

Jahresbericht 2003

Vorwort	3
Berichte aus den Fachbereichen	4
KonsumentInnenrecht	4
Der Einzelhandel und die Garantie	4
Die Marktpolizei bewährt sich	4
Haustürverkauf im Rückgang	4
Ankauf von Neu- und Gebrauchtwagen, Probleme mit der Gewährleistung	4
Wohnungskauf: Verträge, Darlehen, Zinsen, Umgang mit Immobilienbüros	4
Privacy	4
Verkehrsstrafen	5
Auf den Todesfall vorbereitet sein	5
Gemeinden als Preistreiber	5
Finanzdienstleistung	5
Geldanlagen 1	5
Geldanlagen 2	5
Neues Infoblatt zur Geldanlage	6
Kontokorrentkosten	6
Finanzierung von Ratenzahlungen	6
Darlehen	6
Banken müssen Leitzinssenkung weiter geben	6
Versicherungen	6
Richtig versichert?	6
Öffentlichkeitsarbeit	7
Infoblätter und Musterbriefe	7
Beratung	7
Autoversicherung	7
Lebensversicherungen	8
Andere Versicherungen	8
Verkehr und Kommunikation	8
Telefonberatung	8
Vertrag ohne Unterschrift	9
Kundendienst klein geschrieben	9
70X wählen und bezahlen	9
ADSL: bisher nur Ärger	9
Post: wo ist mein Paket?	10
Tipps und Tricks für Bus und Bahn	10
Wohnen, Bauen, Energie	10
Fragen über Fragen	10
Urteil gegen Antennen	10
Licht aus - Sparlampe an	10
Achtung Tropenholz	10
Architekten	10
Ernährung	11
Licht ins Dunkel von Acrylamid...	11
Gesunde Eier von glücklichen Hennen	11
Körperfett - nicht öffentlich messen!	11
Die Milchwirtschaft wirbt...	11
Neue Etikettierungsrichtlinien für Fisch	11
Südtirol gentechnikfrei	11

Umwelt, Gesundheit	12
Lange Wartezeiten	12
Apotheken - Beratung wäre angesagt	12
Sicherheit mal zwei	12
Die Antenne im Wohnzimmer	12
Thunfisch - verseucht und vom Aussterben bedroht	12
Kritischer Konsum	13
Elektrosmog	13
Dornige Blumen	13
Goldenes OK 2003	13
Boykott gegen Preistreiber	14
Boykottaufruf gegen Coca Cola	14
Nachhaltig sparen	14
Europäisches Verbraucherzentrum	14
Beratungstätigkeit	14
Informationstätigkeit	16
Bildungstätigkeit	17
Zusammenarbeit mit den Europäischen Verbraucherzentren	17
Initiativen	17
Das Projekt EEJ-NET Italia 2003	18
Die Website	18
Bereichsübergreifende Tätigkeiten	19
Pflichtenheft zukünftiger VerbraucherInnen-Politik	19
Grundsatzpapier der Verbraucherzentrale zu den Landtagswahlen 2003	19
Der „Teuro“ und kein Ende	20
Yomag.net	20
Lieber schlichten als prozessieren	21
Die VZS auf der Bozner Messe	22
Medien und Öffentlichkeit	22
KonsumentInnenbildung	23
Das Verbrauchermobil dreht seine Runden	23
Beratung und Information in den Bezirken	23
Namen, Zahlen, Fakten	23
Finanzübersicht	24
Übersicht Konsumentenkontakte	26
Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen	27
Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen	27
Presse-Echo	28

Vorwort

„ ... Sie verrichten eine sehr wichtige Funktion in unserer Gesellschaft. Ihnen gebührt unsere Anerkennung und Unterstützung. Gute Arbeit! ...“

Dieses Dankeschreiben einer Konsumenten- und Arztfamilie ist uns im Jänner 2004 ins Haus „gemailt“ worden. Möglicherweise stellt diese Aussage unsere Arbeit besser dar, als wir es selbst können. Trotzdem werden wir mit diesem Bericht versuchen, die Verästelungen, Verzweigungen, Verwicklungen dieser (unserer) wichtigen Funktion auszuleuchten.

2003 stand im Zeichen unserer 10-Jahres-Feier. Dieses Jubiläum war auch die Gelegenheit innezuhalten und eine Standortbestimmung vorzunehmen.

Dante hat einmal geschrieben: „Eine mächtige Flamme entsteht aus einem winzigen Funken.“ Ein solcher Funke wurde am 8. März 1993 geschlagen, als in Bozen 9 Vereine und Verbände die Verbraucherzentrale Südtirol gründeten. Mit wenig Geld, aber viel Idealismus wurden Themen angepackt, die auch heute noch nichts von ihrer Aktualität verloren haben.

Für die Verbraucherpolitik in Südtirol begann eine neue Ära. Die Interessen der VerbraucherInnen gegenüber Wirtschaft, Verwaltung und Politik werden gebündelt artikuliert. Die VZS ist zu einem wichtigen Ansprechpartner für Öffentlichkeit und Medien geworden. Über 120.000 KonsumentInnen haben wir in diesem Jahrzehnt beraten und informiert und darauf sind wir stolz. Und wir sind stolz auf unsere MitarbeiterInnen die eine Lösungskompetenz für Konsumentenprobleme entwickelt haben, die ihresgleichen sucht.

Die wirtschaftlichen Schäden und Verluste mit denen die KonsumentInnen immer wieder konfrontiert sind, sind oft um nichts geringer als die Auswirkungen von Unfällen, Unwettern, Bränden und anderen Katastrophen – die VZS betreibt in diesem Sinne eine Art Zivilschutz. Die dauernden Beschneidungen, Entbehrungen, Übervorteilungen, Rechtsenthaltungen, Niederlagen beim täglichen Konsum sind für breite Bevölkerungsgruppen auch ein ziviler Notstand dem die öffentliche Hand im Sinne des Gegenmachtsgedankens Rechnung tragen sollte. Die Aufgabe der VZS ist es, die Interessen der Verbraucher gegenüber Herstellern und öffentlicher Hand zu vertreten. Drei Punkte scheinen uns, neben dem vom Vorstand auf den Weg gebrachten Pflichtenheft für die Landespolitik, in Zukunft von Bedeutung:

1) Globalisierung mitgestalten:

Für die Akteure der Verbraucherpolitik bedeutet dies eine verstärkte Zusammenarbeit über die Grenzen hinweg, ein sich Einbringen auf allen Ebenen, ein verstärktes Mitwirken am Gestalten der Demokratie; für die Konsumenten bedeutet dies, sich der wichtigen Rollen als KonsumentInnen bewusst zu werden und dementsprechend verantwortungsbewusst zu handeln

2) Unser Geld gezielt ausgeben:

Wir arbeiten durchschnittlich eineinhalb Monate für Schuldentilgungen, wir arbeiten einen Monat für Werbung und Verpackung, wir arbeiten einen Monat für weggeworfenes Essen, für nicht gebrauchte Medikamente (50% werden weggeworfen) zuviel gekaufte Ware, wir arbeiten für sinnlose Überversicherung.

3) Demokratisierung des Marktes:

Zunehmen werden öffentliche Monopole durch private abgelöst, ohne soziale Verpflichtungen. Immer mehr Menschen werden auf diese Weise von den Dienstleistungen und Produkten ausgeschlossen, weil sie nicht mehr über die nötigen Mittel verfügen, die Privatisierten Dienste in Anspruch zu nehmen. Es braucht daher Marktregeln für diese neue Situation. Verstöße sind zu ahnden und die vorgesehenen Strafen nicht unter dem Deckmantel der Entbürokratisierung abzuschaffen. Sozialstaatliche Zielsetzungen müssen im „operativen Geschäft“ ergänzt und übersetzt werden in sich selbst steuernde, soziale Netzwerke unterschiedlicher gesellschaftlicher Akteure, in denen Partnerschaft, Empathie, soziale Kompetenz, Gleichberechtigung, Selbstbewusstsein und Bescheidenheit ihren Platz haben.

„Sie verrichten eine sehr wichtige Funktion in unserer Gesellschaft“ – wir werden weiterhin versuchen, dieser Funktion gerecht zu werden.

Berichte aus den Fachbereichen

KonsumentInnenrecht

Der Einzelhandel und die Garantie

Das neue Gewährleistungsrecht hat sich als lückenhaft erwiesen, in manchen Fällen hat es die Position der KonsumentInnen sogar verschlechtert.

Außerdem gibt es Firmen (z.B. Nokia, Siemens), welche die Gewährleistungsfrist für Handys einseitig auf ein Jahr festlegen.

Und auch bei Garantiefällen mit anderen kleineren Elektrogeräten ist die Erfahrung mit den Händlern schlecht, weil diese die neue Rechtslage nicht kennen oder ignorieren.

Die Marktpolizei bewährt sich

Gut war die Zusammenarbeit mit der Gemeinde Bozen und der Bozner Marktpolizei. Erstere hat eine Infokampagne zum Schlussverkauf unterstützt, die Marktpolizei hat diesen überwacht und außerdem zur Kontrolle der Preise beigetragen.

Andere Gemeinden müssen diesem Beispiel erst noch folgen.

Haustürverkauf im Rückgang

Das Gesetz zum Haustürverkauf und die durch die Verwaltungspolizei verhängten Sanktionen bei Missbrauch haben dazu geführt, dass der Haustürverkauf und die daraus entstandenen Probleme auffallend zurück gegangen sind.

Ankauf von Neu- und Gebrauchtwagen, Probleme mit der Gewährleistung

Die Nachfrage nach Informationen zur Gewährleistung bei Neuwagen, aber vor allem auch bei Gebrauchtwagen ist erheblich gestiegen. Allgemein ist festzustellen, dass die Regeln der Gewährleistung, vor allem bei Gebrauchtwagen vonseiten der Händler kaum eingehalten werden. In einigen Fällen konnten die Konsumenten mit unserer Unterstützung auf die Wahrung ihrer Rechte bestehen.

Bei Neuwagen ist die Situation etwas besser, auch dank der eindeutigeren Gesetzeslage.

Wohnungskauf: Verträge, Darlehen, Zinsen, Umgang mit Immobilienbüros

Viel Nachfrage hat es auch im abgelaufenen Jahr zu den verschiedensten Aspekten des Immobilienerwerbs gegeben. Es scheint allerdings, dass das Wissen der KäuferInnen über die Grundregeln im Umgang mit Zinsen, Landesbeiträgen und Vertragsklauseln besser geworden ist.

Geblichen Sind die Unsicherheiten über Kaufabschlüsse mit Baufirmen und Immobilienhändlern. Im Zentrum der Probleme stehen dabei nicht sehr transparente Verträge und missbräuchliche Klauseln, sowie Bauschäden.

Privacy

Auch im abgelaufenen Arbeitsjahr hat es Fälle von Missachtung der Privacy in Zusammenhang mit den so genannten „cattivi pagatori“ gegeben. Es geht dabei um die Weitergabe von Daten säumiger Kreditnehmer durch die Banken. Die Behörde für die Privacy hat die Situation der Kreditnehmer dahingehend verbessert, dass sie neue und klarere Richtlinien zur Handhabung der sensiblen Daten festgeschrieben hat.

Verkehrsstrafen

Die so genannten "Multe pazze" haben auch im Jahr 2003 für Aufruhr gesorgt. Die Zahl der Betroffenen ist zwar im Vergleich zu den Vorjahren insgesamt zurückgegangen, dafür kommen die Strafmandate jetzt vermehrt aus Neapel. Für die Rekurse an die Präfektur hat die VZS einen Musterbrief aufgelegt. In Einzelfällen muss aber immer noch individuell beraten werden.

Auf den Todesfall vorbereitet sein

Überlegungen zur eigenen Beerdigung früh genug anstellen, die nötigen Informationen einholen und die Entscheidungen mit Angehörigen besprechen, ist der Rat der VZS nach einer breitangelegten Umfrage bei den Bestattungsinstituten. Informationen über die rechtliche Situation und über den Bestattungsmarkt in Südtirol erteilt ein Infoblatt zum Thema „Todesfall - was tun?“.

Gemeinden als Preistreiber

Die Tarife der öffentlichen Dienste sind in die Schlagzeilen geraten, weil auch sie ins Fahrwasser des Teuro geraten sind. Die VZS forderte deshalb einen Preisstopp bei den Tarifen für das laufende und das kommende Jahr. Die Preissteigerungen bei den Tarifen für Gas, Wasser, Müllabfuhr, Nahverkehr, Altersheime und Kindergärten seien mitschuldig am Teuro, so die Meinung der VZS. Die Gemeinden seien selbst einem enormen Finanzdruck ausgesetzt und wälzten diesen auf die BürgerInnen ab. Die VZS forderte die Gemeinden daher auf, bei den Investitionen umsichtiger und nachhaltiger anzusetzen, um die Preisschraube nicht noch mehr anzuziehen. Einige Gemeinden – allen voran Bozen – gehen daraufhin mit gutem Beispiel voran und kündigen ein Einfrieren der Tarife für 2004 an. Bleibt zu hoffen, dass andere Gemeinden diesem Beispiel folgen.

Finanzdienstleistung

Geldanlagen 1

Das vergangene Jahr wird wohl als das Jahr der großen Finanzskandale in die Geschichte eingehen. Stichworte dazu liefern die Argentinien- Anleihen, der Fall Cirio und der Fall Parmalat. Alle drei Fälle zusammen haben auch in Südtirol eine große Zahl von enttäuschten Anlegern hinterlassen, die intensiver Betreuung und Beratung bedurften.

Zwei Selbsthilfekomitees haben sich unter der Anleitung der VZS gebildet, eines für die Cirio-Anleger und ein zweites für die Anleger in Argentinische Anleihen.

Darüber hinaus hat aber auch die Beratung für andere Anlegergruppen zugenommen, welche sich allesamt an ihre Banken wenden, um eine Schadensbegrenzung zu fordern. Denn auch außerhalb der großen Finanzskandale hat es Anlagen gegeben, die zu einem teilweisen oder gänzlichen Verlust des investierten Kapitals geführt haben.

Insgesamt zeichnet sich eine allgemein schlechte Beratungssituation vonseiten der Banken ab. Aus diesem Grund haben einzelne Anleger rechtliche Schritte gegen die Banken eingeleitet. Der Ausgang der Verfahren ist noch nicht abzusehen.

Jedenfalls ist die Wut der Anleger gegenüber jenen, die ihr Geld so schlecht verwaltet haben, groß und das Misstrauen gegenüber Banken und Finanzvermittler ebenso.

Geldanlagen 2

Die skandalösen Zustände auf dem Finanzmarkt und in deren Folge die großen Verluste auch bei Kleinsparern und –anlegern haben dazu geführt, dass die Verunsicherung und die Nervosität der Anleger insgesamt sehr groß sind.

Die Folge ist eine massive Rückkehr zu den weniger lukrativen aber sicheren Anlageformen bei Staat und Post. Es ist zu sehen, ob diese Tendenz anhält oder ob es den Banken gelingt, ihre „Schäflein“ wieder einzusammeln und ihnen auch wieder Gewinne zu verschaffen.

Auf jeden Fall scheint ein Richtungswechsel in der Beziehung zwischen Anlegern und Anlageverwaltern erfolgt zu sein, sowohl was die Forderung nach mehr Transparenz und Klarheit in

den Geschäftsbeziehungen angeht, als auch was die Kontrolle vonseiten jener betrifft, die dazu eigentlich seit jeher den Auftrag gehabt hätten.

Neues Infoblatt zur Geldanlage

Klare Worte zum Thema Anlage spricht ein neues Infoblatt, das die VZS in den ersten Jännertagen herausgebracht hat. Zum ersten Mal werden marktgängige Finanzprodukte beim Namen genannt und eingehend analysiert. Ergebnis: eigentlich schneidet keines der Produkte gut ab. Wer aus der Vergangenheit gelernt hat und kein Risiko mehr eingehen will, dem empfiehlt die VZS, sich wieder auf die konservativen Anlageformen BOT, CCT und BTP zu besinnen.

Kontokorrentkosten

Die Führung eines Kontokorrentes wird immer teurer. Auch im abgelaufenen Jahr sind die Kosten der Kontokorrente unverhältnismäßig in die Höhe geschneit, mit Spitzen um bis zu 20% im Vergleich zum Vorjahr!

Voriges Jahr standen die Kontolöschungsspesen im Zentrum der Kritik, inzwischen gibt es dazu einen Musterprozess gegen die Volksbank, dessen Ausgang abzuwarten ist.

Und schon sorgen die Kontokorrente wieder für negative Schlagzeilen, nämlich mit der Ankündigung einer Bank, dass demnächst für jede Barbehebung zu bezahlen ist. Die Unverschämtheit scheint keine Grenzen zu kennen.

Finanzierung von Ratenzahlungen

Auch im vergangenen Jahr haben viele KonsumentInnen wieder Konsumkredite in Anspruch genommen. Das Problem dabei ist immer dasselbe: die hohen Zinsen einerseits und die Zahlungsunfähigkeit der KreditnehmerInnen andererseits. Der Weg führt oft direkt in die Verschuldung und damit zum immer stärker auftretenden Phänomen der so genannten „Neuen Armut“, von welchem Jahr für Jahr mehr Familien betroffen sind.

Darlehen

Der Zustrom von KonsumentInnen, welche den Kauf einer Erstwohnung in Angriff nehmen, war anhaltend groß. Die Informationsnachfrage bezieht sich in diesen Fällen üblicherweise auf den Vergleich der Angebote der verschiedenen Banken.

Der von der Finanzberatung der VZS durchgeführte halbjährliche Vergleich der Darlehensbedingungen für Erstwohnungen (März und September) hat sich in diesem Zusammenhang wieder als sehr wertvoll erwiesen.

Banken müssen Leitzinssenkung weiter geben

Im März 2003 hat die VZS die Banken aufgefordert, die vorgenommene Leitzinssenkung an die Kunden weiterzugeben. Insgesamt hat die EZB seit der letzten Erhöhung im November 2000 die Leitzinsen in fünf Schritten von 4,75% auf 2,50% gesenkt.

Die Verbraucherzentrale rät den BankkundInnen, bei bestehenden Kreditverträgen die korrekte Zinsanpassung zu überprüfen. Bei neuen Darlehen sollte ein genauer Vergleich des Zinssatzes und der Konditionen vorgenommen werden.

Versicherungen

Richtig versichert?

Bin ich so, wie ich versichert bin, auch wirklich gut abgesichert? Zahle ich zu hohe Prämien oder habe ich die falschen Inhalte in meinen Verträgen? Habe ich die Klauseln auch richtig verstanden? Nach wie vor gab es große Unsicherheiten der Konsumenten, ob sie sich richtig, sinnvoll und ausreichend versichert haben. Das Versicherungsinformationssystem „Versicherungsscheck – bin ich

richtig versichert?“ hat vielen Konsumenten die nötigen Informationen, Tipps und Hilfestellungen gegeben, um sich im Versicherungsdschungel ein wenig zurechtzufinden.

Das Angebot „Versicherungsscheck“ hat regen Zuspruch gefunden. Das Informationssystem ermittelt nämlich den persönlichen Versicherungsbedarf des Einzelnen und leistet somit eine große Hilfestellung bei der Wahl der Art und der Inhalte der Verträge. Außerdem können die Konsumenten bei den Vertragsverhandlungen anhand der gelieferten Informationen viel besser bestehen und wissen im Vorfeld worauf sie achten sollten.

Viele wichtige Informationen stehen den Konsumenten nach wie vor auf der Homepage unter der Rubrik „Versicherung und Vorsorge“ zur Verfügung.

Die Informationen wurden weiters in den persönlichen Beratungsgesprächen erläutert und vertieft.

Öffentlichkeitsarbeit

Die wichtigste Informationsquelle für die Konsumenten ist und bleibt die Homepage der VZS. Die Konsumenten haben hier einen Überblick über das Angebot der Verbraucherzentrale und viele Konsumenten nützen dieses Angebot, um sich für den Versicherungsscheck einzutragen, den sie direkt nach Hause geschickt bekamen.

Über Fernsehen und Rundfunk wurden mehrmals verschiedene wichtige Themen aufgegriffen, um wichtige Tipps und Hinweise einer möglichst breiten Masse zugänglich zu machen. Allen voran stehen die Presseausstrahlungen im Frühjahr zum Thema Rückforderung der zu viel gezahlten Kfz-Prämien und im Herbst zum Thema Lottospiel Lebensversicherung. Stets hat die Öffentlichkeitsarbeit für großen Zulauf gesorgt und die Wichtigkeit und Notwendigkeit der Aufklärungsarbeit im undurchsichtigen Versicherungssektor unterstrichen und bestätigt.

Infoblätter und Musterbriefe

Bestehende Infoblätter und Musterbriefe wurden aktualisiert und neue erstellt.

Beratung

Rege Anfrage wurde auch für persönliche Beratungsgespräche verbucht. Die Konsumenten kamen mit den verschiedensten Anliegen: zur Überprüfung bestehender Verträge, neuer Angebote, oder Fragen zum eigenen Versicherungsbedarf. Die Konsumenten hatten Fragen bezüglich aller Versicherungstypen, allen voran Lebensversicherungen, Wohngebäudeversicherungen oder Autoversicherungen.

Die Beratungstätigkeit erstreckte sich auch auf Probleme im Schadensfall, vor allem bei Autounfällen. Es wurde versucht, den Konsumenten mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.

Negativ aufgefallen ist im Rahmen dieser Tätigkeit vor allem der Umstand, dass es hierzulande immer noch üblich ist, Versicherungsverträge mit langen Laufzeiten zu unterschreiben. Dieser Umstand führte oft zu Situationen, in denen selbst die besten Ratschläge umsonst waren, weil sich die Konsumenten vorerst nicht von den vertraglich langfristig eingegangenen Bindungen lösen konnten.

Auch telefonisch und per e-mail konnten vielen Konsumenten nützliche Ratschläge erteilt werden. Auch diese Form der Beratung wurde viel und gerne in Anspruch genommen.

Autoversicherung

Das wahrscheinlich am meisten nachgefragte Angebot ist die Ermittlung der günstigsten Autoversicherung. Durch das Ausfüllen eines Formulars wurden den Konsumenten die günstigsten Anbieter genannt. Viele waren erstaunt darüber, wie hoch die Unterschiede der Prämien bei gleicher Versicherungshöhe und gleichen Bedingungen sein können.

Im Februar hat die Regierung ein Gesetzesdekret erlassen, das die im November 2002 gestartete Aktion „Rückforderung der zu viel gezahlten Kfz – Prämie in den Jahren 95-2000“ erschwert hat. Das Dekret wurde im April in Gesetz umgewandelt und der Konsument muß sein Recht über einen nunmehr langen und kostspieligen Prozessweg geltend machen. Erste konsumentenfreundliche Urteile erster Instanz gibt es bereits. Bleibt nur noch abzuwarten, wie eventuelle Berufungsverfahren ausfallen.

Lebensversicherungen

Ein großes Anliegen der Konsumenten waren Kontrollen der Lebensversicherungsverträge. Ob vor oder nach der Unterschrift, nach der Fälligkeit oder einfach nur neutrale Informationen über die Möglichkeiten, die ihnen die jeweiligen Verträge bieten, immer wieder stellte sich heraus, dass in diesem Bereich großer Informationsbedarf besteht.

Die Strukturvertriebe sind in Südtirol nach wie vor sehr stark vertreten. Vor allem diese sind es, die - ungeachtet des tatsächlichen Versicherungsbedarfs ihrer Kunden - vor allem jungen Leuten langjährige Versicherungsverträge verkaufen. In den meisten Fällen stellte sich heraus, dass all die gebotenen Garantien für die Betroffenen gar nicht interessant waren und dass der Konsument in Wirklichkeit keine Versicherung wollte und brauchte, sondern eine Möglichkeit suchte, einen Teil seines Geldes gut anzulegen.

Auch sogenannte „unit linked“ Lebensversicherungen sind sehr verbreitet. Hervorzuheben ist diesbezüglich, dass die Konsumenten über Dauer und Risiko der unterzeichneten Polizzen in den seltensten Fällen informiert waren und oftmals hohe Verluste hinnehmen mussten.

Generell sind die Lebensversicherungen mit hohen Verwaltungsspesen belastet, dies bestätigte sogar die Aufsichtsbehörde COVIP in ihrem Bericht über das Jahr 2002. Dies alles hat zur Folge dass diese Verträge für den Konsumenten kein rentables Geschäft darstellen.

Andere Versicherungen

Viele Anfragen betrafen Wohngebäudeversicherungen. Die Unsicherheiten der Konsumenten sind auch in diesem Bereich vielfältig: wie hoch soll die Versicherungssumme sein, was passiert, wenn ich das Gebäude verkaufe oder wenn der Eigentümer stirbt? Diese und andere Fragen wurden im Laufe des Jahres an uns gerichtet.

Im Bereich Unfall - und Krankenversicherung gab es Anfragen zur Notwendigkeit eines solchen Vertrages und oft wandten sich die Konsumenten an uns, um Ratschläge zum Verhalten im Schadensfall zu erhalten.

Ein großes Thema war auch die Haftpflichtversicherung. Die Wichtigkeit für jeden, durch eine Haftpflichtversicherung an Dritte verursachte Schäden abzudecken und die Höchstsumme richtig anzusetzen, wurde in der täglichen Arbeit bestätigt. Es war uns ein Anliegen, die Konsumenten dahingehend gut zu beraten.

Verkehr und Kommunikation

Telefonberatung

Die stolze Zahl von 419 Beratungsfällen sagt alles aus über den großen Informationsbedarf einerseits und die chaotische Situation andererseits, die das Verhältnis zwischen Telefonkunden und Anbietern kennzeichnet.

Grund dafür ist der enorme Konkurrenzdruck im Telefongeschäft. Dieser treibt die Anbieter zu immer unverschämteren Methoden der Kundenaquisition. Und dies, obwohl der Garant für die Telekommunikation im Jahr 2003 Dienstchartas für den gesamten Sektor vorgeschrieben hat.

Auch die vorgesehene Schlichtungsstelle beim CORECOM wurde nie errichtet, da es nach wie vor keine Durchführungsbestimmungen dafür gibt. Somit ist die einzige funktionierende Schlichtung nach wie vor jene mit der Telecom.

Auch die letzte Hürde, welche die Liberalisierung nehmen muss, nämlich die Freigabe der so genannten „letzten Meile“ geht nur mühsam voran, unter Anwendung kompliziertester Prozeduren und nur in einigen Teilen Italiens und mit riesigen Verspätungen bei den Telefonanschlüssen. In Südtirol wurde in diese Richtung überhaupt noch nichts unternommen, es sieht ganz so aus, als bestünde vonseiten der Gesellschaften überhaupt kein Interesse daran.

Die Dominanz der Telecom auf dem Südtiroler Markt bleibt also bestehen, was die anderen Anbieter dazu verleitet, mit äußerst aggressiven Mitteln zu werben. Dies natürlich zum Schaden der Kunden. In manchen Fällen bewegen sich die Gesellschaften an der Schwelle zum Betrug.

Vertrag ohne Unterschrift

Zu den größten Problemen zählen in diesem Zusammenhang die Anbahnung von Abonnementsverträgen ohne Unterschrift des Kunden oder die Aktivierung der Vorwahl einer fremden Gesellschaft, ebenfalls ohne dass der Kunde davon weiß.

Die Verbraucherzentrale hat zusammen mit anderen Konsumentenvereinigungen diese Praxis mehrmals dem Garanten zur Kenntnis gebracht. Das hat allerdings nur in sehr wenigen Fällen dazu geführt, dass gegen die Gesellschaften (Telecom Italia und Wind) Disziplinarstrafen verhängt wurden. Allerdings standen diese Strafen in keinem Verhältnis zur Schwere des Vergehens, welches in einigen Fällen sogar strafrechtlich relevant gewesen wäre.

Besonders unangenehm aufgefallen ist in diesem Zusammenhang Tele2. Hunderte von deutschsprachigen Südtirolern – sie scheinen das ausgewählte Ziel von Tele2 zu sein - haben sich an die VZS gewandt, weil sie wissen wollten, wie sie sich gegenüber den massiven Werbeattacken von Tele2 verhalten sollten. Leider haben viele von ihnen auch zu spät reagiert, sodass sie bereits in Verträge mit Tele2 verwickelt waren. Die Gesellschaft hat diese Verträge über Telefon abgeschlossen, ohne dass die Betroffenen nachvollziehen konnten, was passierte und ohne dass ihnen schriftliche Unterlagen über die Vertragsbedingungen und –klauseln vorgelegt wurden.

In diesem Fall müsste der Garant entschieden eingreifen und sicherstellen, dass die Rechte der KonsumentInnen gewahrt bleiben.

Kundendienst klein geschrieben

Ein weiteres großes Problem, sowohl bei den Abonnenten im Festnetz, als auch bei jenen des Mobiltelefons, sind die Zustände bei den Dienstleistungszentren. Sie sind nicht nur chronisch unterbesetzt, sondern geben auch unqualifizierte Auskünfte, manchmal sind die Auskünfte sogar gegenteilig, je nachdem bei welcher Auskunftsperson man gerade landet. Diese Missstände sind bei allen Gesellschaften gleichermaßen anzutreffen. Und auch in diesem Fall glänzt der Garant durch Abwesenheit. Er müsste nämlich Mindeststandards für den Kundendienst festlegen und dafür sorgen, dass diese auch eingehalten werden. Die Dienstleistungscharts ihrerseits haben ebenfalls keinerlei Auswirkung auf eine Verbesserung der Dienstleistung gezeigt.

Auch die Bemühungen, die Einhaltung des Art. 26 des Abonnementvertrages bei Telecom durchzusetzen, ist erfolglos geblieben, der Garant hat auf keine einzige unserer vielen Eingaben reagiert.

70X wählen und bezahlen

Die gebührenpflichtigen 70X Nummern waren ein weiteres Problem, mit dem sich Dutzende von Geprellten an die VZS gewandt haben. Beträge bis zu tausend Euro und mehr haben Telecomkundinnen auf ihren Rechnungen vorgefunden. Entstanden sind die Kosten beim Surfen im Internet und Herunterladen von verschiedenen Angeboten. Dabei haben sich die PC über so genannte Dailer mit fremden Providern verbunden, welche zahlungspflichtig sind. Manche von ihnen blieben in dieser Verbindung, so dass jeder Internetgang zum kostenspieligen Ausflug wurde. Von den schätzungsweise 400 zahlungspflichtigen Internetseiten hat die Postpolizei gerade mal 46 ausfindig machen und mit Sanktionen belegen können.

Die VZS hat in Zusammenarbeit mit anderen Vereinigungen und mit der Telecom ein Vademecum herausgebracht, mittels welchem die KonsumentInnen angeleitet werden, die richtigen Schritte einzuleiten, um die kostenpflichtigen Verbindungen los zu werden und eine Stilllegung der Rechnung zu erreichen.

Und schließlich wurde auch erreicht, dass die Verbindung mit den Dailern über eine kostenlose Telecomnummer gesperrt werden kann. Gegen Ende 2003 tauchten allerdings wieder neue kostenpflichtige Nummern auf.

ADSL: bisher nur Ärger

Ein Kapitel für sich sind die viel gepriesenen ADSL-Leitungen. Enttäuschend sind sowohl die Zeiten der Aktivierung (bis zu einem Monat), als auch die Langsamkeit der Funktionen Download und Upload. Und auch der Kundendienst lässt zu wünschen übrig: zu wenig Information, und größte Schwierigkeiten, wenn es darum geht, einen Techniker anzufordern.

Post: wo ist mein Paket?

Verlorengegangene Paketsendungen, aufgerissene Pakete, Pakete, die vor der Haustür liegend aufgefunden wurden: beim Paketdienst muss die privatisierte Post noch viel lernen.

Tipps und Tricks für Bus und Bahn

Das Südtiroler Transportverbundsystem einerseits, die Dienstleistungen von Trenitalia und jene der ausländischen Bahngesellschaften andererseits, bieten allerlei Möglichkeiten, mit Bus und Bahn günstig unterwegs zu sein. Doch sind diese Möglichkeiten wenig bekannt, manchmal nicht einmal beim zuständigen Personal. Die VZS hat zusammen mit einem privaten Tarif- und Fahrplanspezialisten Tipps zum Benützen von Bus und Bahn zusammengetragen, die dazu beitragen können, diese umweltfreundlichen Verkehrsmittel kostengünstiger zu nützen.

Wohnen, Bauen, Energie

Fragen über Fragen

Die Bauberatung der VZS hat sich im abgelaufenen Jahr hauptsächlich mit Fragen des Baurechtes befasst. An zweiter Stelle standen Klagen über Baumängel. Fast gleich oft wandten sich KonsumentInnen mit Informationsbedarf zum Thema Baumaterialien an die Bauberatung. Um Geld ging es fast ebenso oft, hauptsächlich im Zusammenhang mit Honorarabrechnungen und mit Tarifen. Und schließlich plagte das Thema „Schimmel“ auch 2003 wieder eine Reihe von Hilfesuchenden.

Urteil gegen Antennen

Wenn auch nur ein Miteigentümer gegen die Errichtung einer Umsetzerantenne auf dem Dach eines Mehrfamilienhauses ist, dann darf diese Antenne nicht errichtet werden. Dieser Meinung ist ein Gericht in Mailand, das mit seinem Urteil jenen Wohnungsbesitzern Auftrieb gibt, welche sich gegen eine Antenne auf dem eigenen Dach zur Wehr setzen. Die Richter begründeten ihr Urteil mit der Beschädigung am Gemeinschaftseigentum, welche durch die Antenne entstehen könnten.

Licht aus - Sparlampe an

Die Lehre aus dem heurigen Sommer ist weltweit dieselbe: Es wird uns nichts anderes übrig bleiben, als sparsamer zu werden im Umgang mit Wasser und Energie. Die Technik macht es zum Teil schon möglich, doch wird sie zuwenig genutzt. Eine Einstiegsmöglichkeit für alle, die Energiesparen ernst nehmen wollen, ist die Energiesparlampe. Die VZS informiert auf ihrer Homepage über den sinnvollen Einsatz der Sparlampen.

Achtung Tropenholz

KäuferInnen mit Verantwortung für die Mitwelt empfiehlt die VZS, sich bei der Holzwahl nicht nur von Preis und Qualität leiten lassen, sondern auch von einem Folder der Umweltschutzorganisation Greenpeace. Er gibt Aufschluss über Herkunft und Gefährdung von Hölzern, die hierzulande als Bau- oder Möbelholz verarbeitet werden.

Architekten

Immer wieder kommt es vor, dass Bauherren Probleme bekommen, wenn sie sich an ausländische Architekten wenden. Das Europäische Verbraucherzentrum verweist in diesem Zusammenhang auf die Dienstleistungsfreiheit innerhalb der EU und auf die deutlichen Stellungnahmen der EU-Kommission.

Ernährung

Die Beratungsfälle im Bereich Ernährung drehten sich in diesem Jahr sehr oft um das Thema Schlankheit und Diät. In der Folge führte die Ernährungsberaterin, als „normale Konsumentin“ getarnt eine Umfrage bei Apotheken durch, um herauszufinden, wie gut bei Problemen mit Übergewicht beraten wird. Mehr dazu siehe „Umwelt/Gesundheit“.

Einen weiteren Schwerpunkt der Informationsnachfragen bildeten Produkte aus der biologischen Landwirtschaft, bzw. aus dem fairen Handel.

Mit dem Projekt „Herdgeschichten“, welches von der Österreichischen Umwelterziehung übernommen wurde, zieht die Beraterin seit Herbst 2003 sehr erfolgreich durch die Grundschulen des Landes.

Licht ins Dunkel von Acrylamid...

... scheint nach eingehenden Forschungen nun langsam zu kommen. Die Meldungen überschlagen sich, doch Eindeutiges ist derzeit nicht zu haben. Eines ist sicher: Hausfrauen und -männer werden noch umlernen müssen, um die Belastung ihrer Kostgänger durch das Krebs erzeugende und Erbgut schädigende Gift herabzusetzen.

Gesunde Eier von glücklichen Hennen

Die öffentlichen Diskussionen um artgerechte Hühnerhaltung hatten einen Boom der so genannten „Freilandhaltung“ zur Folge. Doch Freilandhaltung heißt noch lange nicht artgerechte Haltung und vor allem hat sie nicht automatisch mit gesunder Fütterung zu tun. Die VZS betreibt auch 2003 Aufklärung über dieses Thema.

Körperfett - nicht öffentlich messen!

KonsumentInnen sind aufmerksamer und vorsichtiger geworden. Das beweisen auch Meldungen, wie jene über Körperfettmessungen auf öffentlichen Plätzen. Die Körperfettmessungen unterliegen dem Kosmetikgesetz, dürfen nur von eingetragenen Fachpersonal und keinesfalls öffentlich vorgenommen werden, kann die VZS nach kurzer Recherche mitteilen.

Die Milchwirtschaft wirbt ...

... und die VZS kontert: So sehr die probiotischen Joghurts beworben werden, so sehr bestehen Zweifel über deren tatsächliche Wirksamkeit. EU-weit gibt es keine Kennzeichnungspflicht und keine unabhängige wissenschaftliche Prüfung der Werbeaussagen. Die VZS fordert von der EU eine Regelung und verweist die KonsumentInnen darauf, dass die Darmflora auch mit herkömmlichem Joghurt, mit Buttermilch und Sauerkraut aufgebaut werden kann.

Neue Etikettierungsrichtlinien für Fisch

Wie in allen EU-Staaten, so gilt auch in Italien seit 1. Jänner eine neue Regelung für die Etikettierung von Fisch. Daraus erfährt man genau, wo der Fisch sein Leben gefristet hat, bevor er in der Pfanne landet. Laut dieser EU-Verordnung müssen Aquaprodukte, Fische und Meeresfrüchte im Handel mit Namen, Herkunftsort und Herstellungsverfahren gekennzeichnet werden. So können KonsumentInnen besser erkennen, in welchen Zuchtanlagen oder in welchen natürlichen Gewässern dieser Welt der Fisch gefangen wurde.

Südtirol gentechnikfrei

Die EU-Agrarminister haben den seit 1998 de facto-Zulassungsstopp für neue genmanipulierte Produkte aufgehoben. Das heißt, dass in der EU wieder neues Gensaatgut, neue Genpflanzen und

neue Genprodukte zugelassen werden können. Die Öffnung der Schleusen für neue GVOs (Gentechnisch veränderte Organismen) ist eine Antwort auf die Klage der USA vor der WTO. Verbraucherschützer und Biobauern in ganz Europa sind sehr besorgt über diese Entwicklung. Bei der Freisetzung von genveränderten Organismen sei eine Vermischung mit den bodenständigen Pflanzen mittelfristig nicht zu verhindern. Die Verbraucherzentrale Südtirol forderte die Südtiroler Landesregierung auf, alle notwendigen Schritte zu prüfen, um für Südtirol ein Freisetzungsverbot von GVO zu erlassen.

Umwelt, Gesundheit

Lange Wartezeiten

Immer noch zu lange Wartezeiten müssen BürgerInnen hinnehmen, welche die Dienste eines Krankenhausambulatoriums in Anspruch nehmen wollen. Das ist das Ergebnis einer neuerlichen Umfrage der VZS bei sämtlichen Krankenhäusern der Südtiroler Sanitätsbetriebe. Bereits im März 2000 hatte ein Rundruf bei den Krankenhäusern unzumutbar lange Wartezeiten zutage befördert. In den vergangenen beiden Jahren hat sich die Situation kaum gebessert.

Apotheken - Beratung wäre angesagt

Nicht gut abgeschnitten haben Südtirols Apotheker bei einem Test, den die VZS durchführte. Von 20 ApothekerInnen haben 18 einer schlanken Testkäuferin, ohne viel nachzufragen, Schlankheitsmittel verkauft. Nur zwei Apotheker nahmen sich die Zeit, sich mit dem Anliegen der Kundin auseinanderzusetzen und ihr schließlich vom Kauf abzuraten. Dies ist ein weiterer Beweis dafür, dass das Geschäft mit der Schlankheit dermaßen boomt, dass selbst Apotheken darüber ihre Pflicht zu Aufklärung und Information vergessen. Fazit: wer risikolos und dauerhaft abnehmen will, sollte sich in die Hände von Fachleuten begeben und das sind nach wie vor ÄrztInnen und DiätassistentInnen.

Sicherheit mal zwei

Immer wieder verlieren sich in- und ausländische RadlerInnen auf Schnellstraßen und Hauptstraßen, weil nirgendwo ein Hinweis auf die Existenz von Radwegen angebracht ist. In den zuständigen Ämtern sitzen offensichtlich nur Autofahrer. Die VZS hat den zuständigen Landesrat aufgefordert, den teuren Südtiroler Radwegen endlich auch eine Beschilderung zu verpassen.

Die Antenne im Wohnzimmer

Wer daheim ein tragbares Telefon benützt, setzt sich nicht nur während des Sprechens einer Strahlenbelastung aus. Auch das zentrale Netzgerät ist ständiger Emittent von Elektromog, zumindest dann, wenn es sich um ein so genanntes DECT-Gerät handelt und das sind alle neueren Modelle. Die Strahlen dringen auch durch Wände so, dass angrenzende Zimmer mitbestrahlt werden. Die Empfehlung der VZS: Geräte zumindest nachts ausstecken, den Markt nach den wenigen verbliebenen Marken absuchen, die noch analog funktionieren.

Thunfisch - verseucht und vom Aussterben bedroht

Wer durch sein Konsumverhalten Markt lenkend eingreifen will, kann dies beim Thunfischkonsum tun. Der enorme Verzehr an Dosenfisch hat die Bestände völlig dezimiert. Außerdem fallen bei der Thunfischfischerei 40% an Beifang an und werden als Abfall entsorgt, das sind Millionen von Haien, Schildkröten, Wasservögeln und - Delphinen. Greenpeace empfiehlt dringend, „die Hände vom Thunfisch zu lassen“. Die VZS schließt sich dieser Empfehlung an. Pizza schmeckt übrigens auch ohne Thunfisch gut...

Kritischer Konsum

Elektrosmog

Im Vergleich zu den vergangenen Jahren zeigten sich die VerbraucherInnen 2003 an der Thematik des Elektrosmogs deutlich interessierter, vor allen Dingen in Bezug auf die mobile Telefonie. In diesem Zeitraum wurde nämlich die mobile und UMTS-Abdeckung durch den Auftritt eines neuen Anbieters erweitert; es verstärkten sich auch die Anstrengungen, die mit dem Telekommunikationsministerium vereinbarte Abdeckung zu vollenden.

Dies hatte zur Folge, dass viele BürgerInnen in ihrer unmittelbaren Nähe neue Antennen errichtet sahen; daraufhin wurden von denselben Erklärungen sowie mögliche Alternativen gesucht.

Die Gesetzeslage zeigt keine Auswege, denn sie beruft sich lediglich auf Einhaltung der Grenzwerte und schreibt keine Abhängigkeit von der Zustimmung der AnrainerInnen vor. Außerdem wird diese Kommunikationsform auch in amtlichen Dokumenten, wie den Landessektorenplan für die Provinz Bozen, als vorrangig für das öffentliche Interesse betrachtet.

In diesem Zusammenhang hat die VZS mehrmals den privaten und kommerziellen Anstrich der Mobiltelefonie hervorgehoben, der sich in den letzten Werbekampagnen zur Promotion des Versands von Bildern und Filmen deutlich zeigt.

Die hohe Anzahl an Antennen liegt andererseits in einer verschwenderischen Verwendung des radiomobilen Terminals (lies Handy) begründet; viele VerbraucherInnen entscheiden sich, auf das Fixtelefon ganz zu verzichten und auch zu Hause das Handy zu verwenden, obwohl es eigentlich ausschließlich für die Outdoor-Verwendung entwickelt wurde.

Daraus folgt, dass die Betreiber die Reichweite der Antennen verstärken, um die Signale bis in die Wohnungen, Einkaufszentren, Keller und Kellerwohnungen senden zu können, was wiederum eine Erhöhung der Grenzwerte – ohne jedoch die gesetzlichen Grenzen zu überschreiten – nach sich zieht.

Die Auswirkungen auf die Gesundheit lassen nicht auf sich warten, wie europaweit über 1000 Ärzte bestätigten, indem sie den Freiburger Appell unterzeichneten; dieser Appell wurde 2003 auch im restlichen Staatsgebiet durch unser Informations- und Beratungszentrum verbreitet.

Außer der Gesundheit leidet auch die Vermögenssituation unter der Verbreitung dieser Technologien: Gebäude in der Nähe von Antennen erleiden eine Wertverminderung von 20-30%.

Die elektromagnetische Hochfrequenz-Verschmutzung betrifft auch andere Sektoren außerhalb der Telefonie: unter dem Begriff „wireless“ verbreitet sie sich durch Internet-Verbindungen innerhalb von Geschäften und Gaststätten, für Anwendungen wie z.B. Bestellungen im Restaurant, Übermittlung der Daten an Barometer im Haus, Kostenaufteilung der Wärme im Kondominium, Alarmanlagen, usw.

Das größte Anliegen der Beratung im Bereich Elektrosmog ist es daher, die vielen Risikosituationen aufzuzeigen und im Hinblick auf ein kritisches Konsumverhalten mögliche Alternativen anzuraten.

Dornige Blumen

Anlässlich des Valentinstages 2003 hat die VZS die BlumenkäuferInnen dazu aufgerufen, beim Kauf von Schnittblumen im Handel nachzufragen, woher diese kommen. Auf diesem Wege, so hoffen die VerbraucherschützerInnen, entsteht langsam auch hierzulande ein Bewusstsein für die zerstörerischen Bedingungen, unter welchen für den Export bestimmte Blumen in sogenannten Billiglohnländern gezüchtet werden. Die VZS hofft, dass der Handel auch in Südtirol demnächst „Fair trade“- Blumen anbietet.

Goldenes OK 2003

Die dritte Auflage des Südtiroler VerbraucherInnenpreises wartete mit einer Überraschung auf: zum ersten Mal wurde der Preis zweifach vergeben. Neben einem in vielerlei Hinsicht vorbildlichen bäuerlichen Direktvermarktungsbetrieb wurde heuer zum ersten mal auch ein vorbildlicher Konsument geehrt. Mit der Vergabe des „Goldenen OK“ an den bäuerlichen Betrieb der Traudl und des Erhard Schvienbacher aus Ulten will die Verbraucherzentrale ein Zeichen setzen zugunsten einer eigenständigen, selbstbewußten und verantwortungsvollen Südtiroler Landwirtschaft.

Der Konsument Konrad Gufler aus Sterzing hingegen hat mit dem mutigen Kampf um seine Rechte gegenüber einer Baufirma gezeigt, dass sich Engagement und Zivilcourage lohnen.

Boycott gegen Preistreiber

Die nationalen Verbraucherschutzverbände hatten für 16. September den dritten Konsumentenstreik ausgerufen, um ein weiteres Mal gegen die beschönigenden Statistiken zu protestieren, die vom ISTAT drei Mal im Monat vorgelegt werden und die den KonsumentInnen weiterhin Sand in die Augen streuen, indem sie das wahre Ausmaß der Preissteigerungen ignorieren.

Die Verbraucherzentrale hat sich diesem Aufruf angeschlossen und die Südtiroler KonsumentInnen dazu aufgerufen, den Preistreibern eine Lektion zu verpassen und zu kaufen, wo es günstiger ist. Dieser Aufruf galt nicht nur für den Streiktag selbst, sondern er bleibt bis auf Weiteres aufrecht. Gerade beim Kauf von Schulmaterialien ist die lange Hand des Teuro wieder vielen KonsumentInnen bitter bewusst geworden.

Boykottaufruf gegen Coca Cola

Die VZS schließt sich im Herbst einem weltweiten Boykottaufruf von Menschenrechtsgruppen und Gewerkschaften gegen den Coca Cola-Konzern an, weil dieser sich massiver Menschenrechtsverletzungen in Kolumbien schuldig gemacht hat.

Nachhaltig sparen

Wer Wert auf Transparenz und verantwortungsvollen Umgang mit Geld legt, sieht sich nach Möglichkeiten zur ethischen Geldanlage um. Zum Weltspartag 2003 hat die VZS zusammen mit der OEW dazu aufgerufen, diesen Anlagemöglichkeiten mehr Aufmerksamkeit zu schenken. Mit ethischen Fonds werden Projekte unterstützt, die den Menschen im Süden die Chance geben, aufzuholen. Wer nachhaltig anlegt, weiß, wo und für wen sein Geld arbeitet. Zur Vertiefung des Themas hat die VZS ein Infoblatt erarbeitet, das auch über die Homepage abrufbar ist.

Europäisches Verbraucherzentrum

Das Jahr 2003 kann als ein recht turbulentes Jahr für das Europäische Verbraucherzentrum bezeichnet werden. Durch die unangemeldete Schließung des Europäischen Verbraucherzentrums in Rom wandten sich im ersten Halbjahr viele VerbraucherInnen Italiens und aus den anderen EU-Mitgliedstaaten an die Bozner Stelle, mit Bitte um Rat und Beistand. Mit den von der Autonomen Provinz Bozen für das Jahr 2003 zur Verfügung gestellten finanziellen Mitteln konnten die Mitarbeiterinnen des EVZ aber kaum die Anfragen der Südtiroler VerbraucherInnen befriedigen, geschweige denn diejenigen der anderen europäischen BürgerInnen. Es folgten daher Monate intensivster Arbeit, wo durch maximale Rationalisierung wenigstens die dringendsten Fälle von KonsumentInnen außerhalb der Provinz mit behandelt wurden. Der Situation der stetig anwachsenden Anfragen nicht mehr Herr, wandte sich das EVZ an das Ministerium für produktive Tätigkeiten (MAP), mit dem Vorschlag, dem Bozner Zentrum bis zur Ernennung des neuen offiziellen Euroguichets die zwischenzeitliche Ausübung der Funktionen aus den EU Projekten „Euroguichet – ECC“ und „EEJ-NET“ anzuvertrauen. Mit dem Einverständnis des MAP und der Europäischen Kommission wurde also das EVZ Bozen vom 01.07.2003 wieder das offizielle Euroguichet und Clearing House für Italien.

Beratungstätigkeit

Im Jahr 2003 bewältigte das EVZ 1.417 Informationsanfragen und Fälle. Dazu kommen 105.333 BesucherInnen auf dessen Homepage (www.euroconsumatori.org) und die 98 Abonnenten der Newsletter, die 11 Mal in deutscher, italienischer und ladinischer Sprache erschienen ist. Dabei wandten sich Konsumentinnen und Konsumenten aus Südtirol (60,20%), aus den verschiedenen Ländern der EU (17,85%), aus dem restlichen Staatsgebiet (20,96%) und aus unbekannter

Herkunft (0,99%) mit ihren Fragen und Problemen an das Zentrum. Die Hauptthemenbereiche waren:

Reisen, Gepäck und Zoll (19,12%), Vertragsbedingungen, alte und neue Gewährleistung (16,01%), Autokauf und Autoimport (11,78%) und Fernabsatz, Haustürverkäufe und E-Commerce (11,08%).

Zu einzelnen Themenbereichen kann Folgendes berichtet werden:

Reisen

Laut Statistik ist das unser stärkster Sektor, obwohl man bedenken muss, dass sich hier die Dienstleistungen verschiedener Anbieter widerspiegeln: vom Reisebüro zum Reiseveranstalter, von Fluggesellschaften bis zum Hotel und Autoverleih. Dementsprechend gibt es auch verschiedene Problembereiche: die schönen Worte der Reisekataloge, die manchmal bis zur irreführenden Werbung ausarten, Fehler seitens der Reisebüros beim Buchen der Reisen, Verspätungen, Overbooking und Gepäcksverlust seitens der Fluggesellschaften, mangelhafte Leistungen seitens der Reiseveranstalter und der Hotels vor Ort. Eins ist aber allen gemeinsam: Auch wenn die VerbraucherInnen im Recht sind, weigern sich die meisten, für die nicht oder verspätet erbrachten Leistungen eine Preisreduzierung zu gewähren, geschweige denn für zusätzliche Schäden aufzukommen. Auch wenn die KonsumentInnen alle gesetzlichen Auflagen einhalten, wird ihnen oft nahe gelegt, sich doch vor Gericht zu behaupten.

Der Golfkrieg, die Terroranschläge und SARS haben zudem in diesem Sektor für viele Fragen seitens der VerbraucherInnen gesorgt.

Gewährleistung und Fernabsatz:

Vor allen Dingen beim Fernabsatz, sprich Verkauf mittels Katalog oder via E-Commerce, aber auch bei Anschaffungen im Urlaub, wurden uns immer wieder Gewährleistungsproblemen mitgeteilt: entweder entsprach die Ware nicht der Werbung oder den Versprechungen des Verkäufers, oder es traten nach kurzer Zeit Mängel auf, oder es fehlten wichtige Teile. Die Meldungen betrafen nicht nur Kleidungsstücke, sondern auch Einrichtungsgegenstände, Elektro- und Haushaltsgeräte, Autos und deren Zubehör.

Auffallend ist, dass die Lieferanten bei Mangelrügen verstärkt die VerbraucherInnen dazu bewegen versuchen, die Herstellergarantie in Anspruch zu nehmen. Einige haben die Existenz des Gesetzes zur Gewährleistung oder dessen Anwendbarkeit abgestritten. Auch bei den Transportkosten besteht keine eindeutige Auslegung seitens der Lieferanten: Viele beschränken den Ersatz dieser Kosten nur auf Zusendungen, die aus einem Ort innerhalb ihres Mitgliedstaates erfolgt. Damit wird aber de facto die binnenmarktweite Anwendbarkeit der neuen Gewährleistung verhindert.

In vielen Fällen konnte durch unsere Intervention Abhilfe geschaffen werden.

E-Commerce und Online-Auktionen:

Die Anfragen in diesem Bereich nehmen von Jahr zu Jahr zu. Neben allgemeinen Informationsanfragen zu sicheren Zahlungsmöglichkeiten, Rücktrittsrecht, Gewährleistung, Transportmöglichkeiten, bis hin zu Informationen zu bestimmten Online-Geschäften und deren allgemeinen Geschäftsbedingungen, zeichnen sich 2 Problemsituationen besonders ab:

- a) die KonsumentInnen kaufen oder ersteigern eine Ware, bezahlen sie, erhalten sie aber nicht. Vom Verkäufer jede Spur verloren.
- b) Die KonsumentInnen kaufen oder ersteigern eine Ware und bezahlen sie. Auf dem Postwege geht aber die Ware verloren, oder sie wird zerstört oder stark beschädigt. Da der Auftraggeber bei der Post der Verkäufer ist, muss dieser bei der Post reklamieren. Auch wenn die Postzusendung versichert war, muss der Verkäufer den Anspruch bei der Post geltend machen.

Während die erste Situation durch die Beachtung einiger Tipps (Überprüfung der geographischen Adresse des Händlers, Treuhandkonto) größtmöglich vermieden werden kann, stellt der Transport ein großes Hindernis für den E-Commerce dar: da der Wert der online gekauften Waren oft sehr begrenzt ist, lohnt es sich selten, einem Privatkurier den Transport anzuvertrauen.

Timesharing:

Nachdem uns Raquel Carrasco vom ECC Barcelona während des Meetings in Brüssel (September 2003) nochmals über das Treffen der Europol Agenturen aller Mitgliedstaaten informiert hatte, haben wir uns mit der diesbezüglichen Stelle in Rom in Verbindung gesetzt, da wir immer wieder Meldungen bezüglich des Ankaufes und Wiederverkaufes von Teilzeitobjekten bekommen, bei denen wir sehr stark Betrugsfälle vermuten. Zusammen mit dem zuständigen Funktionär wurde

vereinbart, die VerbraucherInnen bei Verdacht auf Betrug aufzufordern, bei der nächstliegenden Polizeistelle Anzeige zu erstatten und dabei die Wachmänner zu bitten, den Fall an die zentrale Stelle der Europol zu schicken. Dies, um endlich einheitliche Datenbank zu erhalten und um der Europol eine noch bessere Zusammenarbeit mit den anderen nationalen Stellen zu ermöglichen. Natürlich haben wir den VerbraucherInnen auch immer Tipps gegeben, um eventuellen Schwindlern nicht aufzusitzen.

Finanzdienstleistungen

Das Inkrafttreten der Verordnung 2560/2001 bezüglich der Überweisungskosten innerhalb der EU war das Hauptthema in diesem Bereich. Bis 1. Juli 2003 haben viele VerbraucherInnen die hohen Kosten für damalige Transfers mitgeteilt, da sie in der Überzeugung waren, dass schon seit dem 1.7.2002 die Banken verpflichtet waren, gleiche Kosten für Inlands- und EU-Überweisungen in Rechnung zu stellen. Nach dem 1. Juli 2003 hatten wir einerseits viele Anfragen bezüglich des IBAN Codes und des BIC Codes, aber auch einige Fälle, in welchen, trotz korrekter Angabe der Codes, den KonsumentInnen hohe Überweisungskosten angelastet worden waren. Diese Fälle konnten aber alle gelöst werden.

Informationstätigkeit

Öffentlichkeitsarbeit

Das EVZ hat mit **19 Presseaussendungen** und mit **55 Interviews** hauptsächlich bei lokalen, aber auch bei nationalen Radio-, TV-Sendern und Zeitungen eine rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben.

Besonders hervorzuheben ist das Interview auf dem Radiosender 24, dem Radiosender der Wirtschaftszeitung Il Sole 24 ore. Es handelte sich damals um einen runden Tisch zum Thema Timesharing. Eingeladen war auch der Vorsitzende der OTE Italia. Ein wichtiges Interview, da uns die Gelegenheit gegeben wurde, auf die Fallen beim Ankauf und Wiederverkauf von Teilzeitobjekten zu verweisen.

Erfolgreich verliefen auch die 2 Berraterradio –Sendungen auf dem Rai Sender Bozen, eines zum Thema E-Commerce, das andere zum Thema Haustürverkauf. Während beider Life-Sendungen, von der Dauer von 1 Stunde, meldeten sich mehr VerbraucherInnen, um nach Tipps zu fragen oder von Erfahrungen zu berichten, als technisch on air geschaltet werden konnten.

Filme zum Verbraucherschutz: in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol und dem RAI Sender Bozen wurden im Jahr 2003 8 Filme jeweils in deutscher und italienischer Sprache zum Verbraucherschutz verwirklicht und in unserer Region mehrmals ausgestrahlt. Natürlich standen auch die Mitarbeiterinnen des EVZ vor der Kamera und zwar zu folgenden Themen:

- Billigfliegen – worauf soll man achten
- Reisen – im Falle von Overbooking was tun?
- Partnervermittlungsinstitute – nicht alle sind seriös!
- „Erste Hilfe“ für den Urlaub: ein Ratgeber für alle Fälle im Taschenbuchformat
- Nahrungsergänzungsmittel: Vertrieb von Freundin zu Freundin
- Internetauktionen: 3 Tipps um Betrugern nicht ins Netz zu fallen
- Inkassofirmen: Achtung Abzocke!

Infoblätter

Ein Grundstein der Informationstätigkeit des EVZ bilden die Infoblätter (Kurzinformationen zu bestimmten Themen), welche sowohl im Papierformat als auch online kostenlos erhältlich sind. Dabei gilt es nicht nur die Notwendigkeit, neue Themenbereiche abzudecken, zu erkennen, sondern auch die schon erstellten Materialien regelmäßig auf den letzten Stand zu bringen.

Shopping in Italy:

Noch bevor dem EVZ im Juli das Projekt „euroguichet“ anvertraut wurde, hatten wir mit dem Verfassen einer Shopping in Italy Broschüre begonnen und zwar nach der Muster der Broschüre aus Kiel. Grund dafür waren eigentlich die vielen Informationsanfragen von europäischen VerbraucherInnen bezüglich der Öffnungszeiten von Geschäften, Banken und Postämtern, der

Mehrwertsteuer, etc. also genau der Punkte, welche in unserer Broschüre berücksichtigt worden sind. In Absprache mit dem ECC Düsseldorf haben wir sowohl bei deren Projekt mitgewirkt, wie auch an unserer Publikation weitergearbeitet. Sie soll dann im Rahmen des Shopping in Europe – Projektes zusätzlich angeführt werden, als weiterer Informationspunkt für VerbraucherInnen auf Italienreise. Unsere Broschüre geht eben auf bedeutend mehr Thematiken ein, da sie alle jene Fragen der KonsumentInnen wiederspiegelt, die wir in 7 Jahren Tätigkeit gesammelt haben. Der Zweck der Broschüre ist augenscheinlich: Einerseits soll sie den europäischen VerbraucherInnen als Informationsquelle und Akklimatisierungsstütze dienen, andererseits unsere Arbeit erleichtern.

Verbrauchertelegramm

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

Bildungstätigkeit

Yomag.net

Bereits seit 5 Jahren koordinieren EVZ und VZS das Projekt. Für die Details siehe Bereichsübergreifende Tätigkeiten.

Zusammenarbeit mit den Europäischen Verbraucherzentren

Seit der offiziellen Übernahme des Projekts ECC kam es zu einer regen und sehr interessanten Zusammenarbeit mit den anderen europäischen Zentren.

- ECC Irland: Preisvergleich von in Kinos verkauften Popcorn-Tüten und Coca-Cola-Getränken
- ECC Finland: Studie zur Bestückung von Bankomatschaltern mit Euro-Scheinen
- ECC UK: Studie zu den durch die Einführung des Euro verursachten Preiserhöhungen
- ECC UK: Studie zum Timesharing-Gesetz bezüglich des Verkaufes von Hausbooten
- ECC Schweden: Überprüfung und Bericht zum italienischen Gütesiegel für Online-Shops „progetto di fiducia“

E-Commerce: Dublin Report

Wie alle anderen ECC hatten auch wir bei der 2. Studie zum E-Commerce, initiiert und durchgeführt vom ECC Irland und dem ECC Schweden, mitgemacht. Es ging dabei um die systematische Erhebung (mittels eines Fragebogens) der von uns behandelten E-Commerce Fälle, bei denen eine Ware angekauft worden war. Im Anhang an den Fragebogen haben wir die Möglichkeit genutzt, die am häufigsten auftretenden Problemsituationen kurz aufzuzeigen.

Shopping in Europe:

Diesem Projekt, vom ECC Düsseldorf geleitet, konnten wir gerade noch rechtzeitig beitreten. Von Vorteil war, dass wir schon vor der Übernahme der Projekte an einer ähnlichen Broschüre „Shopping in Italy“ arbeiteten und unsere Inhalte größtenteils für die „Shopping in Europe“ nützen konnten. Ziel ist es, in geraffter Form den europäischen VerbraucherInnen die wichtigsten Informationen bezüglich der Kaufsitten und –rechte jedes Mitgliedstaates zur Verfügung zu stellen.

Initiativen

Dritter Europa-Aktionstag

Wie in den Jahren zuvor haben wir am 9. Mai 2003 eine Aktion ins Leben gerufen, um die VerbraucherInnen auf den europäischen Charakter des Konsums und auf die Existenz der Verbraucherzentren hinzuweisen. Thema war der grenzüberschreitende Preisvergleich. Zusammen mit der Außenstelle Innsbruck der Europäischen Verbraucherberatung wurde das Verbrauchermobil der Verbraucherzentrale Südtirol auf dem Rathausplatz in Bozen aufgestellt und mit einem Stand versehen, welcher von mehreren Plakaten umgeben war. Auf diesen konnten alle BürgerInnen nicht nur in die vom EVZ über die Jahre hindurch geführten grenzüberschreitenden Preisvergleiche

Einsicht nehmen, sondern sich auch Informationen über den letzten Autopreisvergleich der EU-Kommission einholen. Die Initiative wurde natürlich medial stark angekündigt und wurde mit großem Interesse verfolgt. Die Mitarbeiterinnen des EVZ konnten viele Anregungen zu zukünftigen Preisvergleichen sammeln, aber auch viele Informationen zum europäischen Konsum und europäischen Verbraucherschutz vermitteln. Dazu war eine Ansammlung des Informationsmaterials des EVZ beim Stand vorhanden.

Urteil zu missbräuchlicher Klausel

Vor 2 Jahren hatten die Verbraucherzentrale Südtirol und das EVZ gemeinsam eine Verbandsklage gegen die Figurella International der Rosa Holzer angestrengt, welche ihren Sitz zwar in Bozen hatte, aber aus Österreich stammt. Das Schönheitsinstitut mit seinen zwei Südtiroler Filialen hatte in den Verträgen festgelegt, dass auch bei Nichtinanspruchnahme der Leistungen die volle Vertragssumme zu bezahlen ist. Viele VerbraucherInnen hatten sich beim Verbraucherschutz gemeldet, weil sie trotz sofortigen Rücktritts vom Vertrag eine Zahlungsaufforderung über die ganze Vertragssumme erhalten hatten. Da es sich aber um hohe Summen handelte (bis zu 3.000 Euro), trauten sich die KonsumentInnen nicht, ihr Recht vor dem Richter durchzusetzen. Vor diesem Hintergrund entschlossen sich VZS und EVZ, die Justiz selbst um Rechtschaffung zu bitten. Mit dem Urteil vom 07.07.2003 hat das Landesgericht Bozen die Missbräuchlichkeit der besagten Klausel befunden und das Unternehmen zur Abänderung derselben und zur Veröffentlichung des Urteils in regionalen und nationalen Zeitungen verurteilt.

Preisvergleiche

Wie in den vergangenen Jahren so auch heuer führten wir 2 Preisvergleiche in den Städten Rosenheim, Innsbruck und Bozen durch.

Im Juli veröffentlichten wir dann einen Reiseversicherungsvergleich, 5 Reiseversicherungen italienischer Gesellschaften und 2 österreichischer Gesellschaften. Dabei konnten wir große Preisunterschiede feststellen, die nicht immer wesentlich bessere Vertragsbedingungen zu Grunde haben.

Das Projekt EEJ-NET Italia 2003

Ab dem 1. Juli 2003 nahm also das EVZ die Funktion als Clearing House auf. Auf mündliche Anfrage des Ministeriums (MAP) hin hat das EVZ die der EU-Kommission schon notifizierte italienischen Schlichtungsbehörden bezüglich der Einhaltung der beiden europäischen Empfehlungen überprüft und das Ergebnis den ministeriellen Beamten mitgeteilt.

Gleichzeitig hat das EVZ telefonische und briefliche Verbindungen mit mehreren Schlichtungsbehörden aufgenommen oder wurde direkt von diesen kontaktiert.

22 grenzüberschreitende Verbraucherstreitigkeiten wurden im Rahmen dieses Projektes behandelt. In einem Fall lenkte das Unternehmen gleich nach der Kontaktaufnahme durch die Mailänder Schlichtungsstelle „risolvi online“ ein und überwies dem spanischem Konsumenten den schon lange geforderten Betrag. In 18 Fällen war die Gegenpartei ein italienisches Unternehmen.

Herausgegeben wurden auch die Info-Blätter „EEJ-NET: Streitigkeiten europaweit außergerichtlich schlichten!“ und „Europäisches Formblatt: sich beschweren einfach gemacht!“.

Die Website

www.euroconsumatori.org

Die Website www.euroconsumatori.org besteht zur Zeit aus **455 Seiten**, wobei alle Infoblätter, Pressemitteilungen, Verbrauchertelegramm Ausgaben, Aktionen und eine umfassende Linkseite vorhanden sind.

Einige Zahlen

Im Jahr 2003 wurden insgesamt **105.333 BesucherInnen** auf unseren Seiten verzeichnet.

Bereichsübergreifende Tätigkeiten

Pflichtenheft zukünftiger VerbraucherInnen-Politik Grundsatzpapier der Verbraucherzentrale zu den Landtagswahlen 2003

Die Südtiroler Politik hat zwar in den letzten Jahren verbraucherpolitische Themen punktuell aufgegriffen. Dies allerdings nur aufgrund eines ständig wachsenden öffentlichen Bewußtseins und des daraus resultierenden Drucks der öffentlichen Meinung.

Strukturell hat es daraus bisher aber wenig Konsequenzen gegeben. VerbraucherInnenschutz genießt einen begrenzt anerkannten Stellenwert als politische Größe in der Südtiroler Landespolitik, sowohl auf politischer, als auch auf verwaltungstechnischer Ebene.

Dies in der nächsten Legislaturperiode zu verändern, sehen wir als unsere und der gewählten VertreterInnen Aufgabe. VerbraucherInnenpolitik hat eine feste Größe in der Südtiroler Politik zu werden, so wie es die Wirtschafts- und Umweltpolitik seit Jahren sind.

Strukturell muß dieser Qualitätssprung durch die Schaffung eines ständigen VerbraucherInnen-Ausschusses im Landtag sichtbar gemacht werden, dem es im Rahmen der autonomen Möglichkeiten auch obliegt, Gesetzesvorschläge einzubringen.

Die Notwendigkeit einer solchen Maßnahme ergibt sich aus einem wachsenden Bedarf konsumentenschützerischer Aktivität in entscheidenden gesellschaftspolitischen Bereichen. **In diesen weiteren Bereichen sieht die Verbraucherzentrale vorrangigen Handlungsbedarf:**

- **Bei den Patientenrechten:** Errichtung einer effizienten Patientenanwaltschaft, Verbriefung und Kontrolle der Rechte von Insassen der Pflege- und Altersheime; Reformen im Sanitätsbereich sind unter Einbeziehung der KonsumentInnen voranzubringen.
- **Bei der Neuorganisation des gesundheitlichen Verbraucherschutzes:** Risikobewertung und Risikomanagement im Bereich Lebensmittelsicherheit sind zu trennen
- **Beim Informationsmanagement zum Bauen und Wohnen:** Schaffung einer zentralen Informations- und Kontrollstelle für alle Fragen mit konsumentenpolitischer Relevanz
- **Bei der Prävention im Bereich Verschuldung, Versicherung, Altersvorsorge:** Hilfen zur Bedarfsermittlung, Transparenz der Leistungen, Informationsoffensive
- **In den Bildungsstandards der Schulen wirtschaftliche und rechtliche Grundkenntnisse sowie Wissen über nachhaltigen Konsum verankern**
- **Die de facto Rechtlosigkeit der BenutzerInnen öffentlicher Verkehrsmittel und-wege beenden**
- **Die Preistreiberei im privaten und öffentlichen Bereich durch mehr Konkurrenz und eine Beobachtungsstelle in den Griff bekommen**
- **Mindestens 1 Euro ordentliche Finanzierung je Bürger und Jahr für den Verbraucherschutz bereit stellen.**

Der „Teuro“ und kein Ende

Die in Zusammenhang mit der Währungsumstellung durchgeführten Preis- und Tarifierhöhungen gingen auch im Jahr 2003 nicht spurlos an der VZS vorüber. Vor allem die Öffentlichkeitsarbeit zu diesem Thema war sehr intensiv. Die Preis- und Tarifsteigerungen waren in der wirtschafts- und sozialpolitischen Diskussion eine fieberhaft diskutierte Frage, wo sehr stark die Konsumentenoptik und –problematik in den Vordergrund gerückt wurde. Vor allem sozial schwächere und mittlere Bevölkerungsschichten wurden mit „dem Austrocknen ihrer Brieftaschen“ sprich Kaufkraftverlusten konfrontiert. Ins Schussfeld ist neben den Preistreibern auch die offizielle Preisstatistik geraten. Hier können auch die von den Konsumentenverbänden geforderten und vom Istat vorgenommenen kleinen Anpassungen des erhobenen Warenkorbes wenig ausrichten. Nach wie vor erscheint uns vor allem die fehlende anonyme Erhebungsmethode und auch die Gewichtung der erhobenen Produkte und Dienstleistungen wenig repräsentativ. Beispielsweise wird der Autohaftpflichtversicherung eine Gewichtung von 0,4% im Warenkorb zugestanden während man davon ausgehen kann, dass der richtige Wert zwischen 4 und 5% liegt. Aufgrund des von den KonsumentInnen nach wie vor als stark empfundenen Kaufkraftschwundes (vor allem auch durch Verteuerung der Mieten und des Wohnens, der Versicherungen, Banken und der Versorgungsdienstleistungen) ergibt sich für die Verantwortlichen in Politik und Wirtschaft beträchtlicher Handlungsbedarf. Dieser geht von der Ankurbelung des Wettbewerbs in Richtung eines moderneren Verteilungsmodells in Südtirol, über mehr Transparenz durch bessere Konsumenteninformation am Markt bis hin zu einer effizienten Preis- und Tarifbeobachtung im Lande. Leider wurden, außer der Einrichtung einer Preisbeobachtungsstelle in der Gemeinde Bozen und der Selbstbeschränkung der Konsumenten keine geeigneten Maßnahmen zur Kaufkraftstabilisierung gesetzt. Wahrscheinlich müssen die KonsumentInnen noch mehr auf die eigenen (auch Organisations-) Kräfte setzen.

Yomag.net

Das Online-Verbrauchermagazin von und für Jugendliche www.yomag.net feierte seinen fünften Geburtstag; bereits seit dem Startschuss koordinieren das EVZ und die Verbraucherzentrale das Projekt für den Raum Italien.

Yomag.net ist ein Eckpfeiler des vom Bundesverband der Verbraucherzentralen VZBV in Berlin ins Leben gerufene Projekt zum weltweiten Dialog der Jugendlichen über nachhaltige Lebensstile; unter den Projektpartnern finden sich neben zahlreichen Verbraucher- und Jugendvereinen auch UNESCO und UNEP. Ziel des Dialogs ist es, den KonsumentInnen von morgen aufzuzeigen, dass mit einem nachhaltigen Konsumverhalten das Weltbild verändert werden kann.

Im Rahmen des Projekts yomag.net schreiben Jugendliche für Jugendliche zu allen Themen, die sich mit Konsum und insbesondere nachhaltigem Konsum befassen. Die Autoren kommen aus zwölf europäischen Ländern, wobei seit kurzem auch neue Klassen aus Kandidaten-Staaten in Mittel- und Osteuropa dazugestoßen sind; die LeserInnen hingegen kommen aus aller Welt.

Vorwiegende Kommunikationssprache ist Englisch, daher lässt sich das Projekt sehr gut in den Schulalltag einbauen; nebenbei vermittelt yomag.net wichtige aktuelle Kenntnisse, wie den Umgang mit Medien, journalistische Fähigkeiten, Verwendung der Informationstechnologien im Unterricht und außerhalb.

Die von den ca. 300 Autoren und Autorinnen verfassten Artikel werden anerkannt: das beweisen jährliche 230.000 Zugriffe auf die Website.

Für Italien sind im Moment 2 Klassen am Projekt beteiligt, die von VZS und EVZ mit Hintergrundinformationen und Sachwissen unterstützt werden.

Lieber schlichten als prozessieren

Die Europäische Kommission setzt auf Schlichtungsverfahren als außergerichtliche Konfliktlösung. Auch im Verbraucherschutz sollen Schlichtungen zunehmend genutzt werden, um Rechtsstreitigkeiten zu bereinigen, ohne dafür den Gang vor ein ordentliches Gericht antreten zu müssen. Die Verbraucherzentrale Südtirol hat sich diesem europäischen Anliegen angeschlossen und eine Reihe von Schlichtungsstellen für alle möglichen Bereiche des Verbraucherschutzes initiiert und in Zusammenhang mit den Anbietern errichtet.

Eine Schlichtung erspart einerseits viel Geld, Ärger und Zeit, schließt andererseits aber den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht aus. Allerdings funktioniert die Schlichtung nur auf dem Hintergrund eines ebenso funktionierenden Rechtssystems und sie kann nur so gut sein, wie gut dieses Rechtssystem ist.

In diesem Lichte sind die aufgelisteten Schlichtungsstellen und ihre Effizienz zu sehen.

Kategorie	Anwendungsbereich	Ergebnis	Antrag bei	Kosten
Allgemeine Schlichtung lt. Art. 7 LG 15/92	Streitfälle aller Sektoren	Schlichtungsabkommen oder Schiedsspruch mit vertraglicher Wirkung	VZS	62 €
Handwerker	alle Streitfälle mit Handwerksbetrieben, die noch nicht bei Gericht anhängig sind	entweder Schlichtung mit vertraglicher Wirkung oder Nichteinigungsprotokoll	VZS/ LVH	50 €- 100 € (bei Schlichtung mit Nicht-LVH-Mitglied)
Kfz	alle Streitfälle des Kfz-Gewerbes	entweder Schlichtung oder Schiedsspruch, jeweils mit vertraglicher Wirkung	VZS	100 €
Kfz-Haftpflichtversicherung	Streitfälle mit allen Versicherungsgesellschaften, die dem Schlichtungsabkommen beigetreten sind	Schlichtungsabkommen mit vertraglicher Wirkung (Vergleich)	VZS	25 €
Telecom	Alle Streitfälle mit dem Telefondienst (Telefonrechnungen, unterlassene Aktivierung, Umlegung oder Reparatur, Nummernänderung, Fehler im Verzeichnis)	Schlichtungsabkommen oder Schiedsspruch mit vertraglicher Wirkung	VZS	kostenlos
Post	Für jene Reklamationsfälle, in denen keine oder eine unbefriedigende Antwort der Post erfolgte	entweder Schlichtung mit vertraglicher Wirkung oder Nichteinigungsprotokoll	VZS oder Postämter	kostenlos

Reinigungen	Streitfälle nur für angeschlossene LVH/CNA- (Handwerks-)Betriebe	Kleidungsstücke werden von Prüflabor untersucht, Ergebnis ist für Reinigung bindend	VZS	Textil: 25 € Leder: 50 €
Ergänzende Rentenvorsorge (Laborfonds/ Plurifonds)	alle Streit- und Reklamationsfälle ohne zufriedenstellende Lösung von Seiten d. zuständigen Beschwerdebüros	Schlichtungsabkommen oder Schiedsspruch mit vertraglicher Wirkung	VZS	62 €
Grenzüberschreitende Schlichtung - EEJ-Net			EVZ	

Die VZS auf der Bozner Messe

Auch auf der Bozner Herbstmesse ist die VZS ein gern gesehener Gast. Ihren Stand im Rahmen des „Family Forums“ nützte die VZS zur Präsentation des neuen und perfektionierten Internetportals. Manfred Pardeller von der Firma „endo7“, welche die Entwicklung des Portals technisch betreut hat, erklärte den interessierten Anwesenden den Aufbau der Instrumente des Konsumentenportals. Der Geschäftsführer Walther Andreaus nahm zur rasanten Entwicklung der Konsumenteninformation in Südtirol Stellung und die Vorsitzende Heidi Rabensteiner leuchtete die Perspektiven der Konsumenteninformation aus.

Medien und Öffentlichkeit

110 Mal hat sich die VZS im Jahr 2003 mit **Pressemitteilungen** an die Öffentlichkeit gewandt. JournalistInnen sind inzwischen zu unverzichtbaren Partnern in der Informationsarbeit geworden. Wenn besonders wichtige Themen anstehen, lädt die VZS auch zu Pressekonferenzen.

Rundfunk und Fernsehen warten nach wie vor wöchentlich, bzw. monatlich mit Belangsendungen auf: „Schlau gemacht“ kommt jeden Dienstag gleich zweimal (11,30 Uhr und 17,30 Uhr) im Radioprogramm des Senders Bozen, „Pluspunkt“ geht im deutschen und italienischen Fernsehprogramm monatlich auf Sendung.

In insgesamt elf **Verbrauchertelegrammen** konnten deutsche, italienische und ladinische SüdtirolerInnen Monat für Monat jeweils in ihrer Sprache Kurzmeldungen aus der VZS nachlesen. Das „Verbrauchertelegramm“ ist auch als Newsletter über Email kostenlos zu bestellen.

Auch im Jahr 2003 kamen neue **Informationsblätter** zu speziellen Themen heraus, diese werden jetzt gleichzeitig als Download-Dokument auf der Homepage und in gedruckter Form angeboten.

Sammlungen von Infomaterial, zusammengefasst in so genannten **Infomappen** waren auch dieses Jahr wieder ein Renner. Neu aufgelegt und um einige Infoblätter erweitert wurde die Mappe „Gut gespielt“, die in der Vorweihnachtszeit besonders beliebt ist.

KonsumentInnenbildung

Die Schule in der VZS, die VZS in der Schule

„Wer als Jugendlicher einmal in der VZS war, findet auch später wieder zurück, wenn er oder sie etwas braucht.“ Entsprechend dieser Devise heißt die VZS Schulklassen jederzeit willkommen.

Gut 250 Schülerinnen und Schüler haben das Angebot 2003 angenommen. Sie wurden von einer Fachfrau betreut und haben sich in einem jeweils zweistündigen Besuch einen Eindruck von der Tätigkeit der VZS verschafft.

Umgekehrt sind aber auch immer wieder Beraterinnen in die Schule ausgeschwärmt, um zu Themen des Verbraucherschutzes zu referieren.

Erwachsene KonsumentInnen bilden sich

Ein solider Grundstock von Beraterinnen und Referentinnen sorgt immer wieder dafür, dass Verbraucherthemen übers Land verstreut in Bildungsveranstaltungen angeboten werden. Häufige Veranstalter sind der KVV, aber auch Seniorentreffs und Mütterrunden fragen um Vorträge und Seminare nach.

Das Verbrauchermobil dreht seine Runden

In den periodisch angefahrenen Standorten Schlanders, Naturns, Meran, Lana, Bozen, Klausen, Brixen, Sterzing und Bruneck, Tramin, Neumarkt, Kaltern und Eppan haben sich 2.370 Personen von qualifizierten und erfahrenen Beraterinnen informieren und beraten lassen. Dort, wo es keine Außenstellen gibt, ersetzt sie das Mobil mit seiner Fülle an Infomaterial.

Beratung und Information in den Bezirken

Geld, Kredite und Versicherungen – das sind schwerpunktmäßig die Themen, die in den Außenstellen am häufigsten nachgefragt werden. Damit deckt sich die Informationsnachfrage in den Bezirken mit jenen im Hauptsitz. Auch in den Bezirken ist die Zahl der Beratungsfälle teilweise stark angestiegen, die Bevölkerungsgruppen, welche die Beratungen aufsuchen, sind breit gestreut, ebenso die Altersgruppen und die Berufe. Alle Außenstellen haben Erfreuliches zu vermelden: immer öfter kommen KonsumentInnen, um sich vor einer Entscheidung zu informieren. Das von der VZS angestrebte Ziel, auf die Prävention zu setzen und Schaden damit frühzeitig zu vermeiden, scheint sich langsam zu bewähren.

Namen, Zahlen, Fakten

Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

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

und 239 weitere Einzelmitglieder

Dem Vorstand gehören an:

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

Landesbeirat für Verbraucherschutz:

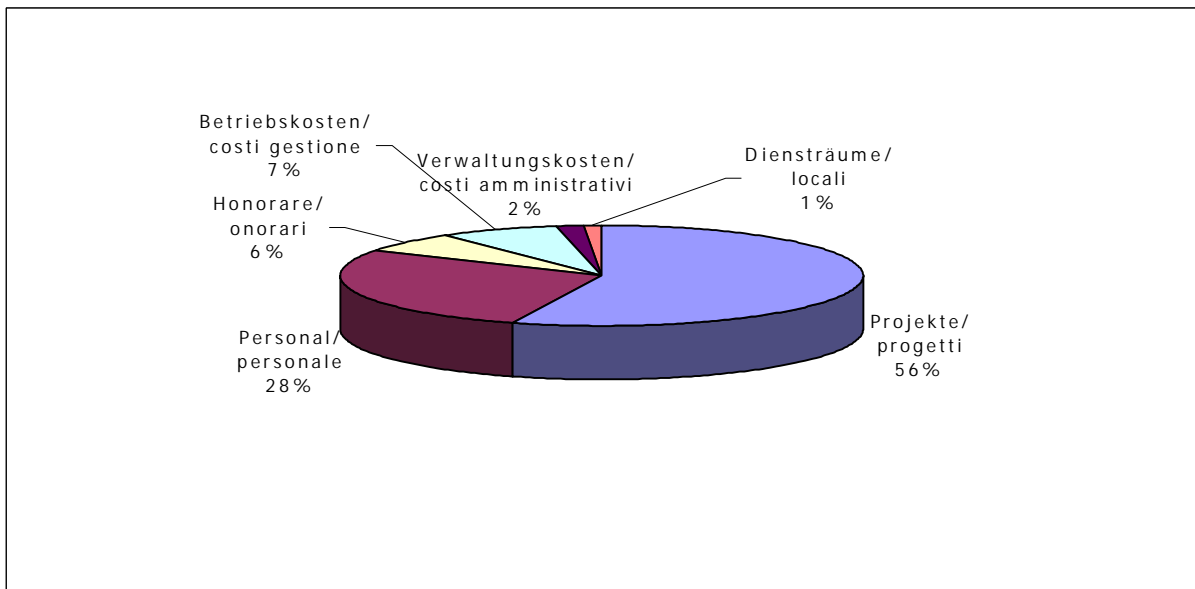
Vorsitzender: Luis Durnwalder
 Vertreter Handelskammer: Bruno Covi, Hans Moriggl, Georg Mayr, Günter Rauch
 Vertreter Verbraucherzentrale: Walther Andreaus, Vladimiro Pattarello, Stefano Pagani, Josef Wierer
 Sekretariat: Elisabeth Spergser

Finanzübersicht

Einnahmen 2003

Herkunft	Betrag (€)	± 2002
Land	260.000,00	+ 7 %
Beiträge für Projekte	490.480,88	+ 41 %
Eigenleistungen	31.122,05	+ 105 %
Gesamt	781.602,93	+ 29 %

Ausgaben 2003



Mitarbeiter (Stand 31.12.2003)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round-BeraterIn	3	3
Sekretariat/Erstberatung	2	1
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn – Honorarkraft	2	1
Sekretariat	1	
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Brixen, Bruneck, Sterzing, Gadertal	1	5
Insgesamt	11	10

GESCHÄFTSSTELLEN:

Sitz der Verbraucherzentrale Südtirol:

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

Sitz Europäisches Verbraucherzentrum:

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

Verbraucherberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Burggrafenamt

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

Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Wipptal

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

Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Eisacktal

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

39043 Klausen, Seebegg 17

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

Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Pustertal

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

Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Gadertal

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

Sitz Verbraucher- und Budgetberatung Schlanders

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

Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

Bozen

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

Lana

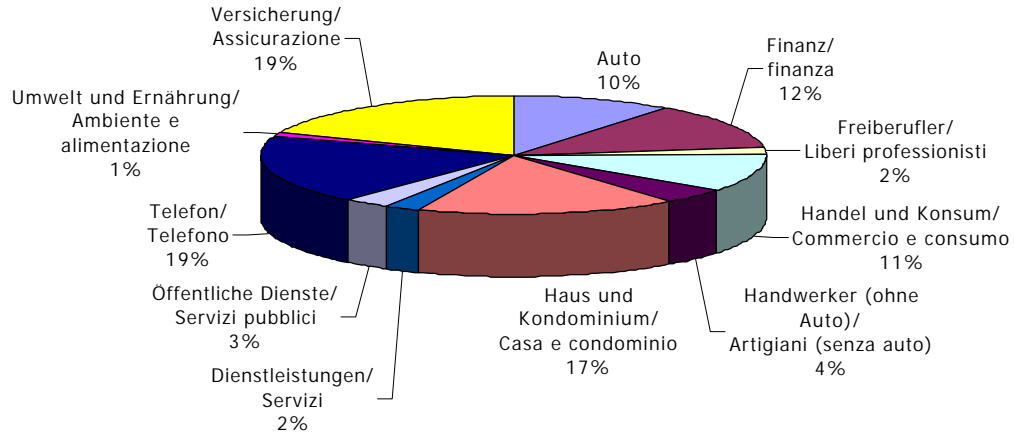
c/o Rathaus Lana
 39011 Lana, Maria-Hilf-Str. 5
 Sprechstunden: Letzter Montag im Monat von 17 - 19 Uhr

Übersicht Konsumentenkontakte

Art der Dienstleistung	2003	2002	±%
Beratungsfälle	2.177	2.062	6
Informationsnachfragen:			
- am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich	10.825	9.570	13
- Bibliotheksbenutzung	914	835	9
- weitervermittelte KonsumentInnen	2.594	2680	-3
- Newsletter	10.703	-	-
Verbrauchermobil	2.370	2.600	-9
Ratsuchende Außenstellen	2.528	1.467	72
Vorträge, Tagungen	2.120	1.430	48
Schülerbesuche	652	418	56
Europäisches Verbraucherzentrum Grenzüberschreitende Infoanfragen und Streitfälle und Newsletter	2.655	1.547	72
Gesamt	39.541	22.609	75
Internetbesucher auf den Websites: VZS (1.650 pro Tag) und EVZ (290 pro Tag); Gesamt VZS 601.871, Gesamt EVZ 105.333			

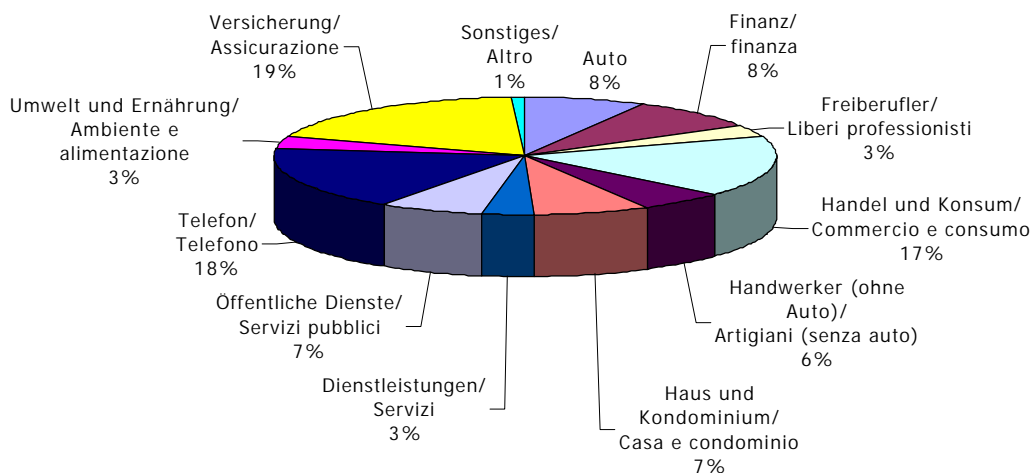
Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen

Beratungen nach Bereich/Consulenze per argomento
Gesamtanzahl/Totale: 2.177



Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen

Infoanfragen nach Bereich/Richieste d'informazione per argomento
Gesamtanzahl/Totale: 10.825



Presse-Echo