

# JAHRESBERICHT 2024



*In lieber Erinnerung an Herbert Schatzer, langjähriges Vorstandsmitglied der Verbraucherzentrale, der im Sommer 2024 nach kurzer, schwerer Krankheit verstorben ist. Herbert, du fehlst uns.*

## Jahresbericht 2024

2024: Von Alltagssorgen bis Makrotrends.....	5
Highlights & Dank.....	6
Interessensvertretung.....	7
Finanzdienstleistungen.....	8
Verkehr und Kommunikation (I).....	9
Verkehr und Kommunikation (II).....	10
Konsumentenrecht und Markt.....	11
Wohnen, Bauen und Energie (I).....	12
Wohnen, Bauen und Energie (II).....	13
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
www.verbraucherzentrale.it.....	25
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	26
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	27
Namen, Zahlen, Fakten.....	28

*Zur besseren Lesbarkeit des Textes wurde auf die durchgängige Anführung der weiblichen, männlichen oder allgemeinen Form aller erwähnten Personen verzichtet. Jede Nennung eines Begriffs bezieht daher jeweils auch alle anderen mit ein.*

## 2024: Von Alltagssorgen bis Makrotrends

Auch 2024 brachte den Verbraucher:innen viele kleine Alltagssorgen, aber auch größere und finanziell belastende Herausforderungen. In einigen Fällen haben die eigentlich vorhandenen Sicherheitsmechanismen nicht gegriffen, oder wurden erst nach Eingreifen der Gerichte schlagend. So hat Citroen über 164.000 Fahrzeuge in Italien per Brief „stillgelegt“, da die darin verbauten Takata-Airbags – der Hersteller war bankrott gegangen – über die Jahre instabil geworden waren, und bei einem Unfall zu Verletzungen auch tödlicher Art führen konnten. Um einen Termin für den Ersatz der Airbags bemühten sich viele monatelang vergeblich – die VZS konnte schließlich helfen.

Im Herbst dann eine Hiobsbotschaft für Versicherungsnehmer der Gesellschaft FWU: diese erfüllt zwei Stabilitätskriterien nicht mehr, und muss der luxemburgischen Aufsichtsbehörde einen Finanzierungsplan vorlegen, wobei das Vermögen der Versicherungsgesellschaft vorerst eingefroren wurde. Für die Versicherungsnehmer bedeutete dies, dass vertragliche Leistungen nicht ausgezahlt wurden. Die VZS betreute und betreut auch hier die Südtiroler Geschädigten.

Zahlreiche Kunden des Energie-Anbieters Enel erhielten 2024 plötzlich wesentlich höhere Rechnungen: in einigen Fällen waren die Beträge sogar um das Vier- oder Fünffache gestiegen. Der Anbieter behauptete, die Kund:innen korrekt über die anstehende Vertragsänderung informiert zu haben, aber viele von ihnen haben diese Mitteilung nicht erhalten. Daher hat die VZS beschlossen, gemeinsam mit 4 nationalen Verbraucherverbänden eine Sammelklage gegen den Anbieter einzureichen, um die Tarifierhöhungen anzufechten.

Neben diesen spezifischen Fällen waren es vor allem die Themen künstliche Intelligenz, Nachhaltigkeit und Klimawandel – also Makrotrends – die die Menschen 2024 begleiteten. Eine von der VZS in Auftrag gegebene internationale Untersuchung zeigte auf, dass die Nachhaltigkeit zwar in aller Munde ist, bei den konkreten Kriterien für oder wider einen Einkauf jedoch eher nebensächlich ist. Am ehesten ist „nachhaltig“ noch bei Lebensmitteln und Mode relevant.

Auch haben wir recherchiert, welche Chancen und Risiken der Einsatz von künstlicher Intelligenz für die Konsument:innen mit sich bringt. Gemeinsam mit Experten aus ganz Europa sind wir dann der Frage nachgegangen, ob die KI für den Verbraucherschutz in Zukunft eine große Rolle spielen wird.

Als Anerkennung der Qualität unserer Arbeit sehen wir die zahlreichen Anfragen auf Zusammenarbeit, die wir auch 2024 erhalten haben. Das Team der VZS war zu Weiterbildungen, an Schulen und Universitäten, in Gremien, bei Tagungen und weiteren Events eingeladen, um verschiedene Aspekte der Verbraucherarbeit einzubringen. Auch mit den lokalen und überregionalen Medien bestätigte sich die in den Jahren gefestigte wunderbare Zusammenarbeit.

Andere Themen waren auch 2024 wieder der Energiemarkt, der Bereich der Telefonie, die Versicherungen sowie die Fragen rund um die eigenen vier Wände; auch Fragen rund um Preisteuerung und Gegenmaßnahmen lagen verstärkt im Fokus der Aufmerksamkeit.

Über 7.000 Beratungsfälle, mehr als 48.000 Kontakte, über 1,2 Millionen Euro für die Verbraucher:innen rückerstritten – die Kennziffern zeigen, dass die Verbraucherzentrale Südtirol auch 2024 eine mehr als gefragte Anlaufstelle war.

## Highlights & Dank

Unser kleiner Rückblick über die Highlights des Jahres zeigt, wie vielfältig die Themen waren, welche Südtirols Verbraucher:innen beschäftigen.



### Seilbahnsommer: günstige Aufstiegsanlagen

Im Mai 2024 wurde die Aktion „Seilbahnsommer“ vorgestellt. Alle Inhaber eines Südtirol Pass konnten die an der teilnehmenden Aufstiegsanlagen mit einem Preisnachlass von mindestens 30% nutzen. Der Preisnachlass wurde von den Seilbahnunternehmern angeboten. Mit dem Seilbahnskonto wird Verbraucher:innen in einem sicheren rechtlichen Rahmen ein Vorteil geboten, und die Bergwelt wird besonders für Familien ein Stückchen zugänglicher.

### Vorsicht, Betrug!

Viele Informationsveranstaltungen waren 2024 dem Thema Online-Betrug gewidmet. Daten zeigen, dass mittlerweile fünf Mal soviel Geld bei Online-Betrug entwendet wird wie durch tatsächliche Diebstähle. Die einzig wirksame Gegenmaßnahme ist Aufklärung, woran die VZS 2024 regelmäßig gearbeitet hat. Unter anderem waren die Betrugsversuche Thema einer nationalen Onlineveranstaltung der Banca d'Italia, sowie eines Austauschs im Rahmen einer Veranstaltung in der Bozner Filiale der Banca d'Italia.



### VERBRAUCHERSCHUTZ im ländlichen Raum mit digitalen Mitteln und künstlicher Intelligenz

### Blick in die Zukunft: KI und Verbraucherschutz

Im Dezember 2024 war die VZS zu einer Veranstaltung in Brüssel eingeladen, bei der es um die Zukunft des Verbraucherschutzes im ländlichen Raum ging. Eingeladen hatte das Justizministerium Sachsen-Anhalt. Es gab einen regen Austausch mit Experten aus ganz Europa, mit interessanten Einblicken in die aktuellen Entwicklungen in Sachen „legal tech“ und künstliche Intelligenz.

### Dank

An dieser Stelle sei – stellvertretend für die vielen Anlässe unterm Jahr – unser Dank festgehalten: die zahlreichen Tätigkeiten, die in diesem Jahresbericht nur gestreift werden können, sind nur dank vieler beteiligter Akteur:innen möglich. Unser Dank geht an die einzelnen Fördergeber, in erster Linie das Land Südtirol, Land Trentino und Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für Unternehmen und das Made in Italy, die Bezirksgemeinschaften und viele Gemeinden Südtirols. Wir danken auch allen unseren Kooperationspartnern im In- und Ausland, die uns tatkräftig dabei geholfen haben, uns für die Rechte der Verbraucher:innen stark zu machen.

Besonders bedanken möchten wir uns bei den Menschen, die all dies möglich machen: unsere ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter:innen, die sich mit fortwährendem Einsatz und beispielhaftem Engagement für die Belange der Bürger:innen einsetzen.

Agostino Accarrino, Vorsitzender

Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin

## Interessensvertretung

### **Zusammenarbeit stärkt die Interessen der Verbraucher:innen**

Die alltäglichen Schwierigkeiten von Südtirols Verbraucher:innen 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 Verbraucher:innen vorgebracht, 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, mit Deutschlands Verbraucherzentralen und mit den nationalen Verbrauchervereinigungen im Rahmen des nationalen Verbraucherbeirats CNCU.

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

Südtiroler Landtag, Landesassessorate, Region, Gemeinden, Handelskammern, Unternehmerverbände, Landesbeirat für Kommunikationswesen, Volksanwaltschaft, Arbeitstisch der Sozialverbände, Task-Force gegen Armut, Taxikommissionen verschiedener Gemeinden, Kammerrat und Mediationsstelle der Handelskammer Bozen, Freie Universität Bozen, Notariatskammer, Monitoringausschuss für die Rechte der Menschen mit Behinderung, Schlichtung Alperia, Bozner Filiale der Banca d'Italia, Stakeholder-Forum Klima des Landes Südtirol, Stakeholder-Forum Klima Gemeinde Bozen und weitere.

### **Zusammenarbeit auf Staats- und Internationaler Ebene**

Nationaler Verbraucherbeirat CNCU, nationale Schlichtungsabkommen (siehe Kapitel Schlichtung), Banca d'Italia, ARERA, Europäisches Parlament, Ministerium für Justiz und Verbraucherschutz Sachsen-Anhalt, Bankenvereinigung ABI, Universität Ferrara sowie mit dem Global Judicial Network GJN.

### **Qualitätschartas**

Die Qualitätschartas sind ein Instrument, das per Staats- und Landesgesetz vorgesehen ist, und dem Schutz der Verbraucher:innen als Nutzer:innen von örtlichen öffentlichen Diensten dient. Anwendung finden sie dann, wenn eine öffentliche Körperschaft, wie z. B. das Land, 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.

Seit Herbst 2020 gibt es dank der Zusammenarbeit mit dem Mobilitätsassessorat eine neue Qualitätscharta für den Bereich des öffentlichen Personen-Nahverkehr. Diese Charta wird bei allen Neuausschreibungen im Bereich des öffentlichen Personen-Nahverkehrs in Südtirol Anwendung finden, und sichert den Nutzer:innen einheitliche Rechte und Pflichten über alle Transportsektoren zu.

## Finanzdienstleistungen

### **Vorsicht: Betrug per Smartphone oder E-Mail**

Auch im Jahr 2024 verfolgten die Berater der VZS zahlreiche Fälle von Verbraucher:innen, die Opfer von Betrügereien durch Anrufe und digitale Technologien wurden, wobei die meisten der nicht autorisierten Zahlungen über entwendete Zugangsdaten der Nutzer getätigt wurden. Letztere berichteten, dass sie unwissentlich – entweder mündlich oder durch das Ausfüllen eines Online-Formulars – ihre Zugangsdaten fürs Online-Banking preisgegeben hatten.

### **Betrügerisches Online-Trading**

2024 beanstandeten viele Verbraucher:innen auch betrügerische Online-Trading-Plattformen. Die Opfer wurden kontaktiert und überredet, über Plattformen, die angeblich zugelassenen Finanzintermediären gehörten, in Kryptowährungen zu investieren. Die VZS konnte in diesen Fällen leider nicht mit Beschwerden oder außergerichtlichen Verhandlungen eingreifen, da diese Finanzintermediäre nicht wirklich existierten. Die von den Opfern gemeldeten Schäden reichen von kleineren Beträgen von 250 Euro bis hin zu Millionenbeträgen.

### **Rückerstattung für Sparer:innen aufgrund von Investitionen**

Auch im Laufe des Jahres 2024 betreuten wir wieder zahlreiche Fälle von Kleinsparern, die in verschiedene verlustbehaftete Finanzinstrumente investiert hatten. Durch außergerichtliche Verhandlungen mit den jeweiligen Banken und Vermittlern konnten so rund 100.000 Euro rückerstattet werden.

### **Beschwerden beim Bankenschiedsgericht (ABF)**

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 13 Beschwerden beim Bankenschiedsgericht (ABF – Arbitro Bancario Finanziario der Banca d'Italia) eingereicht. Die meisten Beschwerden betrafen Phishing- und Vishing-Betrugsfälle. Der ABF entschied im Laufe des Jahres über 10 dieser Eingaben, wobei die Entscheidung zu Gunsten der Verbraucher:innen ausfiel. Dank dieser Entscheidungen konnten mehr als 30.000 Euro rückerstattet werden.

### **Übertragung von Bankkunden durch „stillschweigende Zustimmung“**

Nachdem die VZS eine Eingabe bei der Marktaufsichtsbehörde eingereicht hatte, leitete diese noch mit Ende November 2023 ein Untersuchungsverfahren gegen zwei Banken ein. Diese Banken, die zur gleichen Bankengruppe gehören, hatten eine „automatische“ Übertragung von etwa zwei Millionen Kunden von der ersten zur zweiten Bank vorgesehen. Dies aber ohne Vorab die Zustimmung der Kund:innen zur Kontoübertragung eingeholt zu haben. Nur jene Kunden, die sich aktiv gegen den Wechsel erklärten, hätten bei der ursprünglichen Bank bleiben können. Mit diesem Vorgehen der Banken wäre zum ersten Mal ein Vertragsschluss nach dem Prinzip der „stillschweigenden Zustimmung“ zustande gekommen, was die VZS sehr kritisch beurteilte.

Nach dem Eingriff der Aufsichtsbehörde formulierte die Bank im Jahr 2024 den Übertragungsvorschlag um, und garantierte den Kunden damit die Möglichkeit, zwischen den beiden Banken zu wählen, ohne dabei eine Verschlechterung der Vertragsbedingungen verpflichtend annehmen zu müssen. Außerdem wurden die bereits durchgeführten, erzwungenen Kundenübertragungen rückgängig gemacht.

### **EZB senkt Leitzins: die Auswirkungen auf die Darlehen**

Ab Juli 2024 senkte die EZB mehrmals die Zinssätze. Der Markt folgte diesen Zinssenkungen, was für Kreditnehmer:innen mit variabel verzinsten Darlehen eine Verringerung der geschuldeten Rate mit sich brachte. Die Verbraucher:innen wurden von der VZS über die Auswirkungen und die zu überprüfenden Vertragsklauseln - welche den Zeitpunkt der Anpassungen festlegen - informiert. Außerdem informierten wir über nützliche Instrumente zur Überprüfung der Berechnungen der Banken.

## Verkehr und Kommunikation (I)

### Telefonie

Im Bereich der Telefonie blieb 2024 die Zahl der Anfragen um Unterstützung und Beratung gegenüber den Vorjahren konstant. Die Anliegen der Verbraucher:innen ändern sich hingegen, entsprechend der Weiterentwicklung des Telefoniemarkts sowie der neuen Technologien. Neben den „althergebrachten“ Streitfällen, wie z. B. Kündigungen, Aktivierungen von unerwünschten Diensten und der Verkauf von nicht angeforderten Produkten, nahmen 2024 die Fälle von verabsäumten oder verzögerten Störungsbehebungen und die Beschwerden bezüglich der Modemgebühren stark zu.

### Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser ...

In den letzten Jahren wurde häufig vorgeschlagen, dass Verträge nur in Geschäften abgeschlossen werden sollten und dass man Fernabsatzverträgen, insbesondere solchen per Telefon misstrauen sollte. Leider hat sich jedoch herausgestellt, dass man nun auch den Geschäftsstellen der Anbieter nicht mehr vertrauen kann. Es gab viele Fälle von unaufgeforderten Freischaltungen zusätzlicher Telefonanschlüsse, Verkauf von unerwünschten Smartphones und Modems sowie Zusagen zu Problemlösungen, die schlussendlich nie umgesetzt wurden. Dank der Schlichtungsverfahren konnten für fast alle Fälle zufriedenstellende Ergebnisse erzielt werden.

### Ich habe das Modem zurückgegeben, aber ...

Ein wiederkehrendes Thema im vergangenen Jahre war die Problematik der Rückgabe der Modems. Bei Kündigung eines Vertrags wird den Verbraucher:innen immer öfter vom Anbieter empfohlen, die Modems zurückzugeben, wobei auch nach erfolgter Rückgabe die jeweiligen Gebühren weiterhin in Rechnung gestellt werden. Der Grund dafür ist, dass es sich laut Vertrag um einen Ratenkauf und nicht um eine Miete handelt, und die ausstehenden Raten daher bezahlt werden müssen, auch wenn man nicht mehr im Besitz des entsprechenden Geräts ist. Da die Beschwerden zu keiner Lösung führten, wurden von der VZS Schlichtungsverfahren eingeleitet, die in den meisten Fällen zu einem positiven Ergebnis führten.

### Citroen-Rückrufaktion

Im Jahr 2024 startete Citroen eine Rückrufaktion für weltweit über 600.000 Fahrzeuge, die zwischen 2009 und 2019 produziert wurden. Die Kampagne betraf einen Defekt in den Airbags des japanischen Unternehmens Takata: Grund für den Rückruf waren Fehler in den Gasgeneratoren der Airbags, wodurch die Gefahr bestand, dass im Falle eines Unfalls diese Airbags mit übermäßiger Kraft aufgeblasen werden, und dies zu schweren Verletzungen sowie im schlimmsten Fall zum Tod der Insassen hätte führen können. Bei der VZS gingen anschließend Dutzende von Beschwerden über die Verzögerungen beim Austausch der Airbags ein, sodass Verbraucher:innen für mehrere Monate ohne Auto blieben. In den einzelnen Fällen haben wir die betroffenen Händler zunächst um die Zuweisung der von der Muttergesellschaft versprochenen Ersatzwagen und anschließend auch zum Austausch der defekten Airbags aufgefordert.

### Gebrauchtwagengarantie – zu wessen Gunsten?

Im Jahr 2024 traten erneut mehrere Anfragen rund um die Ausübung der Gewährleistungsrechte bei Gebrauchtwagen und Motorrädern auf. Eine weitere Frage, die der VZS immer wieder gestellt wird, betrifft die Zusatzgarantien. Diese Art Versicherung wird zwar von den Verbraucher:innen bezahlt, jedoch sichert diese hauptsächlich die Händler ab (und befreit diese von bestimmten Verpflichtungen). Eine zusätzliche Garantie darf die Rechte des Verbrauchers im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung nicht einschränken, sondern nur erweitern. Die VZS hat daher bei den Einzelhändlern Beschwerden eingereicht und diese unlauteren Geschäftspraktiken der AGCM gemeldet. Leider mangelt es in diesem Bereich sowohl an unabhängigen Technikern, die den zum Zeitpunkt des Verkaufs erklärten Gebrauchszustand des Fahrzeugs bewerten können, als auch an der guten Praxis, dem Kaufvertrag eine Konformitätserklärung beizufügen, aus welcher der Gebrauchszustand der einzelnen Teile des Fahrzeugs hervorgeht.



## Verkehr und Kommunikation (II)

### **Reparatur der Telefonleitung: Wie lange kann diese dauern?**

Ein weiteres wichtige Thema im vergangenen Jahr war die Reparatur von Telefonleitungen. Seit einigen Jahren gibt es immer wieder Fälle, in denen Störungen an Telefonleitungen erst nach mehreren Monaten behoben werden. Mit viel Mühe, Engagement und der Einleitung von Schlichtungsverfahren ist es uns gelungen, die Rechte der Nutzer:innen durchzusetzen. Der Tipp an die Verbraucher:innen lautete diesbezüglich: die Störungsmeldungen mit Hilfe von Beschwerden und Fotos zu dokumentieren.

### **Zahlungsaufforderungen der KFZ-Ökosteuern**

Gegen Ende des Jahres erkundigten sich Dutzende von Verbraucher:innen über die KFZ-Ökosteuern. Diese Steuer wurde mit dem Haushaltsgesetz 2019 eingeführt, um den Kauf von Neuwagen und importierten Fahrzeugen mit CO<sub>2</sub>-Emissionen von mehr als 160 g/km zu reduzieren. Fällig ist die Öko-Steuer für jene Fahrzeuge, die zwischen dem 01.03.2019 und dem 31.12.2021 gekauft bzw. in Italien zugelassen wurden. Wer die Steuer (zum Zeitpunkt der Zulassung) nicht beglichen hatte, wurde Ende 2024 zur Zahlung einschließlich etwaiger Zinsen und einer Strafe aufgefordert. Den betroffenen Verbraucher:innen wurde geraten, den CO<sub>2</sub>-Ausstoß-Wert im Fahrzeugbrief sowie die Daten von Vertrag und Zulassung zu überprüfen. Fallen diese auf ein Datum nach dem 1. März 2019, kann dies gegenüber der Agentur für Einnahmen entsprechend geltend gemacht werden. Verbraucher:innen, die den Kauf bei einem Händler getätigt haben und über die geschuldete Öko-Steuer nicht informiert wurden, haben wir geraten, per Einschreiben die Rückerstattung der Strafe für die verspätete Zahlung der Steuer zu fordern.

### **Poste Italiane: Nicht zugestellte Bußgeldbescheide und Pakete**

Im Jahr 2024 betrafen die Beschwerden über Poste Italiane die Nichtzustellung sowohl von Bußgeldbescheiden als auch von Paketen.

Bei nicht zugestellten Bußgeldbescheiden fallen für die Verbraucher:innen weitere Gebühren und Strafen an, auch in Bezug auf die fehlende Mitteilung des Namens des Fahrers. Für diese Fälle erzielte die VZS die Rückerstattung der gezahlten Mehrbeträge.

Die zweite Art von Fällen betraf nicht zugestellte Pakete, insbesondere bei Online-Händlern bestellte Waren. Die Pakete blieben bei den Verteilerstellen liegen oder gingen überhaupt verloren. Den Verbraucher:innen wurde diesbezüglich geraten, den Verkäufer zur Rückerstattung der gezahlten Beträge aufzufordern. Scheiterten diese Rückerstattungen, wurden hingegen Schlichtungen mit Poste Italiane eingeleitet.

2024 konnte außerdem ein im Jahr 2023 entstandenes Problem gelöst werden. Dabei handelte es sich um den Versand über Poste Italiane von Geräten mit Batterien (insbesondere teure Smartphones), die weder zugestellt noch zurückgeschickt wurden, sondern aufgrund der Batterien im Postverteilzentrum in Desenzano liegen blieben. Die Verantwortlichen von Poste Italiane wurden darauf aufmerksam gemacht, dass die Kund:innen beim Versand am Schalter nicht über die Unzulässigkeit des Inhalts informiert wurden. In vielen Fällen konnten wir die Rücksendung an den Absender erreichen, ohne dass dieser eine lange Reise auf sich nehmen musste, um das Produkt persönlich abzuholen.

### **Klage gegen TIM/FIBERCOP: Gericht gibt Konsumenten Recht**

Im Jahr 2024 wurde die bereits im Vorjahr eingereichte Klage gegen FIBERCOP gewonnen. Die Kläger:innen hatten nämlich von ihrer Gemeinde die Genehmigung für eine energetische Sanierung erhalten, und, wie vom Kommunikationsgesetz vorgesehen, hatten sie dafür TIM/FiberCop um die kostenlose Verlegung der Kabel aufgefordert. Sie erhielten fünf Monate später von TIM (über FiberCop) einen Kostenvoranschlag von nicht weniger als 12.103,50 € zuzüglich Mehrwertsteuer für die Verlegung der Kabel. Die Eigentümer:innen holten sich daher Unterstützung für die Anfechtung des Kostenvoranschlags und für die Durchführung der inzwischen dringenden Verlegung; die Arbeiten hätten bereits im Juli 2023 beginnen sollen. Es kam aber keine Rückmeldung, sodass den Eigentümern nichts anderes übrig blieb, als mit der Unterstützung der VZS rechtliche Schritte einzuleiten. Der Richter verurteilte FiberCop S.p.a. schließlich dazu, im Dringlichkeitswege die Kabel an der Fassade und im Dachgeschoss auf eigene Kosten zu entfernen und sämtliche Gerichtskosten zu tragen.

## Konsumentenrecht und Markt

### **Gewährleistungsrecht bei Haushaltsgeräten**

Im Jahr 2024 betrafen die meisten Probleme die Ausübung des Gewährleistungsrechts und schwere Vertragsverletzungen seitens der großen Vertriebsketten in Bezug auf die Lieferung und Montage von Möbeln und Haushaltsgeräten. Vielen Fällen gab es im Zusammenhang mit einem bekannten Elektrofachgeschäft. Das Problem betraf die Lieferung und Montage von Fernsehgeräten, die nach der Montage nicht funktionierten. Den Kunden wurde vorgeworfen, die Geräte beim Transport beschädigt zu haben. Auch wenn diese Behauptung vom Geschäft nicht bewiesen werden konnte, weigerte es sich trotzdem die Geräte zu reparieren. Wir reichten daher eine Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt (AGCM) ein, die aber abgewiesen wurde.

### **Möbel: Mängel bei Verkauf und Montage**

Für Verbraucher:innen wird es immer schwieriger, ein defektes Produkt ersetzen zu lassen. Es gibt immer noch Geschäfte, die defekte Produkte nur innerhalb der ersten 15 Tage nach dem Kauf ersetzen, und sie nach dieser Frist zur Reparatur einschicken, wobei die Konsument:innen dann Wochen wenn nicht gar Monate auf die Reparatur des Produkts warten müssen. Ein weiterer Aspekt, mit dem Verbraucher:innen im Jahr 2024 konfrontiert wurden, war die Lieferung und Montage von Möbeln, bei denen häufig Teile fehlten oder in einem falschen Material geliefert wurde, wodurch sich die Montagezeit verlängerte. In einigen Fällen wurde die Montage von unerfahrenen Monteuren durchgeführt, die die Möbel beschädigten, so dass neben der Erfüllung des Vertrags auch ein Schadensersatz gefordert werden musste.

### **Gutscheine und Umtauschrecht**

Wie in den Vorjahren trafen bei der VZS immer noch zahlreiche Anfragen über die Gültigkeit von Gutscheinen ein. Weitere Anfragen betrafen auch das Umtauschrecht, wobei viele Verbraucher:innen denken, dieses bestünde auch für mangelfreie Ware.

### **Handwerker: Vorsicht bei Renovierungsangeboten in den sozialen Netzwerken**

Bei Renovierungsarbeiten ist es angebracht, im Voraus mehrere Kostenvoranschläge (könnten kostenpflichtig sein) von verschiedenen Handwerkern einzuholen, und sich nicht auf Angebote in sozialen Netzwerken zu verlassen. Wir haben in diesem Jahr mehrere Beschwerden erhalten, insbesondere über schlecht ausgeführte Baderenovierungen, die oft nur halbfertig waren, wobei die Firmen ihren Sitz weit entfernten hatten.

Ein ähnlicher Fall war jener der Star Italia Spa: Dutzende von Verbraucher:innen hatten die Baderenovierungen im Voraus bezahlt, die Renovierungsarbeiten haben aber nie stattgefunden. Nach fünf Jahren gelang es der VZS schließlich, durch die AGCM die Verhängung einer Strafe gegen das Unternehmen in Höhe von 2 Millionen Euro zu erwirken, aufgrund unlauterer und aggressiver Geschäftspraktiken und missbräuchlicher Klauseln. Die Kundengewinnung des Unternehmens erfolgte mit Werbekampagnen in den sozialen Netzwerken oder im Fernsehen, sowie über ein staatsweites Netz von Vertretern, die potentielle Kunden zu Haustürgeschäften im Wert von durchschnittlich 5.000 Euro überredeten. Mit Ende 2024 wurden endlich die ersten Rückerstattungen der Beträge an die betroffenen Verbraucher:innen ausbezahlt.

### **Trockenreinigungen und Wäschereien**

Im Bereich der Wäschereien hat die VZS mehrere Meldungen über beschädigte Kleidungsstücke erhalten. Da auch in diesen Fällen Gutachter fehlen, war es sehr schwierig, Schadensersatzansprüche durchzusetzen, vor allem, weil die Belege häufig nicht mehr auffindbar waren. Andere Meldungen betrafen den Verlust von Kleidungsstücken in den Wäschereien.

## Wohnen, Bauen und Energie (I)

### Technische Bauberatung

Der Bau- und Energieberatungsdienst der Verbraucherzentrale umfasst neben den Bereichen Sanieren, Bauen und Wohnen auch die verschiedenen Förderungen und Steuerabzüge auf Landes- und Staatsebene. Dies bietet den Verbrauchern einen umfassenden Überblick über finanzielle Anreize und liefert gleichzeitig neutrale Informationen zu Heizsystemen, Baumaterialien und Energieeinsparmöglichkeiten. Verbraucher:innen haben so die Möglichkeit, sich ein Bild über die Vielfalt im Bauwesen zu verschaffen und individuell fundierte Entscheidungen zu treffen.

Das Jahr 2024 war geprägt von einem starken Interesse an Steuerabzugsmöglichkeiten für Gebäudesanierungen, Energiesparmaßnahmen, der Nutzung von Sonnenenergie zur Stromproduktion und dem Umstieg auf Wärmepumpen.

### Zusätzliche Informationsquellen und Unterstützung

Um den Konsument:innen neben persönlichen und Online-Beratungen eine zusätzliche Informationsquelle zu bieten, wurden auch im Jahr 2024 die Informationsblätter im Bau- und Energiebereich aktualisiert und um neue Themen ergänzt.

Eine weitere Hilfestellung boten die überarbeiteten FAQs. Diese ermöglichen es den Verbraucher:innen, sich flexibel und eigenständig zu informieren und stets auf dem Laufenden zu bleiben.

### Steuerabzüge für Gebäudesanierungen und Energiesparmaßnahmen (Superbonus)

Neben den allgemeinen Informationen zu energetischen Gebäudesanierungen galt das Interesse der Konsument:innen vor allem den verschiedenen Steuerabzugsmöglichkeiten und neuen Beitragsformen von Seiten des Landes. Diese komplexen Themenbereiche wurden in Form von Informationsblättern und einem Steuerleitfaden so konsumentenfreundlich wie möglich aufbereitet. Damit konnte eine Vielzahl von Verbraucher:innen erreicht werden. Ergänzend dazu wurden offene Fragen durch persönliche und Online-Beratungen individuell geklärt.

### Nutzung der Sonnenenergie

Die Nachfrage nach der Nutzung von Sonnenenergie zur Stromproduktion stand im Jahr 2024 besonders im Vordergrund. Neben allgemeinen Informationen bot die Beratungsstelle detaillierte Berechnungsbeispiele, die den Zugang zu diesem komplexen Thema erleichterten. Auch hier konnten durch persönliche und digitale Beratungen sowie über die Verteilung von Informationsblättern viele Verbraucher:innen erreicht werden.

### Heizsysteme

Bei den Heizsystemen galt das Hauptinteresse der Verbraucher:innen den Wärmepumpen. Neben allgemeinen Informationen zu den verschiedenen Wärmepumpensystemen wurde aufgrund der großen Nachfrage ein neues Informationsblatt erstellt, das weitere hilfreiche Details zur Nutzung von Wärmepumpen liefert. Darüber hinaus wurde der altbewährte Heizkesselbarometer, ein Kostenvergleich verschiedener Heizsysteme, auch im Jahr 2024 wieder durchgeführt. Dabei wurden die damit zusammenhängenden Brennstoffpreiserhebungen aktualisiert. Diese Informationen stießen bei den Konsument:innen auf großes Interesse und boten eine wichtige Entscheidungsgrundlage für die Wahl eines passenden Heizsystems.

## Wohnen, Bauen und Energie (II)

### **Kaufvorverträge und Immobilienmakler**

2024 konnte der Beratungsdienst der VZS vielen Verbraucher:innen beim Kauf oder Verkauf einer Immobilie weiterhelfen. Die Verbraucher:innen schätzen insbesondere die Hilfe der Berater:innen bei der Abfassung von Kaufvorverträgen (so dass darin die Rechte beider Parteien gesichert werden). Sehr gefragt war auch die Überprüfung von Vorvertragsentwürfen, die von Dritten (Baufirmen oder Immobilienmaklern) abgefasst wurden. 2024 wurden uns auch Probleme mit den Immobilienagenturen gemeldet; häufig wird hier mangelnde Transparenz in Bezug sowohl auf die Kauf- und/oder Verkaufsverhandlungen als auch auf die Provision bemängelt.

### **Kauf einer im Bau befindlichen Immobilie: Notar vom Bau- bzw. Verkaufsunternehmen gewählt**

2024 haben wir zahlreiche Beschwerden von Verbraucher:innen erhalten, in denen Bau- und Verkaufsunternehmen den Notar für den notariell beglaubigten Kaufvertrag ausgewählt und im Kaufvorvertrag vermerkt hatten. Diese Klausel verletzt unseres Erachtens nach jedoch das Recht des Käufers, den Notar auswählen zu können. Wir haben dieses Anliegen auch der Notariatskammer Bozen zur Kenntnis gebracht, deren Auslegung jedoch nicht im erhofften Sinne erfolgte.

### **Wenn das neue Haus schon „alt“ ist ...**

Zahlreiche Anfragen trafen rund um das Thema Mängel (z.B. Feuchtigkeit, Schimmel usw.) an neu gekauften oder gebauten Wohnungen ein. Die Streitfälle konnten mit Hilfe von Schlichtungsverfahren direkt mit den einzelnen Baufirmen und Handwerkern gelöst werden.

### **Beratung in Kondominiumsfragen**

Die Beratungen im Bereich Kondominium waren auch im Jahr 2024 zahlreich und vielseitig. Die Anliegen der Verbraucher:innen, die sich an die VZS gewendet haben, waren sehr breitgefächert. Unklarheiten gab es nach wie vor in Bezug auf die Zuständigkeiten der Kondominiumsverwaltung, bzw. zu den Rechten und Pflichten der Verwaltung. Eine häufige Thematik diesbezüglich war in diesem Jahr die mangelnde und nicht fristgerechte Einhaltung der Aufgaben durch eingie Kondominiumsverwaltungen.

So gab es zum Beispiel Verwaltungen, die die Vollversammlungen sehr verspätet bzw. gar nicht abgehalten haben. Im Rahmen der Beratungen wurden die Miteigentümer darüber aufgeklärt, wann die jährliche Vollversammlung abgehalten und welche Punkte behandelt werden müssen. Im Zuge der Beratungen wurden außerdem Jahresabrechnungen, Kostenvoranschläge und Kriterien für die Spesenaufteilung geprüft.

### **Beratung in Steuerfragen**

Bei den Steuerfragen liegt eine der großen Herausforderungen darin, als Beratungsteam der VZS immer am Laufenden zu bleiben. Damit die Steuervergünstigungen korrekt umgesetzt werden, ist eine gute Beratung von großer Wichtigkeit.

Sehr oft kommen die Verbraucher erst dann in die Beratung, wenn es bereits zu spät ist, um die Nichteinhaltung der vorgeschriebenen Formalitäten zu sanieren, und verlieren so das Anrecht auf die Begünstigungen.

Es gab auch 2024 viel Beratungsbedarf in grundsätzlichen Steuerbelangen, und es hat sich erwiesen, dass dadurch eine Optimierung von Entscheidungen für die Steuerzahler ermöglicht wird, vor allem beim Ankauf und Sanierung von Wohnungen.

Größere Probleme gab es 2024 in Sachen Superbonus, aufgrund der wahlweisen Anwendung einer längeren Abschreibefrist.

## Versicherung und Vorsorge

### **Vorsorge: „Welche Versicherungen benötige ich? Bin ich richtig versichert?“**

Sehr viele Verbraucher:innen haben sich im Jahr 2024 wieder mit diesen Fragen an die Versicherungsberatungsstelle der VZS gewandt, um abzuklären, ob sie richtig versichert sind, wo es vielleicht Versicherungslücken gibt und ob an der Versicherungsprämie eingespart werden kann. Im Rahmen eines persönlichen Beratungsgesprächs wird der Versicherungsbedarf analysiert, besprochen und anschließend mit den vorhandenen Verträgen abgeglichen. Dabei wird auf eventuell fehlende Versicherungsdeckungen oder Verbesserungsmöglichkeiten des aktuellen Versicherungsschutzes hingewiesen und auf unnötige Versicherungsleistungen oder Verträge aufmerksam gemacht.

### **FWU Life Insurance Lux und FWU Life Insurance Austria:**

#### **„Ist die Versicherung insolvent und was passiert mit meinem Geld? Ist es verloren?“**

Im Sommer 2024 wurde bekannt, dass gegen die FWU AG, die Mutterholding der FWU Life Insurance Lux und FWU Life Insurance Austria, ein Insolvenzverfahren eröffnet wurde. Gleichzeitig hat die CAA (luxemburgische Aufsichtsbehörde) festgestellt, dass die FWU Life Insurance Lux die Mindestkapitalanforderung sowie Solvabilitätskapitalanforderung nicht mehr erfüllen konnte. Infolgedessen wurden die Gelder eingefroren und Verbraucher:innen hatten keinen Zugriff mehr auf Ihre Lebensversicherungs-Verträge.

In Italien gibt es über 100.000 Betroffene, die von diesen Nachrichten verunsichert waren. So haben sich hunderte Betroffene aus Südtirol und dem restlichen Italien ratsuchend an die VZS gewandt.

Mitte Oktober 2024 hat die Gesellschaft den geforderten Finanzierungsplan der CAA vorgelegt, diese muss innerhalb Februar 2025 eine Entscheidung treffen und erst dann wird sich herausstellen, ob die Versicherung zum Alltagsgeschäft zurückkehren kann oder ihre Lizenz verliert.

### **Kfz-Haftpflichtversicherung:**

#### **„Wie kann es sein, dass die Autoversicherungsprämie steigt, ohne dass ein Unfall verschuldet wurde?“**

In der zweiten Jahreshälfte gab es zahlreiche Anrufe von Verbraucher:innen, die über eine deutliche Zunahme der Autoversicherungsprämien berichteten. Tatsächlich sind die Tarife der Kfz-Haftpflichtversicherung im zweiten Semester gestiegen.

Sie wurden auf die Tatsache hingewiesen, dass die Tarife von den Versicherungen frei bestimmbar sind und dass nur das Vergleichen der Angebote zu einer günstigeren Prämie führt. Als hilfreiches Instrument erwies sich der „Preventivatore“ der Aufsichtsbehörde Ivass. So erhielten Verbraucher:innen einen ersten Prämien-Überblick.

### **Private Krankenversicherungen: „Darf die Versicherungsgesellschaft die Prämie einfach so erhöhen und dabei auch noch die Bedingungen einseitig zum Schlechteren abändern?“**

Leider ja, denn in Italien gibt es keinen Tarifschutz und keinen gesetzlich festgelegten Kündigungsschutz. Das bedeutet, dass Versicherungen diesbezüglich freie Hand haben. Deshalb sind wir als VZS froh darüber, dass eine solche Versicherungsdeckung in Südtirol kein absolutes Muss ist und vielmehr als ein „Luxusprodukt“ anzusehen ist. Wäre dem nicht so, müsste man auf gesetzlicher Ebene unbedingt eingreifen.

Wer hingegen der Überzeugung ist, eine solche Deckung besitzen zu wollen bzw. sich diesen Luxus gönnen möchte, sollte zuerst darauf achten, dass die wichtigsten Versicherungsdeckungen vorhanden sind und sich dann auf dem Markt genauer umsehen und Angebote einholen.

## Haushalt und Kleidung

### **Ende des geschützten Marktes für viele Haushaltskunden**

Im Jahr 2024 führte die VZS wieder eine Reihe von Strom- und Gaspreisvergleichen durch, bei denen Tarifen von lokalen und nationalen Anbietern verglichen wurden. Diese Vergleiche wurden von den Verbraucher:innen sehr geschätzt, da im vergangenen Jahr auch der so genannte geschützte Markt ausgelaufen ist (ab 10. Januar 2024 für Gas; ab 1. Juli 2024 für Strom). Seit diesem Zeitpunkt an können nur noch die so genannten „schutzbedürftigen Kunden“ von den staatlich festgelegten „geschützten“ Tarifen profitieren. Mit dem Ende des „geschützten Marktes“ sind viele (Strom-)Haushaltskunden automatisch in den sogenannten Markt des „graduellen Schutzes“ übergegangen; Südtirol fiel per Versteigerung an den nationalen Versorger Enel Energia. Die Mehrheit der (Strom-)Haushaltskunden war hingegen bereits auf den freien Markt gewechselt und wird daher weiterhin vom selbst gewählten Anbieter beliefert.

### **Sammelklage gegen den Energieversorger Enel Energia eingereicht**

In diesem Fall ging es darum, dass Verbraucher:innen nicht korrekt oder überhaupt nicht über die anstehende Änderung der wirtschaftlichen Bedingungen bei den Gaslieferungen informiert wurden. Somit haben im Zeitraum zwischen Juli 2023 und April 2024 mehrere tausende Haushalte plötzlich wesentlich höhere Rechnungen erhalten: in einigen Fällen waren die Beträge sogar um das Vier- oder Fünffache gestiegen. Daher hat die VZS beschlossen, gemeinsam mit 4 nationalen Verbraucherverbänden eine Sammelklage gegen den Energieversorger einzureichen. Ziel der Klage ist es, die Rückerstattung der höheren gezahlten Beträge und die Wiederherstellung der vorherigen Vertragsbedingungen zu erreichen. Die Sammelklage läuft seit Ende 2024.

### **Ungerechtfertigte Stromrechnungen für viele ehemalige Kunden von Hera Comm**

Die Berater:innen des Energieschalters der VZS waren Ende 2024 sehr beschäftigt: Zahlreiche ehemalige Kunden von Hera Comm (darunter viele kleine und Kleinst-Unternehmen), die den Tarif des „graduellen Schutzes“ bezogen, hatten extrem hohe Ausgleichsrechnungen erhalten. Die Berater:innen der VZS konnten feststellen, dass die in Rechnung gestellten Beträge falsch berechnet wurden. Anfang 2025 konnten viele dieser Fälle dann erfolgreich abgeschlossen werden.

### **Telefonbetrug - Unerwünschte Strom- und Gasverträge**

Auch im Jahr 2024 unterstützte und beriet unsere Beratungsstelle zahlreiche Südtiroler Verbraucher:innen, die am Telefon mit unlauteren Anbietern zu kämpfen hatten. Diese entlockten den Verbraucher:innen nämlich eine Zustimmung zu eigentlich unerwünschten Strom- und Gasverträgen am Telefon. Am 1. Jänner 2025 werden eine Reihe neuer Bestimmungen der Aufsichtsbehörde ARERA in Kraft treten, die den den Abschluss von Verträgen am Telefon und im Fernabsatz strenger regeln, um das lästige Phänomen der so genannten „unerwünschten Aktivierungen“ einzuschränken.

### **Mehrere Beschwerden über Gasrechnungen**

Zu den nennenswerten Beschwerden im Jahr 2024 gehörten auch solche über Gasrechnungen mit falschen Verbrauchsschätzungen: die Beträge wurden nämlich auf den geschätzten Verbrauch und nicht auf den effektiven Verbrauch berechnet. Die VZS setzte sich mit den jeweiligen Unternehmen in Verbindung, welche bestätigten, einige „technische Probleme bei der Implementierung ihrer Abrechnungssysteme“ gehabt zu haben. Schließlich wurden diese Rechnungen, in Erwartung der richtig berechneten Rechnungen, storniert.

## Umwelt und Gesundheit

### Zahnärzte

Im Jahr 2024 wurden der VZS erfreulicherweise keine Fälle von problematischen „Low-Cost“ Zahnarztpraxen mehr gemeldet. Diese führten im Jahr 2023 sehr „aufdringliche“ Werbekampagnen durch und boten Finanzierungsverträge zu scheinbar niedrigen Preisen an. Wir hoffen, dass auch dank unseres Engagements und unserer Pressemitteilungen diese Fälle nicht mehr vorkamen. Es gab 2024 hingegen mehrere Fälle, bei denen die Rechnung nicht mit dem Kostenvoranschlag übereinstimmte. Einige Zahnärzte neigen nämlich dazu, (selbst minimale) Änderungen bei der Behandlung nicht mitzuteilen oder sich während der zahnärztlichen Leistungen nicht genau an den Kostenvoranschlag zu halten.

### Schönheits-Chirurgie

2024 verbreitete sich die tragische Nachricht vom Tod eines jungen Mädchens nach einer Schönheits-Operation. Das Mädchen hatte die Ärzte nämlich per Anzeige in einem sozialen Netzwerk gefunden. Bei der VZS trafen dann mehrere Anfragen von verunsicherten Verbraucher:innen ein, denen die VZS einen Leitfaden (über die wichtigen Aspekte bei der Wahl einer Praxis) zur Verfügung gestellt hat.

### Neue Gentechnik und Positionspapier zur Deregulierung der Neuen Gentechnik

In den ersten Wochen des Jahres 2024 hat die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) vier Pressemitteilungen versendet, um die Bevölkerung über unterschiedliche Aspekte der neuen gentechnischen Verfahren (NGT, *New Genomic Techniques*) zu informieren.

Am 1. Februar 2024 hat die Verbraucherzentrale gemeinsam mit Bioland Südtirol und dem Dachverband für Natur- und Umweltschutz (DVNU) im Rahmen einer Pressekonferenz ein gemeinsames Positionspapier zur Deregulierung der neuen gentechnischen Verfahren vorgestellt. Insgesamt haben rund 50 Verbände, Vereine und zivilgesellschaftliche Organisationen diese Initiative unterstützt. Gefordert werden die Beibehaltung des Vorsorge- und Verursacherprinzips, Transparenz, Kennzeichnung der so erzeugten Nahrungsmittel, Rückverfolgbarkeit und Wahlfreiheit für die Bürger:innen sowie Bäuer:innen.

Am 31. Mai 2024 hat eine Delegation von VZS, Bioland und DVNU Landeshauptmann Arno Kompatscher das gemeinsame Positionspapier übergeben (zum [Positionspapier](#)).

### Weihnachtsbaum: echt oder aus Kunststoff?

2024 wurde die VZS in der Adventszeit gefragt, welches die nachhaltigste Kaufentscheidung bei der Wahl des Weihnachtsbaums sei: echte Tanne oder besser ein Kunststoffbaum? Die VZS hat verschiedene Informationen gesammelt und dazu eine Pressemitteilung veröffentlicht, um den Verbrauchern bei einer bewussten und umweltfreundlichen Kaufentscheidung zu helfen.

### Leitungswasser belastet die Umwelt viel weniger als Mineralwasser

Anlässlich des Weltwassertags am 22. März 2024 hat die VZS einen Kostenvergleich für den Konsum von Leitungswasser, Sprudelwasser und Mineralwasser durchgeführt. Ein Jahr lang täglich 1,5 Liter Leitungswasser zu trinken, kostet in der Beispielrechnung der VZS zwischen 0,16 Euro und 0,89 Euro pro Person und Jahr. Im Vergleich dazu kostet der tägliche Konsum von 1,5 Liter selbst aufgesprudelmtem Wasser 144 bis 900 Mal so viel, der tägliche Konsum von 1,5 Liter eines teureren Mineralwassers sogar 869 bis 4.835 Mal so viel. Zudem belastet Mineralwasser, bezogen auf Deutschland, die Umwelt 270 bis 450 Mal stärker als Leitungswasser direkt vom Wasserhahn (Meili et al. 2023). Neben handfesten ökonomischen Argumenten sprechen also auch die ökologischen Vorteile eindeutig für das Trinken von Leitungswasser.

## Ernährung

### Erhebung: Was kommt auf den Frühstückstisch?

Im August 2024 hat die Verbraucherzentrale 54 verschiedene Frühstückszerealien unter die Lupe genommen, darunter klassische Müslimischungen, Knusper-Müslis (auch: Granola, Crunchy), knusprige Zerealien (z.B. Cornflakes) sowie zuckerreduzierte Produkte. Erhoben und verglichen wurden der Zucker- und Ballaststoffgehalt, die Zutaten, die Verwendung von Lebensmittelzusatzstoffen, die Anreicherung mit Vitaminen und Mineralstoffen und nicht zuletzt der Verkaufs- bzw. Grundpreis der einzelnen Produkte. Dabei zeigte sich, dass vor allem knusprige Zerealien und Knusper-Müslis häufig hohe Zuckergehalte aufweisen. Auffallend war zudem, dass Frühstückszerealien für die Zielgruppe Kinder (“Kinderprodukte”) im Durchschnitt deutlich mehr Zucker enthalten, einen schlechteren Nährwert aufweisen und häufiger mit Vitaminen und Mineralstoffen angereichert sind als die restlichen Produkte (zu [den Ergebnissen](#)).

### Teilnahme am Stakeholder Forum Klima

Die Klimapolitik des Landes Südtirol stand 2024 im Zeichen der Partizipation. Im ersten Halbjahr fanden die Sitzungen sowohl des Klimabürgerrates als auch des Stakeholder Forums Klima statt. Die Verbraucherzentrale Südtirol war im Stakeholder Forum mit je einer Delegierten in den beiden Fachgruppen Ernährung & Landnutzung sowie Konsum & Produktion vertreten. Die Vorschläge des Stakeholder Forums für neue, in den Klimaplan Südtirol 2040 zu integrierende Maßnahmen wurden am 17. September 2024 der Südtiroler Landesregierung und am 4. Dezember 2024 dem Südtiroler Landtag vorgestellt und sind im Abschlussbericht nachzulesen. Die Rückmeldung der Landesregierung auf die Vorschläge wird im ersten Halbjahr 2025 erwartet.

### Von Mikroplastik, Würmern und Laborfleisch

Die Zusammenhänge zwischen Ernährung und Umwelt werden immer öfter in der Öffentlichkeit thematisiert, auch dank der Kompetenz und Expertise der Verbraucherzentrale Südtirol auf diesem Gebiet:

1. Der Dokumentarfilm “Vom Winde verweht. Mikroplastik bedeckt Südtirol” (Regie: Jutta Kußtatscher) klärt über die Herkunft und Entstehung von Mikroplastik auf und gibt Einblicke in aktuelle Forschungsergebnisse in Südtirol. Die Ernährungsexpertin der VZS ist eine der für den Film befragten Expert:innen. Die Doku wurde am 13. Mai 2024 erstmals auf Rai Südtirol ausgestrahlt. Im Anschluss daran fand eine moderierte Diskussion mit Gästen aus Forschung, Verbraucherschutz (VZS), Wirtschaft und Umweltschutz statt (<https://www.raisudtirol.rai.it/de/index.php?media=PtvI715631600>).
2. In Ländern wie Österreich und Deutschland übersteigt der tatsächliche Fleischkonsum die neuen, überarbeiteten Empfehlungen für eine ausgewogene Ernährung um ein Vielfaches. Als mögliche Alternativen zum herkömmlich erzeugten Fleisch werden - neben pflanzlichen Erzeugnissen - auch kultiviertes Fleisch aus dem Labor und Speiseinsekten genannt. Am 7. Juni 2024 fand an der Freien Universität Bozen die Veranstaltung “Fleischersatzprodukte: vom Wurm bis zum Laborfleisch” statt. Unter den Vortragenden bzw. Diskussionsgästen war auch die Verbraucherzentrale vertreten.

### „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 auch 2024 wöchentlich kurze Informationsbeiträge. Dabei gingen wir z.B. der Frage nach, wie man mit der passenden Ernährung die eigene Gesundheit und zugleich die zahlreichen Bakterien im Darm (Darmmikrobiom) fördert, ob gutes Kauen tatsächlich beim Verdauen hilft und ob Lebkuchen ein "Superfood" ist.



## Reisen, Freizeit, Hobby

### Wo schwimmt es sich am günstigsten?

Wie bereits in den vergangenen Jahren hat die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) auch 2024 die Preise der Südtiroler Freibäder erhoben und verglichen, auch deshalb, weil die Informationen nicht immer einfach zugänglich waren. Der Befund bleibt auch in diesem Jahr unverändert: die Verfügbarkeit der Preise online lässt in einigen Fällen zu wünschen übrig. Nicht alle Schwimmbäder besitzen eine eigene Webseite oder veröffentlichen ihre Preise im Internet, und auch die Webseiten der Gemeinden oder Tourismusvereine scheinen diese Lücke nicht immer schließen zu können. Außerdem beziehen sich viele online vorhandenen Preise nicht auf die aktuelle Saison, oder es fehlt die Angabe, auf welche Saison sich die Preise beziehen. Im Vergleich zum Vorjahr konnte bei den erhobenen Eintrittspreisen der Schwimmbäder in Südtirol eine durchschnittliche Preissteigerung von +3,10 % (2023: +7,40 %) berechnet werden.

### Wie viel kostet der Führerschein in Südtirol?

Im Juli 2024 hat eine umfassende Untersuchung der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) ergeben, dass die Preise für den B Führerschein in Südtirol stark variieren. Diese Erhebung umfasste 14 Fahrschulen mit Standorten in den Bezirken Bozen, Meran, Brixen, Bruneck, Sterzing, St. Leonhard in Passeier, Eppan, Terlan, Auer, Tramin, Kaltern, Sarnthein, Sand in Taufers, Innichen, Stern, Schlanders, Mals, Naturns, Lana und Klausen. Die Preisunterschiede sind dabei beträchtlich und können bis zu 370 Euro betragen. Ein wesentlicher Faktor, der die Preise beeinflusst, ist die seit 2019 auf Fahrunterricht geschuldete Mehrwertsteuer, die sich direkt auf die Gesamtkosten der Führerscheinausbildung auswirkt. Die Fahrschulen haben diese Kosten an ihre Kunden weitergegeben, was zu einem allgemeinen Anstieg der Führerscheinpreise geführt hat.

### Preisspanne Schulmaterialien

Ende August 2024 hat die Verbraucherzentrale die Preise verschiedener Schulartikel in verschiedenen Geschäften erhoben und verglichen. Bei der Erhebung wurde ein „Mini-Warenkorb“ zusammengestellt, und die billigsten Preise folgender Artikel überprüft: Radiergummis (weiß), HB-Bleistifte, blaue Kugelschreiber, karierte A4 Hefte, Lineale (20cm), Klebstoff (21/22 gr), Korrekturroller (7/8 cm), gelbe Leuchtstifte und Zeichenblöcke (24×33 cm, 20 Seiten, 110 gr). Die Ergebnisse zeigten, dass die Kosten für diesen Warenkorb stark variieren. Während in einigen Geschäften die Preise für den gesamten Warenkorb relativ günstig waren, verlangten andere deutlich höhere Beträge, wobei aber keines der untersuchten Geschäfte bei allen Produkten den besten Preis aufwies. Dies unterstreicht die Notwendigkeit, Preise zu vergleichen, um Kosten zu minimieren.

### Sonnenschutz fürs Gesicht: 13 Sonnencremes im Test

Im Juni 2024 hat die Verbraucherzentrale über den Nutzen von Sonnencremes fürs Gesicht und den Produkttest der Zeitschrift Konsument berichtet. Dabei wurden die Verbraucher über den Unterschied zwischen Sonnenschutzmitteln für den Körper und den Testergebnisse der Sonnenschutzmittel fürs Gesicht informiert. Im Produkttest der Zeitschrift Konsument wurden 13 Gesichtssonnenschutzcremes mit 50 SPF auf die Einhaltung des beworbenen Lichtschutzfaktors, die Anwendung, die Umwelteigenschaften, die Deklaration der Verpackungen und die Werbeaussagen hin geprüft. Diese Informationen können zu einer bewussten Kaufentscheidung beitragen.

### Reisezeit ohne Tierleid

Nach Angaben der Nationalen Tierschutzbehörde (Ente Nazionale per la Protezione degli Animali) werden in Italien jedes Jahr in der sommerlichen Hauptreisezeit mehr als 130.000 Tiere am Straßenrand ausgesetzt. Zum Weltkatzen-Tag am 8. August sensibilisierten und informierten die Verbraucherzentrale Südtirol und das Europäische Verbraucherzentrum über die Vorteile einer verantwortungsvollen Adoption gegenüber dem Kauf von Haustieren, und klärten auch über die verschärften Strafen bei Aussetzung von Tieren auf.

## Kritischer Konsum

### Informations- und Präventionsstelle gegen Elektromog

Im Jahr 2024 verbreitete unsere Beratungsstelle unabhängige Informationen über die - durch die Digitalisierung - zunehmende elektromagnetische Belastung und bezüglich der möglichen Alternativen. Es wurden auch mehrere Gespräche mit lokalen Behörden und Bürger:innen geführt, um die von der italienischen Regierung vorgesehenen Erhöhung der zulässigen Grenzwerte für die elektromagnetischen Strahlungen zu verhindern. Schließlich nahm bei der VZS der Verleih von Elektromog-Messgeräte stark zu. Diese Initiative wird von den Verbrauchern sehr geschätzt. Mit diesen Messgeräten können Verbraucher:innen nämlich die Emissionen ihrer elektronischen Geräte testen und so ihre Wohnung besser vor Elektromog schützen.

### Smarte Geräte und Systeme verursachen non-stop Elektromog

Markt und Werbung verleiten Verbraucher:innen zum Kauf von Produkten, welche die Umwelt ununterbrochen mit elektromagnetischen Strahlungsemissionen belasten, und schränken die Auswahl an weniger belastenden Alternativen ein. So verfügen die meisten Haushaltsgeräte, von der Küchenmaschine bis zur Waschmaschine, über eine Wireless-Funktion, die sich nicht einfach abschalten lässt und durchgehend Strahlung abgibt. Dasselbe geschieht bereits seit einiger Zeit mit Unterhaltungselektronik, z. B. mit Smart-TVs, für die es kaum Alternativen gibt.

Ein ähnliches Problem mit konstanten Wireless-Strahlungen trat auch durch den Austausch der herkömmlichen Zähler durch Smart Meter (intelligente Strom-, Wasser- und Gaszähler neuer Generation) auf. Gemäß der Verordnung von ARERA erfüllen diese neue Zähler die Voraussetzungen für intelligente Messsysteme und ermöglichen die digitale Fernablesung. Auf Anfrage der Verbraucher:innen waren gewisse Versorger zwar bereit, weiterhin die Nutzung der herkömmlichen Zähler zu gestatten. Diesbezüglich ist das Widerspruchsrecht der Bürger:innen jedoch nicht geregelt. Die Versorgungsverträge sehen vielmehr vor, dass die Unternehmen autonom handeln können, um sich an die technologischen Innovationen anzupassen.

### Internetabos und automatische Vertragsverlängerungen

Kostenlose Test-Abos, die plötzlich teuer werden und automatisch verlängerte Verträge für Dienste, die man längst nicht mehr nutzt und man ständig vergisst, zu kündigen: Dies sind einige der Fallen, in die zahlreiche Verbraucher jedes Jahr aufs Neue tappen. Ob Streaming-Dienste, Software-Abos, Digitalabos für Zeitungen oder Online-Fitness Dienste, das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) und die VZS erklärten, wie man diese Fallstricke sicher umgeht.

### E-Commerce: sind Online-schnäppchen wirklich günstig?

Der Onlinehandel bietet mittlerweile fast ganzjährig Rabatte und Skonti an und jedes Angebot wird als Super-Schnäppchen angepriesen. Offen bleibt jedoch die Frage, ob es sich tatsächlich um preisgünstige Produkte handelt. Das EVZ und die VZS haben in einer Stichproben-Kontrolle die Preisauszeichnungen von bekannten Onlineshops auf ihre Korrektheit hin überprüft. Dabei wurden die Preise von 45 Online-Shops - von Bekleidungs- über Elektronik- bis hin zu Möbelgeschäften - während der Aktionszeiten kontrolliert. Nur 9 der geprüften Shops gaben ausdrücklich den niedrigsten Preis an, den sie in den letzten 30 Tagen für ihre Artikel angeboten hatten. In anderen Fällen lies sich häufig feststellen, dass die „Super-Schnäppchen“ eigentlich gar keine waren, da der alte Preis manchmal gar geringer als der Angebotspreis war. Weitere Geschäfte haben sich hingegen in keiner Weise an den gesetzlich vorgeschriebenen Kennzeichnungs-Pflichten gehalten.

## Verbraucherbildung

### Unsere Arbeit an und mit den Schulen

Dass Verbraucherbildung nunmehr ein fester Bestandteil im Unterricht vieler Schulen geworden ist, belegen unsere Zahlen zum vergangenen Jahr 2024 wieder: insgesamt 128 Einsätze an 31 Schulen (für 2.411 Schüler). Alle Landesteile profitieren von unseren Angeboten, wobei die Verbraucherzentrale relativ oft Anfragen aus der Landeshauptstadt einschränkt, um auch die Peripherie zu bedienen. Dank dem Projekt mit der Autonomen Region Trentino-Südtirol und dem Land Südtirol entstehen keine Kosten für die Schulkassen; ein nicht kleines Detail, welches sich auch in einer eher unbürokratischen Organisation der Einsätze widerspiegelt. Alle Themen des Verbraucherschutzes sind gut gefragt, als Vervollständigung und Bereicherung der eigenen Lehrtätigkeit.

Aus einer Vielzahl an angebotenen Workshops wählen interessierte Lehrpersonen das gerade Passende aus, oft werden im Vorfeld auch die Schüler danach gefragt, welche Themen sie mithilfe eines Experten vertiefen möchten. Sehr erwünscht erwiesen sich die Themen aus den Bereichen Ernährung, Medien und Nachhaltigkeit. Als wichtige Anlaufstelle und solide Hilfestellung diente auch die aktualisierte Mediathek der Verbraucherzentrale, die mit ihren Angebot reich an Unterlagen, Studien und Filme wertvolle Einblicke zu vielen Einzelheiten lieferte.

Bei mehreren Schulhäusern laufen altersübergreifende Projekte, die eine oder mehrere Wochen im Jahr beanspruchen und verschiedene Klassen (z.B. von der 1. bis zur 5.) in die vorgesehenen Tätigkeiten einbauen.

Eine besondere Schule, sprich die Fachschule für Landwirtschaft Laimburg, setzt mit uns das Projekt „Verbraucherschule“ fort, wo alle Klassen im gesamten Schuljahr fächerübergreifende Tätigkeiten der Verbraucherbildung im Programm haben.

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 dem Handy-Auspuff: Das Strahlenquiz
- Smartphone, Klima und Gesundheit
- Natur unter Stress (mit Workshops)
- Konsumkompass
- Verbraucher auf Reisen: Das europäische Reiserecht
- Lebensmittelverschwendung: Zu gut für den Abfall?
- Ernährung: eine Frage des Etiketts?
- Fleisch – oder was sonst?
- Schüler:innen testen: Nougat-Creme

### Angebot für spezielle Zielgruppen: Jugendliche, Frauen und Senioren

In Zusammenarbeit mit verschiedenen Bildungsausschüssen und Vereinen wurden 2024 Vorträge für spezielle Zielgruppen angeboten: für junge Erwachsene unter dem Titel „Auf eigenen Beinen“ (hier ging es darum, den jungen Erwachsenen jene Alltagskompetenzen zu vermitteln, die man zum selbstständigen Wohnen benötigt), für Frauen zum Thema „Frau und Finanzen“ (hier wurde der Umgang mit Geld im Alltag behandelt) und für Senioren „Achtung, Falle“ (hier wurde auf die verschiedenen Fallstricke und deren Umgehung hingewiesen).

## **Das Bildungsangebot für Erwachsene**

Auch die Tätigkeiten für das erwachsenere Publikum konnten wieder verstärkt angeboten werden. Die Veranstaltungen werden meist von Vereinen oder Interessensgruppen vor Ort gebucht. 2024 zählten wir knapp 2.000 Teilnehmer:innen bei unseren Veranstaltungen. Die Themen reichen dabei von „Auskommen mit dem Einkommen“ über den Gebrauchtwagenkauf bis zur kritischen Auseinandersetzung mit den Auswirkungen der Werbung auf die Umwelt:

## **Finanzdienstleistungen und Banken**

- Kontokorrente, Kredite und Darlehen: Tipps für Bankkund:innen
- Das Einmaleins der Finanzdienstleistungen – Einige Tipps für Sparer:innen und Anleger:innen

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

- Energie: Ende des geschützten Marktes
- Strom- und Gasrechnungen: Was man darüber wissen sollte
- Telefon: Fallen und Kosten
- Augen auf bei Telefonverträgen

## **Verbraucherrecht**

- Vorsicht, Falle!
- Rechte des Verbrauchers im Handel
- Rechte des Verbrauchers gegenüber Handwerkern und Dienstleistern
- Mit Sinn und Verstand zum Autokauf
- Die Rechte der Konsument:innen
- Werbung und Umwelt
- Verbraucherschutz in der EU
- Tipps und Tricks zum Onlinekauf
- Die Verbraucherzentrale stellt sich vor

## **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**

- Elektrosmog und Gesundheit
- Digitale Vorsorge / Digitales Testament

## **Reisen und Freizeit**

- Reisetipps: Damit die Reiselust nicht zum Reisefrust wird

## **„Occhio alle Truffe“**

2024 war die Verbraucherzentrale Gast bei zwei Veranstaltungen der Banca d'Italia, in denen es darum ging, zu den Online-Betrugsversuchen zu sensibilisieren. Zum referierten wir beim nationalen Webinar, zum anderen waren wir beim Event „In viaggio con la Banca d'Italia“ zu einer Diskussionsrunde eingeladen.

## ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum

2024 war ein Jahr großer Herausforderungen für Verbraucher:innen, die sich mit globalen Veränderungen und deren Auswirkungen auf den Alltag auseinandersetzen mussten. Zum Einen wirkte sich die Inflation weiterhin auf den Bereich E-Commerce und somit auf die Suche nach günstigeren Angeboten im Internet (z.B. auf großen Plattformen, darunter auch chinesische) aus. Andererseits führte das Phänomen des so genannten Overtourism zu weiteren Schwierigkeiten und einer gespürten starken Konkurrenz sowohl im Transportsektor als auch bei den touristischen Unterkünften. Diese Themen hatten erhebliche Auswirkungen auf die Tätigkeit des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Italien.

2024 haben die Büros in Bozen und Rom insgesamt 11.153 (+9,94% im Vergleich zum Vorjahr) Informationsanfragen bearbeitet und Beratungen zu konkreten Reklamationen gegen Unternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Staat, im Vereinigten Königreich, Norwegen oder Island angeboten. Davon wurden 6.277 vom Büro in Bozen bearbeitet. Zu diesen Anfragen sind noch jene 781 hinzuzurechnen, die das EVZ Bozen in seiner Eigenschaft als italienische Kontaktstelle der ODR-Plattform bearbeitet hat. Was die Bearbeitung von konkreten Fällen betrifft, hat das EVZ Italien 2024 versucht, 1.522 Beschwerden von Verbraucher:innen eines anderen EU-Mitgliedstaates gegen italienische Unternehmen einvernehmlich zu lösen, zusätzlich haben in 1.149 Fällen die Zentren der anderen Mitgliedstaaten italienische Verbraucher:innen bei der außergerichtlichen Lösung ihrer Reklamationen unterstützt. In den etwa 1.300 vom EVZ in Bozen konkret bearbeiteten Fällen, wurden für die Verbraucher:innen mehr als 360.000 Euro zurückgeholt, was für das Bozner Büro ein ausgezeichnetes Ergebnis darstellt.

Im Laufe des gesamten Jahres beantwortete das EVZ weiterhin zahlreiche Anfragen im Zusammenhang mit dem Tourismus- und Transportsektor und insbesondere in Bezug auf gebuchte und stornierte Reisen, mangelnde Qualität der Unterkünfte, Stornierungen und Verspätungen im Flugverkehr sowie Probleme bei Autovermietungen. Für Verbraucher:innen wird es immer schwieriger, ihre Rechte gegenüber den Anbietern von Ferienunterkünften (welche manchmal Privatpersonen sind), die über Online-Plattformen gebucht werden, durchzusetzen. Auch im Bereich des E-Commerce blieb die Zahl der Anfragen hoch. Dies gerade auch angesichts der weltweiten Inflation, die wahrscheinlich viele dazu veranlasste, aufgrund der hohen Preise nach Online-Alternativen zu suchen. Hier beklagten Verbraucher:innen vor allem Probleme in Zusammenhang mit der nicht erfolgten Lieferung, dem Rücktritt und der gesetzlichen Garantie. Ein Thema, zu welchem im EVZ das ganze Jahr über Anfragen eingingen, waren die Zahlungsaufforderungen und Bußgelder, die aus Österreich an italienische Bürger:innen aufgrund der Nichtbezahlung der österreichischen Mautgebühren gerichtet wurden. Nur dank des unermüdlichen Einsatzes der Berater:innen war es möglich, alle Anfragen zu bewältigen und dabei auch Fragen der Nachhaltigkeit nicht aus den Augen zu verlieren.

Was die sogenannte proaktive Tätigkeit anbelangt, hat das EVZ 2024 23 Pressemitteilungen auf Deutsch und Italienisch veröffentlicht und lokalen und nationalen Journalist:innen 72 Interviews gegeben. Die Berater:innen des Bozner Büros organisierten eine Pressekonferenz, um über die Rechte der Reisenden im Hinblick auf die Sommerferien zu informieren. Die Expert:innen des EVZ informierten Schüler:innen zahlreicher Südtiroler Oberschulen - sowohl vor Ort als auch per Videokonferenz - sowie Verbraucher:innen und Unternehmen in Konferenzen, die auch in Zusammenarbeit mit der Handelskammern Bozen organisiert wurden, über die Verbraucherrechte in der EU.

Wie in den vergangenen Jahren verzeichnete die Internetseite des EVZ Bozen [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) im Jahr 2024 eine hohe Besucherzahl: 351.213 Personen riefen insgesamt 508.744 Seiten und 21.883 Dateien wie Musterbriefe und Broschüren wurden heruntergeladen. 2.046 Abonnent:innen erhielten das Verbrauchertelegramm, welches das EVZ monatlich in deutscher, italienischer, englischer und ladinischer Sprache veröffentlicht und welches auch in den 140.000 Papierausgaben des Verbrauchertelegramms der VZS enthalten ist.

## Schlichtung und Streitbeilegung

Die Verbraucherzentrale hat 2024 über 500 formelle Schlichtungsverfahren betreut, davon wurden über 80% positiv abgeschlossen, das heißt, dass eine Einigung im Sinne der Verbraucher:innen erzielt werden konnte. Die Schlichtungen sind dabei insbesondere mit den Anbietern im Telefoniebereich (Tim, Vodafone, WindTre, Fastweb, Postemobile), im Energiebereich (Enel, Eni, Sorgenia, Edison, Alperia) im E-Commerce (onlineschlichter.it), im Transportwesen (über die Qualitätscharta des Landes mit Trenitalia, SAD, Sasa sowie für regionale und längere nationale Strecken direkt mit Trenitalia) und mit der italienischen Post möglich. Dazu kommt noch die Allgemeine Verbraucherschlichtung sowie jene für die grenzüberschreitenden Fälle über das ECC-Net.

### Die Schiedsgerichte

ABF (Arbitro Bancario Finanziario, Bankenschiedsgericht angesiedelt bei der Banca d'Italia) und ACF (Arbitro per le controversie finanziarie, Finanzschiedsgericht, angesiedelt bei der CONSOB), sind Verfahren der alternativen Streitbeilegung (ADR) für Streitigkeiten mit Banken oder Finanzdienstleistern. Das Verfahren vor einem solchen Schiedsgericht ist für den Kunden kostenlos, es wird kein Anwalt benötigt und innerhalb 180 Tagen entscheidet ein Expertenkollegium über den Streitfall. 2024 wurden 15 Fälle vor die Schiedsgerichte gebracht, fast alle betrafen einen Kreditkarten- oder Onlinekontobetrug; die bereits entschiedenen wurden alle positiv beschieden. Viele der Entscheidungen wurden entweder direkt ausgeführt, oder es konnte im Zuge von weiteren Verhandlungen ein Vergleich mit den Anbietern erzielt werden. Die Schiedsgerichte sind absolut als „best practise“ im Konsumentenschutz einzustufen und sollten für andere Bereiche – lies Telefonie, Energie – ebenfalls angedacht werden.

### Onlineschlichter.it

Der Online-Schlichter hat seine Tätigkeit vor acht Jahren auf Initiative der VZS und dank der Zusammenarbeit mit der Handelskammer sowie der Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen und der Region Trentino-Südtirol aufgenommen. Es handelt sich um eine außergerichtliche Schlichtungsstelle (im Fachjargon: ADR/ODR, d.h. "alternative Streitbeilegung" und "Online-Streitbeilegung"), die online für Online-Käufe tätig ist, bei denen mindestens eine der Parteien ihren Sitz in der Region hat. Onlineschlichter ist die einzige Einrichtung, die beiden Parteien ein kostenloses Verfahren anbietet; Onlineschlichter ist auch auf der ODR-Plattform der Europäischen Kommission registriert.

Im Jahr 2024 wurden insgesamt 77 Fälle bearbeitet, was dem Niveau vor der Pandemie entspricht, die von einem Boom bei Online-Käufen und den daraus resultierenden Problematiken geprägt war. Leider gibt es nach wie vor ein allgemeines Misstrauen und eine mangelnde Bereitschaft der Unternehmen, sich an Schlichtungsverfahren zu beteiligen. Es sei jedoch darauf hingewiesen, dass die leicht rückläufige Zahl der eingegangenen Fälle auch auf eine größere Sensibilität für die geltenden Verbraucherschutzvorschriften seitens der Unternehmen hindeuten könnte. Online tätige Unternehmen neigen immer mehr dazu, Probleme mit den Kunden selbst über ihre Servicezentren zu lösen. Nach wie vor aktuell sind: Schwierigkeiten mit der Rückerstattung im Falle von nicht verfügbarer Ware oder mit so genannten Fake-Shops (d. h. Betrugsgeschäften, die häufig außerhalb der EU ansässig sind). In diesen Fällen ist ein Schlichtungsverfahren leider fast unmöglich, und die einzig wirksame Gegenmaßnahme ist Aufklärung, woran 2024 regelmäßig gearbeitet wurde. Andererseits muss die Wirksamkeit des Schlichtungsinstruments in den Fällen hervorgehoben werden, in denen sich das betroffene Unternehmen für die Teilnahme am Schlichtungsverfahren entschieden hat.

2024 wurde außerdem in Zusammenarbeit mit der Handelskammer an der Vorbereitung einer Reihe von Informationsveranstaltungen für Stakeholder und Unternehmen gearbeitet, die im Frühjahr 2025 stattfinden werden.

## Projektarbeit

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

Die Aktivitäten des Energieschalters der VZS wurden 2024 im Rahmen des nationalen Projekts „Energie – wir verschaffen Ihren Rechten Gehör“ - "PQS 2023-2025" fortgesetzt. Der Schalter ist einer von mehr als 30 Informations- und Unterstützungspunkten, die seit 2012 im Rahmen dieses Projekts im ganzen Staatsgebiet tätig sind, und hat im vergangenen Jahr ebenfalls stolze Zahlen erreicht: knapp 1.000 registrierte Benutzerkontakte, was zu den Spitzenplätzen in Italien gehört.

### **Europäischer Verbraucherschutz macht Schule**

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde auch 2024 weitergeführt. Da die angebotenen Inhalte großen Anklang fanden (siehe Bereich Verbraucherbildung), wurde um Verlängerung angesucht. 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.

### **Eine gute Gelegenheit: Projekt zur Verringerung der Lebensmittelverschwendung**

Seit März 2019 arbeitet die Verbraucherzentrale Südtirol an der Umsetzung des Projekts „Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit“ zur Verringerung der Lebensmittelverschwendung. Projektpartner sind die Regionen Piemont und Aostatal, finanziert wird das Projekt durch das Land Südtirol über die Autonome Region Trentino-Südtirol. Anlässlich des Internationalen Tages gegen Lebensmittelverschwendung fand am 27. September 2024 im Bozner Filmclub der Aktionstag „Weniger verschwenden - io spreco meno“ für Oberschulen statt. Organisiert wurde der Aktionstag von der Landesagentur für Umwelt und Klimaschutz im Rahmen des Projekts „CORE“ (Composting in Rural Environments - Kompostieren im ländlichen Raum), in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol im Rahmen des Projekts „Eine gute Gelegenheit“ und der Landesabteilung für Soziales. Am Aktionstag fanden im Filmclub zwei Vorführungen des Films „Just Eat It - A Food Waste Story“ mit anschließender moderierter Podiumsdiskussion statt, einmal in deutscher, einmal in italienischer Sprache. An der italienischsprachigen Veranstaltung nahmen 9 Schulklassen mit 184 Schüler:innen und 13 Begleitpersonen, an der deutschsprachigen Veranstaltung 10 Schulklassen mit 189 Schüler:innen und 17 Begleitpersonen teil. Zwischen 30. September und 15. Oktober 2024 fand zusätzlich in jeder einzelnen der teilnehmenden Klassen eine Unterrichtseinheit mit Silke Raffener zur Vertiefung der Thematik statt.

### **Das Ende des Geschützten Energie-Marktes: Projekt „Grünes Licht“**

Aufgrund der großen Verunsicherung der Konsument:innen im Bereich Energie durch das geplante Endes der Tarife des geschützten Marktes hat die VZS für das Biennium 2023-2024 dank der Unterstützung der Region Trentino-Südtirol und des Landes Südtirol ein neues Informationsprojekt ins Leben gerufen, um auch in Südtirol einen Zugang zu neutralen Informationen sicherzustellen. Im Rahmen des Projekts wurden unter anderem Informationsveranstaltungen in den Bezirken abgehalten, um vor allem die sogenannten „schutzbedürftigen“ Kund:innen auf ihre (besonderen) Rechte hinzuweisen, sowie ein Informationsheft verfasst.

### **Nachhaltiger Konsum: nur einen Mausklick entfernt**

Im Rahmen des vom MIMIT finanzierten Projekts wurden im Zeitraum 2023-2024 diverse Aktivitäten umgesetzt. Im Dezember 2023 startete in Pietrarsa bei Neapel die Ökotour, in deren Rahmen hat die VZS im Jahr 2024 zwei Etappen der Tour, in Trient und Rovereto, veranstaltet, wobei auf die Möglichkeiten des ökologischen Handelns im Alltag hingewiesen wurden. Daneben wurde das Portal der „Häufig gestellten Fragen“ aktualisiert.

**www.verbraucherzentrale.it**

In unserer zweisprachigen Website finden sich ca. **3.850 Web- und Downloaddokumente** (davon 396 im Jahr 2024 neu erstellt oder überarbeitet), sowie die Eckdaten von über **10.000 erfassten Warentests**. 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), inklusive alle Ausgaben unserer Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“
- ein Formular für die Online-Beratung
- ein Übersicht unserer Außenstellen
- den aktuellen Fahrplan der mobilen Außenstelle „Verbrauchermobil“
- die gesamte Übersicht unserer Pressearbeit, chronologisch geordnet
- alle Ausgaben unserer Newsletter
- die Antworten auf die häufig gestellten Fragen (FAQ)
- 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
  - Verbraucher:innenbildung
- Besondere Online-Tools, wie z.B.:
  - Online-Rechner (Finanz-Rechner, Bonus-Malus-Schadenssrechner, ...)
  - Online-Versicherungs-Check
  - Versicherungs-Kurz-Check
  - Online-Haushaltsbuch
  - Musterbriefsammlung (350 Briefvorlagen und Kurzinformationen)
  - besondere Informationsschriften (Kondominiumfibel, Steuerleitfaden, Leitfaden Bonus I 10% ...)
  - der Wegweiser für den Nachhaltigen Konsum in Bozen (GIS-Karte)
  - Focus-Points „Energie-Sparen“, „Preisvergleiche“ und „Coronavirus“
- die Jahresberichte.

Diese Materialien sind 24 Stunden auf 24 kostenlos zugänglich; ausgenommen sind die den Mitgliedern vorbehaltenen Dienstleistungen.

#### Präsenz in den sozialen Netzwerken

- [www.facebook.com/vzsctcu](http://www.facebook.com/vzsctcu)
- <https://www.instagram.com/vzs.ctcu/>
- [www.twitter.com/vzs\\_bz](http://www.twitter.com/vzs_bz)
- [www.youtube.com/vzsctcu](http://www.youtube.com/vzsctcu)
- <https://whatsapp.com/channel/0029VaDDs5oJP2I5x3EtKkIG>
- <https://www.threads.net/@vzs.ctcu>



## Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

### Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2024 äußerst 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 Fernseh-Programm von RAI Südtirol: jeweils am 2. Mittwoch/Monat um 20.20 Uhr
- Verbrauchersendung im Treffpunkt RAI-Südtirol, Dienstag Vormittag mit Wiederholung am Samstag
- wöchentliche Verbrauchertipps auf Radio Holiday
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau

### Pressearbeit

Im Jahr 2024 wurden 244 Presseaussendungen an die Medien versandt (jeweils 122 in deutscher und 122 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 346 Interviews an Fernsehsender, Radiosender, Zeitungen oder Online-Medien 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 2024 fortgesetzt.

### Frage der Woche

Bewährt hat sich das Format „Verbrauchertipp der Woche“ auf den Frequenzen von Rai Südtirol. Wöchentlich geben die Berater:innen der VZS Tipps zu aktuellen Fragen.

### Publikationen

Im Jahr 2024 wurden insgesamt knapp 200.000 Publikationen in Papierform verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- Rezeptbuch: Mit Resten zum Besten / Cucinare con gli avanzi
- 380 Infoblätter (150 deutsch, 150 italienisch und 80 zweisprachig; davon wurden 94 in 2024 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)
- Praktischer Steuerleitfaden
- Leitfaden Bonus | 10%
- Kondominiumsfiabel
- 8 Preisvergleiche (3 x Energiepreise, Schwimmbäder-Preisvergleich Südtirol, Depot- und Festgeldkonten, Führerscheine/Fahrschulen, Schulmaterialien, Leitungswasser vs. aufgesprudeltes Wasser vs. Mineralwasser)
- 1 Warentest (Müslis und Frühstückszerealien)
- Mehrjährige Untersuchung: Report Postdienst

Alle Medien-Informationen finden sich unter diesem Link: [www.consumer.bz.it/de/news](http://www.consumer.bz.it/de/news)

Alle Informationsblätter finden sich auf [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it), jeweils im Themen-Menü.

## 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: 113 Aufenthalte

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

Haltestellen: Algund, Altrei, Auer, Bruneck, Burgstall, Corvara, Eppan, Franzensfeste, Gais, Glurns, Gossensass, Graun, Gsies, Hafling, Innichen, Kaltern, Karthaus, Klausen, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtinig, Latsch, Margreid, Marling, Meran, Mittewald, Mühlbach, Nals, Naturns, Prad, Riffian, Salurn, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Sexten, Sinich, St. Christina, St. Pankraz, St. Walburg, Stern/Abtei, Sterzing, Stils, Terenten, Toblach, Tschars, Tschermes, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs am Schlern, Welschnofen, Wengen und Wolkenstein.

## Namen, Zahlen, Fakten

### Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

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

und 3.696 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2024 fand eine Mitgliederversammlung statt.

### Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender:	Agostino Accarrino
stellvertretende Vorsitzende:	Priska Auer
Vorstandsmitglieder:	Heidi Rabensteiner, Werner Atz/Herbert Schatzer, Pepi Trebo
Geschäftsführerin:	Gunde Bauhofer
Rechnungsprüfer:	Arnold Zani

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 10 mal zusammen.

### Finanzübersicht

#### Einnahmen 2024

Herkunft		± 2023
Land	499.500	+0
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	1.624.916	+33
Eigenleistungen	129.877	-25
<b>Gesamt</b>	<b>2.254.293</b>	<b>19</b>

#### Ausgaben 2024

Projekte (samt Personal)	63,57%
Personal	27,76%
Betriebskosten	5,22%
Verwaltungskosten	1,65%
Diensträume	1,64%
Honorare	0,16%

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im April 2025 beschlossen.)

#### Mitarbeiter (Stand 31.12.2024)

	Vollzeit	Teilzeit
VZS – Leitung	1	
VZS – Berater:innen	3	6
VZS – Erstberater:innen		4
VZS – Projektmitarbeiter:innen	3	1
EVZ – Berater:innen	2	3
Außenstellen – Berater:innen	7	5
Honorarkräfte	2	3
<b>Gesamt</b>	<b>18</b>	<b>22</b>

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 82

## Geschäftsstellen

### **Hauptsitz:**

39100 Bozen, Zwölfmalgreiner Strasse 2, Tel. 0471-975597, Fax 0471-941467, info@consumer.bz.it, WhatsApp: +39 351 627 0785 oder direkt von der Webseite [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it) als webchat

### **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, Donnerstag 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 10-12 Uhr

**Europäisches Verbraucherzentrum:** Mo-Do 7.45 bis 16.45 Uhr, Fr 8.00-12.00 Uhr

**Schlichtungsstelle für Verbraucherfragen:** [Onlinschlichter.it](http://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 15-17 Uhr

### Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

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

**Mals:** jeden 1. Donnerstag im Monat 14:00 – 16.00

**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 9.00-12.00

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

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

**Neumarkt:** Donnerstag 15-17

### Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

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

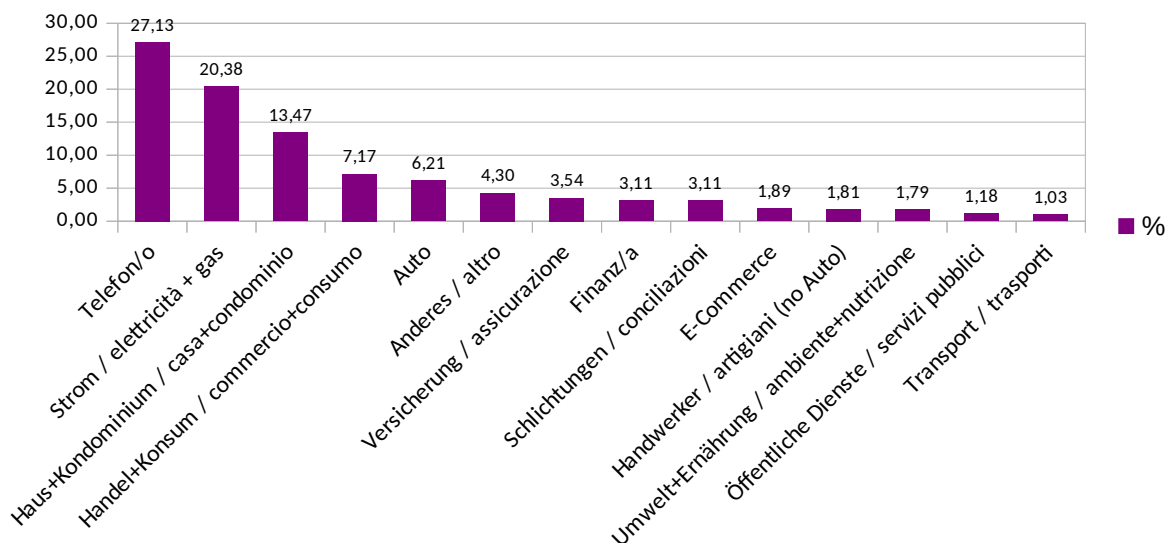
**Passeier, St. Leonhard:** Montag 15-17

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

## Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

Art	2024	2023	± %
Beratungsfälle	7.112	10.444	-31,90
Informationsnachfragen	16.072	12.053	33,34
Betreute Schlichtungsverfahren	528	701	-24,68
Verbrauchermobil (113 Haltestellen)	1.114	1.186	-6,07
V-Market	4.752	3.828	24,14
Ratsuchende Außenstellen	7.677	7.788	-1,43
Vorträge, Tagungen (Teilnehmer:innen)	1.974	2.729	-27,67
Schülerbesuche (Schüler:innen)	2.411	2.209	9,14
Europäisches Verbraucherzentrum	6.277	6.472	-3,01
ODR-Kontaktstelle	781	1.229	-36,45
<b>Gesamt Konsument:innen-Kontakte</b>	<b>48.698</b>	<b>48.639</b>	<b>0,12</b>
<b>Rückerstrittene Summe</b>	<b>1.248.723,74 €</b>	<b>1.471.091,89 €</b>	<b>-15,12</b>
Verteilte Publikationen	205.220	203.520	0,84
Medien-Informationen	244	262	-6,87
Medien-Konferenzen	4	1	300,00
Messen	1	1	0,00
Interviews	346	343	0,87
Meldungen/Rekurse Authorities und Schiedsgerichte	20	26	-23,08
BesucherInnen Websites	1.244.082	1.354.649	-8,16
Gesehene Seiten Websites	2.045.575	2.190.136	-6,60
AbonentInnen Newsletter	14.466	14.501	-0,24
BenutzerInnen Haushaltsbuch	18.169	17.889	1,57
Follower/Fans soziale Medien	6.914	6.286	9,99

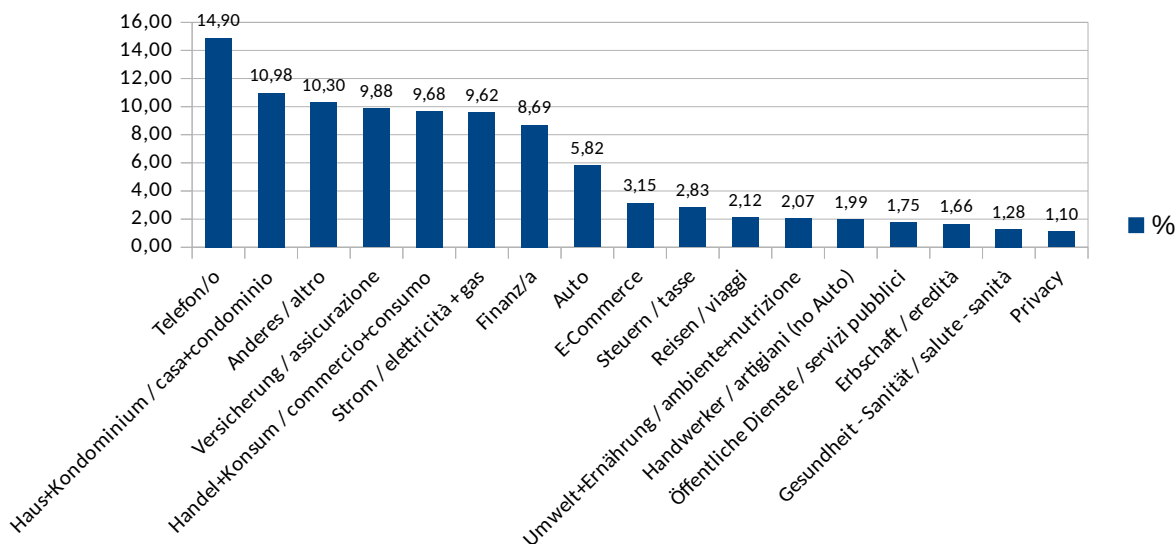
### Fälle - wichtigste Bereiche (%) Gesamt: 7.112



Davon - di cui: 67,51% Distanz - a distanza | 1,33% Gemischt - misto | 31,16% Im Sitz - in sede

Davon: 41% Positiv abgeschlossen | 25,09% unbekannt abgeschlossen | 2,36% negativ abgeschlossen | 31,42% offen

### Infos - wichtigste Bereiche (%) Gesamt: 16.072







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, Zwölfmalgreiner Str. 2, 0471-980939, Mo-Do 8:00-16:00, Fr 8:00-12:00
- Außenstellen**
  - Brixen,** Romstraße 7 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 (+14:00-17:00\*)
  - Bruneck,** Lampi Strasse 4 (ehemaliges Rathaus) (0474-551022) Mo: 9:00-12:00+14:00-17:00, Mi+Do: 9:00-12:00
  - Gadertal,** St. Martin /Picolein 71 (0474-524517) 2. und 4. Dienstag 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), Do 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 9:00-12:00
- Partnerstelle:** CRTCU – Trient, [www.centroconsumatori.tn.it](http://www.centroconsumatori.tn.it)  
\*nur auf Vormerkung
- In-fostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Zwölfmalgreiner Str. 2, 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, Piave Str. 7A, 0471-053518, Mo 14:30-18:00, Di-Fr 9:00-12:30 + 14:30-18:00, Sa 9:00-12:30

**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 Elektrosmog (4)
- TV-Verbrauchersendung „Pluspunkt“:  
2. Mit/Monat, 20:20 auf Rai Südtirol
- Radio-Verbrauchersendung  
„Schlagemacht“: 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
- Instagram: [vzs.ctcu](https://www.instagram.com/vzs.ctcu)

### 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 (1)
- 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:

- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

Verbraucherinfos rund um die Uhr  
[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)

