

Einkaufszentren gehen! steigende Preise

Niedrige Gehälter, steigende Lebenskosten: Welche Maßnahmen greifen gegen das dringendste Problem der Südtiroler? LH Durmwaldner hofft auf Berlusconi, die Verbraucherzentrale drängt auf Reduzierung der regionalen Steuern und auf mehr Konkurrenz.

Klimaschutz beginnt beim Einkauf

Barbara Telser erläutert, worauf man achten sollte – Frische und regionale Produkte

Die Konten-Wahrheit

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat den neuen Kontokorrent-Vergleich veröffentlicht. Die Raiffeisenkasse Ritten schneidet am Besten ab. Viele Bankinstitute haben aber ziemlich wenig Lust auf Konkurrenz und Transparenz.

Freier Zugang zum Meer

Das „Europäische Verbraucherzentrum“ ist der Frage nachgegangen, wie es mit dem kostenlosen Zugang zu Europas Stränden steht.

Wirtschaft steckt in tiefer Krise

Kaufkraftschwund und Finanzkrise: Auf die neue Landesregierung kommt laut Verbraucherzentrale viel Dachiawinen und durch abgebrochene Äste geführt. Die Arbeit zu, denn Südtirol verschlechtert sich im Vergleich zu anderen europäischen Regionen.

Luxusgut Uhu

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat einen Preisvergleich von Schulartikeln durchgeführt. Bozens teuerstes Fachgeschäft ist die Handlung Amonn. Aber auch die Supermärkte schneiden in dem Test schlecht ab.

Energisches Sparen

Spartipps: Wer weniger Energie verbraucht, schützt nicht nur die Umwelt, sondern tut auch etwas für die eigene Brieftasche. ff gibt einige nützliche Tipps.

„Alle Zahlen offen legen“

Vizebürgermeister Eimar Pichler Rolle will mit Verbraucherschützern reden und stellte blockierte Mülltarife bis 2011 in Aussicht.

SÜDTIROLS / VERBRAUCHERZENTRALE

Mehr Bürger suchen Rat

Bezirksgemeinschaft erweitert Beratungsangebot

Licht im Dschungel

Mit dem neuen Haushaltsgesetz kommen viele Neuerungen auf die Bürger zu. Die Verbraucherzentrale hat die Wichtigsten davon aufgelistet.

Späte Hilfe

Die römische Regierung hat per Dekret eine Zinsen-Obergrenze Hypothekendarlehen mit variablem Zinssatz von vier Prozent festgelegt. Konsumentenschützer kritisieren, dass die Maßnahme viel zu spät komme – und nur ganz wenigen Kreditnehmern Vorteile bringt.

„Mehr Informationen für Verbraucher“

„Die Kröte schlucken“

Der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol, Walther Andreas, bezweifelt, dass die Notverordnung der römischen Regierung verfassungswidrig sei. Das Dekret sei „geschickt abgefasst“. Somit dämpft der Konsumentenschützer die Hoffnungen aller Jener, die noch mit der staatlichen Förderung für bereits getätigte energetische Sanierungen rechnen.

Böse Übere

Die Schneefälle der vergangenen Wochen und Dachlawinen oder durch abgebrochene Äste geführt. Die der Verbraucherzentrale Südtirol, Stefanie Ur Füllen die Versicherungen für

Die Strompreis-Mogel

Die Anbieter auf dem freien Energiemarkt ködern Konsumenten mit Preisangeboten die sich erst auf dem zweiten Blick als Preisfalle entpuppen. Die Konsumentenschützer jetzt mehr Transparenz – und das Einschreiten der Aufsichtsbehörden.

„Uns droht die Halb pension“
Hans Schöllhorn von der Verbraucherzentrale in Bozen über die Sparberatung und über die Umgang heutiger Generation, keinen Gedanken mehr an Sparen zu verschwenden.

Das gute Geschäft

Die Verbraucherzentrale Südtirol reicht eine Musterklage gegen die Banken ein, um eine Abschaffung jener Vertragsklausel vieler heutiger Banken zu erreichen, die die Auf rundung des Euribor bei den variabel-verzinsten Darlehen vorsieht.

Trotzdem lieber ins Reisebüro

Die Sprit-Millionen

Die ständigen Erhöhungen der Spritpreise spülen im Laufe eines Jahres zusätzliche 64 Millionen Euro in die Kassen des Landes. Die Mehrkosten belasten Familien mit 600 Euro im Jahr. Die Verbraucherzentrale fordert jetzt, dass das Land diese Mehreinnahmen an die Pendler zurückgeben sollte.



JAHRESBERICHT 2008

Südtirols VerbraucherInnen in schwierigen Zeiten gut beraten!

Verbraucherzentrale Südtirol

DIE STIMME DER VERBRAUCHERINNEN

Licht im Dschungel

Mit dem neuen Haushaltsgesetz kommen viele Neuerungen auf die Bürger zu. Die Verbraucherzentrale hat die Wichtigsten davon aufgelistet.

JAHRESBERICHT 2008

Vorwort	3
Interessensvertretung	4
KonsumentInnenrecht und Markt	5
Finanzdienstleistungen	6
Versicherung und Vorsorge	7
Umwelt und Gesundheit	8
Wohnen, Bauen und Energie	9
Haushalt und Kleidung	11
Reisen, Freizeit und Hobby	12
Verkehr und Kommunikation	13
Ernährung	14
Kritischer Konsum	15
Europäisches Verbraucherzentrum (ECC-Net)	16
VerbraucherInnenbildung und Weiterbildung	17
Schlichtung und Streitbeilegung	18
Beschwerdeschalter für Dienstleistungen	18
Verbraucher und Markt 2007	19
Medien und Öffentlichkeitsarbeit	19
Außenstellen und Verbrauchermobil	27
Namen, Zahlen, Fakten	28

Vorwort

SÜDTIROLS VERBRAUCHERINNEN IN SCHWIERIGEN ZEITEN GUT BERATEN

Wir ahnen seit einigen Jahren, dass das westliche Wohlstandsniveau einen empfindlichen und lang anhaltenden Rückschlag durchmachen könnte, wahrscheinlich sogar „muss“. Das Vertrauen ist angesichts des bedenkenlosen Missbrauchs der ökologischen und ökonomischen Möglichkeiten unseres Planeten auf breiter Ebene verlorengegangen. Die für einige brutal heranbrausende, für andere nicht nennenswerte Wirtschaftskrise könnte hauptsächlich deflationärer Natur sein. In einer deflationären Krise fallen die Preise von Gütern und Dienstleistungen sowie auch von Kapitalanlagen. Die Konjunktur- und Rettungsprogramme, wie auch die niedrigen Zinsen weisen in diese Richtung. Ein Problem ist nur, dass niemand wirklich weiß, ob die Rettungsversuche auch tatsächlich funktionieren. Sicher ist jedoch, dass eine Deflation allgemein sehr schwierig zu bekämpfen ist, besonders dann, wenn sie sich erst einmal etabliert hat. Daher ist auch der Aufruf von vielen Seiten jetzt zu konsumieren, sich sogar zu Verschulden mit äußerster Vorsicht zu genießen. In der Deflation sollten so wenig Schulden wie möglich vorhanden sein. Einige Anzeichen einer deflationären Marktsituation sind schon gegeben und konnten auch in unseren Supermärkten beobachtet werden. Es besteht Angebotsüberschuss bzw. Nachfragedefizit mit einer Tendenz zur Preissenkung.

Zieht man über das abgelaufene Arbeitsjahr Bilanz, so wird erneut deutlich, dass bei den tagtäglichen Konsumententscheidungen die Südtiroler VerbraucherInnen mit vielfältigen Problemen konfrontiert werden. Gerade in den Märkten mit neuen technischen Dimensionen oder intransparenten Strukturen treten diese verstärkt auf. Eine unrühmliche Rolle spielen dabei immer noch die Telefonanbieter. Es fehlt schlichtweg an wirksamen rechtlichen Regelungen, um hier Einhalt gebieten zu können. Die KundInnen schlagen sich auch nach wie vor mit dem (nicht gewährten) Garantierecht, mit Baumängeln, mit den Autowerkstätten und Handwerkern, mit Banken und Versicherungen herum. Aber auch der Strommarkt bringt immer mehr Nachfrage nach unserer Beratung. Die Teuerung in vielen Bereichen macht zusätzlich immer mehr Familien zu schaffen. Weitere Schwerpunkte im letzten Jahr: Sicherheit im Geld- und Anlagebereich, konsumentenfreundliche Vertragsbedingungen sowie nachhaltiger Konsum. Diese kurz angesprochenen Themen stehen beispielhaft für das vielfältige Beratungs- und Informationsspektrum in unserer Verbraucherarbeit.

Insgesamt haben telefonisch, persönlich, schriftlich oder bei Veranstaltungen rund 46.000 Ratsuchende Kontakt zu den Einrichtungen und Angeboten der Verbraucherzentrale Südtirol gesucht. Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einem Plus von 7 %. 1.833.000 KonsumentInnen haben unser Internetangebot genutzt. Die MitarbeiterInnen der VZS haben im vergangenen Jahr für die KonsumentInnen bei Interventionen insgesamt 713.700 Euro an Streitwerten gesichert. Indirekt haben die Informationen der VZS beträchtlich dazu beigetragen die Kaufkraft der KonsumentInnen zu stärken, egal ob es darum ging Produkte und Dienstleistungen durch bessere Information vergleichbar zu machen oder indem Wettbewerbshindernisse beseitigt wurden.

Dieses im Jahresbericht detailliert dokumentierte Arbeitsergebnis ist nur dank dem großen Engagement der VZS-MitarbeiterInnen und der sichernden Unterstützung der Fördergeber (in erster Linie Land Südtirol sowie Staat, EU, Region, Bezirksgemeinschaften, Gemeinden und immerhin im Ausmaß von 23 % mittels Eigenleistungen (z.B. Mitgliedsbeiträge, Beteiligungen, usw.) möglich gewesen. Nicht zu unterschätzen ist auch der Beitrag der ehrenamtlichen MitarbeiterInnen in den Gremien und bei der Verbraucherarbeit. Sie alle haben dazu beigetragen, die „Stimme der VerbraucherInnen“ zu stärken und das Gehör der Anbieter, seien es private oder öffentliche, zu schärfen.

Die Verbraucherzentrale Südtirol wird der Verbraucherpolitik, den Betrieben und Verwaltungen auch im kommenden Jahr viel zu tun geben: durch wirksame Interessensvertretung, durch stringente Rechtsdurchsetzung (ab Juli treten hoffentlich die neuen Bestimmungen zu den Sammelklagen in Kraft), durch fundierte Beratung, Information und Bildung der VerbraucherInnen.

Adelheid Rabensteiner
Vorsitzende

Walther Andreaus
Geschäftsführer

Interessensvertretung

Familieneinkommen oft vor Monatsende aufgebraucht

Die Familien tun sich schwer, mit ihrem Einkommen das Monatsende zu erreichen. Laut verschiedener Studien beginnen die Probleme bereits in der dritten Woche eines Monats. Aufgrund der hohen Inflation, der niedrigen Einkommen und des beträchtlichen Steuerdrucks muss der Gürtel immer enger geschnallt werden. Das Konsumklima ist schlecht. Die gestiegenen Lebenshaltungskosten treiben immer mehr Personen in die Verschuldung.

Der Kaufkraft auf der Spur oder „Kein Geld für den Zahnarzt!“

Die seit der Euro-Umstellung massiv in Schwung gekommenen Preis- und Tarifierhöhungen gingen auch im Jahr 2008 nicht spurlos an der VZS vorüber. Viele Südtiroler Familien leiden unter dem Kaufkraftverlust. Auch der Mittelstand ist zunehmend betroffen. In der Öffentlichkeitsarbeit und in der wirtschafts- und sozialpolitischen Diskussion waren die Preis- und Tarifsteigerungen eine fieberhaft diskutierte Frage, bei welcher sehr stark die Konsumentenoptik und -problematik in den Vordergrund gerückt wurde. Nach wie vor ergibt sich für die Verantwortlichen in Politik und Wirtschaft beträchtlicher Handlungsbedarf. Dieser geht von der Ankurbelung des Wettbewerbs in Richtung eines moderneren Verteilungsmodells in Südtirol über mehr Transparenz durch bessere Konsumenteninformation am Markt bis hin zu Maßnahmen im Bereich sozialer Abfederungsmaßnahmen, Wohnbauförderung, Mittelstandsförderung und Steuererleichterungen im Lande.

Hohe Lebenshaltungskosten, steigende Tarife und Preise und das immer knapper werdende Familienbudget bereiten nicht wenigen BürgerInnen Kopfzerbrechen. Wo Politik und Wirtschaft nicht ausreichen, um Kaufkraftverlusten und stagnierenden Einkommen entgegenzuwirken, können Konsumenten Eigenverantwortung an den Tag legen. Dabei ist ein bewusster Umgang mit Geld der beste Weg, um die hauswirtschaftliche (Finanz)-Kompetenz zu erhöhen. Ein unüberlegtes, oft auch leichtfertiges Konsumverhalten trägt das Seine dazu bei, dass das Geld nicht ausreicht. Die VZS hat im Verlauf von 2008 wertvolle Anregungen und Hilfestellungen für einen effizienten Umgang mit Geld gegeben. Dazu wurde die diesbezügliche Bildungsarbeit verstärkt, Aktionen durchgeführt, Öffentlichkeitsarbeit intensiviert. Das Online-Haushaltsbuch hat sich zu einem wichtigen Instrument zur Schonung des Budgets von Tausenden SüdtirolerInnen entwickelt. Sie haben damit ihr eigenes „Sparprogramm“ aufgelegt. Einen positiven Nebeneffekt hat die Teuerungswelle der letzten Jahre damit erzielt: KonsumentInnen handeln bewusster und nachhaltiger.

KonsumentInnenrecht und Markt

Irreführende Werbung

2008 wurden einige Meldungen an die Aufsichtsbehörde für Konkurrenz und Markt gemacht. Die Meldungen betrafen unter anderem Werbeangebote von Stromanbietern, Banken und eine ausländische Lotteriegesellschaft, deren Werbeschaltungen von den KonsumentInnen als irreführend eingestuft wurden. Gar einige dieser Meldungen haben zur Verhängung von beträchtlichen Strafen geführt: so wurde beispielsweise ein Stromanbieter zur Zahlung von 250.000 Euro verurteilt.

Gewährleistungsrecht

Auch 6 Jahre nach der Reform des Gewährleistungsrechts gibt noch große Schwierigkeiten in Sachen Gewährleistung: generelle Verweigerung der Erbringung einer solchen durch den Händler oder aber ellenlange Reparaturzeiten sind keine Seltenheit. Auch werden manchmal gänzlich ungerechtfertigte Beträge wie Fahrtspesen oder Einsatzentgelt vom Verbraucher verlangt. Riesengroße Probleme gibt es vor allem im Sektor Auto. Auffallend hoch ist die Zahl der Zuwanderer, denen die Gewährleistung erst nach Eingriff der VZS eingeräumt wird.

Fernabsatzverträge und Haustürgeschäfte

Immer häufiger werden Waren und Dienstleistungen per Fernabsatz oder bei einem Haustürgeschäft gekauft. Die meisten Probleme hatten VerbraucherInnen bei der Ausübung ihres Rücktrittsrechts: leider allzu oft ist die Information durch den Verkäufer lückenhaft; den VerbraucherInnen wird oft eine Unterschrift abverlangt, ohne dass sie vorher den Vertrag genau durchlesen können. Große Schwierigkeiten auch bei der Durchsetzung des Gewährleistungsrechts, da Verkäufer und Spediteur sich gegenseitig die Schuld am Mangel zuweisen, und oft erst nach Monaten eine Lösung gefunden werden kann.

Mangelnde Transparenz zwischen Anwälten und Mandanten

Viele VerbraucherInnen wandten sich an die VZS, weil sie Probleme mit den Anwälten – vor allem in Bezug auf die Honorarnoten – hatten. Die VerbraucherInnen werden häufig erst zu Prozessabschluss über die Kosten informiert, und darüber hinaus sind häufig die Honorarnoten auf vollkommen unverständliche Weise verfasst. Die Bersani-Reform, die in Sachen Tarife der Freiberufler endlich frischen Wind in einen versteinerten Markt bringen sollte, ist anscheinend an die Berufskategorie spurlos vorbeigegangen. Um das Vertrauen der Konsumenten in diese Berufskategorie wieder herzustellen, ist ein sofortiges Umdenken in Sachen Tarifgestaltung notwendig.

„Mehrsprachige“ Verbraucherrechte

Zugezogene und MigrantInnen haben bei der Durchsetzung ihrer Rechte manchmal mehr Schwierigkeiten, sei es aufgrund der Sprache, der anderen Lebensstile und -gewohnheiten, mit denen sie aufgewachsen sind. Eine kleine Hilfestellung beim Umgehen der Fallstricke im Konsumenten-Alltag bietet die VZS mit einer Broschüre, welche die Grundrechte der VerbraucherInnen in sechs Sprachen erläutert.

Finanzdienstleistungen

Wohnbaudarlehen

Auch 2008 wandten sich viele VerbraucherInnen auf der Suche nach Rat und Beistand in Sachen Wohnbaudarlehen an die VZS. Da bis September 2008 der Basisparameter für die Zinssätze der variablen Darlehen Euribor stetig angestiegen ist, erwogen viele eine Neuverhandlung oder Surrogation ihres Darlehens. Anlässlich einer Untersuchung über die Anwendung der Surrogation mussten wir leider feststellen, dass gar einige Banken dieses Gesetz nicht anwenden, und somit den VerbraucherInnen die entsprechenden Vorteile vorenthalten. Andere wiederum versuchen im Falle einer Neuverhandlung oder Surrogation von ihren Kunden nicht geschuldete Pönalen abzukassieren, was in klarem Widerspruch zu den Bersani-Normen steht. Hier konnte durch Eingriffe der VZS den VerbraucherInnen zu ihrem Recht verholfen werden. Äußerst nachgefragt waren auch die halbjährlich von der VZS durchgeführten Vergleiche über die Wohnbaudarlehen im Land.

Kontokorrente

Die Rückmeldungen der VerbraucherInnen sagen uns, dass der jährlich durchgeführte Vergleich der Bedingungen der Kontokorrente eine wichtige „Navigationshilfe“ für viele geworden ist, anhand welcher man das günstigste Kontokorrent für den jeweiligen Bedarf finden kann. Tendenziell neigen die KonsumentInnen immer mehr zu Online-Konten, und zwar sowohl was Depot-Konten als auch operative Kontokorrente anbelangt. Die ersteren haben normalerweise höhere Erträge, während die letzteren oft wesentlich günstiger sind als die traditionelle Variante. Um auch hier den VerbraucherInnen einen Überblick über den Angebots-Dschungel zu verschaffen, sollen in der nächsten periodischen Erhebung auch diese neuen Angebotsformen verstärkt miteinbezogen werden.

Konsumkredite und Ratenzahlungen

Auch bei den Ratenzahlungen und Kleinkrediten von Finanzierungsgesellschaften hatten VerbraucherInnen oft große Schwierigkeiten. Vielfach ist die vorvertragliche Information äußerst dürftig, und die KonsumentInnen unterzeichnen eine Reihe von Klauseln, die sich im Falle einer vorzeitigen Vertragskündigung als wahre Fallstricke erweisen. Erschwerend kommt noch hinzu, dass die Finanzierungsgesellschaften oft nur schwer kontaktierbar sind. Die meisten Probleme betrafen die sogenannte „Beleihung der Entlohnung“, bei welcher ein Betrag ausbezahlt wird, der dann monatlich vom Gehalt abgezogen wird.

Sparen und anlegen

Für viele Anleger ist das Jahr 2008 ein wahrhaft schwarzes Jahr gewesen: nicht nur die Börsen, sondern auch diverse verbreitete Formen der Vermögensverwaltung wie Fonds oder sogenannte Spar-Programme haben mit schweren Verlusten abgeschlossen.

Ein Lichtblick für die KonsumentInnen war und ist der im Frühjahr 2008 erschienene Ratgeber „Verantwortlich Anlegen“, in welchem die VZS das Wissen aus 14 Jahren Tätigkeit in kondensierter, leicht verständlicher Form allen zugänglich macht.

Mit der sogenannten MIFID-Richtlinie sollten die Beziehungen zwischen Kunde und Bank um einiges transparenter werden. Leider legen einige Banken ihrer Kundschaft dermaßen kryptische Dokumente zur Unterzeichnung vor, dass die KundInnen erstmal in der VZS um „Übersetzung“ anfragen müssen. Hier besteht noch Aufholbedarf.

Umwelt und Gesundheit

Fehlerhafte Zahnbehandlung – was nun?

Ein schwerwiegendes Problem, das leider immer häufiger auftritt, sind fehlerhaft durchgeführte Zahnbehandlungen. Es ist für die VZS nahezu unmöglich, hier außergerichtliche Lösungen zu finden, auch weil die Schäden (auch existenzieller und moralischer Natur) meist immens sind. Hier bleibt meistens nur der Gang vor den Richter als letzter Versuch, den Verbrauchern zu ihrem Recht zu verhelfen.

Luxusgut Zahnbehandlung?

Andere KonsumentInnen beklagen sich hingegen über die Rechnung, deren Endbetrag in keinerlei Verhältnis zur erwarteten Summe steht; hier hilft nur eins: vorab einen detaillierten Kostenvoranschlag verlangen, und mit dem Zahnarzt vereinbaren, dass man über jede Abweichung sofort informiert wird.

Als äußerst unkooperativ und nahezu verbraucherfeindlich ist in diesem Zusammenhang das Verhalten der Südtiroler Zahnärztekammer zu bezeichnen, die auch den dritten Versuch der VZS mittels online veröffentlichter Preislisten mehr Transparenz zu schaffen verhindert hat, indem sie ihren Mitgliedern im Fall einer Teilnahme an der Aktion schwere Sanktionen androhte. Die gesamte Angelegenheit liegt im Augenblick der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt vor, auf deren Urteil man in der VZS große Hoffnungen setzt.

Elektrosmog

Viele VerbraucherInnen informierten sich auch 2008 über verschiedene Aspekte des breitgefächerten Themas Elektrosmog. Abgesehen von der Belastung durch Mobilfunktelefone rückten dabei auch andere Fragen in den Vordergrund, wie z.B. die Belastung durch sogenannte Cordless-Telefone oder der durch kabellose Computernetze (auch bekannt als „wireless lan“).

Beunruhigend ist in dieser Hinsicht die Tendenz in der Telefonie, das traditionelle Festnetztelefon mit Gerätschaften zu ersetzen, die sowohl Telefonate als auch den Zugang zum Internet ermöglichen, jedoch unter Verwendung von Übertragungstechniken in Hochfrequenz.

Viele VerbraucherInnen fragen nach, wie sie sich vor dieser schleichenden Verschmutzung schützen können, und wie sie dies mit einem vertretbaren Kostenfaktor schaffen können. Hier kann das Infomaterial der VZS wertvolle Ratschläge geben.

Gefährliches Spielzeug am laufenden Band

Obschon in der VZS wenig bis gar keine Meldungen diesbezüglich eintreffen, war der europäische RAPEX-Jahresbericht doch ein kleiner Schock: von rund 1.350 Produkten auf der Warnliste waren mehr als 400 Spielzeug – das sind knapp 30%. Für Spielzeug sind nach Auffassung der Verbraucherzentrale Südtirol strikte Verbote von krebserzeugenden, erbgutverändernden und fortpflanzungsschädigenden Stoffen (KMR-Stoffe) und Duftstoffen notwendig. Derzeit wird die Spielzeugrichtlinie auf europäischer Ebene überarbeitet. Der aktuelle Entwurf der EU-Kommission setzt zwar strengere Grenzwerte für Chemikalien, Allergene und Duftstoffe – jedoch reichen die Grenzwerte für KMR-Stoffe nie und nimmer aus: sie liegen sogar unter jenen für Kosmetikprodukte ...

Wohnen, Bauen und Energie

Steuerbegünstigungen für energetische Sanierungsmaßnahmen

Auch 2008 betrafen die meisten Fragen in diesem Bereich die energetische Gebäudesanierung, mit dem besonderem Schwerpunkt Steuerbegünstigungen für energiesparenden Maßnahmen. Da mit 2009 eine Kumulierbarkeit der Landes- und staatlichen Förderungen nicht mehr möglich ist, haben viele KonsumentInnen ihre Sanierungsarbeiten noch 2008 abgeschlossen, was zu vermehrten Informationsbedarf führte.

Fensteraustausch und Erneuerung von Rollläden

Durch die 55%ige Steuerbegünstigung war im Jahre 2008 das Thema Fensteraustausch und Erneuerung der Rollläden gefragter denn je. Die KonsumentInnen informierten sich über die Qualitätsmerkmale und die Vergleichsmöglichkeiten bei den Angeboten. Einige KonsumentInnen hatten nach dem Erwerb der neuen Verglasungen bereits erste Probleme, wie z.B. mit der Kondensfeuchtigkeit, und benötigten nun die neutrale Beratung der Verbraucherzentrale. Vorabinformation lieferte die VZS über entsprechende Infoblätter.

Wärmedämmung der Gebäude

Im Zusammenhang mit der Gebäudesanierung, aber auch dem Neubau von energiesparenden Gebäuden, war die Wahl des Wärmedämmstoffes, auch hinsichtlich der Steuerbegünstigung und Landesförderung, ein häufig gefragtes Thema. Besonders durch die Vielfalt der Produkte ist es für die KonsumentInnen oft schwierig, einen Überblick zu erhalten. Anhand der Fachberatungen und Informationsblätter informierte die VZS ganz gezielt auch zu diesem Thema.

Energiesparförderungen des Landes

Zahlreiche KonsumentInnen informierten sich im Zuge der Sanierungsarbeiten auch über die aktuellen Energiesparförderungen des Landes. Ende Oktober wurden neue Richtlinien eingeführt und somit war es unter anderem Aufgabe der Verbraucherzentrale, die KonsumentInnen rechtzeitig über die Neuerungen zu informieren. Dies erfolgte über Presseaussendungen, die entsprechenden Informationsblätter und nicht zuletzt durch die persönlichen Fachberatungen.

Beratungsgespräche hinsichtlich der Erwerbsmöglichkeiten von Liegenschaften

Viele VerbraucherInnen wandten sich an die VZS, um einen Überblick der verschiedenen Möglichkeiten des Liegenschaftserwerbs zu erlangen. Konkret wurden dabei die Rechtsgeschäfte wie Schenkung, Kauf oder Tausch genauer beleuchtet. Die Beratung ist dabei sehr breitgefächert und schneidet Bereiche vom Vertragswesen über steuerrechtliche Aspekte bis zu Erbschaftsangelegenheiten an.

Überprüfung Kaufvorverträge

Erfreulicherweise wandte sich doch eine beachtliche Zahl an Personen an die VZS, um diese mit der Kontrolle von Kaufvorverträgen bzw. Kaufanträgen zu betrauen, da diese oft von den Baufirmen oder von Immobilienagenturen vorbereitet und den KonsumentInnen zur Unterschrift ausgehändigt werden.

Baubereich

Im Baubereich werden einfache oder Unternehmerwerkverträge überprüft. Die VerbraucherInnen informieren sich über die Wahl des Unternehmens, die möglichen Absicherungen, über Kostenvoranschläge sowie darüber, welche Rechte der Auftraggeber im Falle einer Abweichung von den vereinbarten Leistungen oder Kosten hat. Leider sind manchmal trotz Kostenvoranschlägen und Werkverträgen die Endabrechnungen höher als erwartet. Dann werden Verhandlungen mit den Unternehmen aufgenommen und diesbezügliche Erklärungen gefordert und eventuelle Vergleichsabkommen vereinbart.

Gewährleistung

Ein weiter wesentlicher Punkt des Baubereiches ist die Gewährleistung bei Mängeln oder nicht fachgerecht durchgeführten Arbeiten. Auch hier gilt es, nach dem Abfassen der entsprechenden Mangelrüge, Verhandlungen mit den Unternehmen zu führen. Ziel dieser Verhandlungen ist in erste Linie die Behebung der Mängel. Besonders bei sogenannten „schweren Baumängeln“ sind die Verhandlungen oft sehr arbeitsintensiv und zeitaufwändig.

Freiberufler

KonsumentInnen wenden sich an die VZS wenn es Divergenzen mit Architekten, Geometern, Notaren oder Maklern gibt. Oft geht es darum, die Kostennoten zu prüfen oder die Haftungsfrage zu klären. Es werden auch Vermittlungsaufträge an Makler für die Vermittlung von Liegenschaften geprüft. Besonders in Bezug auf die Maklertätigkeit wird häufig nachgefragt, wann ein Makler Anspruch auf eine Provision hat und in welcher Höhe diese ausfallen darf. Ein weiterer Punkt der bei den Beratungen häufig zur Sprache kommt, ist die frühzeitige Auflösung des erteilten Vermittlungsauftrags.

Handwerker

Es kommt immer wieder vor, dass KonsumentInnen die verspätete oder nicht fachgerechte Ausführung von Handwerksleistungen beklagen. Auch hier stellt sich das Problem überhöhter oder dem Kostenvoranschlag nicht konformer Endabrechnungen. In diesen Fällen kann oft erst nach dem Tätigwerden der VZS eine Einigung gefunden werden.

Kondominiumsfragen

Die Beratungsstelle für Kondominiumsfragen erfuhr auch im Jahre 2008 regen Zuspruch: viele VerbraucherInnen wandten sich mit Fragen und Problemen an unsere BeraterInnen. Die persönlichen und telefonischen Kontakte verzeichneten einen weiteren Zuwachs, während die Inanspruchnahme der Schlichtungsstelle in den vorgesehenen Grenzen blieb. Folgende Schwerpunkte in der Beratungstätigkeit konnten auch im vergangenen Jahr verzeichnet werden:

- Jahresabrechnungen der Kondominiumspesen
- Einhaltung der Kondominiumssatzung
- Maßnahmen zur Energieeinsparung
- Benützung der Gemeinschaftsflächen
- Isolierungsarbeiten und außerordentliche Instandhaltung des Gebäudes

Haushalt und Kleidung

Kleidung in der Reinigung: ein Glücksspiel?

Ein Kleidungsstück in die Reinigung zu bringen, scheint zumindest nach den Rückmeldungen der VerbraucherInnen etwas für Risikofreudige zu sein: in gar zu vielen Fällen wird das Kleidungsstück entweder beim Reinigen beschädigt, oder es verschwindet überhaupt im Nirvana, um nie wieder aufzutauchen. Leider verhalten auch die Beschwerden der VerbraucherInnen ungehört, und erst ein Eingreifen der BeraterInnen der VZS kann diesen zu ihrem Recht verhelfen.

Liberalisierungen im Strom- und Gasbereich

Während sich im Gasbereich so gut wie gar nichts tut, haben diverse VerbraucherInnen den Stromanbieter gewechselt. Ein im Oktober 2008 von der VZS durchgeführter Vergleich der Stromtarife hat aufgezeigt, dass eine Familie durch den Wechsel zum günstigsten Anbieter jährlich ca. 80 Euro sparen kann. Viele KonsumentInnen haben denn auch dieses oder jenes Angebot des freien Marktes genutzt, wobei es leider auch zu einigen Startschwierigkeiten wie doppelt fakturierten Zeiträumen kam. Viele Beschwerden konnten im Zuge einer Schlichtung mit den verschiedenen Anbietern gelöst werden.

Überschuldung

Auch vor dem reichen Südtirol machen die Folgen der weltweiten Krise nicht halt: viel stärker noch als in den Vorjahren machten sich 2008 die Schwierigkeiten der Familien bemerkbar, mit dem Einkommen bis Monatsende auszukommen.

Als Hilfestellung für diese Familien wurde das Projekt „Konsum – wieviel ist genug?“ ins Leben gerufen, mit welchem den Familien Haushaltsführung und Spartipps vermittelt werden sollen (siehe auch VerbraucherInnenbildung).

Obst und Gemüse: teures Pflaster Bozen

Ein Preisvergleich im August 2008, dessen Daten wurden mit jenen von 2005 verglichen wurden, hat ergeben, dass die Preise von Obst und Gemüse in 3 Jahren um bis zu 30% angestiegen sind. Erschreckend auch die Unterschiede zwischen den einzelnen Verkaufsstellen: die Wochenmärkte waren teilweise um bis zu 350% teurer im Vergleich zum günstigsten Preis in Bozen. Ganz zu schweigen von den Preisen im etwas weiteren Umkreis: wer in der Großmarkthalle in Verona einkaufen kann, spart im Schnitt ca. 70% auf die Diskontpreise von Obst und Gemüse in Bozen...

Schulartikel unter der Lupe

Ebenso unter die Lupe genommen wurden im Herbst 2008 die Preise der Schulartikel. Auch hier das Fazit: wer genau vergleicht, kann sparen. Überraschenderweise waren teilweise die Fachgeschäfte günstiger als die Supermärkte, bei denen insgesamt wenig Auswahl herrscht. Vorsicht ist vor allem bei Mehrfachpackungen, die als besonders günstig angeboten werden: hier kann manchmal das Einzelstück im Fachhandel sogar günstiger sein.

Der einzige Rat an die Eltern bleibt als, mit der Liste in der Hand genau zu vergleichen und die einzelnen Produkte dort zu kaufen, wo sie am günstigsten sind.

Reisen, Freizeit und Hobby

Weiterbildungskurse

Immer häufiger tauchten im Verlauf des Jahres Probleme mit Weiterbildungskursen auf, und zwar konkret in jenen Fällen, in welchen die VerbraucherInnen von den unterzeichneten Verträgen zurücktreten wollten: es wurde stets der gesamte Kursbeitrag gefordert, was in klarem Widerspruch zu den gesetzlichen Regelungen steht. Die Zahlungsforderung dürfte nur die bereits genossenen Stunden umfassen. Erschwerend kommt hinzu, dass die Betroffenen oftmals aus sozial schwachen Schichten kamen (wie ältere Personen oder Zugewanderte), denen der Kursvertrag als „unverbindlich“ zur Unterzeichnung vorgelegt wurde. Die BeraterInnen der VZS konnten diese unrechtmäßigen Zahlungsaufforderungen mit Erfolg beanstanden.

Leidige Fernsehsteuer

Auch 2008 erhoben die Bozner Verbraucherschützer weiterhin die Forderung nach der Abschaffung der Fernsehsteuer: der Einzugsweg ist einfach äußerst ineffizient und außerdem sozial nicht gerecht – immerhin zahlt ein Mindestrentenempfänger genauso viel wie ein leitender Angestellter. Die Steuer sollte vielmehr als Anteil der Einkommensteuer abgeführt werden, was gleich drei Fliegen mit einer Klappe schlägt: die Steuer wäre gerecht, man legte den Schwarzhörern und -sehern das Handwerk, und man sparte die enormen Kosten der Gebühreneinhebung.

Sportangebote für Kinder

Immer mehr Eltern entscheiden sich, ihre Kinder eine oder mehrere Sportarten lernen zu lassen. Als KonsumentInnen und vor allem als Eltern von KonsumentInnen tun sich hier jedoch eine Menge Fragen auf: Welche Ausbildung hat der Trainer? Sind meine Kinder hier auch in pädagogischer Hinsicht gut aufgehoben? Welche Pflichten hat der Sportverein? Wofür haftet die Versicherung des Vereins, und welches Risiko trage ich hingegen selbst? Die BeraterInnen der VZS haben dieses Thema aufgearbeitet, um den ratsuchenden Familien eine Hilfestellung zu geben.

Ausländische Lotterien: Pech im Spiel?

Immer wieder ließen während des Jahres verschiedene ausländische Lotterien – oder zumindest vermeintliche – aufhorchen. Während verschiedene bundesdeutsche Firmen in Südtirol auf Kundenfang für die Klassenlottieren gingen, flatterten diversen SüdtirolerInnen Schreiben aus Spanien ins Haus, die einen Gewinn in der spanischen staatlichen Lotterie versprachen. Die ersteren Lotteriegesellschaften gibt es zwar, jedoch sind sie in Italien nicht zugelassen und somit auch nicht erlaubt, während die Briefe aus Spanien schlicht und einfach Betrugsversuche waren, die darauf abzielten, die VerbraucherInnen unter Vorgaukelung großer Gewinnsummen (teilweise mehr als 100.000 Euro) zur Zahlung vermeintlicher Gebühren, Steuern und Versicherungen zu verleiten. Hatten die VerbraucherInnen erst bezahlt, verschwanden sämtliche Kontaktpersonen – und auch der versprochene Gewinn – von der Bildfläche. Hier mussten die MitarbeiterInnen der VZS viel Aufklärungsarbeit leisten. Das Verhalten der bundesdeutschen Werbefirmen wurde hingegen der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt vorgelegt, da es als unfaire Handelspraktik eingestuft wurde; die Entscheidung der Antitrust-Behörde steht im Moment noch aus.

Verkehr und Kommunikation

Telefonie: kein Ende der Beschwerdeflut in Sicht?

Viele, viele sind die VerbraucherInnen, die sich mit einer Beschwerde in Sachen Festnetzanbieter an die Verbraucherzentrale wenden: die häufigsten Klagen betreffen überhöhte Rechnungen aufgrund von Telefonnummern mit Mehrkosten sowie die Aktivierung nicht verlangter Dienste. Die BeraterInnen der VZS haben den VerbraucherInnen durch Informationen, Musterbriefe, Beratungen und über Schlichtungsprozeduren geholfen, was jedoch manchmal nach kleinen Tropfen auf einem heißen Stein anmutete. Hier sind die nationalen Behörden gefragt: auch in diesem Marktsektor müssen Transparenz und faire Handelspraktiken oberstes Gebot sein – und ansonsten muss es saftige Strafen hageln.

Fallstricke für Mobilnetz-Kunden

Die Zahl jener VerbraucherInnen, die sich über das Handy Zugang zum Internet verschaffen, ist im Steigen begriffen – leider stieg zugleich auch die Zahl jener SurferInnen, denen plötzlich eine vierstellige Handy-Rechnung ins Haus flatterte. Den KundInnen war teilweise nicht klar, dass die Verrechnung nach Datenmenge erfolgt, und dass bei Überschreitung der im Pauschalbetrag beinhalteten Menge pro Dateneinheit bezahlt wird – was gerade bei intensiver Internet-Nutzung schnell mal 1.000 Euro ausmachen kann ...

Milchkuh Autofahrer?

Aus den Meldungen der VerbraucherInnen und den Erhebungen, die wir 2008 durchgeführt haben, könnte man wirklich den Schluss ziehen, dass die AutofahrerInnen gemeinhin den Milchkühen gleichgestellt werden: auf allen Seiten wird abgezwickelt, was nur geht. So z.B. durch das Radargerät auf der Staatsstraße in Neumarkt, das weniger die Sicherheit der Straße als die Fülle der Gemeindekasse zu begünstigen scheint, oder durch die Parkplatzgebühren am Bozner Krankenhaus, die plötzlich um 260% ansteigen sollten.

Auch ein Vergleich der Benzinpreise im ganzen Lande brachte wenig gute Neuigkeiten für die AutofahrerInnen: es gibt in Südtirol zwar viele Verkaufsstellen, jedoch sind die Preise hoch und die Konkurrenz äußerst gering.

Einer jedoch hat sich mithilfe der VZS stellvertretend für alle autofahrenden VerbraucherInnen gewehrt: Angeb Vezzano, Gewinner des Goldenen Oks 2008, hat die Brennerautobahn auf Schadenersatz aufgrund eines nicht angezeigten Staus verklagt – nach 5 langen Prozessjahren gab ihm das Bozner Friedensgericht Recht (Details siehe Bereich Kritischer Konsum).

Öffentlicher Personennahverkehr: Fahrgastrechte, wo seid ihr?

Fast tagtäglich gab es 2008 Beschwerden über Verspätungen, Ausfälle, überfüllte Züge, über Sauberkeit, Sicherheit, zu kalte und zu warme Zugabteile. Auch die Fahrgastinformation und der Service sind oft mangelhaft. Kurz gesagt: die Qualität des Angebots stimmt nicht. Die Kundenrechte im Öffentlichen Verkehr sind daher dringend zu verbessern. Dazu sind entsprechende Qualitätschartas zu entwickeln. Für die wichtigsten Dienstleistungen sollen einige wesentliche Qualitätsstandards und Qualitätsindikatoren ausfindig gemacht, ständig verbessert und über die Zeit beobachtet werden. Vor allem sollte auch ein effektives, unkompliziertes und kostenloses Schlichtungsverfahren verankert werden.

Ernährung

Neuerungen in Sachen Lebensmitteletikettierung

Anfang 2008 wurden einige Neuerungen in der Etikettierung von Fleisch, Olivenöl und „Pelati“ eingeführt. Viele VerbraucherInnen stellten Fragen zu den neuen Etiketten und den darauf angegebenen Informationen. Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass die VerbraucherInnen die Etiketten viel aufmerksamer lesen, und im Falle von Falschetikettierungen sofort die zuständigen Inspektoren zur Kontrolle rufen. Hier geben die BeraterInnen der VZS Auskunft, welche Institution für welche Kontrollen zuständig ist.

Was essen unsere Kleinsten?

Viel Aufmerksamkeit widmen Südtirols Eltern auch der Babynahrung: ein häufig nachgefragtes Thema waren daher die Säuglingsnahrungsmittel. Viele Fragen betrafen auch die gesunde Jause für Schulkinder, die richtige Ernährung für einen erfolgreichen Schulalltag und ganz allgemein die gesunde Ernährung für die ganze Familie.

Lebensmittelskandale sorgen für Verunsicherung

Immer wieder ließen während des Jahres Lebensmittelskandale aufhorchen, so unter anderem jener um das Olivenöl. Weite Kreise zog auch die Gammelkäse-Affäre: 11.000 Tonnen verdorbener Käse war von diversen Käsereien in Cremona „aufgearbeitet“ und wieder auf den Markt gebracht worden, und das Europäische Amt für Betrugsbekämpfung OLAF vermutete eine nahezu weltumspannende „Käse-Recycling-Aktion“. Nachdem die Staatsanwaltschaft die Namen der vermeintlich involvierten Firmen veröffentlicht hatte, konnten die BeraterInnen der VZS den VerbraucherInnen die entsprechenden Herstellerkennzeichnungsnummern mitteilen, sodass diese im täglichen Einkauf genau kontrollieren konnten, was im Einkaufswagen landet. In diesem Skandal zeigte sich wieder einmal deutlich, dass die bestehenden Normen über die Kennzeichnung von Lebensmitteln noch lange nicht ausreichen: es müssten unbedingt mehr Informationen aufscheinen, wie z.B. die genaue Bezeichnung des Herstellers und die genaue Herkunft des Rohmaterials.

Fragezeichen Kassazettel

Viele KonsumentInnen kontaktierten die VZS auch mit Fragen rund um den Kassazettel: was genau muss eingetippt werden? Muss der Bäcker die verschiedenen gekauften Brote einzeln auflisten, oder kann er nur das Totale eintippen? Was kann ich tun, wenn ich im Supermarkt einen höheren Preis als den ausgeschilderten bezahlt habe? Aufgrund der Häufigkeit der Nachfragen wurden diese Fragen auch im neuen Online-Tool „Häufig gestellte Fragen“ beantwortet, wo sie allen KonsumentInnen rund um die Uhr zur Verfügung stehen.

Fair-Trade und Bio heißt die Devise

Bei vielen tropischen Früchten, allen voran der Ananas, sind nicht nur die Transportwege, sondern auch der Anbau umstritten, da in den ausgedehnten Monokulturen intensiv Pestizide eingesetzt werden (darunter auch als „sehr giftig“ eingestufte Stoffe, deren Verwendung in Europa längst verboten ist). In einer aktuellen Untersuchung wurde nachgewiesen, dass der Pestizideinsatz gekoppelt mit unzureichendem Arbeitsschutz zu gesundheitlichen Schäden bei den Arbeitskräften führt, und auch die Umwelt massiv belastet. Wer nicht auf exotische Genüsse verzichten will, sollte sich also für Fair Trade oder Bio Ananas entscheiden.

Kritischer Konsum

„Fast Nackt“ - Ethischer Verbraucheralltag im Selbstversuch

18 Südtiroler Familien versuchten für ca. eineinhalb Jahre im Rahmen des Projektes „Fast nackt“, ihr Alltagsleben möglichst ethisch korrekt zu gestalten, und feierten dabei Erfolge, hatten aber auch die liebe Not. Denn wer seine (Auto)-Mobilität in den Griff kriegen, die Kosmetika tierversuchsfrei, die Nahrung biologisch, die Kleidung schadstofffrei, das Haus energieeffizient und die Hauswirtschaft umweltfreundlich bewerkstelligen will, muss einiges umstellen in seinem Leben.

Die Erfahrungen der ProbandInnen wurden im Rahmen von verschiedenen Workshops im ganzen Land an die Bevölkerung weitervermittelt, und stießen auf großes Interesse. Die drei Organisatoren, nämlich der KVV, die OEW und die VZS, verbuchten das Projekt als großen Erfolg. Interessant ist vor allem, dass gar einige der Probanden diesen Lebensstil, der als Selbstversuch gestartet wurde, dauerhaft zum ihrigen erklärten.

Verbraucherpreis: das Goldene OK 2008

Die Verbraucherzentrale Südtirol prämiiert alle zwei Jahre eine Aktion oder ein Wirken, die der Zielsetzung der Verbraucherzentrale Südtirol und den europäischen, verbraucherpolitischen Grundsätzen entsprechen und als besonders deutliches und anschauliches Beispiel diene, um die Denkrichtung eines mündigen Konsument/innentums zu kennzeichnen. 2008 ging der Preis ex equo an Angelo Vezzano und an die Klasse des Lehrganges für Industrie- und Gebäude- Automation der Berufsschule Bruneck.

Angelo Vezzano hat ein Gerichtsverfahren gegen die Autobahngesellschaft angestrengt, nachdem diese es versäumt hatte, einen Stau auf der Südspur unmittelbar nach der Autobahneinfahrt Bozen-Süd anzukündigen. Dabei hat er weder Zeit noch Geld gescheut, um dafür zu kämpfen, dass das Prinzip auf Verbraucherinformation auch für Autobahngesellschaften verankert werden soll. Nach fünf Jahren wurde Herrn Vezzano vom Friedensrichter eine Entschädigung für existentiellen Schaden von der Brennerautobahngesellschaft zugesprochen. Angelo Vezzano aus Bozen ist damit ein Vorbild und Symbol für KonsumentInnen, die auf ihrem Recht beharren und es durchsetzen.

Die 20 Schüler des Lehrganges für Industrie- und Gebäude- Automation der Berufsschule Bruneck im Alter von 17 bis 23 Jahren haben mit der Broschüre „Photovoltaik“, die einen hohen Informationswert aufweist und deren Darstellung und Form sehr gelungen ist, eine Lücke im Informationsangebot zum Thema Photovoltaik geschlossen. Die Nutzung erneuerbarer (regenerativer) Energiequellen leistet einen wichtigen Beitrag zur Schonung der begrenzten Vorkommen an fossilen Energieträgern (Kohle, Öl, Erdgas) und zur Reduzierung von Umweltschadstoffen. Da es sich beim solaren Markt um ein relativ neues Marktsegment handelt, ist unabhängige Information der EndverbraucherInnen dringend notwendig. Dazu hat diese Broschüre einen wichtigen Beitrag geleistet.

Europäisches Verbraucherzentrum (ECC-Net)

Auch 2008 zieht das EVZ Bozen eine sehr zufriedenstellende Bilanz über die geleistete Arbeit: 29.030 VerbraucherInnen wandten sich an das EVZ; diese Zahl umfasst neben den Newsletter-Abonnenten und den KonsumentInnen, die unsere Broschüren anforderten, auch den Expertenunterricht in verschiedenen Schulklassen.

Pro-aktive Tätigkeit

Das EVZ veröffentlichte 35 Presse-Informationen zu verschiedensten aktuellen Themen und verschickte diese sowohl an lokale als auch nationale und internationale Medien; das Echo war mehr als zufriedenstellend und schlug sich in einer beträchtlichen Anzahl an Interviewanfragen und Presseberichten nieder. Auch 2008 wurden wiederum neue Infoblätter erarbeitet, während die bereits bestehenden auf den aktuellen Stand gebracht wurden. Weitere Musterbriefe, die den VerbraucherInnen online zur Verfügung stehen, wurden ins Englische übersetzt. Alle Informationen wurden auf die Webseite gestellt, so dass die KonsumentInnen leicht auf sie zugreifen können.

Im Mai wurde eine Pressekonferenz zum Thema „Sommerzeit - Reisezeit“ abgehalten, bei welcher die vom EVZ organisierte Informationskampagne in den drei größten Städten Südtirols zum Thema „Reisen und Urlaub“ vorgestellt wurde.

2008 veröffentlichte das EVZ eine Broschüre zum „Immobilienkauf in Italien“ (die besonders von Konsumenten des angrenzenden Auslandes – Schweiz, Deutschland, Österreich – zahlreich angefordert wird) sowie zum Thema „E-Commerce“; eine weitere Broschüre zum Autoselbstimport mit länderspezifischen Informationen wurde fertiggestellt, diese wird aber erst 2009 vorgestellt und verteilt.

Re-aktive Tätigkeit

Auch 2008 ist die Zahl der Informationsanfragen und Fälle wiederum angestiegen. Dabei hat sich der Reisesektor (Pauschalreisen und Flüge) vor allem aufgrund der finanziellen Probleme einiger italienischer Fluglinien erneut als Spitzenreiter erwiesen. Viele Anfragen entfielen auch wiederum auf den Bereich „E-Commerce“.

Zusammenarbeit im Rahmen des ECC-Net

Das EVZ nahm an der Erstellung des 4. *E-Commerce-Reports* des ECC-Net teil. Fazit: In 50% der Fälle lag das Hauptproblem bei der Lieferung der Ware, von diesen 50% entfielen wiederum 88% auf die Nicht-Lieferung. In einem Viertel der Beschwerdefälle entsprach das gelieferte Produkt nicht den Erwartungen, entweder weil es defekt war, nicht dem Bestelitem entsprach oder nicht die beschriebenen Eigenschaften besaß. Das EVZ Bozen hat in Zusammenarbeit mit den anderen EVZ anhand eines kurzen Fragebogens eine Studie über Zugang zu Europas Stränden erarbeitet und auf der Homepage in drei Sprachen (deutsch, italienisch und englisch) veröffentlicht.

Außergerichtliche Streitbeilegung in Europa

Im abgelaufenen Jahr konnte das EVZ einen enormen Anstieg der Zahl der Schlichtungsversuche (2007: 15 Fälle, 2008: 50 Fälle) verzeichnen. Da diese Schlichtungsverfahren sowohl den meisten Unternehmen als auch VerbraucherInnen unbekannt ist, hat das EVZ im November 2 Tagungen zum Thema veranstaltet. Ziel war es, die Unternehmen von den Vorteilen der außergerichtlichen Schlichtung zu überzeugen.

VerbraucherInnenbildung und Weiterbildung

Die Verbraucherinformationsstelle Infoconsum

Auch 2008 wandten sich viele Lehrpersonen von Mittel- und Oberschulen an die Informationsstelle Infoconsum; es kamen Anfragen aus dem ganzen Land, wobei besonders viele Fragen aus der westlichen Landeshälfte sowie aus den städtischen Bereichen eingingen. Vor allem die Rolle des Handys für Jugendliche ist ein häufig nachgefragtes Thema, neben der Frage nach der richtigen Ernährung für Sport und „Linie“. Auch die didaktische Einheit über den rechtlichen Verbraucherschutz in Italien und Europa fand guten Anklang. Weitere Themenbereiche waren der Einfluss der Werbung auf das Verbraucherverhalten, die Verwaltung des Taschengelds und die Versicherungen. Hier war auch ein großes Interesse von Seiten der Eltern zu verzeichnen. Im abgelaufenen Jahr haben ca. zweitausend SchülerInnen das Informationsangebot von Infoconsum genutzt. Positiv vermerken wir, dass vielfach ein Erstkontakt über die SchülerInnen einen weiteren Kontakt mit den Eltern und Erziehungsberechtigten nach sich zog, sodass auch für diese Informationsabende abgehalten wurden. Aus der kleinen, aber sehr spezialisierten Bibliothek von Infoconsum wurden im Lauf des Jahres ca. 300 Entleihungen vorgenommen. Für 2009 ist die Ausarbeitung einer didaktischen Einheit über jene Faktoren geplant, die das Verbraucherverhalten beeinflussen, wie beispielsweise der Markenzwang.

Konsum – wieviel ist genug?

In einer Umfrage des Statistikamtes haben 60 Prozent der Befragten angegeben, dass sie 2007 keine Ersparnisse mehr zurücklegen konnten. Immer mehr Familien, aber auch alleinstehende Personen, haben Schwierigkeiten im Umgang mit Geld. Mit dem Projekt „Konsum – wieviel ist genug“, will die Verbraucherzentrale präventive Aufklärungsarbeit leisten. Dazu dienen in erster Linie Vorträge und Spartreffen, bei denen sich die Interessierten über „kreative Möglichkeiten des Sparens“ austauschen können. Wöchentliche Treffs zum Thema „Geld und Haushalt“ sowie zur Führung eines Haushaltsbuches (auch online) soll den VerbraucherInnen Instrumente in die Hand geben, den wirtschaftlichen Alltag leichter zu bewältigen. Immer mehr angenommen wird von den KonsumentInnen die Möglichkeit, sich im kleinen privaten Rahmen (8 bis 12 Personen) in Form von Spartipps zu informieren und nach Möglichkeiten zu suchen, Sparlücken zu schließen. Die Vorträge betreffen nicht nur die erwachsene Bevölkerung; auch immer mehr Jugendliche, Schüler, Studenten, Lehrlinge lassen sich den „kreativen Umgang mit Geld“ erklären und beraten. „Hilfe, wo bleibt mein Taschengeld?“, und „auf dem Weg zum Finanzführerschein“ sind Themen, die vor allem junge Leute besonders ansprechen. Auf der Online-Plattform finden die VerbraucherInnen ein einzigartiges Tool: ein kostenloses und anonymes Haushaltsbuch, das ihnen die Haushaltsführung erleichtert. Abgerundet wird das Angebot von Konsumtipps, dem aktuellen Veranstaltungskalender und Podcasts. Die VerbraucherInnen können über das Blog ihre Erfahrungen austauschen und diskutieren. Insgesamt haben sich bisher mehr als 2.700 VerbraucherInnen bei diesem Tool angemeldet.

Wir lernen für Sie

Gerade in einem Sektor wie dem des Verbraucherschutzes, wo sich fast tagtäglich Neuerungen ergeben, ist Weiterbildung ein absolutes Muss. Im Herbst 2008 lief daher ein 18 Monate dauernder Weiterbildungskurs für die MitarbeiterInnen der Verbraucherzentrale an. Ziel der vom europäischen Sozialfonds geförderten Maßnahme ist eine Anhebung und Standardisierung der Kenntnisse der BeraterInnen der VZS.

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 – umso mehr, da sie im Falle eines nicht befriedigenden Schlichtungsspruchs 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 - ECC-Net: Streitfälle aller Sektoren
- Schlichtung in Kondominiumsstreitigkeiten mit ANACI
- Schlichtung im Bereich mobile Telefonie mit TIM, Wind, H3G
- Schlichtung mit ENEL Energia für die privaten Haushaltskunden
- Schlichtung mit den Versicherungsgesellschaften Aurora und Unipol
- Schlichtung für den gesamten Telefonie-Sektor vor dem Landeskommunikationsbeirat

Beschwerdeschalter für Dienstleistungen

Ziel dieses zweijährigen Projekts, welches in Zusammenarbeit mit dem nationalen Dachverband der Handelskammern Unioncamere umgesetzt wird, ist eine verstärkte Hinführung der VerbraucherInnen zu Schlichtung und außergerichtlicher Streitbeilegung. Vor allem in den Bereichen Kondominium, Telefonie und Transporte zeigten sich erste Erfolge.

Im Jahr 2008 ging es vor allem darum, mit öffentlichen und privaten Anbietern, auch im Rahmen von sogenannten Dienstleistungschartas, Schlichtungsverfahren zu konzipieren, auszuarbeiten und anzuwenden.

Verbraucher und Markt 2007

Ende Juni wurde das Projekt „Verbraucher und Markt 2007“ nach 18 Monaten abgeschlossen. Im Rahmen dieses Projekts, das vom Ministerium für die wirtschaftliche Entwicklung mitfinanziert wurde, und an welchem die VZS zusammen mit fünf nationalen Verbrauchervereinigungen teilnahm, beleuchtete die Auswirkungen der Bersani-Reformen auf das Wirtschaftsgefüge. Die VZS hatte dabei vor allem die Freiberufe – wie Rechtsanwälte, Geometer, Zahnärzte – unter die Lupe genommen.

Obwohl die Liberalisierungen einen großen Schritt nach vorne in Sachen Konkurrenz im Sektor der Freiberufe bedeutet haben, sind weitere Maßnahmen notwendig. Die Vorschläge der VZS waren unter anderem die Preislisten-Pflicht auch für Freiberufler, die Pflicht zur Erstellung eines schriftlichen, detaillierten Kostenvoranschlags, Werbefreiheit, Abschaffung der Berufskammern, Preisvergleiche durch die öffentliche Hand und mehr Verfügungsgewalt für die Antitrust-Behörde.

Medien und Öffentlichkeitsarbeit

Pressearbeit

Im Jahr 2008 wurden **121 Presseaussendungen** an die Medien versandt.

01-2008

<u>Haushaltsgesetz 2008</u> Presse, 11.01.2008: Was VerbraucherInnen wissen sollten
<u>Steuerbegünstigung für energetische Sanierungsarbeiten</u> Presse, 15.01.2008: Nun kommt auch Otto-Normalverdiener zum Zuge
<u>Radargerät auf der Staatstraße bei Neumarkt</u> Presse, 16.01.2008: In einem offenen Brief an den Regierungskommissär fordert die VZS ...
<u>Sammelklagen ("Class action")</u> Presse, 21.01.2008: Nein zum Rettungsanker für Banken!
<u>Wohnbaudarlehen: Aufrundung des Zinssatzes gehört abgeschafft</u> Presse, 24.01.2008: Aufrundung des Zinssatzes gehört abgeschafft oder zugunsten der Kunden abgeändert - VZS reicht Unterlassungsklage gegen Banken ein
<u>Laborfonds: einmalige Chance auf Zusatzrentenfonds "mit gutem Gewissen"</u> Presse, 31.01.2008: VZS - Ethikausschuss einsetzen

02-2008

<u>Sportangebote für Kinder</u> Presse, 06.02.2008: kompetent und abgesichert
<u>Übertragbarkeit der Darlehen</u> Presse, 13.02.2008: Banken betreiben Obstruktion VerbraucherInnen sollen aus überbeuerten Darlehen aussteigen
<u>Erhöhte Telefonrechnungen: zum Schaden der Spott</u> Presse, 14.02.2008: Was tun, wenn Mahnschreiben von Rechnungseintreibern ins Haus flattern?
<u>Sparlampen: Trojanische Pferde im Wohnzimmer</u> Presse, 15.02.2008: Elektrosmog überschreitet die TCO-Bildschirm-Norm massiv
<u>Finanzvermittler OVB: Irreführende Werbung</u> Presse, 20.02.2008: Aufsichtsbehörde verurteilt Werbung als irreführend!

03-2008

<p><u>Schutz der Kaufkraft</u> Presse, 03.03.2008: In einem offenen Brief an Südtirols BürgermeisterInnen fordert die VZS Sofortmaßnahmen gegen die Preisexplosion</p>
<p><u>Autobahngebühren: Erhöhungen von 70% sind inakzeptabel!</u> Presse, 06.03.2008: Es reicht mit den "Zahlenspielchen"</p>
<p><u>"Ich komm aus dem Vertrag nicht raus!"</u> Presse, 07.03.2008: Immer noch Probleme bei Kündigungen von mehrjährigen Schadensversicherungen - Verwirrspiel der Agenten - Vor neuem Vertragsabschluss erfolgte Kündigung überprüfen!</p>
<p><u>Ein richtiges "Schnäppchen" ...</u> Presse, 13.03.2008: Handtücher für 2.600 Euro!</p>
<p><u>Verbraucherpreis 2008</u> Press, 14.03.2008 - Preisträger ex equo: Angelo Vezzano und die Klasse des Lehrganges für Industrie- und Gebäude-Automation der Berufsschule Bruneck</p>
<p><u>WeltverbraucherInnentag 2008</u> Presse, 14.03.2007: Was Südtirols VerbraucherInnen bewegt</p>
<p><u>Zahnärzte</u> Presse, 17.03.2008: die Preisliste</p>
<p><u>Zahnarzttarife: endlich mehr Transparenz</u> Presse, 17.03.2008: VZS veröffentlicht Preisliste der Leistungen im Internet - Einige wenige ZahnarztInnen gehen mit lobenswertem Beispiel voran</p>
<p><u>Tanken in Südtirol</u> Presse, 28.03.2008: VZS vergleicht Treibstoffpreise und überprüft Preisausschilderung an Tankstellen</p>
<p><u>Tanken in Südtirol</u> Presse, 28.03.2008: Die genauen Daten des Vergleichs</p>

04-2008

<p><u>Krebsgefahr rund um Antennen!</u> Presse, 02.04.2008: Verwaltungsgerichtsurteil - freie Standortwahl für Mobilfunkantennen</p>
<p><u>Tagung: Sammelklagen</u> Presse, 04.04.2008: Die Sammelklage - ein neues Instrument zum Schutz der KonsumentInnen</p>
<p><u>Energiepreise: mehr Klarheit und Transparenz</u> Presse, 08.04.2008: Vergleiche respektieren die europäischen Normen nicht - Aufsichtsbehörde schützt Verbraucher nicht - Eingreifen von Mr. Prezzi und Regierung gefordert</p>
<p><u>Autos und Motorräder: Prämien für Verschrottung und Neukauf</u> Presse, 09.04.2008: Kleine "Zuckerlen" für alle, die auf das Auto verzichten und auf öffentliche Transportmittel umsteigen</p>
<p><u>Parkgebühren Bozner Krankenhaus: Steigerung um 260%</u> Presse, 10.04.2008: VZS-Vorstand kritisiert Preisexplosion und lädt Politiker und Institutionen ein, den Sonntagsreden zur Kaufkraftstärkung konkrete Schritte folgen zu lassen</p>
<p><u>Kontokorrentbeobachtungsstelle 2008</u> Presse, 16.04.2008: Wenig Lust auf Konkurrenz und Transparenz</p>
<p><u>Kontokorrentbeobachtungsstelle 2008</u> Presse, 16.04.2008: Die Tabellen mit den genauen Daten des Vergleichs</p>
<p><u>RAPEX-Jahresbericht: Gefährliches Spielzeug am laufenden Band</u> Presse, 18.04.2008: Schutz der VerbraucherInnen gefordert durch bessere Marktaufsicht, Abschaffung der CE-Kennzeichnung auf Produkten und Aus für gefährliche Substanzen</p>
<p><u>Volksaktien sichern Kontrolle</u> Presse, 21.04.2008 - VZS: SEL-Privatisierung mit Gemeinden, öffentlichen Versorgungsbetrieben und Kleinsparern - Absage an Finanzinvestoren</p>
<p><u>Tödliche Falle Zebrastreifen</u> Presse, 23.04.2008: Intensivere Kontrolltätigkeit, Sensibilisierung und Bewusstseinsarbeit gefordert</p>

<p><u>Nachruf zum Tode von Dr. Hans Glauber</u> 26.04.2008: VZS verliert Vorkämpfer für VerbraucherInnenrechte</p>
<p><u>W-Lan</u> Presse, 29.04.2008: Paris schaltet ab</p>
<p><u>Ananas: Weite Transportwege und Pestizide trüben den Genuss</u> Presse, 30.04.2008: Verbraucherzentrale rät zu Fair Trade und Bioprodukten</p>

05-2008

<p><u>Hohe Spritpreise</u> Presse, 30.05.2008: Fahrtkostenzuschuss für Pendler ist durch Kilometergeld zu ersetzen</p>
<p><u>"Schlafende Konten" müssen innerhalb August "geweckt" werden!</u> Presse, 05.05.2008: Vorsicht insbesondere bei Sparbüchern und Depots von Verstorbenen</p>
<p><u>Rostlaube und Wucherzinsen auch auf arabisch</u> Presse, 06.05.2008: VZS stellt 6-sprachige Broschüre über Verbraucherrechte für MigrantInnen vor</p>
<p><u>Aktionstag nachhaltiges Waschen</u> Presse, 08.05.2008: Waschen mit Rücksicht auf Umwelt, Gesundheit und Geldtasche</p>
<p><u>Zahnärztekammer: Stopp mit der Online-Veröffentlichung von Richtpreisen</u> Presse, 13.05.2008: VZS schaltet Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt ein und verspricht Widerstand: Wir werden auf der Homepage die Kostenvoranschläge aller Zahnärzte veröffentlichen</p>
<p><u>Verantwortlich anlegen</u> Presse, 16.05.2008: Leitfaden für VerbraucherInnen vorgestellt</p>
<p><u>Stärkung der Kaufkraft</u> Presse, 20.05.2008: Landesregierung muss konkrete Impulse geben</p>
<p><u>Parmalat-Anleihen</u> Presse, 22.05.2008: Schlichtungsverfahren für KundInnen der ehemaligen Sanpaolo Bank unterzeichnet</p>
<p><u>Wohnbaudarlehenvergleich Mai 2008</u> Presse, 23.05.2008: Wenig Vertrauen in variable Darlehen, viele wählen den Fixzins</p>
<p><u>Wohnbaudarlehenvergleich Mai 2008</u> Presse, 23.05.2008: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Statut der Gemeinde Bozen</u> Presse, 28.05.2008: Vorschläge für Änderungen</p>

06-2008

<p><u>Vorsicht, Kundenkarte!</u> Presse, 24.06.2008: Wer Kundenkarten ausfüllt und unterschreibt, nur um in den Genuss von Preisnachlässen zu kommen, verscherbelt seine persönlichen Daten und liefert sie der allgemeinen Verwendung aus</p>
<p><u>Höchste Zeit für Komplementärmedizin</u> Presse, 20.06.2008: Bevölkerung erwartet von Landesrat Theiner das Weiterbetreiben des Projektes zur Komplementärmedizin - "Santa Rita"-Skandal: Bereicherung zu Lasten der Patienten muss aufhören!</p>
<p><u>Schlichtung Enel-VerbraucherInnen</u> Presse, 18.06.2008: Italienweiter Startschuss für die Schlichtung bei Verbraucherbeschwerden - Auch VZS macht mit</p>
<p><u>Richtigstellung: Hohe Spritpreise</u> Presse, 05.06.2008: Transparenz und weitere Maßnahmen zur Kaufkraftstabilisierung gefordert</p>
<p><u>Der Stromverbrauchsindex</u> Presse, 03.06.2008: Erhebliches Sparpotential mit Hilfe des Stromverbrauchsindex</p>
<p><u>Zu viele Kassazettel mit "Übergewicht" im Supermarkt</u> Presse, 10.06.2008: Sofort kontrollieren und sich erstatten lassen, was zu viel bezahlt wurde!</p>
<p><u>Staatliche Schatzbriefe (BOT)</u> Presse, 16.06.2008: Direkter Online-Verkauf nach deutschem und amerikanischen Muster gefordert - Überflüssige Bankkommissionen gehören abgeschafft</p>
<p><u>VZS gegen Aussetzen der Sammelklagen</u> Presse, 17.06.2008: Regierung soll Kniefall vor den Lobbies der Industrie (Confindustria), Banken (ABI) und Versicherungen (ANIA) vermeiden - Bei Produkten und Dienstleistungen in diesen Bereichen müssen Konsumenten daher besonders aufpassen</p>

<p><u>Stromrechnungen: Nein zu neuen Tarifierhöhungen</u> Presse, 26.06.2008: Die Geldbeutel der VerbraucherInnen sind leer Auch Seltrade soll davon absehen</p>
<p><u>Heißer Sommer - kühles Wohnen</u> Presse, 26.06.2008: Sommer und Sonne müssen im Wohnbereich wohldosiert sein</p>

07-2008

<p><u>KFZ-Haftpflichtversicherung</u> Presse, 18.07.08: Schlichtungsabkommen zwischen den Verbraucherverbänden und der Versicherungsgruppe Unipol - Auch VZS macht mit</p>
<p><u>Verkäufe außerhalb der Geschäftslokale:</u> Presse, 17.07.2008: Urteil des Landesgerichts Bozen gibt Forderungen der VZS statt</p>
<p><u>Strom und Gas "Verarbeitung der personenbezogenen Daten"</u> Presse, 11.07.2008: Vorsicht: wer nicht antwortet, erteilt die Zustimmung!</p>
<p><u>Schlussverkäufe: Tipps für eine erfolgreiche Schnäppchenjagd</u> Presse, 09.07.2008: Den Preis der Waren vor dem Schlussverkauf überprüfen</p>
<p><u>"Alkoholmissbrauch schädigt Ihre Gesundheit!"</u> Presse, 04.07.2008: VZS will auf nationaler Ebene vor Gericht abschreckende Warnhinweise für Wein, Bier und Co. erstreiten</p>
<p><u>Maßnahmen für Familien und Stärkung der Kaufkraft</u> Presse, 02.07.2008: VZS: Landesregierung hat endlich Richtung gefunden - nur ein 1. Schritt</p>
<p><u>Bankobligationen</u> Presse, 01.07.2008: Vielversprechende Renditen? Ja, aber Vorsicht vor Kapitaleinbußen im Falle von vorzeitigen Verkäufen!</p>
<p><u>Konformitätserklärung der Anlagen in Gebäuden</u> Presse, 23.07.2008: Neuerungen bei Kauf, Bau und Renovierung</p>
<p><u>55% Steuerbegünstigung für energiesparende Sanierungsarbeiten</u> Presse, 29.07.2008: Grenzwerte neu definiert</p>

08-2008

<p><u>Schnelle Antworten auf häufig gestellte Fragen</u> Presse, 20.08.2008: Seit letzter Woche findet man auf der Homepage eine Liste von Fragen, die sich im Verbraucheralltag immer wieder stellen, und deren Beantwortung durch die Berater der Verbraucherzentrale.</p>
<p><u>Das Debakel der Investmentfonds</u> Presse, 08.08.2008: in 10 Jahren reale Verluste von 16,20%! Die SparerInnen flüchten und wählen Staatspapiere...</p>
<p><u>Das Debakel der Investmentfonds</u> Presse, 08.08.2008: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Nein zur Erhöhung der Seab-Tarife</u> Presse, 04.08.2008: VZS: Gemeinde Bozen soll Versprechungen einhalten</p>
<p><u>Inflation in Bozen bei 4,8%: so hoch wie seit 12 Jahren nicht mehr</u> Presse, 01.08.2008: ISTAT schlägt Alarm, VZS: Situation noch schlimmer - Maßnahmen müssen ergriffen werden Seab-Erhöhungen werden als untragbar abgelehnt</p>
<p><u>Preisvergleich Obst und Gemüse</u> Presse, 13.08.2008: Die Tabellen mit den genauen Daten des Vergleichs</p>
<p><u>Preisvergleich Obst und Gemüse</u> Presse, 13.08.2008: Preissteigerungen von bis zu 30% in 3 Jahren und enorme Unterschiede zwischen den einzelnen Verkaufsstellen - Maßnahmen gegen die Teuerung dürfen nicht länger auf sich warten lassen!</p>
<p><u>Musterbrief Schadenersatz A22</u></p>
<p><u>Nicht angezeigte Staus auf der Autobahn?</u> Presse, 25.08.2008: Verbraucherzentrale: Klagen Sie die Autobahn!</p>
<p><u>Neuer Ratgeber für Miteigentümer in einem Kondominium</u> Presse, 29.08.2008: Kostenlose Kondominiumfibel online</p>

09-2008

<p><u>Der Freitagstreff: Weiterbildung für Brieftasche und Klima</u> Presse, 25.09.2008: Die sinkende Kaufkraft bereitet den Menschen immer mehr Sorgen - sie hat sogar europaweit die Sorge um den Arbeitsplatz als "Sorge Nr. 1" abgelöst. Was aber kann man tun, damit das Geld nicht vor dem Monat zu Ende ist?</p>
<p><u>Energie sparen mit Heizkörperthermostatventilen</u> Presse, 23.09.2008: Durch den Einbau von Thermostatventilen an den Heizkörpern lassen sich gut und gerne 10% der Heizkosten einsparen. Außerdem können dadurch die Räume unterschiedlich, also je nach Bedarf, erwärmt werden.</p>
<p><u>Wettbewerb "Spielend die Börse kennenlernen"</u> Presse, 19.09.2008: Verbraucherzentrale: ein solcher Wirtschaftskundeunterricht für die Jugendlichen ist nicht tragbar. Raus mit den Banken aus den Schulen!</p>
<p><u>Stopp den Telefonnummern mit Aufpreis!</u> Presse, 17.09.2008: Ab Mittwoch, 17. September blockiert die Telecom in Südtirol die Telefonnummern mit Aufpreis aus dem Festnetz. Endlich werden die Nummern mit Mehrkosten, die berüchtigten "899-Nummern", automatisch blockiert.</p>
<p><u>Aktionstag VerbraucherInnen gegen die Teuerung, Donnerstag 18. September</u> Presse, 16.09.2008: Preis- und Tarifstopp bis zum 30. Juni 2009 gefordert - Sit-in der Verbraucherorganisationen vor dem Parlament und in Bozen auf dem Don Bosco Platz von 9 bis 12 Uhr</p>
<p><u>Der Staat hat die Kumulierbarkeit der Förderungen gestrichen!</u> Presse, 09.09.2008: Begünstigungen von bis zu 70% für Sanierungsarbeiten gehören der Vergangenheit an</p>
<p><u>Preisvergleich Schulartikel</u> Presse, 05.09.2008: Fünf Verkaufsstellen in Bozen im Vergleich. Hohe Preisunterschiede, Recyclingpapier kaum oder gar nicht erhältlich.</p>
<p><u>Preisvergleich Schulartikel</u> Presse, 05.09.2008: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Rekurse gegen Zusatzsteuern auf Landesdarlehen</u> Presse, 04.09.2008: 50 VerbraucherInnen gewinnen Rekurs gegen Agentur der Einnahmen auch im Berufungsverfahren. Land muss auch im Falle einer Anfechtung vor dem Kassationsgerichtshof standhalten!</p>
<p><u>Unerbetenen Telefonanrufen wird Riegel vorgeschoben</u> Presse, 03.09.2008: Datenschutzbehörde (Garante della Privacy) geht endlich gegen illegal angelegte Datenbanken vor</p>
<p><u>Schluss mit der Verzögerungstaktik bei Einkaufszentren!</u> Presse, 02.09.2008: Politik muss Wunsch der KonsumentInnen nach Einkaufszentren Ernst nehmen - Immer mehr KonsumentInnen brauchen kein Einkaufszentrum: sie kaufen auswärts</p>
<p><u>Aktionstag gegen die Teuerung</u> Presse, 18.09.2008: VZS auf dem Don-Bosco-Platz in Bozen</p>

10-2008

<p><u>Der Freitagstreff: Sicher wohnen im Alter</u> Presse, 30.10.2008: Ein selbständiges Leben in den eigenen vier Wänden führen zu können, ist ein großes Bedürfnis für ältere Menschen.</p>
<p><u>Einladung zur Europäischen Tagung</u> Presse, 29.10.2008: Zeit für ethische Anlagekriterien bei Zusatzrenten - Mehrwert durch regionale und territoriale Märkte</p>
<p><u>Programm</u> Programm der Europäischen Tagung</p>
<p><u>Finanzkrise: Verluste bei Lebensversicherungen?</u> Presse, 28.10.2008: Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat schon vor mehr als 10 Jahren vor der Geldanlage in Lebensversicherungen gewarnt: "Wir können unter normalen Bedingungen den Abschluss einer Kapitallebensversicherung nicht empfehlen."</p>
<p><u>Musterbrief Index / Unit linked</u> Wie viel ist meine Lebensversicherung wert?</p>
<p><u>Vergleich der Stromtarife</u> Presse, 23.10.2008: VZS: VerbraucherInnen auf der Suche nach günstigen Angeboten. Forderung an die Aufsichtsbehörde: wer spart, muss belohnt werden!</p>
<p><u>Der Freitagstreff: Mehrfamilienhaus - Ärger bei der Kostenabrechnung</u> Presse, 23.10.2008: Sind bestimmte Kosten vermeidbar? Wie können die Kosten für Heizung, Strom und Wasser im Mehrfamilienhaus gering gehalten werden? Welche Aufgaben stehen dem Verwalter zu?</p>
<p>Gerichtsverfahren wegen abschreckender Warnhinweise für Wein, Bier und Co</p>

<p>Presse, 16.10.2008: Heute erste Gerichtsverhandlung in Chieti und am 21.10. in Bozen</p>
<p><u>Der Freitagstreff: Wohnbaugenossenschaft - bau dir deine Wohnung zu deinem Preis</u> Presse, 16.10.2008: Wichtige Hinweise beim Wohnungsbau mittels Genossenschaft</p>
<p><u>Finanzkrise: Regierung füttert Banken und lässt Kunden im Regen stehen</u> Presse, 14.10.2008: Unabhängige Verbraucherberatung stärken und Sammelklagen endlich einführen</p>
<p><u>Der Freitagstreff: Versicherungen - wo lässt sich sinnvoll sparen?</u> Presse, 09.10.08: Die Preisunterschiede bei Autohaftpflichtversicherungen desselben Typs können von Anbieter zu Anbieter teilweise sehr stark variieren: deswegen ist es notwendig, dass sich der Konsument bei der Auswahl einer Versicherung vorab gut informiert. Dadurch kann viel Geld gespart werden.</p>
<p><u>Geldkrise</u> Presse, 07.10.2008: Das Finanzsystem dem Gemeinwohl verpflichten</p>
<p><u>Der Freitagstreff: Zu hohe Telefonrechnungen - was tun?</u> Presse: 02.10.2008: Familien wie Einzelpersonen müssen aufgrund des Kaufkraftverlustes den Gürtel enger schnallen. Da fehlt es gerade noch, dass den KonsumentInnen von Anbietern neue, ungewollte Dienstleistungen aufgeschwatzt werden oder dass gar überhöhte Rechnungen ins Haus flattern.</p>
<p><u>Italienischer Käseskandal: nur die Spitze des Eisbergs?</u> Presse, 02.10.2008: Der Käseskandal in Cremona, der Anfang Juli dieses Jahres durch alle Medien gegangen ist, weitet sich immer mehr aus. In der Zwischenzeit sind die Listen mit den Molkereibetrieben, die in den Skandal involviert sind, veröffentlicht worden.</p>
<p><u>Steigerung der Parkgebühren am Bozner Krankenhaus um 140%</u> Presse, 22.10.2008: Sozialer Seitenhieb auf Patienten und Angehörige</p>
<p><u>Preisvergleich Stromtarife</u> Presse, 23.10.2008: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>

11-2008

<p><u>Südtirol verschlechtert sich bei europäischen Kaufkraftparitäten</u> Presse, 26.11.2008: Kaufkraftschwund und Finanzkrise: Viel Arbeit für neue Landesregierung - Verbraucherpolitik aufwerten</p>
<p><u>Der Freitagstreff: Mieten, bauen oder kaufen - wer ist besser dran?</u> Presse, 26.11.2008: Der Auszug aus dem Elternhaus stellt einen wichtigen Übergang im Leben eines jungen Erwachsenen dar, mit dem oftmals eine schwierige, aber grundlegende Entscheidung verbunden ist: mieten, bauen oder kaufen?</p>
<p><u>Vergleich der Wohnbaudarlehen November 2008</u> Presse, 21.11.2008: Zinssätze sinken - Verbraucher profitieren wenig davon. Tiefstniveau in Sachen Transparenz, vor allem bei Volksbank!</p>
<p><u>Darlehensvergleich November 2008</u> Presse, 21.11.2008: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Online-Petition gegen Preisschub bei Telecom</u> Presse, 19.11.2008: Über 1.000 SüdtirolerInnen unterzeichnen in einer Woche</p>
<p><u>Der Freitagstreff: Handwerker - Kostenvoranschläge, Werkverträge und Gewährleistung</u> Presse, 19.11.2008: Kein Auftrag ohne Kostenvoranschlag. Wie bindend ist der Kostenvoranschlag und/oder der Werkvertrag wirklich? Welche Möglichkeiten bieten sich dem Auftraggeber, wenn die Arbeiten nicht fachgerecht ausgeführt werden oder Mängel auftreten?</p>
<p><u>Preisvergleich der Gastarife - VZS: kein Sparpotential in Sicht - Sozialbonus</u> Presse, 17.11.2008: Auch der jüngste von der VZS durchgeführte Preisvergleich der Gastarife in Südtirol zeigt deutlich, dass auch 5 Jahre nach der Liberalisierung des Marktes keine wirkliche Konkurrenz im Gassektor besteht.</p>
<p><u>Kaufkraft- und Finanzkrise</u> Presse, 13.11.2008: Neue Landesregierung darf Familien und Anleger nicht im Regen stehen lassen.</p>
<p><u>Der Freitagstreff: Handy & Co.: riskante Kommunikation?</u> Presse, 12.11.2008: Der Mobilfunkmarkt boomt, doch ebenso häufen sich die Warnungen auch von wissenschaftlicher Seite vor den Schattenseiten dieser Technologie, vor allem in Hinblick auf die Gesundheit von Mensch und Tier.</p>
<p><u>Der Freitagstreff: Zahnärzte und Rechtsanwälte - Kostenvoranschläge verlangen!</u> Presse, 05.11.2008: Wie sieht die Kostennote eines Freiberuflers aus? Habe ich Spielraum beim Aushandeln von Tarifen und Kostensätzen? Welche konkreten Vorteile für die KonsumentenInnen haben die Liberalisierungen im Zuge des Bersani-Dekretes gebracht?</p>
<p><u>Netzwerk für den nachhaltigen Konsum NEPIM trifft sich in Trient</u> Presse, 07.11.2008: Genehmigung des Statuts, Präsidentschaft an Ostbelgien, Vizepräsidentschaft an die Toskana</p>

ONLINE PETITION an die Regierung und die Aufsichtsbehörde für Kommunikation

Presse, 12.11.2008: Gegen den Preisschub bei der TELECOM-Grundgebühr

12-2008

Öffentlicher Personennahverkehr vor dem Kollaps?

Presse, 19.12.2008: VZS fordert freie Fahrt für Fahrgastrechte - Vorgesehene Qualitätschartas endlich einführen

Der Freitagstreff: Sparparty - wie bis zu 5000 Euro sparen

Presse, 10.10.2008: Geld auf die hohe Kante legen und dadurch eine Rücklage für Unvorhergesehenes schaffen

Frischlucht kann teuer werden

Presse, 10.12.2008: Tipps zum richtigen Abdichten von Fenstern, Rollläden und Türen

Gebäudesanierung: Verlässlichkeit des Staates und Klimaschutz in Frage gestellt

Presse, 03.12.2008: Regierung soll kalte Dusche abstellen

Der Freitagstreff: Altbausanierung - Förderungen und Steuerbegünstigungen

Presse, 03.12.2008: Für welche Energiesparmaßnahmen erhält man Beiträge von Seiten des Landes und des Staates? Welche neuen Kriterien und Änderungen sind derzeit gültig?

Alle Finanzen im Griff mit dem Online-Haushaltsbuch

Presse, 02.12.2008: Einzigartiger Service der Verbraucherzentrale - www.haushalten.verbraucherzentrale.it

Energie-Sozialbonus

Presse, 09.12.2008: Formular für das Ansuchen online verfügbar - die wichtigsten Neuerungen

Das neue Verbrauchertelegramm

Seit März 2008 hat das Verbrauchertelegramm eine komplett neue Erscheinungsform: umfangreicher, farbig und allen Mitgliedern und jeweils auch vielen KonsumentInnen direkt nach Hause zugestellt hat sich das – werbefreie – Verbrauchertelegramm zu einer richtigen Verbraucherzeitschrift gemausert. Diese Neugestaltung war dank eines Beitrags des Landes möglich.

Insgesamt wurden **81 Ausgaben des Verbrauchertelegramms** veröffentlicht; die Sprachenpalette umfasste neben Deutsch, Italienisch und Ladinisch 2008 auch Englisch, Französisch, Russisch, Arabisch, Albanisch und Spanisch.

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2008 gut vertreten: so gab es unter anderem 9 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier eine kurzer Auszug:

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

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

F.A.Q.: Schnelle Antworten auf häufig gestellte Fragen

Präzise Antworten auf häufig gestellte Fragen liefert ein neues Online-Tool der Verbraucherzentrale. Seit August 2008 findet man auf der Homepage der Verbraucherzentrale eine Liste von Fragen, die sich im Verbraucheralltag immer wieder stellen, und deren Beantwortung durch die Berater der Verbraucherzentrale.

Welche Gültigkeit haben Gutscheine? Kann ich eine gekaufte Ware immer umtauschen? Kann ich von einer über das Internet gebuchte Reise zurücktreten? Solche und ähnliche Fragen werden den BeraterInnen in der VZS immer wieder gestellt.

Das neue Instrument, welches durch eine Initiative der Autonomen Provinz Bozen-Südtirol mit Co-Finanzierung des Ministeriums für Wirtschaftliche Entwicklung realisiert wurde, ermöglicht es den VerbraucherInnen, rund um die Uhr auf ihre Fragen kurze und präzise Antworten zu finden. Zu jeder Antwort gibt es weiterführende Informationen und Musterbriefe. Erfreulich: etwa 3.500 VerbraucherInnen nutzen jedes Monat dieses Angebot.

Guter Rat in Sachen Kondominium

Seit 15. August können sich die Miteigentümer in Mehrfamilienhäusern (besser bekannt als Kondominien) kostenlos online über ihre Rechte informieren. Ein Projekt des Amtes für Kabinettsangelegenheiten der Autonomen Provinz Bozen hat es der Verbraucherzentrale ermöglicht, einen Ratgeber in Sachen Miteigentum zu erarbeiten. Das Projekt wurde vom Ministerium für wirtschaftliche Angelegenheiten mitfinanziert.

Der Ratgeber gliedert sich in 5 Teile, die von der Begriffsbestimmung über die Verwaltung der Eigentümergeinschaft, den Wirtschaftsplan und die Jahresabrechnung bis zur Instandhaltung die wichtigsten Aspekte des Kondominiumlebens beleuchten. Im fünften Abschnitt finden sich Vorlagen, Musterbriefe und weiterführende Informationen.

Weiters wird im Ratgeber auch noch die Möglichkeit der Schlichtung bei Streitfragen in Kondominiumsangelegenheiten erläutert. Diese Schlichtungsstelle wurde im letzten Jahr eingerichtet und die erste ihrer Art auf gesamtstaatlicher Ebene. Der mit der Vereinigung der Kondominiumsverwalter ANACI ins Leben gerufene Dienst zeigte sich sogleich als effizientes und kostengünstiges Mittel zur Streitbeilegung.

Der Ratgeber rundet das Informationsangebot der VZS im Bereich Bauen, Wohnen und Energie ab.

Ihre Meinung ist uns wichtig

Die Rückmeldungen der VerbraucherInnen sind uns wichtig, daher steht auf der Homepage der Verbraucherzentrale dauerhaft ein sogenanntes „Voting-Tool“ zur Verfügung. Und so haben Sie 2008 auf unsere Fragen geantwortet:

Sind Sie mit dem Informationsangebot unserer Homepage zufrieden?	84,83 % sehr zufrieden oder zufrieden
Sind Sie mit unserem Service zufrieden?	79,15 % sehr zufrieden oder zufrieden
Sind Sie mit dem Ausgang Ihres Konsumentenproblems zufrieden?	61,14 % sehr zufrieden oder zufrieden

Außenstellen und Verbrauchermobil

Meran: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt)

Wöchentliche Beratungsstunden: 17,5

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie, Budgetberatung, Versicherung und allgemeines Konsumentenrecht

Zusätzlich wurden regelmäßige Treffen in den verschiedenen Sprengeln abgehalten.

Schlanders: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Vinschgau)

Wöchentliche Beratungsstunden: 3

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie und Versicherung

Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

Bruneck: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 12,5

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie, Versicherungen und allgemeines Verbraucherrecht

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Brunecker Gemeindeblatt veröffentlicht.

Sterzing: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Wipptal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 5

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie, Versicherungen und Versorgungsdienstleister

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

Wöchentliche Beratungsstunden: 7

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie, Versicherung und Bauen/Wohnen/Energie

Gadertal: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie und allgemeines Verbraucherrecht

Zusätzlich wurden regelmäßige Sendungen auf Rai Ladinia gesendet.

Neumarkt: Verbraucherberatung (Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie und Versicherung

Bozen: Konsumentenschalter (Gemeinde Bozen)

Wöchentliche Beratungsstunden: 1 (2 alle 2 Wochen)

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie und Banken/Finanzdienstleistungen

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Bozner Gemeindeblatt veröffentlicht.

Lana: Verbraucher und Budgetberatung (Gemeinde Lana)

Wöchentliche Beratungsstunden: 0,5 (2 Stunden im Monat)

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie, Versicherungen und allgemeines Verbraucherrecht

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Lanaer Gemeindeblatt veröffentlicht.

Trient: Partnerstelle CRTCU (Provinz Trient)

Wöchentliche Beratungsstunden: 20

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie und Wohnbaudarlehen

Zusätzlich wurde im gesamten Trentino rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben (siehe hierzu www.centroconsumatori.tn.it).

Gröden: Verbraucherberatung (KVW)

In Gröden wurden im Laufe des Jahres einige Verbrauchersprechstunden abgehalten.

Verbrauchermobil

Aufenthalte in den verschiedenen Städten und Dörfern Südtirols: 164

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telekommunikation und allgemeines Verbraucherrecht

Haltestellen in: Aldein, Algund, Auer, Barbian, Bozen, Brixen, Bruneck, Deutschnofen, Eggen, Eppan, Gufidaun, Kaltern, Klausen, Kollmann, Laas, Lajen, Lana, Latzfons, Leifers, Mals, Meran, Naturns, Neumarkt, Petersberg, Schluderns, Sinich, Stern, Sterzing, St. Leonhard in Passeier, St. Martin in Passeier, St. Walburg, Tiers, Tramin, Unsere Liebe Frau im Walde, Unterinn, Verdings, Villanders und Vintl.

Namen, Zahlen, Fakten

Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

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

und 4.478 weitere Einzelmitglieder. Im Jahr 2008 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

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

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 11 mal zusammen.

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 2008

Herkunft		± 2007
Land	450.000,00	+ 2%
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	1.021.297,59	+ 54%
Eigenleistungen	124.244,33	+ 23%
Gesamt	1.595.541,92	+ 33%

Ausgaben 2008

Projekte/progetti (samt Personal/compresso personale)	60,69 %
Personal/personale	27,14 %
Betriebskosten/costi gestione	7,71 %
Honorare/onorari	2,18 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	1,44 %
Diensträume/locali	0,84 %

Mitarbeiter (Stand 31.12.2008)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	5	5
Sekretariat/Erstberatung	3	2
Projektmitarbeiter	2	2
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn – Honorarkraft	2	2
Sekretariat		1
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	4	3
Honorarkräfte		3
Insgesamt	18	18

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 37

Geschäftsstellen

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

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

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

- Beratungsstelle Ernährung: Mittwoch 10-12 und 14-17 Uhr, Donnerstag 9-11 Uhr
- Beratungsstelle Bauen und Wohnen

Rechtsberatung:

Montag und Mittwoch 10-12 Uhr, Montag und Dienstag 14-17 Uhr, Hotline 0471-303863

Technische Fachberatung:

Dienstag 9-12 und 14-17 Uhr, Hotline 0471-301430

Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:

Dienstag 15-17 Uhr, Donnerstag und Freitag 10-12 Uhr, Hotline 0471-975597

- Beratungsstelle Kritischer Konsum / Elektrosmog: Montag und Dienstag 10-12 und 16-18, Tel. 0471-941465

Europäisches Verbraucherzentrum: Montag bis Freitag 8 - 16 Uhr, 2. + 4. Samstag im Monat von 9 – 12 Uhr

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

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

Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

Meran: Täglich von 8.30 – 12.00 Uhr

Schlanders: jeden Montag von 14.30 – 17.30 Uhr

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

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

Sterzing: Montag von 9.30 – 11.30 Uhr, Mittwoch von 17 - 19 Uhr

Bruneck: Montag: 9.00 – 12.00 und 14.30 – 18.00, Mittwoch 15.00 – 18.00, Donnerstag 9.00 – 12.00 Uhr

Gadertal: Donnerstag von 9.30 - 11.30 Uhr

Neumarkt: Donnerstag 15 – 17 Uhr

Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

Bozen: Jeden Freitag von 10 - 12 Uhr

Lana: Letzter Montag im Monat von 17 - 19 Uhr

Verbrauchermobil:

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

Infopoints:

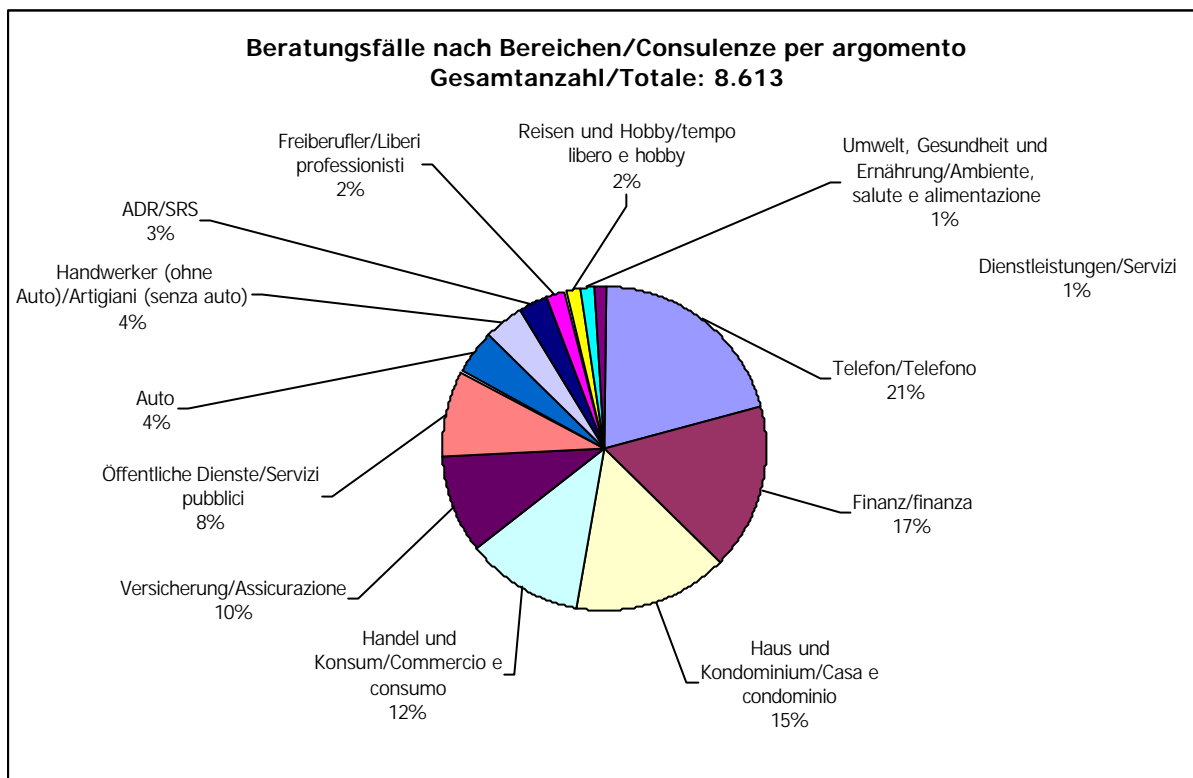
Im Raum Pustertal wurden 25 Infopoints mit aktuellen Verbraucherinformationen eingerichtet.

Übersicht Konsumentenkontakte

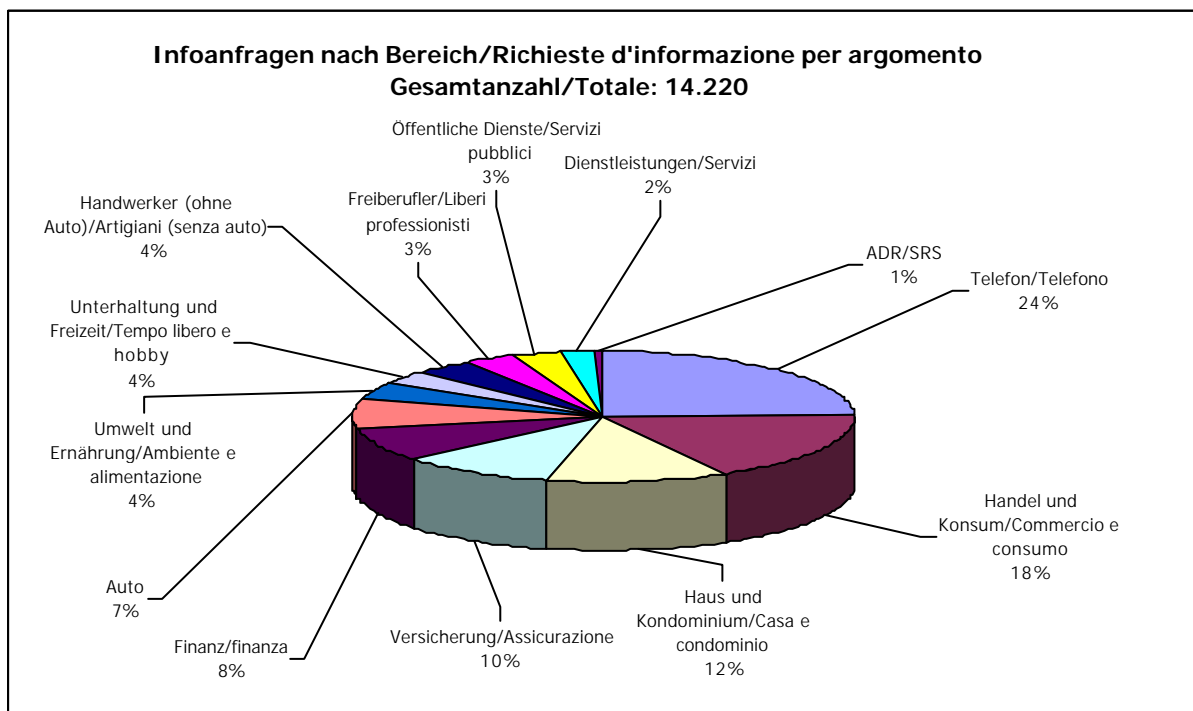
Art der Dienstleistung	2008	2007	%
Beratungsfälle	8.613	4.751	+ 81
Informationsnachfragen (am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich)	14.220	17.045	- 18
Verteilte Publikationen	(817.250)	(762.500)	+ 14
Verbrauchermobil	5.774	5.263	+ 8
Ratsuchende Außenstellen	5.620	5.758	- 2
Vorträge, Tagungen	3.936	3.406	+ 16
Schülerbesuche	2.014	1.715	+ 17
Europäisches Verbraucherzentrum: (grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle ausgenommen verteilte Broschüren)	5.358	4.515	+ 19
Gesamt	45.535	42.453	+ 7
Gesamter erzielter Streitwert (rückgewonnene Summe)	713.651,25 €		

Internetbesucher auf www.verbraucherzentrale.it, www.centroconsumatori.tn.it und www.euroconsumatori.org gesamt: **1.833.005** (pro Tag 5.159), insgesamt gesehene Seiten: 7.903.557, Newsletter-Abonnenten: 9.133

Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen





Öffnungszeiten: Mo-Fr 9-12, Mo-Do 14-17
Außenstellen (in Zusammenarbeit mit den Bezirksgemeinschaften und Gemeinden): Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Sterzing, Bruneck, Picolein, Lana, Bozen (Adressen und Telefon siehe Homepage)

Was bieten wir?

Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben. Freiwillige Spenden an uns können von der Einkommensteuer abgesetzt werden (19% von max. 2.065,83 €/Jahr).

Wer sind wir?

Die VZS ist im Sinne des Verbraucherschutzkodex (GvD 206/2005) ein staatlich anerkannter Verbraucherschutzverein und wird im Sinne des LG 15/92 vom Land Südtirol gefördert.

Wir sind die Interessenvertretung aller VerbraucherInnen. Wir setzen uns öffentlich, gegenüber der Politik, der Verwaltung, der Wirtschaft und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein.

Wir schaffen Transparenz in Märkten und engagieren uns dafür, dass sich die Lebensqualität in unserem Land verbessert.



Beratung

- ▶ **Erstberatung:** Mo-Fr 9-12, Mo-Do 14-17
- ▶ **Fachberatungen** auf Termin
- ▶ **Verbraucherrechtsberatung** (Kauf-, Dienstleistungs- und Werkverträge, Garantien, Freiberufler, Datenschutz, Zugang zum Recht)
- ▶ **Telekommunikation**
- ▶ **Finanzdienstleistungen**
- ▶ **Versicherung und Vorsorge**
- ▶ **Kondominiumsfragen**
- ▶ **Bauen und Wohnen:** rechtliche Fragen Mo + Mi 10-12,30, Tel. 0471-30 38 63, technische Fragen: Di 9-12 + 14-17 (telefonisch unter 0471-30 14 30)
- ▶ **Ernährung:** Mi 10-12 + 14-17, Do 9-11
- ▶ **Elektrosmog/Kritischer Konsum:** Mo+Di 10-12 16-18, Tel. 0471-94 14 65
- ▶ **Schlichtungen**
- ▶ **Infoconsum** – Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen: Mo+Di 10-12, 16-18, Tel. 0471-94 14 65



Weiters

- ▶ Tests
- ▶ Geräteverleih (Stromverbrauchsmesser, Strahlungsmesser, ...)
- ▶ KFZ-Kaufbegleitung/Gebrauchtwagenkaufbegleitung.
- ▶ Service im Bereich Bauen und Wohnen: Angebotsvergleich, Vertragsüberprüfung, Beratung zu Förderungen für Energiesparmaßnahmen, energetische Feinanalyse, Energieberatung Neubau, Klimahausberechnung Neubau, Energiesparberatung, Schimmel/Feuchteberatung, Begleitung Wohnungskauf, Baubegehung, Schimmel/Feuchteanalyse, Gebäudethermografie, Luftdichtheitsmessung, Schallschutzmessungen, Sonnenstanddiagramme. Kosten und Infos siehe Homepage.



Information

- ▶ Infoblätter – kurz und bündig
- ▶ Verbrauchertelegramm – jeden Monat neu (auch online unter „News“)
- ▶ Bibliothek, Infothek – Inhaltsverzeichnis auf Homepage
- ▶ Preisfinder – Online-Tipps zum günstigen Einkauf
- ▶ Versicherungs-Check & Auto-Versicherungs-Check – zuerst Bedarf festlegen
- ▶ Verbrauchermobil – die VZS auf Rädern (siehe Kalender)
- ▶ Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des RAI-Sender Bozen: 1. Do/Monat 20.20, WH: 1. Fr/Monat 22.00
- ▶ Schlau gemacht: RAI-Sender Bozen, Di ab 11.05, WH: Fr 16.30
- ▶ Achtung Falle: Radio Holiday, Mo 17.15, WH: Di 11.05
- ▶ Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10.00, WH 4. Di/Monat 18.00
- ▶ La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2. Di/Monat 13.50



Bildung

- ▶ Infoconsum
- ▶ Freitagstreffs
- ▶ Mediathek
- ▶ Vorträge
- ▶ Klassenbesuche

Europäisches Verbraucherzentrum

Verbraucherfragen, die das Ausland betreffen: Mo-Fr 8-16, Brennerstr. 3, Bozen
Tel. 0471- 98 09 39
www.euroconsumatori.org

Partnerstelle: CRTCU – Trient

www.centroconsumatori.tn.it

5 Promille für die Stimme der VerbraucherInnen

Die SteuerzahlerInnen können **5 Promille** der Einkommenssteuer für **Organisationen zur Förderung des Sozialwesens** bestimmen, wozu auch die Verbraucherzentrale zählt. Dieser Betrag wird vom ohnehin geschuldeten Steuerbetrag abgeführt. Es reicht Ihre Unterschrift auf dem entsprechenden Steuervordruck sowie die Angabe der Steuernummer 94047520211.