfen keine Marken verlangen - Auf der Ausrüstungsliste von Grundschulen stehen öfters bestimmte Hersteller
- Umweltfreundlich in die Schule starten - Die Verbraucherzentrale Südtirol gibt Tipps für einen ressourcenschonenden Schulstart
- Kümmel, Kreuzkümmel, Schwarzkümmel: was ist der Unterschied?
- Unfall mit ausländischem Fahrzeug - Wie komme ich an mein Geld?
- Bozen: Luxusgut Kurzparkplatz - Und Parken beim Krankenhaus ist um 150% teurer als im Umland
- Soll man Kräuter und Gewürze mitkochen?
- Die Unternehmen drohten den mutmaßlich säumigen Kunden, sie in eine noch nicht aktivierte Datenbank der schlechten Zahler aufzunehmen – Im Telekommunikationsbereich ist im Beschwerdefall ein Schlichtungsversuch vorgeschrieben!
- Was genau sind Cranberries?
- Dreh auf und spar - Weniger zahlen für Warmwasser
- Was genau sind Hefeflocken und Hefeextrakt?
- Strom und Gas: Seit Juni sind die Kosten um mehr als 14% gestiegen - Abschaffung des „Geschützten Marktes“ auf Juli 2020 verschoben - Neuer Vergleichsrechner der

Aufsichtsbehörde ab sofort online

- Was genau sind isotonische Getränke?
- Riskante Geldanlagen: Wer hier vertraut, liegt meistens falsch - Die Verbraucherzentrale Südtirol berät geschädigte Kapitalanleger
- Strom: von 2013 bis 2018 starker Anstieg der Netzentgelte - VZS: die Spesen für Transport und Zählerverwaltung für Familien steigen um 39,5%, während Unternehmen um 3% weniger bezahlen
- Schlafende Konten und Bankbeziehungen - Ab November laufen die Verjährungsfristen für die Ablösung aus
- Wofür steht die Bezeichnung „Vollkorn“ auf Lebensmitteln?
- VZS: Fernbus-Haltestelle Bozen kann durchaus in Bozen Süd angesiedelt werden - Für die Fahrgäste die geeignete Infrastruktur schaffen
- Eine Geschichte über stumme Frösche - Oder: Vergleich der Wohnbaudarlehen, "mission impossible" - Experten sprechen von einer möglichen Zinserhöhung in Europa: Fixzinssatz abwägen
- Was ist Goldene Milch?
- Welternährungstag: Lebensmittel richtig lagern - Am Welternährungstag am 16. Oktober stehen der Welthunger und die Lebensmittelverschwendung im Mittelpunkt. Viele Lebensmittel landen im Müll, weil sie vorzeitig verderben. Die Verbraucherzentrale Südtirol gibt Tipps für die optimale Lagerung von Lebensmitteln.
- Erwerb von Hunden und Katzen - Auch das Kassations-gericht urteilt: „Haustiere sind ein Konsumartikel, auf den der Verbraucherkodex angewandt wird“
- Wie viel Frucht steckt in einem Früchtemüsli?
- Aderlass bei POS-Geräten: Was kosten die Kartenlesegeräte den Südtiroler Betrieben?
- Daunen-Gütesiegel: Winterjacke ohne Tierquälerei? Zertifizierungen und Standards versprechen Tierleid auszuschließen.
- Braune Punkte auf Äpfeln: die Stippe
- Weltspartag - Geldanlagen: Auch in Südtirol herrscht Unsicherheit unter den AnlegerInnen - Immer häufiger wird Liquidität bevorzugt
- Achtung, Kürbis: der Verzehr von Zierkürbissen und bitteren Zucchini kann zu Vergiftungen führen
- Welche Öle eignen sich zum Braten?
- Wir laden Sie herzlich zur Tagung: „Schütze Deine Daten! Besserer Schutz und neue Chancen - Tagung zur EU Datenschutz-Grundverordnung“ ein. Die Tagung findet am 8. November 2018 von 9:30 Uhr bis 12:30 Uhr im Innenhof des Palais Widmann in Bozen statt. In der Anlage das detaillierte Programm.
- Internationale Tagung - Schütze deine Daten: Besserer Schutz und neue Chancen - Die EU Datenschutz-Grundverordnung
- Kann man Bucheckern essen?
- Schlafende Versicherungspositionen - Rund 900.000 Verträge werden derzeit im In- und Ausland überprüft
- Wie war das nochmal mit der Winterreifenpflicht? Verwirrung durch Fehlinformation - Testurteile und Kostenvoranschläge helfen beim Kauf der richtigen Winterreifen
- Was genau ist Edelkakao?
- Offener Brief an die Gemeinde Bozen - Zur angekündigten Erhöhung der Seab-Tarife von 8,5% - VZS ist unzufrieden und verlangt Kosteneinsparungen
- Black Friday & Cyber Monday: online kaufen, aber sicher!
- Sind verschimmelte Walnüsse gesundheitsschädlich?

- Steuerabzüge für energetische Sanierungen - Meldung an Behörde ENEA auch für Umbauarbeiten zu Energieeinsparungszwecken notwendig!
- Betrugsversuche mit Bankomat- und Kreditkartenzahlungen - VZS: Vorsicht bei sonderbaren und unüblichen Anfragen!
- Was genau ist „länger haltbare“ Milch?
- Neue Version mit ergänzendem Absatz am Schluss - Neuigkeiten für von Volksbank-Aktien zurückgetretene SparerInnen - Gericht ordnet Auszahlung des Aktienpreises an - VZS: gute Nachricht, jedoch hätte die Bank dies längst freiwillig tun sollen!
- Wie kann man Äpfel lange lagern?
- Offener Brief: Wasser-Bonus: die Gemeinden müssen die Gesuchsmöglichkeiten endlich aktivieren! Es ist mehr als ein Jahr vergangen, seit auf Landesebene der rechtliche Rahmen für den Wasser-Bonus geschaffen wurde.
- Spende gut, alles gut? "Hallo, bitte eine Unterschrift gegen Drogen" Fundraiser – Alarm
- Post- und Bank-Überbringer-Sparbücher müssen innerhalb 31.12.2018 aufgelöst werden - VZS: Vorsicht, es drohen Strafen!
- Was ist die optimale Aufgusstemperatur für Tee?
- Landesregierung beschließt Strom-Bonus Südtirol - Erstmals Stromkuchen für alle Südtiroler BürgerInnen - VZS: Und er schmeckt!
- Alperia kündigt die alten SEL-Tarife und bietet neue Tarife an
- Fernsehsteuer: der Stichtag für Befreiungen rückt näher
- Pendlerbonus kommt in Fahrt - Innovative Bestimmungen der Qualitätscharta für Zugpendler kommen erstmals zur Anwendung
- Äpfel und Pestizide: alles bestens – oder doch nicht? Grenzwerte werden eingehalten - VerbraucherInnen erwarten sich weitere Minimierungsschritte
- Umbauarbeiten – Energiebonus - Welche Daten müssen in einer Rechnung aufscheinen?

## Infoblätter 2018

Ab ins Fitnessstudio?  
 Alkohol im Schokoriegel  
 Alkohol: problematischen Konsum früh erkennen  
 Ankauf als Genossenschaftsmitglied  
 Architektenhonorar  
 Auf Schritt und Tritt - Bodenbeläge im Überblick  
 Aufgesprudelttes Leitungswasser  
 Aufteilung der Heizkosten im Mehrfamiliengebäude - Verbrauchsabhängige Energieerfassung  
 Ausgleich bei Schulden  
 Auswirkungen biologischer Ernährung auf die Gesundheit  
 Autohaftpflichtversicherung  
 Autohaftpflichtversicherung - Nützliche Infos und Zusätzliche Garantieleistungen  
 Autohaftpflichtversicherung: Der neue Angebotsfinder!  
 Autoverleih  
 Autoversicherung: Geld liegt auf der Straße

Bananen direkt vom Bauernhof  
 Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen, verloren, gefälscht  
 Bau- und Energieberatungsservice in Südtirol  
 Bauberatungsstelle der Verbraucherzentrale  
 Bauherrenhaftpflichtversicherung  
 Baumängel: wenn das neue Haus schon alt ist...  
 Beleihung der Entlohnung  
 Billig fliegen  
 Biologischer Anbau  
 Budgetplanung selbst gemacht  
 Da hilft nur noch eine Beschwerde ...  
 Darlehen von Verwandten oder Freunden  
 Das Geschäft mit den Kilos  
 Das große Aufräumen  
 Deklarationspflicht  
 Der Kaminkehrer in Südtirol  
 Der Kaufvorvertrag  
 Der Notar  
 Der Traum vom trauten Heim  
 Der Verkauf des Nackten Eigentums

Die 10.000 Euro-Grenze	Heizkosten senken
Die direkte Schadensauszahlung	Heizsysteme unter der Lupe
Die missbräuchlichen Klauseln in den Immobilienverträgen	Heizzeit Schimmelzeit
Die passende Schultasche für Kinder	Hilfe beim Kauf des Staubsaugers
Die private Krankenversicherung	Honig
Drei Wege um das alte Darlehen "loszuwerden"	Hunde und Katzen tiergerecht kaufen
EAN - Strichcode	Ihr persönlicher Versicherungsscheck: Sich richtig versichern und dabei Geld sparen
Echte Stevia oder E 960?	Ihre Fluggastrechte bei Überbuchung, Annullierung und Verspätung
Einige nützliche Hinweise zum Immobilienkauf	Ihre Rechte bei verspätetem, verlorenen oder beschädigtem Fluggepäck
Energie: Tarife, Anbieter und Anbieterwechsel	Informationen zur Qualität des Trinkwassers
Energiebonus für Gebäudesanierungen in Südtirol für Privatpersonen	Innendämmung
Energiefresser Heizkessel	Insekten ohne Gift bekämpfen
Energiesparen im Haushalt	Jogurt mit speziellen („probiotischen“) Bakterien
Energiespartipps	Kauf und Verkauf über Immobilienagentur
Energieverbrauch von Haushaltsgeräten	Keine Geheimniskrämerei bei Autoschadensliquidierung
Energy Drinks	KFZ-Versicherungs-Check
Erdstrahlen und Elektrosmog am Schlaf- und Arbeitsplatz	Kinder in den sichersten Kindersitz!
Erdstrahlen und Elektrosmog am Schlaf- und Arbeitsplatz	Kinderhaut vor Sonne schützen
Erntezeiten Obst und Gemüse	Klimafreundlicher Einkauf
Erstattung Zahnarztspesen	KlimaHaus Mindestanforderungen für den Neubau in Südtirol
Essen im Büro	Kontrollierte Wohnraumlüftung
Etikettierung von Textilien	Kritisch konsumieren
Fälligkeit der Autopolizei	Kurzüberblick der Förderungen im Baubereich in Südtirol
Fenster verursachen Wärmeverluste	Last Minute-Reisen
Ferienwohnungen in Italien	Leben mit Plastik
Finanzdienstleistungen: MiFID II bringt bessere Kosteninformation	Lebensmittelkontrolle
Finanzierungsantrag abgelehnt?	Lebensversicherung
Finanzplanung	Lebensversicherung - Was ist was? "unit linked" oder Investmentfond?
Flexible Wohnkonzepte Vorausschauend Planen spart Geld	Lebensversicherung für den Todesfall
Frisierte* Kleinmotorräder	Leichter mit Light Produkten
Futter für ihr Sparschwein	Luftdichtheit von Gebäuden
Gebäudesanierung Mindestanforderungen	Mauertrockenlegung
Gebäudethermografie zur Wärmebrückenermittlung	Milch
Geothermie – Erdwärme nutzen	Minderjährige im Internet
Gesunde Ernährung für unsere Kinder	Mineralwasser oder Leitungswasser?
Gesunde Ernährung: 5 am Tag	Missbräuchliche Klauseln
Gesundheitsdienstleistungen im Ausland	Mobilfunkantennen
Grillspaß im Freien	Müllvermeidung
Gute Reise: Ihre Rechte bei Pauschalreisen	Nahrungsergänzungsmittel
Gutscheine	Nebenjob mit tollen Verdienstmöglichkeiten?
Hände weg vom Tropenholz!	Neues Wärmekonto "Conto termico 2.0" für Privatpersonen und Kondominien
Haushaltsbuch	Neues zur Gentechnik
Heißer Sommer – kühles Wohnen	

Nicht ohne meine Jause	Karte
Nitrat, Nitrit, Nitrosamine	Stromverbrauchsindex
Nützliche Tipps zum Kompostieren	Superfoods
Optimierung der Heizanlage	Süßstoffe
Osteoporose	TAEG - der jährliche effektive Zinssatz
Ostereier	Telefonverkauf, unerwünschte Anrufe und unerwünschte Dienste – wie kann man sich schützen?
Partnervermittlungsinstitute	Tiere auf Reisen
Photovoltaik – Strom aus Sonnenlicht	Tipps beim Kleidungskauf
Pommes frites	Unfallversicherung
Preisauszeichnung: was muss wo stehen	Unseriöse Kleidersammlungen
Preisvergleich von Brennstoffen in Südtirol	Verkaufsveranstaltungen – Vorsicht ist angebracht!
Private Haftpflichtversicherung	Versicherungsbedarf
Privatkonkurs: Wie werde ich die Schulden los?	Versicherungsdarlehen
Ratenkauf gewusst wie	Vorratsschädlinge: Wenn Nudeln laufen lernen
Rechte & Pflichten im Mehrfamilienhaus	Wärmebrücken
Rechtsschutzversicherung	Wann ist welcher Energieausweis in Südtirol erforderlich
Reisegeld	Wärmedämmstoffe im Überblick
Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!	Wärmedämmung
Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!	Was deckt die Wohngebäudeversicherung?
Richtig Essen leicht gemacht	Feuer (sehr wichtig)
Richtig Lüften	Wasser sparen
Rund um das Ei	Weißes Papier hat seine Schattenseiten!
Runter vom Gaspedal!	Welcher Fisch darf auf den Tisch?
Schadstoffe in Wohnräumen	Wichtige Aspekte im Verhältnis zwischen Rechtsanwältinnen und Mandanten
Schallschutz im Wohnungsbau	Wie man sich bettet ...
Schimmel, was tun?	Wie vergleiche ich Kostenvoranschläge von verschiedenen Handwerkern?
Schlankmacher	Wiederverkauf von Timesharing-Quoten
Schön und sauber – ohne Grausamkeit	Wintergärten in Südtirol
Schöne Bescherung - Ideen für ein umweltverträgliches Weihnachtsfest	Wirtschaftlichkeit einer Photovoltaikanlage
Schulanfang leicht gemacht	Wissenswertes zum Kontokorrent
Schuleintritt	Woher kommt das Frühstücksei?
Shrimps	Wohnbaudarlehen (I)
Solaranlage zur Warmwasserbereitung	Wohnbaudarlehen Info (II)
Sommerzeit, Einmachzeit	Wohnmobile: Rechte und Pflichten
Sonnenbrillen	Wohnungen: Erwerbsmöglichkeiten und Steuern
Sonnenbrillen für Kinder	Wohnungserwerb mittels Versteigerung
Sparen und Anlegen mit Verantwortung	Zahnbehandlung
Sparlampen - welche Alternativen?	Zeitschriften-Abos: Oft getrickt ist halb gewonnen?
Sparlampen - welche Alternativen?	Zitronensäure
Spartipps für Senioren	Zollinformationen
Spenden, die Spreu vom Weizen trennen	
Spielzeug – sicher gesund und umweltfreundlich	
Sprachreisen	
Ständig unter Strom Standby-Betrieb	
Steuervergünstigungen für Erstwohnung	
Strom sparen leicht gemacht und Energie-Check-	

## Außenstellen und Verbrauchermobil

**Meran:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt)

Wöchentliche Beratungsstunden: 18

Zusätzlich wurden regelmäßige Treffen in den verschiedenen Sprengeln abgehalten.

**Mals:** Verbraucher- und Budgetberatung (Gemeinde Mals)

Wöchentliche Beratungsstunden: 0,75 (3 Stunden im Monat)

**Schlanders:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Vinschgau)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2,25 (9 Stunden im Monat)

Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

**Bruneck:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 15

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Brunecker Gemeindeblatt veröffentlicht.

**Sterzing:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Wipptal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 3

**Brixen und Klausen:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Eisacktal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 6

**Gadertal:** Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 1,5 (6 Stunden im Monat)

**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.

**Passeier** (Gemeinden St. Leonhard, St. Martin und Moos i.P)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

**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)).

### 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: 154

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

Abtei, Algund, Altrei, Andrian, Auer, Barbian, Bozen, Brixen, Bruneck, Burgstall, Corvara, Deutschnofen, Dorf Tirol, Eppan, Gais, Gargazon, Gossensass, Graun, Hafling, Innichen, Kaltern, Karthaus, Kastelbell, Kastelruth, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtatsch, Kurtinig, Lajen, Latsch, Marling, Meran, Montan, Mühlbach, Naturns, Plaus, Prad, Proveis, Rabland, Riffian, Rodeneck, Salurn, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Seis, Sexten, St. Christina, St. Pankraz, St. Ulrich, St. Walburg, Steinegg, Stern i. G., Sterzing, Terenten, Tiers, Tisens, Toblach, Tramin, Truden, Tschars, Tschermers, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs, Völs/ASGB, Vöran, Welsberg, Welschnofen und Wolkenstein.

## Namen, Zahlen, Fakten

### Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Konsumentenschutz
- Ecokonsum (AGB-CGIL)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Katholischer Verband der Werktätigen (KVW)
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

und 3.654 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2017 fand eine Mitgliederversammlung statt.

### Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender:	Agostino Accarrino
stellvertretender Vorsitzender:	Priska Auer
Vorstandsmitglieder:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Martin Wieser
Geschäftsführer:	Walther Andreaus
Rechnungsprüfer:	Arnold Zani, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 11 mal zusammen.

### Landesbeirat für Verbraucherschutz:

Vorsitzender:	Arno Kompatscher
Vertreter Handelskammer:	Federico Giudiceandrea, Judith Kelder Schenk, Leo Tiefenthaler, Stefan Pan
Vertreter Verbraucherzentrale:	Agostino Accarrino, Walther Andreaus, Priska Auer, Heidi Rabensteiner
Sekretariat:	Judith Notdurfter

## Finanzübersicht

### Einnahmen 2018

Herkunft		± 2017
Land	500.000	+0
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	890.652	-6
Eigenleistungen	210.726	+7
Gesamt	1.601.378	-2

### Ausgaben 2017

Projekte (samt Personal)	53,71%
Personal	39,56%
Betriebskosten	3,38%
Verwaltungskosten	3,28%
Diensträume	0,08%
Honorare	0,00%

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im April 2018 beschlossen)

### Mitarbeiter (Stand 31.12.2018)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	3	6
Sekretariat/Erstberatung	2	2
Projektmitarbeiter	2	2
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn		1
All-Round-BeraterIn	3	2
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	7	6
Honorarkräfte		1
Sozialdiener		4
<b>Insgesamt</b>	<b>18</b>	<b>24</b>

**Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 41**

## **Geschäftsstellen**

**Hauptsitz:** 39100 Bozen, Zwölfmalgreinerstrasse 2, Tel. 0471-975597, Fax 0471-979914, info@consumer.bz.it

### **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 9-12 Uhr, Mittwoch 14-17 Uhr
- Rechtliche Bauberatung: Dienstag und Donnerstag 10-12 Uhr
- Technische Bauberatung: Montag 9-12 und 14-17 Uhr, Hotline 0471-301430
- Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:  
Dienstag 9-12 und 14-15 Uhr, Tel. 0471-975597
- Beratungsstelle Kritischer Konsum/Elektrosmog:  
Mittwoch u. Donnerstag 10-12 und 15-17, Tel. 0471-941465
- Beratungsdienst Steuerfragen: Donnerstag 14-16 Uhr

**Europäisches Verbraucherzentrum:** Mo-Do 8.00 bis 16.00 Uhr, Fr 8.00-12.00 Uhr

**Schlichtungsstelle für Verbraucherfragen: OnlinSchlichter.it**

**Infostelle Verbraucherbildung:** Mittwoch und Donnerstag 10 - 12 und 15 - 17 Uhr

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

**La tutela dei consumatori arriva in paese:** Trientner Verbrauchermobil (Kalender online)

**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, Mittwoch 14-17

**Mals:** jeden 1. Donnerstag im Monat 14-17

**Schlanders:** jeden 2., 3. und 4. Donnerstag im Monat 9-12

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

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

**Sterzing:** Montag 9.30-12.30

**Bruneck:** Montag 9-12 und 14-17, Dienstag und Mittwoch 14- 17, Donnerstag 9-12

**Gadertal:** 2. und 4. Donnerstag im Monat 9-12 Uhr

**Neumarkt:** Dienstag 15-17

### **Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:**

**Lana:** 1. Montag im Monat 15-17

**Passeier, St. Leonhard:** Montag 15-17

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

### **Infopoints:**

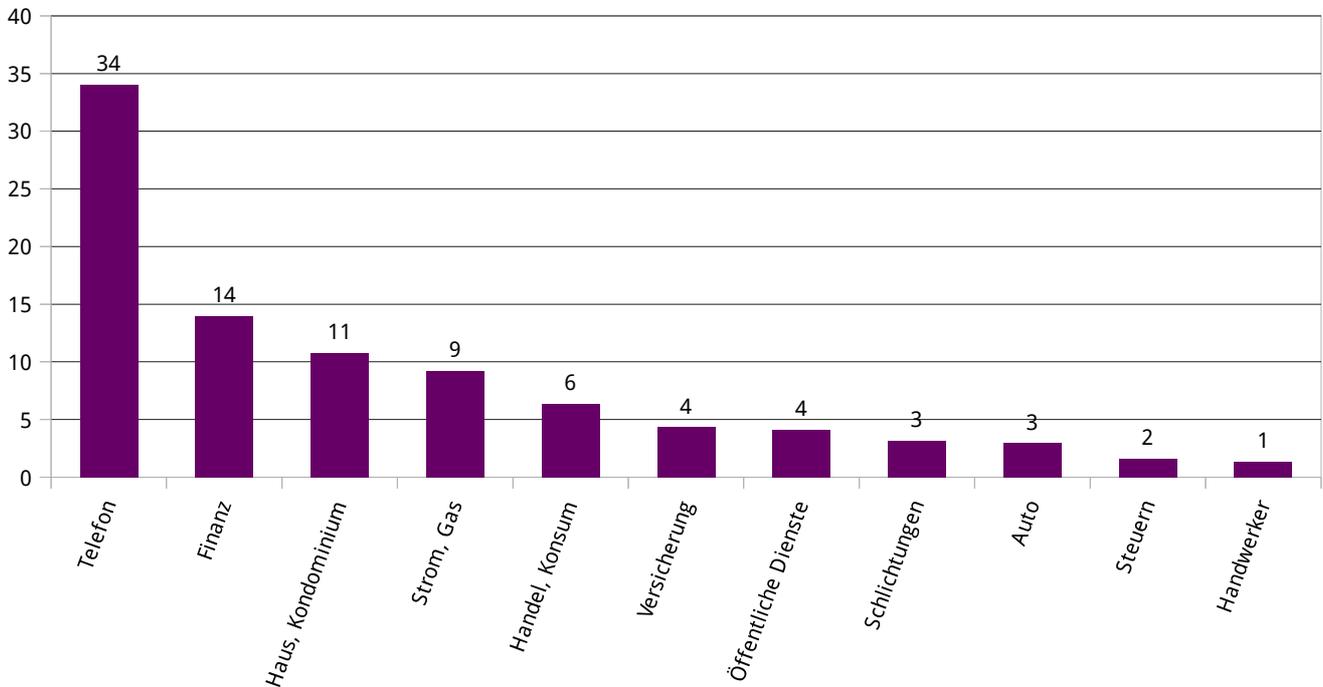
Im Raum Pustertal stehen für die VerbraucherInnen 5 Infopoints mit aktuellen Informationen zur Verfügung.

## Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

Art	2018	2017	± %
Beratungsfälle	10.621	10.848	-2
Informationsnachfragen	8.883	10.292	-14
Betreute Schlichtungsverfahren	813	620	31
Verbrauchermobil (154 Haltestellen)	1.725	2.179	-21
V-Market	4.697	2.613	80
Ratsuchende Außenstellen	7.614	7.713	-1
Vorträge, Tagungen (TeilnehmerInnen)	536	926	-42
Schülerbesuche	1.618	1.477	10
Europäisches Verbraucherzentrum	5.136	4.060	27
ODR-Kontaktstelle	1.243	1.078	27
<b>Gesamt KonsumentInnen-Kontakte</b>	<b>42.886</b>	<b>41.806</b>	<b>3</b>
<b>Rückerstrittene Summe</b>	<b>2.085.087 €</b>	<b>1.793.533 €</b>	<b>16</b>
Verteilte Publikationen	250.900	246.050	2
Medien-Informationen	298	316	-6
Interviews	398	392	2
Meldungen an Marktbehörde	50	29	72
BesucherInnen Websites	1.529.790	1.474.181	4
Gesehene Seiten Websites	2.790.936	3.815.391	-27
AbonentInnen Newsletter	14.716	14.766	0
BenutzerInnen Haushaltsbuch	14.787	14.116	5
Follower/Fans soziale Netzwerke	4.018	3.740	7

## Fälle 2018: gesamt 10.621

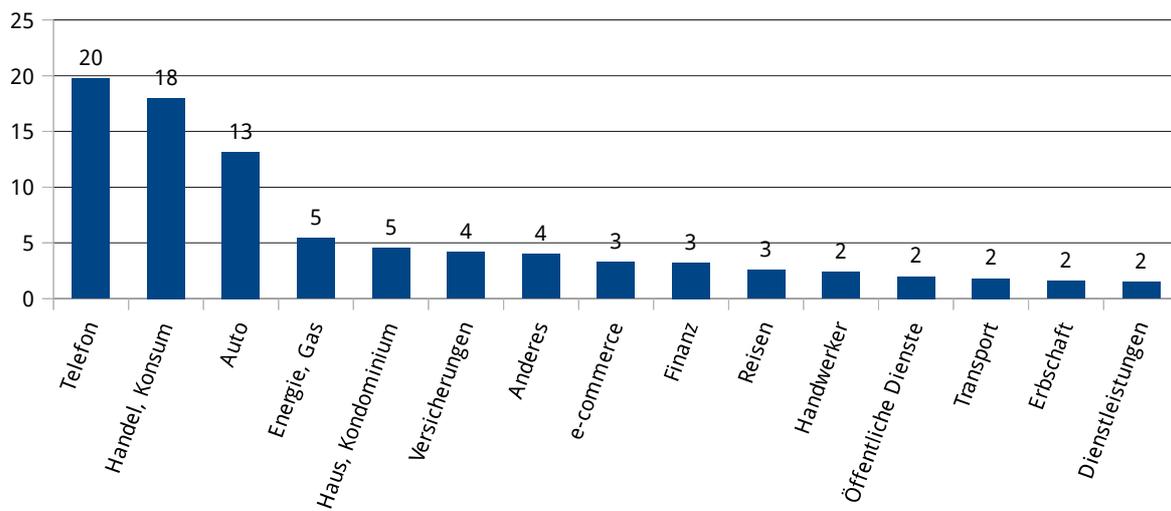
Wichtigste Bereiche: prozentuelle Verteilung der Fälle



davon: per e-mail, Brief, o.ä: 11,57 %; persönlich: 43,13 %; per Telefon: 45,30 %

## Informationsanfragen 2018: gesamt 8.883

Wichtigste Bereiche - prozentuelle Verteilung der Informationsanfragen





Die Verbraucherzentrale ist ein staatlich anerkannter Konsumentenschutz-Verein im Sinne des Konsumentenschutz-Kodex (GvD 206/2005), und wird vom Land Südtirol gefördert (im Sinne des LG 15/92).

Die Verbraucherzentrale hilft jährlich über 40.000 VerbraucherInnen durch Information, Beratung, Bildung, Vertretung gegenüber Anbietern im außergerichtlichen Wege. Darüber hinaus wollen wir die wirtschaftliche und rechtliche Lage der KonsumentInnen verbessern, durch Zusammenarbeit mit Firmen oder Branchen und Lobbying gegenüber Gesetzgeber, Wirtschaft und Verwaltung.

Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Erst-Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben.

## Unsere Geschäftsstellen:

- Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreiner Straße, 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
- Europäisches Verbraucherzentrum:** Bozen, Brennerstraße 3, 0471-980939, Mo+Mi 10:00-14:00, Di+Do 10:00-12:00 + 14:00-16:00, Fr 8:30-12:30
- Außenstellen**
  - Brixen,** Romstraße 7 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 (+14:00-17:00\*)
  - Bruneck,** Europastr. 20 (0474-551022) Mo:9:00-12:00+14:00-17:00, Di+Mi 14:00-17:00, Do 9:00-12:00
  - Gadertal,** St. Martin / Picolein 71 (0474-524517), 2. und 4. Do im Monat 9:00-12:00
  - Klausen,** Seebegg 17 (0472-847494), 4. Mi im Monat, 9:00-12:00
  - Lana,** Maria-Hilf-Str. 5, (0473-567702-03), 1. Mo im Monat 15:00-17:00
  - Mals,** Bahnhofstraße 19 (0473-736800), jeden 1. Do im Monat 14:00-17:00
  - Meran,** Goethestraße 8 (Zugang: O.-Huber-Str. 84) (0473-270204), täglich von 9:00-12:00, Mi 14:00-17:00
  - Neumarkt,** Rathausring 3 (331-2106087), Di 15:00-17:00
  - Passeier,** St. Leonhard, Passeiererstraße 3 (0473-659265), Montag von 15:00-17:00
  - Schlanders,** Hauptstraße 134 (0473-736800), jeden 2., 3. 4. Do im Monat 9:00-12:00
  - Sterzing,** Neustadt 21 (0472-723788), Mo von 9:30-12:30
  - Partnerstelle:** CRTCU – Trient, [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)  
\*nur auf Vormerkung
- Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Brennerstr. 3, 0471-941465, Mi + Do 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Verbrauchermobil:** aktueller Kalender siehe nebenan und online
- Zweiterhandmarkt für VerbraucherInnen:** V-Market, Bozen, Crispistr. 15/A, 0471-053518, Mo 14:30-18:00, Di-Fr 9:00-12:30 + 14:30-18:00, Sa 9:00-12:30
- Beratungsstelle Kondominium:** Bozen, Brennerstr. 3, 0471-974701 (Termine: 0471-975597)

Eine Terminvereinbarung bei den Beratungen ermöglicht es uns, Ihnen einen besseren Service zu garantieren. Danke!

## Unser Angebot: (Die Zahlen in Klammern bezeichnen die Geschäftsstellen, in denen die Angebote verfügbar sind)

### Verbraucherinformation

- themenspezifische Infoblätter (1, 2, 3, 4, 5)
- Zeitschrift Verbrauchertelegramm (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Medien-Informationen (1, 2, 3, 4, 5)
- Bibliothek (4)
- Sammlung Testzeitschriften (1, 5)
- Verleih von Messgeräten – Stromverbrauch und Elektromog (4)
- VT-Verbrauchersendung „Pluspunkt“:  
2. Die/Monat, 20:20 auf Rai Südtirol (WH 2. Fr/Monat 22:20)
- Radio-Verbrauchersendung  
„Schlaugemacht“: Die 11:05, WH Fr 16:30

### Online-Angebote

- VerbraucherInnen-Portal  
[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) (aktuelle Infos, Marktübersichten, Online-Rechner, Musterbriefe und vielem mehr)
- [www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it)
- Europäische Verbraucher-Infos:  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)
- Haushaltsbuch:  
[www.haushalten.verbraucherzentrale.it](http://www.haushalten.verbraucherzentrale.it)
- Der Verbraucherexperte antwortet:  
[www.verbraucherexperte.info](http://www.verbraucherexperte.info)
- Karte des nachhaltigen Konsums (Bozen): [www.fair.verbraucherzentrale.it](http://www.fair.verbraucherzentrale.it)
- Facebook: [www.facebook.com/vzs.ctcu](http://www.facebook.com/vzs.ctcu)
- Youtube: [www.youtube.com/VZSCTCU](http://www.youtube.com/VZSCTCU)
- Twitter: folgen Sie uns @VZS\_BZ

### Verbraucher-Beratung

- Allgemeine Verbraucherrechtsberatung (1, 3, 5)
- Banken, Finanzdienstleistungen (1, 3)
- Versicherung und Vorsorge (1, 3)
- Telekommunikation (1, 3, 5)
- Bauen und Wohnen: rechtliche Fragen (1) und technische Fragen (Mo 9:00-12:00 + 14:00-17:00, 0471-301430)
- Kondominium (7)
- Ernährung (1)
- Reisen (2)
- Kritischer/nachhaltiger Konsum (4)
- Schlichtungsverfahren (1, 3)

### Verbraucher-Bildung:

- Klassenbesuche in der VZS sowie Experten-Unterricht an den Schulen (4)
- Vorträge zu Verbrauchertemen (1)

### weitere Service-Angebote:

- Begleitservice beim Kauf eines Gebrauchtwagens
- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

Verbraucherinfos rund um die Uhr

[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)

