



## Jahresbericht 2004

<b>Vorwort</b> .....	<b>2</b>
<b>Interessensvertretung und Verbraucherpolitik</b> .....	<b>3</b>
<b>KonsumentInnenrecht</b> .....	<b>4</b>
<b>Finanzdienstleistungen</b> .....	<b>5</b>
<b>Versicherungen</b> .....	<b>7</b>
<b>Verkehr und Kommunikation</b> .....	<b>7</b>
<b>Wohnen, Bauen, Energie</b> .....	<b>9</b>
<b>Ernährung</b> .....	<b>10</b>
<b>Umwelt und Gesundheit</b> .....	<b>11</b>
<b>Haushalt und Kleidung</b> .....	<b>12</b>
<b>Kritischer Konsum</b> .....	<b>12</b>
<b>Europäisches Verbraucherzentrum</b> .....	<b>13</b>
<b>VerbraucherInnenbildung</b> .....	<b>17</b>
<b>Schlichtung und Streitbeilegung</b> .....	<b>17</b>
<b>Medien und Öffentlichkeit</b> .....	<b>18</b>
<b>Außenstellen und Verbrauchermobil</b> .....	<b>19</b>
<b>Namen, Zahlen, Fakten</b> .....	<b>20</b>

## Vorwort

### KONSUMENTEN STÄRKEN - VERBRAUCHERPOLITIK AUFWERTEN

Geräuschloses Arbeiten - das ist es, was man von gut funktionierenden Strukturen erwartet. Geräuschloses Arbeiten - sollte man dies auch von der Verbraucherzentrale Südtirol erwarten? Die VZS war 2004 alles andere als geräuschlos. Mit reger Öffentlichkeitsarbeit, mit einer Reihe von Veranstaltungen, prononcierten Veröffentlichungen und intensiver Verbraucherarbeit ist es der VZS gelungen, den Auftrag zur Information, Beratung und Bildung der KonsumentInnen zu erfüllen und den KonsumentInnenanliegen Gehör zu verschaffen. Voraussetzung für diese erfolgreiche Tätigkeit war jedoch in der Tat ein hohes Maß an Geräuschlosigkeit - jedenfalls was die interne Organisation und Struktur betrifft. Das abgelaufene Jahr war für die VZS ein Jahr des Um- und Aufbaus ebenso wie der Konsolidierung und der Schaffung eines leistungsfähigen Gefüges für die KonsumentInnen. So konnte in den Bereichen Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Ernährung, Kommunikation und Bauen und Wohnen durch entsprechende Projekte das Fachpotential ausgeweitet und bessere Qualitätsstandards in der Verbraucherberatung erreicht werden.

Es ist erfreulicherweise auch gelungen, die Mitgliederorganisationen in die Arbeit einzubinden. Hier zeichnen sich neue Perspektiven und Chancen für eine erfolgreiche Verbraucherarbeit ab.

All diese Aufgaben konnten und können nur durch das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VZS bewältigt werden – ihnen sei an dieser Stelle für ihre hervorragende Arbeit gedankt.

Südtirol steckt in einer - wenn auch nicht für alle offensichtlichen - Wirtschaftsflaute, die vor allem von den Arbeitnehmerfamilien und den älteren Menschen gespürt wird. Dazu haben versteckte Preis- und Tarifsteigerungen der letzten Jahre, das stagnierende Einkommen und die sich daraus ergebende allgemeine Konsumflaute beigetragen. Deutliche Impulse wird es nur geben, wenn das Verbrauchervertrauen wieder zurückkehrt. Dennoch muss sich die VZS immer wieder mit dem allgemeinen Verdacht auseinandersetzen, Verbraucherpolitik sei wettbewerbshemmend. Verschiedene Stellungnahmen lassen diesen Schluss zu. Dabei ist auch im vergangenen Jahr wieder deutlich geworden, wie sehr Verbraucherpolitik zum Standortvorteil werden kann. Durch verschiedene Belastungen der Konsumentenhaushalte bleibt einfach weniger Geld für den Konsum übrig. Nur eine langfristig orientierte Wirtschaftspolitik, welche auch die Nachfrageseite des Marktes im Auge hat, wird den Anliegen des Sozialstaates und einer angemessenen wirtschaftlichen Entwicklung gerecht.

Auch unser Bemühen um mehr Transparenz in Wirtschaft und Verwaltung (siehe z.B. Geld- und Versicherungsmarkt, Telekommunikationsmarkt, Energiemärkte usw.) zielt darauf ab, dass das Verbrauchervertrauen auf einer soliden Grundlage und nicht nur auf vermeintlicher Täuschung und Irreführung basiert. Dazu ist in sämtlichen Bereichen ein Wettbewerb durch Qualität, Wirtschaftlichkeit, Zuverlässigkeit und in zunehmendem Maße auch mit hohen ökologischen und sozialen Standards gefragt.

Adelheid Rabensteiner, Vorsitzende

Walther Andreaus, Geschäftsführung

## Interessensvertretung und Verbraucherpolitik

### Verbraucherrecht - Mitarbeit im nationalen Verbraucherrat

„Wenn die Menschen nicht wissen, wie Gesetze und Würste gemacht werden, schlafen sie ruhiger“ – Otto von Bismarck hatte mit seiner Äußerung zur Transparenz der Staatsangelegenheit kaum den aufgeklärten Verbraucher des 21. Jahrhunderts im Sinn. Trotz großer Fortschritte im Verbraucherschutz: beim nationalen Verbraucherrecht treten die Volksvertreter schon seit Jahren auf der Stelle – und Abhilfe ist nicht in Sicht. Seien es die durch die Geldskandale (Parmalat, Argentinien, Cirio, usw.) überfälligen Geldmarktreformen, das Versicherungsgesetz, das Wettbewerbsrecht, die Reform des Justizwesens und des Zugangs zum Recht für Verbraucher, oder beispielsweise das Gesetz zu den sogenannten Verbandsklagen nach amerikanischen Muster (class actions): entweder die Verbraucherinteressen werden gekappt, oder das Regelwerk versandet in den Mühlen der staatlichen Bürokratie.

Ende Oktober 2004 hat die Regierung einen Anlauf unternommen, einen so genannten Einheitstext über den Schutz der Rechte und Interessen der Verbraucher aufzulegen. Dieser wird von den Verbrauchervereinigungen als dringend notwendig erachtet. Damit soll erstmals im italienischen Rechtssystem das Verbraucherrecht zusammengefasst und koordiniert werden. Mit der endgültigen Verabschiedung des Konsumentenschutz-Einheitstextes ist im Frühjahr 2005 zu rechnen – wenn nicht neue Hindernisse auftauchen.

Seit 1998 ist das Verbraucherschutzgesetz Nr. 281 vom 30.07.1998 in Kraft. Damit wurde eine europäische Richtlinie in nationales Gesetz übernommen. Der Konsument/die Konsumentin wird mit diesem Gesetz als jene physische Person definiert, welche Waren oder Dienstleistungen kauft oder gebraucht, die nicht für den beruflichen oder unternehmerischen Bedarf bestimmt sind. Als grundlegende Rechte der Konsumenten wurden festgelegt:

- Schutz der Gesundheit
- Sicherheit und Qualität der Produkte und Dienstleistungen
- Angemessene Information und korrekte Werbung
- Verbraucherbildung
- Korrektheit, Transparenz und Ausgeglichenheit in den Vertragsbeziehungen bezüglich Produkten und Dienstleistungen
- Förderung und Entwicklung von freien, freiwilligen und demokratischen Konsumentenvereinigungen
- Angebot von öffentlichen Dienstleistungen nach Qualitäts- und Effizienzstandards.

Das Hauptinstrument zur Durchsetzung der im Gesetz vorgesehenen Konsumentenrechte ist neben der Einzelklage das so genannte Verbandsklagerecht, welches von den anerkannten Konsumentenschutzvereinigungen ausgeübt werden kann. Unter das Verbandsklagerecht fallen die Verstöße gegen kollektive Interessen, die in den europäischen Richtlinien vorgesehen sind (GVD Nr. 224 vom 23.04.2001). Das Verbandsklagerecht kann auch grenzüberschreitend ausgeübt werden. Wird dem Urteil des Richters oder der entsprechenden Schlichtung nicht Folge geleistet, so sind Geldstrafen vorgesehen (Gesetz Nr. 39 vom 01.03.2002).

Mit dem Konsumentenschutzgesetz wurde beim Ministerium für Wirtschaftliche Aktivitäten (Ministero delle Attività Produttive) ein Verbraucherrat (Consiglio nazionale dei consumatori e utenti - CNCU) eingerichtet, welcher beratende und vorschlagende Funktion in Sachen Verbraucherinteressen hat. Der Verbraucherrat besteht aus den Vertretern der anerkannten Verbrauchervereinigungen, dem zuständigen Minister als Vorsitzenden und einem Vertreter der Regionen. Die VZS ist als einer von 16 italienweit anerkannten Verbraucherorganisationen auch Mitglied im nationalen Verbraucherrat (CNCU) und daher auch mit der Befugnis zur Ausübung des Verbandsklagerechts ausgestattet. Im abgelaufenen Jahr wurde davon vor allem gegenüber Banken, Telefonanbietern und Handel Gebrauch gemacht.

Die Zusammenarbeit auf nationaler Ebene hat auch unmittelbare konkrete Auswirkungen auf die Verbraucherarbeit in Südtirol. So wurden im Verlauf von 2004 verschiedene Projekte wie die Beratungsstellen für Haus und Geld, Versicherungen sowie Bauen und Wohnen vom zuständigen Ministerium unterstützt. Auch das zuständige Verbraucheramt bei der Landesregierung konnte einige

diesbezügliche Projekte durchführen. Die entsprechenden Gelder stammen von Strafen, die die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt für Wettbewerbsbehinderungen und Kartellbildungen an Unternehmen verhängt hatte. Auf Südtiroler Ebene harren besonders die Patienten und Fahrgäste immer noch einer rechtlichen Lösung ihrer Probleme; auch im Bereich gesundheitlicher Verbraucherschutz bei Lebensmitteln herrscht noch Handlungsbedarf.

### **Der Kaufkraft auf der Spur**

Die seit der Euro-Umstellung massiv in Schwung gekommenen Preis- und Tarifierhöhungen gingen auch im Jahr 2004 nicht spurlos an der VZS vorüber. In der Öffentlichkeitsarbeit und in der wirtschafts- und sozialpolitischen Diskussion waren die Preis- und Tarifsteigerungen eine fieberhaft diskutierte Frage, bei welcher sehr stark die Konsumentenoptik und –problematik in den Vordergrund gerückt wurde. Vor allem sozial schwächere und mittlere Bevölkerungsschichten wurden mit dem „Austrocknen ihrer Brieffaschen“ – sprich Kaufkraftverlusten – konfrontiert. Ins Schussfeld ist neben den Preistreibern auch die offizielle Preisstatistik geraten. Hier können auch die vom Istat vorgenommenen kleinen Anpassungen des erhobenen Warenkorbes wenig ausrichten. Nach wie vor erscheint uns vor allem die fehlende anonyme Erhebungsmethode und auch die Gewichtung der erhobenen Produkte und Dienstleistungen wenig repräsentativ. Beispielsweise wird der Autohaftpflichtversicherung eine Gewichtung von 0,4% im Warenkorb zugestanden während man davon ausgehen kann, dass der richtige Wert mindestens bei 3% liegt. Auch die Begrenzung der Erhebung auf die Stadt Bozen ist sehr einschränkend und schafft keine gute Diskussionsgrundlage. Aufgrund des von den KonsumentInnen nach wie vor als stark empfundenen Kaufkraftschwundes (vor allem auch durch Verteuerung der Mieten und des Wohnens, der Versicherungen, Banken und der Versorgungsdienstleistungen) ergibt sich für die Verantwortlichen in Politik und Wirtschaft beträchtlicher Handlungsbedarf. Dieser geht von der Ankurbelung des Wettbewerbs in Richtung eines moderneren Verteilungsmodells in Südtirol über mehr Transparenz durch bessere Konsumenteninformation am Markt bis hin zu einer effizienten Preis- und Tarifbeobachtung im Lande. Leider wurden diesbezüglich – mit Ausnahme äußerst zögerlicher Ansätze von Seiten der Politik und Wirtschaft und der Selbstbeschränkung der Konsumenten – keine geeigneten Maßnahmen zur Kaufkraftstabilisierung gesetzt. Wahrscheinlich müssen die KonsumentInnen noch mehr auf die eigenen (auch Organisations-) Kräfte setzen.

## **KonsumentInnenrecht**

### **Garantie, Rücktritt oder Umtausch?**

Die Fragen nach den Grundrechten eines Konsumenten blieben auch 2004 in der Hitliste. Immer wieder galt es, Zweifel über die Dauer der gesetzlich vorgesehen Gewährleistung, den Anspruch auf Rücktritt vom Vertrag oder das Recht auf Umtausch auszuräumen.

Um KonsumentInnen zu ihrem Recht in Bezug auf die Gewährleistung zu verhelfen, war oft ein Eingreifen der VZS nötig – einige mussten sogar den Weg zum Friedensgericht einschlagen.

### **Kassenbons und andere Belege**

Seit 2004 brauchen Geschäftsinhaber, die einen vorgezogenen Steuervergleich abgeschlossen haben, keinen Kassenbon mehr auszustellen. Die Verbraucherzentrale (VZS) riet den KonsumentInnen, dennoch einen Beleg für den Ankauf – vor allem langlebiger Konsumartikel – zu verlangen: dieser ist nämlich unabdinglich zur Einforderung der Gewährleistung, da er als Beweis für den Ankauf gilt.

Kopfzerbrechen bereitete den VerbraucherInnen auch die Frage, wie lange man denn als Privatperson Belege aufbewahren muss; mit einem Infoblatt wurden diese Zweifel ausgeräumt.

### **Teure Freiberufler?**

Vor allem durch eine Italienweit beschlossene Erhöhung der Anwaltstarife wurde das Thema wieder aktuell: viele beklagten sich über hohe Anwaltsrechnungen, und teilweise war den KonsumentInnen nicht klar, welche Dienstleistungen die einzelnen Rechnungspunkte betrafen. Auch die Dienstleistungen von Notaren waren Thema solcher Anfragen.

### **Schluss mit Schlussverkäufen**

Immer stärker betont die VZS ihr Anliegen der Abschaffung der Schlussverkäufe: die Regelung mit den starren Fristen wird für überholt befunden. Im Zuge der Liberalisierung des Marktes soll es den Händlern möglich sein, das ganze Jahr über Angebotsverkäufe zu machen.

Gleichzeitig wurde ein Infoblatt mit den Tipps zur Schnäppchenjagd veröffentlicht, damit sich diese – hoffentlich letzten ihrer Art - zumindest auf der ganzen Linie auszahlen.

### **Haustürverkäufe: Klage gegen „Congress Italia“**

Im Juni 2004 wurden KonsumentInnen zu einer Verkaufsveranstaltung in ein Hotel eingeladen, und viele erwarben dort multimediale Enzyklopädien im Wert von 5.800 Euro: Kauf- und Finanzierungsverträge wurden unterzeichnet und Anzahlungen geleistet. So manch einer bereute den Kauf und wollte von seinem Rücktrittsrecht gebrauch machen – doch Congress verweigerte den Rücktritt und behielt die Anzahlungen ein.

Die VZS strengte daraufhin ein Zivilverfahren gegen die Congress an, das noch im Gange ist. Als erster Erfolg konnte eine einstweilige Sicherungsverfügung verbucht werden.

### **Fehlende Preisauszeichnung**

Nachdem der im September 2004 von der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) erlassene Appell zur Preisauszeichnung ohne Echo verhallt ist, wurde ein Gang zugeschaltet. Bei Überprüfungen in Südtirolweit 39 Gemeinden wurden insgesamt über tausend (1.026) Verkaufsstellen ausfindig gemacht, die die Preisauszeichnung in den Schaufenstern nicht korrekt anwenden. Die Verbraucherzentrale hat daraufhin Anzeige erstattet und erwartet sich nun ein entschiedenes Vorgehen.

### **Der Preisfinder**

Mit dem Preisfinder haben Verbraucherzentrale und Europäisches Verbraucherzentrum ein neues Instrument für preisbewusste Entscheidungen geschaffen. Der Preisfinder ist einerseits eine Sammlung aller Preisvergleiche und anderer Instrumente, welche die Verbraucherzentrale zur Suche der günstigsten Angebote in vielen Konsumbereichen anbietet, andererseits ist er auch ein Forum für den Erfahrungsaustausch preisbewusster KonsumentInnen, die auf diesem Wege ihre Tipps für preiswerte Angebote weitergeben und austauschen können. Der „Preisfinder“ funktioniert online über die Homepage der Verbraucherzentrale.

## **Finanzdienstleistungen**

### **Argentinien, Parmalat & Cirio: ein Dauerbrenner**

Auch im Jahr 2004 sorgten die Finanzskandale um Argentinien-Anleihen, Cirio und Parmalat-Obilgationen für Schlagzeilen, und viele enttäuschte Anleger wandten sich an die Finanzberatung der Verbraucherzentrale. Diese informierte die Betroffenen über die laufenden Initiativen, Fristen und Vorgangsweisen und betreute die neu gegründeten Anleger-Komitees. Es wurde auch ein Katalog mit Forderungen an die Banken, an die Aufsichtsbehörde und an den Gesetzgeber erstellt. Von Seiten der Banken zeigten sich – wenn überhaupt – jedoch nur einige zaghafte Versuche, den Forderungen der Anleger entgegenzukommen.

### **Geldanlagen**

Die nicht aus den Meldungen verschwindenden Finanzskandale ziehen weite Kreise: in Punkto Geldanlage macht sich eine immer stärkere Unsicherheit unter den Verbrauchern bemerkbar. Dabei sind es nicht nur die bereits bekannten Fälle, die für große Verluste sorgen: es wurden uns Fälle gemeldet, in denen von Banken und Vermittlergesellschaften (SIM) verwaltete Fonds Verluste bis zu

80-90% des investierten Kapitals verursachten. Um den Anlegern wieder etwas Sicherheit zu vermitteln wird die VZS einen Ratgeber zum Thema „Finanzdienstleistungen und Investitionen“ herausgeben.

### **Kontokorrentkosten**

Leider bestätigte sich der traurige Trend, die Kosten für Kontokorrente systematisch in die Höhe zu treiben. Der jährliche Kontokorrentvergleich zeigt es deutlich: durchschnittlich wurden die Kosten um fast 11% angehoben, mit Spitzen von sage und schreibe 60%. Um so schwerer wiegen diese Zahlen, da es sich bei den verglichenen Konten in den meisten Fällen um sogenannte „Basiskonten“ handelt, die keinen großen Extra-Service bieten. Das Ergebnis des Kontokorrentvergleichs bestätigte auch der im Mai veröffentlichte „World Retail Banking Report“: laut dieser Untersuchung gehören Italiens Banken zu den teuersten der Welt – ein Konto kostet in Italien 16 mal so viel wie in Holland.

Erschwerend kommt hinzu, dass durch Kontolöschungsspesen von teilweise bis zu 70 Euro der Wechsel zu einer anderen Bank seinen Anreiz verliert, und somit jegliche gesunde Konkurrenz auf diesem Sektor unterbunden wird. Hier hat die VZS ein entsprechendes Verfahren gegen die Südtiroler Volksbank im Rahmen des Verbandsklagerechts im Laufen.

### **Ratenkauf mit herben Folgen**

Der Konsumkredit war ebenfalls ein „heißes“ Thema in der Finanzberatung. Leider viel zu oft erlagen VerbraucherInnen der Ratenkauf-Verlockung, und kauften vorschnell Dinge, die nicht wirklich benötigt werden – was verheerende Wirkungen auf das Familienbudget nach sich zog. Außerdem waren die Vorab- und Vertragsinformationen bei den Konsumkrediten teilweise äußerst dürftig und für die Unterzeichner undurchsichtig; vielfach wurden auch die hohen Zusatzkosten unterschätzt.

### **„Risikozentralen“ und Datenschutz**

Viele Anfragen betrafen auch die Eintragungen in die sogenannten „Register der säumigen Zahler“, auch „Risikozentralen“ genannt: bei Zahlungsverzug scheint man als „säumiger Zahler“ auf und man ist dadurch nicht mehr „kreditwürdig“! Vor allem bei Fehlern oder unabsichtlichem Zahlungsverzug ist zu hoffen, dass mit neuer Regelung die „Privacy“ von Kreditnehmern besser geschützt wird.

### **Wohnbaudarlehen: frisch gefragt ist ... viel gewonnen**

Auch bei Darlehen bleibt die Nachfrage nach Informationen anhaltend groß: die Fragen betrafen vor allem Zinssätze, Vertragsbedingungen und Klauseln – und wurden erfreulicherweise vor dem Abschluss gestellt. Es gab allerdings auch Beschwerden über verspätete Anpassung der Zinssätze an den Leitzinssatz bei Darlehen mit variablen Zinssätzen und plötzlich auftauchende und nicht vereinbarte Zusatzspesen.

Der halbjährliche Darlehensvergleich der Verbraucherzentrale war bei den zukünftigen Wohnungsbesitzern wie immer sehr gefragt.

### **Zinseszinsen**

Nach dem Urteil des Kassationsgerichts in Sachen Zinseszinsen (welches besagt, dass die Kapitalisierung der Aktivzinsen und der Passivzinsen in gleichen Zeitabständen erfolgen muss), wandten sich viele VerbraucherInnen an die VZS, um feststellen zu lassen, wie viel die passiven Zinseszinsen der vergangenen Jahre ausmachten.

### **Guter Rat: „konsuma“**

Um die oben erwähnten und weitere Fragen zu beantworten, wurde zusätzlich zu den laufend veröffentlichten und aktualisierten Infoblättern und zur Website im Dezember der Ratgeber „Konsuma: Bankkonto und Kredit“ herausgegeben. In diesem 50seitigen Konsumentenmagazin ist das Know-How der FinanzberaterInnen über Bankomat-Karten, Kreditkarten, Kontokorrente, Homebanking, Verschuldung, Budgetplanung und vieles mehr gesammelt. Der Ratgeber ist bei der VZS und den Außenstellen erhältlich.

## Versicherungen

### **Versicherungen: Was braucht es wirklich?**

Antwort auf diese Frage liefert der „Versicherungsscheck“, der auch 2004 regen Zuspruch fand. Zu viele sind die Fragen, auf die KonsumentInnen oft keine Antwort wissen, und bei deren Klärung die BeraterInnen helfen. Den Ratsuchenden wird ein Versicherungsprofil erstellt, aus welchem ersichtlich ist, welche Versicherungen es wirklich braucht; anschließend wird von Fall zu Fall die beste Polizza gesucht. Auch bei bereits bestehenden Verträgen wird geprüft, ob eventuelle Änderungen oder Verbesserungen notwendig sind.

### **Günstige Autohaftpflichtpolizzen: gesucht - gefunden**

Stark nachgefragt war auch heuer die Hilfe bei der Suche nach der günstigsten KFZ-Haftpflicht-Versicherung – kein Wunder, wenn man bedenkt, dass es zwischen den einzelnen Versicherern Unterschiede bis zu 300% gibt! Um diesen Service besser an Mann und Frau zu bringen, wird der KFZ-Check seit heuer auch im Verbrauchermobil angeboten, das in ganz Südtirol regelmäßig seine Runden dreht.

### **Lieber schlichten als prozessieren**

Seit Juli 2004 gibt es zwischen der Verbraucherzentrale und dem Nationalen Verband der Versicherer ANIA ein Schlichtungsabkommen für Streitigkeiten bei KFZ-Versicherungsfällen. Das Ziel dieser Einrichtung ist es, die Streitigkeiten zwischen Versicherten und Versicherern zu vermindern und insgesamt ein besseres Verhältnis zwischen den beiden Partnern herzustellen. Die Einrichtung dieser Schlichtungsstelle ist ein großer Erfolg für die Causa der VerbraucherInnen.

### **Zusatzrenten mit Qualität**

Eine weitere wichtige Thematik im Jahr 2004 waren die Zusatzrenten: die Versicherungsberatung der VZS half bei der Erstellung von individuellen Pensionsplänen. In Zusammenarbeit mit dem „Centrum PensPlan“ wurde eine Dienstcharta für dasselbe erarbeitet, um die Qualität der Dienstleistungen sowie die Transparenz des Rentenfonds zu garantieren. Außerdem wurde eine Schlichtungsstelle zur raschen Beilegung von Reklamationen über Plurifonds und Laborfonds errichtet.

### **Rat und Hilfe**

Auch die persönlichen Beratungsgespräche waren 2004 konstant ausgebucht. Die Fragen betrafen so gut wie alle Versicherungssparten: Autohaftpflichtversicherungen, Lebensversicherungen, Wohngebäudeversicherungen, Unfall- und Krankenversicherungen, Rechtsschutzversicherungen, 10jährige Versicherungsverträge, Schadensfälle, Kündigungen und Beschwerden.

### **Ratgeber KFZ-Versicherung**

Um den großen Informationsbedarf im Thema KFZ-Versicherungen abzudecken wurde zusätzlich zu den themenspezifischen Infoblättern im Oktober der Ratgeber KFZ-Versicherung herausgegeben. In dieser ersten Ausgabe des Konsumentenmagazins „konsuma“ wurde auf alle Aspekte der KFZ-Versicherung eingegangen.

## Verkehr und Kommunikation

## **Telefon mit Tücken**

Trotz mehr oder weniger erfolgter Liberalisierung beherrscht Telecom Italia noch immer den Löwenanteil des Markts – um die restlichen Marktanteile wird heiß „gestritten“. Dies bekommen vor allem die VerbraucherInnen zu spüren: Aktivierung nicht angeforderter Dienste, Call-Center mit endlosen Warteschleifen und nicht kompetenten Angestellten, Verrechnung nie geführter Gespräche und Lock-Anrufe rund um die Uhr sind nur einige der Folgen dieser Schlacht um die Kunden.

## **Aktivierung nicht beantragter Dienste**

Allzu viele verärgerte VerbraucherInnen fanden sich in der Telefonberatung der VZS ein, weil ihnen Dienste aktiviert und verrechnet wurden, die sie nie beantragt hatten. Vor allem die deutschsprachige Bevölkerung hatte unter den Aktivierungen aller möglichen Dienste von Seiten des Anbieters „Tele2“ zu leiden. Die Verbraucherzentrale hat mit den Anbietern ein „Deaktivierungsprozedere“ ausgehandelt und erreicht, dass die beanstandeten Rechnungen und nicht unterzeichneten Verträge storniert wurden: somit entstand den Verbrauchern außer dem Ärger wenigstens kein Schaden.

## **ADSL: teure Breitbandverbindungen**

Auf den ersten Blick sieht es vielleicht dank intensiver Werbekampagnen so aus, als herrsche im Breitbandsektor echte Konkurrenz: alle Anbieter bringen laufende neue Angebote auf den Markt. Trotzdem wurden die Internetverbindungen nicht wirklich billiger: Italien bleibt Europas teuerstes Pflaster in Sachen ADSL. Und auch hier zeigen sich die Folgen der aggressiven Kundenakquisition: nicht eingehaltene Verträge, Schwierigkeiten bei der Aktivierung, Aktivierung von anderen Diensten als den bestellten und telefonisches Marketing, das stellenweise an Betrug grenzt.

## **Dialer: auf 709 folgt 899**

Obwohl die Aufsichtsbehörde im Jahr 2004 gegen drei 709-Anbieter Sanktionen erlassen hat, wurde das Problem „Dialers“ nicht wirklich gelöst. All jene, die gegen diese drei Anbieter Strafanzeige erhoben hatten und das mit den Verbraucherschutzorganisationen ausgehandelte Verfahren genau befolgten, erhielten ihr Geld zurück – aber wie sich zeigte, war dies erst der Anfang. Nachdem die 709-Gefahr gebannt war (man kann diese Nummern kostenlos sperren lassen), wichen die Anbieter auf 899- und Satelliten-Nummern aus. Bei Treffen mit Telecom Italia und der Aufsichtsbehörde zeigte sich, dass auf Anbieterseite kein reelles Interesse an einer definitiven Lösung herrscht. Im Moment, so scheint es, bleibt als einziger Weg der Gang zur Schlichtungsstelle.

## **Schadenersatz bei Verspätung: Verbandsklage**

Laut einem Artikel der allgemeinen Vertragsbedingungen ist Telecom Italia verpflichtet, bei verspäteter Aktivierung eines Dienstes Schadenersatz zu zahlen, und zwar pro Tag Verspätung. Im Gegensatz dazu bezahlte Telecom bei Verspätungen pauschal und nicht im Verhältnis zur Verspätung. Die VZS hat eine Verbandsklage eingereicht, um dieses Vorgehen zu unterbinden und den VerbraucherInnen zu dem ihnen zustehenden Schadenersatz zu verhelfen.

## **Klauseln, Tarife & Co.**

Weitere Fragen in der Telefonberatung betrafen die Suche nach den jeweils günstigsten Tarifen für Festnetz, Handy und Internet, die Kontrolle der Verträge im Hinblick auf missbräuchliche Klauseln, falsche Verrechnungen und fehlende Detailauflistungen der getätigten Anrufe sowie die Rechnungseintreibung durch Inkassoinstitute.

## **Digitales Fernsehen: Antitrust greift ein**

Im Herbst 2004 begann eine groß angelegte Werbekampagne für das sogenannte „Pay-per-view“-Fernsehen. Die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt, kurz Antitrust, griff ein und warnte die Anbieter wegen mangelnder Klarheit der Spots: nirgends wurde erwähnt, dass sich der Dienst in der Testphase befindet und keinesfalls garantiert ist. Auch in Südtirol gab es deswegen zahlreiche Beschwerden.



### **Post: VZS übernimmt Schlichtung für Trentino-Südtirol**

Im heurigen Jahr wurde die Schlichtungsstelle mit der Post aktiviert: die Verbraucherzentrale ist nun Schlichter für Trentino-Südtirol. In der Beratung zeigte sich, dass im Postwesen neben Klagen über die langen Schlangen in den Postämtern und die Postzustellung in den Tälern vor allem im Paketsektor Probleme auftreten: Pakete kommen verspätet oder beschädigt an – oder überhaupt nicht. Es bleibt zu hoffen, dass diese Probleme durch die Schlichtung eine Lösung finden.

### **Fahrverbote und Steuererleichterungen**

Ein großes Thema für die Beratung im Bereich Verkehr und Auto waren heuer die Fahrverbote, die in Südtirols Städten als Prävention gegen die Luftverschmutzung eingeführt worden waren; die KonsumentInnen wollten sich Klarheit darüber verschaffen, ob ihr Fahrzeug dem Verbot unterliegt oder nicht und welcher der Euro-Normen es entspricht. Gleichzeitig betrafen viele Anfragen die gewährten Steuererleichterungen für Fahrzeuge mit Partikelfiltern (FAP) und solche die mit Methan oder Flüssiggas GPL betrieben werden.

### **Gebrauchtwagen: Rostlaube oder Gelegenheitskauf?**

Geschätzt wurde auch das Angebot der VZS der Begleitung durch einen Fachmann zum Gebrauchtwagenkauf: gerade bei so einer wichtigen Anschaffung wie dem fahrbaren Untersatz ist es angenehm, sich auf einen unparteiischen Experten verlassen zu können. Viele Fragen gab es 2004 auch zur Garantie von Neu-, aber vor allem von Gebrauchtwagen; obwohl die Regelungen zur Gewährleistung nicht mehr ganz neu sind, herrscht dennoch ziemliche Unsicherheit unter den VerbraucherInnen.

### **Winterreifen, Kindersitze und teure Spritpreise**

Die neuen Bestimmungen in Sachen Kindersitze und Winterreifen wurden in Form von Infoblättern aufgearbeitet und publik gemacht. Eingegangen wurde auch auf das Thema „Runderneuerte Reifen“. Gleichfalls aufgearbeitet wurde, im Zuge der ständigen Benzinteuern, ein Informationsblatt mit nützlichen Tipps zum Benzinsparen.

### **Strafen aus Rom: (k)ein Ende in Sicht?**

Im ersten Halbjahr 2004 nahmen die leider schon viel zu bekannten Geister-Strafmandate aus Rom und anderen italienischen Gemeinden kein Ende. Die VZS unterstützte zahlreiche KonsumentInnen beim Rekurs gegen diese Strafmandate, unter anderem mit eigens ausgearbeiteten Musterbriefen. Glücklicherweise nahm nach den Sommermonaten das Phänomen schlagartig ab, und seit Beginn des Winters wurden uns praktisch keine neuen Fälle gemeldet. Es bleibt zu hoffen, dass dies nun wirklich das Ende der Geschichte ist.

## **Wohnen, Bauen, Energie**

### **Haus und Recht**

Die eigenen vier Wände sind auch weiterhin ein großes Anliegen der VerbraucherInnen. So hieß es im vergangenen Jahr für die BauberaterInnen immer wieder Mängel abrügen, Gutachten prüfen und Divergenzen zwischen Kostenvoranschlag und Rechnungen einer Baufirma oder eines Handwerkers zu beanstanden. Um den KonsumentInnen lange und teure Prozesse zu ersparen, setzte die VZS dabei vor allem die gütliche Streitbeilegung und das Verhandeln von Vergleichen.

### **Vertrauen ist gut – Verträge sind besser**

So lautet kurz gesagt das Fazit der Beratungen eines Jahres – wo das Verhältnis zwischen Bauherr und Handwerkern durch schriftliche Verträge genau definiert ist, sind beide Parteien vor

unangenehmen Überraschungen sicher. Es gilt also: immer detaillierte Kostenvoranschläge verlangen, und diese unterschreiben und gegenzeichnen lassen!

### **Kaufvorvertrag: der erste Schritt zum Eigenheim**

Als Meilenstein bei der Verwirklichung des „Traums vom trauten Heim“ verdient der Kaufvorvertrag besondere Beachtung – alle wichtigen Daten müssen bereits enthalten sein, und vor allem richtig sein. Es ist daher kein Wunder, dass viele KonsumentInnen auf das Angebot der Bauberatung zurückgriffen und die Kaufvorverträge gegengelesen und gegebenenfalls verbessern ließen.

### **Schimmel im Haus**

Schimmelbefall in Wohnungen ist ein weit verbreitetes Problem – ebenso weit verbreitet sind auch die Angebote zur Abhilfe. Aufgabe der Bauberatung der VZS war es, bei diesen Angeboten die Spreu vom Weizen zu trennen und anbieterunabhängige Tipps zur Schimmelbekämpfung zu liefern, damit die Schimmel- und Feuchteprobleme auch sachgemäß behoben wurden.

### **Energiesparen**

Erfreulicherweise ließ sich feststellen, dass Südtirols Bevölkerung in Sachen Umwelt mitdenkt: Energiesparen war im Jahr 2004 eines der großen Themen der Bauberatung. Um die Fragen der VerbraucherInnen besser beantworten zu können, wurden Infoblätter zu den Themen energetische Sanierung, Heizkosten senken und Standby-Stromverbrauch publiziert. Gefragt waren auch die Vergleiche zwischen den verschiedenen Wärmedämmstoffen und Heizsystemen.

### **Schadstoffe und Strahlen in Wohnräumen**

Nicht nur „Schöner Wohnen“ ist angesagt, sondern vor allem „Gesünder Wohnen“ – es herrschte rege Nachfrage, wie man Schadstoffe und Strahlen in Wohn- und Schlafräumen feststellen lassen kann und was dagegen zu unternehmen ist. Dementsprechend wurde Informationsmaterial für die VerbraucherInnen aufgearbeitet und publiziert.

## **Ernährung**

### **Informierte Esser genießen besser**

Dies scheint auch 2004 das Motto der Südtiroler VerbraucherInnen gewesen zu sein – zahlreich waren die Fragen, die an die Ernährungsberatung gerichtet wurden. Sie betrafen vor allem Zusatzstoffe, Deklaration, Nahrungsergänzungsmittel und Lebensmittelhygiene.

Vielfach wurde auch nach den genauen Unterschieden zwischen Bio- und konventionellen Lebensmitteln gefragt.

### **Transparentere Lebensmitteletiketten**

Im April trat die neue europäische Kennzeichnungsverordnung für Lebensmittel in Kraft: seit diesem Datum sind alle Lebensmittel, Zutaten oder Zusatzstoffe aus gentechnisch veränderten Organismen kennzeichnungspflichtig, unabhängig davon, ob die Veränderung nachweisbar ist oder nicht. Die VZS begrüßte diesen wichtigen Schritt in Richtung Wahlfreiheit für die VerbraucherInnen. Gleichfalls begrüßenswert war die Einführung der Herkunftserklärung für Eier, die Anfang 2004 in Kraft trat – die VZS forderte jedoch, ebenso wie die italienischen Bauernverbände, eine Ausdehnung dieses Herkunftsnachweises für alle Fleischsorten.

### **Babynahrung: Preisunterschied himmelhoch**

Ein im Juni durchgeführter Preisvergleich zwischen Süd- und Nordtirol bestätigte, was die KonsumentInnen schon längst meldeten: in Südtirol ist Babynahrung um bis zu 338% teurer als nördlich des Brenners. Im November schloss das Gesundheitsministerium mit den Produzenten ein

Preissenkungsabkommen – laut VZS bleiben die Babynahrungsprodukte trotz Preissenkung immer noch zu teuer. Auch der Handel und die Apotheken haben sich nunmehr „ins Zeug gelegt“, um im Markt zu bleiben. Fragt sich nur noch, warum jahrelang die Babies und ihre Eltern abgezockt wurden.

### **Chinesische Schlankheitsmittel – eine Gefahr für die Gesundheit**

Die als „rein pflanzlich“ bezeichneten Schlankheitsmittel aus China fanden den Weg nach Südtirol über das Internet. Was auf den Etiketten verschwiegen wurde, war der Inhaltsstoff Nitroso-Fenfluramin, der bereits 1997 wegen seiner Gefährlichkeit – er kann Herzklappenerkrankungen und Lungenhochdruck verursachen - weltweit vom Markt genommen wurde. Die Verbraucherzentrale warnte einmal mehr vor der Einnahme von Schlankheitsmitteln ohne ärztliche Aufsicht.

### **Schuhcreme und Currypulver ...**

... wurden unter Umständen mit ein und demselben Farbstoff eingefärbt. Dieser wird als „Sudanrot“ bezeichnet, ist billig, hervorragend zum Färben geeignet – und krebserregend. Eine italienische Verbraucherzeitschrift brachte die Thematik erneut auf Parkett; die VZS schloss sich der Forderung nach strengeren Kontrollen und einer klaren Etikettierungspflicht an. Die Staatsanwaltschaft hat daraufhin einige Lebensmittel beschlagnahmen lassen.

### **Statt selbst verordneter Vitaminkuren: Spargel, Sprossen & Co.**

Einmal mehr warnte die VZS vor der Einnahme von selbstverordneten Vitaminpillen und mit einzelnen Vitaminen angereicherten „Designerfoods“, und empfahl statt dessen je nach Jahreszeit den Vitaminbedarf mit Spargeln, Sprossen, Sauerkraut und ähnlichem abzudecken.

## **Umwelt und Gesundheit**

### **Wenig Sand, etliche Bakterien**

Zu diesem Schluss kam eine von der VZS und dem VKE (Verein für Kinderspielplätze und Erholung) durchgeführte Untersuchung von 22 Sandkästen auf Spielplätzen in ganz Südtirol. Der bakteriologische Zustand wurde insgesamt als nicht beunruhigend eingestuft, Verbesserungen sind dennoch angebracht. Handlungsbedarf besteht auch bei der „normalen“ Pflege der Sandkästen: diese sollten gut gefüllt, groß, nicht abgedeckt und vor allem mit einem Wasseranschluss ausgestattet sein.

### **Zurück zum Müllnotstand**

Südtirols Gemeinden, so scheint es, kehren in Sachen Abfallwirtschaft zurück zum Ausgangspunkt: die Sammelglocken wurden in einigen Ortschaften einfach entfernt und durch Sammelstellen ersetzt, die dann nur an einigen Wochentagen und nur zu bestimmten Uhrzeiten geöffnet sind – es wird den BürgerInnen nahezu oft fast unmöglich gemacht, ihrer Pflicht der Müllentsorgung nachzukommen. Die Verbraucherzentrale forderte die Gemeinden auf, im Bereich der Abfallwirtschaft größtmögliche Bürgernähe zu zeigen.

### **Hunde und Katzen**

In einem neuen Infoblatt wurden Informationen für all jene gesammelt, die sich einen Vierbeiner aus dem Geschäft nach Hause holen möchten. Welche Fragen unbedingt gestellt werden sollen, wie man verantwortungsbewusste Züchter erkennt und was man auf jeden Fall vermeiden muss, um der Tierquälerei keinen Vorschub zu leisten – das alles und noch weitere Tipps sind in diesem Infoblatt nachzulesen, das in Zusammenarbeit mit dem Landesveterinärdienst erarbeitet wurde.

## **Zahnbehandlungen**

Viele Beschwerden über zu hohe Zahnarztrechnungen erreichten die BeraterInnen der VZS: da bekanntlich vorbeugen besser ist als heilen, wurden zwei Infoblätter publiziert, welche die mit der richtigen Vorgehensweise bei der Zahnbehandlung (vom Kostenvoranschlag bis zum Abzug der Rechnung von der Steuer) sowie die vom Landesgesundheitsdienst für Zahnbehandlung erstatteten Beträge erläutern.

## **Haushalt und Kleidung**

### **Schultaschen im Vergleich**

Ein Vergleich in 20 Geschäften quer durch ganz Südtirol zeigte, dass die neuesten Schultaschen-Modelle bis zu 30% teurer sind als jene vom Vorjahr. Billiger waren im Verhältnis zu den Fachgeschäften die Supermärkte und Großhandelsgeschäfte. Wichtig ist und bleibt jedoch, dass die Schultasche nicht nur „cool“ ist, sondern auch körpergerecht und funktionell.

### **Teurer Müll**

Ein Vergleich zweier Erhebungen der Müllpreise in verschiedenen Gemeinden in den Jahren 1999 und 2004 zeigte teilweise gravierende Steigerungen auf. Auch der Anteil der Müllgebühren am Durchschnittslohn ist in einigen Fällen unverhältnismäßig gestiegen. Die VZS erstellte einen Forderungskatalog an die Gemeinden, der unter anderem die Punkte Transparenz und Übersichtlichkeit der Rechnungen umfasste.

### **Andere Städte – andere Gaspreise**

Obschon sich die Betreiber unter Berufung auf zu unterschiedliche Ausgangsbedingungen dagegen wehrten, stellte die VZS aufgrund der häufigen Anfragen einen Vergleich des Kubikmeterpreises für Gas an. Dieser bestätigt zwar Unterschiede bei den Anbietern, doch bewegen sich die Preise dennoch im nationalen Durchschnitt.

Ganz allgemein gilt für alle Verbrauchsdienstleistungen, dass die Rechnungen oft für die VerbraucherInnen ein Buch mit sieben Siegeln sind: mehr Transparenz wäre dringend erforderlich.

### **Kleider machen Leute**

In einem neuen Infoblatt wurden die Vorteile von Second-Hand-Kleidung aufgezeigt: sie ist um wenig Geld zu haben, sie ist hautverträglicher und Rohstoffe für die Herstellung von neuen Fasern werden gespart. Gleichzeitig informierten die ExpertInnen der VZS auch über Etikettierung von Textilien, Schadenersatz für in der Reinigung verlorengegangene oder beschädigte Textilien und eventuelle Schlichtungsverfahren. Ganz neu ist eine Liste der Verkaufsstellen von Natur- und Second-Hand-Textilien.

## **Kritischer Konsum**

### **Elektrosmog**

Die Beratung in Sachen kritisches Konsumverhalten hatte im Jahr 2004 vor allem die Vorbeugung und den Schutz gegen elektromagnetische Verschmutzung als Schwerpunkt. Es gab viele Anfragen über Produkte, die durch Radiowellen funktionieren, wie z.B. Babyphones oder schnurlose Telefone. Weitere Fragen betrafen die Maßnahmen, die man an der elektrischen Anlage vornehmen kann, beispielsweise anlässlich einer Renovierung.

In 2004 erschien auch der technische Landesfachplan über die Kommunikationsinfrastrukturen: in diesem Dokument wurden alle neugeplanten, bestätigten oder gegebenenfalls für die Abbau vorgesehenen Antennen aufgelistet. Leider wurde der Bevölkerung nur sehr wenig Zeit gegeben, um

zu diesem Plan Stellung zu nehmen. Die Verbraucherzentrale hat diesbezüglich mit den verschiedenen Bürgerinitiativen und der Bürgerwelle eine Stellungnahme erarbeitet.

Beanstandet wurde, dass lediglich die für Raumordnung zuständigen Behörden, und nicht auch jene des Gesundheitssektors mit in die Planung einbezogen werden. Auch von der für neue Technologien heute allgemein geforderten Technikfolgenabschätzung ist nicht die Rede. Zudem ist die „Besondere Bedeutung für entlegene und ländliche Gebiete“ laut VZS kein Argument, im Gegenteil: in Zukunft könnten gerade Prädikate wie „mobilfunkstrahlungsfrei“ oder „mobilfunkstrahlungsarm“ für Tourismusgebiete ein zentrales Werbeargument sein.

Auch die Zusammensetzung der Kommission, welche die Antennenanlagen bewertet, wurde bemängelt: die von der Landesregierung bereits gutgeheißene Aufnahme eines Umweltmediziners ist bis dato nicht erfolgt. Auch wurde der Technik und dem Landschaftsschutz eine hohe Gewichtung zugewiesen, gegenteilig zum Bereich Gesundheit. Aus diesem Grund sollte laut VZS neben einem Umweltarzt auch ein Vertreter des ISPESL (Istituto Superiore per la prevenzione e la sicurezza del lavoro / Ministero della Sanità) in die Kommission bestellt werden. Dies würde nebenbei die Transparenz dieser Stelle und die Akzeptanz bei der Bevölkerung beträchtlich erhöhen.

Es bleibt zu hoffen, dass die vorgeschlagenen Änderungen auch berücksichtigt werden und eine rasche Umsetzung finden.

### **Immer noch dornige Blumen**

Die Aufforderung der VZS, bei Schnittblumen nur „fair gehandelte“ – das heißt solche, die nach streng kontrollierten Richtlinien für die menschenwürdige und umweltschonende Blumenproduktion produziert wurden – zu kaufen, verhallte ungehört. Die Hoffnung, Großabnehmer wie Veranstalter von Bällen und Galas würden ein Zeichen setzen, wurde nicht erfüllt – nun hofft man auf nächstes Jahr.

### **Goldenes OK 2004**

Anlässlich des Internationalen Tages der KonsumentInnen vergab die Verbraucherzentrale zum vierten Mal ihren VerbraucherInnenpreis, das "Goldene OK". Preisträger war in diesem Jahr das Sozialprojekt "Gekko" der Sozialdienste der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt, die in Meran einen Secondhandshop betreibt. Die VZS will mit dieser Auszeichnung die Idee des "Zweiter-Hand-Kaufes" insgesamt unterstützen, weil dadurch Verständnis, Bewusstsein und Sensibilität für einen verantwortungsvollen Konsum verstärkt und Gegenmodelle zur Wegwerfgesellschaft geschaffen werden.

## **Europäisches Verbraucherzentrum**

Vom italienischen Ministerium für produktive Tätigkeiten designiert hat das Europäische Verbraucherzentrum in Bozen auch im Jahr 2004 die europäischen Projekte „European Consumer Centre“ und „EEJ-NET“ ausführen können. Die Finanzierung war dabei zu 50 % durch die Autonome Provinz Bozen und die Autonome Region Trient und zu 50% durch die Europäische Kommission gewährleistet.

Im diesen Jahr standen gleich 4 Evaluierungen auf dem Programm: dabei wurden alle in Europa bestehenden Europäischen Verbraucherzentren und Clearing Houses (EEJ-NET) erhoben und bewertet. Obwohl finanziell und in der Mitarbeiterzahl sehr beschränkt, konnte das EVZ Bozen sehr gute Ergebnisse erzielen.

Mit dem Eintritt der 10 neuen Mitgliedstaaten hat sich zudem der Kundenkreis erheblich vergrößert, denn das EVZ ist nicht nur für die italienischen Verbraucher bei grenzüberschreitenden Problemen zuständig, sondern auch für alle europäischen Konsumenten, die in Italien oder mit einem italienischen Unternehmen nicht zurecht kommen.

### **Beratungstätigkeit**

Im Jahr 2004 bewältigte das EVZ 1.604 Informationsfragen und Fälle (13% mehr als im Jahr 2003). Dazu kommen 133.980 Besucher (27% mehr als im Jahr 2003) auf dessen Homepage ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) und die 310 Abonnenten (216% mehr als im Jahr 2003) der Newsletter,

die 11 Mal im Jahr in deutscher, italienischer, ladinischer und englischer Version erschienen ist. 765 Broschüren in deutscher, italienischer und englischer Sprache wurden zusätzlich an Verbraucher ausgeteilt.

81,86% der Anfragen kamen von italienischen Konsumenten, 16,90% von Bürgern anderer EU-Staaten und bei 1,25% konnte die Staatsangehörigkeit nicht erhoben werden. Die Hauptthemenbereiche waren:

Verschiedenes (26,68%), Reisen, Gepäck und Zoll (23,69%), Autoimport (12,78%), Finanzdienstleistungen (8,04%).

Zu einzelnen Themenbereichen kann folgendes berichtet werden:

#### **Reisen:**

Zusätzlich zu den in der Vergangenheit festgestellten Problematiken, wie Fehlern bei der Buchung der Reise, Verspätungen oder Annullierung der Flüge, Gepäcksverlust oder Kofferschäden und mangelhaften Leistungen der Reiseveranstalter haben sich 2 weitere Problembereiche herauskristallisiert. Zum einem haben gerade in diesem Jahr mehrere europäische Billigfluggesellschaften Konkurs angemeldet. In einigen Fällen konnten zwar die Verbraucher den schon bezahlten Ticketpreis zurück erhalten, mussten aber für die Ersatztickets bei anderen Fluggesellschaften und für die sonstigen Kosten, den der plötzliche und meistens nicht mitgeteilte Ausfall des Fluges verursacht hat, selbst aufkommen. Mehr als ärgerlich, da sehr oft Studenten oder Familien mit begrenztem Budget sich für den Flug nur wegen des verminderten Preises entschieden hatten.

Immer mehr Verbraucher greifen zur Mouse, wenn sie sich Informationen über eine Reise holen oder wenn sie einen Flug oder einen Urlaub buchen wollen. Das Internetangebot ist in diesem Bereich so vielseitig und oftmals verwirrend, dass sehr oft Verbraucher sich vertraglich verpflichtet haben, ohne dies effektiv zu wollen. Nach dem Motto: der letzte Klick war zuviel.

#### **Finanzdienstleistungen:**

Die größten Schwierigkeiten in diesem Sektor haben uns die Strukturvertriebe, auch Pyramidensysteme genannt, bereitet. Die Vorgehensweise solcher Unternehmen ist fast immer die gleiche. Es handelt sich dabei um europäische Betriebe aus dem deutschsprachigen Raum (Österreich, Deutschland und Schweiz), die Südtirol und die Nachbarprovinzen als Versuchslabor verwenden, da sie Dank der deutschen Sprache in unserem Lande ihre Dokumente und Scheinverträge nicht extra übersetzen müssen. Ist das System in Südtirol erfolgreich, schreiten die Unternehmen zur Übersetzung der Papiere und zur Eroberung des Stiefels über.

Fakt ist, dass es sich bei den uns gemeldeten Unternehmen sehr oft um betrügerische Firmen handelt, die Investitionsmöglichkeiten mit unwahrscheinlich hohen Renditen versprechen. Gegen ein solches Unternehmen ermittelt nun die Staatsanwaltschaft in Österreich: diesem sollen 2.000 italienische Bürger aus ganz Norditalien Unsummen anvertraut haben.

#### **Gewährleistung und Fernabsatz**

Sei es im Urlaub oder von zu Hause aus per Katalog oder Internet: Europas Verbraucher kaufen grenzüberschreitend ein – Tendenz steigend. Dabei stellen sich natürlich alt bekannte Probleme wie Transportschäden, nicht erfolgte Lieferungen, Zusatzgebühren, Verzögerungen, aber auch neue Problematiken. Die mit europäischer Richtlinie eingeführte Gewährleistung sieht bei mangelhafter Ware zunächst die Reparatur oder den Umtausch der Ware vor. Beim Einkauf im eigenen Land dürfte die Erbringung dieser Ersatzleistungen kein Problem sein, beim grenzüberschreitenden Fernabsatz bedeutet dies aber nicht selten logistische und vor allen Dingen finanzielle Probleme. Nicht selten muss der Verbraucher in solchen Situationen zu Kompromisslösungen bereit sein.

Hauptsächlich im Bereich des E-Commerce braucht es eine stärkere Harmonisierung der Gesetzgebungen der EU-Staaten und eine gewisse Anpassung des Zivilrechts an das neue Medium. So ist es z.B. für Webtrader unmöglich eindeutig festzustellen, ob der Käufer volljährig ist. Somit können Eltern im E-Commerce in einem höheren Ausmaß als im normalen Handel zur Verantwortung für die Ankäufe ihrer Kinder herangezogen werden.

#### **Informationstätigkeit**

##### **Öffentlichkeitsarbeit**

Das EVZ hat mit 28 Presseausendungen und mit 117 Interviews bei lokalen, nationalen und internationalen Medien eine rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben.

Besonders hervorzuheben ist die Zusammenarbeit mit der Zeitschrift Finanztest, mit dem Sole 24 ore und ein Interview mit dem irischen Radiosender RTE1 Dublin.

Erfolgreich verlief auch die Beraterradio - Sendung im RAI Sender Bozen zum Thema dubiose Finanzdienstleistungen – Pyramidensysteme. Auch der Sender Radio Grüne Welle half uns mit 2 Informationssendungen, eine zum Thema Reisen und eine zum Thema Partnervermittlungen, die Verbraucher in diesen Bereichen aufzuklären.

#### **Filme zum Verbraucherschutz:**

In Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol und dem RAI Sender Bozen wurden im Jahr 2004 12 Filme zum Verbraucherschutz sowohl in deutscher als auch in italienischer Sprache gedreht und ausgestrahlt. Natürlich standen auch die Mitarbeiter des EVZ vor der Kamera und zwar zu folgenden Themen:

- Die Ferienwohnung am Traumstrand. Vorsicht beim Wiederverkauf!
- Fußball Europameisterschaft 2004 in Portugal - EM-Tickets, Vorsicht vor Betrügern!
- Ebay & Co - worauf Sie bei Internetauktionen achten sollten.
- Ab in den Süden! - Tipps für den Traumurlaub 2004.
- Der Europäische Preisvergleich. Wo Autokaufen am günstigsten ist!
- Urlaub gewonnen: Worauf Sie bei Traumreisen achten sollten
- Europäische Gewährleistung auch in den neuen EU-Mitgliedstaaten
- Europäischer Tierpass
- Preisfinder der VZS und des EVZ

#### **Infoblätter:**

Ein Grundstein der Informationstätigkeit des EVZ bilden die Infoblätter (Kurzinformationen zu bestimmten Themen), welche sowohl im Papierformat als auch online kostenlos erhältlich sind.

Im Zuge der EU-Erweiterung hat das EVZ **10 neue Infoblätter** erstellt, in welchen die wichtigsten Informationen für Reisende in die neuen Mitgliedstaaten enthalten sind.

Das **Infoblatt „Heilung unter den Palmen“** wurde hingegen nach Eingang mehrerer Meldungen von Verkaufsveranstaltungen in Ferienhotels geschrieben.

#### **Poster:**

Das EVZ hat ein Poster erstellt und drucken lassen, um das Augenmerk der Verbraucher auf seine Tätigkeit besser lenken zu können. Eine Kopie wurde am Brenner, bei der Autobahn in einem Schaukasten angebracht. Weitere Exemplare wurden den wichtigsten italienischen Verbraucherorganisationen zugeschickt.

#### **Shopping in Europe – Comprando in Europa – Einkaufen in Europa:**

Die Broschüre wurde vom EVZ Düsseldorf in Zusammenarbeit mit allen anderen EVZ Europas erstellt. Für alle 15 alten Mitgliedstaaten werden Angaben zum Gewährleistungsrecht, zum Umtauschrecht, zu den Öffnungszeiten und zu sonstigen für Einkaufende wesentliche Informationen gemacht. In Bozen wurde für die Übersetzung ins italienische und für die Anpassung an die nationalen Gegebenheiten gesorgt. Einige Exemplare wurden an die wichtigsten italienischen Verbraucherorganisationen gesendet.

#### **E- Commerce: il centro commerciale virtuale - das virtuelle Shoppingcenter:**

Die E-Commerce Broschüre ist nur in der digitalen Version auf der Homepage des EVZ veröffentlicht worden. Sie soll den Verbrauchern eine Hilfe sein, um sicherer im virtuellen Shoppingcenter auf Schnäppchenjagd zu gehen. Mit zahlreichen Links wird es den Konsumenten leicht gemacht, die Sicherheitsvorkehrungen schon online zu treffen.

#### **Bildungstätigkeit:**

##### **Yomag.net**

Bereits seit 5 Jahren koordinieren das EVZ und die VZS das Projekt für Italien. Im September 2004 nahm das EVZ am Jahrestreffen der Kooperationspartner in Prag teil, bei welchem die zukünftigen Tätigkeiten besprochen wurden. Für die Details siehe VerbraucherInnenbildung.

### ***Vortrag an der Universität IULM in Mailand:***

Am 19. Mai 2004 hat die Leiterin des EVZ an der Uni IULM, Lehrgang "Comunicazione e strategia della marca e del consumatore" einen Vortrag über den europäischen Verbraucherschutz im allgemeinen und die Tätigkeiten des EVZ abhalten dürfen. Die Studenten zeigten reges Interesse, vor allem in Bezug auf die außergerichtliche Streitbeilegung in Europa.

### **Zusammenarbeit mit den Europäischen Verbraucherzentren**

Der Kontakt zu den anderen EVZ war im Laufe des Jahres 2004 sehr reger. Dabei ging es nicht nur um die Unterstützung bei konkreten Anfragen oder Fällen, sondern auch um die Ausführung gemeinsamer Projekte und um den Austausch von wertvollen Erfahrungen.

### ***E-Commerce Report:***

Die 15 Europäischen Verbraucherzentren haben von Jänner bis Oktober 2003 insgesamt 590 Konsumentenstreitigkeiten bezüglich des E-Commerce behandelt und analysiert: in 31,5% dieser Fälle wurde die bestellte Ware nie geliefert, obwohl der Verbraucher sie meistens schon bezahlt hatte, und in 13,6% der Fälle war das gelieferte Produkt mangelhaft. Es folgten Probleme mit verspäteter oder nur teilweiser Lieferung, Schwierigkeiten mit der Preisauszeichnung, zusätzlichen Kosten, Preiserhöhungen, aber auch Probleme mit dem vom Gesetz vorgesehenen Rücktrittsrecht.

### ***Postpaketvergleich:***

Am 14. September 2004 haben sich 13 Europäische Verbraucherzentren gegenseitig je 2 Pakete, eins mit dem Postdienst und eins mit Flugpost, zugeschickt. Der Sinn der Sache war, einen Minitest bezüglich der Kosten und der Transportdauer quer durch Europa durchzuführen. Das Resultat ist verwirrend: in manchen Ländern war es nicht möglich, normalen Post ins Ausland zu schicken. Oftmals brauchte die Luftpost länger als die sog. „Schneckenpost“, obwohl letztere bedeutend billiger war. Für die gleiche Strecke wurden unterschiedliche Gebühren verlangt.

### ***IKEA – Preisvergleich:***

Das Europäische Verbraucherzentrum Düsseldorf hat europaweit die Preise von 75 Produkten des weltweit größten Möbelhauses IKEA verglichen. Dabei konnten Unterschiede von bis zu 72% bei ein und demselben Produkt aufgezeigt werden.

Das EVZ Bozen hat dem EVZ Düsseldorf den für Italien gültigen Katalog zur Verfügung gestellt und bei Erhalt der Ergebnisse den Vergleich der italienischen Presse mitgeteilt.

### ***Die Schweden in Bozen:***

Am 10. und 11. November 2004 besuchten uns 3 Mitarbeiter des EVZ Stockholm. Ihr Besuch wurde genutzt, um sich Erfahrungen und Wissen in Bezug auf den Konsumentenschutz im jeweiligen Land, in Bezug auf die alltägliche Arbeit im Zentrum und auf die Zukunftsprojekte auszutauschen.

### ***Preisvergleiche:***

Grenzüberschreitender Babynahrungsvergleich:

In Zusammenarbeit mit der VZS wurde ein Vergleich der Preise für Babynahrungen in Südtirol und Österreich gemacht. Zwar weichen die Zusammensetzungen diesseits und jenseits des Brenners minimal voneinander ab, aber alle Produkte entsprechen jedenfalls den EU-Richtlinien für Babynahrung, so dass in beiden Ländern die Qualität gleichermaßen hochwertig ist. Es wurden die Preise von insgesamt fünfzehn Produkten miteinander verglichen. Dabei stellte sich heraus, dass Babynahrung in Österreich um 338 % billiger sein kann.

### ***Preisfinder:***

In Zusammenarbeit von VZS und EVZ ist ein neues Instrument für preisbewusste Entscheidungen geschaffen worden.

Der „Preisfinder“ ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) ist einerseits eine Sammlung all jener Preisvergleiche und all jener Instrumente, welche beide Zentren bereits in ihrem Repertoire haben, um die günstigsten Angebote in vielen Konsumbereichen ausfindig zu machen. Andererseits soll der „Preisfinder“ aber auch zu einem Forum für die Erfahrungen preisbewusster KonsumentInnen werden, die auf diesem Wege ihre Tipps für preiswerte Angebote weitergeben und austauschen können.



### **Das Projekt EEJ-Net Italia 2004**

In diesem Jahr wurden 28 grenzüberschreitende Streitigkeiten im Rahmen dieses Projektes behandelt, d.h. es wurde versucht, eine außergerichtliche Schlichtung zu erreichen. Nur in wenigen Fällen kam es effektiv zur Durchführung des Verfahrens. Und dennoch: die Anfragen und das Interesse in Bezug auf die Streitbeilegungsmöglichkeiten haben stark zugenommen, was fehlt, ist noch das Vertrauen sowohl seitens der Verbraucher als auch der Unternehmer. Im Grunde zu Unrecht, wie einige Beispiele beweisen, welche auf der Homepage des EVZ einlesbar sind.

Auch in Italien ist man sich der Notwendigkeit und Nützlichkeit dieser Verfahren bewusst. Das EVZ hat sowohl bei der Tagung „Consumer's Forum – europäische Streitbeilegung im öffentlichen Sektor“ als auch bei der Tagung „Transizioni nell'E-commerce. Affidabilità e composizione delle controversie“ der Camera Arbitrale di Roma teilgenommen. Bei letzterer Veranstaltung durfte die Leiterin des EVZ einen Vortrag zu den E-Commerce Reports und zum EEJ-Net Projekt abhalten.

Obwohl alle Berater des EVZ immer wieder den Verbrauchern anbieten, eine außergerichtliche Schlichtung wahr zu nehmen, scheint diese Form der Konfliktlösung noch nicht die rechte Sympathie bei den Konsumenten gefunden zu haben.

### **www.euroconsumatori.org**

Auf der Website des EVZ sind alle Infoblätter, Pressemitteilungen, Verbrauchertelegamm Ausgaben, Aktionen und eine umfassende Linkseite veröffentlicht. Im Jahr 2004 wurden 133.980 Besucher auf unseren Seiten verzeichnet. Dies entspricht einem Tagesdurchschnitt von 367 Besucher, die sich durchschnittlich mit 4 Seiten befasst haben.

## **VerbraucherInnenbildung**

### **Yomag.net**

Das e-zine (lies Internetzeitung) yomag.net feierte 2004 seinen 5. Geburtstag mit gleichbleibend kritischen Autoren und Lesern; das Themenspektrum umfasste wie stets alle Aspekte, die Konsum für Jugendliche betreffen kann. Mit der EU-Erweiterung kamen Leser und Autoren aus den neuen Ländern hinzu, und der Gedankenaustausch gestaltete sich interessanter.

VZS und EVZ betreuen das Projekt in Italien von Anfang an. Gegen Jahresende gab der bis dahin federführende deutsche Bundesverband der Verbraucherzentralen die Koordination an die tschechische Organisation SOS ab – ganz im Sinne des neuen Europas.

### **Schulbesuche**

Auch im Jahr 2004 bekam die VZS oft und gerne Schülerbesuch: zahlreiche Klassen besuchten den Hauptsitz in der Zwölfmalgreinerstraße, um dort etwas über ihre Verbraucherrechte zu erfahren. Ebenso besuchten die Verbraucherreferentinnen die Klassen direkt in der Schule, um dort Vorträge zu spezifischen Themen zu halten.

### **Vorträge**

Gefragt wie stets waren die VerbraucherreferentInnen, welche für die VZS auf Wunsch Vorträge zu den verschiedensten Themen halten, angefangen bei „Kritischem Konsumverhalten“ bis zu „So schonen Sie Ihren Geldbeutel“. Die Erwachsenenbildung über Vorträge hat sich wie stets bewährt und wird weiterhin beibehalten und nach Möglichkeit ausgebaut werden.

## **Schlichtung und Streitbeilegung**

Eine außergerichtliche Streitbeilegung spart Geld, Zeit und Ärger: Schlichtungsstellen ermöglichen oft schnelle, effiziente Lösungen bei kleinen und größeren Streitfällen. Sie sind vor dem langwierigen und kostenintensiven Gang vor den Richter auf jeden Fall die erste Wahl – um so mehr, da sie im Falle

eines nicht befriedigenden Schiedsspruchs den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht ausschließen.

Die VZS bietet den VerbraucherInnen Zugang zu Schlichtungsstellen für folgende Bereiche:

- Allgemeine Schlichtung lt. Art. 7 LG 15/92: Streitfälle aller Sektoren
- Handwerker: alle Streitfälle mit Handwerksbetrieben, die noch nicht bei Gericht anhängig sind
- Kfz: alle Streitfälle des Kfz-Gewerbes
- Kfz-Haftpflichtversicherung: Streitfälle mit allen Versicherungsgesellschaften, die dem Schlichtungsabkommen beigetreten sind
- Telecom: alle Streitfälle mit dem Telefondienst (Telefonrechnungen, unterlassene Aktivierung, Umlegung oder Reparatur, Nummernänderung, Fehler im Verzeichnis)
- Post: für jene Reklamationsfälle, in denen keine oder eine unbefriedigende Antwort der Post erfolgte
- Reinigungen: Streitfälle nur für angeschlossene LVH/CNA-(Handwerks-)Betriebe
- Ergänzende Rentenvorsorge (Laborfonds/Plurifonds): alle Streit- und Reklamationsfälle ohne zufriedenstellende Lösung von Seiten d. zuständigen Beschwerdebüros
- Grenzüberschreitende Schlichtung - EEJ-Net: Streitfälle aller Sektoren

## Medien und Öffentlichkeit

### Ratgeber „konsuma“

Im Oktober erschien es zum ersten Mal: „konsuma“, das neue KonsumentInnenmagazin für Südtirol. Die Idee hinter „konsuma“ ist jene der Zeitschrift als Ratgeber, die ihren Platz in der Hausbibliothek hat und in welcher Verbraucherinfos nach Schwerpunkten zusammengefasst nachlesbar sind. Die erste Ausgabe war ganz dem Thema Kfz-Haftpflichtversicherung gewidmet, während sich die zweite mit dem Thema Bankkonto und Kredit auseinandersetzte. Weitere Ausgaben werden 2005 folgen. „konsuma“ gibt es in der VZS und den Außenstellen, im Verbrauchermobil und im Zeitschriftenhandel.

### Das neue Verbrauchertelegramm

Ganz neu präsentiert sich seit 2004 auch das Verbrauchertelegramm. Der Inhalt wurde nahezu verdoppelt und die Auflage stark erhöht. Durch ein neues Verteilersystem ist es jetzt kostenlos an verschiedenen Plätzen im Stadtbereich von Bozen und überall dort erhältlich, wo der Veranstaltungskalender BoBo aufliegt. Es erscheinen weiterhin 11 Ausgaben in 3 Sprachen pro Jahr. Gleichfalls kostenlos nach Hause liefert die VZS die elektronische Kurzfassung des Verbrauchertelegramms via Newsletter; diese erscheint auch in ladinischer Übersetzung.

### Zeitung, Radio, Fernsehen

**99 Presseinformationen** wurden in 2004 publiziert und für einige besonders wichtige Themen wurden auch Pressekonferenzen abgehalten; zu fast allen Themen wurden Interviews gewährt. Da die VerbraucherInnen stets mit Informationen versorgt sein wollen, ist die gute Zusammenarbeit mit den Medien für die VZS ein unverzichtbares Anliegen geworden.

An jedem 1. Donnerstag im Monat ging gleich nach der Tagesschau um 20.20 Uhr im Rai Sender Bozen **"Pluspunkt"** auf Sendung. Im Rahmen der Sendung werden stets sachliche und anbieterunabhängige Informationen zu jeweils aktuellen Themen geboten.

Im Rahmen von Treffpunkt Südtirol präsentierte Evi Keifl wöchentlich die Neuheiten in Sachen Verbraucherschutz in Form von Interviews und Gesprächen mit unseren Experten. **Schlau gemacht** lief auf den Frequenzen des Rai Sender Bozen, und zwar jeweils am Dienstag um 11.30 Uhr und in der Wiederholung um 17.30 Uhr. Laut einer HörerInnenumfrage der RAI ist die Verbrauchersendung beim Publikum sehr beliebt.

Im Lauf von 2004 wurden zu besonders wichtigen Themen auch drei „Beraterradio“-Sendungen abgehalten.

Jeden 3. Donnerstag im Monat um 10 Uhr im TeleRadioVinschgau informierte Edeltraud Kaserer Kiebacher in „**Verbrauchertipp**“ zu aktuellen Verbrauchertemen.

Weitere Verbraucherrubriken liefen auf Radio Gherdeina und Radio Holiday.

Wie gewohnt wurden zu stark nachgefragten Themen **Informationsblätter** ausgearbeitet. Zu besonderen Themenpunkten, wie z.B. Spiele oder Schulanfang, wurden alle verfügbaren Infomaterialien zu sogenannten **Infomappen** zusammengestellt und verteilt.

### **www.verbraucherzentrale.it**

Die VZS publiziert alle erarbeiteten Materialien stets auf der Website; diese wird mittlerweile fast täglich aktualisiert. Dass die VerbraucherInnen das zu schätzen wissen, zeigen die stolzen Zahlen von knapp 700.000 BesucherInnen und 2,5 Millionen geklickter Seiten.

## **Außenstellen und Verbrauchermobil**

### **Verbraucherberatung in den Bezirken**

Seit Jahren ist es ein Anliegen der Verbraucherzentrale, die Beratungs- und Informationsdienste nicht nur in der Landeshauptstadt, sondern auch kapillar im ganzen Land anzubieten. Dieses Ziel wurde in den vergangenen Jahren mit der Einrichtung von Verbraucher- und Budgetberatungsstellen immer mehr verwirklicht. Diese Schalterstellen, die in Zusammenarbeit und mit der Unterstützung der Bezirksgemeinschaften unterhalten werden, sind zu regelmäßigen Öffnungszeiten für die Bevölkerung zugänglich, und bieten kompetente Beratung für alle Fragen der Verbraucherrechte und Familienbudgetplanung.

Im Jahr 2004 zeigte sich, dass vor allem bei den Themen Telefonanbieter und Versicherungen ein großer Informationsbedarf herrscht. Wie in der VZS selbst fand die Aktion „Günstigste Autoversicherung“ auch in den Außenstellen großen Anklang.

Besonders erfreulich war, dass die Anzahl der Stellen erweitert werden konnte: seit September 2004 gibt es zwei neue Beratungsstellen, und zwar in Sand in Taufers und in Innichen.

Die VZS unterhält mittlerweile Außenstellen in Zusammenarbeit mit den Bezirksgemeinschaften in Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Sterzing, Bruneck, Innichen, Sand in Taufers, Bruneck, Pikolein (Gadertal), sowie in Zusammenarbeit mit den Gemeinden in Bozen und Lana. Insgesamt standen die Verbraucher- und Budgetberaterinnen in über 2.800 Fällen mit Rat und Hilfe zur Seite.

### **Verbrauchermobil**

Auch das Verbrauchermobil drehte regelmäßig seine Runden in ganz Südtirol. Die rollende Außenstelle der VZS erfreut sich immer größerer Beliebtheit: es gibt 10 „fahrplanmäßige“ Haltestellen, die monatlich angefahren werden, und dazu kamen noch 20 extra angeforderte Stopps.

Wie in den Bezirken betrafen die meisten Fragen das Thema Versicherung; auch in Sachen Bankwesen wurden viele Fragen gestellt.

Vielfach wünschten die VerbraucherInnen auch Tipps für ein kritischeres und aufmerksames Konsumverhalten; Elektrosmog und Handystrahlung waren 2004 wichtige Themen. Das Verbrauchermobil war zudem beim Bozner Fahrradtag im Einsatz.

Besonderen Anklang bei den KonsumentInnen fanden wie jedes Jahr der Test der UV-Absorption von Sonnenbrillen zu Sommeranfang und die Überprüfung der Freiland Eier in der Osterzeit: es ist immer gut zu wissen, ob denn die Sonnenbrille auch wirklich hält, was versprochen wurde – und ob das angepriesene „Freiland-Ei“ nicht doch in einer Legebatterie das Licht der Welt erblickte.

Insgesamt wandten sich über 2.500 VerbraucherInnen auf der Suche nach Rat und Hilfe an die BeraterInnen im Verbrauchermobil.

## Namen, Zahlen, Fakten

### Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

- Adiconsum (SGB-CISL)
- ASGB-Konsumentenschutz
- Asterisco/Asterisk (SGK-UIL)
- Ökoinstitut
- Ekokonsum (AGB-CGIL)
- Katholischer Verband der Werktätigen (KVW)
- Grain (ehemals Rainbow)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

und 241 weitere Einzelmitglieder

### Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender: Heidi Rabensteiner  
 stellvertretender Vorsitzender: Alberto Filippi  
 Vorstandsmitglieder: Alois Burger, Maria Federspiel, Franz Dejaco  
 Geschäftsführer: Walther Andreas  
 Rechnungsprüfer: Bernhard Resch, Arthur Stoffella, Josef Wierer

### Landesbeirat für Verbraucherschutz:

Vorsitzender: Luis Durnwalder  
 Vertreter Handelskammer: Bruno Covi, Hans Moriggl, Georg Mayr, Dieter Steger  
 Vertreter Verbraucherzentrale: Walther Andreas, Franz Dejaco, Vladimiro Pattarello,  
 Heidi Rabensteiner  
 Sekretariat: Elisabeth Spergser

## FINANZÜBERSICHT

### Einnahmen 2004

Herkunft	Betrag (€)	± 2003
Land	260.000,00	+ 0 %
Beiträge für Projekte	640.001,24	+ 16 %
Eigenleistungen	25.062,16	-20 %
Gesamt	925.063,40	+ 18 %

### Ausgaben 2004

Projekte/progetti	67,82%
Personal/personale	19,85%
Honorare/onorari	4,91%
Betriebskosten/costi gestione	3,97%
Verwaltungskosten/costi amministrativi	2,69%
Diensträume/locali	0,77%

## **Mitarbeiter (Stand 31.12.2004)**

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round-BeraterIn	7	5
Sekretariat/Erstberatung	1	1
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn – Honorarkraft	2	1
Sekretariat	1	
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Brixen, Bruneck, Sterzing, Gadertal	1	3
Honorarkräfte		5
<b>Insgesamt</b>	<b>14</b>	<b>15</b>

## **Geschäftsstellen**

### ***Sitz der Verbraucherzentrale Südtirol:***

Infoshop und Beratungsstelle: 39100 Bozen, Zwölfmalgreiner Str. 2,  
Tel. 0471-975597, Fax 0471-979914, [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) - [info@consumer.bz.it](mailto:info@consumer.bz.it)

### ***Sitz Europäisches Verbraucherzentrum:***

39100 Bozen, Brennerstr. 3  
Tel. 0471-980939 Fax 0471-980239, [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) - [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

### **Verbraucherberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:**

#### ***Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Burggrafenamt***

39012 **Meran**, Freiheitsstr. 62, 2. Stock, Tel. +39-0473-27.02.04  
Öffnungszeiten: Täglich von 9 - 12.30 Uhr, am Mittwoch auch 16 - 18 Uhr

#### ***Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Wipptal***

c/o Bezirksgemeinschaft Wipptal, 39049 **Sterzing**, Bahnhofstr. 1, Sitzungssaal  
Öffnungszeiten: Montag von 9 - 11 Uhr, Mittwoch von 17 - 19 Uhr  
(Vormerkung erbeten, täglich unter Tel. 0472-726 011)  
Der Sitzungssaal kann während der Sprechstunden unter der Tel. Nr. 0472 761 212 erreicht werden.

#### ***Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Eisacktal***

c/o Bezirksgemeinschaft Eisacktal, 39042 **Brixen**, Säbenertorgasse 3,  
(Verwaltungssitz der Bezirksgemeinschaft, kleiner Sitzungssaal), Tel. +39-0472-82.05.33  
Öffnungszeiten: 1., 2., 3. und 5. Mittwoch im Monat, vormittags von 9 - 12 Uhr  
(Vormerkung erbeten, täglich unter Tel. 0472-820511, Bezirksgemeinschaft Eisacktal)

c/o Sozialsprengel, 39043 **Klausen**, Seebegg 17

Öffnungszeiten: 4. Mittwoch im Monat von 9 - 12 Uhr  
(Vormerkung erbeten, täglich unter Tel. 0472-847494, Sozialsprengel Klausen)

#### ***Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Pustertal***

c/o Bezirksgemeinschaft Pustertal, 39031 **Bruneck**, Dantestr. 2  
Öffnungszeiten: Donnerstag 8.30 - 12 Uhr allgemeine Verbraucherberatung,  
14.30 - 16.30 Uhr Rechtsberatung für Verbraucherfragen  
(Vormerkungen erbeten, täglich unter Tel. 0474-410748)

**Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Gadertal**

c/o Sozialsprengel **Gadertal**, 39030 St. Martin in Thurn, Picolin 71, 3. Stock  
 Öffnungszeiten: Donnerstag von 9.30 - 11.30 Uhr  
 Tel. 0474-524517

**Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Schlanders**

c/o Bezirksgemeinschaft Vinschgau, 39028 **Schlanders**, Hauptstraße 134  
 Öffnungszeiten: 1. und 3. Montag im Monat von 15 - 18 Uhr  
 (Vormerkung erbeten, täglich unter Tel. 0473-736800 bei Frau Gasser)

**Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Innichen**

c/o Sozialsprengel Hochpusteral, 39038 **Innichen**, In der Au 6  
 Öffnungszeiten: jeden 1. Donnerstag im Monat 14.30-17.30 Uhr  
 Vormerkung erbeten unter 0474-919999

**Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Sand in Taufers**

c/o Tauferer Ahrntal, 39032 Sand in **Taufers**, Hugo-v.-Taufers-Str. 19  
 Öffnungszeiten: jeden 3. Donnerstag im Monat 14.30-17.30 Uhr  
 Vormerkung erbeten unter 0474-678008 oder 340-7353323

**Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:**

**Bozen**

c/o Bürgerschalter der Stadtgemeinde Bozen  
 39100 Bozen, Gumergasse 7  
 Sprechstunden: Jeden Freitag von 10 - 12 Uhr  
 (Vormerkungen unter 0471 997616)

**Lana**

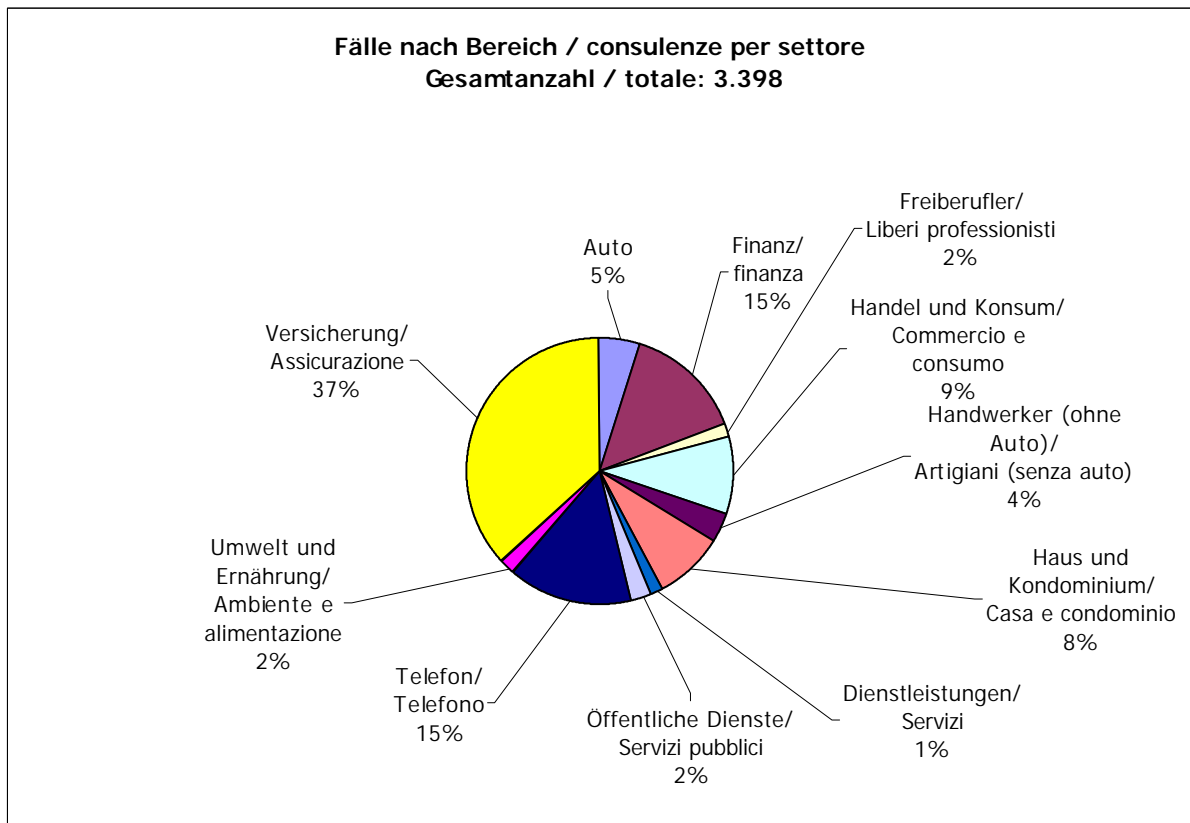
c/o Rathaus Lana  
 39011 Lana, Maria-Hilf-Str. 5  
 Sprechstunden: Letzter Montag im Monat von 17 - 19 Uhr

**Übersicht Konsumentenkontakte**

Art der Dienstleistung	2004	2003	%
Beratungsfälle	3.398	2.177	56
Informationsnachfragen:			
- am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich	12.596	6.479	26
- Bibliotheksbenutzung	inkl.	914	inkl.
- weitervermittelte KonsumentInnen	inkl.	2.594	inkl.
- Newsletter	15.455	10.703	44
Verbrauchermobil	2.585	2.370	9
Ratsuchende Außenstellen	2.845	2.528	10
Vorträge, Tagungen	1.920	2.120	-10
Schülerbesuche	477	652	-27
Europäisches Verbraucherzentrum Grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle und Newsletter	5.799	2.655	118
Gesamt	45.075	39.541	+14

Internetbesucher auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) und [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) gesamt: 825.423  
 (VZS: 1.894 pro Tag; EVZ 367 pro Tag)  
 Insgesamt gesehene Seiten: 3.199.754

## Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



## Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen

