

JAHRESBERICHT 2009

Die Verbraucherzentrale Südtirol bewegt sich

Verbraucherzentrale Südtirol

DIE STIMME DER VERBRAUCHERINNEN



JAHRESBERICHT 2009

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

Vorwort

DIE VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL BEWEGT SICH

Bei der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) wächst etwas heran: Seit einigen Jahren kann man einen deutlichen Aufschwung beim Vertrauen der Konsumentinnen und Konsumenten in ihre Organisation erkennen. Auch in der öffentlichen Meinung hat die VZS an Stellenwert gewonnen.

Das beste Mittel, um die Wirtschaftskrise zu bewältigen und ein langes Abgleiten in eine starke Rezession zu verhindern, ist den privaten Konsum zu stärken. Es ist die beste Wirtschaftsförderung, wenn die Menschen mehr in der Brieftasche haben, dieses Geld jedoch auch sinnvoll ausgeben. Vor allem zum letzteren Punkt trägt die VZS viel bei. Weil der Wettbewerb nicht funktioniert, ineffiziente Strukturen bestehen und oft entsprechende Verbraucherinformation fehlt, zahlen die Südtiroler VerbraucherInnen für viele Bereiche mehr als sie müssten. Diese Geldverschwendung der Familien zu Lasten der notwendigen Kaufkraft können wir beenden, indem wir die Verbraucherinformation stärken, indem wir Produkte und Dienstleistungen durch bessere Information vergleichbar machen und indem wir dadurch für mehr Wettbewerb sorgen.

Die VerbraucherInnen stehen vor immer komplexeren Konsumententscheidungen. Die Sozial- und Marktformen bedeuten mehr Eigenverantwortung für jede/n Einzelne/n. In einer Wettbewerbswirtschaft entscheiden letztlich die VerbraucherInnen über Erfolg oder Misserfolg von Unternehmen und somit über die Zukunftsfähigkeit unserer Volkswirtschaft, den Erhalt von Arbeitsplätzen und die soziale und ökologische Qualität der Gesellschaft. Eine entsprechende unabhängige Orientierung der VerbraucherInnen ist entscheidend. Diese Orientierung bietet die VZS: die Konsumenteninformation und -beratung macht sich dreifach bezahlt: Für die VerbraucherInnen, indem ihre Rechte und Interessen gegenüber den Anbietern bessern zur Geltung kommen und indem sie teure Fehlentscheidungen etwa beim Hausbau, beim Versicherungsschutz oder bei der Altersvorsorge vermeiden. Für besonders leistungsfähige Unternehmen, deren Leistungen gezielt nachgefragt werden. Für die öffentliche Hand, indem diese von Kontrollaufgaben entlastet und die Kaufkraft der VerbraucherInnen gestärkt wird.

Schon lange wird der mündige Konsument, die mündige Konsumentin gesucht. Sie bringen ihre Bedürfnisse zum Ausdruck, verwenden die angebotenen Informationen und spielen aktiv ihre Rolle als Steuerungsinstrument des Markt- und Gesellschaftsgeschehens. Dazu müssen sich die VerbraucherInnen in schlagkräftigen Organisationen zusammenschließen. Die VZS leistet diesbezüglich bereits heute einen wesentlichen sozialen Beitrag in unserer Gesellschaft und ist aus dem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken. Wir können und dürfen es uns bei allen bestehenden Sparzwängen nicht leisten, diesen Beitrag zu vernachlässigen. Daher wenden wir uns zur Stärkung der VZS direkt an die BürgerInnen. Sie haben es in der Hand, eine nur ihnen verpflichtete Organisation zu unterstützen.

Zieht man über die abgelaufenen letzten 12 Monate Bilanz, so wird deutlich, dass die Anforderungen für die richtige Wahl eines Produktes oder einer Dienstleistung für VerbraucherInnen immer schwieriger werden. In vielen Fällen sind die VerbraucherInnen schlichtweg überfordert. Denn die Komplexität der Märkte ist gestiegen. Mit der Liberalisierung wurden neue Märkte geschaffen. Nicht nur bei den Telekommunikationsmärkten wird dies deutlich, auch bei der Entwicklung im derzeit heiß umkämpften Strommarkt. Wie im Bereich des Schutzes der Gesundheitsdaten hat hier die VZS nur die Anliegen der BürgerInnen im Blickfeld, was man von vielen anderen Akteuren nicht sagen kann. Egal ob es um den Ausverkauf von öffentlichen Versorgungsdiensten, Preisvergleiche, Wucherzinsen der Banken, überhöhte Zahnarztrechnungen, unfaire Geschäftspraktiken, übertriebene Parkgebühren, unseriöse Beleihungen der Entlohnung oder um Vormerkzeiten im Gesundheitsdienst, Initiativen für die Mehrwegflasche, ein sehr gut angenommenes Online-Haushaltsbuch geht - um nur eine kleine Auswahl zu nennen - die kontinuierliche Verbraucherarbeit hat den MitarbeiterInnen der VZS einiges abverlangt.

Erstmals konnten im letzten Jahr auch mehr als 50.000 KonsumentInnenkontakte verzeichnet werden. Die so genannte Drehscheibenfunktion der Verbraucherzentrale, also erste Anlaufstelle für verbrauchernahe Probleme jeglicher Art zu sein, hat steigende Tendenz. Das zeugt von dem großen Vertrauen, das die BürgerInnen unserer Einrichtung entgegenbringen. Früher wurden den VerbraucherInnen Entscheidungen abgenommen, heute stehen sie vor einem Dickicht an Angeboten. Daher sind unabhängige und qualitative Informationen als Grundlage für Transparenz mehr denn je gefordert und bares Geld wert. Die herrschende Wirtschaftskrise, die hohe Anzahl an Falschberatungen einiger Geldinstitute mit dem Verkauf von riskanten Geldanlagen machen die Fehlentwicklungen auf den Märkten in besonderer Weise schmerzhaft deutlich.

Wir werden uns auch künftig den neuen Herausforderungen stellen, die sich mit den teils überaus dynamischen Veränderungen im wirtschaftlichen und sozialen Leben für die VerbraucherInnen ergeben. Dabei ist Verbraucherschutz kein Hemmschuh für die Wirtschaft. Im Gegenteil: Kritische VerbraucherInnen sorgen durch ihre spezifische Nachfrage gerade für mehr Qualität, Innovationskraft und Sicherheit von Produkten und Dienstleistungen. Die Verbraucherzentrale will „Märkte für Menschen“. Insbesondere in den oben angesprochenen Branchen sind wir noch sehr weit davon entfernt. Hier setzt die Verbraucherzentrale Südtirol als Korrektiv an und übernimmt damit eine regulierende Aufgabe.

Maurizio Albrigo, Vorsitzender

Walther Andreas, Geschäftsführer

Interessensvertretung

7 magere Jahre: kein Ende des Kaufkraftverlustes in Sicht

Durch die Wirtschafts- und Finanzkrise wurde der seit der Euro-Umstellung spürbare Kaufkraftverlust noch einmal verstärkt; die Preis- und Tarifierhöhungen gingen auch im Jahr 2009 nicht spurlos an der VZS vorüber. Viele Südtiroler Familien leiden unter dem Kaufkraftverlust, und allzu viele von ihnen driften in die Verschuldung ab. Auch der Mittelstand ist zunehmend betroffen. In der Öffentlichkeitsarbeit und in der wirtschafts- und sozialpolitischen Diskussion waren die Preis- und Tarifsteigerungen eine fieberhaft diskutierte Frage, bei welcher sehr stark die Konsumentenoptik und -problematik in den Vordergrund gerückt wurde. Nach wie vor ergibt sich für die Verantwortlichen in Politik und Wirtschaft beträchtlicher Handlungsbedarf. Dieser geht von der Ankurbelung des Wettbewerbs in Richtung eines moderneren Verteilungsmodells in Südtirol über mehr Transparenz durch bessere Konsumenteninformation am Markt bis hin zu Maßnahmen im Bereich sozialer Abfederungsmaßnahmen, Wohnbauförderung, Mittelstandsförderung und Steuererleichterungen im Lande.

Hohe Lebenshaltungskosten, steigende Tarife und Preise und das immer knapper werdende Familienbudget bereiten nicht wenigen BürgerInnen Kopfzerbrechen. Wo Politik und Wirtschaft nicht ausreichen, um Kaufkraftverlusten und stagnierenden Einkommen entgegenzuwirken, können Konsumenten Eigenverantwortung an den Tag legen. Dabei ist ein bewusster Umgang mit Geld der beste Weg, um die hauswirtschaftliche (Finanz)-Kompetenz zu erhöhen. Ein unüberlegtes, oft auch leichtfertiges Konsumverhalten trägt das Seine dazu bei, dass das Geld nicht ausreicht. Die VZS hat im Verlauf von 2009 wertvolle Anregungen und Hilfestellungen für einen effizienten Umgang mit Geld gegeben. Dazu wurde die diesbezügliche Bildungsarbeit verstärkt, Aktionen durchgeführt, Öffentlichkeitsarbeit intensiviert. Das Online-Haushaltsbuch hat sich zu einem wichtigen Instrument zur Schonung des Budgets von Tausenden SüdtirolerInnen entwickelt. Sie haben damit ihr eigenes „Sparprogramm“ aufgelegt. Einen positiven Nebeneffekt hat die Teuerungswelle der letzten Jahre damit erzielt: KonsumentInnen handeln bewusster und nachhaltiger.

Verbraucherschutz: Kompetenzen durch Zusammenarbeit stärken

Die alltäglichen Schwierigkeiten von Südtirols VerbraucherInnen sind eine Spiegelung dessen, was im europäischen Binnenmarkt abläuft. Durch Zusammenarbeit auf nationaler und internationaler Ebene wird durch den Erfahrungsaustausch ein Wissensvorsprung ermöglicht, und die Kompetenzen in der Verbraucherarbeit werden gegenseitig verstärkt.

Besonders zu erwähnen ist in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit den Verbraucherstrukturen der Europäischen Union wie dem ECC-Net, den konsumentenpolitischen Abteilungen der Österreichischen Arbeiterkammern, mit Deutschlands Verbraucherzentralen, mit den nationalen Verbrauchervereinigungen im Rahmen des nationalen Verbraucherbeirats CNCU und den regionalen Verbrauchervereinigungen aus Europa, die sich im Netzwerk NEPIM zusammengeschlossen haben.

Durch die vielfältigen Impulse, die so von außen in Südtirols Verbraucherarbeit einfließen, wurden neue Entwicklungen angedacht und neue Ideen aufgegriffen. Den VertreterInnen dieser Organisationen sei an dieser Stelle für die gute Zusammenarbeit, auch in den vergangenen Jahren, gedankt.

KonsumentInnenrecht und Markt

Irreführende Werbung: an den Pranger gestellt

Auch 2009 wurden der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt diverse Meldungen über irreführende Werbungen oder unfaire Handelspraktiken unterbreitet; diese mündeten häufig in Abmahnungen für die betroffenen Firmen, die auch beträchtliche Strafen mit sich brachten. Seit dem heurigen Jahr werden diese Urteile auf der Homepage der VZS in der sogenannten „Schwarzen Liste“ aufgeführt. Diese soll VerbraucherInnen auf einen Blick zeigen, welche Firmen durch negatives Verhalten aufgefallen sind (weitere Details dazu siehe Abschnitt Schlichtung und Streitbeilegung).

Gewährleistungsrecht und Garantierecht

Die Probleme in Sachen Gewährleistung betreffen die gesamte Produktpalette, vom kleinen Wecker bis zum teuren PKW. Leider werden von Händlerseite immer noch Fehlinformationen an die VerbraucherInnen weitergegeben, insbesondere in Bezug auf die Dauer der Gewährleistungspflicht: diese wird gerne zu Gunsten des Händlers verkürzt. Glücklicherweise kann durch Eingreifen der BeraterInnen der VZS in vielen Fällen ein für die VerbraucherInnen positives Ergebnis erzielt werden.

Gebrauchtwagen: welche Rechte hat der Käufer?

Große Schwierigkeiten haben Südtirols VerbraucherInnen, wenn am gebrauchten PKW Mängel auftreten. Ein zentraler Aspekt ist auch hier die teilweise fehlerhafte Information durch den Verkäufer; auch gibt es häufig unterschiedliche Interpretationen im Hinblick darauf, ob ein Mangel unter die Gewährleistungspflicht fällt oder ob dieser auf Verschleißerscheinungen zurückzuführen ist, und somit von der Gewährleistung ausgeschlossen ist. Um hier für mehr Klarheit zu schaffen, wurde das Thema in der Öffentlichkeitsarbeit verstärkt aufgegriffen.

Fernabsatzverträge und Haustürgeschäfte

Immer häufiger werden Waren und Dienstleistungen per Fernabsatz oder bei einem Haustürgeschäft gekauft. Die meisten Probleme hatten VerbraucherInnen bei der Ausübung ihres Rücktrittsrechts: leider allzu oft ist die Information durch den Verkäufer lückenhaft; den VerbraucherInnen wird oft eine Unterschrift abverlangt, ohne dass sie vorher den Vertrag genau durchlesen können. Große Schwierigkeiten ergaben sich auch bei der Durchsetzung des Rücktrittsrechts; vielfach konnte erst durch Eingreifen der VZS für die KonsumentInnen dieses Recht erwirkt werden.

Freiberufler: mangelnde Transparenz bei den Kosten

In der Kategorie der freien Berufe – wie Zahnärzte, Notare, Rechtsanwälte, usw. – stellen die Kosten der Dienstleistungen ein großes Problem dar. Leider werden diese den VerbraucherInnen oft erst nach Abschluss der Arbeit mitgeteilt. Zu selten bestehen die KonsumentInnen auf detaillierten Kostenvoranschlägen, die solche Probleme von vornherein unterbinden könnten.

Gerichtsurteil gegen Verkaufsveranstalter

Im Zivilverfahren, welches die VZS gegen die Firma Congress Italia angestrengt hatte, ist vor etwa einem Jahr das Urteil ergangen: die Firma Congress Italia wurde dazu verurteilt, jenen Konsumenten, die im Juni 2004 Kaufverträge für eine Enzyklopädie im Wert von 5.800 Euro unterzeichnet hatten und anschließend von diesen Verträgen zurückgetreten waren, die gezahlten Beträge zurückzuerstatten. Außerdem wurde mit diesem Urteil ein wichtiges Prinzip bestätigt: der Rücktritt vom Vertrag ist auch dann gültig, wenn die Ware nicht in der Originalverpackung retourniert wird. Zudem wurde die Congress Italia dazu verurteilt, alle jene missbräuchlichen Klauseln aus den Verträgen zu streichen, die im Falle eines Rücktritts vom Vertrag extrem hohe Zusatzspesen zu Lasten der VerbraucherInnen vorsehen. Bis alle Zahlungen laut Urteil geleistet waren, verging noch einmal ein Jahr; dann erst war diese „unendliche Geschichte“ (vorerst) abgeschlossen.

Finanzdienstleistungen

Darlehen: Wucherverdacht und Zinsuntergrenzen

Die Darlehen kamen 2009 nicht aus den Schlagzeilen heraus. Im Juli hat die Verbraucherzentrale die Staatsanwaltschaft eingeschaltet, da bei einigen Banken Verdacht auf Wucherzinsen bestand. Das entsprechende Verfahren ist noch nicht abgeschlossen. Es besteht zudem der starke Verdacht, dass es sich dabei nicht nur um Einzelfälle, sondern um ein verbreitetes Phänomen handelt. Um den VerbraucherInnen eine Hilfestellung zu geben, arbeitet man in der VZS an einem entsprechenden Online-Rechner (Details siehe Abschnitt Nationale Projekte).

Im Frühjahr hingegen versuchten einige Raiffeisenkassen, in bereits seit Jahren bestehende Verträge Zinsuntergrenzen einzubauen; die Vorstöße in diese Richtung konnten durch einen Eingriff der VZS gestoppt werden. Offen geblieben ist die Frage, ob eine solche Klausel legitim ist, wenn sie schon bei Vertragsabschluss vorgesehen wird; dies kann wahrscheinlich nur durch einen Musterprozess definitiv geklärt werden.

Äußerst nachgefragt waren auch die halbjährlich von der VZS durchgeführten Vergleiche über die Wohnbaudarlehen im Land. Insgesamt machte die Beratung in Sachen Darlehen 2009 den Löwenanteil in der Finanzberatung aus.

Kontokorrente

Im September 2009 hat die Europäische Kommission die Italienischen Banken gerügt: sie seien unter den teuersten Europas. Damit bestätigen sich einmal mehr die jahrelangen Kritikpunkte der VZS in diesem Sektor.

Die Rückmeldungen der VerbraucherInnen sagen uns, dass der jährlich durchgeführte Vergleich der Bedingungen der Kontokorrente eine wichtige „Navigationshilfe“ für viele geworden ist, anhand welcher man das günstigste Kontokorrent für den jeweiligen Bedarf finden kann. Tendenziell neigen die KonsumentInnen immer mehr zu Online-Konten, und zwar sowohl was Depot-Konten als auch operative Kontokorrente anbelangt. Die ersteren haben normalerweise höhere Erträge, während die letzteren oft wesentlich günstiger sind als die traditionelle Variante.

Viele Beschwerden betrafen auch die einseitige Abänderungen der Vertragsbedingungen durch die Bank; durch diese werden meistens die Spesen erhöht und die Zinssätze gesenkt. Unliebsame Neuigkeiten für die Bankkunden kamen auch aus Rom: die Regierung hatte in einem ersten Schritt die „Kommission auf den höchsten Sollsaldo“ abgeschafft, die aber prompt durch eine „Kreditverfügbarkeitskommission“ ersetzt wurde: diese ist für die VerbraucherInnen oft aber viel ungünstiger.

Verschuldung, Überschuldung und der Umgang mit dem Geld

Steigende Lebenshaltungskosten verleiten immer mehr Familien dazu, Kredite aufzunehmen, die dann in Raten vom Lohn einbehalten werden. Man spricht von der sogenannten Beleihung der Entlohnung, und bei dieser Kreditform grenzen die Zinssätze häufig an Wucher. Einige Betriebe bestätigten, dass viele ihrer Mitarbeiter einen solchen Kredit abbezahlen – manche sogar zwei oder drei dieser Kredite.

Um diesem Phänomen entgegenzuwirken fordert die VZS, dass bereits in der Schule ein korrekter Umgang mit Geld vermittelt wird. Das Online-Haushaltsbuch und der Leitfaden „Verantwortlich Anlegen“ (der gerade neu aufgelegt wird) sind Instrumente, die hier sehr effizient eingesetzt werden können.

Finanz- und Wirtschaftskrise

Im Mai 2009 wurde in Zusammenarbeit mit dem Amt für Kabinettsangelegenheiten eine Tagung zum Thema „Finanz- und Wirtschaftskrise: Ursachen und Strategien für VerbraucherInnen“ abgehalten, um mit Experten aus ganz Europa Resümee über die Krise zu ziehen. Das Fazit, das die Experten zogen, lässt sich mit den Worten „Raus aus dem neoliberalen Chaos“ zusammenfassen. Die Verbraucherschützer haben die Erkenntnisse aus der Tagung in einem Forderungskatalog zusammengefasst.

Sparen und anlegen

Auch in diesem Bereich war die Fachkenntnis der VZS äußerst nachgefragt. Wohl auch, weil die Kosten der fremdverwalteten Anlageformen in Italien die höchsten ganz Europas sind. Unter anderem wurden auch einige Fälle von Anlageverlusten bearbeitet, die sich durch wertpapiergebundene Lebensversicherungen (aufgrund von Lehman-Brothers-Titeln) ergeben hatten.

Trotz Anwendung der MIFID-Richtlinie über die Finanzberatung hegen die Experten starke Zweifel, ob wirklich jedem Anleger alle wichtigen Informationen mitgeteilt werden. Diverse VerbraucherInnen beklagten sich nämlich über mangelnde Transparenz.

Die VZS erarbeitete auch einige Materialien über alternative Anlageformen, wie z.B. eine Solarstromanlage als Investition.

Versicherung und Vorsorge

Der Versicherungs-Check: persönlichen Versicherungsbedarf ermitteln

Auch im vergangenen Jahre stieß der „Versicherungs-Check“ auf großes Interesse: nach einer individuellen Bedarfsanalyse wird die Überprüfung der bestehenden Verträge vorgenommen, es werden Versicherungslücken ermittelt und auf diese Weise wird den VerbraucherInnen zum individuell richtigen, notwendigen und günstigsten Versicherungsschutz verholfen.

Viele KonsumentInnen nutzten auch den „Online-Versicherungs-Check“, welcher zu Jahresanfang mit den neuesten Daten aktualisiert wurde.

Der „Autoversicherungs-Check“

Wie bereits in den vergangenen Jahren bestätigte sich auch heuer der Trend: immer mehr SüdtirolerInnen nutzen in Sachen Autoversicherung die Hilfestellung beim Auffinden der günstigsten Angebote. Durch den „Autoversicherungs-Check“ kann in erster Linie die günstigste Versicherung fürs Auto gefunden werden; durch die in diesem Zusammenhang geführten Beratungsgespräche konnten den VerbraucherInnen weitere wichtige Tipps zum Thema Sparen gegeben werden.

Seit Sommer 2009 steht den VerbraucherInnen auch der neue „Preventivatore Unico“ der Aufsichtsbehörde ISVAP online zur Verfügung. Jenen VerbraucherInnen, die mit der Benutzung des Rechners Schwierigkeiten hatten, standen die BeraterInnen der VZS mit Rat und Tat zur Seite.

Hilfestellung bei Versicherungsproblemen und bei Schadensfällen

Die VZS unterstützte KonsumentInnen bei Problemsituationen und Schadensfällen, damit diese so schnell und unkompliziert wie möglich zu ihrem Recht kommen.

Um den Bedürfnissen der VerbraucherInnen entgegenzukommen, wurde die wöchentliche Stundenanzahl der telefonischen Fachberatung im Bereich Versicherungen erhöht: dadurch konnten viele „kleinere“ Probleme unkompliziert über das Telefon gelöst werden.

Schlichten statt prozessieren

Auch im Versicherungssektor setzen immer mehr Unternehmen auf die außergerichtliche Schlichtung, die den Gang vors Gericht ersetzen soll. Im Jahr 2009 unterzeichnete die VZS gemeinsam mit nationalen Verbrauchervereinigungen zwei Schlichtungsabkommen.

Das erste mit Poste Vita; bei den Produkten der Versicherungsgesellschaft der Post hatte es aufgrund der Wirtschaftskrise große Verluste für die VerbraucherInnen gegeben. Das Schlichtungsverfahren soll nun schnell und unkompliziert Abhilfe für die Betroffenen schaffen.

Das andere Abkommen wurde mit der Versicherungsgruppe Unipol unterzeichnet. Dieses Abkommen bezieht sich insbesondere auf die Abwicklung von Streitigkeiten in Bezug auf Kfz-Haftpflicht-Schäden. Hier hat die VZS erreicht, dass für deutschsprachige KonsumentInnen das Schlichtungsverfahren auf Deutsch abgewickelt wird.

Mehrjahresverträge: „Hände weg von den Bersani-Normen!“

Bereits Anfang 2009 wurde bekannt, dass die römische Regierung plante, die nach jahrelanger Intervention der Verbraucherschützer durch die Bersani-Normen endlich abgeschafften Mehrjahresverträge wieder einzuführen.

Gemeinsam mit der Vereinigung der Versicherungsagenten – SNA Bozen – riefen die Verbraucherschützer eine Initiative ins Leben, um dem Gesetzgeber ein klares Nein zu seinen Absichten zu vermitteln.

Allem Protest zum Trotz wurde die Norm im Sommer 2009 rechtskräftig; seit diesem Datum heißt es für alle VerbraucherInnen wieder doppelt aufpassen, wenn man solche Verträge unterzeichnet: eventuell hat man sich für mehrere Jahre gebunden.

In der VZS hat man nicht vor, sich damit abzufinden. Die gesamte Angelegenheit wurde der Europäischen Kommission zur Beurteilung vorgelegt.

Umwelt und Gesundheit

Teure Zahnbehandlung und Aktion „Transparente Preise“

Anfang November 2009 gab ein Bescheid der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt der VZS Recht; diese beschied, dass es rechtens sei, die Preise der Südtiroler Zahnärzte zu vergleichen und die Vergleichstabelle im Internet zu veröffentlichen. Der Zahnärztekammer, welche sich dieser Aktion in der Vergangenheit vehement entgegengesetzt hatte, wurde auferlegt, jegliches konkurrenzhinderliche Verhalten in Zukunft zu unterlassen. Die Zahnärztekammer hat gegen diese Entscheidung beim Verwaltungsgericht Latium Rekurs eingereicht.

Die VZS hat daraufhin im Dezember die Initiative „Transparente Preise Online“ neu angestoßen: in einem Schreiben an ca. 250 Südtiroler Zahnärzte wurden die Preise der 35 gängigsten zahnärztlichen Leistungen abgefragt. Bisher war das Echo jedoch äußerst gering.

Mehrweg ist Mehr Wert

Ein voller Erfolg war die zweite Auflage der Aktion „Mehrweg ist Mehr Wert“, welche in Zusammenarbeit mit dem Amt für Abfallbewirtschaftung durchgeführt wurde. Die Aktion wurde als Kampagne durchgeführt, mit dem Ziel, die Angesprochenen längerfristig für das Thema zu sensibilisieren. Dies geschah in drei Schritten.

- Informieren: die VerbraucherInnen wurden auf das Thema „Mehrwegflasche“ angesprochen und mit Infomaterial versorgt.
- Sich verpflichten: die VerbraucherInnen ließen sich mit der Aussage „Ja zur Mehrwegflasche!“ fotografieren; diese Fotos wurden auf der Homepage der Verbraucherzentrale veröffentlicht. Solcherart tätigt jeder Einzelne eine Aussage, die eine kleine Verpflichtung schafft.
- Nicht vergessen: als kleines, aber praktisches „Erinner-Mich“ bekam jeder eine Stofftasche mit dem Logo der Aktion Lifestyle bzw. eine eigene Tragetasche für Glasflaschen geschenkt. Wird die Tasche beim täglichen Einkauf verwendet, so wird stets die Verpflichtung wieder ins Gedächtnis gerufen.

Die gesamte Aktion wurde fotografisch dokumentiert und ist als Fotostrecke auf der Homepage der VZS einsehbar.

Teures Parken am Bozner Krankenhaus

Für viel Unmut bei Patienten und Angehörigen sorgte die Ankündigung, die Parkgebühren am Bozner Krankenhaus auf 1,80 Euro/Stunde zu steigern. Im Rahmen einer Unterschriftenaktion des eigens gegründeten „Komitees gegen die Spekulation rund um den Parkplatz des Bozner Krankenhauses“ wurden knapp 15.000 Unterschriften dagegen gesammelt. Nach mehreren öffentlichen Aktionen, Aussprachen mit den zuständigen Behörden und Stellungnahmen in den Medien zeichnen sich erste – wenngleich zaghafte – Erfolge in Sachen Parkgebühren ab.

Wasser sparen schont auch die Briefftasche

Durch einfache und vor allem kostengünstige Maßnahmen lassen sich im Handumdrehen 40 Liter Trinkwasser pro Person und Tag einsparen. Die Höhe der Einsparung ist von den Wassertarifen (Trinkwasser und Abwasser) der jeweiligen Gemeinden abhängig. Diese lagen 2008 je nach Gemeinde zwischen 0,67 Euro und 2,30 Euro m³; die Ersparnis beläuft sich also auf über 200 Euro. Durch eine entsprechende Initiative machte die VZS die BürgerInnen auf diese Sparmöglichkeit aufmerksam.

Wohnen, Bauen und Energie

Steuerbegünstigungen und Förderungen für Gebäudesanierungen

Das Jahr 2009 stand ganz im Zeichen der Gebäudesanierung und der damit zusammenhängenden Steuerbegünstigungen für außerordentliche Instandhaltungsarbeiten und energetische Sanierungsmaßnahmen. Durch die komplexe Gesetzgebung und ständige Änderungen war der Informationsbedarf bei den Konsumenten sehr hoch. Stark gefragt waren auch Informationen im Bereich der Förderungen für Energiesparmaßnahmen, welche von Seiten des Landes vergeben werden. Da mit Mitte Dezember die Landesförderungen bis auf unbestimmte Zeit ausgesetzt wurden, hat die Verbraucherzentrale sofort reagiert und sämtliche Informationsblätter und FAQ's an die neue Situation angepasst, um die Konsumenten ständig auf dem aktuellen Stand zu halten.

Kubaturbonus für energetische Gebäudesanierung

Konsumenten, welche 2009 ihr Gebäude energetisch auf den Klimahaus C – Standard brachten und einige weitere Voraussetzungen erfüllten, konnten im Rahmen der Gebäudesanierung einen Kubaturbonus in Anspruch nehmen. Da gerade am Anfang die Unsicherheit sehr groß war, versuchte die Verbraucherzentrale die diesbezüglichen Informationen so einfach wie möglich zugänglich zu machen. Dies erfolgte durch Pressemitteilungen, Informationsblätter und nicht zuletzt durch telefonische und persönliche Beratungen.

Feuchte- und Schimmelprobleme

Wo gebaut und saniert wird, passieren leider auch Fehler. Dies zum Leidwesen der KonsumentInnen, welche sich dann mit Feuchte- und Schimmelproblemen herumschlagen müssen. Zahlreiche Konsumenten wandten sich daher an die Verbraucherzentrale, um zu erfahren, welche Möglichkeiten sie haben, um an ihr Recht zu kommen und welche Ursachen für diese Baumängel in Frage kommen. Viele dieser Fälle wurden von der technischen Bauberatung direkt an die Rechtsberatung weitergegeben, um den Konsumenten eine weitere Hilfestellung zu bieten. Da Information bekanntlich alles ist, hat die Verbraucherzentrale auch in diesem Bereich einige Informationsblätter für die Konsumenten parat.

Heizsysteme

Wer die Wahl hat, hat die Qual. Unter diesem Motto steht auch die Beheizung der eigenen vier Wände. Um den Konsumenten auch im Jahr 2009 eine Hilfestellung bieten zu können, wurde im Frühjahr und Herbst, der Heizkesselbarometer (Kostenvergleich von Heizsystemen) und der Vergleich der Brennstoffpreise an die neuen Gegebenheiten angepasst. Diese Instrumente und die dazu erstellten Informationsblätter wurden von den Konsumenten sehr gerne als Basis für ihre Entscheidungsfindung herangezogen.

Kondominiumsfragen

Die Nachfrage nach unabhängiger Beratung im Bereich der Mehrfamilienhäuser nimmt stetig zu. Neben der Beratung in der VZS steigen auch die Anfragen nach Lokalaugenscheinen vor Ort sowie jene nach außergerichtlichen Streitbelegung im Rahmen einer Schlichtung. Großen Anklang fand und findet bei den VerbraucherInnen auch die gedruckte Version der Kondominiumsfiibel, die dank der Unterstützung des Landes realisiert werden konnte. In dieser wurden die zum Thema „Kondominium“ vorliegenden Informationen geordnet und „konsumentenfreundlich“ wiedergegeben.

Überprüfung der Kaufvorverträge

Viele VerbraucherInnen wandten sich auch 2009 an die VZS, um die Kaufvorverträge, die vielfach von den Immobilienagenturen aufgesetzt werden, überprüfen zu lassen. Die Käufer wollen sicherstellen, dass ihre Rechte angemessen geschützt sind. Leider fehlen oft jene Klauseln, die den Käufer im Falle einer verspäteten Übergabe der Immobilie schützen, sowie jene bezüglich einer Bankgarantie zum Schutz des Käufers. Bei fast allen vorgelegten Vorverträgen sind Korrekturen zugunsten der VerbraucherInnen notwendig.

Steuerliche Aspekte

Auch bezüglich der steuerlichen Aspekte beim Immobilienkauf gibt es viele Fragen: wie werden diese besteuert, welche Vergünstigungen gibt es für Erstwohnungen, was passiert, wenn ich diese Erstwohnung verkaufe, um eine andere zu erwerben? Das sind die Fragen, die den Experten der VZS unterbreitet werden, und auf welche Fall für Fall geantwortet wird.

Probleme nach dem Kauf

Auch nach dem Kauf treten leider häufig Probleme auf: die Immobilie wird verspätet übergeben, der Preis wurde abgeändert, oder nicht alle Teile der Abmachung werden eingehalten. Hier kann vielfach durch einen Eingriff der BeraterInnen der VZS das Problem aus der Welt geschafft werden.

Schwieriger gestaltet sich die Angelegenheit, wenn an der Immobilie Baumängel wie z.B. Schimmelbildung oder Risse im Mauerwerk auftreten. Hier gibt es wenig entgegenkommen vonseiten der Baufirmen, die vielfach leugnen, dass die Mängel auf ihr Verschulden zurückgehen; es gelingt nicht immer, hier für Abhilfe zu sorgen.

Immobilienmakler

Vielen VerbraucherInnen ist nicht bewusst, ab wann ein Immobilienmakler Anrecht auf die Provision hat; einige von ihnen fallen regelrecht aus allen Wolken, wenn der Makler sein Honorar einfordert. Hier ist viel Aufklärungsarbeit notwendig. Auch geben die Immobilienagenturen nicht immer korrekt Auskunft über ihre Rechte und Pflichten gegenüber den Vertragsparteien, sodass dies von den BeraterInnen der VZS „nachgeholt“ werden muss.

Baumängel

Vielfach wurden auch Probleme mit Handwerkern bearbeitet, so z.B. wenn Arbeiten nicht fachgerecht durchgeführt wurden oder nicht beendet wurden. Die Lösung dieser häufig auftretende Fälle ist ohnehin schwierig, und wird gar unmöglich, wenn die ausführende Firma in Konkurs geht.

Konkurs der Baufirma

Eigentlich gibt es spezifische Gesetze, welche die VerbraucherInnen in einem solchen Fall schützen. Die Baufirma muss bei Abschluss eines Kaufvorvertrages eine Bankgarantie für die hinterlegten Anzahlungen übergeben, sowie eine 10jährige Versicherung gegen Baumängel vorweisen. Leider müssen die einzelnen Firmen häufig an diese Pflicht erinnert werden. Zudem wurden einzelne VerbraucherInnen beraten, die sich mit einer solchen Situation konfrontiert sahen.

Haushalt und Kleidung

Liberalisierter Strommarkt: Information bedeutet Sparmöglichkeit

Die Liberalisierung im Strommarkt bringt durchaus Vorteile für die VerbraucherInnen mit sich; man kann im Verhältnis zum sogenannten „geschützten Markt“ einiges an Stromkosten sparen. Die Aufsichtsbehörde für Energie und Gas hat für die VerbraucherInnen einen Online-Tarifrechner erstellt, der einen schnellen Vergleich der Angebote ermöglicht. Schade für Südtiroler: weder SEL noch Etschwerke haben es für notwendig erachtet, ihre Angebote mitzuteilen; diese scheinen also im Angebotsfinder nicht auf. Bleibt zu hoffen, dass sich dies ändert.

Strommarkt II: gut nachprüfen heißt die Devise

Auf die VerbraucherInnen lauern auch einige Stolpersteine im freien Markt: einige der großen Stromkonzerne und auch die Südtiroler Etschwerke (diese aufgrund einer Meldung der Verbraucherzentrale) wurden von der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt zu Strafen wegen irreführender Werbung verurteilt; sie hatten in Werbemoschaften nicht den Gesamtpreis pro kWh angegeben, sondern lediglich den (geringeren) Preis der Energiekomponente pro kWh. Die Etschwerke haben gegen diese Entscheidung vor dem Verwaltungsgericht Latium rekurriert; eine endgültige Entscheidung steht noch aus.

Strommarkt III: selber aussuchen, nicht ausgesucht werden

Ebenso abgestraft wurde der nationale Anbieter Sorgenia, dieser jedoch aufgrund unfairer Handelspraktiken im Zuge des Vertragsabschlusses, wie z.B. Falschaussagen über die Firma selbst oder die anfallenden Stromkosten; diese Praktiken wurden auch in Südtirol festgestellt. Ein am Jahresende erstellter Verhaltenskodex für die Vermittler soll hier Abhilfe schaffen; noch ist nicht klar, ob diese Maßnahme die gewünschten Wirkungen zeigt.

Fazit: wer gut informiert und überlegt den Anbieter wechselt, und sich zu keinen vorschnellen Unterschriften hinreißen lässt, kann getrost die Vorteile des freien Marktes nutzen.

Mehrwertsteuer auf die Müllgebühr

Ein Urteil des Verfassungsgerichtshofs hat im vergangenen Jahr die VerbraucherInnen aufhorchen lassen: laut Meinung der höchsten Richter darf die Müllgebühr nicht der Mehrwertsteuer unterworfen werden. Entsprechende Vorstöße bei den Stadtwerken bzw. Umweltbetrieben stießen jedoch auf ablehnende Bescheide. Es bleibt zu hoffen, dass der Gesetzgeber hier eine definitive Lösung erarbeitet.

Hände weg vom Gemeingut Wasser!

Im Herbst 2009 hat der Gesetzgeber die Ausgabe der öffentlichen Versorgungsdienste über Ausschreibungen beschlossen. Anders ausgedrückt: die Versorgungsdienste können nicht mehr wie bisher direkt von der öffentlichen Hand geleistet werden.

Die Verbraucherschützer schlossen sich der ablehnenden Haltung der Südtiroler Landesregierung an, nicht zuletzt weil es sich bei den Leistungen wie z.B. der lebensnotwendigen Trinkwasserversorgung um sozial und ökologisch orientierte Dienstleistungen handelt; diese nun einfach den Prinzipien der Markteffizienz zu unterwerfen, kann nicht im Sinne der BürgerInnen sein.

Reisen, Freizeit und Hobby

Chaos im öffentlichen Personenverkehr

Die „Öffis“ kamen 2009 nicht aus den Schlagzeilen. Schwierigkeiten mit den Zugfahrplänen, die bei der jahreszeitlich bedingten Umstellung der Fahrpläne nicht rechtzeitig bekannt gegeben wurden, Zugverspätungen, die nicht durchgegeben werden, die fragliche Sicherheit in den Tunnels, die überregionalen Verbindungen, die im Herbst gestrichen wurden – die Liste der Beschwerden der Bahnreisenden nimmt kein Ende.

Auch aufgrund der vielen Ansprechpartner zeichnet sich hier vorerst noch keine zufriedenstellende Lösung ab; die Zukunft verspricht weiterhin viel Arbeit in diesem Bereich.

Facebook, Myspace & Co.: Wie sicher sind soziale Netzwerke?

Große Zweifel in Sachen Datenschutz haben Europas Verbraucherschützer, wenn es um soziale Netzwerke geht. Die VZS teilt diese Bedenken: die Nutzungsbedingungen sehen zum Teil vor, dass einmal hochgeladene Inhalte dauerhaft in den Besitz der Betreiber übergehen. Es kann aber nicht angehen, dass den VerbraucherInnen die Kontrolle über ihre Fotos, Videos, Postings usw. entzogen wird: man hofft auf ein Einreifen der Europäischen Union, um hier mit einer Richtlinie ein Machtwort in Sachen Datenschutz zu sprechen. An Südtirols VerbraucherInnen ging daher der Tipp, bei der Freigabe ihrer Daten – egal welcher Natur – in den sozialen Netzwerken äußerste Vorsicht walten zu lassen.

Metabolic Balance – was ist dran am neuen Trend?

Im Sommer 2009 fragten immer häufiger VerbraucherInnen nach, was es denn mit der neuen Abnimm-Methode „Metabolic Balance“ auf sich habe. Da das Programm nicht gerade billig ist, haben die ExpertInnen der VZS, es genauer unter die Lupe genommen. Das Resümee war nicht frei von Kritik: keine saisonale Lebensmittelauswahl, die Ernährung wird nicht dauerhaft umgestellt, es fehlt der in einem Diätplan wesentliche Faktor Bewegung, die Pausen zwischen den Mahlzeiten sind zu lang – und es besteht die Gefahr des Jojo-Effekts. Die Verbraucherschützer können nur wiederholen: wer unter Gewichtsproblemen leidet, der suche Rat und Hilfe bei einem Vertrauensarzt oder einer Ernährungsberaterin des Gesundheitsdienstes.

Jugendgefährdende Werbung von Energy Drinks

Der Hersteller eines sehr bekannten Energy Drinks hatte 2008 vor verschiedenen Oberschulen im Lande Werbefalter verteilen lassen, auf denen mit Slogans geworben wurde, deren Botschaften für die Eltern äußerst beunruhigend waren. *„Der ideale Reisebegleiter für alle, die lange Strecken zurücklegen“* und *„Wenn dir die Augen zufallen und der Heimweg unendlich scheint, ist es an der Zeit, ein wenig Musik mit gutem Rhythmus zu hören und deinen Geist mit ... zu erfrischen“*, so die Aussagen auf dem Werbefolder. Die BeraterInnen der VZS haben diese Werbekampagne bei der Antitrust-Behörde zur Anzeige gebracht.

Im Frühjahr 2009 traf dann der Bescheid der Behörde ein: darin wurde die Irreführung der Verbraucher kritisiert, da die Werbeaussagen die wirtschaftlichen Entscheidungen der Verbraucher verfälschten; erschwerend kam hinzu, dass die Werbekampagne offensichtlich an Jugendliche gerichtet war.

Die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt verhängte über den Hersteller ein Bußgeld von 80.000 Euro.

Verkehr und Kommunikation

Telefonie: VerbraucherInnen baden mangelnde Marktfairness aus

Viele, viele sind die VerbraucherInnen, die sich mit einer Beschwerde in Sachen Telefon an die Verbraucherzentrale wenden. Die Eingriffe der VZS reichen hier von einer allgemeinen Beratung über eine Beschwerde direkt beim Telefonbetreiber bis zur Betreuung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens.

Die von der Aufsichtsbehörde verhängte Sperre über die Mehrkostennummern zeigt erste Wirkungen: die Beschwerden in diesem Bereich haben drastisch abgenommen. Keinerlei Rückgang ließ sich hingegen bei der Aktivierung nicht verlangter Dienste feststellen. Weniger zahlreich, aber schwieriger zu bewältigen sind die Beschwerden über Störungen und Fehlfunktionen bei den einzelnen Betreibern.

Es hat sich auch 2009 leider wieder bestätigt, dass der Sektor der Telefonie für die VerbraucherInnen voller Fallstricke ist; bis der Gesetzgeber nicht auf mehr Transparenz und Fairness besteht, wird hier die Arbeit der Verbraucherschützer ein Tropfen auf dem heißen Stein bleiben.

Bahnbrechendes Urteil: Telecom muss bei Verspätung zahlen

Die VZS hatte 2004 eine Unterlassungsklage gegen Telecom Italia AG eingereicht, um jenen zahlreichen VerbraucherInnen zu ihrem Recht zu verhelfen, die eine Nichteinhaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vonseiten der Telecom in Sachen Festnetzanschlüsse für Privatkunden beklagten. Anlass der Beschwerden war der Art. 26, der die Verspätungen bei der Leistung der Dienste regelt: im Fall einer Verspätung bei Aktivierung eines neuen Anschlusses, Übersiedlung oder Reparatur von Störungen der Linie steht den betroffenen Kunden für jeden Tag Verspätung ein Ersatz von 50% der monatlichen Grundgebühr zu, sofern die Verspätung durch Verschulden der Telecom zustande kommt. Das Bozner Landesgericht verurteilte Anfang 2009 die Telecom Italia, jedes Verhalten zu unterlassen, das die Bestimmungen des Art. 26 der AGB verletzt. Für die VZS ein Erfolg auf der ganzen Linie.

Radarfallen: Schluss mit Abzocke?

Jahrelang hatten sich Italiens Autofahrer über die Abzocke durch diverse Gemeinden geärgert; auch in Südtirol hatte einige Gemeinden offenbar beschlossen, die Gemeindekassen durch massives Ausstellen von Strafmandaten zu sanieren. Im August 2009 hat nun Innenminister Maroni in einer Richtlinie strengere Prinzipien für die fixen „Autovelox“ aufgestellt. Im Klartext: Schluss mit Mätzchen in der Geschwindigkeitskontrolle, maximaler Datenschutz und fixe Radarfallen nur unter Einhaltung strikter Voraussetzungen.

Südtirols Verbraucherschützer hatten schon lange gegen das „Raubrittertum“ bei den Radarfallen protestiert – nicht weil man den Bleifüßen Hilfestellung leisten wollte, sondern weil auch und gerade im Straßenverkehr die Rechtssicherheit oberstes Gebot sein sollte.

Erste Reaktionen des Regierungskommissärs lassen hoffen, dass in Zukunft die Geschwindigkeitskontrolle in Südtirol nach klaren und präzisen Regeln ablaufen wird.

Ernährung

Supermärkte: Keine Konkurrenz in Sicht

Keine wirkliche Konkurrenz lässt zwischen den beiden großen Supermarktketten der Landeshauptstadt feststellen: eine Erhebung Anfang 2009 zeigte bei einem Warenkorb von 180 Produkten einen gesamten Preisunterschied von 0,36% - also de facto nichts. Zu Jahresende hatte sich dieser Wert leicht erhöht, aber von wirklicher Preiskonkurrenz kann hier nicht die Rede sein – zum Leidwesen der KonsumentInnen.

Obst und Gemüse: Ausschilderung und Preise

Die regelmäßigen Erhebungen in diesem Bereich machten auch 2009 deutlich, dass entlang der Lieferkette („filiera“), also zwischen Produzenten und Endverbraucher, eine enorme Preissteigerung stattfindet. Auch zwischen den einzelnen Verkaufsformen wie Discounter, Supermarkt und „Standl“ gibt es große Preisunterschiede, die nicht immer durch die unterschiedliche Qualität zu erklären sind.

Neben den Preisen wurde auch die per Gesetz vorgesehene Ausschilderung der Ware in den einzelnen Verkaufsstellen überprüft. Das ernüchternde Ergebnis: rund 76% der Etiketten war fehlerhaft oder fehlte ganz. Nach einem Eingriff der NAS (Sondereinheit der Carabinieri), welche gesalzene Strafen an die Händler verhängte, hat sich die Situation deutlich verbessert.

Gefährliche Schlankheitsmittel aus dem Internet

Ein Probekauf der Verbraucherschützer im Frühjahr 2009 legte offen, dass es offenbar kein Problem ist, Schlankheitsmittel aus dem Internet durch den Zoll zu bekommen. Das Schweizerische Heilmittelinstitut Swissmedic hatte in einer Aussendung vor diversen Pillen gewarnt, die unter anderem Schwermetalle sowie den gefährlichen Appetitzügler Sibutramin enthalten. Die VZS bestellte beim chinesischen Hersteller kurzerhand eines dieser Produkte – und wenige Tage später waren die gewünschten Pillen in Bozen. Fazit der Verbraucherschützer: die Regierung muss hier dringend handeln. An alle VerbraucherInnen der Rat, keinesfalls „selbstverschriebene“ Mittel einzunehmen, sondern den Rat einer Fachperson zu suchen.

Lebensmittel und Lebensmittelkontrollen

Viele Fragen betrafen die biologisch angebauten Lebensmittel. Die VerbraucherInnen wollten unter anderem meist wissen, ob „bio“ wirklich gesünder ist, ob „bio“ drin ist, wo „bio“ draufsteht und wieso diese Lebensmittel teurer sind als konventionell angebaute Produkte. Verunsicherung schaffte teilweise der Verkauf von Bioprodukten in Diskont-Läden.

Häufig wurde auch die Frage gestellt, welche Lebensmittelkontrollstellen es in Südtirol gibt. Verschiedene Geschäfte wurden aufgrund verdorbener Ware oder Falschetikettierung auf Anfragen der VZS kontrolliert.

Glühwein: die Lage bessert sich

Weihnachten 2009 wurde der vor 2 Jahren durchgeführte Glühweintest wiederholt. Das überraschende Ergebnis: die Weinqualität hat sich im Durchschnitt stark verbessert. Trotz dieser guten Nachrichten bleibt der Glühwein eine teure, stark alkoholische Kalorienbombe. Fazit: ein Tässchen Glühwein in Ehren kann niemand verwehren. Autofahrer, Figurbewusste oder Sparsame sollten sich das zweite Tässchen aber gut überlegen!

Kritischer Konsum

Kinder und Handys: die Sensibilisierungskampagnen greifen

2009 konnten die BeraterInnen der VZS feststellen, dass die Informationskampagnen im Bereich Elektrosmog ein unerwartet großes Echo hervorrufen. Durch Aufklärungsarbeit über und in der Zielgruppe Kinder und Jugendliche hat auch eine große Anzahl von Eltern und Lehrpersonen dazu gebracht, sich mit dem Thema Elektrosmog auseinanderzusetzen. Die im Rahmen der Kampagnen gedruckten Broschüren „Die Gefahren der mobilen Telefonie“ und „Kinder und Handys“ waren innerhalb kürzester Zeit vergriffen und mussten neu aufgelegt werden.

W-Lan im Bozner Lido

Die Gemeinde Bozen hat im Sommer 2009 im Bozner Lido einen kabellosen Internetzugang, einen sogenannten W-Lan-Spot, eingerichtet. Die Experten der VZS standen diesem Schritt kritisch gegenüber, da sich im Lido auch viele ältere Menschen und Kinder aufhalten – zwei Gruppen, die besonders anfällig sind für die Belastungen durch Elektrosmog. Es stellt sich erneut die Frage, ob immer und überall erreichbar zu sein bzw. im Internet surfen zu können wirklich unabdinglich sind.

Paul der Erste

Handys sind immer und überall eingeschaltet und klingeln mitten im Sonntagsgottesdienst oder während des Konzertabends. Oder aber im Unterricht. Dabei stören sie nicht nur durchs Klingeln, sondern auch durchs Strahlen. „Paul I“, ein kleines Gerät, von Schülern einer Waldorfschule in Stuttgart entwickelt, soll jetzt eingeschaltete Handys orten und Alarm schlagen. Das Handteller große Ding hängt wie ein Rauchmelder im Klassenraum und piepst eindringlich, wenn es ein eingeschaltetes Handy ortet. Den Erfolg, den Paul bei seiner Vorstellungstour in Südtirol einfuhr, lässt vermuten, dass wir in Zukunft solchen Handy-Alarmen öfter begegnen werden.

NEPIM: Netzwerk für die Förderung des nachhaltigen Konsums in Europa

Im Juni 2009 fiel der Startschuss für das neue Netzwerk der Verbraucherverbände und Regionen Europas NEPIM. Erklärte Ziele des Netzwerks sind unter anderem die Förderung eines kritischen und verantwortlichen Konsums in Europa, die Ermöglichung von nachhaltigen und bewussten Entscheidungen der VerbraucherInnen, die Verteidigung des Rechts auf kritische und autonome Auswahl aus dem Angebot des Binnenmarktes und die Förderung von neuen Formen der ökologisch nachhaltigen und sozial verantwortlichen Produktion. Die VZS ist eines der Gründungsmitglieder des Netzwerks.

Schweinepatent

Im April 2009 war die derzeitige EU-Regelung in Sachen Patentierung von Lebewesen starker Kritik ausgesetzt: ein Agrokonzern hatte nämlich um die Patentierung von Schweine-Genen angesucht. Ein Aktionsbündnis aus Verbraucherschützern, Bauern, Ökologen, Kirchenvertretern und Politikern protestierte gegen diese Absicht, und forderte ein Novellierung der EU-Normen. Auch die VZS stimmte für das Allgemeininteresse von Verbrauchern und Bauern, und gegen die Partikulärinteressen der Großkonzerne: der Patentierung von Lebewesen gehört ein kompromissloser Riegel vorgeschoben.

Europäisches Verbraucherzentrum (ECC-Net)

Das EVZ Bozen zieht 2009 wiederum eine äußerst zufriedenstellende Bilanz über die geleistete Arbeit: 30.649 VerbraucherInnen wandten sich an das EVZ; diese Zahl umfasst neben den Newsletter-Abonnenten und den KonsumentInnen, die unsere Broschüren anforderten, auch den Expertenunterricht in verschiedenen Schulklassen.

Pro-aktive Tätigkeit

Das EVZ veröffentlichte 36 Presse-Informationen zu verschiedensten aktuellen Themen; das Echo war mehr als zufriedenstellend und schlug sich in einer beträchtlichen Anzahl an Interviewanfragen und Presseberichten nieder. Auch 2009 wurden neue Infoblätter erarbeitet sowie die bereits bestehenden auf den aktuellen Stand gebracht. Die Zahl der Abonnenten der monatlichen Europa-Ausgabe des Verbrauchertelegramms stieg auch in diesem Jahr an und beläuft sich nun auf 2.073 VerbraucherInnen. Weitere Musterbriefe, die den VerbraucherInnen online zur Verfügung stehen, wurden ins Englische übersetzt. Alle Informationen wurden auf die Webseite gestellt, so dass die KonsumentInnen leicht auf sie zugreifen können. 2009 verzeichnete die Internetseite 348.992 Besucher insgesamt.

Auch 2009 hat uns das Thema „Reisen“ wieder stark beschäftigt; daher wurde erneut eine Pressekonferenz zu diesem Thema abgehalten. Im Juni wurde für europäische VerbraucherInnen, die beabsichtigen, Italien im Zug zu bereisen, ein Merkblatt zum Thema „Zugreisen in Italien“ auf der Internetseite veröffentlicht. Im Juli war das EVZ mit einem Infostand am Flughafen von Mailand vertreten, um die Passagiere über die Fluggastrechte zu informieren, im Dezember mit einem Infostand am Mailänder Hauptbahnhof, um die Bahnreisenden über die neuen Rechte im Eisenbahnverkehr in Kenntnis zu setzen.

Im März fand ein Treffen mit der Postpolizei in Bozen zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch im Bereich des E-Commerce statt.

Das EVZ veröffentlichte eine Broschüre zum Autoselbstimport aus der EU mit länderspezifischen Informationen, welche eine Fortsetzung bzw. Aktualisierung der 2006 zu diesem Thema veröffentlichten Broschüre darstellt; eine weitere Broschüre zur Gewährleistung in Italien und in ausgewählten EU-Ländern wurde fertiggestellt. Zudem wurde ein Informationsblatt für in Italien lebende AusländerInnen erarbeitet, welches diese in verschiedenen EU-Sprachen (z.B. in Französisch und Englisch) über wichtige italienische Verbraucherrechte informiert.

Re-aktive Tätigkeit

Auch 2009 hat das EVZ zahlreiche Informationsanfragen und Fälle bearbeitet; vor allem die Zahl der europäischen VerbraucherInnen, die ein Problem mit einem italienischen Unternehmen haben, ist angestiegen. Dabei hat sich erneut der Reisesektor (Pauschalreisen und Flüge) als Spitzenreiter erwiesen. Viele Anfragen entfielen auch wiederum auf den Bereich „E-Commerce“; wie in den vergangenen beiden Jahren betrafen die meisten Probleme in diesem Sektor wiederum das Phänomen der sogenannten Kostenfallen, also Internetseiten, welche verschiedenste Leistungen anbieten, deren Kosten aber im Kleingedruckten versteckt sind.

Zusammenarbeit im Rahmen des ECC-Net

Das EVZ nahm an der Erstellung des *Air Passenger Rights-Reports*, also des Fluggastrechte-Berichts, des ECC-Net teil und war auch bei den *Meetings* sowie dem *Cooperation Day* des ECC-Net vertreten. Diese Treffen dienen dem Erfahrungsaustausch und der Verbesserung der Zusammenarbeit des Netzwerks.

Im Rahmen der im Tätigkeitsprogramm des EVZ vorgesehenen *study visit* stattete eine unserer Beraterinnen dem EVZ Ungarn einen Besuch ab, während wir im Gegenzug Besuch von einer Kollegin des EVZ Luxemburg bekamen.

Außergerichtliche Streitbeilegung (ADR) in Europa

Auch im abgelaufenen Jahr hat das EVZ eine Reihe von Schlichtungsversuchen unternommen. Die meisten Schlichtungsanträge wurden an Risolvionline, die Online-Schlichtungsstelle der Handelskammer Mailand, geschickt. Die Gründe dafür lagen unter anderem in der Kostenlosigkeit des Verfahrens sowie im Abkommen, welches 2008 zwischen dem EVZ Italien und Risolvionline abgeschlossen und in welchem eine enge Zusammenarbeit vereinbart wurde.

Da ADR sowohl den meisten Unternehmen als auch VerbraucherInnen unbekannt ist, hat das EVZ einen hochkarätig besetzten Runden Tisch zum Thema veranstaltet, an welchem u.a. eine Kollegin des EVZ Großbritannien, eine Vertreterin von Risolvionline, Vertreter der VZS sowie der Partnerstelle CRTCU in Trient und verschiedene Vertreter der Unternehmerseite teilnahmen.

VerbraucherInnenbildung und Weiterbildung

Die Verbraucherinformationsstelle Infoconsum

Auch 2009 wandten sich viele Lehrpersonen von Mittel- und Oberschulen an die Informationsstelle Infoconsum; es kamen Anfragen aus dem ganzen Land, wobei diese sowohl aus ländlichen Gebieten als auch aus städtischen Bereichen eingingen. Vor allem die Rolle des Handys für Jugendliche ist ein häufig nachgefragtes Thema, neben der Frage nach der richtigen Ernährung für Sport und „Linie“. Auch die didaktische Einheit über den rechtlichen Verbraucherschutz in Italien und Europa fand guten Anklang. Weitere Themenbereiche waren der Einfluss der Werbung auf das Verbraucherverhalten, die Verwaltung des Taschengelds und die Versicherungen. Hier war auch ein großes Interesse von Seiten der Eltern zu verzeichnen. Im abgelaufenen Jahr haben 89 Klassen das Informationsangebot von Infoconsum genutzt. Positiv vermerken wir, dass vielfach ein Erstkontakt über die SchülerInnen einen weiteren Kontakt mit den Eltern und Erziehungsberechtigten nach sich zog, sodass auch für diese Informationsabende abgehalten wurden. Aus der kleinen, aber sehr spezialisierten Bibliothek von Infoconsum wurden im Lauf des Jahres ca. 300 Entleihungen vorgenommen.

Ein besonderes Highlight war der Besuch der Schüler der Waldorfschule Stuttgart, die den Handydetektor „Paul I“ vorstellten (siehe Kapitel Kritischer Konsum).

Konsum – wieviel ist genug?

Ein voller Erfolg war das vom Amt für Weiterbildung finanzierte 2jährige Projekt „Konsum – Wieviel ist genug?“, welches im Dezember 2009 abgeschlossen wurde. Das Projekt zielte darauf ab, die wirtschaftliche und haushalterische Kompetenz der Familien zu stärken, um so ein Abrutschen in Verschuldung und Überschuldung zu vermeiden.

Umgesetzt wurde dieses Projektziel mittels zweier konkreter Schienen. Zum einen wurde im Rahmen von sogenannten Spartreffs (Workshops für 8-12 Personen) allgemeine und/oder themenspezifische Impulse zum Thema Sparen gegeben. Auf der anderen Seite stand den TeilnehmerInnen im Internet ein einzigartiges Tool zur Verfügung, das Online-Haushaltsbuch. Dieses kostenlose und anonym nutzbare Tool ermöglicht die Haushaltsführung per Mausklick; das Angebot wird von aktuellen Konsumtipps, einem Veranstaltungskalender und Audio-Beiträgen abgerundet. Die TeilnehmerInnen konnten über den Blog ihre Erfahrungen austauschen und diskutieren.

Abgeschlossen wurde das Projekt durch die Prämierung der „Haushaltsmanager des Jahres“: aufgrund einer vom Computer erstellten Rangordnung wurden die ausdauerndsten, planendsten und mitteilnehmendsten TeilnehmerInnen ermittelt. Die Gewinnerfamilie wurde mit 1.500 Euro, die zweitplatzierte Familie mit 500 prämiert.

Insgesamt wurden im gesamten Projektzeitraum ca. 9.500 Personen auf das Thema „Konsum – Wieviel ist genug?“ angesprochen.

Wir lernen für Sie

Auch 2009 bildeten sich die MitarbeiterInnen der VZS im Rahmen eines 18 Monate dauernden Weiterbildungskurses aus. Ziel der vom europäischen Sozialfonds geförderten Maßnahme ist eine Anhebung und Standardisierung der Kenntnisse der BeraterInnen der VZS. Obschon es nicht immer einfach war, die Tätigkeiten der VZS und die Weiterbildung logistisch unter einen Hut zu bringen, zeichnen sich bereits die ersten positiven Wirkungen der Weiterbildung ab. Das Weiterbildungsprojekt wird 2010 abgeschlossen.

Schlichtung und Streitbeilegung

Allgemeine Schlichtung und schwarze Liste

Eine außergerichtliche Streitbeilegung spart Geld, Zeit und Ärger: Schlichtungsstellen ermöglichen oft schnelle, effiziente Lösungen bei kleinen und größeren Streitfällen. Sie sind vor dem langwierigen und kostenintensiven Gang vor den Richter auf jeden Fall die erste Wahl – umso mehr, da sie im Falle eines nicht befriedigenden Schlichtungsspruchs den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht ausschließen. Der Haken an der Sache: Schlichtungen sind meistens freiwillig, und der Versuch der Streitbeilegung scheitert oft an der mangelnden Schlichtungsbereitschaft der Unternehmen und öffentlichen Dienstleister. Die bei der VZS angesiedelte allgemeine Schlichtung im Sinne des Landesgesetzes über den Verbraucherschutz war aufgrund dieser Umstände nie so recht in Schwung gekommen.

Dem wird nun durch die sogenannte „Schwarze Liste“ auf der Homepage der VZS entgegengewirkt: auf dieser Liste scheinen alle in Südtirol tätigen Unternehmen und öffentlichen Dienstleister auf, die sich unfair im Sinne der festgelegten Kriterien verhalten. Als „unfair“ gilt in diesem Sinne: verweigerte Schlichtung, unfaire Handelspraktiken (z.B. irreführende Werbung), Verstoß gegen die Privacy-Bestimmungen und andere gerichtlich festgestellte Verstöße gegen das Konsumentenrecht.

Diese Negativliste soll den KonsumentInnen als Orientierungshilfe dienen: es kann nicht angehen, dass unfaires Verhalten den VerbraucherInnen gegenüber einfach unbemerkt über die Bühne geht.

Andere Schlichtungsprozeduren

Die VZS bietet den VerbraucherInnen außerdem Zugang zu spezifischen Schlichtungsstellen in folgenden Bereichen bzw. für folgende Unternehmen:

- Kfz-Haftpflichtversicherung: Streitfälle mit allen Versicherungsgesellschaften, die dem Schlichtungsabkommen beigetreten sind; Zusatzabkommen mit Unipol und Aurora
- Telekommunikation: Telecom Italia, Vodafone, TIM, Wind, 3 (H3G), Tele2, Fastweb, gesamter Telekommunikationssektor mittels Landeskommunikationsbeirat
- Post: für jene Reklamationsfälle, in denen keine oder eine unbefriedigende Antwort der Post erfolgte
- Reinigungen: Streitfälle nur für angeschlossene LVH/CNA-(Handwerks-)Betriebe
- Ergänzende Rentenvorsorge (Laborfonds/Plurifonds): alle Streit- und Reklamationsfälle ohne zufriedenstellende Lösung von Seiten d. zuständigen Beschwerdebüros
- Lebensversicherungen: PosteVita
- Grenzüberschreitende Schlichtung – ECC-Net: Streitfälle aller Sektoren
- Kondominiumsstreitigkeiten: mit ANACI-Mitgliedern
- Strom und Gas: ENEL Energia für die privaten Haushaltskunden, ENI, Sorgenia
- Schlichtung mit den Versicherungsgesellschaften Aurora und Unipol

Projektreihe „Verantwortungsbewusste Verbraucher“

Dank der Gelder aus den Antitrust-Strafen konnte die VZS in Zusammenarbeit mit der Autonomen Provinz Bozen auch heuer drei Projekte ins Leben rufen. Unter dem Titel „Verantwortungsbewusste Verbraucher“ sind folgende Maßnahmen zusammengefasst: die Erstellung von Online-Rechnern zur Überprüfung von Zinsen, Raten und Wuchergrenzen, die Neuauflage des Leitfadens „Verantwortlich Anlegen“ sowie der Ausbau und die Fortführung der Verbraucherinformationsstelle Infoconsum. Mit der Umsetzung der Projekte wurde im Herbst 2009 begonnen; die Projekte werden im Herbst 2010 abgeschlossen werden.

Projekt „Ihre Rechte klar im Blick“

In Zusammenarbeit mit 6 nationalen Verbraucherorganisation arbeitet die VZS am Projekt „Ihre Rechte klar im Blick“. Das Projekt umfasst die drei Themenbereiche Gewährleistung, Kreditinstrumente und unlautere Geschäftspraktiken. Die VZS hat dabei vor allem die Umsetzung der erarbeiteten Materialien in die deutsche Sprache und Verbreitung der Inhalte auf Landesebene übernommen.

Gleichzeitig wurde in diesen Themenbereichen auch das Beratungsangebot erweitert. Das Projekt wird im Sommer 2010 abgeschlossen sein.

Medien und Öffentlichkeitsarbeit

verbrauchertipp.tv: Verbraucherfernsehen online

Im Sommer 2009 ging Südtirols Verbraucherfernsehen online. Mit dem von Plattformen wie Youtube bekannten „video on demand“ System können die Beiträge der VZS nun jederzeit bequem vom eigenen PC aus eingesehen werden. Die entsprechenden Audio-Beiträge der VZS können hingegen über die Projektseite des Haushaltsbuchs abgerufen werden. Durch die neuen Technologien wird die Information sozusagen im Bringsystem übermittelt – ein klarer Vorteil gegenüber den fixen Sendezeiten der Vorjahre.

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2009 gut vertreten: so gab es unter anderem 9 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier eine kurzer Auszug:

- Pluspunkt: das Verbrauchermagazin im TV-Programm des RAI-Sender Bozen:
1. Do/Monat 20.20, WH: 1 Fr/Monat 22.00
- Pronto Consumatore: jeden Freitag auf TCA (WH Samstag)
- Schlau gemacht: RAI-Sender Bozen, Di ab 11.05 (WH Freitag ab 16.30)
- Achtung Falle: Radio Holiday, Mo 17.15, WH: Di 11.05
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau, 3. Do/Monat 10.00, WH 4. Di/Monat 18.00
- La copa dal caffè: Radio RAI ladina, 2. Di/Monat 13.50

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

Pressearbeit

Im Jahr 2009 wurden **138 Presseaussendungen** an die Medien versandt.

01-2009

<p><u>Obst und Gemüse: Teuer und immer noch große Preisunterschiede zwischen den Bozner Verkaufsstellen</u> Presse, 29.01.2009: Discount-Läden haben im Kategorien/Preisverhältnis noch immer die Nase vorn. Auf den Märkten (Obstmarkt und Rovigostraße) stimmt die Qualität, aber die Preise sind alles andere als günstig</p>
<p><u>Preisvergleich Obst und Gemüse Januar 2009</u> Presse, 29.01.2009: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Darlehen: Banken „vergessen“ Zinssenkung</u> Presse, 19.01.2008: EZB-Leitzins bei 2%, einige VerbraucherInnen zahlen immer noch über 6% VZS: unkorrektes Verhalten der Banken melden – Darlehen/Bank wechseln!</p>
<p><u>Finanzgesetz 2009 und Co.</u> Presse, 15.01.2009: Jahreswechsel – Zahlreiche Neuerungen für VerbraucherInnen</p>
<p><u>Obst und Gemüse: 76% der Kennzeichnungsetiketten auf Märkten unvollständig oder fehlend!</u> Presse, 23.01.2008: Discounter schneiden gut ab, „Markt-StandIn“ äußerst schlecht: nahezu keine Informationen über Herkunft und Kategorie – in einigen Fällen fehlt sogar die Preisauszeichnung!</p>

02-2009

<p><u>Riesenerfolg für das Online-Haushaltsbuch</u> Presse, 25.02.2009: Über 2.800 HaushaltsmanagerInnen machen mit – www.haushalten.verbraucherzentrale.it</p>
<p><u>Ministerium veröffentlicht Liste der schlafenden Konten</u> Presse, 19.02.2009: Scheint auch Ihr Name auf? Eine Rückerstattung ist möglich</p>
<p><u>Einkaufszentrum „Überdachte Bozner Lauben“ keine Lösung</u> Presse, 17.02.2009: Gute Idee, wenn die Kaufleute die Überdachung selber zahlen – Politik muss endlich handeln und richtiges Einkaufszentrum schaffen</p>
<p><u>Rai-Gebühr: Freche Inspektoren und keine Entlastung für Senioren</u> Presse, 16.02.2009: Die Verbraucherzentrale (VZS) wiederholt ihre Forderung nach der Abschaffung der Rai-Gebühr und nach einer Berechnung laut Steuergrundlage</p>
<p><u>Telecom muss bei Verspätungen zahlen!</u> Presse, 05.02.2009 – VZS: Bahnbrechendes Urteil für verärgerte KundInnen in ganz Italien und besonders in Südtirol</p>
<p><u>Musterbrief: Neue Linie oder Übersiedlung</u> Schadenersatzforderung an Telecom Italia aufgrund Verspätungen bei Aktivierung einer neuen Linie oder Übersiedlung</p>
<p><u>Musterbrief: Störung oder Unterbrechung</u> Schadenersatzforderung an Telecom Italia aufgrund Verspätungen bei der Behebung einer Störung oder im Fall einer ungerechtfertigten Unterbrechung</p>
<p><u>Versicherungen</u> Presse, 09.02.2009: Hände weg vom Bersani-Gesetz!</p>
<p><u>Über 3200 gegen Erhöhung der Telecom-Gebühr</u> Presse, 12.02.2009: Telecom Italia hat mit 1. Februar die Abogebühr angehoben. Damit hat sie ihre Ankündigung wahr gemacht und sich über alle Appelle von Konsumentenvereinigungen hinweggesetzt ...</p>
<p><u>Telefonisches Marketing: erneuter Rückschritt in Sachen Verbraucherschutz</u> Presse, 13.02.2009: Der Abänderungsantrag der Regierung wäre ein Freibrief zur uneingeschränkten BürgerInnenbelästigung für die Marketing-Gesellschaften</p>
<p><u>Preisvergleich Ikea-Küchen</u> Presse, 27.02.2009: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Ikea-Küchen: Große Preisunterschiede zwischen Brescia und Innsbruck</u> Presse, 27.02.2009: Wer in Italien kauft, spart bis zu 40%! VZS rät: vor jedem Einkauf die Preislisten (online verfügbar) vergleichen</p>

03-2009

<p><u>Elektroinstallation</u> Presse, 30.03.2009: Rechtzeitig planen spart Zeit und Geld</p>

<p><u>Öffi fahren. Steuer sparen</u> Presse, 24.03.2009: Wer ein Abo des öffentlichen Personentransportdienstes in Südtirol besitzt, kann dieses von der Steuer absetzen. Die nötige Dokumentation dafür gibt es auch online.</p>
<p><u>Telefonmarketing: Die Datenschutzbehörde greift erneut ein!</u> Presse, 20.03.2009: Die Datenschutzbehörde hat mit einer Verordnung den Rahmen abgesteckt, in dem sich die Gesellschaften zu bewegen haben, die nach dem "Milleproroghe-Dekret" Werbeaktionen durch Call Center durchführen.</p>
<p><u>EZB-Zinssenkungen gehen an Südtiroler Bankkunden zunehmend vorbei</u> Presse, 19.03.2009: VZS: Politische Intervention und rechtliche Schritte gegen "Skandal-Untergrenze"!</p>
<p><u>Musterbrief: Einseitige Änderung der Kreditbedingungen</u> Beschwerdebrief gegen die Mitteilung der Bank, die wirtschaftlichen Bedingungen des Darlehenszinssatzes oder des Kontokorrentkredites ändern zu wollen (sog. ius variandi).</p>
<p><u>Versicherungen: Abänderung des Bersani-Gesetzes</u> Presse, 18.03.2009: Verbraucher und Agenten gehen gemeinsam auf die Barrikaden!</p>
<p><u>Unerbetene Telefonanrufe und SMS-Mitteilungen</u> Presse, 17.03.2009: Die Gesellschaft 3 (H3G) von der Datenschutzbehörde zu einer Schadensersatzzahlung von 250 Euro an Konsumentin verurteilt</p>
<p><u>Verbraucherzentrale Südtirol stellt Jahresbericht 2008 vor</u> 15. März - WeltverbraucherInnentag 2009: Südtirols VerbraucherInnen in schwierigen Zeiten gut beraten</p>
<p><u>Neuer Vorsitz, neuer Vorstand, neues Leitbild</u> Presse, 13.03.2009: Heute Nachmittag hat die Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) einen neuen Vorstand und einen neuen Vorsitzenden gewählt.</p>
<p><u>Jugendgefährdende Werbung von Red Bull</u> Presse, 11.03.2009: Antitrust verhängt 80.000 Euro Strafe</p>
<p><u>Justiz in Bozen steht vor dem Kollaps</u> Presse, 10.03.2009: Appell für eine Justiz im Dienste der BürgerInnen - VZS: Sofort eine Qualitätscharta einführen!</p>
<p><u>Steter Tropfen höhlt ... die Briefftasche</u> Presse, 06.03.2009: Durch einfache Wasserspartipps lassen sich über 200 Euro einsparen</p>
<p><u>Lebensversicherungen: Massive Verluste bei "Ideale" und "3A Valore Reale" von Poste Vita</u> Presse, 03.03.2009: Die Post teilt ihren KundInnen schriftlich mit, dass zwei Lebensversicherungsprodukte (Ideale und 3A Valore Reale) von Poste Vita dem Börsencrash zum Opfer gefallen sind und bietet ein Umwandlungsprodukt an.</p>

04-2009

<p><u>Facebook & Co.: Große Zweifel in Sachen Datenschutz und Sicherheit</u> Presse, 28.04.2009: VZS fordert Ablaufdatum oder vollständige Löscharkeit aller Daten</p>
<p><u>Eine grüne Nummer gegen die Belästigung durch Telefonwerbung!</u> Presse, 17.04.2009: Ab dem 19. April 2009 steht für all jene KonsumentenInnen, die sich mit diesen Handelspraktiken konfrontiert sehen, ein neuer Dienst zur Verfügung, der hoffentlich von Nutzen sein wird.</p>
<p><u>Drohen versteckte Preiserhöhungen im Supermarkt?</u> Presse, 15.04.2009: Verpackungsgrößen in der EU freigegeben, VZS: genauer hinschauen!</p>
<p><u>Zugverspätungen: Ein Fall für den Verkehrsfunk</u> Presse, 10.04.2009: Ausfälle und Verspätungen bei den öffentlichen Verkehrsmitteln sind an der Tagesordnung, doch im Verkehrsfunk wird nur über Staus und Verzögerungen im Straßenverkehr berichtet.</p>
<p><u>Zugfahrpläne: Widersprüchliches zum Leidwesen der Fahrgäste</u> Presse, 08.04.2009: Der Fahrplan des Verkehrsverbundes Südtirol führt eine Haltstelle in Bozen an, die es laut Trenitalia - und in Wirklichkeit - gar nicht gibt.</p>
<p><u>Vergleichstest der Kontokorrente und Online-Konten</u> Presse, 02.04.2009: VerbraucherInnen auf der Suche nach günstigen Angeboten, vor allem bei den Online-Konten. Kostenloser Vergleichsrechner auf www.verbraucherzentrale.it verfügbar</p>
<p><u>Kontokorrentbeobachtungsstelle 2009</u> Presse, 02.04.2009: Die Tabellen mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Kein Ja zum Schweinepatent!</u> Presse, 14.04.2009: Am 15. April fällt beim Europäischen Patentamt in München die Entscheidung, ob der Agrokonzern Monsanto Schweine-Gene patentieren darf.</p>

05-2009

<p><u>Hände weg vom Flohmarkt auf der Talferpromenade!</u> Presse, 29.05.2009: Der Flohmarkt soll von der Talferpromenade in ein zentrumsfernes Stadtviertel verlegt werden ...</p>
--

<p><u>Horror-Parkgebühren am KH-Bozen sorgen weiterhin für Unmut</u> Presse, 28.05.2009: Bereits mehr als 10.000 Unterschriften für Petition - Aktion läuft bis Mitte Juni</p>
<p><u>"Finanzkrise: Wie kann ich mein Geld retten?"</u> Presse, 20.05.2009: Vortrag mit Diskussion mit Prof. Beppe Scienza, Universität Turin</p>
<p><u>Tagung am 22. Mai</u> Presse, 18.05.2009: Konsequenzen aus der Finanzkrise - VZS fordert Neugestaltung der Finanzmärkte und mehr Schutz für VerbraucherInnen</p>
<p><u>Parken für Krankenhaus-Nutzer dreimal teurer als für Kinobesucher</u> Presse, 12.05.2009: In einer Woche mehr als 6.000 Unterschriften gegen die Spekulation gesammelt</p>
<p><u>Verwaltete Ersparnisse: Den Verlusten der Anleger stehen die üppigen Gewinne der Finanzvermittler gegenüber</u> Presse, 11.05.2009: Kosten: Italien europaweit an der Spitze - Die Vereinbarungen mit den Vermittlern unbedingt schriftlich festhalten!</p>
<p><u>Die Beleihung der Entlohnung: Vorsicht bei Vertragsunterzeichnung</u> Presse, 08.05.2009: Zuerst einen Kostenvoranschlag verlangen und sich beraten lassen!</p>
<p><u>Darlehen und Kredite: einseitige Einführung von "Zins-Untergrenzen"</u> Presse, 06.05.2009: Einige Raikas revidieren einseitige Vertragsabänderung - VZS: VerbraucherInnen sollen Verträge gut überprüfen!</p>
<p><u>Petition</u> Presse, 04.05.2009: Stopp den überhöhten Parkgebühren beim Krankenhaus Bozen</p>
<p><u>Heraus aus dem neoliberalen Chaos</u> Presse, 26.05.2009: Fazit der Tagung: Finanz- und Wirtschaftskrise: Ursachen und Strategien für Verbraucher</p>
<p><u>Vergleich der Wohnbaurdarlehen Mai 2009</u> Presse, 27.05.2009: Die Tabelle mit den genauen Ergebnissen des Vergleichs</p>
<p><u>Vergleich der Wohnbaurdarlehen Mai 2009</u> Presse, 27.05.2009: Zinssätze sinken und Banken peppen ihre Margen auf - Immer noch wenig Transparenz in Werbeangeboten</p>

06-2009

<p><u>Schlichtungsabkommen zwischen Verbraucherzentrale und Poste Vita</u> Presse, 25.06.2009: Die Schlichtung ist für die Produkte „3A Valore Reale“, „Ideale“, „Raddoppio“ und „Index Cup“ vorgesehen.</p>
<p><u>Lebensgefahr durch Motorradhelm!</u> Presse, 22.06.2009: Die Bozner Stadtpolizei warnt vor Motorradhelmen, welche die vorgeschriebenen Sicherheitsstandards nicht erfüllen.</p>
<p><u>Konsumkredite: Flut von unseriösen Werbeflyern</u> Presse, 17.06.2009: VZS: Nicht in die Kostenfalle tappen!</p>
<p><u>Südtiroler Verbraucherfernsehen ist online</u> Presse, 15.06.2009: www.verbrauchertipp.tv</p>
<p><u>Clever Haushalten</u> Presse, 12.06.2009: Durchschlagender Erfolg für das Online-Haushaltsbuch der VZS - Prämierung im Dezember</p>
<p><u>Präsentation: Opensource meets Moneybox</u> Presse, 10.06.2009: Online-Haushaltsbuch: ein Erfolgsrezept</p>
<p><u>Preisvergleich Interspar - Iperpoli</u> Presse, 09.06.2009: Preisniveau gleich - Von Konkurrenz keine Spur!</p>
<p><u>Preiserhebung Interspar - Iperpoli</u> Presse, 09.06.2009: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>Gefährliche Schlankheitsmittel aus dem Internet</u> Presse, 04.06.2009: Probekauf der VZS legt Schlupflöcher offen, Regierung muss handeln!</p>
<p><u>Sammelklage: Schluss mit den Verzögerungen!</u> Presse, 03.06.2009: Der aktuelle Art. 140 bis des Verbraucherschutzkodex muss endlich in Kraft treten!</p>
<p><u>Schlechte Karten für gut organisierte Reisende</u> Presse, 05.06.2009: Keine Fahrplanauskunft im Web oder Online-Tickets für Züge nach Sommerfahrplan</p>
<p><u>Etschwerke als Sponsor für die Leichtathletik-WM</u> Presse, 08.06.2009 - VZS: öffentlich kontrollierte Dienstleister dürfen nicht als Sponsoren agieren - Gelder sollten zur Tarifsenkung verwendet werden!</p>
<p><u>Startschuss für Netzwerk "NEPIM"</u> Presse, 23.06.2009: Europäische Regionen und Verbraucherverbände vereinen Kräfte zur Förderung des nachhaltigen Konsums</p>

Petition gegen überhöhte Parkgebühren mit 14.174 Unterschriften ein voller Erfolg
 Presse, 26.06.2009: Gemeinde soll inzwischen die Oberflächenparkplätze wieder ausweisen

07-2009

<p><u>Lebensversicherungen: Wer die Fristen versäumt, riskiert den Verlust des Kapitals!</u> Presse, 29.07.2009: Begünstigte müssen ihren Anspruch innerhalb der Verjährungsfristen geltend machen</p>
<p><u>Parkgebühren Bozner Krankenhaus: Aussprache mit Gemeinde Bozen</u> Presse, 24.07.2009: Aussprache mit Bürgermeister Spagnolli und Stadtrat Ladinser zu den überhöhten Parkgebühren beim Krankenhaus Bozen. Auch von Seiten der Gemeindeverwaltung wenig Entgegenkommen für die Anliegen der Bürger - Komitee wird Anstrengungen fortsetzen</p>
<p><u>Schlichtungsabkommen zwischen Verbraucherverbänden und Vodafone Italia</u> Presse, 22.07.2009: Auch VZS macht mit</p>
<p><u>Anschluss ans Fernheizwerk - aber nicht zu jedem Preis</u> Presse, 20.07.2009: Der Anschluss an ein lokales Fernheizwerk muss nicht die kostengünstigste und idealste Lösung sein</p>
<p><u>Fernheizwerke</u> Presse, 20.07.2009: Die Tabelle mit den Details des Vergleichs</p>
<p><u>1. Juli 2009: Energieausweis für Immobilien verpflichtend vorgesehen</u> Presse, 17.07.2009: Ab 1. Juli 2009 sind Energiebescheinigungen für alle Immobilien verpflichtend vorgesehen</p>
<p><u>Schadensversicherungen: Mehrjahresverträge kehren zurück</u> Presse, 17.07.2009: Vorsicht vor Langzeitbindungen</p>
<p><u>Mehr Wohnraum vom Dach bis zum Keller</u> Presse, 14.07.2009: Kubaturbonus für energetische Gebäudesanierung</p>
<p><u>10 Faustregeln, damit die Schnäppchenjagd zum Vergnügen wird!</u> Presse, 13.07.2009: Konsumentenschalter der Gemeinde Bozen führt Aktion "Vorsicht Sommerschlussverkauf" durch</p>
<p><u>Aussprache mit Landesrat Mussner zu den überhöhten Parkgebühren beim Krankenhaus Bozen</u> Presse, 10.07.2009: Ein erneuter Schlag ins Gesicht für die Verbraucher Aktion gegen doppeltes Abkassieren bei Bürgern geht weiter</p>
<p><u>Eisenbahn-Personenverkehr und Sicherheit in den Tunnels entlang der Brennerachse</u> Presse, 09.07.2009: Welches sind die Sicherheitsvorschriften und -vorkehrungen? Und die Informationen für die Benutzer?</p>
<p><u>Schluss mit starren Schlussverkaufszeiten</u> Presse, 08.07.2009: Südtiroler Landesregierung soll sich am Trentino ein Beispiel nehmen</p>
<p><u>Verkehrsunfall: Zu zweit auf dem Scooter ohne entsprechende Fahrerlaubnis</u> Presse, 07.07.2009: Versicherung muss trotzdem zahlen</p>
<p><u>Bodenkreditdarlehen der Südtiroler Sparkasse mit Wucherzinssatz</u> Presse, 06.07.2009: VZS informiert Staatsanwaltschaft. VerbraucherInnen sollen ihre Verträge überprüfen</p>
<p><u>Methangas-Tankstellen: Flächendeckende Versorgung gewährleisten</u> Presse, 03.07.2009: Methangaspreise in Südtirol bis zu 38% höher als im Veneto - Aussprache gefordert</p>
<p><u>Verschuldung und Überschuldung</u> Presse, 02.07.2009: Beleihung der Entlohnung oder Rente zu Wucherzinsen - Privatinsolvenz muss umgehend eingeführt werden</p>
<p><u>Erhebung der Postzustellzeiten: In 13 Jahren nur um 1/10 Tag schneller geworden</u> Presse, 01.07.2009: Ziele in Qualitätscharta um bis zu 43% verfehlt - Tarifierhöhungen sorgen für Unmut bei VerbraucherInnen</p>

08-2009

<p><u>Schulbeginn mit Recyclingpapier</u> Presse, 31.08.2008: Arbeitsheft für LehrerInnen und Umweltschutzhefte für SchülerInnen - Umweltpapier sollte Standard sein</p>
<p><u>Endlich Schluss mit Abzocke durch Radarfallen!</u> Presse, 27.08.2009: Regierungskommissariat und Gemeinden sollen Einsatz von "ungesetzlichen" Geräten sofort stoppen</p>
<p><u>Metabolic Balance</u> Presse, 24.08.2009: Was ist dran am neuen Trend?</p>
<p><u>Teure Zahnarztrechnungen</u> Presse, 19.08.2009: Abhilfe durch Rekurs bei Wettbewerbsbehörde und Sozialtarif</p>
<p><u>Sommer 2009: Preiserhebung Obst und Gemüse</u> Presse, 12.08.2009: Preise in Supermärkten und Diskountern sinken im Vergleich zu 2008 - Märkte immer noch die teuersten Verkaufsstellen - Beim Kosten/Qualitätsverhältnis haben Diskonter die Nase vorn</p>

<p><u>Preiserhebung Obst und Gemüse</u> Presse, 12.08.2009: Die Tabellen mit den Details der Preiserhebung</p>
<p><u>W-LAN im Lido Bozen</u> Presse, 11.08.2009: eine weitere zusätzliche Belastung durch elektromagnetische Verschmutzung gerade dort, wo die BoznerInnen Erholung vom Alltagsstress suchen</p>
<p><u>Wohnbaurdarlehen, variable Zinssätze und Zinsschwellen: Anpassung der Raten</u> Presse, 07.08.2009 – VZS: VerbraucherInnen sollen korrekte Umsetzung der Verträge überprüfen – Schadenersatz im Falle von verspäteten „Surrogationen“ eingeführt</p>
<p><u>Autohaftpflichtversicherung: Per Mausclick bis zu 1.145.00 Euro sparen!</u> Presse, 03.08.2009: Der neue Angebotsfinder ist da!</p>

09-2009

<p><u>Höchste Bankspesen Europas</u> Presse, 30.09.2009: EU-Kommission stellt Banken schlechtes Zeugnis aus. VZS sieht sich in ihrer Kritik bestätigt</p>
<p><u>Schlichtung statt Prozess</u> Presse, 28.09.2009: Schlichtungsstelle bei der Verbraucherzentrale soll angekurbelt werden – Schlichtungsmuffel kommen ab 1.10.09 auf die „schwarze Liste“</p>
<p><u>Antitrust-Behörde straft Etschwerke wegen unfairer Handelspraktik</u> Presse, 25.09.2009: VZS: Bürgermeister von Bozen und Meran müssen eingreifen! Vergünstigungen für die Kunden anstatt Ausgaben für einen Rekurs gegen die Strafe der Antitrust!</p>
<p><u>Südtirol bei der Lebensqualität auf dem Niveau von Süditalien</u> Bozen, 23.03.2009: Falsche Zahlen oder kommt der Wohlstand bei der Bevölkerung nicht an?</p>
<p><u>Müllgebühr und Rückerstattung der Mehrwertsteuer</u> Presse, 22.09.2009: Wie das Verfassungsgericht mit Urteil Nr. 238/2009 festgelegt hat, kann der Mülltarif nicht der Mehrwertsteuer (MwSt.) unterworfen werden. VZS: wer wird letztendlich dafür aufkommen?</p>
<p><u>Variable Darlehen: Verdachtsfälle von Wucherzinsen häufen sich</u> Presse, 17.09.2009: VZS: in wenigen Monaten Online-Rechner zur Überprüfung verfügbar</p>
<p><u>Stromtarife: Kunden von SEL und Etschwerken wird Recht auf Transparenz verwehrt</u> Presse, 15.09.2009: VZS: Verwalter zur Ordnung mahnen</p>
<p><u>Umgang mit Geld frühzeitig lernen</u> Presse, 11.09.2009: VZS ruft dazu auf, bereits in der Schule entsprechende Kompetenzen aufzubauen, Online-Haushaltsbuch und Leitfaden „Verantwortlich anlegen“ eignen sich dazu hervorragend</p>
<p><u>Aktion „Mehrweg ist mehr Wert“ startet</u> Presse, 08.09.2009: Mit der Aktion „Mehrweg ist mehr Wert“ wollen die Landesagentur für Umwelt und die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) im September und Oktober ganz klar die Vorteile von Mehrwegflaschen aufzeigen.</p>
<p><u>Kein Kreuzkrautfund in Rucola</u> Presse, 07.09.2009: Südtirolweit wurden von der Verbraucherzentrale stichprobenartig mehrere Rucolapackungen kontrolliert. In keiner kontrollierten Packung fand sie das giftige Kreuzkraut (Senecio vulgaris).</p>
<p><u>Trenitalia: Passagiere erbost über „gepfefferte“ Strafen und mangelnde Transparenz bei den Kosten der Fahrkarten</u> Presse, 04.09.2009: VZS rät: besser immer 50 Euro oder mehr in der Tasche haben! Verkehrslandesrat muss alle einsprachigen Strafmandate annullieren</p>
<p><u>Zahnprothesen Made in India oder China: wenn die Globalisierung die Zähne erreicht</u> Presse, 02.09.2009: Ausländische Billig-Kronen und Zahnprothesen werden zu „italienischen“ Preisen eingearbeitet. Verbraucherschützer schlagen Gesetzesänderung vor – Herkunftsnachweis und Aushändigung der Konformitätserklärung für Zahnprothesen gefordert</p>

10-2009

<p><u>Beleihung der Entlohnung und der Rente</u> Presse, 02.10.2009: Schnelles Geld, aber zu welchem Preis? Verdoppelung der Kreditsummen in nur 5 Jahren – VZS lädt Firmen zur Zusammenarbeit bei der präventiven Information ein</p>
<p><u>Beleihung der Entlohnung</u> Presse, 02.10.2009: Daten und Fallbeispiele zur Beleihung der Entlohnung</p>
<p><u>Ab November Sozialbonus auch bei Gasrechnungen vorgesehen</u> Presse, 06.10.2009: VZS: keine Vergünstigungen für Steuerhinterzieher</p>
<p><u>Einwegflaschen: belastend für die Umwelt und gefährlich für die Gesundheit</u> Presse, 08.10.2009: Die Mehrwegflasche feiert ihr Comeback in Südtirols Einkaufsregalen.</p>

<p><u>Stopp den überhöhten Parkgebühren am Bozner Krankenhaus</u> Presse, 09.10.2009: Das Komitee gegen die Spekulation rund um den neuen Parkplatz am Bozner Krankenhaus fordert den tatkräftigen Einsatz der Abgeordneten, damit die Forderungen der fast 15.000 Unterzeichner der Petition endlich Gehör finden.</p>
<p><u>VZS: keine zusätzlichen Belastungen für Familien</u> Presse, 12.10.2009: Einführung der Tickets bei der Familienberatung ist großer Fehler - Stärkung der Prävention ist gefragt</p>
<p><u>10. Kongress von Verbraucherorganisationen und Regionen in Bari</u> Presse, 14.10.2009: Die Wirtschaftskrise und der bewusste Konsum. Auch VZS nimmt teil</p>
<p><u>Die eigenartigen Spesenabrechnungen der Etschwerke</u> Presse, 16.10.2009 - VZS: die Kunden der Etschwerke verlangen Klarheit!</p>
<p><u>Fachärztliche Visiten</u> Presse, 20.10.2009: Vormerkzeiten online einsehbar</p>
<p><u>Revolvingkredite: Undurchsichtige Verträge</u> Presse, 21.10.2009: VZS: Wissen, was man unterschreibt!</p>
<p><u>Weckruf Demokratie</u> Presse, 22.10.2009: Weniger Mittel für Verbraucherarbeit bedeuten schwächeren Verbraucherschutz für Familien - Am nächsten Sonntag Kürzungen am falschen Ort die Rote Karte zeigen</p>
<p><u>Erhöhung der Müllgebühr</u> Presse, 27.10.2009: In einem offenen Brief an Südtirols BürgermeisterInnen spricht sich die VZS gegen eine "automatische" Erhöhung der Müllgebühr aus</p>
<p><u>Antitrust straft Sorgenia wegen unfairer Handelspraktiken</u> Presse, 28.10.2009: Die Energieverkäufergesellschaft wurde mit einer Strafe von 350.000 belegt</p>
<p><u>Weltspartag 2009: Sicherheit des Ersparnen ist das Gebot der Stunde</u> Presse, 30.10.2009: Finanzsystem immer noch nicht dem Gemeinwohl verpflichtet</p>

11-2009

<p><u>Neuheiten bei Kondominiumsaufzügen</u> Presse, 02.11.2009: Mit 1. September 2009 ist das Ministerialdekret vom 23. Juli 2009 über die Verbesserung jener Aufzugsanlagen, die vor Inkrafttreten der Richtlinie 95/16/EG eingebaut wurden, in Kraft getreten. Es handelt sich de facto um jene Aufzüge, die keine CE-Kennzeichnung aufweisen.</p>
<p><u>Erfolg für Verbraucherzentrale: Antitrust-Behörde straft Zahnärztekammer</u> Presse, 03.11.2009: Verhalten der Kammer als rechtswidrig beurteilt: die Veröffentlichung der Tarife zu verbieten stellt eine Verletzung des Wettbewerb-Prinzips dar - Antitrustbehörde gibt Argumenten der Verbraucherschützer recht</p>
<p><u>Wenn "Paul I" an der Decke klebt</u> Presse, 05.11.2009: "Paul I", ein kleines Gerät, von einer Waldorfschule entwickelt, soll jetzt eingeschaltete Handys orten und Alarm schlagen.</p>
<p><u>Darlehen mit Wucherzinsen: beträchtliche Rückvergütungen möglich</u> Presse, 06.11.2009: Justiz ermittelt - VZS rät VerbraucherInnen und Betrieben: Zinssätze der Darlehen überprüfen! VZS verlangt dringende Einberufung des Kreditbeobachtungskomitees beim Regierungskommissär</p>
<p><u>Tabelle Wucherzinsen</u> Übersicht Wucherzinsen variable Darlehen 1997 - 2009</p>
<p><u>Gegen Kürzung der Mittel für die Verbraucherarbeit</u> Presse, 12.11.2008: Landtag soll auf Landesregierung einwirken - VZS wird auch zukünftig kompetent, bedarfsgerecht und kämpferisch die Interessen der Verbraucher vertreten</p>
<p><u>Preisvergleich Interspar/Iperpoli Bozen und Trient</u> Presse, 13.11.2009: Erste Preis-Scharmützel zwischen den beiden Firmengruppen – Preisvorteile für die VerbraucherInnen noch nicht wahrnehmbar</p>
<p><u>Erstattung der Mehrwertsteuer auf die Müllgebühr</u> Presse, 16.11.2009 - VZS: Regierung muss umgehend aktiv werden! Achtung: Termin für den Rekurs vor der Steuerkommission verfällt innerhalb 60 Tagen nach Ablehnung</p>
<p><u>Vergleich der Wohnbaudarlehen November 2009</u> Presse, 17.11.2009: Euribor sinkt weiterhin - Spreads steigen an - Interessante Alternative: Variables Darlehen mit Höchstgrenze</p>
<p><u>Vergleich der Wohnbaudarlehen November 2009</u> Presse, 17.11.2009: Die Tabelle mit den Details der Erhebung</p>
<p><u>Reform der öffentlichen Versorgungsdienste: kein Ausverkauf des Gemeinguts!</u> Presse, 18.11.2009: VZS: Ablehnende Haltung der Südtiroler Politik zur wilden Privatisierung wird begrüßt - Aktive Teilnahme der Verbraucherschützer und Qualitätschartas gefordert - Tariferhöhungen in Bozen wird Absage erteilt</p>
<p><u>Telefonwerbung - Werbeverbot aufgehoben</u> Presse, 24.11.2009: VZS ist besorgt und wendet sich an die EU-Kommission</p>

Missstände bei Klimahauszertifizierungen

Presse, 26.11.2009: Eine der Aufgaben der Verbraucherzentrale besteht darin, dafür Sorge zu tragen, dass in den verschiedenen Bereichen die soziale Komponente zum Tragen kommt und sich der Bürokratieaufwand für die KonsumentInnen in Grenzen hält.

Kein Einblick in europäische Bankdaten

Presse, 27.11.2009: Am Montag soll vonseiten der EU ein Abkommen beschlossen werden, welches den USA offiziell gestattet, das Bankgeheimnis auszuhebeln. Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) fordert Innenminister Maroni auf, vom Vorhaben Abstand zu nehmen und ersucht das Italienische und Europäische Parlament diese Einschränkung der Grundrechte der EU-Bürger abzuwehren

12-2009

HaushaltsmanagerInnen des Jahres

Presse, 03.12.2009: 4.850 Konsumentinnen und Konsumenten hat die Verbraucherzentrale mit ihrem Online-Haushaltsbuch auf www.haushalten.verbraucherzentrale.it dazu verlockt, über ihre Ausgaben und Einnahmen Buch zu führen. Die beiden Fleißigsten sind die "HaushaltsmanagerInnen des Jahres" und wurden heute mit Geldpreisen belohnt.

Aktion "Transparente Preise Online" startet erneut

Presse, 04.12.2009: Nach dem positiven Urteil der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt startet die VZS nun einen neuen Versuch, die Preise der zahnärztlichen Leistungen in Südtirol in einer Vergleichstabelle gegenüberzustellen

Eisenbahnverkehr: Schluss mit "Streichkonzert"

Presse, 09.12.2009: Schluss mit "Streichkonzert" bei überregionalen Bahnverbindungen! Unglaublicher Vorfall in Bozen - Bahnhöfe ohne Toiletten

Neue Rechte für Bahnreisende in der Europäischen Union

Presse, 10.12.2009: In der am 3. Dezember in Kraft getretenen Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 über die Rechte von Fahrgästen im Eisenbahnverkehr werden grundlegende Rechte der Reisenden festgeschrieben

VZS wiederholt Glühweintest auf Südtiroler Weihnachtsmärkten

Presse, 15.12.2009: Trotz verbesserter Weinqualität immer noch zuckersüß und teuer

Parkgebühren am Bozner Krankenhaus

Presse, 18.12.2009: Schluss mit leeren Worten!

Fotovoltaik: rentable Investition

Presse, 28.12.2009: Eine Fotovoltaikanlage (also Solaranlage) als "Investition": nicht viele haben die Installation einer solchen Anlage unter diesem Aspekt betrachtet, aber er verdient durchaus Beachtung

Autoversicherung: Ab Dezember höhere Versicherungssummen

Presse, 30.12.2009: Aufgrund neuer Bestimmungen muss ab Dezember dieses Jahres die gesetzliche Mindestversicherungssumme für alle KFZ- Versicherungsverträge erhöht werden.

Ihre Meinung ist uns wichtig

Die Rückmeldungen der VerbraucherInnen sind uns wichtig, daher steht auf der Homepage der Verbraucherzentrale dauerhaft ein sogenanntes „Voting-Tool“ zur Verfügung. Und so haben Sie 2009 auf unsere Fragen geantwortet:

Sind Sie mit dem Informationsangebot unserer Homepage zufrieden?	83,23 % sehr zufrieden oder zufrieden
Sind Sie mit unserem Service zufrieden?	79,04 % sehr zufrieden oder zufrieden
Sind Sie mit dem Ausgang Ihres Konsumentenproblems zufrieden?	61,07 % sehr zufrieden oder zufrieden

Außenstellen und Verbrauchermobil

Meran: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt)

Wöchentliche Beratungsstunden: 19

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie, Budgetberatung, Versicherung und allgemeines Konsumentenrecht

Zusätzlich wurden regelmäßige Treffen in den verschiedenen Sprengeln abgehalten.

Schlanders: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Vinschgau)

Wöchentliche Beratungsstunden: 3

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie und Versicherung

Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

Bruneck: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 12,5

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie, Versicherungen und allgemeines Verbraucherrecht

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Brunecker Gemeindeblatt veröffentlicht.

Sterzing: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Wipptal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 7

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie, Versicherungen und Versorgungsdienstleister

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

Wöchentliche Beratungsstunden: 7

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

Gadertal: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie und allgemeines Verbraucherrecht

Zusätzlich wurden regelmäßige Sendungen auf Rai Ladinia gesendet.

Neumarkt: Verbraucherberatung (Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie und Versicherung

Bozen: Konsumentenschalter (Gemeinde Bozen)

Wöchentliche Beratungsstunden: 1 (2 alle 2 Wochen)

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie und Banken/Finanzdienstleistungen

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Bozner Gemeindeblatt veröffentlicht.

Lana: Verbraucher und Budgetberatung (Gemeinde Lana)

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

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie, Versicherungen und allgemeines Verbraucherrecht

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Lanaer Gemeindeblatt veröffentlicht.

Trient: Partnerstelle CRTCU (Provinz Trient)

Wöchentliche Beratungsstunden: 20

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telefonie und Wohnbaurdarlehen

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

Verbrauchermobil in Trient

Nach dem Bozner Vorbild gibt es auch in Trient eine mobile Beratungseinrichtung, mit welcher die Ortschaften angefahren werden.

Gröden: Verbraucherberatung (KVW)

In Gröden wurden im Laufe des Jahres einige Verbrauchersprechstunden abgehalten.

Verbrauchermobil

Aufenthalte in den verschiedenen Städten und Dörfern Südtirols: 176

Meistnachgefragte Themenbereiche: Telekommunikation und allgemeines Verbraucherrecht

Haltestellen u.a. in: Algund, Auer, Barbian, Bozen, Brixen, Bruneck, Deutschnofen, Eppan, Kaltern, Klausen, Laas, Lana, Leifers, Mals, Meran, Naturns, Neumarkt, Schluderns, Sterzing, Passeier, St. Walburg, Tiers, Tramin, Unsere Liebe Frau im Walde, Unterinn, Verdings, Villanders und Vintl

Namen, Zahlen, Fakten

Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

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

und 7.213 weitere Einzelmitglieder. Im Jahr 2009 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender: Maurizio Albrigo
 stellvertretende Vorsitzende: Heidi Rabensteiner
 Vorstandsmitglieder: Maria Federspiel, Martin Wieser, Alfred Ebner
 Geschäftsführer: Walther Andreas
 Rechnungsprüfer: Arthur Stoffella, Josef Wierer, Alois Burger

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 11 mal zusammen.

Landesbeirat für Verbraucherschutz:

Vorsitzender: Luis Durnwalder
 Vertreter Handelskammer: Walther Amort, Rudi Christof, Dr. Michele Libori, Richard Pescosta
 Vertreter Verbraucherzentrale: Walther Andreas, Heidi Rabensteiner, Josef Wierer, Fabio Degaudenz
 Sekretariat: Elisabeth Spergser

Finanzübersicht

Einnahmen 2009

Herkunft		± 2008
Land	450.000,00	± 0%
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	928.448,56	- 9%
Eigenleistungen	127.636,38	+ 3%
Gesamt	1.506.084,94	- 6%

Ausgaben 2009

Projekte/progetti (samt Personal/compresso personale)	49,33 %
Personal/personale	36,57 %
Betriebskosten/costi gestione	8,28 %
Honorare/onorari	2,29 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	2,17 %
Diensträume/locali	1,36 %

Mitarbeiter (Stand 31.12.2009)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	5	6
Sekretariat/Erstberatung	1	4
Projektmitarbeiter		2
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn – Honorarkraft	2	2
Sekretariat		1
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	5	3
Honorarkräfte		6
Insgesamt	15	24

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 42

Geschäftsstellen

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

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

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

- Beratungsstelle Ernährung: Montag 14-17 Uhr
- Beratungsstelle Bauen und Wohnen
Rechtsberatung:
Montag und Mittwoch 10-12 Uhr, Montag und Dienstag 14-17 Uhr, Hotline 0471-303863
Technische Fachberatung:
Dienstag 9-12 und 14-17 Uhr, Hotline 0471-301430
Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:
Dienstag 15-17 Uhr, Donnerstag und Freitag 10-12 Uhr, Hotline 0471-975597
- Beratungsstelle Kritischer Konsum / Elektromog: Montag und Dienstag 10-12 und 16-18, Tel. 0471-941465

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

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

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

Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

Meran: Täglich von 8.30 – 12.15 Uhr

Schlanders: jeden Montag von 14.30 – 17.30 Uhr

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

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

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

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

Gadertal: Donnerstag von 9.30 - 11.30 Uhr

Neumarkt: Donnerstag 15 – 17 Uhr

Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

Bozen: Jeden Freitag von 10 - 12 Uhr

Lana: Letzter Montag im Monat von 17 - 19 Uhr

Verbrauchermobil:

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

Infopoints:

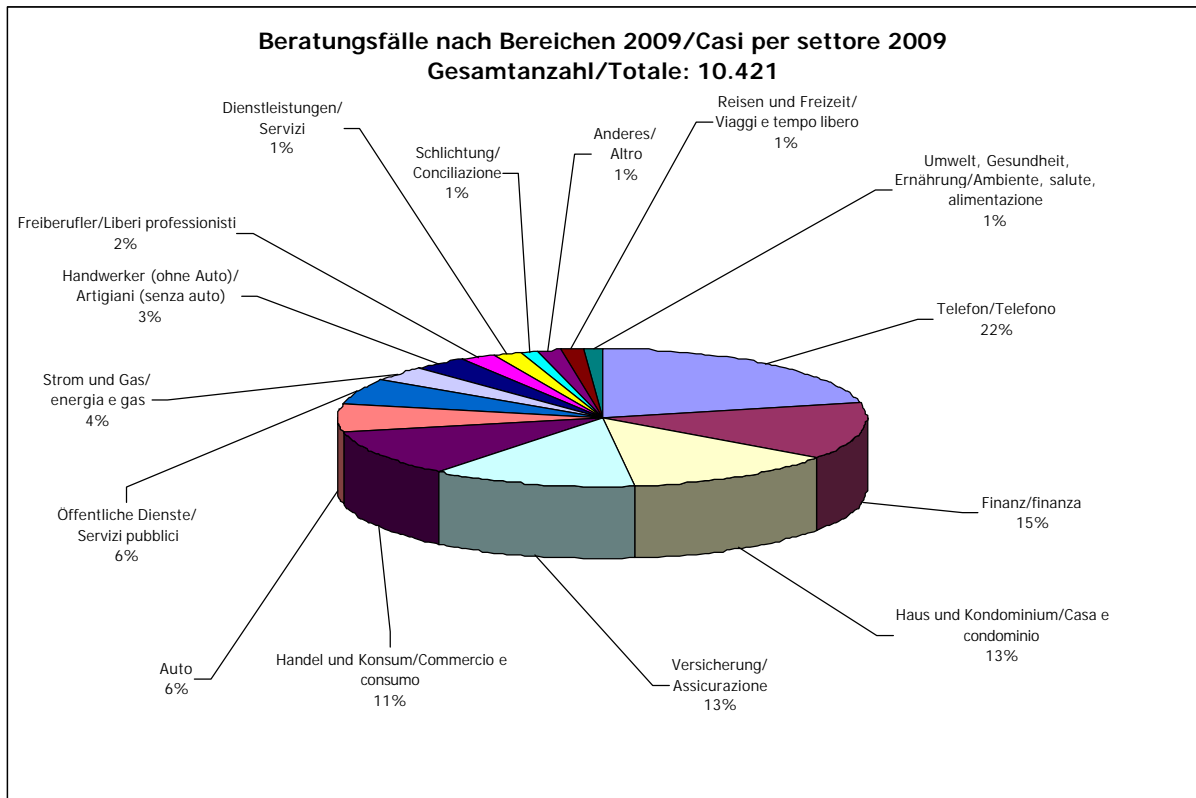
Im Raum Pustertal wurden 25 Infopoints mit aktuellen Verbraucherinformationen eingerichtet.

Übersicht Konsumentenkontakte

Art der Dienstleistung	2009	2008	%
Beratungsfälle	10.421	8.613	+21
Informationsnachfragen (am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich)	17.267	14.220	+21
Verteilte Publikationen	(735.500)	(817.250)	
Verbrauchermobil	4.990	5.774	-13
Ratsuchende Außenstellen	5.510	5.620	-1
Vorträge, Tagungen	3.508	3.936	-10
Schülerbesuche	2.048	2.014	+1
Europäisches Verbraucherzentrum: (grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle ausgenommen verteilte Broschüren)	6.813	5.358	+27
Gesamt	50.557	45.535	+11
Gesamter erzielter Streitwert (rückgewonnene Summe)	956.600 € (+34%)		

Internetbesucher auf www.verbraucherzentrale.it, www.centroconsumatori.tn.it und www.euroconsumatori.org
gesamt: **2.012.265** (pro Tag 5.513), insgesamt gesehene Seiten: 7.824.990, Newsletter-Abonnenten: 11.118;
Benutzer Online-Haushaltsbuch: 5.700

Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen

