

Verbraucher telegramm

Tariffa Associazioni Senza Fini di Lucro POSTE ITALIANE S.p.a. Spedizione in A.P. D.L.353/2003 (conv. in L.27/02/2004 n.46) art. 1 comma 2, DCB Bolzano Taxe Percue



Privacy in der Apotheke

Seite 3



Nicht ohne meine Jause!

Seite 4



Gesetz gegen Lebensmittelverschwendung

Seite 5



Heizanlage fit für den Winter

Seite 6



Umwelt & Gesundheit

EU-Patientenmobilität Ihre Rechte als Patient in der EU

Lange Wartezeiten, Zugang zu sonst unzugänglichen Diagnose- oder Therapieformen, mitunter bessere persönliche Beratung, Zweifel über die Qualität, Kostenersparnisse, Schwierigkeiten bei der Verständigung, Reisen: Vieles können die Gründe für einen Arztbesuch innerhalb der Europäischen Union sein. Auch Südtiroler Patienten überlegen immer öfter sich vor allem in den benachbarten Norden für eine Behandlung zu begeben.

Ob ungeplant während einer Urlaubsreise oder geplant für eine Facharztbehandlung – wer sich im europäischen Ausland in ambulante oder stationäre ärztliche Behandlung begibt, sollte im Vorfeld einiges beachten, um später keine unliebsamen finanziellen Überraschungen zu erleben. Zwar können die beim Gesundheitsdienst eingetragenen Personen in der Praxis oder Klinik die Europäische Krankenversicherungskarte vorlegen. Jedoch können die Regelungen im Gastland von denen zu Hause abweichen.

Die Wege für Patienten in Europa sind nicht immer ganz einfach, eine gute Vorabinformation daher wichtig. Dank einer EU-Richt-

linie (2011/24/EU) haben sich die Möglichkeiten der Inanspruchnahme medizinischer Leistungen in der EU verbessert. Es wurde ein allgemeiner Rahmen geschaffen, der den Zugang zur grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung erleichtert.

Notfallbehandlungen und mehr

Die Europäische Krankenversicherungskarte befindet sich auf der Rückseite der Gesundheitskarte, die die Eingeschriebenen beim Gesundheitsdienst erhalten haben. Damit können sie während eines Urlaubs oder anderen befristeten Aufenthalten in den Ländern des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR) bei akuten Beschwerden, Unfällen die medizinisch notwendigen Leistungen (ambulant und stationär) erhalten. Neben den EU-Ländern gehören auch Schweiz, Norwegen, Lichtenstein und Island zum EWR. Die Patienten sollten bei ihrer Wahl darauf achten, dass es sich um öffentliche Gesundheitseinrichtungen handelt oder dass Arzt, Krankenhaus oder andere Therapeuten mit dem Krankenversicherungssystem des jeweiligen Landes vertragsgebunden sind. Wenn sie dann die Karte beim Arzt oder Krankenhaus

vorlegen, werden sie nach den geltenden Regelungen des jeweiligen Landes wie vor Ort lebende Personen behandelt, d.h. sie erhalten dieselben medizinischen Leistungen zu den dortigen Bedingungen. Diese Regelungen können jedoch von den heimischen abweichen. So kann es vorkommen, dass bestimmte Leistungen, wie Flugrettung nicht vom öffentlichen Gesundheitsdienst übernommen werden. Außerdem können höhere Selbstbeteiligungen (Ticket) für Behandlungen vorgeschrieben sein, die vom Gesundheitsdienst nicht übernommen werden. Eine private Auslandsreisekrankenversicherung ergänzt daher den Versicherungsschutz innerhalb des EWR. Diese empfiehlt sich vor allem für Reisen in Länder, die nicht zum EWR gehören und für die keine Sozialversicherungsabkommen bestehen (Infos dazu beim Südtiroler Sanitätsbetrieb).

Personen die in Südtirol wohnen und im Nachbarland arbeiten, sind im betreffenden Land krankenversichert. Sie können trotzdem Sachleistungen, zu denen die ambulante und stationäre medizinische Versorgung sowie Arznei-, Heil- und Hilfsmittel gehören, durch Kooperationen der Gesundheitsdienste grenzüberschreitend an ihrem Wohnort nutzen (Europäisches Formular S1).

Geplante Behandlungen

Abgesehen von den Notfallbehandlungen sind auch geplante ambulante ärztliche Behandlungen oder stationäre Aufenthalte in anderen Ländern des EWR und in der Schweiz möglich. Es sollte auch geprüft werden, ob sich die eine Kostenersparnis ergibt oder ob sie nicht von den Reisekosten aufgebraucht wird.

Damit der Sanitätsbetrieb die Kosten für diese Behandlungen direkt übernimmt, müssen diese vorab mittels S2 Schein genehmigt werden. Dieser wird beim Gesundheitsprengel des Sanitätsbetriebes angefordert und bei der Krankenversicherung im Zielland eingereicht. Dadurch ist eine direkte Abrechnung möglich und die Patienten werden wie Einwohner des betreffenden Landes behandelt. Dennoch kann es vorkommen, dass ein Teil



der Behandlungskosten, insbesondere Privathonorare von behandelnden Ärzten, im Voraus bezahlt und privat getragen werden müssen.

Geplante ambulante Behandlungen können mit wenigen Ausnahmen auch ohne Vorabgenehmigung in Anspruch genommen werden. Im diesem Fall benötigen die Versicherten eine Verschreibung des Arztes in Südtirol auf rotem Rezept und sie müssen die Kosten vor Ort selbst bezahlen. Ist die Behandlung abgeschlossen, können sie die Rechnungen mit der roten Verschreibung und den medizinischen Unterlagen zur Behandlung beim Sanitätsbetrieb nach ihrer Rückkehr einreichen, um die Kosten erstattet zu bekommen. Dabei werden nur die Kosten für solche Behandlungen übernommen, die auch bei uns zu den Leistungen des Gesundheitsdienstes gehören.

Geplante stationäre Behandlungen müssen dagegen immer beim Sanitätsbetrieb vorab beantragt werden. Sowohl bei geplanten ambulanten als auch bei stationären Behandlungen sollte man sich unbedingt vorher beim Sanitätsbetrieb erkundigen, welche Leistungen im Einzelnen erstattungsfähig sind, ob im Vorfeld besondere Anträge oder Begutachtungen notwendig sind und wie hoch der Eigenanteil bei der Kostenbeteiligung und die Verwaltungskosten ausfallen wird. So können bei der Abrechnung unliebsame Überraschungen vermieden werden.

Aus dem Tätigkeitsbericht des Generaldirektors des Südtiroler Sanitätsbetriebs:

In jedem Gesundheitsbezirk werden in den Gesundheitssprengeln Anlaufstellen für die Annahme der Gesuche definiert. Von dort werden dann die Anfragen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verwaltung und an die Ärztinnen und Ärzte der einzelnen Fachabteilungen weitergeleitet. Anschließend wird dem Bürger/der Bürgerin mitgeteilt, ob er/sie eine Rückvergütung bekommt und wenn ja, wie viel.

Zugangsvoraussetzungen

Um eine eventuelle Rückvergütung der Behandlungskosten im Ausland zu erhalten, muss vorab das dafür vorgesehene Formular ausgefüllt und beim Gesundheitssprengel mitsamt der Verschreibung der Leistung auf rotem Rezept und allen vorhandenen klinischen Unterlagen zum Fall eingereicht werden.

Termine

10 Tage ab Einreichen des Formulars erhält der Patient oder die Patientin eine Mitteilung darüber, ob eine Vorabgenehmigung notwendig ist oder nicht. Wird keine Vorabgenehmigung benötigt, kann anschließend trotzdem eine Anfrage über die Höhe des Rückvergütungsbeitrages gestellt werden.

Die Antwort des Gesundheitssprengels muss innerhalb von 30 Tagen ab Einreichung des Vordruckes eintreffen. In dringenden Fällen ist diese Frist auf 15 Tage verkürzt.

Die gleichen Beantwortungsfristen – 30 oder bei dringenden Fällen 15 Tage – gelten auch, wenn eine Vorabgenehmigung benötigt wird

Notwendige Dokumente

- Formular „Antrag um Vergütung laut europäischer Richtlinie 2011/24/EU betreffend die grenzüberschreitende Betreuung“
- Rotes Rezept

Verweis auf Gesetzesbestimmungen; Verordnungen

Richtlinie 2011/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:088:0045:0065:de:PDF>

Gesetzesdekret N. 38 vom 4. März 2014

(in Kraft ab 5. April 2014)

<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decretolegislativo:2014;038>

Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Bürger und Bürgerinnen am Schalter des zuständigen Gesundheitssprengels.

Homepage des Sanitätsbetriebes:

www.sabes.it

Wichtig zu wissen:

- Die Europäische Krankenversicherungskarte wird bei notfallbedingten Behandlungen im EU-Ausland eingesetzt. Es werden weder die Kosten von privaten Gesundheitsdienstleistern noch von geplanten Behandlungen im Ausland übernommen. Durchaus kann es vorkommen, dass Sie die Behandlungskosten vorstrecken müssen.

Nicht für jeden Fall und jede Art der Behandlung gibt es einen „Freifahrtschein“! Damit vor allem bei der Abrechnung mit dem Sanitätsbetrieb hinterher nichts schief geht, sollten Sie vorher klären, welcher Fall jeweils auf Sie zutrifft.

• Dies sind die Fälle:

- a) **Notfall:** sowohl ambulant als auch stationär entfällt die Genehmigungspflicht
- b) **geplante Behandlung:** für ambulante Behandlungen ist die Genehmigung durch den Sanitätsbetrieb nicht notwendig aber ratsam, für stationär geplante Behandlungen ist eine Genehmigung durch den Sanitätsbetrieb zwingend erforderlich.

Weitere Infos: <http://www.sabes.it/de/EU-Patientenmobilitaet.asp>



Walther Andreus,
Geschäftsführer
der VZS

Walther Andreus

Grenzüberschreitende Gesundheitsversorgung ankurbeln

Die vor zwei Jahren in Kraft getretene Regelung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung hat die Patientenmobilität verbessert und zu Reformen der nationalen Gesundheitssysteme beigetragen. Zu diesem Ergebnis ist gegen Ende von 2015 ein entsprechender Bericht der EU-Kommission gekommen. Transparenz und Patientenmobilität in der grenzüberschreitenden Patientenbetreuung konnten europaweit verbessert werden.

Es bleibt aber noch viel zu tun, um den Nutzen der Richtlinie noch wirksamer zu machen. Das Bewusstsein der Europäer über ihre Rechte zur Gesundheitsversorgung in einem anderen Land ist weiterhin gering. Noch nicht einmal zwei von zehn sind der Ansicht, dass sie über ihr Recht, Gesundheitsversorgung in einem anderen EU-Land in Anspruch zu nehmen, informiert sind. Die nationalen Kontaktstellen, die mit der Richtlinie eingeführt wurden und die die Patienten zu ihren Rechten und zu Qualitäts- und Sicherheitsfragen informieren sollen, sind nur einem von zehn bekannt. Auch für Beschwerden sind diese zuständig. Leider hat die italienische Kontaktstelle zum Beispiel nur eine Email zur Verfügung: ncpitaly@sanita.it.

Etwas mehr Konkurrenz würde sicher auch ein Beitrag für bessere und zeitnähere Leistungen durch den öffentlichen Gesundheitsdienst darstellen.

Auch die Zusammenarbeit der Mitgliedsstaaten durch freiwillige fachspezifische Netzwerke und auf dem Gebiet der Seltenen Krankheiten mit entsprechenden Versorgungseinrichtungen muss weiterhin verfolgt und angekurbelt werden.



Kosteneinsparungen bis zu 300 Euro möglich

VZS: schwierige Auswahl im Kostendschungel

Nur ein effektiver Vergleichsrechner könnte die Konkurrenz ankurbeln

Im August haben die BeraterInnen der VZS die Kosten für Kontokorrente verglichen. Um die Kosten für 4 Nutzerprofile und insgesamt 38 Konten zu vergleichen, waren in etwa 40 Arbeitsstunden notwendig – ein unzumutbarer Zeitaufwand für eine Familie, finden die Verbraucherschützer. Dabei gäbe es gesetzliche vorgesehene Instrumente, die genau diesen Vergleich erleichtern sollten: die Musterprofil-Kosten sowie den offiziellen Rechner. Schade nur, dass keine Aufsichtsbehörde über Richtigkeit der Musterberechnungen wacht, und der Rechner die Ergebnisse nicht nach Günstigkeit, sondern nach Alphabet (!) sortiert. Hier ist dringend Abhilfe notwendig.

Da die Muster-Kostenberechnungen (ISC – indicatore sintetico di costo) in den Informationsblättern leider oft wenig Bezug zu den tatsächlichen Kosten haben, haben wir 4 eigene Musterprofile erarbeitet, und für diese die Kosten berechnet:

Familie mit Onlinekonto, Familie mit Schalterkonto, Pensionist mit Schalterkonto und Jugendlicher mit Onlinekonto.

Auffallend sind die großen Unterschiede der von uns ermittelten Kosten im Vergleich zu den von der Bank im ähnlichsten Musterprofil angegebenen Kosten: da leider meist nur das Ergebnis und nicht die Berechnung offengelegt wird, ist der Grund nicht nachvollziehbar. Ebenso bleibt es rätselhaft, wie eine Bank bei der Kostenberechnung eines Online-Kontos angeben kann „für Onlinenutzung nicht geeignet“.

Die Ergebnisse des Vergleichs

Die gute Nachricht voraus: wer ein Online-Konto wählt, kann mit einem Streich die Kosten auf Null stellen. Schwieriger wird es, wenn man auch Schalter-Dienste in Anspruch nehmen möchte, da hier auch scheinbar günstige Konten bei „falscher“ Verwendung ziemlich teuer werden könnten. Bei einem Pensions-Konto ist z.B. die Jahresgebühr vom Saldo abhängig: rutscht dieser unter 4.000 Euro, wird die Gebühr fällig.

Die „Testsieger“ aus unserem Vergleich waren für die Online-Familie das Contocorrente Arancio (0 €), für die Schalter-Familie das Gehaltskonto der Raiffeisenkasse Ritten (51,60 €), für Pensionisten die Basiskontos von Raiffeisen Landesbank und Raiffeisenkasse Bozen (je 0 €) und für Jugendliche ebenfalls das Contocorrente Arancio (0 €).

Geheimsache Basiskonten

Nach wie vor sind die kostenlosen Kontokorrente für RentnerInnen ein leidiges Thema. Ganz wenige Banken bewerben aktiv das Basiskonto, vielfach muss man es zwischen verschiedenen Konten erst „heraussuchen“, und manchmal entpuppt sich das als „Pensionskonto“ angepriesene Konto bei genauerer Durchsicht als ganz normales Konto, mit den selben Konditionen eines Gehaltskontos.

i Die Details des Vergleichs mit den tabellarischen Übersichten sind in den Geschäftsstellen der Verbraucherzentrale Südtirol sowie auf www.verbraucherzentrale.it verfügbar.

Umwelt & Gesundheit

Apotheken missachten Privacy der Patienten!

Stichprobe der VZS zeigt: was in Banken als selbstverständlich betrachtet wird, ist in Südtirols Apotheken Mangelware.

Immer häufiger beklagen KonsumentInnen die mangelnde Diskretion in Südtirols Apotheken. Daher beschloss man in der VZS, die Lage in den Bezirken genauer unter die Lupe zu nehmen.

Man entschloss sich in der Verbraucherzentrale dazu, sich selbst ein Bild von der aktuellen Situation in Südtirols Apotheken zu machen. Insgesamt wurden 15 Apotheken in ganz Südtirol besucht. In erster Linie wurde kontrolliert ob Bodenmarkierungen, Schilder oder Abgrenzungen vorhanden sind, die ein diskretes KundInnengespräch garantieren sollen. Zusätzlich wurde getestet, ob man beim Aufdrängen zum Vordermann ermahnt bzw. vom Verkäufer/der Verkäuferin gebeten wurde, einen ausreichenden Abstand einzuhalten.

Fakt ist, dass nur in einer der 15 Apotheken eine Bodenmarkierung auf den gewünschten Abstand hinwies. In zwei weiteren Apotheken war ein Schild vorzufinden, welches die KundInnen auf die Einhaltung eines aus-

reichenden Abstandes hinwies. In den restlichen 12 Apotheken hoffte man vergeblich auf ein vertrauliches Gespräch in diskretem Ambiente. Folglich standen die KundInnen nahe beieinander und die Möglichkeit, ein nicht für fremde Ohren bestimmtes Gespräch mit dem Verkäufer/der Verkäuferin zu führen, war dahin. Es kam auch vor, dass mehrere KundInnen an der Theke nebeneinander standen (sich fast gegenseitig bedrängten), da jeder als erster bedient werden wollte. Den Verkäufern machte dies in den meisten Fällen nichts aus.

Grundsätzlich war es für unseren Diskretionslockvogel in allen 15 Apotheken überhaupt kein Problem, dem Gespräch zwischen dem Verkäufer und dem Vordermann zu folgen. Auch beim konkreten Aufdrängen zum Vordermann gab es nie eine Ermahnung von Seiten des Apothekenpersonals – allenfalls erntete man einen schiefen Blick.

„Gerade im dörflichen Ambiente, wo ohnehin ein Jeder fast schon zu viel vom Leben seiner Mitmenschen weiß, wäre ein effektiv umgesetzter Diskretionsabstand in den

Apotheken, wo schließlich auch vertrauliche Gesundheitsprobleme besprochen werden, unbedingt notwendig. Die sich häufenden Klagen der VerbraucherInnen zeigen, dass es sich hier um ein als doch schwerwiegend empfundenen Problem handelt“ fasst VZS-Geschäftsführer Walter Andreas die Sachlage zusammen. „Wir fordern die Gesundheitslandesrätin auf, darauf zu achten, dass die in der Gesundheitsreform vorgesehene bedarfsorientierte und wohnortnahe Gesundheitsversorgung durch die Apotheken auch im Bereich der Patientenprivacy umgesetzt wird. Hier werden nämlich Patientenrechte verletzt.“





Verkehr & Kommunikation

Archivierung von TIM PRIME go

Fragwürdige Entscheidung der Aufsichtsbehörde

Ab dem 15. Juni wurde vielen NutzerInnen das Angebot ohne vorheriges Einverständnis aktiviert, aber die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt sieht keine Unregelmäßigkeiten

Um das Angebot zu deaktivieren, muss der eigene Tarifplan gewechselt werden!

Im März dieses Jahres hat TIM die Aktivierung des Angebotes TIM PRIME angekündigt, welches für alle NutzerInnen im Besitz einer wiederaufladbaren SIM-Karte verschiedene Dienste vorsah, und zwar zum Preis von 49 Euro-Cent die Woche ab dem 10. April. Die Verbraucherzentrale Südtirol hat diese aus ihrer Sicht unkorrekte Handelspraktik sofort der Aufsichtsbehörde gemeldet, und in Folge der Eröffnung des Verfahrens, hat TIM die Aktivierung des Angebotes ausgesetzt, um dann am 15. Juni einen neuen Dienst zu aktivieren. Diesmal unter dem Namen TIM PRIME go. Der wesentliche Unterschied besteht nach Ansicht der Verbraucherzentrale lediglich darin, dass beim ersten Angebot die Dienste automatisch aktiviert wurden, während beim zweiten Angebot die einzelnen Dienste selbst aktiviert werden müssen. Die Belastungen allerdings erfolgen selbstverständlich unabhängig davon.

Dieses Angebot wurde als eine Änderung des Tarifplans präsentiert, stellt aber nach unserem Dafürhalten nichts anderes als die Aktivierung eines zusätzlichen kostenpflichtigen Dienstes dar. Die VZS hat dies also umgehend der Aufsichtsbehörde gemeldet. Diese betrachtet den Aktivierungsvorgang als korrekt, und hat die Archivierung des Verfahrens beschlossen, nachdem es sich lediglich um eine Preisanpassung handeln soll und nicht um die Aktivierung zusätzlicher Dienste. All jenen NutzerInnen, die an diesem Dienst nicht interessiert sind, bleibt also nichts anderes übrig, als die 409162 anzurufen und den Tarifplan zu wechseln.

Ernährung

Nicht ohne meine Jause!

In der Alltagshektik packen viele Eltern tag-ein tagaus die gleiche Mahlzeit für ihr Kind ein – dabei wäre mehr Vielfalt und Abwechslung angesagt. Die Verbraucherzentrale Südtirol gibt Tipps und Anregungen für eine vollwertige Schuljause.

Die Zwischenmahlzeit am Vormittag trägt zu einer besseren Konzentrationsfähigkeit bei. Ganz besonders wichtig ist eine reichhaltige Jause für jene Kinder, die nichts oder kaum etwas zum Frühstück essen.

Das klassische Pausenbrot liefert dem Körper in erster Linie Kohlenhydrate und je nach Brotbelag auch Proteine und Fette. Schinken, Speck und Wurst sollten nicht täglich aufs Brot. Alternativen dazu gibt es viele: Schnittkäse, Frischkäse, Topfen-Kräuter-Aufstrich, Butter und Honig, vegetarische Brotaufstriche wie Kichererbsenpüree oder Bohnenaufstrich ...

Kinder, die es gerne knusprig mögen, essen anstelle von frischem Brot vielleicht lieber Schüttelbrot, Knäckebrot, Grissini oder Cracker (möglichst ohne Salz an der Oberfläche). Sowohl beim Brot als auch bei den anderen Produkten ist meist eine Vollkornvariante erhältlich.

Ein Jogurt mit Müsli eignet sich ebenfalls sehr gut für die Schuljause. Das Müsli kann portionsweise in ein kleines Schraubglas oder eine kleine Vorratsdose gefüllt werden. Jogurt ist, neben Käse und anderen Milchprodukten, ein guter Proteinlieferant und enthält zudem den Mineralstoff Kalzium. Anstelle von Müsli kann auch ein Müsliriegel eingepackt werden, am besten ohne Zucker-

zusatz.

Saisonale Gemüse- und Obstsorten machen die Jause bunt und abwechslungsreich und sind die wichtigsten Vitamin- und Mineralstofflieferanten für den Menschen. Damit die Kinder das Gemüse gut essen können, empfiehlt es sich, es in mundgerechte Stücke zu schneiden, beispielsweise in Stäbchen oder Scheiben. Salatblätter und in Scheiben geschnittenes Gemüse können auch direkt in das Pausenbrot gelegt werden. Als „Beilage“ geeignet sind Karotten, Kohlrabi, Fenchel, Gurken und Gemüsepaprika. Besonders praktisch sind kleine Radieschen und Kirschtomaten, da sie nicht aufgeschnitten werden brauchen. Die meisten Kinder essen Apfelspalten lieber als ganze Äpfel. Grundsätzlich sollte Obst eher fest und nicht zu weich sein, da es sonst bis zur Pause zerquetscht wird.

i Weitere Tipps für das Zubereiten einer gesunden Jause finden Sie im entsprechenden Infoblatt, erhältlich bei der VZS und auf www.verbraucherzentrale.it.



Der Fall des Monats

Herr H. zahlt seit 2003 bei einer Südtiroler Bank sein Darlehen ab. Der Zinssatz setzt sich aus dem Leitzins der Europäischen Zentralbank und einen Zinsaufschlag in Höhe von 1,25% zusammen; die Zinssatz-Anpassung erfolgte konstant zeitgleich mit den Leitzinsänderungen durch die Europäische Zentralbank.

Vor wenigen Monaten fand Herr H. plötzlich auf seinem Konto eine Gutschrift von 4.000 Euro vonseiten seiner Bank vor. Ziemlich verwundert über die plötzliche Großzügigkeit der Bank wandte sich Herr H. an die VZS. Der Berater vermutete, dass die Bank im Zuge der Vertragsdauer einseitig (und daher unrechtmäßig) eine Zinsuntergrenze eingeführt hatte, und mit dieser Zahlung diese Änderung sozusagen wieder rückgän-

gig machen wollte. Eine gründlichere Überprüfung bestätigte den Verdacht: die Bank hatte seit Ende 2009 konstant einen Zinssatz von 3% auf die Restschuld angewandt, unabhängig von den Zinssatzänderungen durch die Zentralbank.

Doch die Höhe der „Zinsgutschrift“ passte nicht mit den Ergebnissen der VZS zusammen: die Bank hatte sich um knapp 2.100 Euro – zu Lasten des Herrn H. - verrechnet. Nachdem Herr H. schriftlich Beschwerde eingereicht hatte, wurden ihm auch die 2.100 Euro überwiesen.

Unser Tipp an alle DarlehensnehmerInnen: überprüfen Sie, ob die variablen Zinssätze immer korrekt angepasst werden, und holen Sie sich im Zweifelsfall Rat und Hilfe bei unabhängigen Experten.

 Klimaschutz

Neues Gesetz gegen Lebensmittelverschwendung

VZS: Betrieben, die Lebensmittel spenden die Müllgebühren ehestens reduzieren

Das Staatsgesetz Nr. 166 vom 19. August 2016 regelt die Weitergabe und Verteilung von überschüssigen Produkten (Lebensmittel, Medikamente, Bekleidung) für karitative Zwecke. Für Unternehmen im Lebensmittelbereich, für Bäckereien, Gastronomiebetriebe, Apotheken und Bekleidungsgeschäfte wird es durch die neuen Bestimmungen einerseits einfacher, überschüssige Produkte an gemeinnützige Organisationen und hilfsbedürftige Menschen zu spenden, andererseits erhalten sie dafür steuerliche Begünstigungen.

Überschüsse können sowohl an private als auch an öffentliche Einrichtungen gespendet werden, sofern diese die gespendeten Produkte an Bedürftige weitergeben. Lebensmittel, welche das Mindesthaltbarkeitsdatum („mindestens haltbar bis...“) bereits überschritten haben, dürfen gespendet werden, sofern sie sachgerecht gelagert wurden und eine unbeschädigte Verpackung aufweisen. Sind diese Bedingungen nicht erfüllt, können die Produkte entweder an Tiere verfüttert oder – schlech-

testenfalls – kompostiert werden. Auch fehlerhaft gekennzeichnete Waren dürfen weitergegeben werden. Brot, das nicht rechtzeitig verkauft wurde, kann innerhalb von 24 Stunden ab Produktion gespendet werden. Landwirtschaftliche Erzeugnisse, die nicht vermarktet werden, aber für den Konsum geeignet sind, dürfen ebenfalls an Bedürftige weitergegeben werden. Zudem soll die Mitnahme von nicht verzehrten Speiseresten in der Gastronomie gefördert werden.

VerbraucherInnen können durch einen bedarfsgerechten Einkauf, durch die sachgerechte Lagerung der Lebensmittel und durch die kreative Verwertung von Speiseresten wesentlich dazu beitragen, Lebensmittel zu verwenden statt zu verschwenden. Die Verbraucherzentrale Südtirol ruft Gemeinden und Land dazu auf den Betrieben, die für den Müll bestimmte Lebensmittel kostenlos abgeben, die Müllgebühren ehestens - so wie vom Gesetz vorgesehen - zu reduzieren. Auch sollte der vorgesehene Fonds zur Förderung von Projekten in Südtirol eigens finanziert werden, da im Sinne des Mailänder Abkommen Südtirol von der Verteilung ausgeschlossen ist.

 Versicherung & Vorsorge

Lebensversicherungen als Geldanlage – Gesetzesauflage ignoriert?

VZS erwägt Musterklage

Im Zweifelsfall sollen sich Betroffene bei der VZS melden

In den letzten Jahren wandten sich viele Verbraucherinnen an die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), die bei vorzeitiger Auflösung ihrer Lebensversicherungen hohe Geldverluste zu verbuchen hatten. In den meisten Fällen handelte es sich um sogenannte „unit linked“ oder „index linked“ Lebensversicherungen. Dabei ist die Bezeichnung Lebensversicherung hier eher fehl am Platze, da die Produkte zumeist keine Risikoabdeckung (z.B. Todesfall) enthielten, und kein Kapital am Ende der Laufzeit garantiert wird.

Diese Produkte werden zwar von Versicherungsgesellschaften vermarktet, zählen aber nach der neusten Rechtsauffassung zu den Finanzdienstleistungen. Die Gesetzgebung sieht vor, dass eine Finanzdienstleistung nur dann erbracht werden darf, wenn die KundInnen vorab einen „Vertrag über die Erbringung von Dienstleistungen zur Geldanlage“ unterschrieben haben. Fehlt dieser erste Ver-

trag (der eine Art Rahmenvertrag darstellt, und den rechtlichen Schutz der VerbraucherInnen sicherstellen soll), sind alle weiteren Verträge als nichtig zu erachten.

Konkret bedeutet dies, dass bei Fehlen des Finanzdienstleistungsvertrages der Verkauf der Lebensversicherungspolize selbst von einem Richter für „nichtig“ erklärt werden kann. Dies hätte wiederum zur Folge, dass die bezahlten Versicherungsbeiträge zurück-erstattet werden müssten. Um den VerbraucherInnen hier eine konkrete Durchsetzung ihrer verbrieften Rechte zu ermöglichen, wird die VZS nun einen Fall exemplarisch vor Gericht durchprozessieren.

Haben auch Sie in letzter Zeit eine Versicherung frühzeitig aufgelöst und einen erheblichen Verlust hinnehmen müssen, dann wenden Sie sich an die VZS für weitere Informationen.


 Konsumentenrecht & Werbung

Versand und Zustellung von Paketen

Sehr viele VerbraucherInnen kaufen heute online oder per Telefon; manchmal kauft man auch sperrige Waren im Geschäft, die dann direkt nach Hause geschickt werden. Wie kann man sich aber vor unliebsamen Ereignissen während der Zustellung schützen? Was tun, wenn die Ware nicht ankommt oder beschädigt wird?

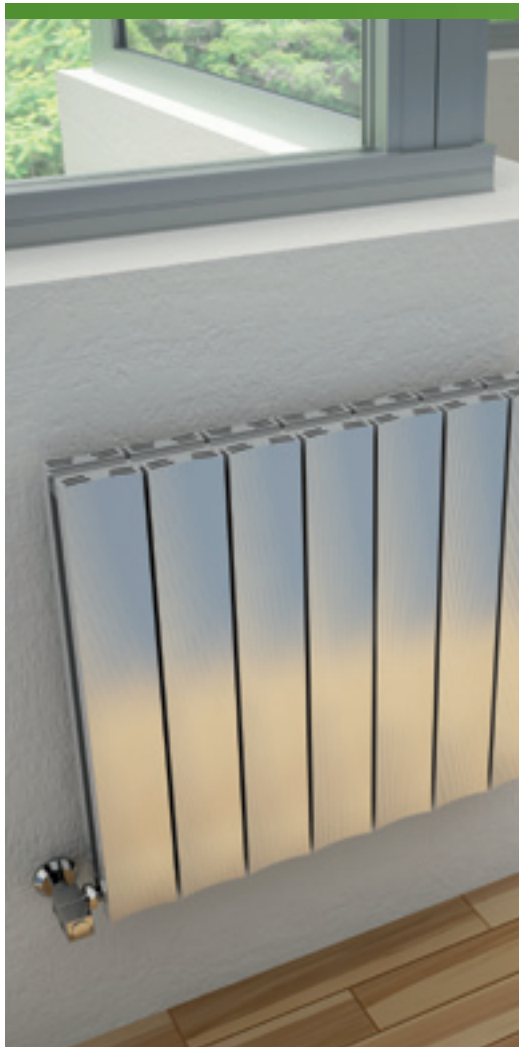
Hier die wichtigsten Infos und Tipps:

- **Liefertermin:** 30 Tage + Zusatzfrist von 15 Tagen (Ausnahmen sind wesentliche Liefertermine oder Fälle, in denen sich die Firma weigert zu liefern)
- **Paketzustellung an der Wohnadresse:** im Zweifelsfall Ware mit Vorbehalt annehmen, Öffnen des Pakets dokumentieren, schnellstmöglich eventuelle Beschädigungen melden
- **Paketabholung am Pickup-Point:** auch hier Ware mit Vorbehalt annehmen, das Öffnen direkt am Pickup-Point dokumentieren, schnellstmöglich Beschädigungen melden.
- **Übergang des Risikos:** das Risiko der Beschädigung geht bei Inbesitznahme auf den Verbraucher über – eine Übernahme „mit Vorbehalt“ federt die rechtlichen Auswirkungen ab.
- **Lieferung von nicht bestellter Ware:** es besteht keine Verpflichtung zur Annahme der Ware oder zur Zahlung der Ware bzw. der Dienstleistung.
- **Lieferung von einer anderen als der bestellten Ware:** Man hat das Recht auf die Lieferung der bestellten Ware bzw. Dienstleistung, auch wenn das Gelieferte von höherem Wert sein sollte.

 **Weitere Informationen** im Infoblatt „Versand und Zustellung von Paketen“, erhältlich bei der VZS sowie auf www.verbraucherzentrale.it.

Kurz & bündig

Die Themen der letzten Wochen



Aktuelle Termine:

28. Wohnbaumesse

29. und 30. Oktober 2016 jeweils von 9,00 bis 18,00 Uhr im Waltherhaus in Bozen, Schlernstraße 1.

Ziel der Wohnbau-Messe ist es nach wie vor, all jenen, die den Traum vom eigenen Haus oder der eigenen Wohnung verwirklichen wollen, weitreichende Informationen und neue Impulse zu geben.

Zwei Tage lang stehen Fachleute aus den verschiedensten Bereichen allen Interessierten Rede und Antwort zu Fragen rund um Hausbau, Wohnungskauf und Sanierung, Wohnbauförderung, Bausparen, Finanzierungsmöglichkeiten, Steuerbegünstigungen oder Wohnbaugenossenschaften. Auf Wunsch wird ein individueller Finanzierungsplan erstellt. Beratung gibt es auch zu Themen wie Feng Shui, Elektromog, baubiologisches Bauen oder Energieeinsparung.

Infos: www.afb-efs.it

Kurz & bündig · Kurz & bündig

€ Null Zinsen auf Bankkonto: Nicht ärgern, wechseln

Rentner und Einkommensschwache haben Recht auf kostenloses Basiskonto

Auch in Südtirol greift es um sich, dass Banken auf das Guthaben am Konto ihrer Kunden keine Zinsen mehr zahlen. Kein Wunder! Die Banken haben das Interesse am Geld ihrer Kunden verloren, natürlich nicht an den Dienstleistungen für ihre Kunden. Denn seit die Europäische Zentralbank (EZB) den Leitzins auf 0% gesenkt hat, seitdem die Banken Strafzinsen zahlen wenn sie bei der EZB Geld parken und seitdem sie Geld fast kostenlos von der EZB erhalten macht es wirtschaftlich wenig Sinn Geld von ihren Kunden auszuleihen und dafür mehr zu bezahlen.

Die Verbraucherzentrale rät dazu Ruhe zu bewahren. Laut ihrer Einschätzung sind Negativzinsen für Guthaben auf privaten Bankkonten nur dann zulässig, wenn die Verträge entsprechend abgeändert werden. Dies muss eventuell schriftlich erfolgen. Doch de facto kommt zwischen Steuern und Gebühren auf immer mehr Bankkonten ein effektiver Negativzins zum Tragen. Daher haben es die Bankkunden in der Hand, die Kostensituation ihres Kontos genau zu kontrollieren und entsprechend zu einer günstigeren Bank zu wechseln. Damit lassen sich Jahr für Jahr etliche Euros sparen.

Auf dem letzten Auszug eines jeden Jahres müssen die Banken eine Übersicht sowie die Gesamtsumme der vom Kunden im Kalenderjahr bezahlten Spesen (Kontoführungsspesen, Spesen für Zahlungsdienstleistungen, Spesen für Kontoüberziehung und Kreditrahmen und Stempelsteuer) aufführen. Mit diesen Daten sollte man sich von mehreren Banken einen konkreten Kostenvoranschlag für ein Konto machen lassen, welches natürlich den eigenen Bedürfnissen genau angepasst sein sollte. Wichtige Aspekte können sein:

- Nutzung nur online / nur am Schalter / gemischt
- Anzahl und Art der benötigten Karten (Bankomat/Kreditkarte)
- Überziehungsrahmen bzw. Kontokorrentkredit wird benötigt oder nicht

Am Markt finden sich immer noch Bankkonten (Online) die de facto nichts kosten (siehe dazu unseren Kontokorrentvergleich auf Seite 3). Daran sollte man denken, wenn man die jährliche Kostenübersicht des eigenen Kontos anschaut. Auch gibt es für Rentner kostenlose Basiskonten (<https://www.verbraucherzentrale.it/22v102d109993.html>). Diese hatten auch in der Vergangenheit keine Verzinsung. Sie können auch zusätzlich zu einem bestehenden Bankkonto gehalten werden.

Tipp: der Wechsel zur neuen Bank muss innerhalb von 12 Tagen über die Bühne gehen, und darf für die VerbraucherInnen keine Kosten mit sich bringen.

Heizanlage fit für den Winter

Der Monat September bietet sich an, um die Heizanlage fit für den Winter zu machen. Die Verbraucherzentrale Südtirol gibt fünf Tipps, mit welchen sich die Heizanlage energiesparender betreiben lässt.

Tipp 1: Heizkörper vom Staub befreien

Vor Heizbeginn sollten die Heizkörper von den Staubpartikeln befreit werden. Durch die Staubablagerungen kann die Wärme nicht mehr so effizient an den Raum abgegeben werden.

Tipp 2: Heizkörper nicht durch Vorhänge oder Möbel verdecken

Werden die Heizkörper durch Möbel oder Vorhänge verdeckt, so kann die Wärme nicht mehr richtig an den Raum abgegeben werden. Die führt zu einem erhöhten Wärmeverlust. Vorteilhaft sind kurze Vorhänge, die bereits oberhalb der Heizkörper enden.

Tipp 3: Abdichten der Fenster und Türen

Sind Fenster und Türen nicht richtig dicht, so entweicht an diesen Stellen auch die

kostbare Heizenergie. Dies führt unweigerlich zu erhöhten Heizkosten und einer Reduzierung des Wohnkomforts. Daher sollten bereits vor Heizbeginn sämtliche Fugen und Ritzen mit Dichtungsbändern oder Dichtungsmassen verschlossen werden.

Tipp 4: Heizkörper entlüften

Befindet sich Luft in den Heizkörpern, kann die Wärme nicht mehr richtig transportiert werden. Daher sollten die Heizkörper zu Beginn der Heizsaison bei Bedarf entlüftet werden. Ein Gluckergeräusch im Heizkörper weist auf Luftschlüssen hin.

Tipp 5: Reinigung durch den Fachmann

Vor Heizbeginn sollte die Heizanlage von einem Fachmann, also dem Kaminkehrer, gereinigt werden. Rußablagerungen führen zu erhöhten Energieverbräuchen und somit zu unerwünschten Mehrausgaben. Bereits durch 1 mm Ruß wird der Energieverbrauch um ca. 6% erhöht.

Weitere Informationen: www.verbraucherzentrale.it

Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig


 **Schriftliche Allergenkennzeichnung ist Pflicht:**

Schriftliche Allergenkennzeichnung ist Pflicht: ab 1. September greifen in der Gastronomie die neuen Bestimmungen


Zu den kennzeichnungspflichtigen Allergenen zählen glutenhaltiges Getreide (z. B. Weizen, Roggen, Dinkel), Krebstiere, Eier, Fische, Erdnüsse, Sojabohnen, Milch, Schalenfrüchte, Sellerie, Senf, Sesamsamen, Schwefeldioxid und Sulfite, Lupinen und Weichtiere sowie daraus gewonnene Erzeugnisse.

Die Kennzeichnungspflicht gilt sowohl für vorverpackte als auch für nicht vorverpackte Lebensmittel. Auf vorverpackten Lebensmitteln müssen die Allergene in der Zutatenliste gut erkennbar hervorgehoben werden, beispielsweise durch Fett- oder Kursivdruck.

Für die Allergenkennzeichnung von unverpackten Produkten, beispielsweise in der Gastronomie, sind die entsprechenden Vorgaben des italienischen Gesundheitsministeriums umzusetzen. Das vom Gesundheitsassessorat festgelegte Stichtdatum dafür ist der 1. September 2016. Die Informationspflicht gilt sowohl für Gastronomiebetriebe als auch für Einrichtungen der Gemeinschaftsverpflegung (Krankenhäuser, Mensen usw.) und nicht zuletzt auch für Lebensmittelunternehmer und -unternehmerinnen, welche ihre Speisen auf zeitlich begrenzten Veranstaltungen anbieten.

Ab 1. September muss eine detaillierte Information über die enthaltenen Allergene in schriftlicher Form erfolgen, daraus muss eindeutig hervorgehen, welche Speisen welche Allergene enthalten. Diese Informationen können in der Speisekarte enthalten sein. Möglich ist aber auch, sie in einem anderen Dokument festzuhalten, beispielsweise in einem „Rezeptbuch“ oder „Zutatenbuch“ - wichtig ist, dass die schriftliche Dokumentation für die Gäste leicht zugänglich ist.

Zusätzlich kann das Personal in den Betrieben und Einrichtungen die Gäste mündlich informieren. Voraussetzung dafür ist, dass das Personal hinreichend instruiert wurde, diese „Unterweisung“ muss vom Personal schriftlich bestätigt werden.


 **„TiVuoINFORMare“ - Informationen zur Fernsehgebühr**
Drei Verbrauchervereine informieren gemeinsam über die neue Fernsehgebühr auf der Stromrechnung

Mit der Anlastung der ersten Rate der Fernsehgebühr auf den Stromrechnungen haben auch die Anfragen der VerbraucherInnen zugenommen. Um den VerbraucherInnen hier zur Seite stehen zu können, haben die nationalen Verbraucherverbände Adiconsum und Adoc gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Südtirol das Projekt „TiVuoINFORMare“ ins Leben gerufen, welches vom Ministerium für die wirtschaftliche Entwicklung unterstützt wird.

Die VerbraucherInnen können sich dank des Projekts an 66 Schalter in allen 20 Regionen wenden, und erhalten dort Auskunft in Sachen Fernsehgebühr.


Schalter TiVuoINFORMare

Verbraucherzentrale Südtirol
Zwölfmalgreinerstr. 2 - 39100 Bozen
Tel. 0471-975597

 Wer hingegen lieber die neuen Technologien nutzt, kann sich auch per e-mail an die virtuellen Schalter wenden.
(fernsehgebuehr@verbraucherzentrale.it).

 **Verkehrsstrafen aus dem EU-Ausland: bitte zur Kasse!**

Trudeln Strafmandate für Verkehrsübertretungen aus dem Ausland, denken viele AutofahrerInnen, diese getrost ignorieren zu können, da man der gängigen Meinung ist, kein Staat würde sich um die Eintreibung der häufig im „Bagatellbereich“ liegenden Summen kümmern. Seit dem Frühjahr 2016 ist dem jedoch nicht mehr so: Italien hat den Rahmenbeschluss zur gegenseitigen Anerkennung von Strafmandaten umgesetzt (GvD 37/2016). Dieses sieht vor, dass die Verkehrsvergehen in Italien anerkannt werden, und somit vollstreckbar werden, sofern die Verkehrssünder einen italienischen Wohnsitz oder ein Einkommen in Italien haben. Besonders zu beachten: die Übertretungsprotokolle werden gemäß den im Ursprungsland geltenden Bestimmungen zugestellt – d.h. unter Umständen auch nur mit einfachem Brief. Nach ihrer Anerkennung in Italien werden die Geldstrafen dann nach den in Italien gültigen Regeln vollstreckt.

 **Weitere Informationen** beim Europäischen Verbraucherzentrum:
www.euroconsumatori.org,
Tel. 0471-980939.

WWW

► Weitere Informationen auch unter
www.verbraucherzentrale.it

 **EU-Kommission folgt Verbraucherverbänden – Roaming-Gebühren werden abgeschafft**

Verbraucherverbände fordern Freigabe für eine grundlegende Reform zum Schutz der BürgerInnen

Vor wenigen Tagen hat die EU-Kommission angekündigt, einen neuen Vorschlag zur Umsetzung des Versprechens vorzulegen, die Roaming-Gebühren abzuschaffen. Die Europäische Kommission, das Europäische Parlament und die Mitgliedsstaaten hatten im Jahr 2015 den Wegfall der Roaming-Gebühren für die Handynutzung im EU-Ausland beschlossen. Der ursprünglich veröffentlichte Entwurf vom 5. September 2016 sah eine Beschränkung des Wegfalls der Roaming-Gebühren für Verbraucher auf nur insgesamt 90 Tage im Jahr vor. Unter anderem auf Druck der Verbraucherverbände hatte die EU-Kommission diesen Vorschlag am 8. September 2016 wieder zurückgezogen. Nunmehr hat die EU-Kommission angekündigt, keine zeitliche oder volumengebundene Beschränkung des „Roam like at home“-Ansatzes mehr einführen zu wollen. Das ist der richtige Weg, für den sich Verbrauchervereinigungen bereits seit Jahren einsetzen. Daher begrüßen wir als Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) diesen Schritt ausdrücklich. Wir werden natürlich den finalen Textentwurf kritisch prüfen und an der ursprünglichen Ankündigung der EU-Kommission messen.

Darüber hinaus muss der EU-Gesetzgeber die Obergrenzen der Roaming-Großhandelspreise noch einmal drastisch senken. Nur so wird allen Anbietern ermöglicht, das Versprechen einer endgültigen Abschaffung von Roaming-Gebühren für Endkunden einzulösen.


Impressum
Herausgeber:

Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, Bozen
Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914

info@verbraucherzentrale.it - www.verbraucherzentrale.it

Eintragung: Landesgericht Bozen Nr. 7/95 vom 27.02.1995

Veröffentlichung/Vervielfältigung gegen Quellenangabe

Verantwortlicher Direktor: Walther Andreas

Redaktion: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero.

Koordination & Grafik: ma.ma promotion

Fotos: ma.ma promotion, Archiv Verbraucherzentrale
Veröffentlichung oder Vervielfältigung nur gegen Quellenangabe.

Druck: Fotolito Varesco, Auer / Gedruckt auf Recyclingpapier



Gefördert durch die Autonome Provinz Bozen-Südtirol
im Sinne des LG Nr. 15/1992 zur Förderung des
Verbraucherschutzes in Südtirol.

Mitteilung gemäß Datenschutzkodex (GvD Nr. 196/2003): Die Daten stammen aus öffentlich zugänglich Verzeichnissen oder der Mitgliederkartei und werden ausschließlich zur Versendung des „Verbrauchertelegramms“, samt Beilagen verwendet. Im kostenlosen, werbefreien Verbrauchertelegramm erscheinen monatlich Informationen der Verbraucherzentrale für Südtirols KonsumentInnen. Rechtsinhaber der Daten ist die Verbraucherzentrale Südtirol. Sie können jederzeit die Löschung, Aktualisierung oder Einsichtnahme verlangen (Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, 39100 Bozen, info@verbraucherzentrale.it, Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914).

Verbraucherzentrale Südtirol – Die Stimme der VerbraucherInnen

Zwölfmalgreiner Str. 2 · I-39100 Bozen
Tel. 0471 97 55 97 · Fax 0471 97 99 14
info@verbraucherzentrale.it

Die Verbraucherzentrale ist ein staatlich anerkannter Konsumentenschutz-Verein im Sinne des Konsumentenschutz-Kodex (GvD 206/2005), und wird vom Land Südtirol gefördert (im Sinne des LG 15/92). Die Verbraucherzentrale hilft jährlich fast 40.000 VerbraucherInnen durch Information, Beratung, Bildung, Vertretung gegenüber Anbietern im außergerichtlichen Wege. Darüber hinaus wollen wir die wirtschaftliche und rechtliche Lage der KonsumentInnen verbessern, durch Zusammenarbeit mit Firmen oder Branchen und Lobbying gegenüber Gesetzgeber, Wirtschaft und Verwaltung. Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Erst-Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben.

Unsere Geschäftsstellen:

- Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreinerstraße 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
- Europäisches Verbraucherzentrum:** Bozen, Brennerstraße 3, 0471-980939, Mo+Mi 10:00-14:00, Di+Do 10:00-12:00 + 14:00-16:00, Fr 8:30-12:30
- Außenstellen**
Brixen, Säbenertorgasse 3 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 + 14:00-17:00
Bruneck, Stegenerstraße 8 (0474-551022) Mo: 9:00-12:00 + 14:30-18:00, Di und Do 9:00-12:00
Gadertal, St. Martin / Picolein 71 (0474/524517), 2. und 4. Do im Monat 9:00-12:00
Klausen, Seebegg 17 (0472-847494), 4. Mi im Monat, 9:00-12:00
Mals, Bahnhofstraße 17 (0473-736800), jeden 1. Do im Monat 14:00-17:00
Meran, Goethestraße 8 (0473-270204), täglich von 9:00-12:00, Mi 14:00-17:00
Neumarkt, Rathausring 3 (331-2106087), Do 15:00-17:00
Schlanders, Hauptstraße 134 (0473-736800), jeden 2., 3. Do im Monat 9:00-12:00
Sterzing, Neustadt 21 (0472-723755), Mo von 9:30-12:30
Partnerstelle: CRTCU – Trient, www.centroconsumatori.tn.it
- Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Brennerstr. 3, 0471-941465, Mi + Do 10:00-12:00 + 15:00-17:00
- Verbrauchermobil:** aktueller Kalender siehe nebenan und online
- Zweiterhandmarkt für VerbraucherInnen:** V-Market, Bozen, Crispistr. 15/A, 0471-053518, Mo: 14:30-18:00, Di-Fr 9:00-12:30 + 14:30-18:00, Sa 9:00-12:30
- Beratungstelle Kondominium:** Bozen, Brennerstr. 3, 0471-974701 (Termine: 0471-975597)

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

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

Verbraucherinformation

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

@Online-Angebote

- VerbraucherInnen-Portal www.verbraucherzentrale.it (mit aktuellen Infos, Marktübersichten, Online-Rechnern, Musterbriefen und vielem mehr)
- Europäische Verbraucher-Infos: www.euroconsumatori.org
- Haushaltsbuch: www.haushalten.verbraucherzentrale.it
- Der Verbraucherexperte antwortet: www.verbraucherexperte.info
- Karte des nachhaltigen Konsums (Bozen): www.fair.verbraucherzentrale.it
- Facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu
- Youtube: www.youtube.com/VZSCTCU
- Twitter: folgen Sie uns @VZS_BZ

Verbraucher-Beratung

- Allgemeine Verbraucherrechtsberatung (1, 3, 5)
- Banken, Finanzdienstleistungen (1, 3)
- Versicherung und Vorsorge (1, 3)
- Telekommunikation (1, 3, 5)
- Bauen und Wohnen: rechtliche Fragen (1) und technische Fragen (Di 9:00-12:30 + 14:00-16:30, 0471-301430)
- Kondominium (7)
- Ernährung (1)
- Reisen (2)
- Kritischer/nachhaltiger Konsum (4)
- Schlichtungsverfahren (1, 3)

Verbraucher-Bildung:

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

weitere Service-Angebote:

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

Verbraucherinfos rund um die Uhr
www.verbraucherzentrale.it



Verbrauchermobil

Oktober

13	09:30-11:30 Auer, Hauptplatz
14	09:30-11:30 Klausen, Tinneplatz
17	09:00-10:00 Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 Kastelruth, Kraus-Platz
18	09:30-11:30 Latsch, Gemeindeplatz
19	10:00-12:00 Brixen, Hartmannsheimplatz
20	16:30-18:30 Völs, Gemeindeplatz
21	09:30-11:30 Neumarkt, Hauptplatz
24	09:30-11:30 Schenna, Gemeindeplatz
25	09:30-11:30 Sterzing, Stadtplatz 14:00-16:00 St. Johann, Mittelschule
26	09:30-11:30 St. Pankraz, Parkplatz Tourismusverein 15:00-17:00 Bruneck, Graben
27	09:30-11:30 Welsberg, Rieder Platz
28	09:30-11:30 Tiers, Brunnenplatz 15:00-17:00 Vahrn, Gemeindeplatz
31	09:30-11:30 Gossensass, Ibsen Platz

November

04	15:00-17:00 Sinich, V.-Veneto-Platz
07	09:30-11:30 Algund, Gemeindeplatz
08	09:30-11:30 Burgstall, Mucelle-Galerie 15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
10	09:30-11:30 Gais, Gemeindeplatz
11	09:30-11:30 Klausen, Tinneplatz
15	09:30-11:30 Tschars, Widumplatz
21	09:30-11:30 Eppan, H.-W.-Tyrol-Platz
22	09:30-11:30 Schluderns, Kugelgasse
24	09:30-11:30 Salurn, Gemeindeplatz
25	09:00-12:00 Tramin, Gemeindeplatz
30	10:00-12:00 Brixen, Hartmannsheimplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben

Dezember

02	15:00-17:00 Meran, Sandplatz
09	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
16	09:30-10:30 Neumarkt, Hauptplatz
28	10:00-12:00 Brixen, Hartmannsheimplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben

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.