

# Jahresbericht 2002

## Verbraucherzentrale Südtirol

<i>Vorwort</i>	2
<i>Berichte aus den Fachbereichen</i>	3
KonsumentInnenrecht	3
Finanzdienstleistungen	5
Wohnen, Bauen, Energie	5
Ernährung	6
Umwelt, Gesundheit	6
Versicherung	7
Kritischer Konsum	8
Reisen, Freizeit, Hobby	8
Verkehr und Kommunikation	8
Europäisches Verbraucherzentrum	9
<i>Bereichsübergreifende Tätigkeiten</i>	12
Teuro: Und keiner will's gewesen sein....	12
Die Verbraucherzentrale als Messeaussteller	12
www.verbraucherzentrale.it: Das neue Informations- und Kommunikationssystem	13
Verbraucherbildung: Verbraucherzentrale als akkreditierter Bildungsanbieter	13
Arbeit für Medien und Öffentlichkeit	13
Betreuung von SchülerInnen/Bildung für jungen KonsumentInnen	14
Yomag.net	14
Starker Nachwuchs an Fachfrauen	15
Die fahrende Verbraucherinformation	15
Beratung und Information in den Bezirken	16
<i>Namen, Zahlen, Fakten</i>	16
Finanzübersicht	17
Übersicht Konsumentenkontakte	18
Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen	19
Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen	19

## **Vorwort**

Verbraucherinnen und Verbrauchern gehen die Probleme nicht aus – was sich auch in einem deutlichen Zuwachs der Ratsuchenden-Zahlen dokumentiert. Ein Plus von über 34% gegenüber dem Vorjahr spricht in einer Bilanz für sich. Dabei sind die Internetbesucher noch ausgenommen. Die finanziellen Zuwendungen im Rahmen der Konvention mit dem Land bewegen sich im Bereich des Status quo real. Aus diesen Gründen können wir auch keine Erhebung über die Zufriedenheit der „Kundschaft“ durchführen, jedoch sagen uns vielfältige Rückmeldungen dass die KonsumentInnen mit den vielfältigen Verbraucherproblemen bei uns gut aufgehoben sind. Und nicht selten wird dies mit einem „Gut, dass es euch gibt“ dankend quittiert.

Dieser Wertschätzungsbonus ist einerseits sicher der verdiente Lohn des erfolgreichen Engagements der Verbraucherzentrale für die Sache der Verbraucher, andererseits setzt das natürlich auch hohe Maßstäbe für die Zukunft. Denn in der täglichen Arbeit muss die Zufriedenheit in jedem Einzelfall wieder neu „verdient“ werden: durch kompetente Beratung, durch informative Medienarbeit, durch Engagement und gezielte Unterstützung, durch Aktualität und schnelle Reaktion – kurzum: durch eine Organisation, die sich als ein professionelles Dienstleistungsunternehmen für die BürgerInnen in Südtirol profiliert.

Das bedeutet auch, dass die VZS die Weichen stellen muss, um wandelnden Anforderungen und neuen Aufgaben auch künftig gerecht zu werden. Zentrale Überlegung dabei ist, sich mit Informationsangeboten auf der Datenautobahn noch stärker einzuklicken. Im Jahr 2002 wurden hierfür mit dem weiteren Ausbau des Informations- und Kommunikationssystems die Voraussetzungen geschaffen. Aufgrund der regen Nachfrage wurde dem Bereich Versicherungen ein besonderes Augenmerk geschenkt. So gibt es mittlerweile, auch dank Unterstützung aus Rom, eine Informationsplattform für Versicherungen, die in dieser Form für Italien einzigartig ist. Integriert wird das Informationssystem noch durch einen auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnittenen Versicherungscheck, der sowohl online als auch mittels eines Folders Marktinfos zur Verfügung stellt, die sonst nur Experten ergattern können. Kurzum: Auch im Cyberspace und im Versicherungsbereich wird sich die Verbraucherzentrale als gute Adresse anbieterunabhängiger Verbraucherinformation präsentieren.

Erfreulich auch: Die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen und Verbänden wurde 2002 in vielen Bereichen verstärkt: So wurde die informative Zusammenarbeit mit den Mitgliedsvereinen ausgebaut, die Kooperation mit öffentlichen Einrichtungen und Körperschaften vervielfältigt. Die Zusammenarbeit mit den Anbieterverbänden hat vor allem in der Einrichtung einer Schlichtungsstelle für das KFZ-Handwerk seinen Höhepunkt erreicht.

Wider erwarten ist die Preissteigerungsproblematik anlässlich der Euro-Einführung zu einem Schwerpunktthema im vergangenen Jahr geworden. Sowohl private Anbieter wie auch öffentliche Verwalter haben an der Preis- und Tarifschraube gedreht und haben damit das Vertrauen der Kunden und Bürger in Mitleidenschaft gezogen. Die KonsumentInnen haben auf diese neuen Herausforderungen gut reagiert. Sie trotzten verstärkt dem Preisschub, sogar eine diesbezüglicher Streik wurde hier im Land stark befolgt.

Mit diesem Jahresbericht zeigt es sich wieder einmal, dass die Verbraucheranliegen und die Verbraucherpolitik „horizontale“ Reichweite haben und ihre verschiedenen Aspekte in die Definition, Anwendung und Umsetzung der übrigen Politikfelder einzubinden sind. So sind die Probleme bei der Autoversicherung und das Thema Preiserhöhungen, aber auch die Umwälzungen in der Handelspolitik, im Bereich der Finanzdienstleistungen, die technologischen und innovativen Veränderungen bei den Produkten und Dienstleistungen Herausforderungen, bei denen es den VerbraucherInnen ermöglicht werden sollte, als echte Akteure auf dem sich in der Entwicklung befindlichen europäischen Binnenmarkt aufzutreten. Ziel unserer Bemühungen im vergangenen Jahr war es, den VerbraucherInnen verstärkt Gehör zu verschaffen und ihre Gesundheit und Sicherheit zu verbessern, ohne die wirtschaftlichen Interessen außer Acht zu lassen. Wir hoffen, mit den bescheidenen Ressourcen und dem tatkräftigen Einsatz der MitarbeiterInnen und Gremienmitglieder, einen Beitrag geleistet zu haben.

Ihre Verbraucherzentrale Südtirol

## **Berichte aus den Fachbereichen**

### **KonsumentInnenrecht**

#### **Wie kommen die Konsumenten zu ihrem Recht?**

Verbraucherfragen sind oft Rechtsfragen. Die Rechtsvorschriften zum Schutz der VerbraucherInnen sind abhängig von ihrer Durchsetzung. Die Verbraucherzentrale wird in ihren Beratungsbereichen immer wieder mit zahlreichen Durchsetzungsproblemen beim Verbraucherrecht konfrontiert. Auch wenn der Verbraucher im Recht ist, bestehen in der Praxis oft große Barrieren, diese Rechte durchzusetzen.

Als Barriere erweisen sich die oft unüberschätzbaren Kosten, die langen Zeiten der Verfahren, das schlechte Image der Rechtsanwälte, die mangelnde Bereitschaft der Justiz sich auch um „kleinere“ Sachen zu kümmern. Es zeigt sich immer wieder, dass streitige Rechtsangelegenheiten einfach schneller gelöst werden können, wenn der Rechtsweg funktioniert. So haben Konsumenten mit einer Rechtsschutzversicherung es leichter auch in Verhandlungen zu ihrem Recht zu kommen.

Besonders negativ zu bemerken ist auch der Umstand, dass im Bereich des Konsumentenschutzes Präzedenzurteile, Musterprozesse und Verbandsklagen eine Seltenheit sind und dadurch die Entwicklung der Bürgerrechte arg behindert wird. So gibt es im Bereich der Gewährleistung, beim Autokauf, im Versicherungswesen, bei der Produkthaftung und im Immobiliengeschäft ein Rechtsvakuum.

Die Verbraucherzentrale versucht Kraft ihrer Klagelegitimation die Rechtsdurchsetzung und auch die Rechtsentwicklung auf dem Gebiet des Verbraucherrechts in Form von Klagetätigkeit voranzubringen. Wir müssen dabei immer wieder feststellen, dass die fehlenden Mittel uns eine sinnvolle Tätigkeit vereiteln.

Die Verbandsklage und Musterprozesse sind ein wesentliches Instrument des präventiven Konsumentenschutzes. Neben der unmittelbaren Konsequenz, dass die beklagte Partei sich gesetzeskonform verhalten muss, wirkt die Möglichkeit auch über den Einzelfall hinaus, gewissermaßen als Abschreckung. Denn jeder muss damit rechnen, im Falle gesetz- oder sittenwidriger Bedingungen belangt zu werden.

#### **Weitgefächertes Einsatzgebiet**

Die Sorgen, mit denen sich KonsumentInnen an die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale wenden, sind so weitgefächert, wie der Alltag. Schwerpunktmäßig waren es im Jahr 2002 vor allem folgende Bereiche:

- **Beratung bei Problemen mit Banken oder Finanzierungsgesellschaften** (Investments, Finanzierungen, Kontokorrente ...)

- **Beratung beim Wohnkauf** (Verträge, Darlehen, Steuern) - und im Umgang mit Immobilienbüros

- **Allgemeine Rechtsberatung**, die sich vor allem in folgende Bereiche gliedert:

- Tarife der Grundversorgungseinrichtungen
- Auto - neu und gebraucht: Probleme mit Mängeln und mit der Gewährleistung
- Strafmandate für Verkehrssünden
- Probleme mit der öffentlichen Verwaltung
- Autosteuer: Strafen für verspätete oder unterlassene Einzahlung
- Probleme mit Freiberuflern
- Privacy
- Multilevel-Verkäufe, Pyramidensysteme (Fall Tucker)

#### **Auto: Neue Schlichtungsstelle**

Bei Streit mit dem Mechaniker muss man nicht mehr gleich vor Gericht gehen. Die VZS hat zusammen mit dem Handwerkerverband eine Schlichtungsstelle eingerichtet, an die sich all jene KonsumentInnen wenden können, welche Probleme mit Karosserieschlossern oder mit Automechanikern haben.

Die Schlichtungsstelle hat ihren Sitz bei der Verbraucherzentrale in Bozen. Das Schlichtungs- und Schiedskollegium setzt sich aus drei Mitgliedern zusammen: aus je einem Vertreter der Verbraucherzentrale, der Kfz - Handwerker im LVH und einem Vertreter des Automobilclubs. Letzterer - ein Jurist - übernimmt in der Schlichtungskommission den Vorsitz. Die beiden anderen Mitglieder des Kollegiums sind Fachleute, bzw. Meister im Kraftfahrzeugbereich.

Für die Schlichtung ist vom Antragsteller eine Gebühr in Höhe von 100,00 € zu entrichten. Das Recht, diese Schlichtungsstelle anzurufen, haben alle Kunden des Kfz-Gewerbes.

## **Handelsreform tiefgefroren-Zuständigkeiten nicht ausgeschöpft**

Die Euro-Teuro Diskussion hat wieder ganz aktuell aufgezeigt, dass mehr Akzente in Richtung eines modernen Verteilungsmodells zu setzen wären. Mit der Verabschiedung des Landesplans für die Großverteilung wurden unsere Befürchtungen, dass fast keine Entwicklung in diesem Bereich von den politischen Akteuren zugelassen wird, bestätigt. Die zweijährige Blockade und Nachdenkpause hat nicht zu einer offensiven Umsetzung der von uns mitgetragenen Handelsreform geführt. Größere Schübe blieben aus. Die KonsumentInnen müssen die Konsequenzen der Ungleichgewichte bei der Verteilung auch in Zukunft in Form höherer Preise tragen. Ein verstärktes Ausweichen auf günstigere Angebote in Nachbarregionen wird nicht ausbleiben. Wie wenig „entwicklungsfreudig“ die verantwortlichen Handelspolitiker sind, zeigt sich daran, dass in den nächsten 5 Jahren nur 26.500 Quadratmeter an Großverteilungsflächen zur Verfügung gestellt werden. Dabei ist in Bozen, der landesweit wichtigsten Einkaufsstadt, die Nettoverkaufsfläche von 193.500 Quadratmeter im Jahr 1995 auf 170.000 Quadratmeter im Jahr 2002 gesunken. Auch die neuen Zuständigkeiten aufgrund der Verfassungsreform wurden im Bereich Handel nicht ausgeschöpft. So ist dringend in Betracht zu ziehen, eine Aussichtsbehörde für Wettbewerb und Markt sowie für die Versorgungsdienstleistungen zu etablieren.

## **Die neue Gewährleistung**

Das beste Gesetz nützt nichts, wenn es nicht angewandt wird. Das mit März 2002 in Kraft getretene neue Gewährleistungsrecht hat sich weder bei KonsumentInnen, noch bei HändlerInnen herumgesprochen. Diesem neuen Gesetz galt daher ein großes Augenmerk. Eine international besetzte Tagung brachte Licht ins Dunkel einiger Interpretationsfragen. Dennoch zeigt sich im Beratungsalltag, dass die Seite der Wirtschaftstreibenden die neue Situation häufig nicht zur Kenntnis nimmt oder nehmen will. Der „Kunde“ zählt nur, bis er sein Geld abgegeben hat. Alles was nachher kommt, wird von einem Großteil der Kaufmannschaft nur mehr als lästig gesehen und entsprechend behandelt. Das Recht auf Gewährleistung wird - wenn überhaupt - als Entgegenkommen gehandhabt, nicht als gesetzliche Verpflichtung. Und was die Handhabung selbst betrifft, so herrscht oft die reine Willkür, wie uns Fälle immer wieder zeigen, in denen der Konsument für den Transport der mangelhaften Ware zum Produzenten vom Händler zur Kasse gebeten wird.

## **Schlussverkauf auch für die Lira**

2002 fiel der Winterschlussverkauf in die Phase der Doppelpreisauszeichnung: der alte Preis in Lire und Euro, der neue ebenso, der Prozentsatz der Reduzierung, viele Zahlen für umsichtige Konsumenten. Angesichts der umfangreichen Umstellungen hat die Verbraucherzentrale die zuständigen Behörden also die Gemeinde- bzw. Marktpolizei aufgerufen, Kontrollen durchzuführen. Die Konsumenten wurden aufgerufen anlässlich des Schlussverkaufes besonders vorsichtig vorzugehen und Verstöße gegen die Schlussverkaufsregelung und bei der Euromstellung der Gemeindepolizei bzw. der Finanzwache und zur Kenntnis der Verbraucherzentrale mitzuteilen.

## **Der Schutz der persönlichen Daten**

Die Verletzung der Privacy durch die Führung der Datenbanken über die sogenannten „nicht kreditwürdigen Kunden“ war ein ständiges Thema. In diesem Bereich hat die VZS im abgelaufenen Jahr allerdings einen Erfolg zu verzeichnen. Nach mehrmaligem Anmahnen beim zuständigen Garanten hat dieser schließlich neue Regeln für die Führung dieser Datenbanken erlassen. An diese müssen sich künftig sowohl Banken und Finanzvermittler, als auch die Datenbanken im Umgang mit den Informationen über die Kreditnehmer halten.

## **Der Zettel hinter der Windschutzscheibe**

Ein Dauerthema waren auch im abgelaufenen Jahr die „falschen“ Strafmandate der Gemeinde Rom. Hier hilft die Verbraucherzentrale inzwischen mit Musterbriefen für die notwendigen Rekurse vor dem Richter.

In einzelnen Fällen konnte KonsumentInnen geholfen werden, die Steuerbescheide von örtlichen Polizeiorganen erhalten haben. Zwei dieser Fälle haben den Gang zum Friedensgericht eingeschlagen und konnten positiv abgeschlossen werden.

## **Der Fall Tucker**

Von diesem auf nationaler Ebene Aufsehen erregenden Fall einer betrügerischen Multilevelfirma waren auch etliche Südtiroler Konsumenten betroffen. Über Vermittlung der Verbraucherzentrale haben sie sich dem Komitee der „Tuckergeschädigten“ bei der „Ferderconsumatori“ in Rimini angeschlossen und über deren Rechtsbeistand rechtliche Schritte gegen die Firma eingeleitet.

## **Haustür- und Fernverkauf**

Gute Nachrichten gibt es zu den Verträgen, die im Haustür- oder im Fernverkauf abgesetzt wurden. In den meisten Fällen, die bei uns vorstellig wurden, haben wir den Konsumenten behilflich sein können, aus den Verträgen wieder auszusteigen und die Anzahlungen wieder zurückzubekommen.

## **Ausbildung als Geschäft**

Wer sich bei der Berufsausbildung auf zweifelhafte Angebote einläßt, zieht meistens den Kürzeren. Diese Erfahrung haben wir mit mehreren Fällen gemacht, in denen zwar die Leistung nicht dem vielbeworbenen Angebot entsprach, die

Verträge aber keinen Rücktritt vorsahen und die Betroffenen somit ohne Aussicht auf Rückerstattung der eingezahlten Beträge blieben.

### **Zahnärzte machen schlechte Figur**

Auffallend zugenommen haben die Klagen über Pfusch beim Zahnarzt. Leider können wir den KonsumentInnen in diesem Bereich wenig Hilfe anbieten, da uns dazu die Instrumente fehlen (Patientenanwaltschaft!).

## **Finanzdienstleistungen**

### **Investieren aber wie?**

Das abgelaufene Jahr war gekennzeichnet durch die Unsicherheiten auf den Finanzmärkten, die sich auf die Konsumentinnen und Konsumenten niedergeschlagen haben. Auf dem Hintergrund schlechter Erfahrungen mit bereits getätigten Anlagen und mit den Anlageberatern und einer großen Verunsicherung, was die künftige Entwicklung angeht, haben sich viele Konsumentinnen und Konsumenten mit der Bitte um Beratung und Information an die VZS gewandt. Wir haben sowohl über Infoblätter, als auch über unsere Homepage versucht, einen Überblick über die Angebote und über Risiken und Möglichkeiten der verschiedenen Anlageformen zu verschaffen.

### **Teure Kontokorrente**

Auch im abgelaufenen Jahr hat es viele Klagen über die hohen Kosten der Kontokorrente gegeben. Ein wichtiges Instrument für die Marktübersicht ist der jährliche Kontokorrentvergleich, der im Frühjahr 2002 erschienen ist. Dieser Vergleich gibt den KonsumentInnen die Möglichkeit, die Konditionen des eigenen Kontos mit denen anderer Banken zu vergleichen. Auffallend dabei ist, dass die Banken mittlerweile alle die Untugend übernommen haben, für die Auflösung des Kontos erhebliche Spesen zu verrechnen. Es handelt sich dabei um eine Bestrafung jener KundInnen, welche von einer Bank zur anderen wechseln wollen. Wir betrachten dies als Behinderung der freien Konkurrenz. Insgesamt ist eine beunruhigende Verteuerung der Kosten von Kontokorrenten festzustellen.

### **Teure Konsumkredite**

Auch im abgelaufenen Jahr hat sich die Tendenz zu überteuerten Konsumkrediten fortgesetzt. Das Problem ist immer dasselbe: die Konsumenten zahlen - auch nur für kleine Kreditsummen - unverschämte hohe Zinsen bis zu 30 % und mehr. Einmal mehr ist in diesem Zusammenhang anzumerken, dass die gesetzliche Wucherschwelle unverantwortlich hoch liegt.

### **Darlehen unter der Lupe**

Große Nachfrage herrscht nach wie vor nach den Darlehensvergleichen, die die VZS periodisch anstellt. Diese Darlehensvergleiche, welche sich auf Euribor und Leitzinssatz stützen, haben sich als gutes Instrument für die eigenständige Kontrolle der Darlehenszinsen durch die KonsumentInnen herausgestellt. Aufsehen haben in diesem Zusammenhang einige Fälle erregt, bei welchen Banken sich nicht an die vertraglich festgelegten Zinssätze gehalten haben.

## **Wohnen, Bauen, Energie**

### **Die eigenen vier Wände**

Die Verbraucherzentrale bleibt weiterhin ein wichtiger Anlaufpunkt für viele KonsumentInnen, die sich mit dem Kauf einer Immobilie herumschlagen. Festzustellen ist allerdings ein steigendes Bewußtsein im Umgang mit Verträgen, Zinsen und Steuern.

### **Immobilie zu verkaufen**

Schwierig bleibt nach wie vor der Umgang mit Immobilienbüros. In zahlreichen Fällen hat es wieder Reklamationen über zu hohe Provisionsforderungen der Immobilienhändler gegeben. Die KonsumentInnen sind sich ihrer Rechte und Pflichten gegenüber den Immobilienbüros offensichtlich noch immer nicht bewusst.

### **Strom, Wasser, Gas und Müll**

Die Tarifgestaltung bei den öffentlichen Diensten wird durch die laufenden Privatisierungen immer undurchsichtiger und dementsprechend steigt auch der Unmut der KonsumentInnen. Besonders eklatant sind in diesem Zusammenhang die starken Preissteigerungen im Jahr 2002, die besonders in den größeren Städten und Gemeinden zu Buche schlagen. Die VZS hat auf die Verunsicherungen in der Bevölkerung u.a. mit Informationsveranstaltungen in den Bozner Stadtviertelzentren reagiert.

### **Wenn der Handwerker pfuscht**

Dafür, dass der Bauberatung die Arbeit nicht ausgeht, sorgt die schlechte Qualität vieler Handwerksarbeiten. Pfusch am Bau war das zahlenmäßig größte Problem jener KonsumentInnen, die sich an die Bauberatung in der VZS gewandt

haben. Bauen ist übrigens keine Männerdomäne mehr. Ziemlich genau die Hälfte der fast 190 persönlichen Anfragen in der Bauberatung kamen von Frauen.

### **Dem Lärm schutzlos ausgeliefert**

Mit einem Handstreich hat der Landeshauptmann per Dekret die technisch prozeduralen Lärmschutzartikel aus dem eigenen Lärmschutzgesetz aufgehoben. Damit ist den Klagen über Lärmbelästigung innerhalb der Wohnhäuser - ein ständiges Thema in der Bauberatung der VZS - eine wichtige rechtliche Handhabe genommen worden.

## **Ernährung**

### **Der Sorgen sind viele**

Wichtige Themen, welche von Seiten der KonsumentInnen an die VZ herangetragen wurden, sind: Kontrollen auf Bauernmärkten, Vertrieb unerlaubter Vitaminpräparate, Problematik der Freilandei, Acrylamid in Lebensmitteln, Nitrofen in Bioprodukten, Gentechnik, BSE. Das Mißtrauen der VerbraucherInnen in die offiziellen Stellen klingt allenthalben durch. Die VZS bemühte sich daher um Kontaktaufnahme mit dem Amt für Hygiene und öffentliche Gesundheit sowie dem Landestierärztlichen Dienst bezüglich einer Bestandesaufnahme der Lebensmittelkontrollen in Südtirol.

### **Die Stimme der VZS**

Den Themen teures Gemüse und Wintergemüse, Bioprodukte, zur Problematik der Garnelenzucht, zu Acrylamid, Vitaminpräparaten, BSE und anderen Ernährungsfragen hat sich die Ernährungsberaterin in verschiedenen Radio- und Fernsehbeiträgen gestellt.

### **„Mangio sano“**

Die Ernährungsberatung der VZS hat sich im Frühjahr am EU-Projekt über Lebensmittelsicherheit „Mangio sano“ beteiligt, indem sie den Kontakt zu LehrerInnen suchte, Unterrichtsmaterial zur Verfügung stellte und die Infomaterialien mit dem Verbrauchermobil durchs Land schickte.

### **Erdbeertest**

„Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser“ - unter diesem Motto führt die VZS immer wieder Tests durch, um ein Blitzlicht auf aktuelle Angebote zu werfen. Im Sommer 2002 waren die Erdbeeren dran, Früchte, bei denen KonsumentInnen immer wieder die Frage nach Pestizid- und Fungizidbelastung aufwerfen. Die 19 stichprobenartig gezogenen Erdbeerproben wurden im Auftrag der VZ im chemischen Labor der Laimburg einem Rückstandstest unterzogen. Das Ergebnis: die Erdbeeren waren zwar nicht rückstandsfrei, (insgesamt wurden Rückstände von 9 verschiedenen Pestiziden gefunden) aber die Rückstände lagen alle innerhalb der Grenzwerte.

### **Fleischtest**

Entwarnung auch bei den Stichproben, welche für einen Fleischtest gezogen wurden.

Im Dezember 2002 wurden aus einigen Bozner Supermärkten und einer Metzgerei insgesamt 15 Fleischproben entnommen, um diese auf Antibiotika, synthetische Hormone sowie auf Salmonellen bzw. auf die Gesamtkeimzahl zu untersuchen. Die Auswertungen ergaben: Keine Rückstände von Antibiotika und synthetischen Hormonen in den gezogenen Proben, dafür aber Salmonellen.

Verkeimt ist vor allem das Fleisch von Geflügel. Hier gilt also nach wie vor der Ruf nach größter Hygiene.

### **Nichts anbrennen lassen!**

Der Wirbel um das Krebsgift Acrylamid, der von Schweden ausgehend, Verbraucherschützer in halb Europa beschäftigt, hat auch die VZS bewogen, die zuständigen Behörden im Land aufzufordern, sich mit dem Thema zu befassen und die Bevölkerung gegebenenfalls zu warnen. Warnung und Aufklärung betreibt aber nach wie vor nur die VZS, die Gesundheitsbehörden haben sich auch nach Monaten noch zu keiner Stellungnahme durchgerungen.

## **Umwelt, Gesundheit**

### **Der Nächste bitte!**

Eine Umfrage der VZ in allen Südtiroler Sanitätsbetrieben Anfang des Jahres hat es nun schon zum zweiten Mal zutage befördert: die Wartezeiten in den Ambulatorien der Krankenhäuser sind viel zu lang. Gegenüber der Umfrage vom Vorjahr hat sich die Situation in einigen Strukturen sogar noch verschlechtert. Ein Zustand, der laut VZS nicht tragbar und dem mit organisatorischen Umstrukturierungen zu Leibe zu rücken ist.

### **Kein Wille zur Schlichtung**

Die Schlichtungsstelle für Patientenklagen, die beim Krankenhaus Bozen eingerichtet und in der die VZS vertreten ist, funktioniert nicht, weil sie nicht funktionieren darf. Dieses Eindruckes kann sich die VZ in zunehmendem Maße nicht

erwehren, nachdem der Schlichtungsstelle die wesentlichen Kompetenzen abgesprochen wurden, nämlich jene auch in Fällen von ärztlichem Versagen, zuständig zu sein.

### **PatientInnen brauchen Anwaltschaft!**

Seitdem klar geworden ist, dass die oben genannte Schlichtungskommission, wie von uns immer schon vermutet, eine reine Alibifunktion hat, ist der Ruf nach einer seriösen, voll funktionsfähigen Patienten-anwaltschaft wieder laut geworden. Leider zeigt der zuständige Landesrat für dieses Anliegen nicht das geringste Verständnis.

## **Versicherung**

### **Richtig versichert: Neues Versicherungsinformationssystem hilft den Durchblick zu gewinnen**

Autoversicherung, Haftpflichtversicherung oder Lebensversicherung: rund 1.320 Euro gab 2001 jede/r BürgerIn in Italien für Versicherungen aus. Nach unseren Berechnungen ist die Durchschnittsfamilie mit weniger als der Hälfte dieses Betrages (mit Autoversicherung für einen Kleinwagen in der 1. Bonusklasse) gut abgesichert. Dennoch sind viele Menschen keineswegs gut versichert, denn sie haben sich – unerfahren und schlecht beraten – falsch oder bei zu teuren Gesellschaften abgesichert.

„Bin ich, so wie ich versichert bin, auch wirklich abgesichert?“, „Zahle ich nicht etwa zu viel Autoversicherung?“, „Hätte ich die Police mit dem unverständlichen Text doch nicht unterschreiben sollen?“, „Stimmt das Großgeschriebene mit dem Kleingedruckten überhaupt überein?“, „Habe ich die Klauseln richtig verstanden oder nicht?“...mit solchen und anderen Fragen sind Versicherte heute allein gelassen.

Um dem fast undurchdringlichen Dickicht im Versicherungswesen zu begegnen hat die Verbraucherzentrale neues Versicherungsinformationssystem ins Leben gerufen. Die Hauptunterstützung dafür kam vom Ministerium für wirtschaftliche Aktivitäten und vom nat. Verbraucherrat. Auf einen Klick können sich nunmehr die KonsumentInnen einen Überblick über das Versicherungswesen verschaffen und so zu Informationen kommen, die der Markt nicht gern herausrückt. Die Fragen: Bin ich richtig versichert? Wie kann ich mich für weniger Geld besser versichern? Was muß ich bei meiner Finanzplanung und für meine Altersvorsorge beachten? dürften mit den anbieterunabhängigen Infos unserer Homepage und Infoblätter weit weniger Kopfzerbrechen bereiten. Als Knackpunkt der Versicherungsprobleme wurde der Versicherungsbedarf ausfindig gemacht. Dazu können unabhängige Einrichtungen wie die VZ einfach bessere Entscheidungshilfen liefern als die Anbieter. Neben der Infoplattform wurde auch eine konkrete Hilfe für die persönlichen Situationen der Versicherten etabliert: der Versicherungsscheck. Zusammen mit dem Verein Robin wurde ein Computerprogramm entwickelt, welches die richtigen und günstigsten Versicherungen ausfindig macht. Mit weiteren, wichtigen Hinweisen bestückt kommt dann ein entsprechender Infobrief ins Haus. Mit diesen Informationen ausgerüstet, können die Konsumenten in den Vertragsverhandlungen mit den Versicherern viel besser bestehen und falsche Prioritäten beim Versicherungsschutz, die oft teuer zu stehen kommen, vermeiden. Alles was wichtig ist, kann auf der Homepage unter der Rubrik „Versicherungen“ eingesehen werden.

### **Infoblätter und Musterbriefe:**

Im Bereich Versicherungen wurden im Jahr 2002 insgesamt 15 neue Infoblätter sowie 15 Musterbriefe in den verschiedensten Sparten erstellt, jeweils auf deutsch und italienisch. Bereits bestehende Infoblätter wurden aktualisiert.

### **Beratungstätigkeit:**

Während es in den Beratungen im Jahr 2001 noch vor allem um Lebensversicherungen ging, weiteten sich die Anfragen im Jahr 2002 inhaltlich sehr aus. Die Konsumenten kamen mit sämtlichen Polizzen in die Beratung, allen voran aber mit Auto-, Feuer- und Unfallversicherungen. Natürlich wurden aber auch im Jahr 2002 viele Beratungen über Lebensversicherungen gemacht.

### **Öffentlichkeitsarbeit:**

Die wichtigste Informationsquelle für die Konsumenten ist sicherlich die Homepage der VZS. Dadurch wurde vielen Konsumenten erst bewusst, dass die VZS ständige Beratung im Bereich Versicherungen macht. Weiters wurden einige Berichte im Fernsehen (Rai Sender Bozen und Südtirol Heute) sowie viele Berichte im Rundfunk gesendet. „Schlau gemacht“ hat oft das Thema Versicherungen aufgegriffen.

Auf der Bozner Messe präsentierte die Versicherungsberatung das Thema „Richtig versichert?“. Der Herbst 2002 stand auch ganz im Zeichen von Vorträgen über das Versicherungswesen, welche auf Einladung verschiedener Vereine, Organisationen und der Bildungsausschüsse abgehalten wurden.

### **Autoversicherungen:**

Die Ermittlung der günstigsten Autohaftpflichtversicherung war sicherlich die am meisten eingegangene Anfrage. Auch wurden in diesem Zusammenhang immer wieder Aktionen gemacht: z. B. war die Autoversicherung zentrales Thema auf der Messe Bozen und beim Verbrauchermobil. Seit November ist die Aktion „Rückforderung der zuviel gezahlten Kfz-Prämie in den Jahren 95-2000“ in vollem Gange. Auch stiegen die Anfragen, wie man sich bei einem Unfall richtig verhalten soll, wie der Ablauf der Schadensregulierung zu erfolgen hat, welche Briefe geschrieben werden müssen usw.

### **Sonstige Versicherungen:**

Im Bereich Familienhaftpflicht-, Unfall-, Kranken- Feuer- und Rechtsschutzversicherung nahm der Versicherungscheck viel Arbeit ab. Durch die Informationen und Tips, die beim Versicherungscheck mitgeteilt wurden, hatten die Konsumenten weniger Fragen. In den persönlichen Beratungen nahmen vor allem die Anfragen über die Feuerversicherung zu.

Hier wären im Bereich der Schadensabwicklung noch einige Informationen nötig.

### **Lebensversicherungen:**

Auch die Durchsicht von Lebensversicherungspolizzen wurde - wie schon 2001 - stark nachgefragt. Es handelte sich vor allem um jene Polizzen, die über Strukturvertriebe vermittelt wurden. Die Strukturvertriebe sind nach wie vor sehr stark in Südtirol vertreten. Es wurden viele Briefe an die Versicherungen geschrieben, in denen die Auflistung aller Spesen verlangt wurde. Auch wurde des öfteren ein Brief an die Aufsichtsbehörde Isvap geschrieben, wenn die Gesellschaften nicht antworteten. Spätestens dann kamen immer die geforderten Angaben.

Auch die sog. „unit linked“ Polizzen sind sehr verbreitet. Den Konsumenten war in den meisten Fällen nicht klar, daß sie eine sehr risikoreiche Polizza abgeschlossen hatten. Die meisten wussten überhaupt nichts von einem Rücktrittsrecht von 30 Tagen, von Spesen usw.

Vor allem durch die Berichte im „Schlau gemacht“ und durch die Vorträge wurde in diesem Bereich viel informiert.

## **Kritischer Konsum**

### **Goldenes OK 2001: Eisschlecken mit gutem Gewissen**

Das ethische Kriterium war mitentscheidend bei der Vergabe des „Goldenen OK 2001“, mit welchem die Bozner Eisdiele „Avalon“ ausgezeichnet wurde. Den „Gelataio“ Paolo Coletto zeichnen nämlich nicht nur ökologische, sondern auch ethische Kriterien bei der Auswahl der Zutaten aus.

### **Der erste Konsumentenstreik**

Zwei Mal hat die VZ in diesem Jahr zum Konsumverzicht aufgerufen: der erste Anlaß war ein von den nationalen Verbraucherverbänden und der VZ ausgerufenen Tag des Protestes gegen den Teuro. Am 12. September stellte sich die VZ mit Verbrauchermobil und Infomaterial anlässlich dieses Italienweiten Konsumentenstreiks am Bozner Waltherplatz den Südtiroler KonsumentInnen.

Mit dem zweiten Aufruf zum Konsumverzicht schloß sich die VZS am 29. November 2002 dem internationalen „buy nothing day“ an, welcher in diesem Jahr unter dem Motto stand: „wir sind nicht nur Konsumenten, ... sondern hauptsächlich Menschen“.

### **Valentinsrosen mit dicken Dornen**

Hohe Umweltbelastung und unsoziale Arbeitsbedingungen bei der Blumenproduktion haben wir anlässlich des Valentinstages 2002 angeprangert und die Südtiroler Floristen damit in arge Argumentationsnöte gebracht. Die Aufforderung an sie, endlich Blumen aus sozial- und umweltverträglichem Anbau anzubieten ist leider ungehört verhallt.

### **Der rote Faden**

Der kritische Konsum war auch immer wieder Thema in der wöchentlichen Radorubrik „Schlau gemacht“. Ob als kritische Beitrag zum Weihnachtsrummel oder als Informationssendung zur Biolandwirtschaft oder zur Problematik der Ausbeutung von billigen Arbeitskräften durch Markenhersteller in der Textilbranche - der Blickwinkel des ethischen Konsums zieht sich als roter Faden durch die Informationsarbeit der VZS.

### **Internationale Kontakte zwischen jungen KonsumentInnen**

Das Projekt Yomag.net, das Internetmagazin für Jugendliche wird für Italien seit Jahren von VZS und EVZ betreut. Im Jahr 2002 hat das Projekt internationale Ausweitung erfahren: anlässlich des Nachhaltigkeitsgipfels in Johannesburg entstand eine Partnerschaft zwischen „UNEP“, UNESCO, den Europäischen Regierungen, Verbraucher- und Jugendorganisationen. (Näheres siehe „Yomag.net“)

## **Reisen, Freizeit, Hobby**

Dieser Bereich wird vorwiegend vom Europäischen Verbraucherzentrum abgedeckt. Weitere Informationen, unter anderem über die Broschüre „Erste Hilfe für den Urlaub“. Siehe EVZ Seite ...

## **Verkehr und Kommunikation**



## Telefon und kein Ende

Ein Dauerthema war auch 2002 wieder das Telefon. Hunderte von Anfragen bestätigen die Schwierigkeiten der KonsumentInnen im Umgang mit Festnetz und Handy.

## Festnetz mit Tücken

Was das Festnetz angeht, so sehen wir uns mit einem Marketing der Anbieter konfrontiert, das nahe am Betrug liegt. Aktivierung von kostenpflichtigen Diensten, Abonnements und von Telefonlinien, die nie beantragt wurden, gesellen sich zu einer fast völligen Abwesenheit des Kundendienstes.

Einziger Lichtblick: die zuständige Aufsichtsbehörde hat die Tragweite der Lage erkannt und versucht nun zu disziplinieren. Die Anzeige bei dieser Behörde bedeutet aber nicht automatisch die Eröffnung des Rechtsweges, weshalb es letztlich doch wieder schwierig bleibt, zu einer außergerichtlichen Lösung des Problems zu kommen.

Diese Möglichkeit könnte nur ein anderer Weg bieten, nämlich der Gang zur obligatorischen Schlichtungsstelle beim „Corecom“. Diese wurde in Südtirol aber nie eingesetzt.

Die VZ wird daher in Zukunft alles daran setzen, auf dass auch in Südtirol eine Schlichtungsstelle für Probleme mit den Telefongesellschaften eingerichtet wird. Bisher gibt es in diese Richtung, außer mit der Telecom, keinerlei Kontakt mit Telefongesellschaften.

## Abschied von der Telecom

Apropos Telecom: Immer mehr KonsumentInnen wenden sich an uns, weil sie den Vertrag mit der Telecom auflösen und sich eine neue Gesellschaft suchen möchten. Leider ist das aber bislang in Südtirol nicht möglich.

## Handy - schlechte Qualität, schlechter Kundendienst

Fünf von zehn Handys gehen im ersten Jahr kaputt. So stellt sich uns die Situation auf dem Handymarkt dar. Wer glaubt, das Einschicken in die Reparaturwerkstatt sei ein guter Weg, der wird leider sehr oft eines Besseren belehrt: die Reparaturzentren sind hoffnungslos überfordert, weil immer noch zu dünn gesät. Die Reparaturzeiten gehen von einem bis zu drei Monaten, dies im Widerspruch zu der vom Gesetz zur Gewährleistung vorgesehenen „zumutbaren Frist“. Aus diesem Grund empfehlen wir bei größeren Defekten, sofort den Ersatz des Gerätes zu fordern.

## Schlechte Noten für die Post

Für Poste Italiane können wir leider keine guten Noten vergeben. In keinem einzigen der Fälle von verlorengegangenen Briefen, Paketen oder sogar Einschreibebriefen ist es uns gelungen, die Spuren des verlustig gegangenen Gutes wieder zurückzubekommen und dies trotz des neuen Monitoringsystems.

Im Moment scheinen sowohl der Kundenservice der Post, als auch die Dienstleistungscharta außer Betrieb zu sein.

## Fahrräder mit Ausweis

Großes Interesse herrscht immer noch an der Registrierung von Fahrrädern in der Stadt Bozen. Die Tatsache, dass die Stadtpolizei dank der Registrierungsnummer immer wieder gestohlene Räder an ihre rechtmäßigen Besitzer zurückgeben konnte, hat auch in anderen Gemeinden Interesse am Kodierungssystem geweckt, so dass damit zu rechnen ist, dass diese Dienstleistung demnächst auch in anderen Gemeinden des Landes angeboten wird.

## Europäisches Verbraucherzentrum

Die Einführung der neuen Währung war im Jahr 2002 nicht nur eines der Hauptthemen des Europäischen Verbraucherzentrums, sondern auch sicherlich ein wesentlicher Faktor der Zunahme der Beratungen und Informationsanfragen (4,8% mehr als im Vorjahr), vor allen Dingen in den Bereichen Reisen, Fernabsatz, Autoimport, Vertragswesen und Garantierecht. Die nunmehr leichte Vergleichbarkeit der Preise auch mit denen der Nachbarländer, das Wegfallen des Geldwechsels und nicht zuletzt preislich deutliche Unterschiede waren bei vielen VerbraucherInnen der Anlass dazu, verstärkt grenzüberschreitend einzukaufen und Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Tendenz steigend.

Mit der Eröffnung des römischen „euroguichets“ im Juni hat das EVZ Bozen seine Funktion als Antenne der römischen Beratungsstelle aufgenommen und in Abstimmung mit dieser auch durchgeführt. In zwei Treffen – eines in Bozen und eines in Rom - wurde das Ausmaß der Zusammenarbeit der beiden Zentren besprochen und genau festgehalten.

## Beratungstätigkeit

Mit **1.547 Fällen und Anfragen** hat das Europäische Verbraucherzentrum die Beratungen um 4,8% gegenüber dem Vorjahr gesteigert. Dabei wandten sich Konsumentinnen und Konsumenten aus Südtirol (71,49%), aus den verschiedenen Ländern der EU (9,11%), aus dem restlichen Staatsgebiet (17,97%) und aus unbekannter Herkunft (1,42%) mit ihren Fragen und Problemen an das Zentrum. Die Hauptthemenbereiche waren:

Euro (35,55 %), Reisen, Gepäck und Zoll (17,78%), Fernabsatz, Haustürverkäufe und Strukturvertriebe (10,28%), Verträge und Garantien (8,14%).

## **Euro**

Hauptsächlich in den ersten 3 Monaten wurden viele Fragen zur effektiven Einführung der neuen Währung gestellt: Umtausch von Euro-Währungen, Gültigkeit der Brief- und Stempelmarken, Umbenennung der Bankkonten, der Verträge und der Strafen, Auf- und Abrundungsregeln, Fristen für den Umtausch der alten Währungen. Über das ganze Jahr hinweg meldeten aber auch sehr viele VerbraucherInnen Preiserhöhungen, die nach Ihrem Gutdünken nicht gerechtfertigt waren.

## **Reisen**

Vor allem im zweiten Halbjahr stand das Thema „Reisen“ im Mittelpunkt der Beratungstätigkeit. Dabei ging es den KonsumentInnen weniger um reine Informationsbeschaffung, sondern vielmehr um die Durchsetzung ihrer Rechte bei „Urlaubspannen“, wie Gepäcksverlust, Verspätungen der Transportmittel, Overbooking u.a.. Da in der Hauptreisezeit der Ansturm besonders groß war, reagierte das EVZ mit der Bereitstellung für die enttäuschten Urlauber einer Reihe von Musterbriefen und mit einer „begleitenden“ Beratung. Bei besonders eklatanten Fällen schritt das EVZ selber ein. Drei Reisereklamationen sind inzwischen sogar Gegenstand eines gerichtlichen Verfahrens.

## **Geschäftsabwicklungen über das Internet**

Vor allem Computerzubehör und ähnliche hochtechnische Produkte werden mehr und mehr über das Internet bestellt, um die große Auswahl und die hohen Preisunterschiede auf dem europäischen Markt auszuschöpfen. Doch wenn Händler und Käufer sich nur über E-Mail verständigen, sind Pannen bei der Vertragserfüllung beinahe an der Tagesordnung. Probleme wurden bei den Zahlungsmodalitäten, bei der Lieferung, bei der Vertragskonformität der bestellten Produkte und bei der Durchsetzung der Gewährleistung gemeldet. Auffallend dabei war, dass der durchschnittliche „Internet-Konsument“ kaum älter als 25 Jahre war und oft die Schwierigkeiten davon herrührten, dass die Web-Verbraucher/innen sich vor dem Kauf nicht die AGB's durchgelesen hatten.

Als besonders problematisch hat sich die Teilnahme an den sogenannten Internet-Auktionen herausgestellt. Gleich mehrere KonsumentInnen sind Betrügern zum Opfer gefallen, die sich problemlos aus dem (Internet-)Staub machen konnten, auch weil die Auktionshäuser nicht für die Benutzer der Internet-Plattform haften.

## **Time-Sharing**

Viele Time-Sharing-Besitzer wandten sich an das EVZ, um nach einer Möglichkeit zu suchen, vom Vertrag auszusteigen oder um das Nutzungsrecht zu verkaufen. Doch bekanntlich haben die allermeisten Time-Sharing-Verträge eine unbegrenzte Laufzeit, also keine Kündigungsmöglichkeit, und der second-hand-Markt der Nutzungsrechte ist übersättigt. Dieser Wunsch vieler Time-Sharing-Kunden ist inzwischen ein gefundenes Fressen für regelrechte Betrügerbanden geworden. Mit allerhand getarnten Kaufangeboten kontaktieren diese Betrüger Teilzeit-Eigentümer in aller Welt – Fazit: Mehrere Tausend Euro sind weg und die Immobilie ist immer noch da. Die spanischen Behörden haben bereits eine Liste der betrügerischen „Firmen“ veröffentlicht – im EVZ hat sich allerdings gezeigt, dass Anzahl und Namen dieser Firmen inzwischen sich vervielfältigt haben. Jene KonsumentInnen, die von solchen Betrügern kontaktiert wurden und die vorab im EVZ Rat gesucht haben, konnten früh genug gewarnt werden.

## **Partnervermittlungsinstitute**

Die Erfahrungen, die Südtiroler BürgerInnen mit den ausländischen Partnervermittlungsinstituten gemacht haben, scheinen nicht gerade rosig zu sein. Zwar ist die Zahl jener, die beim EVZ Rat und Hilfe suchten, nicht allzu groß, doch kann man hier von einer recht konsistenten „Dunkelziffer“ ausgehen. In den meisten Fällen handelte es sich um Nichterfüllung des Vertrages: Der Kunde/die Kundin zahlte hohe Summen an das Institut, die Partnervorschläge blieben aus. Bei nicht pünktlicher Zahlung pflegten zudem die Institute unverzüglich ein Inkassobüro einzuschalten, was eine massive Erhöhung der Kosten mit sich brachte.

## **Verkauf von Wunderpillen und –mitteln**

Nicht nur ein Vitaminkoffer, für dessen Inhalt eine deutsche Firma von der zuständigen Staatsanwaltschaft vor Gericht zur Rechenschaft gezogen wird, sondern etliche Ampullen, Pillen, Pulverchen und Säfte zweifelhafter Herkunft wurden im Jahr 2002 in unserem Land von ausländischen Firmen an die Frau und an den Mann gebracht. Von Schmerzen gequälte Mitbürger/innen griffen oft sehr tief in die Geldtasche für Produkte, deren Verkauf in Italien sich im Nachhinein als illegal herausstellte. Durch eine rege Zusammenarbeit des EVZ mit der lokalen Presse und mit den zuständigen Behörden konnte so mancher windiger „Heiler“ gestoppt werden.

## **Finanzdienstleistungen**

Das Inkrafttreten der europäischen Verordnung Nr. 2560/2001 sorgte im Sommer und Herbst für einigen Wirbel. Laut dem EU-Gesetz dürfen die Banken ab 1. Juli 2002 für Bankomatbehebungen und Bezahlung mittels Debitkarten, die im Ausland durchgeführt werden, nicht mehr verlangen als die Gebühren, die sie für die gleichen Operationen bei Fremdinstituten im Inland berechnen. Anfangs wurde die betreffende Norm von vielen italienischen Banken so ausgelegt, dass sie die Äquivalenz nur für die eigenen Kosten gewährleisten und somit der Kunde für die zusätzlich von der ausländischen Bank angerechneten Spesen aufkommen muss. Dank der heftigen Beschwerden der Verbraucherverbände und dank einer offiziellen Stellungnahme der EU-Kommission haben die Banken ihre Position revidiert.

## Informationstätigkeit

### Öffentlichkeitsarbeit

Das EVZ hat mit **23 Presseaussendungen** und mit **62 Interviews** hauptsächlich bei lokalen Radio-, TV-Sendern und Zeitungen eine rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben.

Von besonderer Bedeutung waren die Stellungnahmen und Pressemitteilungen zur Einführung der neuen Währung, mit welchen einem breiten Spektrum der Bevölkerung die wichtigsten Informationen diesbezüglich vermittelt werden konnten. Insbesondere beim Beraterradio des RAI Sender Bozen hatten die Zuhörer/innen die Möglichkeit, auf ihre Fragen sofort eine Antwort zu erhalten.

### Infoblätter

Ein Grundstein der Informationstätigkeit des EVZ bilden die 42 Infoblätter (Kurzinformationen zu bestimmten Themen). Dabei gilt es nicht nur die Notwendigkeit, neue Themenbereiche abzudecken, zu erkennen, sondern auch die schon erstellten Materialien regelmäßig auf den letzten Stand zu bringen. So wurden vor allen Dingen im Bereich „Reisen“ alle Broschüren neu überdacht und, wo notwendig, ergänzt oder ausgebessert. Um den zahlreichen Anfragen bezüglich Viren, Kettenbriefen und unerwünschten Werbe-Mails nachzukommen wurden die 2 Infoblätter „Viruswarning“ und „Unerwünschte Werbe-E-Mails“ erstellt.

### „Erste Hilfe für den Urlaub“

In der 31-seitigen Reisebroschüre wurden die vielfältigen Erfahrungen des EVZ mit den Sorgen und Nöten von Reisenden aufgegriffen und zu einem Handbuch verarbeitet: von der Buchung der Reise bis hin zu typischen Problemen vor Ort. Sinn und Zweck der Broschüre ist es, erste Antworten auf häufig auftretende Fragen und Zweifel zu geben und Lösungsansätze für kleinere und größere Urlaubs-Wehwehchen zu bieten. Im Taschenbuchformat aufgelegt soll die „Erste Hilfe für den Urlaub“ mit den Verbraucherinnen und Verbrauchern auf Reisen gehen und diese mit den wichtigsten Informationen rund um die schönste Zeit im Jahr versorgen.

### Verbrauchertelegramm

In elf Europa-Ausgaben des Verbraucher-Telegramms hat das EVZ zahlreiche interessierte KonsumentInnen über die Neuheiten in Sachen Verbraucherschutz in Europa bzw. über die eigene Tätigkeit monatlich auf dem Laufenden gehalten.

## Bildungstätigkeit

### YOMAG.NET

Bereits seit 1999 nehmen die VZS und das EVZ zusammen mit Verbraucherorganisationen aus ganz Europa am Projekt yomag.net teil. (Näheres siehe „Yomag.net“)

## Initiativen

### Eurohotline

In Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol hat das EVZ für den Zeitraum Dezember 2001 – Dezember 2002 eine eigene Euro-Hotline eingerichtet. Das Ziel dieser Aktion war es einerseits, die Fragen rund um die neue Währung der Verbraucherinnen und Verbrauchern Südtirols zu beantworten, andererseits als laufende Umrechnungs- und Preisbeobachtungsstelle die Meldungen der Konsumenten bezüglich der Preiserhöhungen zu sammeln und an die zuständigen Behörden weiter zu vermitteln. Insgesamt haben 550 VerbraucherInnen diesen Service in Anspruch genommen. Die meisten der Anrufe betrafen Meldungen über Preiserhöhungen, hauptsächlich im Sektor Gastronomie und Öffentliche Dienste, aber auch in allen anderen Bereichend der Wirtschaft. Die Angaben dazu wurden alle überprüft.

### Eurocorner

In Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol und der italienischen Post wurde im Januar und im Februar 2002 jeweils eine Woche lang 1 Eurocorner im Postamt von Brixen, einer in einem Postamt von Bozen und einer in einem Postamt von Meran eingerichtet. Ziel dieser gemeinsamen Aktion war es, den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit zu geben, einer Euro-Expertin Fragen rund um die Einführung der neuen Währung stellen zu können.

### Zweiter Europa-Aktionstag

Am 9. Mai 2002 organisierte das EVZ zusammen mit dem Info Point Europa (IPE) - Abteilung Europa der Landesverwaltung-, dem Euro Info Centre (EIC) der Handelskammer und dem EURES-Schalter der Landesabteilung Arbeit den zweiten Europa-Aktionstag und dies mit einem reichen Veranstaltungsprogramm: Im Merkantilgebäude in Bozen fand eine Tagung zum Thema „ Der Binnenmarkt – ein Europa ohne Grenzen“ statt, auf dem Waltherplatz konnten sich die Bürgerinnen und Bürger bei den Stands der 4 europäischen Stellen allerlei Informationen rund um Europa einholen, das ganze von morgens bis abends von einer Reihe von musikalischen und kulinarischen Darbietungen aus ganz Europa (Dudelsackbläser, Flamencotänzerinnen, Wiener Musikern, u.a.) begleitet. Die Aktion diente somit der

gemeinsamen Vorstellung der EU-Informationsstellen und der Veranschaulichung des weitläufigen Geflechts an Dienstleistungsangeboten zum Thema „Europa“.

#### Tagung „Mangelhafte Ware? Wer haftet? Die neuen Gewährleistungsrechte der Verbraucher/innen im europäischen Vergleich“

Im Rahmen dieser Tagung, organisiert und durchgeführt vom Amt für Kabinettsangelegenheiten der Provinz Bozen, der Verbraucherzentrale Südtirol und dem EVZ, sollte nicht nur das neue italienische Gewährleistungsrecht analysiert und erklärt werden, sondern auch das entsprechende österreichische und deutsche Gesetz. Obwohl die nationalen Bestimmungen das Ergebnis der Umsetzung der europäischen Richtlinie Nr. 1999/44 sind, konnte während der Tagung festgestellt werden, dass doch noch einige Aspekte in den einzelnen Mitgliedstaaten verschieden geregelt sind und somit eine vollkommene Harmonisierung der Rechte verhindern. Dies wiederum bedeutet für das EVZ, in Zukunft verstärkt Aufklärungsarbeit und beratenden Beistand in diesem Bereich leisten zu müssen.

#### Preisvergleiche

Der jahrelangen Tradition folgend wurden auch heuer in Zusammenarbeit mit der Arbeiterkammer Tirol 2 grenzüberschreitende Preisvergleiche (April und November) durchgeführt. Dank der Einführung des Euro sollte eigentlich der Preisvergleich der Produkte immer leichter werden. Aus den Vergleichstabellen kann man jedoch lesen, dass der Handel an Transparenz nicht unbedingt Freude hat, da der Trend, für gleiche Produkte verschiedene Füllmengen für jedes Land zu verwenden, immer stärker wird. Dazu kommt, dass nicht immer die Produkte aus unseren Breiten in unserem Land zum billigsten Preis (CD's, Tomatensauce, Essig, z.B.) angeboten werden. Grundsätzlich gilt: vergleichen lohnt sich immer noch und immer mehr.

In der Woche vom 19.11 zum 26.11.2002 hat das EVZ einen Preisvergleich einiger Spiele durchgeführt. Dabei wurden die Preise in Geschäften in Bozen, Meran, Bruneck, Brixen und Innsbruck erhoben. Es entstand eine interessante Momentaufnahme, bei der Unterschiede auch bis zu 22,51 € für ein und das selbe Spiel festgestellt wurden.

[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)

Die Website [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) besteht zur Zeit aus **455 Seiten**, zusätzlich zu den umfangreichen Informationen gibt es eine Vielzahl von Links. Im Jahr 2002 wurden insgesamt **50.316 Sessions** verzeichnet. Das bedeutet, dass täglich durchschnittlich 140 Personen unsere Internetseiten besuchen.

## **Bereichsübergreifende Tätigkeiten**

### **Teuro: Und keiner will's gewesen sein....**

Immerhin lassen sich Hersteller, Gastronomen und Händler einiges einfallen, um den Teuro-Effekt zu rechtfertigen. Von der teureren Umgestaltung der Speisekarten bis zur Ausrede die offiziellen Zahlen würden falsch interpretiert reicht der Bogen. Nachvollziehbare Erklärungen sind jedoch rar. Eine positive Seite hat jedoch auch der Teuro-Effekt gebracht: Der Anteil derer, die bei alltäglichen Produkten auf den Preis achten ist (zwangsläufig) deutlich gestiegen. Die Zahlen unserer Euro-Hotline sprechen eine klare Sprache. Die Verteuerungen galten keineswegs nur kurzfristig, wie von vielen erhofft, sondern sind offenbar auf Dauer angelegt. Was das Problem noch größer macht ist der Umstand, dass erstmals es in größerem Ausmaß zu „versteckten“ Preiserhöhungen gekommen ist, ohne dass der offizielle Verbraucherpreisindex dies registriert hätte. Würde nämlich der ISTAT-Index die Erhöhungen realitätskonform nachvollziehen, dann wäre das Problem schon halb gelöst. Arbeitnehmereinkommen und Renten könnten den Nachzug antreten, diejenigen die einfach Rechnungen ausstellen haben es schon getan. Die Konsumentenschutzvereine haben wegen der realitätsferne der offiziellen Preisdaten das ISTAT zu Reformen aufgerufen; mit Gerichtsbeschlüssen mußte der Weg zu mehr Transparenz freigemacht werden. Ob sich die Situation bessert, ist noch nicht sicher. Zwischen offizieller und „gefühlter“ Inflation leistet das ISTAT den Konsumenten wenig Orientierung. Es weist die Teuerungsrate im Dezember 2002 auf Jahresbasis mit lächerlichen 2,8% italienweit und mit 3,7% für Bozen aus. Die Verbraucherzentrale hat sowohl politische als auch wirtschaftliche Maßnahmen vorgeschlagen. Fazit der politischen Bemühungen: Die „schleichende“ Inflation ist eine ungerechte Steuer, sie trifft vor allem diejenigen, die nicht in der Lage sind, mit ihr zu rechnen. Sie ist auch ein öffentliches Übel. Die verantwortlichen Politiker sind aber nicht an ihrer Beseitigung interessiert. Einzig das Bozner Rathaus hat zögerliche Bemühungen in Richtung Preistransparenz unternommen. Um das Preisniveau wieder unter Kontrolle zu bringen setzt die Verbraucherzentrale auf Konsumenteninformation und darauf, dass die Preise letztendlich durch die Nachfrage - sprich die Konsumenten - geregelt wird. Ein entsprechendes kritisches Einkaufsverhalten und Kaufzurückhaltung bei teuren Produkten und Dienstleistungen werden die Tendenz umkehren.

### **Die Verbraucherzentrale als Messeaussteller**

Auf Einladung der Umweltagentur der Landesregierung war die Verbraucherzentrale im Februar auf der Gesundheitsmesse Salus vertreten. Zusammen mit neun weiteren Vereinen, die sich mit Umweltproblematiken beschäftigen, stellte die Verbraucherzentrale Infomaterial und Erstinformationen zur Verfügung.

Die Landesumweltagentur hatte für eine optisch sehr ansprechende Präsentation der Vereine gesorgt, und das Infomaterial fand guten Absatz.

Im Herbst waren wir dann zu Gast auf der Internationalen Herbstmesse. Schwerpunkt war diesmal das Thema Versicherungsinformation (siehe Bereich Versicherungen). Wie bereits auf der Gesundheitsmesse war der Stand der Verbraucherzentrale auch im Herbst sehr gut besucht. Für die in Ausbildung befindlichen Referentinnen war es eine erste „Feuerprobe“, so vielen KonsumentInnen mit so unterschiedlichen Anliegen Rede und Antwort zu stehen.

## **www.verbraucherzentrale.it: Das neue Informations- und Kommunikationssystem**

Im Jänner 2002 wurde ein Teil des neuen Informations- und Kommunikationssystems der VZS fertiggestellt. Im Rahmen dieses Systems ist es den MitarbeiterInnen der VZS nun möglich, neue Entwicklungen in irgendeinem Bereich sofort über das Internet bekannt zu machen.

Dass die KonsumentInnen von diesem Angebot geradezu begeistert sind, beweisen die Zahlen: waren am Ende des Vorjahrs durchschnittlich 100 Besuche täglich auf der Homepage der VZS zu verzeichnen, erreichen diese Zahlen im Laufe von 2002 einen Durchschnitt von 900 Besuchern, mit Spitzen um die 2.000 Besuche täglich.

Außerdem wurden sämtliche Infoblätter, Broschüren und Musterbriefe der VZS online gestellt; das sind insgesamt an die 500 Seiten, die nach dem neuen Farbleitsystem geordnet sind. Jeder Beratungsbereich hat seine eigene Farbe, so entspricht z.B. gelb „Konsumentenrecht und Werbung“ und grün steht für „Umwelt und Gesundheit“. Außerdem sind die Internetseiten der Verbraucherzentrale mit einer Suchfunktion ausgestattet; somit ist es möglich, ganz unkompliziert an die gewünschte Information zu gelangen.

Die großen Renner waren die Themen Versicherung mit Schwerpunkt Versicherungsscheck und Autoversicherungen, Darlehen für die Erstwohnung, der Schutz vor Einbrechern, aber auch das Haushaltsbuch und der Autopreisvergleich. Auch unsere Zeitschrift, das Verbrauchertelegramm, wurde in das Informations- und Kommunikationssystem eingegliedert: wer interessiert ist, kann sich einfach auf der Homepage anmelden, und erhält fortan kostenlos zu Monatsbeginn die Neuheiten zum Thema Verbraucherschutz per E-Mail zugesandt.

## **Verbraucherbildung: Verbraucherzentrale als akkreditierter Bildungsanbieter**

Im Zuge der Neuerungen auf gesamtstaatlicher Ebene wurde beim Europäischen Sozialfonds ein Akkreditierungssystem (lies Qualitätsnachweis) für die Bildungsanbieter eingeführt. Die Verbraucherzentrale bildet seit Jahren MultiplikatorInnen aus, die direkt vor Ort in ganz Südtirol zu all jenen Themen informieren, die Verbrauchern am Herzen liegen. Um auch weiterhin solche Ausbildungen gewährleisten zu können, hat die Verbraucherzentrale um vorläufige Akkreditierung angesucht und diese auch erhalten; die definitive Akkreditierung für 3 Jahre sollte im Juni 2003 erteilt werden.

## **Arbeit für Medien und Öffentlichkeit**

Auch im Jahr 2002 stand der Bereich **Öffentlichkeits- und Informationsarbeit** auf den Standbeinen **Medienarbeit, Be- und Überarbeitung von schriftlichem Informationsmaterial, Betreuung von jungen KonsumentInnen**, sprich SchülerInnen, und der **Vermittlung von Referentinnen**.

### **Der Teuro als Medienstar**

Einen Schwerpunkt des Medieninteresses bildet im abgelaufenen Jahr der „Teuro“. Zu diesem Thema hat die VZS mit zwei großen Initiativen medial großes Aufsehen und Interesse erweckt: in Zusammenarbeit mit der Programmabteilung des Senders Bozen wurde die Reihe „Der Preis ist heiß“ ins Leben gerufen, mit der Sonntagszeitung „Zett“ zusammen wurde die Rubrik „Der Preispolizist“ betreut. Beide Initiativen zielten darauf ab, KonsumentInnen in die Preisbeobachtung mit einzubeziehen, das kritische Bewußtsein zu fördern und damit eine öffentliche Diskussion über die Teuerung nach der Euroeinführung anzufachen. Der große Publikumserfolg beider Initiativen hat die Dringlichkeit unseres Anliegens bestätigt.

### Schlau gemacht

Die wöchentliche Rubrik „Schlau gemacht“ im Sender Bozen hat sich zu einer fixen Einrichtung etabliert. Die vielen Rückmeldungen der HörerInnenschaft beweisen das große Interesse, aber auch die Notwendigkeit eines solchen Angebots. Information im Bringsystem ist die beste Prävention - und das Radio ist dafür ein probates Kommunikationsmittel.

### Die Homepage als Publikumsliebbling

Durchschnittlich 900 Zugriffe täglich - das ist Bestätigung und Auftrag zugleich, die Homepage zunehmend als wichtigstes Instrument der Informationsvermittlung zu nutzen und auszubauen. Der Schwerpunkt der Informationsarbeit verlegt sich denn auch zunehmend auf deren Gestaltung und Aktualisierung. Damit will die VZS einerseits die Erreichbarkeit erhöhen, andererseits die KonsumentInnen dazu erziehen, sich selbst auf Informationssuche zu machen. Die VZS bemüht sich ihrerseits, die Homepage ständig zu ajournieren und möglichst viel Dienstleistung über diese Schiene anzubieten. Ein wichtiger Bereich sind daher auch die **Musterbriefe**, die als Downloaddokumente angeboten werden.

Parallel dazu werden die neu entstandenen Infoblätter aber weiterhin auch in gedruckter Form angeboten, um die Information auch all jenen zugänglich zu machen, die noch über keinen Internetzugang verfügen.

### Ein Telegramm im Monat

Wer sich einen monatlichen Überblick über die Tätigkeiten und Themen der VZS verschaffen will, erhält diesen in kurzer, gebündelter Form über das „Verbrauchertelegramm“. In dreisprachiger Auflage ist die Kurzinformation in Printform, als Faxabruf und als Downloaddokument von der Homepage abrufbar.

### Information im Bündel

Die im Vorjahr eingeführte Linie „Infomappe“ wurde im Jahr 2002 ausgebaut. Zu den Mappen **"Schulbeginn"** und **"Sicheres Spielzeug"**, die beide überarbeitet und aktualisiert wurden, ist die Mappe **"Sommer, Sonne, Urlaub"** dazugekommen. Diese hat besonders bei den sommerlichen Auftritten des Verbrauchermobils großen Anklang gefunden.

## Betreuung von SchülerInnen/Bildung für jungen KonsumentInnen

Die Besuche von Schulklassen in der VZS gehören mittlerweile zu einer ständigen Einrichtung. Viele der Lehrpersonen, welche diese Dienstleistung der VZ entdeckt haben, kommen regelmäßig wieder, manche Schulen sind bereits Stammkunden. Dabei hat sich der Schwerpunkt des Schultyps auf die berufsbildenden Schulen verlegt. Daraus ergibt sich der interessante Aspekt, dass die SchülerInnen die VZ in einer Doppelrolle erleben: einerseits als bereits betroffene KonsumentInnen und andererseits als zukünftige ProduzentInnen oder DienstleisterInnen, die wissen müssen, dass es KonsumentInnenrechte, Produkttests und Informationsmöglichkeiten für KonsumentInnen gibt. Die VZ ist für diese Möglichkeit der Kontaktaufnahme mit künftigen „Wirtschaftstreibenden“ besonders dankbar, wird dadurch doch der Grundstein zu einer künftig partnerschaftlichen Zusammenarbeit gelegt. Bei den Berufsschülern ihrerseits entsteht ein Bewußtsein für Qualität der Arbeit und der Dienstleistungen.

Diesen Klassen bieten wir in Absprache mit dem begleitenden Lehrpersonal eine Unterrichtseinheit von ca. 120 Minuten an, in deren Verlauf die jungen KonsumentInnen den "Betrieb" VZ und die Grundregeln des Konsumentenschutzes kennenlernen, sowie in Eigenarbeit den Zugang zur bereitgestellten Information erproben und erfahren. Im Jahr 2002 waren **23 Schulklassen** mit insgesamt 418 SchülerInnen in der VZ zu Gast.

Immer noch ungeklärt ist das Problem der finanziellen Leistung der Schulen, die für einen Besuch in der VZ 65 Euro bezahlen sollten. Die „traditionellen“ BesucherInnen haben inzwischen Wege gefunden, die Finanzierung irgendwie aufzutreiben, neu Anfragende müssen von einem Besuch oft absehen, weil sie nicht in der Lage sind, die Direktoren oder das Verwaltungspersonal dazu zu bringen, den Betrag für den Schulbesuch locker zu machen.

Wir hoffen sehr, dass die neuerliche Intervention der Landesrätin dieses Problem für die Zukunft endlich bereinigen kann.

Vereinzelt treten die Fachleute der VZ nach wie vor als **ReferentInnen in den Schulen** auf. Besonders beliebt und „ertragreiche“ sind die Einsätze im Rahmen des sogenannten „Expertenunterrichts“ in der Bozner Lewit.

## Yomag.net

Bereits seit 1999 nehmen die VZS und das EVZ zusammen mit Verbraucherorganisationen aus ganz Europa am Projekt yomag.net teil. (Näheres siehe „Yomag.net“)

Yomag.net ist eine Internetseite, die von Jugendlichen für Jugendliche geschrieben wird, und die sich mit allen Themen befasst, die junge KonsumentInnen mit involvieren. Die dahinter stehende Grundidee ist jene des Infotainments, das

heißt „informieren und Spaß haben“. Die Jugendlichen erarbeiten die Inhalte der Artikel selbstständig im Rahmen ihrer schulischen Ausbildung, und werden dabei von den jeweiligen Lehrpersonen unterstützt. Die Verbraucherorganisationen leisten die koordinierende Arbeit, und versorgen die Lehrpersonen bei Bedarf auch mit Inhalten.

Seit Februar 2002 begrüßt die virtuelle Moderatorin „Kim“ (ein so genannter Lingubot™ - ein sprechender Roboter) die Besucher/innen der Yomag-Seiten und steht zu vielen Verbraucherfragen Rede und Antwort. Eine umfassende Umfrage der Benutzer/innen ergab, dass Kim als sympathisch und als Bereicherung der Webseite empfunden wird.

Im Sommer 2002 wurde, anlässlich des Welt-Summits in Johannesburg, eine neue Zusammenarbeit mit UNEP, UNESCO und verschiedenen europäischen Regierungen gestartet. Dadurch wurde der inhaltliche Schwerpunkt des e-zines in Richtung **Nachhaltigkeit** verschoben. Ziel dieser neuen Partnerschaft („*Youth Dialogue on consumption, lifestyles and sustainability*“) ist es, durch die bewährte Methode der selbsterarbeiteten Information die jungen KonsumentInnen darauf aufmerksam zu machen, dass ihre Konsumententscheidungen und ihr Konsumverhalten weltweite Auswirkungen haben.

Beim jährlichen Treffen der Schüler im Herbst 2002 in Brixen wurden erstmals diese neuen Inhalte erprobt.

Es wurde die noch im Ausbau befindliche Website von UNEP und UNESCO [www.youthxchange.net](http://www.youthxchange.net) vorgestellt. Diese Website ist ein Training-Kit zum **nachhaltigen (verantwortungsbewussten) Konsum**, und soll LehrerInnen, MitarbeiterInnen von Jugendorganisationen und Interessierten Materialien, Methoden, Statistiken, usw. zur Verfügung stellen, um das Thema mit Jugendlichen erarbeiten zu können.

Yomag.net soll hingegen die praktische Seite der Partnerschaft darstellen: die Jugendlichen können, nachdem sie ein bestimmtes Thema recherchiert haben, ihre Meinung auf der Internet-Plattform publizieren. Diese Artikel können anschließend von den Leser/innen der Site kommentiert werden – so ergibt sich ein Austausch zwischen Jugendlichen aus aller Welt.

Auf dem Meeting in Brixen haben Lehrer/innen und Schüler/innen gemeinsam Methoden erarbeitet, um den Schwerpunkt nachhaltiger Konsum im Unterricht zu thematisieren. Zu diesem Zweck wurde ein von der OEW (Organisation für eine solidarische Welt) abgehaltener Vortrag „Der Schokokoffer“ besucht. Im Rahmen dieses Vortrags wurden unter anderem die Folgen der Schokoladeherstellung durch große Konzerne für die Hauptanbauländer (Elfenbeinküste, Brasilien, Ghana, usw.) und der nachhaltige Ansatz durch fairen Handel erläutert. Es wurde auch auf die jüngste EU-Regelung eingegangen, welche den Ersatz von 5% Kakaobutter in der Schokolade durch mindere Pflanzenfette erlaubt.

Weiters haben die Schüler/innen und Lehrer/innen ihren persönlichen ökologischen Fußabdruck ([www.myfootprint.org](http://www.myfootprint.org)) berechnet. Dieser Fußabdruck spiegelt den Ressourcenverbrauch des jeweiligen Lebensstils anhand der Punkte Wohnung, Essen, Energie und Mobilität wieder.

Ausgehend vom Projekt [schoolway.net](http://schoolway.net), das u.a. vom Ökoinstitut Südtirol mitgetragen wird, haben die Lehrer/innen einen „Fußgängerwettbewerb“ für alle yomag.net-Schulen erarbeitet. Ähnlich wie bei [Schoolway.net](http://Schoolway.net) ist das Ziel dieses Wettbewerbs, den Jugendlichen die nachhaltigste aller Fortbewegungsformen nahe zu bringen und zu fördern.

Die Schüler/innen haben sich anschließend im Kochen eines nachhaltigen Abendessens versucht und sind dabei zum Schluss gekommen, dass es doch sehr viel besser schmecken kann, wenn alle Zutaten frisch und ethisch vertretbar sind. Auch wurde der Rückweg vom Kloster Neustift ins Stadtzentrum Brixen zu Fuß zurückgelegt, um den jeweiligen Fußabdruck zu verbessern – dies war eine spontane Initiative der SchülerInnen.

Über all diese Erfahrungen wurden anschließend Artikel geschrieben, die im yomag.net publiziert wurden.

## Starker Nachwuchs an Fachfrauen

Im vergangenen Arbeitsjahr hat die VZ 14 neue MitarbeiterInnen gewonnen. 13 Damen und ein Herr besuchten den vom KVV in Zusammenarbeit mit der VZS veranstalteten ESF-Lehrgang zur „Ausbildung von ReferentInnen im Verbraucherschutz“.

Ende November 2002 haben die 14 TeilnehmerInnen den Lehrgang abgeschlossen. Seither stehen sie der VZ für freiberufliche Tätigkeit im Bereich KonsumentInneninformation zur Verfügung.

## Die fahrende Verbraucherinformation

Das Verbrauchermobil gehört mittlerweile zu einem der wichtigsten Instrumente in der Informationsarbeit der VZS. 2.600 Personen haben das Angebot genutzt, mehr oder weniger direkt vor der Haustür zu Information und Erstberatung zu kommen. Zu den traditionellen Standorten Schlanders, Naturns, Meran, Lana, Bozen, Klausen, Brixen, Sterzing und Bruneck sind Neumarkt mit einem monatlichen Auftritt, sowie die Gemeinden Tramin, Eppan und Kaltern dazugekommen, die das Mobil dreimal im Jahr anbieten. Sporadische Auftritte sind außerdem über das ganze Jahr und über das ganze Land verteilt.

Besonders gefragt waren die in diesem Jahr erstmals angebotenen Messungen von Strahlen aus den Handys, sowie die thematischen Infomappen.

Besonders erfolgreich waren jene Auftritte, welche von den in Ausbildung befindlichen Referentinnen mit viel Phantasie und Einsatz vorbereitet wurden (Eppan, Kaltern, Sand in Taufers).

## Beratung und Information in den Bezirken

Die Beratung verfolgte drei Ziele. Zum einen sollten die KundInnen ein Höchstmaß an unabhängiger Information erhalten, um finanzielle Fehlentscheidungen und daraus resultierende soziale Not zu vermeiden. Zum anderen wurden gemeinsam mit den KundInnen Wege zur Problemlösung erarbeitet, wenn solche Fehlentscheidungen bereits getroffen worden waren. Ein drittes Ziel wurde mit dem dezentralisierten Angebot von Verbraucherinformation anvisiert.

Zu den Tätigkeitsbereichen der Außenstellen in Meran, Brixen, Klausen, Sterzing und - seit Februar 2002 neu hinzugekommen - Bruneck gehören die Erstberatung bei allgemeinen Verbraucherfragen, in erster Linie Versicherungen, Kaufverträge, Fragen zum gesunden Bauen und Wohnen, Telefentarife ( Festanschlüsse und neue Anbieter) und das Thema Euro.

Im Bereich **Budgetberatung** ging es zum einen hauptsächlich um die Anleitung zur Führung eines Haushaltsbuches mit dem Ziel, die fixen und variablen Ausgaben besser in den Blick und damit auch in den Griff zu bekommen, zum anderen um eine umfassende Beratung vor Abschluß eines Versicherungsvertrages.

Insgesamt muß festgestellt werden, dass die finanzielle Lage der Familien angespannter ist, als im Vorjahr, was einerseits zu einer größeren Informationsnachfrage vor größeren Ausgaben, andererseits aber auch zu einer größeren Verschuldungssituation geführt hat.

## 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 (KVV)
- Grain (ehemals Rainbow)
- Südtiroler Gesellschaft für Gesundheitsförderung (SGGF)
- Berufsgemeinschaft der Hausfrauen
- Arbeiter-, Freizeit- und Bildungsverein (AFB)

und 239 weitere Einzelmitglieder

### **Dem Vorstand gehören an:**

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

### **Landesbeirat für Verbraucherschutz:**

Vorsitzender:	Luis Durnwalder
Vertreter Handelskammer:	Bruno Covi, Hans Moriggl, Georg Mayr, Günter Rauch
Vertreter Verbraucherzentrale:	Walther Andreus, Alberto Filippi, Pino Giordano, Josef Wierer
Sekretariat:	Elisabeth Spergser

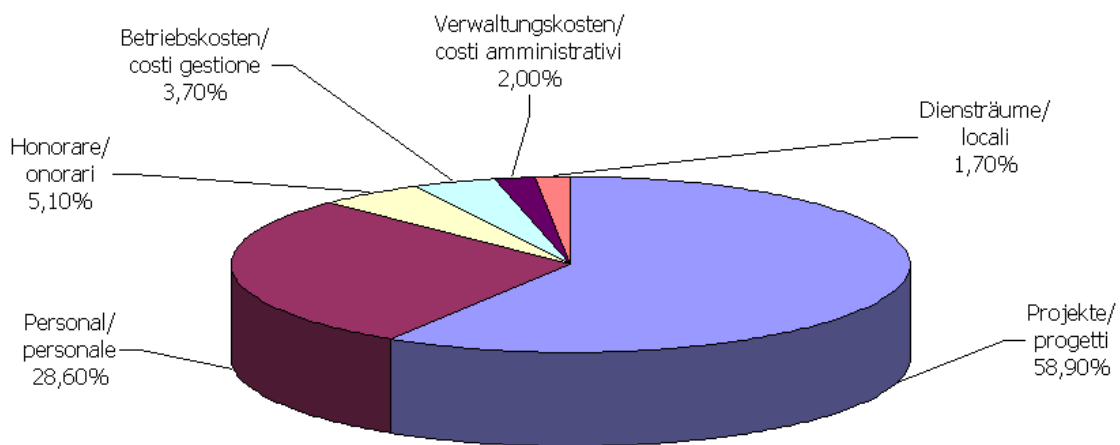


## Finanzübersicht

### Einnahmen 200

Herkunft	Betrag (€)	± 2001
Land	243.037,25	+ 21 %
Beiträge für Projekte	347.673,97	+ 6 %
Eigenleistungen	15.198,30	+ 43 %
<b>Gesamt</b>	<b>605.909,52</b>	<b>+ 11 %</b>

### Ausgaben 2002



### Mitarbeiter (Stand 31.12.2002)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round-BeraterIn	2	
Sekretariat/Erstberatung	1	1
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn – Honorarkraft	1	
Sekretariat	1	
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Brixen, Bruneck, Sterzing	1	3
<u>Honorarkräfte</u>		
zusätzliche Honorarkräfte	1	6
<b>Insgesamt</b>	<b>9</b>	<b>10</b>

**Geschäftsstellen:**

**Sitz der Verbraucherzentrale Südtirol:**

Infoshop und Beratungsstelle  
39100 Bozen, Zwölfmalgreiner Str. 2,  
Tel. 0471-975597 (Konsumenten Hotline), Fax 0471-979914  
www.verbraucherzentrale.it, info@consumer.bz.it

**Sitz Europäisches Verbraucherzentrum:**

39100 Bozen, Brennerstr. 3, Tel. 0471-980939 Fax 0471-980239  
www.euroconsumatori.org, info@euroconsumatori.org

**Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Burggrafenamt**

39012 **Meran**, Freiheitsstr. 62, Tel. & Fax 0473-270204  
budget.meran@tiscalinet.it  
Sprechstunden: Täglich von 9 - 12.30 Uhr, am Mittwoch auch 16 - 18 Uhr

**Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Wipptal**

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

**Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Eisacktal**

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

39043 **Klausen**, Seebegg 17  
Sprechstunden: 4. Mittwoch im Monat von 9 - 12 Uhr  
(Vormerkung erbeten, täglich unter Tel. 0472-847494, Sozialsprengel Klausen)

**Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Pustertal**

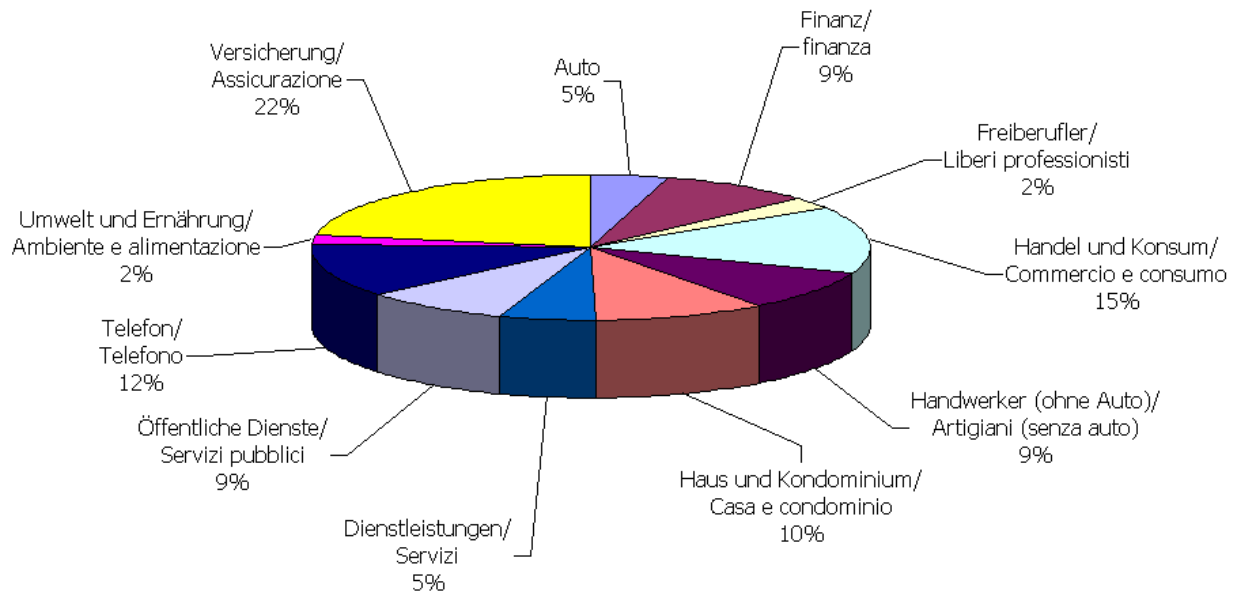
39031 **Bruneck**, Dantestr. 2  
Sprechstunden: Donnerstag 9 - 11 Uhr allgemeine Verbraucherberatung,  
14.30 - 16.30 Uhr Rechtsberatung für Verbraucherfragen  
(Vormerkungen erbeten, täglich unter Tel. 0474-410748)

**Übersicht Konsumentenkontakte**

<b>Art der Dienstleistung</b>	<b>2002</b>	<b>2001</b>	<b>±%</b>
Beratungsfälle	2.062	1.715	20
Informationsnachfragen:			
- am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich	9.570	6.668	44
- Bibliotheksbenutzung	835	700	19
- weitervermittelte KonsumentInnen	2680	1800	49
Verbrauchermobil	2600	2.024	28
Ratsuchende Außenstellen	1.467	630	133
Vorträge, Tagungen	1430	1.200	19
Schülerbesuche	418	600	-30
Europäisches Verbraucherzentrum	1.547	1.476	5
Grenzüberschreitende Infoanfragen und Streitfälle			
<b>Gesamt</b>	<b>22.609</b>	<b>16.813</b>	<b>34</b>
<b>Internetbesucher auf den Websites: VZS (900 pro Tag) und EVZ (140 pro Tag)</b>			

## Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen

**Beratungen nach Bereich/Consulenze per argomento 2002**  
Gesamtanzahl/Totale: 2.062



## Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen

**Infonachfragen nach Bereich/Richieste d'informazione per argomento 2002**  
Gesamtanzahl/Totale: 9.570

