



*Jahresbericht
2022
"... e herzliches Vergeltsgott!"*



Am 10. Juni posten auch Sie ein Foto oder ein Video von Ihren leeren Töpfen mit Angabe der offiziellen Hashtags:

#bastarincari
#controilcarovita
#pentolevuote

Alle geteilten Posts unterstützen den Protest der "leeren Töpfe" gegen den Anstieg der Lebenshaltungskosten !!




Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

Inhaltsverzeichnis

„ ... a herzliches Vergeltsgott!“.....	4
Interessensvertretung.....	6
Finanzdienstleistungen.....	7
Verkehr und Kommunikation.....	8
Konsumentenrecht und Markt.....	9
Wohnen, Bauen und Energie (I).....	10
Wohnen, Bauen und Energie (II).....	11
Versicherung und Vorsorge.....	12
Haushalt und Kleidung.....	13
Umwelt und Gesundheit.....	14
Ernährung.....	15
Reisen, Freizeit, Hobby.....	16
Kritischer Konsum.....	17
Verbraucherbildung.....	18
ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum.....	20
Schlichtung und Streitbeilegung.....	21
Projektarbeit.....	22
www.verbraucherzentrale.it.....	23
Medien- und Öffentlichkeitsarbeit.....	24
Außenstellen und Verbrauchermobil.....	30
Namen, Zahlen, Fakten.....	31

Zur besseren Lesbarkeit des Textes wurde auf die durchgängige Anführung der weiblichen, männlichen oder allgemeinen Form aller erwähnten Personen verzichtet. Jede Nennung eines Begriffs bezieht daher jeweils auch alle anderen mit ein.

„ ... a herzliches Vergeltsgott!“

Über 12.000 Beratungsfälle, mehr als 45.000 Kontakte, 2,2 Millionen für die Verbraucher:innen rückerstritten – die Kennziffern zeigen, dass die Verbraucherzentrale Südtirol auch 2022 eine mehr als gefragte Anlaufstelle war. Unser kleiner Rückblick über die Highlights des Jahres zeigt dabei, wie vielfältig die Themen waren, welche Südtirols Verbraucher:innen beschäftigen.

Für viele Familien sind dies wirtschaftlich herausfordernde Zeiten – umso wichtiger wird ein kompetenter und erreichbarer Ansprechpartner, der auf die vielen Fragen, die der Verbraucheralltag mit sich bringt, unabhängig und konkret Antwort geben kann, und der ausschließlich die Interessen der Verbraucher:innen im Auge hat. Zu groß ist die Informations-Assymetrie, die zwischen den Marktteilnehmern herrscht, zu sehr fehlt es an Transparenz - von einem Interagieren auf Augenhöhe sind wir noch sehr weit entfernt.

Für die Wirtschaftstreibenden wäre dabei gelebter Verbraucherschutz eine Chance - ein ungenutztes Alleinstellungsmerkmal, wenn man so möchte. Der Wettbewerb allein über den Preis ist ein Auslaufmodell: wer nicht in Dimensionen wie Nachhaltigkeit, Produktlanglebigkeit und zyklischem Wirtschaften denkt, wird dem Zeitgeist nicht gerecht. Eine weitere Dimension ist das Vertrauen: im Zuge eines Verkaufsgesprächs Angepriesenes muss im Produkt oder in der Dienstleistung enthalten sein, ohne Fallstrick-Klauseln, die Ansprüche nichtig machen und Verbraucher:innen sprichwörtlich im Regen stehen lassen.



Protest der „leeren Töpfe“
gegen Spekulationen und
ungerechtfertigte
Preissteigerungen

Energieteuerung und Inflation

Die starke Zunahme der Energiekosten verstärkte sich 2022 erneut. Dies beschäftigte Südtirols Verbraucher:innen stark: zum ersten Mal überhaupt ist der Bereich „Energie“ der meist nachgefragte. Die hohe Inflation machte den Familien gleich mehrfach Sorgen: zum einen stiegen die Kosten, vor allem jene der Lebensmittel, extrem stark an – zum anderen zeichneten sich im Zuge der Leitzinserhöhungen durch die EZB, durch welche die Inflation eingedämmt werden soll, starke Anstiege bei den Raten der variablen Darlehen ab. Obschon die Inflationsrate nicht mehr anzusteigen scheint, bleibt die Lage für die Familien mehr als angespannt.

Class Action hüben wie drüben

Neben der in Braunschweig seit 2021 laufenden ersten grenzüberschreitenden Musterfeststellungsklage in Europa gegen die Volkswagen AG hat die VZS als erster Verbraucherverein Italiens im Herbst eine Class Action nach der neuen Norm gegen den Zahlungsdienstleister Nexi eingereicht – auch hier sind wir als Rechtspioniere unterwegs. Stein des Anstoßes sind die vielen Phishing-Opfer, die aus unserer Sicht von Nexi unzureichend vor Missbrauch ihrer Daten geschützt wurden, was direkt zu finanziellen Verlusten führte. Das Verfahren ist derzeit in Mailand anhängig, und es laufen die Verhandlungen mit der Gegenpartei für eine einvernehmliche, aber für eine Vielzahl von Verbraucher:innen gültige Lösung.



Musterfeststellungsklage
gegen Volkswagen:
Erster Verhandlungstag bringt
positive Entwicklungen für
Verbraucher:innen



Phishing-Betrug und Datenschutz

VZS reicht Sammelklage gegen Finanzdienstleister Nexi ein

Kommunikation, Wohnen und Handel

Bei den Beratungsfällen und Informationsanfragen hat sich hinter dem neuen Tabellen-Führenden Energie an der „Hitliste“ wenig geändert: Telefonie, Wohnen und Handel sind nach wie vor die meist nachgefragten. Stolz präsentiert sich die Zahl der für die Verbraucher:innen rückerstrittene Summe, die über 2,2 Millionen Euro ausmacht (zu denen noch die 400.000 Euro kommen welche vom Europäischen Verbraucherzentrum grenzüberschreitend rückerstritten wurden); der Großteil dieser Gelder wurde außergerichtlich – am Verhandlungstisch im Vergleichsweg – erwirkt.

Verbraucherbildung als Instrument für Alltagskompetenzen: Fachschule Laimburg, die erste Verbraucherschule Italiens

Die Fachschule für Obst-, Wein- und Gartenbau Laimburg wurde am 22. November 2022 als erste Verbraucherschule Italiens ausgezeichnet. Die Schule bietet bereits seit dem Schuljahr 2019/2020 eine über alle Klassen verankerte Verbraucherbildung an, mit der Absicht, den Verbraucher:innen von morgen Alltags- und Konsumkompetenzen zu übermitteln. Im Unterrichtsangebot wurden verbraucherrelevante Themen wie Nachhaltigkeit, Finanzen, Medien und Ernährung eingeführt.



Verbraucherbildung: Instrument für Alltagskompetenzen

Die Fachschule Laimburg ist die erste Verbraucherschule Italiens

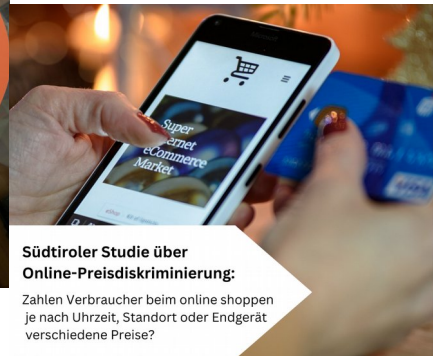


VZS nun auch per WhatsApp erreichbar

Rasches und unkompliziertes Kommunikationstool



Light-Fidelity: fortschrittliche Kommunikation bei der Verbraucherzentrale



Südtiroler Studie über Online-Preisdiskriminierung:

Zahlen Verbraucher beim online shoppen je nach Uhrzeit, Standort oder Endgerät verschiedene Preise?

Dank

Nicht nur uns wurde häufig gedankt (der Titel des heurigen Berichts stammt aus der E-Mail eines Verbrauchers, die wir stellvertretend für viele ähnliche Nachrichten erwähnen wollten), sondern auch wir haben zu danken: die vielfältigen Tätigkeiten, die in diesem Jahresbericht nur beispielhaft genannt werden können, sind das Ergebnis vieler beteiligter Akteur:innen. Unser Dank geht an die einzelnen Fördergeber, in erster Linie das Land Südtirol, Land Trentino und Region Trentino-Südtirol, das Ministerium für Unternehmen und das Made in Italy, die Bezirksgemeinschaften und viele Gemeinden Südtirols, an die Kooperationspartner im In- und Ausland.

Ein besonderer Dank geht aber vor allem an unsere ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeiter:innen, die mit vorbildlichem Engagement die steigenden Anforderungen und die damit verbundene größere Verantwortung erfolgreich und wirkungsvoll bewältigt haben.

Priska Auer, Vorsitzende

Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin

Interessensvertretung

Zusammenarbeit stärkt die Interessen der VerbraucherInnen

Die alltäglichen Schwierigkeiten von Südtirols VerbraucherInnen sind eine Spiegelung dessen, was im europäischen Binnenmarkt abläuft. Durch Zusammenarbeit mit Behörden und Wirtschaft im Lande, auf nationaler und internationaler Ebene werden die Interessen der Verbraucher:innen vorangebracht, 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, mit Deutschlands Verbraucherzentralen und mit den nationalen Verbrauchervereinigungen im Rahmen des nationalen Verbraucherbeirats CNCU.

Zusammenarbeit auf Landes- bzw. Regionalebene

Landesassessorate, Region, Gemeinden, Handelskammern, Unternehmerverbände, Landesbeirat für Kommunikationswesen, Volksanwaltschaft, Arbeitstisch der Sozialverbände, Task-Force gegen Armut, Taxikommissionen verschiedener Gemeinden, Kammerrat und Mediationsstelle der Handelskammer Bozen, Freie Universität Bozen, Notarkammer, Monitoringausschuss für die Rechte der Menschen mit Behinderung, Schlichtung Alperia und weitere.

Zusammenarbeit auf Staatsebene

Nationaler Verbraucherbeirat CNCU, nationale Schlichtungsabkommen (siehe Kapitel Schlichtung), Banca d'Italia, Bankenvereinigung ABI.

Qualitätschartas

Die Qualitätschartas sind ein Instrument, das per Staats- und Landesgesetz vorgesehen ist, und dem Schutz der Verbraucher:innen als Nutzer:innen von örtlichen öffentlichen Diensten dient. Anwendung finden sie dann, wenn eine öffentliche Körperschaft, wie z. B. das Land, eine Gemeinde oder Bezirksgemeinschaft ein privates Unternehmen mit der Durchführung eines öffentlichen Dienstes beauftragt.

Die Qualitätscharta wird im Einvernehmen und in Zusammenarbeit mit der VZS erstellt und abgeschlossen. In der Qualitätscharta wird der zu leistende Dienst dargestellt und es werden die entsprechenden Qualitätsstandards festgelegt. Ein absolutes Novum stellt dabei die direkte Entschädigung des Nutzers im Falle der Nichteinhaltung der Standards dar.

Seit Herbst 2020 gibt es dank der Zusammenarbeit mit dem Mobilitätsassessorat eine neue Qualitätscharta für den Bereich des öffentlichen Personen-Nahverkehr. Diese Charta wird bei allen Neuausschreibungen im Bereich des öffentlichen Personen-Nahverkehrs in Südtirol Anwendung finden, und sichert den Nutzer:innen einheitliche Rechte und Pflichten über alle Transportsektoren zu.

Finanzdienstleistungen

Datenklau: Vorsicht vor Betrug per Smartphone und E-Mail

Auch im Jahr 2022 verfolgten die Berater der VZS verschiedene Fälle von Verbrauchern, die Opfer von Betrügereien wurden, die mittels Anrufen und digitaler Technologien durchgeführt wurden. Während in den Vorjahren vor allem Kunden von nationalen Bankinstituten Opfer dieser Betrügereien waren, mussten wir in diesem Jahr feststellen, dass auch Kunden von örtlichen Banken zu den Opfern gehören.

Auch hinsichtlich der Vorgangsweise gab es Änderungen: Während die Betrüger in den Vorjahren meist Kreditkarten für unerkannte Zahlungsvorgänge nutzten, wurden in diesem Jahr häufig Sofortüberweisungen verwendet. Neben der konkreten Bearbeitung der Fälle - im Zuge welcher eine Class Action in Mailand eingereicht wurde - setzt die VZS dabei sehr stark auf Aufklärungsarbeit.

Der Kontokorrent-Vergleich

Zu Beginn des Jahres 2022 führte die VZS den üblichen Vergleich der Konto-Konditionen von lokalen und nationalen Bankinstituten durch. Der Vergleich ergab, dass die Kosten für das Online-Banking gestiegen waren, sowie dass lokale Banken eine Reihe neuer Girokontoverträge eingeführt hatten, was den Vergleich erschwerte. Daneben zeigte der Vergleich auf, dass zwischen den einzelnen Konten nach wie vor Preisunterschiede bestehen, wenn auch die Zeit der Gratiskonten abgelaufen zu sein scheint.

Eingaben vor dem Bankenschiedsgericht

Im Jahr 2022 wurden 25 Fälle beim Bankenschiedsgericht (Arbitro Bancario Finanziario der Banca d'Italia) eingereicht. Neunzig Prozent der Einsprüche betrafen unbestätigte Bankgeschäfte, die auf Betrug zurückzuführen waren. Infolge erfolgreicher Einsprüche wurden den Verbrauchern rund 32.500 Euro zurückerstattet. Das Modell des außergerichtlichen Schiedsgerichts, an das sich Verbraucher und Verbraucherinnen fast kostenfrei und mit überschaubarem Aufwand wenden können, bestätigt sich somit als Erfolgsmodell; in Kürze soll auch das Schiedsgericht für Versicherungsbereich seine Tätigkeit aufnehmen.

EZB-Leitzinserhöhungen: die Folgen für die Darlehensnehmer:innen

Der Zinsmarkt hat 2022 prompt auf die wiederholten Leitzinserhöhungen der Europäischen Zentralbank reagiert: der Euribor (Basisparameter für viele variable Darlehen) ist im Zeitraum Juli-Dezember 2022 um knapp 2,5% angestiegen. Dies hat unmittelbare Folgen für alle, die ein variables Darlehen abbezahlen: die Raten steigen, und auch die Gesamtkosten über die Laufzeit steigen markant an, je nach Darlehen sogar im fünfstelligen Bereich. Da es hier von Fall zu Fall zu prüfen gilt, wie der Teuerung begegnet werden kann, stieg der Beratungsandrang entsprechend an.

Kryptogeld, Onlinetrading und NFTs als Geldfallen

In zwei Veranstaltungen in Zusammenarbeit mit dem ladinischen Jugendbeirat wurde über Kryptogeld, Onlinetrading und NFTs informiert. Aus Sicht der Verbraucherschützer:innen sind diese nämlich vor allen Dingen eines, nämlich Geldfallen. Auch die Nationalbank hat sich in ihrer Jahresversammlung mit den Verbraucherverbänden diesem Thema gewidmet: sie hat ermittelt, dass ein Großteil der Konsumentinnen zwar weiß, dass Kryptogeld Risiken mit sich bringt, aber dass die meisten dennoch davon ausgehen, dass bei einer Investition in Kryptogeld das Kapital sicher geschützt ist – was absolut nicht den Tatsachen entspricht. Hier bedarf es noch vieler Aufklärungsarbeit.

Verkehr und Kommunikation

Telefonie

Wie in den Vorjahren verzeichnete der Telefoniebereich auch 2022 eine hohe Anzahl von Anfragen nach Unterstützung und Beratung. Die meisten Anfragen betrafen die üblichen Probleme mit der Ineffizienz der Kundendienste der Betreiber bei der Bearbeitung von Nutzeranfragen (z.B. nicht angenommene Kündigungen) sowie die Aktivierung von nicht geforderten Diensten, Angeboten und Optionen. Zugenommen haben die Anfragen zum Thema Glasfaser: hier versuchen wir, das beste Angebot zu ermitteln, wobei jedoch immer zuerst der tatsächliche Bedarf des Nutzers festgestellt werden muss.

Nicht bestellte Dienstleistungen und Produkte

Die Zahl der Informations- und Beratungsanfragen, die durch unaufgeforderte Dienstleistungen und den Verkauf von Produkten verursacht werden, hat zugenommen. Vor allem die Aktivierung unbestellter Telefonanschlüsse sowie die Aktivierung neuer Anschlüsse, die frühere Anschlüsse ersetzen, haben zu einer hohen Zahl von Anfragen geführt. Auch Meldungen über den Verkauf von unbestellten Produkten auf Ratenzahlung nehmen zu. Dank der inzwischen gesammelten Erfahrungen haben fast alle Fälle einen positiven Ausgang gefunden, allerdings nur im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens.

Schlichtungsverfahren jetzt fast unumgänglich

Das vergangene Jahr hat die absolute Effizienz der paritätischen Schlichtungsverfahren im Bereich der Telefonie bestätigt. Die meisten Streitigkeiten und Probleme, die gemeldet wurden und bei denen Handlungsbedarf bestand, konnten im Rahmen der Schlichtung positiv gelöst werden. Dies stärkt die Effizienz dieses Verfahrens, bestätigt aber gleichzeitig erneut die Ineffizienz des Kundendienstes der verschiedenen Telefonanbieter, insbesondere bei der Lösung von Verwaltungs- und Abrechnungsfragen.

Telefonisch abgeschlossene Verträge

Es gingen zahlreiche Anfragen zu Problemen ein, die direkt oder indirekt mit dem Abschluss von Verträgen über das Telefon zusammenhängen. Insbesondere häufen sich die Meldungen über unlautere Verkaufspraktiken, welche eine Vielzahl von Problemen nach sich ziehen: so werden z.B. Telefonanschlüsse nach der Aktivierung neuer Anschlüsse nicht gekündigt, nicht angeforderte Dienste aktiviert, zuvor beantragte Kündigungen ungewollt widerrufen und dergleichen mehr. Genau in diesem Sinne mahnt die VZS zur Vorsicht bei allen Arten von Anrufen, um spätere unangenehme Situationen zu vermeiden. Glücklicherweise konnten auch in diesen Fällen, mit Ausnahme des ersten Sachverhalts, die meisten Probleme durch Beschwerden und paritätische Schlichtungsverfahren gelöst werden.

Gebrauchtwagen mit zusätzlichen „Gewährleistungen“

Beim Verkauf eines Gebrauchtwagens wird es zunehmend üblich, eine "zusätzliche" Gewährleistung anzubieten, obwohl Konformitätsmängel eigentlich durch die gesetzliche Gewährleistung abgedeckt sind. Jegliche weitere Garantie sollte eigentlich nur als Zusatzgarantie zur gesetzlichen Garantie gelten, welche keinesfalls die Rechte des Verbrauchers im Rahmen der gesetzlichen Garantie einschränken kann. Dennoch wurden vielen Verbrauchern - vor allem jenen, die Autos über eine Online-Anzeige dann in Orten weit außerhalb der Provinz gekauft haben - ihre Rechte verweigert, weil diese Versicherungen nicht das abdeckten, was der Händler laut Gesetz abzudecken hat.

Neuwagen mit endlosen Lieferzeiten

Die Lieferzeiten betragen oft mehr als zehn Monate oder gar mehr als ein Jahr – wird das Fahrzeug dann geliefert, entspricht es manchmal nicht der Bestellung (z.B. andere Sonderausstattung). Ein neuer Streitpunkt waren die langwierigen Reparaturarbeiten aufgrund des weltweiten Mangels an Ersatzteilen und Chips. Die Lösungsstrategien bestanden darin, die Händler abzumahnern und unlautere Geschäftspraktiken der AGCM zu melden. Neben der Beratung setzten wir stark auf präventive Information, z.B. worauf man vor dem Kauf eines Gebrauchtwagens achten oder was man beim Kauf eines Neuwagens in Klauseln prüfen sollte. Zu diesem Zweck wurden auch ein Informationsblatt für den Neuwagenkauf und Pressemitteilungen erarbeitet, um die Kunden vor Lieferverzögerungen zu warnen.

Konsumentenrecht und Markt

Gewährleistung mit großen Hindernissen

Die größten Probleme bei der Ausübung des Gewährleistungsrechts gibt es bei den großen Vertriebsketten. Die neuen Vorschriften des Verbraucherschutzgesetzes (Beweislast für den Verkäufer für 12 Monate ab Kaufdatum) haben nicht wirklich zu einer Verbesserung geführt. Es gibt immer noch Geschäfte, die ein defektes Produkt nur in den ersten 15 Tagen nach dem Kauf ersetzen, und danach geht es immer zur Reparatur: Der Zeitraum beträgt dabei immer noch mehrere Wochen, wenn nicht Monate. Ein weiterer Aspekt ist die Montage von Möbeln, die häufig von hastig ausgebildeten Monteuren schlecht ausgeführt wird, wodurch an den Montageorten weitere Schäden verursacht werden.

Bekannt aus Fernsehen ... und Beschwerde

Viele Meldungen gab es zu Firmen, die im Fernsehen für verschiedene Renovierungen (z.B. Bäder oder Fenster) werben: die Konsumenten beklagen lange Ausführzeiten, schlecht ausgeführte oder halbfertige Arbeiten sowie schlechtes Garantiemanagement. In einigen Fällen konnte außergerichtlich die Auflösung des Vertrags und die Rückzahlung der bereits gezahlten Summen (über 7000 Euro) sowie teilweise ein Schadensersatz erwirkt werden. Die Lösungsstrategien sind hier Abmahnungen und Vertragskündigungen, welche direkt mit dem nationalen Management der Ketten abgewickelt wurden, indem direkt bei den Geschäftsleitern interveniert wurde, während Fälle von irreführenden Handelspraktiken immer der Antitrustbehörde gemeldet wurden.

Haustürgeschäfte und Senioren, eine schlechte Kombination

Im Rahmen von Haustürgeschäften wurden weiterhin Gasspürgeräte verkauft; auch zielte eine Firma, die gänzlich unbewiesene „Lichttherapien“ verkauft, insbesondere auf Senioren ab. Dank der guten Zusammenarbeit mit der Postpolizei und der daraus folgenden Medienarbeit konnte die Bevölkerung gewarnt werden.

Anwälte

2022 haben sich viele Verbraucher:innen mit Fragen zu ihren Anwaltsrechnungen an die VZS gewandt. Aus dem großen Informationsdefizit der Anwaltskund:innen schließen wir, dass hier bei Auftragsübernahme die betreffenden Freiberufler den Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht aufzeigen, welche Kosten anfallen werden und wie diese auf der Rechnung ausmachbar sind.

Südtiroler Studie über Preisdiskriminierung im Online-Handel

In der ersten Studie in Italien zum Thema Preisdiskriminierung im Online-Handel sind wir der Frage nachgegangen, ob im Onlinehandel auf individueller Ebene unterschiedliche Preise praktiziert werden. Es konnte - zumindest vorerst – die Befürchtung von Konsumenten, dass sie in Abhängigkeit ihres Standorts und Endgeräts höhere Preise im Internet zahlen müssen, entkräftet werden. Für ausgewählte Produkte und Dienstleistungen wurden an verschiedenen Tagen die Preise an unterschiedlichen Orten und mit unterschiedlichen Smartphones mit Hilfe eines strikten Analyseprotokolls erfasst. Das erfreuliche Fazit der Studie: Für das gewählte Setting konnte keine unfaire Online-Preisdiskriminierung festgestellt werden.

In eigener Sache: VZS nun auch per Whatsapp erreichbar

Seit 2022 stellt die VZS einen weiteren Kommunikationsweg zur Verfügung, um noch besser auf die Bedürfnisse der Bürger:innen eingehen zu können. Mithilfe von WhatsApp ist die Kommunikation zwischen VZS und Verbraucher:innen beschleunigt und vereinfacht, es können ganz unkompliziert Anliegen ohne längere Telefonate vorgebracht werden.

Wohnen, Bauen und Energie (I)

Technische Bauberatung

Die technische Bauberatung / Energieberatungsdienst der Verbraucherzentrale umfasst neben den Bereichen der Bau- und Heiztechnik vor allem auch die verschiedenen Förderungen und Steuerabzüge auf Landes- und Staatsebene. Dies ermöglicht den Verbrauchern einen Gesamtüberblick über die verschiedenen finanziellen Anreize und im selben Zuge neutrale Informationen über Baumaterialien und Systeme zu erhalten. Die Verbraucher:innen haben somit die Möglichkeit, sich selbst ein Bild über die Vielfalt im Bauwesen zu verschaffen und dadurch individuelle Entscheidungen zu treffen.

Das Jahr 2022 war vor allem geprägt von massiven Teuerungen im Bereich der Strom- und Brennstoffpreise. Dies führte zu einem Anstieg der Fragestellungen rund um den Einbau von Photovoltaikanlagen und den Umstieg von herkömmlichen Heizsystemen auf Wärmepumpen und Biomasseanlagen. Hier wurde von Seiten der Verbraucherzentrale das Angebot an kostenlosem Informationsmaterial weiter ausgebaut, um den Konsument:innen eine breitgefächerte Hilfestellung bieten zu können.

Nutzung der Sonnenenergie

Das Jahr 2022 war auch geprägt durch die Nachfrage nach der Nutzung der kostenlosen Energie der Sonne. Vor allem die Stromproduktion stand hier im Vordergrund, da im Laufe des Jahres die Stromkosten massiv angestiegen waren. Neben allgemeinen Informationen zur Reduzierung der Stromverbräuche, wurden von Seite der Beratungsstelle einige Berechnungsbeispiele bereitgestellt, um den Konsumenten den Zugang zu diesem doch sehr komplexen Thema etwas zu erleichtern. Neben den persönlichen Beratungen konnte vor allem durch die Informationsweitergabe in Form von Informationsblättern eine Vielzahl an VerbraucherInnen erreicht werden.

Beratung beim Immobilienkauf

Im Immobilienbereich verfolgt die Tätigkeit der VZS das Ziel, die Verbraucher:innen beim Kauf und Verkauf einer Immobilie zu unterstützen. Dies umfasst die gesamte Grundbuchs- und Katasterdokumentation sowie die spezifische Gebäudedokumentation. Die VZS kümmert sich auch um die Abfassung von Kaufvorverträgen.

Steuerabzüge für Gebäudesanierungen

Neben den allgemeinen Informationen rund um eine energetische Gebäudesanierung und den Austausch einer Heizanlage galt das Interesse der Konsument:innen vor allem dem Bereich der verschiedenen Steuerabzugsmöglichkeiten bei energetischer Sanierung sowie dem Superbonus 110%. Die Konsumentinnen sind von den sich überschlagenden Änderungen der Vorgaben zu Recht stark verunsichert. Da die Handwerksbetriebe sehr stark ausgelastet sind, riskiert man ein Verfallen der Fristen für die Boni. Die Konsumenten sind dabei immer jene, die in erster Linie für eventuelle Fehler gerade stehen müssen, wobei eine Annullierung der Boni zuzüglich Strafzahlung und Zinsen droht. Neben den persönlichen Beratungen bietet die VZS zu diesem sehr komplexen Thema eine Vielzahl von Informationsblättern und Leitfäden (darunter den „Steuerleitfaden“ und den „Leitfaden 110%“), in denen die Inhalte so konsumentenfreundlich wie möglich aufbereitet werden.

Wohnen, Bauen und Energie (II)

Immobilienagenturen

Beim Kauf oder Verkauf über Immobilienagentur beklagen Konsument:innen gegenüber einigen Immobilienagenturen, lückenhafte oder ungenaue Informationen erhalten zu haben, sodass sie fürchten, dass ihre Rechte nicht optimal geschützt werden. Dies betrifft z.B. die bautechnischen Details des Gebäudes oder rechtliche Implikationen, die sich aus der individuellen Lage des Verkäufers ergeben. So kann es z.B. beim Ankauf einer vorher per Schenkung übertragenen Immobilie Risiken für den Käufer geben, die jedoch manchmal nicht erläutert werden. Die Eingriffe der VZS zielen in solchen Fällen darauf ab, bei der Immobilienagentur zu intervenieren, auch hinsichtlich der geforderten Provisionen.

Beratung in Kondominiumsfragen

Die Beratungen im Bereich Kondominium waren auch heuer sehr zahlreich, vielseitig und vor allem komplex. Von Jahr zu Jahr werden die Anfragen komplexer und die Beratungen aufwändiger. Eine Vielzahl an Beratungen wurden in diesem Jahr zum Steuerbonus Superbonus 110% abgehalten. Dabei wurden die Konsumenten aufgeklärt, welche Mehrheit gesetzlich vorgesehen ist, um entsprechenden Beschlüsse zu fassen, welche Maßnahmen im Zuge des Superbonus verwirklicht werden können und wie das Steuerguthaben verwendet werden kann. Vor allem wurde auch Klarheit darüber geschaffen, welche Wirksamkeit ein gültig gefasster Beschluss der Vollversammlung gegenüber jenen Miteigentümern hat, welche die Maßnahmen nicht durchführen wollen. Leider ist den Miteigentümern oft nicht klar, welche Wirksamkeit Beschlüsse haben, die mit der vorgesehenen Mehrheit gefasst wurden. Unklarheiten gibt es nach wie vor zur Zuständigkeit der Kondominiumsverwaltung bzw. zu den Rechten und Pflichten der Verwaltung. Im Zuge der Beratung wurden Jahresabrechnungen, Kostenvoranschläge und Kriterien für die Spesenaufteilung geprüft. Ein wichtiger Punkt sind dabei oft die Heizkosten.

Online-Ratgeber: gesundes und nachhaltiges Wohnen

Wussten Sie, dass die Luft in geschlossenen Räumen bis zu fünfmal mehr Schadstoffe enthalten kann als die Luft im Freien? Gesundes und behagliches Wohnen bedeutet Lebensqualität, die wir uns größtenteils selbst gestalten können. Es gilt dabei, auf einige Details zu achten und uns mit unserer Wohn-Umgebung auseinanderzusetzen. Welche Faktoren für ein gesundes Wohnumfeld verantwortlich sind, wo sich die Quellen für Wohngifte verstecken und was jeder und jede Einzelne zur eigenen Wohngesundheit beitragen kann, darüber informiert ein neuer Ratgeber, den die VZS mit dem AFB-Bildungs- und Energieforum herausgegeben hat.

Fokus Energiesparen

Das Thema „Energiesparen“ ist im Jahr 2022 eines der zentralsten gewesen: der Bedarf an Informationen war entsprechend groß. Die VZS hat dem Thema ein Verbrauchertelegramm gewidmet („Energiesparen spezial“), einen Focus-Point auf der Homepage eingerichtet und in einer Reihe von Vorträgen (mit knapp 600 Teilnehmer:innen) auch peripher dazu informiert. Dabei werden die verschiedenen Säulen des Energiesparens aufgezeigt: Änderung des Nutzerverhaltens, Anbieterwechsel und Nutzung der verschiedenen Zuschüsse (wie z.B. der Sozialboni des Staates), die gewährt werden. Auch auf der 33. Wohnbaumesse, die heuer dem Thema Bauen und Sanieren gewidmet war, war die VZS mit dem Verbrauchermobil vertreten.

Versicherung und Vorsorge

Nicht einfach blindlings unterschreiben!

Vielen Verbraucher:innen ist nicht klar, dass vor der Unterschrift die Vertragsunterlagen durchgelesen werden sollten. Sollte das Gelesene unklar sein, sollten Fragen gestellt werden und/oder der Rat eines unabhängigen Beraters eingeholt werden.

Im Jahr 2022 stießen wir immer wieder auf Lebensversicherungen, die unterzeichnet wurden, ohne dass den Versicherten bewusst gewesen wäre, für wie lange sie sich binden und welche Kosten damit verbunden sind. Ebenso kam es zum Abschluss zahlreicher Unfallversicherungen, bei denen den Konsument:innen nicht klar war, dass ein Fünf-Jahresvertrag nicht vor Ablauf dieser Dauer kündbar ist. Auch kamen Verbraucher:innen in die Beratung, die bei einem Treffen mit Versicherungsvermittlern mehrere Versicherungsverträge abgeschlossen haben, ohne dass dies den Konsument:innen bewusst gewesen wäre. Solche Situationen können vermieden werden, indem Verbraucher:innen sich die Zeit nehmen, Unterlagen durchzulesen und versuchen die Bedingungen, die sie mit der Unterzeichnung eines Vertrages eingehen, zu verstehen.

Vorsorge: Bin ich richtig versichert? Was benötige ich für Versicherungen?

Antworten auf diese zahlreich gestellten Fragen konnten im Rahmen des so genannten „persönlichen Versicherungschecks“ gegeben werden. Dabei wird der persönliche Versicherungsbedarf, abhängig von der aktuellen Lebenssituation, besprochen. Dieser Bedarf wird anschließend mit den vorhandenen Verträgen abgeglichen: auf fehlende Versicherungsdeckungen wird aufmerksam gemacht. Zudem werden die bestehenden Verträge gemeinsam analysiert, besprochen und eventuelle Verbesserungsvorschläge erläutert.

Hilfestellung bei Beschwerdefällen

Auch in diesem Jahr unterstützten wir Verbraucher:innen, wenn sie Probleme mit Versicherungen im Allgemeinen hatten oder es zu Streitigkeiten bei der Auszahlung von Schadensfällen kam. Dabei konnten wir eine Vielzahl der Fälle schnell und unkompliziert und im Interesse der Verbraucher:innen lösen.

Autoversicherungen online abschließen? Vorsicht, gefälschte Polizzen!

Im Herbst meldeten sich einige Konsument:innen, denen über Whatsapp Angebote für außerordentlich günstige KFZ-Haftpflicht-Polizzen zugeschiedt wurden. Eine Überprüfung zeigte, dass es die in den Whatsapp-Nachrichten genannten Versicherungs-Gesellschaften gar nicht gibt. Und in der Tat warnt auch die Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen Ivass seit langem vor diesen Betrugsseiten und publiziert regelmäßig die entsprechenden Listen: Mittlerweile gibt es dazu ein Dokument mit 62 Seiten, auf denen ca. 870 Betrugs-Internetseiten aufscheinen. Allein im letzten Jahr hat Ivass über 219 Betrugsseiten aufgedeckt, und am 5. August wurden weitere 14 Seiten aufgezeigt.

„Wusstest du schon, dass ...?“ - Mini-FAQ auch im Versicherungsbereich

Mehr über die eigenen Rechte erfahren und geschützt durch den Verbraucheralltag kommen - nach diesem Motto hat die VZS eine Reihe von Mini-FAQs (also häufig gestellten Fragen) beantwortet und online gestellt. Wer seine Rechte kennt, sich informiert und bewusste Entscheidungen trifft ist meistens auch vor unliebsamen Überraschungen gut geschützt - es ist jedoch nicht immer einfach, die eigenen Rechte im Detail zu kennen, und vor allem auch zu wissen, wie man sie im Bedarfsfall geltend macht. Die „Wusstest du schon, dass...“ Mini-FAQs enthalten viele nützliche verbraucherrelevante Informationen und Tipps für Verbraucher:innen, welche verschiedene Themenbereiche abdecken, darunter Telefonie, Immobilien, Online-Handel und Versicherungen: hier geht es um den Schadensfall, die Lebensversicherungen, die private Haftpflicht und vieles mehr.

Haushalt und Kleidung

Erheblicher Anstieg der Energie- und Gaspreise

Im Jahr 2022 setzten die Energie- und Gaspreise aus verschiedenen Gründen (klimatisch, geopolitisch, wirtschaftlich) ihren Aufwärtstrend fort. Der Anstieg betraf insbesondere den Energiepreis auf dem so genannten "geschützten Markt", auf dem sich mit 1. Oktober eine weitere Verteuerung um ein Drittel abzeichnete. Auch der Gaspreis erreichte im Sommer 2022 einen historischen Höchststand: Viele Familien erhielten im Herbst/Winter sehr hohe Rechnungen, die sich stark auf das Familienbudget auswirkten. Die VZS stand den Verbraucher:innen konstant mit Rat und Tat zur Seite, insbesondere in Bezug auf Rechnungen, Energiesparmöglichkeiten und Anbieterwechsel. Die Energiesparberatung betraf sowohl Strom als auch Heizung, Warmwasserverbrauch und Brennstoffe.

Beobachtungsstelle Energiepreise

Auch im Jahr 2022 hat die VZS die Strom- und Gaspreise nationaler und lokaler Anbieter verglichen. Diese Vergleiche werden von den Verbraucher:innen sehr geschätzt, denn mit der für Januar 2024 angekündigten Abschaffung des so genannten geschützten Marktes für Haushalte erwägen viele schon jetzt, das Angebot und den Anbieter zu wechseln und sich auf den freien Markt zu begeben. Trotz der Tatsache, dass ein offizielles Preisvergleichsportaal für jedermann zugänglich ist, mangelt es in diesem Bereich an Transparenz und Klarheit der Bedingungen: so werden z.B. von den Callcenter-Betreibern am Telefon die Preise oft nur sehr vage mitgeteilt.

Telefonbetrug: Unerwünschte Verträge auch im Energiesektor

Im Laufe des Jahres 2022 musste unsere Beobachtungsstelle Hunderten von Südtiroler Verbrauchern helfen, die mit unlauteren Anbietern zu tun hatten, die sie unaufgefordert oder zumindest ungewollt zu Vertragsabschlüssen am Telefon zwangen. Die unlauteren Praktiken, insbesondere eines Anbieters, wurden an die AGCM gemeldet: Ende 2022 hat die Behörde eine Geldstrafe in Millionenhöhe gegen diesen Anbieter verhängt.

Energie-Boni von Staat und Land

Im Laufe des Jahres 2022 wandten sich zahlreiche Verbraucher an die VZS, um sich über die verschiedenen „Energieboni“ zu informieren. Besonders beliebt war der „einmalige Energiebonus“, den das Land Südtirol vielen Südtiroler Haushalten und Verbrauchern gewährt, um die hohen Energierechnungen des Jahres 2022 abzufedern.

Start ins neue Schuljahr

Der Start ins neue Schuljahr ist alle Jahre wieder für die Familien eine ziemliche Herausforderung. Um die Umstellung etwas abzufedern haben wir die besten Tipps für den Start ins neue Schuljahr gebündelt veröffentlicht, angefangen bei der passenden Schultasche über den ökologischen Inhalt derselben, den Tipps zum Schulweg bis hin zur richtigen Jause.

Der „Protest der leeren Töpfe“

Am 10. Juni fand italienweit auf Straßen und Plätzen, aber auch in sozialen Medien der Protest der leeren Töpfe statt. Der leere Topf steht dabei symbolisch für die Schwierigkeiten der Familien, die Lebensausgaben zu bestreiten. Die Verbraucherverbände haben der Regierung eine ganze Plattform an Vorschlägen unterbreitet - von der Verringerung der Systemgebühren auf den Stromrechnungen bis zur Abschaffung der Mehrwertsteuer auf die Akzisen der Kraftstoffe, von der Überarbeitung des Tarifsystems bis zur Einrichtung eines Fonds zur Bekämpfung der Energiearmut, von der Preisüberwachung bis zur Bekämpfung von Spekulationsphänomenen.

Umwelt und Gesundheit

Zahnbehandlung: Die Problematik der Billig-Kliniken

In den letzten Jahren sind auch in Südtirol Billigkliniken entstanden, die Leistungen zu scheinbar niedrigeren Preisen als die traditionellen Praxen anbieten. Dafür werben sie auch massiv, z.B. in Einkaufszentren, wobei vor allem die finanziell nicht so gut gestellten Bevölkerungsschichten angesprochen werden. Da viele Behandlungen über Finanzierungsverträge beglichen werden, sind die Verbraucher:innen auch dann an diese Zentren gebunden, wenn das Arzt-Patienten-Verhältnis gestört ist. Weitere Fragen betreffen Rechnungen, das Eigentum an den Röntgenbildern und Krankenakten sowie die Kosten für die Erstellung von Kostenvoranschlägen.

Sommer, Sonne, Sonnenschein

Der Sommer 2022 war von langen, sehr heißen Perioden geprägt – eine Freude für viele, aber eine Belastung für einige. Die VZS hat daher nützliche Informationen gesammelt und veröffentlicht, um aufzuzeigen, wie man gut durch die „Hundstage“ kommt, vom Sonnenschutz über das richtige Kühlen der Räume bis hin zu Tipps mit leichten Speisen für heiße Tage.

VZS-Untersuchung „Protein-Produkte im Check“

Ob Protein-Müsli, Protein-Chips oder Protein-Schokolade: das Angebot an Produkten mit einer „Extraportion“ Protein wächst. Die Verbraucherzentrale Südtirol hat daher 32 dieser neuen Trend-Produkte, darunter Brot und Cracker, Milchprodukte und Pudding, Müsli und Zerealien, Proteinriegel und Schokolade einer kritischen Bewertung unterzogen. Der Fokus lag dabei auf der Etikettierung der Produkte, insbesondere der Produktbezeichnung, dem Zutatenverzeichnis, dem Proteingehalt und dessen Angabe sowie den gesundheitsbezogenen Angaben (Health Claims). Die Untersuchung zeigte: Protein-Produkte enthalten zum Teil sehr viele (bis zu 41) Zutaten, darunter zahlreiche Lebensmittelzusatzstoffe und isolierte Zutaten, viele Produkte sind ultrahochverarbeitet. Auf der Schauseite geben die Hersteller häufig den Proteingehalt in Gramm an. Bei manchen Produkten fehlt die Bezugsgröße – dann ist unklar, ob diese Angabe für eine Packung, eine Portion oder 100 Gramm des Produkts gilt. Im Vergleich zu ähnlichen Produkten ohne Proteinanreicherung enthalten Protein-Produkte zwar mehr Protein, jedoch zu einem hohen Preis: bezogen auf den Grundpreis (Preis pro Kilogramm bzw. pro Liter) kosten manche drei Mal so viel wie die Vergleichsprodukte. Für eine gesunde Ernährung notwendig sind Protein-Produkte nicht: der Großteil der Bevölkerung nimmt über die Ernährung mehr als ausreichende Mengen an Protein auf.

„Oh, du fröhliche ...“ - Tipps für ein umweltverträgliches Weihnachtsfest

Obschon es die stillste Zeit im Jahr sein sollte, hat sich in den letzten Jahrzehnten die Weihnachtszeit als eine der konsumintensivsten im Jahr erwiesen. Als kleinen Gegenakzent haben wir in der Dezember-Ausgabe des Verbrauchertelegramms unsere Informationen für ein bewusstes, umweltverträgliches und reste-freies Weihnachtsfest gesammelt und veröffentlicht. Im Weihnachts-Special sind wir auf alternative Geschenk- und Verpackungsideen, umweltfreundlichen Adventsschmuck und Verbraucherrechte in Bezug auf Geschenkeumtausch eingegangen, gaben Tipps für die Gutschein-Auswahl und für den rechtzeitigen Online-Kauf von Geschenken. Abgerundet wurde das Informationspaket von Tipps für eine energiesparsame Adventszeit.

Ernährung

Salmonellenausbruch bei Ferrero

Im April 2022 wurde bekannt, dass Süßwaren aus einem belgischen Werk von Ferrero mit Salmonellen belastet und wahrscheinlich für über 100 Fälle von Salmonellose in Europa verantwortlich waren. Vertreter und Vertreterinnen verschiedener Medien meldeten sich bei der Verbraucherzentrale, um aktuelle und korrekte Informationen zu diesem Lebensmittelskandal und zum groß angelegten Produktrückruf zu erhalten.

Gut essen trotz der Teuerungen

Das Jahr 2022 war durch massive Preissteigerungen, auch im Lebensmittelbereich, gekennzeichnet. Wie Verbraucher und Verbraucherinnen sich trotzdem gut ernähren können, war Inhalt einer Gesundheits-Sprechstunde von Rai Südtirol (Dezember 2022) mit Silke Raffener und von mehreren Pressemitteilungen. Wer anstelle von abgefüllten Getränken Leitungswasser trinkt, weniger Fleisch, Süßwaren, Fertiggerichte und Alkohol konsumiert, Lebensmittelüberschüsse und Speisereste verwendet und saisonal einkauft, ernährt sich gesünder, schont die Geldbörse und zugleich auch die Umwelt.

Klimaschutz mit Messer und Gabel

Der Anteil des Ernährungssektors an den weltweiten Treibhausgasemissionen wird mit 21 bis 37% (IPCC 2019) beziffert. Der größte Teil davon stammt aus der Erzeugung tierischer Produkte. Wie schon in früheren Jahren, hat die Verbraucherzentrale auch 2022 über die eigenen Kommunikationskanäle und mittels Pressemitteilungen dazu beigetragen, diese Zusammenhänge einer breiteren Bevölkerungsschicht bewusst zu machen. Die Expertise der VZS wird auch von anderen Organisationen geschätzt: dem KVV (Beitrag der VZS zum Fleischkonsum im KVV-Magazin „Kompass“, Mai 2022), dem Alpenverein (Beitrag der VZS zu klimafreundlicher Ernährung im AVS-Magazin „Berge erleben“, Juni 2022) und Politis (Webinar mit Silke Raffener zu zukunftsfähiger Ernährung im Rahmen der Reihe „Südtirol ein Klimaland?“, Dezember 2022).

Welternährungstag 2022: Ernährung neu denken

2055 werden zehn Milliarden Menschen auf der Erde leben – können alle gut ernährt und die benötigten Nahrungsmittel umwelt- und sozialverträglich produziert werden? Anlässlich des Welternährungstages am 16. Oktober 2022 hat die Verbraucherzentrale Südtirol in Zusammenarbeit mit der Initiative „RI-NUTRI – Ripensare la nutrizione“ von Fondazione UPAD eine neue Servicereihe mit wöchentlichen Pressemitteilungen zu Fragen und Themen der Welternährung initiiert. Unter dem Motto „Ernährung neu denken“ wurden zwischen Oktober und Dezember 2022 neun Beiträge veröffentlicht, darunter zu den Treibhausgasemissionen verschiedener Ernährungsweisen, zum Fleischkonsum, zu Hülsenfrüchten und zu anderen pflanzlichen Proteinquellen.

„Essen, Trinken und Genuss – Hätten Sie's gewusst?“

Im Rahmen der bewährten Servicereihe „Essen, Trinken und Genuss – Hätten Sie's gewusst?“ veröffentlichte die Verbraucherzentrale Südtirol auch 2022 wöchentlich kurze Informationsbeiträge. Dabei gingen wir z.B. der Frage nach, welche Nahrung gut für das Gehirn ist, ob grüner Tee ein Wundermittel ist, und wie Aquaponik funktioniert.

Reisen, Freizeit, Hobby

Musterfeststellungsklage gegen Volkswagen: erste Verhandlung

Guten Neuigkeiten für die 1.237 Geschädigten, die sich der Dieselgate-Sammelklage vor dem Oberlandesgericht Braunschweig angeschlossen haben, brachte der erste Verhandlungstag: der Forderung der Gegenpartei, die Klage abzuweisen, wurde nicht stattgegeben. Das Gericht hat hingegen entschieden, dass das Verfahren nach italienischem Recht abgewickelt wird, und ein entsprechendes Rechtsgutachten sowie einen durch den Gutachter zu beantwortenden Fragenkatalog in Auftrag gegeben. Das Gutachten soll 2023 fertiggestellt werden.

Zahlungsaufforderungen für die Autobahngebühren

Im Jahr 2022 betrafen die Fälle im Vergleich zu den Vorjahren vor allem Berichte von Verbrauchern, die von Autobahngesellschaften oder Inkassounternehmen Zahlungsaufforderungen erhielten: Wir stellten fest, dass es viel Verwirrung in Bezug auf Rechte und Pflichten gab, insbesondere in Bezug auf die Zahlungspflicht bei Ausfall der automatischen Kassen, Streiks oder dem Verlust von Tickets. Neben der Aufarbeitung der einzelnen Fälle haben wir ein neues Informationsblatt und eine Pressemitteilung erstellt, um die Verbraucher:innen zu informieren.

Wo schwimmt es sich am günstigsten?

Wie bereits in den vergangenen Jahren hat die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) auch 2022 die Preise der Südtiroler Freibäder erhoben und verglichen, auch deshalb, weil die Informationen nicht immer einfach zugänglich waren. Der Befund bleibt auch in diesem Jahr unverändert: die Verfügbarkeit der Preise online lässt in einigen Fällen zu wünschen übrig. Nicht alle Schwimmbäder besitzen eine eigene Webseite oder veröffentlichen ihre Preise im Internet, und auch die Webseiten der Gemeinden oder Tourismusvereine scheinen diese Lücke nicht immer schließen zu können. Außerdem beziehen sich viele online vorhandenen Preise nicht auf die aktuelle Saison, oder es fehlt die Angabe, auf welche Saison sich die Preise beziehen. Im Vergleich zum Vorjahr konnte bei den erhobenen Eintrittspreisen der Schwimmbäder in Südtirol eine durchschnittliche Preissteigerung von +5,82 % berechnet werden. Unter den einzelnen Eintrittskartentypologien betrifft die relevanteste Preiserhöhung die ermäßigten Tageskarten für Kinder, Studenten und Senioren, mit einem durchschnittlichen Anstieg von +7,53 %.

Treibstoffe: Teuerungen um bis zu 30% im Vergleich zu 2021

Auch Autoreisen wurden 2022 kostspieliger: in Südtirol und in den Nachbarregionen (Trentino, Venetien, Friaul-Julisch Venetien, Mantova) ist der Preis für Benzin um 24,35%, für Diesel um 34,53% und für GPL um 25,61% gestiegen. Methan ist sogar um 84% teurer. Die Teuerung in Tirol war im Juli 2022 noch drastischer: Benzin war um 60,55%, Diesel um 68,83% und GPL um 30,62% gestiegen, wodurch die Preise ein ähnliches Niveau wie jene in Norditalien erreicht haben. Unter den untersuchten Gebieten wies Südtirol auch weiterhin die höchsten Preise für Benzin, Diesel und LPG auf. Die vom Staat bis Jahresende gewährten Abschläge auf die Akzisen zeigten nur mäßige Wirkung: eine detaillierte Untersuchung der Preise entlang der gesamten Lieferkette wäre dringend notwendig, um die doch erheblichen Preisunterschiede genauer durchleuchten zu können.

Kritischer Konsum

Ukraine-Konflikt: sicher und gut spenden

Schon gleich nach Kriegsbeginn haben die Südtiroler:innen starke Solidarität mit der ukrainischen Bevölkerung gezeigt, was sich nicht zuletzt in der Spendenfreudigkeit niederschlug. Erfahrungsgemäß wissen wir, dass Anlässe wie Naturkatastrophen oder humanitäre Ausnahmelagen – oder eben Krieg – neben zahlreichen echten und unterstützenswerten Initiativen auch Betrüger auf den Plan rufen, die – vor allem in den sozialen Medien – auf schnelles Geld aus sind. Als Hilfe für die Südtiroler:innen wurde ein kurzer Leitfaden zum „sicher und gut spenden“ verfasst. Das Thema der „falschen“ Spendensammler hat uns danach das ganze Jahr über weiter begleitet.

Elektrosmog durch neue Technologien verringern: VSZ stellt LiFi vor

Die Unannehmlichkeiten im Zusammenhang mit Elektrosmog nehmen eindeutig zu: Die VZS ist offensichtlich einer der wenigen Ansprechpartner, die in der Lage sind, Menschen, die in den Gesundheitseinrichtungen und in der Vereinswelt keine adäquate Antwort auf ihre Bedürfnisse finden, Informationen und Unterstützung zu bieten.

Im Rahmen unserer Beratungstätigkeit versuchen wir mögliche, aber wenig bekannte Alternativen vorzustellen: So gibt es beispielsweise drahtlose Router, bei denen die für die Gehirnzellen schädlichsten Stand-by-Frequenzen um 90 % reduziert sind, und andere, die die Kommunikation automatisch unterbrechen, wenn sie nicht benutzt werden. Der beste Weg ist immer noch die Verkabelung von Computernetzwerken, aber jetzt ist die VZS stolz darauf, die neue Light Fidelity Technologie zu präsentieren: ein Computernetzwerk, das die Kommunikation über Infrarotlicht ermöglicht.

Eine solche Installation wurde am Hauptsitz in Bozen in der Zwölfmalgreiner Straße realisiert und wird derzeit von Besuchern besichtigt, die die Möglichkeit einer schnellen Kommunikation über das Internet ohne Kabel, aber auch ohne schädliche Strahlung aus erster Hand erfahren möchten. Dies ist eine der ersten Realisierungen in Norditalien, die zur Verbreitung von Li-Fi in seinen zahlreichen Anwendungsmöglichkeiten beitragen kann: man denke an Schulen, Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen, aber auch an die Implementierung in Verkehrsmitteln wie Bussen und Zügen. Durch die vor Ort zur Verfügung gestellten Geräte kann jeder diese wichtige Innovation selbst erleben und vielleicht sogar ihre Einführung in seinem eigenen Arbeits- oder Geschäftsumfeld in Betracht ziehen.

„Dark Patterns“: Werden wir beim Online-Kauf beeinflusst?

Dark Patterns sind Designelemente einer Webseite, die den Nutzer zu bestimmten Aktionen verleiten sollen, z. B. zur Eingabe persönlicher Daten oder zum Kauf bestimmter Produkte. Es handelt sich um versteckte Marketingstrategien, die das Design von Webseiten nutzen, um die Entscheidungen der Nutzer zu beeinflussen. Zu den Dark Patterns gibt es derzeit noch keine eigene Gesetzgebung, aber sie gehören zu den Geschäftspraktiken, die wahrscheinlich in naher Zukunft auch auf europäischer Ebene geregelt werden. Nicht immer erfüllen sie den Tatbestand der unlauteren Geschäftspraktiken. Um als mündige Verbraucher:innen sicher online einzukaufen, ist es jedoch auf jeden Fall wichtig, zu wissen, dass es sie gibt und wie man sie erkennt. Um nicht in diese Fallen zu tappen, kann es bereits ausreichen, einige kleine Vorsichtsmaßnahmen zu treffen, über welche die VZS informierte.

Black Friday: Was bringt die Schnäppchenjagd wirklich?

VZS und EVZ haben eine Stichproben-Erhebung der Onlinepreise durchgeführt, um zu überprüfen, ob es für Verbraucher:innen wirklich Sinn macht, am Black Friday auf Schnäppchenjagd zu gehen. Erhoben wurden die Preise von 20 Produkten (u.a. Waschmaschinen, Fernseher, Staubsauger, Kaffeemaschinen, Smartphones, Drucker, Schränke, Betten, usw.), an verschiedenen Tagen. Die Produkte stammen aus sieben großen E-Commerce-Plattformen. Zum Schluss wurden die Preise am Black Friday mit denen von Ende September, Anfang und Ende Oktober verglichen. Das Ergebnis bestätigt, dass nicht alles Gold ist, was glänzt: bei 12 der 20 Produkte blieb der Preis gleich oder ist gar gestiegen (in einem Fall um 35%, bei drei anderen Produkten um über 10%). Bei den anderen 8 Produkten gab es in der Tat Preisnachlässe, in der Spanne von weniger als 1% bis 34%.

Verbraucherbildung

Unsere Arbeit an und mit den Schulen

Ein wichtiger Bezugspunkt für alle Lehrkräfte in der Provinz: Die Wichtigkeit der Informations- und Dokumentationsstelle Infoconsum wurde im Jahr 2022 bestätigt, und wir waren in der Lage, auf die vielfältigen Bedürfnisse im Hinblick auf die Integration in den Lehrplan zu reagieren. Der Dienst besteht aus Workshops, die in einzelnen Klassen abgehalten werden, und wird durch Lehrmaterial und Beratung ergänzt, um die Verbrauchertemen in alle Lehrpläne zu integrieren.

Dank der finanziellen Unterstützung der Autonomen Region und des Landes Südtirol, können die Lehrpersonen unsere Präsenz im Unterricht ohne besondere bürokratische Formalitäten und vor allem ohne Beeinträchtigung des in den einzelnen Instituten für ergänzende Unterrichtsaktivitäten verfügbaren Budgets sicherstellen. Die Hauptthemen der gesellschaftlichen Bildung bieten zahlreiche Bezüge zur die Rolle des Verbrauchers und Bürgers, die auf dem gesamten Bildungsweg von der Grundschule bis zu den letzten Jahren der Oberschule eingegliedert werden können.

Die Verwaltung der Ausbildungsmodule umfasst die beiden wichtigsten laufenden Projekte, d.h. "Verbraucherschutz macht Schule in Europa" und "Eine gute Gelegenheit". Während das erste Projekt eine breite Palette von Verbrauchertemen umfasst, konzentriert sich das zweite Projekt hauptsächlich auf das Problem der Lebensmittelverschwendung.

In Zahlen ausgedrückt, führten die beiden Aktionsbereiche zu 45 Treffen mit 714 teilnehmenden Schülern und zu weiteren 56 Workshops, an denen 998 Schüler teilnahmen. Wie schon bei früheren Ausgaben erreichten unsere Bemühungen verschiedene Altersgruppen und sogar die entlegensten Winkel der Provinz, obwohl zahlenmäßig die Schulen in den großen städtischen Zentren die Hauptakteure waren.

Die erste Verbraucherschule Italiens

Eine besondere Erwähnung verdient die Fachschule "Laimburg", in welcher im Rahmen des Projekts "Verbraucherschule" die VZS Expertenunterricht in allen Klassen durchführt, und zwar nach einem bewährten Programm: wir beginnen mit Lebensmittelthemen (mit geführten Besuchen in Supermärkten), gehen über zur Nutzung digitaler Medien in Bezug auf ihre Nachhaltigkeit, zum kritischen Konsum im Allgemeinen und enden schließlich zum Versicherungs- und Finanzmarkt. Damit die Treffen keine "Inselveranstaltungen" in der Bildungslandschaft des Instituts darstellen, führen die Studenten jedes Jahr eigene Untersuchungen und/oder Recherchen durch, um ihr Wissen mit Hilfe der Experten zu festigen und ihre Gastgeberstrukturen in Bezug auf Umwelt- und Gesundheitsaspekte immer weiter zu verbessern und zu vereinheitlichen.

Wir freuen uns auch, dass sich andere Schulen dafür einsetzen, die pädagogischen Bezüge zum Verbraucherschutz zu erweitern, so dass vertiefende Treffen nach Kriterien stattfinden, die darauf abzielen, das Interesse wach zu halten und es auf Alltagserfahrungen auszudehnen, die näher am Erfahrungskontext der Kinder liegen.

Ein Auszug der angebotenen Unterrichtseinheiten:

- Vorstellung der Verbraucherzentrale, Einführung in den Verbraucherschutz
- Rechtlicher Verbraucherschutz in Italien und der EU
- Der junge Verbraucher im Internet
- Auf der Suche nach Strahlung: das Strahlenquiz
- Elektrosmog und Gesundheit
- Natur unter Stress (mit Workshops)
- Werbung und Umwelt
- Konsumkompass
- Verbraucher auf Reisen: Das europäische Reiserecht

- Lebensmittelverschwendung: Zu gut für den Abfall?
- Ernährung: eine Frage des Etiketts?
- SchülerInnen testen: Nougat-Creme

Ein neues Angebot für junge Erwachsene

In Zusammenarbeit mit dem Weiterbildungszentrum „Haus der Familie“ wurde seit 2020 eine neue Initiative für junge Erwachsene unter dem Titel „Endlich erwachsen – Dinge, die uns bis heute niemand erklärt hatte“ ins Leben gerufen. Im mehrteiligen Webinar, das jährlich angeboten wird, geht es darum, den jungen Erwachsenen jene Alltagskompetenzen zu vermitteln, die man zum selbstständig Wohnen benötigt. Das geht von der Wahl des Stromanbieters über das Führen eines Haushaltsbuchs bis hin zur Aufbewahrung der Unterlagen und der Nutzung aller möglichen Steuerabschreibungen.

Das Bildungsangebot für Erwachsene

Auch die Tätigkeiten für das erwachsenere Publikum konnten wieder verstärkt angeboten werden. Die Veranstaltungen werden meist von Vereinen oder Interessensgruppen vor Ort gebucht. 2022 zählten wir über 2.000 TeilnehmerInnen bei unseren Veranstaltungen. Die Themen reichen dabei von „Auskommen mit dem Einkommen“ über den Gebrauchtwagenkauf bis zur kritischen Auseinandersetzung mit den Auswirkungen der Werbung auf die Umwelt:

Finanzdienstleistungen und Banken

- Kontokorrente, Kredite und Darlehen: Tipps für BankkundInnen
- Das Einmaleins der Finanzdienstleistungen – Einige Tipps für SparerInnen und AnlegerInnen

Haushalt: Familienbudget, Telefon, Strom, Gas ...

- Energie: den Kosten auf der Spur
- Telefon: Fallen und Kosten
- Auskommen mit dem Einkommen: Geldfressern keine Chance geben

Verbraucherrecht

- Rechte des Verbrauchers im Handel
- Rechte des Verbrauchers gegenüber Handwerkern und Dienstleistern
- Mit Sinn und Verstand zum Autokauf
- Werbung und Umwelt
- Verbraucherschutz in der EU
- Tipps und Tricks zum Onlinekauf
- Die Verbraucherzentrale stellt sich vor

Ernährung

- Ernährung - „nur“ eine Frage der Gesundheit?
- Ernährung – eine Frage des Etiketts?
- Nachhaltig einkaufen, konsumieren, genießen – der Konsum-Kompass

Versicherung

- Wie viel Versicherung braucht eine Familie?
- Alles über die Kfz-Haftpflicht-Versicherung

Nachhaltiger und kritischer Konsum

- Elektrosmog und Gesundheit
- Digitalisierung: Frust oder Chance?
- Greenwashing

Reisen und Freizeit

- Reisetipps: Damit die Reiselust nicht zum Reisefrust wird!

ECC-Net: Europäisches Verbraucherzentrum

Wie in den Vorjahren war auch 2022 ein Jahr, das man als Krisenjahr bezeichnen könnte: Zu den Nachwirkungen der weltweiten Covid-Pandemie gesellten sich Probleme im Zusammenhang mit dem Krieg in der Ukraine und der Energiekrise, ohne dabei die Klimakrise zu vergessen. Diese Themen hatten auch erhebliche Auswirkungen auf die Tätigkeit des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Italien, welches eine hohe Anzahl an Verbraucherkontakten zu verzeichnen hatte.

2022 haben die Büros in Bozen und Rom insgesamt 10.241 Informationsanfragen beantwortet und Beratungen bei einer konkreten Reklamation gegen ein Unternehmen mit Sitz in einem anderen EU-Staat, im Vereinigten Königreich, Norwegen oder Island angeboten (wobei die Zahl der 2022 eingegangenen Anfragen knapp unter der Rekordzahl des Jahres 2020 liegt, das aufgrund der außergewöhnlichen Umstände hoffentlich einmalig bleibt). Davon wurden 6.377 vom Büro in Bozen bearbeitet. Zu diesen Anfragen sind noch jene 1.370 hinzuzurechnen, die das EVZ Bozen in seiner Eigenschaft als italienische Kontaktstelle der ODR-Plattform bearbeitet hat. Dies führte zu einem Gesamtanstieg der Anfragen um mehr als 6 Prozent im Vergleich zum Jahr 2021. Was die Bearbeitung von konkreten Fällen betrifft, hat das EVZ Italien 2022 versucht, 999 Beschwerden von Verbraucher:innen eines anderen EU-Mitgliedstaates gegen italienische Unternehmen einvernehmlich zu lösen, zusätzlich haben in 967 Fällen die Zentren der anderen Mitgliedstaaten italienische Verbraucher:innen bei der außergerichtlichen Lösung ihrer Reklamation unterstützt. In den etwa 1.000 vom EVZ in Bozen konkret bearbeiteten Fällen, wurden für die Verbraucher:innen mehr als 400.000 Euro zurückgeholt, was für das Bozner Büro ein tolles Ergebnis darstellt.

Im Laufe des gesamten Jahres musste das EVZ noch zahlreiche Anfragen zu gebuchten Reisen beantworten, die coronabedingt annulliert wurden: Obwohl der Notstand glücklicherweise überwunden war, gab es viele Situationen, in denen Reisende nicht in der Lage waren, klare Informationen zu erhalten oder ihre Rechte geltend zu machen. Weitere Anfragen ergaben sich aus dem Krieg in der Ukraine, mit Problemen im Zusammenhang mit ukrainischen Flüchtlingen, die nach Europa kamen, und Informationen und Schutz brauchten. Diese Situation wurde vom gesamten Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren in einer gemeinsamen Anstrengung angegangen. Der Sommer war auch durch das Chaos auf den europäischen Flughäfen gekennzeichnet, mit zahlreichen Flugausfällen und den daraus resultierenden Verbraucherbeschwerden, bei denen das EVZ Unterstützung leistete. Auch im Bereich des elektronischen Handels gab es trotz der Rohstoff- und Produktionskrise im Welthandel eine hohe Zahl von Anfragen. Nur dank des unermüdlichen Einsatzes der Beraterinnen und Berater war es möglich, alle Anfragen zu bewältigen und dabei auch Fragen der Nachhaltigkeit nicht aus den Augen zu verlieren.

Was die sogenannte proaktive Tätigkeit anbelangt, hat das EVZ 2022 27 Pressemitteilungen und 6 Artikel auf Deutsch und Italienisch veröffentlicht und lokalen und nationalen Journalist:innen 58 Interviews gegeben. Die Berater:innen des Bozner Büros organisierten eine Pressekonferenz, um über die Rechte der Reisenden im Hinblick auf die Sommerferien zu informieren. Die Expert:innen des EVZ informierten Schüler:innen zahlreicher Südtiroler Oberschulen - sowohl vor Ort als auch per Videokonferenz - sowie Verbraucher:innen und Fachleute in Konferenzen, die auch in Zusammenarbeit mit den Handelskammern Bozen und Verona organisiert wurden, über die Verbraucherrechte in der EU.

Wie in den vergangenen Jahren verzeichnete die Internetseite des EVZ Bozen www.euroconsumatori.org im Jahr 2022 eine hohe Besucherzahl: 507.615 Personen haben insgesamt 722.883 Seiten aufgerufen und 34.107 Dateien wie Musterbriefe und Broschüren heruntergeladen. 2.220 Abonnent:innen haben das Verbrauchertelegramm erhalten, welches das EVZ monatlich in deutscher, italienischer, englischer und ladinischer Sprache veröffentlicht und welches auch in 140.000 Papierausgaben des Verbrauchertelegramms der VZS enthalten ist.

Schlichtung und Streitbeilegung

Die Verbraucherzentrale hat 2022 insgesamt knapp 750 formelle Schlichtungsverfahren betreut, davon wurden über 80% positiv abgeschlossen, das heißt, dass eine Einigung im Sinne der Verbraucher:innen erzielt werden konnte. Die Schlichtungen sind dabei insbesondere mit den Anbietern im Telefoniebereich (Tim, Vodafone, WindTre, Fastweb, Postemobile), im Energiebereich (Enel, Eni, Sorgenia, Edison, Alperia) im E-Commerce (onlineschlichter.it), im Transportwesen (über die Qualitätscharta des Landes mit Trenitalia, SAD, Sasa sowie für regionale und längere nationale Strecken direkt mit Trenitalia) und mit der italienischen Post möglich. Dazu kommt noch die Allgemeine Verbraucherschlichtung sowie jene für die grenzüberschreitenden Fälle über das ECC-Net.

Die Schiedsgerichte

ABF (Arbitro Bancario Finanziario, Bankenschiedsgericht angesiedelt bei der Banca d'Italia) und ACF (Arbitro per le controversie finanziarie, Finanzschiedsgericht, angesiedelt bei der CONSOB) sind Verfahren der alternativen Streitbeilegung (ADR) für Streitigkeiten mit Banken oder Finanzdienstleistern. Das Verfahren vor einem solchen Schiedsgericht ist für den Kunden kostenlos, es wird kein Anwalt benötigt und innerhalb 180 Tagen entscheidet ein Expertenkollegium (Juristen mit Erfahrung im spezifischen Sektor) über den Streitfall. 2022 wurden 25 Fälle vor die Schiedsgerichte gebracht, fast alle betrafen einen Kreditkarten - oder Onlinekontobetrug; die bereits entschiedenen wurden alle positiv beschieden. Viele der Entscheidungen wurden entweder direkt ausgeführt, oder es konnte im Zuge von weiteren Verhandlungen ein Vergleich mit den Anbietern erzielt werden. Die Schiedsgerichte sind absolut als „best practise“ im Konsumentenschutz einzustufen und sollten für andere Bereiche – wie Telefonie, Energie – ebenfalls angedacht werden.

Onlineschlichter.it

Der Online-Schlichter hat seine Tätigkeit vor sechs Jahren auf Initiative der VZS und dank der Zusammenarbeit mit der Handelskammer sowie der Unterstützung der Autonomen Provinz Bozen und der Region Trentino-Südtirol aufgenommen. Es handelt sich um eine außergerichtliche Schlichtungsstelle (im Fachjargon: ADR/ODR, d.h. "alternative Streitbeilegung" und "Online-Streitbeilegung"), die online für Online-Käufe tätig ist, bei denen mindestens eine der Parteien ihren Sitz in der Region hat. Onlineschlichter ist die einzige Einrichtung, die beiden Parteien ein kostenloses Verfahren anbietet; Onlineschlichter ist auch auf der ODR-Plattform der Europäischen Kommission registriert.

Im Jahr 2022 lief die Arbeit auf Hochtouren: 132 Fälle wurden eingereicht und bearbeitet, was dem Niveau der Zeit vor dem Covid entspricht, die von einem Boom bei Online-Käufen und den daraus resultierenden Problematiken geprägt war. Die generelle Bereitschaft der Unternehmen, sich an Schlichtungsverfahren zu beteiligen, ist jedoch gesunken; etwa 10 % der Verfahren wurden mit einem positiven Ergebnis für die Verbraucher:innen abgeschlossen. Leider nahmen die eingeladenen Unternehmen in mehr als 80 % der Fälle nicht am Verfahren teil, was zeigt, dass die Schlichtungskultur noch in den Kinderschuhen steckt und dass die Krisen nach der Pandemie, insbesondere die Rohstoff- und Energiekrise, wahrscheinlich sowohl die Verfügbarkeit von Waren auf dem Markt als auch die Unternehmen wirtschaftlich beeinträchtigt und die mangelnde Bereitschaft dazu verstärkt haben - vielleicht, weil die Unternehmen einfach keine Vergleichslösungen anbieten konnten. Die Mehrzahl der bearbeiteten Fälle stammte aus Südtirol und den angrenzenden Provinzen, aber wir haben auch einige Fälle aus ganz Europa bearbeitet; dies zeigt, dass der elektronische Handel eine große Chance für Unternehmen darstellt, die aber ohne ein Problemlösungsangebot (wie Onlineschlichter) Gefahr laufen, das Vertrauen der Verbraucher zu verlieren.

Im Laufe des Jahres 2022 haben zwei neue Unternehmen Onlineschlichter.it zu ihrer Vertrauens-Schlichtungsstelle ernannt. Im Jahr 2022 wurde auch die übliche Werbetätigkeit fortgesetzt, insbesondere im Tourismus- und Hotelsektor, mit einer Präsenz auf Messen.

Projektarbeit

Energie: Wir verschaffen Ihren Rechten Gehör

Die Aktivitäten des Energieschalters der VZS wurden 2022 im Rahmen des nationalen Projekts im Rahmen des Projekts „Energie – wir verschaffen Ihren Rechten Gehör“ - "PQS 2019-2022" fortgesetzt. Der Schalter ist einer von mehr als 30 Informations- und Unterstützungspunkten, die seit 2012 im Rahmen dieses Projekts im ganzen Staatsgebiet tätig sind, und hat im vergangenen Jahr ebenfalls stolze Zahlen erreicht: mehr als 1.000 registrierte Benutzerkontakte, was zu den Spitzenplätzen in Italien gehört.

Europäischer Verbraucherschutz macht Schule

Das im Jahr 2014 begonnene Projekt wurde auch 2022 weitergeführt. Da die angebotenen Inhalte großen Anklang fanden (siehe Bereich Verbraucherbildung), wurde um Verlängerung angesucht. Die behandelten Themen reichten von den „klassischen“ Rechten und Pflichten des Verbrauchers in der EU bis zu den Chancen und Gefahren der neuen Technologien und Medien.

Nationale Gelder zur Stärkung der Verbraucherarbeit

Im Jahr 2022 wurden dank der Gelder aus den Antitruststrafen in Südtirol über zwei Projektschienen Initiativen umgesetzt.

Projekt zur digitalen Bildung

Direkt an die Verbraucherverbände ergingen die Gelder zu zwei Kernthemen, der Digitalisierung und des ökologischen Wandels; im Zuge des Projekts hat die VZS Konventionen zur digitalen Bildung aufgebaut, um die Verbraucherthemen besser verankern zu können. Im Zuge des Projekts wurde des weiteren eine Studie über die Preisdiskriminierung, ein Webinar zum „ius variandi“ sowie 5 Mini-Leitfäden realisiert.

Maßnahmen in Zusammenarbeit mit Region und Land

Durch die Gelder, die im Ausnahmeweg nach mehr als 10 Jahren einmalig wieder genehmigt wurden, konnte dank der Beauftragung des Landes ein ganzes Maßnahmenpaket zur Verbraucherinformation umgesetzt werden, darunter die komplette Überarbeitung und Neuauflage des Online-Haushaltsbuchs, die Erarbeitung und Verteilung von 100 Mini-FAQs, die Erarbeitung und Verteilung von 20 Videoanimationen, die Erarbeitung und Verteilung von 40 Kurzvideos, ein neuer Kontaktkanal über Whatsapp sowie Weiterbildung für die Mitarbeiter:innen der Verbraucherzentrale. Das Projekt wurde im Laufe des Jahres 2022 abgeschlossen.

Eine gute Gelegenheit: Projekt zur Verringerung der Lebensmittelverschwendung

Seit März 2019 arbeitet die Verbraucherzentrale Südtirol an der Umsetzung des Projekts „Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit“ zur Verringerung der Lebensmittelverschwendung. Projektpartner sind die Regionen Piemont und Aostatal, finanziert wird das Projekt durch das Land Südtirol über die Autonome Region Trentino-Südtirol. 2022 wurde der Schwerpunkt auf die Bewusstseinsbildung von Schülern und Schülerinnen gelegt. Seit Herbst 2019 bietet die Verbraucherzentrale im Rahmen des Projekts „Una Buona Occasione – Eine gute Gelegenheit“ für Oberschulen und Berufsschulen den Workshop „Zu gut für den Abfall – Lebensmittelverschwendung“ an. Die Teilnahme ist für die Schulklassen kostenlos.

Zwischen Jänner und Juni 2022 (Schuljahr 2021/22) nahmen 26 Schulklassen mit 450 Schülerinnen und Schülern am Workshop teil. Zwischen September und Dezember 2022 (Schuljahr 2022/23) nahmen 29 Schulklassen mit 500 Schülerinnen und Schülern am Workshop teil.

www.verbraucherzentrale.it

In unserer zweisprachigen Website finden sich ca. **3.335 Web- und Downloaddokumente** (davon 538 im Jahr 2022 neu erstellt oder überarbeitet), sowie die Eckdaten von über **10.000 erfassten Warentests**. Unser Webarchiv umfasst dazu noch 7.740 Web- und Downloaddokumente aus den Jahren 2002-2016. Im Internet finden sich unter anderem:

- Informationen über die VZS, die Mitgliedschaft, das Leitbild und die angebotenen Beratungen
- Informationen zu den von der VZS angebotenen Schlichtungen
- Informationen zu den aktuellen Projekten und Initiativen
- ein durchsuchbarer Katalog aller unserer Publikationen, Bücher, Tests o.ä. (Mediathek), inklusive alle Ausgaben unserer Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“
- ein Formular für die Online-Beratung
- ein Übersicht unserer Außenstellen und Infopoints
- den aktuellen Fahrplan der mobilen Außenstelle „Verbrauchermobil“
- die gesamte Übersicht unserer Pressearbeit, chronologisch geordnet
- alle Ausgaben unserer Newsletter
- die Antworten auf die häufig gestellten Fragen (FAQ)
- Informationen aus den einzelnen Fachbereichen:
 - Umwelt und Gesundheit
 - Wohnen, Bauen und Energie
 - Haushalt und Kleidung
 - Reisen, Freizeit und Hobby
 - Ernährung
 - Versicherung und Vorsorge
 - Finanzdienstleistungen
 - Verkehr und Kommunikation
 - Kritischer Konsum
 - Konsumentenrecht und Markt
 - VerbraucherInnenbildung
- Besondere Online-Tools, wie z.B.:
 - Online-Rechner (Medikamenten-Rechner, Finanz-Rechner, Bonus-Malus-Schadensrechner)
 - Online-Versicherungs-Check
 - Versicherungs-Kurz-Check
 - Online-Haushaltsbuch
 - Musterbriefsammlung (350 Briefvorlagen und Kurzinformationen)
 - besondere Informationsschriften (Kondominiumfibel, Steuerleitfaden, Leitfaden Bonus 110% ...)
 - der Wegweiser für den Nachhaltigen Konsum in Bozen (GIS-Karte)
 - Focus-Points „Energie-Sparen“, „Preisvergleiche“ und „Coronavirus“
- die Jahresberichte.

Diese Materialien sind 24 Stunden auf 24 kostenlos zugänglich; ausgenommen sind die den Mitgliedern vorbehaltenen Dienstleistungen.

Präsenz in den sozialen Netzwerken

- www.facebook.com/vzsctcu
- <https://www.instagram.com/vzs.ctcu/>
- www.twitter.com/vzs_bz
- www.youtube.com/vzsctcu

Medien- und Öffentlichkeitsarbeit

Radio und Fernsehen

Auch in Fernsehen und Radio war die VZS 2022 äußerst gut vertreten: so gab es unter anderem 6 Sendungen im Regionalfernsehen der RAI und zahlreiche feste Radiosendungen auf den verschiedenen öffentlichen und privaten Frequenzen. Hier ein kurzer Auszug:

- Pluspunkt: Das Verbrauchermagazin im Fernseh-Programm von RAI Südtirol: jeweils am 2. Dienstag/Monat um 20.35 Uhr
- Verbrauchersendung im Treffpunkt RAI-Südtirol, Dienstag Vormittag mit Wiederholung am Samstag
- wöchentliche Verbrauchertipps auf Radio Holiday
- Verbrauchertipp: TeleRadioVinschgau

Pressearbeit

Im Jahr 2022 wurden 230 Presseausendungen an die Medien versandt (jeweils 115 in deutscher und 115 in italienischer Sprache). Als Reaktion darauf wurden 407 Interviews an Fernsehsender, Radiosender, Zeitungen oder Online-Medien gegeben.

Fall der Woche

Die Rubrik „Der Fall der Woche“ in der Neuen Südtiroler Tageszeitung, in welcher wöchentlich ein exemplarischer Fall aus der Beratungspraxis veröffentlicht wird, wurde auch 2022 fortgesetzt.

Frage der Woche

Neu dazugekommen ist das Format „Frage der Woche“ auf den Frequenzen von Rai Südtirol. Wöchentlich – Samstag Mittag - geben die Berater:innen der VZS Antwort auf eine häufig gestellte Frage.

Publikationen

Im Jahr 2022 wurden insgesamt ca. 193.000 Publikationen in Papierform verteilt. Die Publikationen (Papierformat und digital) umfassen unter anderem:

- 376 Infoblätter (148 deutsch, 148 italienisch und 80 zweisprachig; davon wurden 114 in 2022 neu verfasst bzw. aktualisiert)
- 12 Ausgaben der Zeitschrift Verbrauchertelegramm (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch)
- 18 Ausgaben der Newsletter (jeweils 6 in deutsch und 6 in italienisch sowie 6 in ladinsich)
- Haushaltsbuch (deutsch und italienisch)
- Praktischer Steuerleitfaden
- Leitfaden Bonus 110%
- Kondominiumsfiibel
- 7 Preisvergleiche (3 x Energiepreise, Treibstoffpreise, Das kleine Schultaschen 1x1, Schwimmbäder-Preisvergleich Südtirol, Bankkonto)
- 1 Warentest (Protein-Produkte)
- Mehrjährige Untersuchung: Report Postdienst
- 40 Kurvideos (20 deutsch und 20 italienisch)
- 40 Videoanimationen (20 deutsch und 20 italienisch)

Medien-Informationen 2022

- Was ist eigentlich Flugobst?
- Verbraucherrecht: Die gesetzliche Gewährleistung wird gestärkt
- Winterschlussverkauf: vom 08. Jänner bis zum 5. Februar 2022
- Die Brennessel, ein Multitalent
- Zentrale Erdgasheizung in Kondominien - VZS: Sozialbonus jetzt in Anspruch nehmen!
- Was ist Galgant?
- Unerwünschtes Telemarketing ohne Zustimmung - Garant für Datenschutz straft Enel und Eni für 38 Mio. Euro

- Welche Ernährungstrends bringt die Zukunft?
- Musterfeststellungsklage Verbraucherzentrale Südtirol gegen VW - Verhandlung am OLG Braunschweig am 22. Februar - Letzte Möglichkeit für eine Eintragung ins Klageregister nutzen!
- Was ist eigentlich „lievito madre“?
- Sozial-Bonus für Strom und Gas 2022: Wer, wie viel, wie?
- Coronavirus: Erste Verhandlung gegen Dolomiti Superski in Sachen verweigerter Rückerstattungen an SkifahrerInnen - VZS: Verbraucher*innen sollen Ansprüche melden
- Nachhaltige Produktions- und Konsummuster stärken - Nationaler Tag gegen Lebensmittelverschwendung
- Wie kann man Gemüse selbst fermentieren?
- Vorstellung Verbrauchermobil in Meran am 11. Februar - Verbraucherberatung auf vier Rädern - Bürgernahe Information im Bringsystem
- Steuererleichterungen für Immobilien - „Bonus Casa“ 2022
- Kann man Lebensmittel auf dem Balkon lagern?
- Was kostet ein Bankkonto? VZS-Vergleich: Konten kosten mehr, Kostenaufbau wird komplexer
- Ist Margarine besser oder schlechter als Butter?
- Musterfeststellungsklage gegen Volkswagen: Erster Verhandlungstag bringt positive Entwicklungen für Verbraucher:innen
- Kubaturgeschenk des Landes bis Ende 2026 nutzbar
- Was sind Clubsorten bei Äpfeln?
- Senioren im Fokus – Volksanwaltschaft und Verbraucherzentrale stecken gemeinsame Ziele ab
- Höhere Landesbeiträge für energetische Sanierungsmaßnahmen und den Einsatz erneuerbarer Energien
- Musterfeststellungsklage gegen Volkswagen: Technische Störung beim Klageregister - Anmeldung eventuell erneut erforderlich!
- Was ist das Besondere an Vitamin B 12?
- Ukraine-Konflikt: sicher und „gut“ spenden?
- Verbraucherzentrale vergleicht Strom- und Gaspreise - Sparpotentiale sind zwar vorhanden, jedoch ist der Markt sehr intransparent - Lokale Maßnahmen zur Eindämmung der Energiepreise sind notwendig
- Sind gekeimte Kartoffeln noch essbar?
- 60. Weltverbrauchertag – Verbraucherzentrale Südtirol stellt Jahresbericht 2021 vor
- Verbraucherzentrale Südtirol nun auch per WhatsApp erreichbar Rasches und unkompliziertes Kommunikationstool für Verbraucher:innen
- Mit Vorsicht zu genießen: der Bärlauch
- Strom- und Gaspreiserhöhungen VZS: Ratenzahlungen sind möglich! ISEE für Boni auf 12.000 € erhöht
- Sind Trockenfrüchte eine Alternative zu Süßigkeiten?
- Die „Mini-FAQs“ der Verbraucherzentrale Südtirol
- Kurze verbraucherrelevante Informationen Rechte und Nützliches im Bereich Verbraucherschutz
- Was ist Amaranth?
- Bürger:innen, Verbraucher:innen und Nutzer:innen vereint gegen die hohen Lebenshaltungskosten
- Preise: Verbraucherverbände legen dem Staat ein gemeinsames Dokument vor
- Wie wird Spargel angebaut?
- Restlos genießen zu Ostern
- Schinken, Gebäck, gefärbte Eier: nicht alles davon wird gleich aufgegessen. Mit den Tipps der Verbraucherzentrale Südtirol lassen sich überschüssige Lebensmittel auch nach dem Osterfest auf köstliche Art verwenden.
- Strompreise: trotz leichter Senkung steigen die Preisschätzungen
- Wie läuft ein Lebensmittelrückruf ab?
- Die VZS stellt auf der Tipworld 2022 in Bruneck
- Hülsenfrüchte zubereiten – wie geht das?
- Haustürgeschäfte: Vorsicht Falle: Statt „Skonti“ Verträge über mehrere tausend Euro!
- Digitale Zahlungen: Der Betrug mit den „Einmal-Passwörtern“
- Vom richtigen Umgang mit tiefgekühlten Lebensmitteln
- Stay connected but protected
- Welche Rolle spielen Bestäuberinsekten für die Ernährung?
- Europäische Union setzt auf langlebige Produkte: Das „Recht auf Reparatur“
- Was genau ist ein Bircher Müsli?
- Sommersaison 2022: Wo schwimmt es sich in Südtirol am günstigsten?
- Sanierungsarbeiten: Wichtige Neuerungen bei Steuerabzügen
- Protest der „leeren Töpfe“
- Was ist von „Detox“-Produkten zu halten?
- Sommer, Sonne, Sonnenschein: so kommen Sie gut durch die heißen Tage

- Was macht Olivenöl gesundheitlich so wertvoll?
- Strom- und Gas-Verträge am Telefon
- Enthält handwerklich hergestelltes Speiseeis immer natürliche Zutaten?
- Das kleine Schultaschen I x I
- Vier Fragen rund ums Wassertrinken
- Grillen: was ist beim Marinieren zu beachten?
- VZS vergleicht Treibstoffpreise in Südtirol und in den Nachbarregionen:
- Startschuss für Sommerschlussverkauf:
- Miesmuscheln: was hat es mit der „R“-Regel auf sich?
- Wann ist ein Olivenöl qualitativ gut?
- Appell der Verbrauchervereinigungen an Banken: es braucht niedrigere Kosten bei den Bankomatdiensten
- Unlautere Geschäftspraktiken im Energiesektor
- Pecorino: ein Käse, viele Varianten
- Werbeanrufe: Das neue öffentliche Register der Einsprüche
- Strom und Gas: der aktuelle Preisvergleich der Verbraucherzentrale
- Ist grüner Tee ein Wundermittel?
- Ferienzeit: Vorsicht bei Nichtbezahlung der Autobahnmaut!
- Online-Autoversicherungen: Betrügerische Internetseiten lauern
- Glasfaser-Internetangebote: Intransparente Werbung
- Was bedeutet „Rückstandsfrei“ bei Obst und Gemüse?
- Welche Lebensmittel sind gut für das Gehirn?
- Ein reibungsloser „Rutsch“ ins neue Schuljahr 2022/2023 mit den Tipps der VZS
- Mehr Gemüse für die Jause
- Erneute Zinserhöhung durch EZB: die Folgen für die Verbraucher:innen
- „Kann Spuren von... enthalten“: was bedeutet das?
- Worin unterscheiden sich verschiedene Speiseöle?
- Onlinekauf: Kostenlose Rücksendung vor dem Aus?
- Energiebereich: Einseitige Vertragsänderungen bis Ende April 2023 unwirksam
- Warum sind Ballaststoffe wichtig in der Ernährung?
- Internationaler Tag gegen Lebensmittelverschwendung
- Was ist von hochverarbeiteten Lebensmitteln zu halten?
- Neuwagenkauf: immer längere Wartezeiten
- Online-Ratgeber Gesundes und nachhaltiges Wohnen
- Welche Lebensmittel enthalten versteckten Alkohol?
- Achtung, Phishing-SMS
- Welternährung: zwischen Mangel und Überfluss
- Mini-Photovoltaikanlagen für den Balkon
- Digitale Dienste im Abo-System immer gefragter
- Wie viel kostet eine gesunde Ernährung?
- 60 Euro Bonus für Öffi-Abonnenten:
- Energie-Preisvergleich Oktober 2022
- Kann vegane Ernährung das Klima retten?
- Südtiroler Studie über Online-Preisdiskriminierung
- Wie viel Fleisch darf/ kann/ soll es noch sein?
- Gibt es ein Recht auf Nahrung?
- Neue Heizvorschriften für Kondominien
- Die Fachschule Laimburg ist die erste „Verbraucherschule“ Italiens
- Welche Rolle spielen Hülsenfrüchte in der Ernährung?
- Verbraucherbildung als Instrument für Alltagskompetenzen
- Black Friday: Was bringt die Schnäppchenjagd wirklich?
- Haustürgeschäfte: nach den Gasmeldegeräten und der Teppichreinigung nun auch „Lichttherapien“ und „Skonti“
- Energiespartipps für die Advents- und Weihnachtszeit
- Spende gut, alles gut?
- Welche pflanzlichen Proteinquellen gibt es?
- Light-Fidelity: fortschrittliche Kommunikation bei der Verbraucherzentrale
- Wie funktioniert Aquaponik?
- Wie werden wir beim Online-Kauf beeinflusst?
- Protein-Produkte im Check Wie kann man in der kalten Jahreszeit das Immunsystem stärken?

Infoblätter 2022

- Ab ins Fitnessstudio?
- Adressen der Telefonanbieter
- Alkohol im Schokoriegel
- Anbieterwechsel für Strom und Gas: kleiner Leitfaden der Verbraucherzentrale
- Ankauf als Genossenschaftsmitglied
- Architektenhonorar
- Auf Schritt und Tritt - Bodenbeläge im Überblick
- Aufbewahrungsfristen für Unterlagen
- Aufgesprudelttes Leitungswasser
- Aufteilung der Heizkosten im Mehrfamiliengebäude - Verbrauchsabhängige Energieerfassung
- Ausgleich bei Schulden
- Autohaftpflichtversicherung - Nützliche Infos und Zusätzliche Garantieleistungen
- Autohaftpflichtversicherung: Der neue Angebotsfinder!
- Autosteuer: Hilfe für Säumige
- Autoverleih
- Autoversicherung: Geld liegt auf der Straße
- Bananen direkt vom Bauernhof
- Bankomat- und Kreditkarten: gestohlen, verloren, gefälscht
- Bau- und Energieberatungsservice in Südtirol
- Bauberatungsstelle der Verbraucherzentrale
- Bauherrenhaftpflichtversicherung
- Baumängel: wenn das neue Haus schon alt ist...
- Beleihung der Entlohnung
- Besuch im Friseursalon – ein kleiner Leitfaden
- Biologischer Anbau
- Budgetplanung selbst gemacht
- Clever einkaufen
- Computerkurse: wie erkennt man seriöse Anbieter?
- Da hilft nur noch eine Beschwerde ...
- Darlehen von Verwandten oder Freunden
- Das Geschäft mit den Kilos
- Das große Aufräumen
- Das Testament
- Der Garant für die Steuerpflichtigen
- Der Kaminkehrer in Südtirol
- Der Kaufvorvertrag
- Der Notar
- Der Sachwalter: wer er ist und welche Aufgaben er betreut
- Der Traum vom trauten Heim
- Der Verkauf des Nackten Eigentums
- Die Gewährleistung von Konsumgütern
- Die missbräuchlichen Klauseln in den Immobilienverträgen
- Die passende Schultasche für Kinder
- Die private Krankenversicherung
- Die Tipps der VZS für den Neuwagenkauf
- Drei Wege um das alte Darlehen "loszuwerden"
- EAN - Strichcode
- Echte Stevia oder E 960?
- Einige nützliche Hinweise zum Immobilienkauf
- Einkaufsfalle Supermarket
- Energie: Tarife, Anbieter und Anbieterwechsel
- Energiebonus für Gebäude-sanierungen in Südtirol für Privatpersonen
- Energiefresser Heizkessel
- Energiesparen im Haushalt
- Energiespartipps
- Energieverbrauch von Haushaltsgeräten
- Energy Drinks
- Erntezeiten Obst und Gemüse
- Erstattung Zahnarztspesen
- Essen im Büro
- Etikettierung von Textilien
- Fälligkeit der Autopolizze
- Fenster verursachen Wärmeverluste
- Ferienwohnungen in Italien
- Fernabsatzverträge
- Finanzdienstleistungen: MiFID II bringt bessere Kosteninformation
- Finanzierungsantrag abgelehnt?
- Finanzplanung
- Flexible Wohnkonzepte Vorausschauend Planen spart Geld
- Frisierte* Kleinmotorräder
- Fundsachen und Recht auf Finderlohn
- Für Garderobe wird (nicht) gehaftet
- Futter für ihr Sparschwein
- Gebäudesanierung Mindestanforderungen
- Gebäudethermografie zur Wärmebrückenermittlung
- Gebrauchtwagen welche Gewährleistung besteht wirklich?
- Gebrauchtwaren Bozen (Auflistung Geschäfte und Vereine)
- Geothermie – Erdwärme nutzen
- Gesunde Ernährung für unsere Kinder
- Gesunde Ernährung: 5 am Tag
- Gesundheitsdienstleistungen im Ausland
- Google Street View Fakten, Rechte und Tipps
- Grillspaß im Freien
- Gute Reise: Ihre Rechte bei Pauschalreisen
- Gutscheine
- Hände weg vom Tropenholz!
- Handys, Smartphones und Tarife – wie finde ich ein gutes Angebot? Teil 1: Handys und Smartphone
- Handys, Smartphones und Tarife – wie finde ich ein gutes Angebot? Teil 2: Tarife
- Haushaltsbuch
- Haustürgeschäfte
- Heißer Sommer – kühles Wohnen
- Heizanlagen im Vergleich
- Heizkosten senken
- Heizsysteme unter der Lupe
- Heizzeit Schimmelzeit
- Hilfe beim Kauf des Staubsaugers
- Honig
- Hunde und Katzen tiergerecht kaufen
- Ihr persönlicher Versicherungscheck: Sich richtig

versichern und dabei Geld sparen	Rechtsschutzversicherung
Ihre Fluggastrechte bei Überbuchung, Annullierung und Verspätung	Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!
Ihre Rechte bei verspätetem, verlorenen oder beschädigtem Fluggepäck	Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!
Immobilien-Kauf: Angeld oder Reugeld	Richtig Essen leicht gemacht
Immobilienverträge: Beglaubigung der Privaturkunden in Österreich	Richtig lüften
Informationen zur Qualität des Trinkwassers	Richtig reklamieren
Innendämmung	Rücktritt von Verträgen
Insekten ohne Gift bekämpfen	Rund um das Ei
Jogurt mit speziellen („probiotischen“) Bakterien	Runter vom Gaspedal!
Kauf und Verkauf über Immobilienagentur	Schadstoffe in Wohnräumen
KFZ-Versicherungs-Check	Schallschutz im Wohnungsbau
Kinder in den sichersten Kindersitz!	Schimmel, was tun?
Kinderhaut vor Sonne schützen	Schlankmacher
Klimafreundlicher Einkauf	Schön und sauber – ohne Grausamkeit
KlimaHaus Mindestanforderungen für den Neubau	Schöne Bescherung - Ideen für ein umwelt-verträgliches Weihnachtsfest
Klingeltöne und Logos deaktivieren	Schulanfang leicht gemacht
Kontrolle der Kosten und Anbieterwechsel	Schuleintritt
Kontrollierte Wohnraumlüftung	Shrimps
Kritisch konsumieren	Solaranlage zur Warmwasserbereitung
Kurzüberblick der Förderungen im Baubereich	Sommerzeit, Einmachzeit
Langsames Internet	Sonnenbrillen
Leben mit Plastik	Sonnenbrillen für Kinder
Lebensversicherung	Sparen und Anlegen mit Verantwortung
Lebensversicherung für den Todesfall	Sparlampen - welche Alternativen?
Leichter mit Light Produkten	Sparlampen - welche Alternativen?
Luftdichtheit von Gebäuden	Spartipps für Seniorren
Mauertrockenlegung	Spenden, die Spreu vom Weizen trennen
Mikromobilität: Elektroroller, Segways, Hoverboards, Monowheels & Co.	Spielzeug – sicher gesund und umweltfreundlich
Minderjährige im Internet	Sprachreisen
Mineralwasser oder Leitungswasser?	Ständig unter Strom Standby-Betrieb
Missbräuchliche Klauseln	Steuervergünstigungen für Erstwohnung
Müllvermeidung	Strom sparen leicht gemacht und
Nahrungsergänzungsmittel	Stromverbrauchsindex
Nebenjob mit tollen Verdienstmöglichkeiten?	Superfoods
Neues Wärmekonto “Conto termico 2.0” für Privatpersonen und Kondominien	Süßstoffe
Nicht ohne meine Jause	TAEG - der jährliche effektive Zinssatz
Nitrat, Nitrit, Nitrosamine	Telefonterror
Nützliche Tipps zum Kompostieren	Telefonverkauf, unerwünschte Anrufe und unerwünschte Dienste – wie kann man sich schützen?
Optimierung der Heizanlage	Telefonverträge am Telefon abschließen?
Osteoporose	Teure Spritpreise
Ostereier	Tiere auf Reisen
Partnervermittlungsinstitute	Todesfall: wo fange ich an?
Phishing-Alarm!	Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser durch die Gemeinde
Photovoltaik – Strom aus Sonnenlicht	Unfallversicherung
Pommes frites	Unseriöse Kleidersammlungen
Preisauszeichnung: was muss wo stehen	Verkaufsveranstaltungen – Vorsicht ist angebracht!
Preisvergleich von Brennstoffen in Südtirol	Versand und Zustellung von Paketen
Private Haftpflichtversicherung	Versicherungsbedarf
Privatkonkurs: Wie werde ich die Schulden los?	Vorratsschädlinge: Wenn Nudeln laufen lernen ...
Produkthaftung - Wer zahlt für Schäden bei fehlerhaften Produkten?	Waermebruecken
Prozesskostenhilfe zu Lasten des Staates	Wann ist welcher Energieausweis in Südtirol erforderlich
Ratenkauf gewusst wie	Wärmedämmstoffe im Überblick
	Wärmedämmung
	Was darf die Kundenkarte alles wissen?

Was deckt die Wohngebäudeversicherung?	Weihnachtsfest
Was passiert, wenn ich ein Einschreiben nicht abhole?	Schulanfang leicht gemacht
Wasser sparen	Schuleintritt
Weißes Papier hat seine Schattenseiten!	Shrimps
Weiterbildung	Solaranlage zur Warmwasserbereitung
Welcher Fisch darf auf den Tisch?	Sommerzeit, Einmachzeit
Wenn das Auto in die Werkstatt muss	Sonnenbrillen
Wichtige Aspekte im Verhältnis zwischen	Sonnenbrillen für Kinder
Rechtsanwälten und Mandanten	Sparen und Anlegen mit Verantwortung
Wie man sich bettet ...	Sparlampen - welche Alternativen?
Wiederverkauf von Timesharing-Quoten	Spartipps für Senioren
Wintergärten in Südtirol	Spenden, die Spreu vom Weizen trennen
Wirtschaftlichkeit einer Photovoltaikanlage	Spielzeug – sicher gesund und umweltfreundlich
Wissenswertes zum Kontokorrent	Sprachreisen
Woher kommt das Frühstücksei?	Ständig unter Strom Standby-Betrieb
Wohnbaudarlehen (I)	Steuervergünstigungen für Erstwohnung
Wohnbaudarlehen Info (II)	Strom sparen leicht gemacht
Wohnungen: Erwerbsmöglichkeiten und Steuern	Stromverbrauchsindex
Wohnungserwerb mittels Versteigerung	Superfoods
Zeitschriften-Abos: Oft getrickst ist halb gewonnen?	Süßstoffe
Zitronensäure	TAEG - der jährliche effektive Zinssatz
Zollinformationen	Telefonterror
Müllvermeidung	Telefonverkauf, unerwünschte Anrufe und
Nahrungsergänzungsmittel	unerwünschte Dienste – wie kann man sich schützen?
Nebenjob mit tollen Verdienstmöglichkeiten?	Telefonverträge am Telefon abschließen?
Neues Wärmekonto “Conto termico 2.0” für	Teure Spritpreise
Privatpersonen und Kondominien	Tiere auf Reisen
Nicht ohne meine Jause	Todesfall: wo fange ich an?
Nitrat, Nitrit, Nitrosamine	Übernahme der Beisetzungskosten Mittelloser durch
Nützliche Tipps zum Kompostieren	die Gemeinde
Optimierung der Heizanlage	Unfallversicherung
Osteoporose	Unseriöse Kleidersammlungen
Ostereier	Verkaufsveranstaltungen – Vorsicht ist angebracht!
Partnervermittlungsinstitute	Versand und Zustellung von Paketen
Photovoltaik – Strom aus Sonnenlicht	Versicherungsbedarf
Pommes frites	Vorratsschädlinge: Wenn Nudeln laufen lernen
Preisauszeichnung: was muss wo stehen	Wärmebrücken
Preisvergleich von Brennstoffen in Südtirol	Wann ist welcher Energieausweis in Südtirol
Private Haftpflichtversicherung	erforderlich
Privatkonkurs: Wie werde ich die Schulden los?	Wärmedämmstoffe im Überblick
Produkthaftung - Wer zahlt für Schäden bei fehlerhaften	Wärmedämmung
Produkten?	Was darf die Kundenkarte alles wissen?
Prozesskostenhilfe zu Lasten des Staates	Was passiert, wenn ich ein Einschreiben nicht abhole?
Ratenkauf gewusst wie	Wasser sparen
Rechtsschutzversicherung	Weißes Papier hat seine Schattenseiten!
Reiseversicherung: (Ver)sicher(t)er Urlaub?!	Weiterbildung
Richtig Essen leicht gemacht	Welcher Fisch darf auf den Tisch?
Richtig lüften	Wenn das Auto in die Werkstatt muss
Richtig reklamieren	Wichtige Aspekte im Verhältnis zwischen
Rücktritt von Verträgen	Rechtsanwälten und Mandanten
Rund um das Ei	Wie man sich bettet ...
Runter vom Gaspedal!	Wiederverkauf von Timesharing-Quoten
Schadstoffe in Wohnräumen	Wintergärten in Südtirol
Schallschutz im Wohnungsbau	Wirtschaftlichkeit einer Photovoltaikanlage
Schimmel, was tun?	Wissenswertes zum Kontokorrent
Schlankmacher	Woher kommt das Frühstücksei?
Schön und sauber – ohne Grausamkeit	Wohnbaudarlehen (I)
Schöne Bescherung - Ideen für ein umwelt-verträgliches	Wohnbaudarlehen Info (II)

Außenstellen und Verbrauchermobil

Meran: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt)

Wöchentliche Beratungsstunden: 18

Zusätzlich wurden regelmäßige Treffen in den verschiedenen Sprengeln abgehalten.

Mals: Verbraucher- und Budgetberatung (Gemeinde Mals)

Wöchentliche Beratungsstunden: 0,75 (3 Stunden im Monat)

Schlanders: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Vinschgau)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2,25 (9 Stunden im Monat)

Zusätzlich wurden regelmäßige Beiträge auf Teleradiovinschgau gesendet.

Bruneck: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 15

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Brunecker Gemeindeblatt veröffentlicht.

Sterzing: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Wipptal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 3

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

Wöchentliche Beratungsstunden: 6

Gadertal: Verbraucher- und Budgetberatung (Bezirksgemeinschaft Pustertal)

Wöchentliche Beratungsstunden: 1,5 (6 Stunden im Monat)

Neumarkt: Verbraucherberatung (Bezirksgemeinschaft Überetsch Unterland)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

Lana: Verbraucher und Budgetberatung (Gemeinde Lana)

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

Zusätzlich wurden regelmäßig Beiträge im Lanaer Gemeindeblatt veröffentlicht.

Passeier (Gemeinden St. Leonhard, St. Martin und Moos i.P)

Wöchentliche Beratungsstunden: 2

Trient: Partnerstelle CRTCU (Provinz Trient)

Wöchentliche Beratungsstunden: 20

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.

Verbrauchermobil

Aufenthalte in den verschiedenen Städten und Dörfern Südtirols: 130 Aufenthalte (+ 15%)

Kalender ersichtlich auf www.verbraucherzentrale.it.

Haltestellen: Algund, Altrei, Auer, Bruneck, Burgstall, Corvara, Eppan, Franzensfeste, Gais, Glurns, Gossensass, Graun, Gsies, Hafling, Innichen, Kaltern, Karthaus, Klausen, Klausen, Klobenstein, Kollmann, Kurtinig, Latsch, Margreid, Marling, Meran, Mittewald, Mühlbach, Nals, Naturns, Prad, Riffian, Salurn, Sarnthein, Schenna, Schluderns, Sexten, Sinich, St. Christina, St. Pankraz, St. Walburg, Stern/Abtei, Sterzing, Stils, Terenten, Toblach, Tschars, Tschermes, Vahrn, Villanders, Vintl, Völs am Schlern, Welschnofen, Wengen und Wolkenstein.

Namen, Zahlen, Fakten

Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

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

und 3.155 weitere aktive Einzelmitglieder. Im Jahr 2022 fand eine Mitgliederversammlung statt.

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzende:	Priska Auer
stellvertretender Vorsitzender:	Agostino Accarrino
Vorstandsmitglieder:	Heidi Rabensteiner, Herbert Schatzer, Pepi Trebo
Geschäftsführerin:	Gunde Bauhofer
Rechnungsprüfer:	Arnold Zani

Der Vorstand trat im Laufe des Jahres 10 mal zusammen.

Finanzübersicht

Einnahmen 2022

Herkunft		± 2021
Land	499.500	+0
Beiträge für Projekte, Verbraucherinformation	1.223.263	+65
Eigenleistungen	234.677	-8
Gesamt	1.957.440	-1

Ausgaben 2022

Projekte (samt Personal)	58,94%
Personal	30,59%
Betriebskosten	4,35%
Verwaltungskosten	3,98%
Diensträume	1,96%
Honorare	0,18%

(Die Bilanz wird von der Mitgliederversammlung im April 2023 beschlossen.)

Mitarbeiter (Stand 31.12.2022)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	3	6
Sekretariat/Erstberatung	2	2
Projektmitarbeiter	3	2
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
BeraterIn	3	2
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Bruneck, Sterzing, Gadertal, Trient	7	7
Honorarkräfte	2	1
Insgesamt	19	20

Freiwillige ehrenamtliche Mitarbeiter in der Verbraucherzentrale: 75

Geschäftsstellen

Hauptsitz: 39100 Bozen, Zwölfmalgreiner Strasse 2, Tel. 0471-975597, Fax 0471-979914, info@consumer.bz.it

Infopoint und Beratungen:

Montag bis Freitag 9 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 14 - 17 Uhr
(in den Bereichen allgemeines Konsumentenrecht, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Versicherung)

- Ernährungsberatung: Montag 9-12 Uhr, Donnerstag 14-17 Uhr
- Rechtliche Bauberatung: Dienstag und Donnerstag 10-12 Uhr
- Technische Bauberatung: Montag 9-12 und 14-17 Uhr, Hotline 0471-301430
- Beratung in Kondominiumsangelegenheiten:
Dienstag 9-12 und 14-15 Uhr, Tel. 0471-975597
- Beratungsstelle Kritischer Konsum/Elektrosmog:
Mittwoch u. Donnerstag 10-12 und 15-17, Tel. 0471-941465
- Beratungsdienst Steuerfragen: Donnerstag 14-16 Uhr

Europäisches Verbraucherzentrum: Mo-Do 8.00 bis 16.00 Uhr, Fr 8.00-12.00 Uhr

Schlichtungsstelle für Verbraucherfragen: Onlinschlichter.it

Infostelle Verbraucherbildung: Mittwoch und Donnerstag 10 - 12 und 15 – 17 Uhr

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

La tutela dei consumatori arriva in paese: Trientner Verbrauchermobil (Kalender online)

Sportello Europeo del Consumatore in Trient: Montag – Freitag 10-12 und 15-17 Uhr

Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

Meran: Täglich von 9 -12, Mittwoch 14-17

Mals: jeden 1. Donnerstag im Monat 14:00 – 16.00

Schlanders: jeden 2., 3. und 4. Donnerstag im Monat 9-12

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

Klausen: 4. Mittwoch im Monat 9-12

Sterzing: Montag 9.00-12.00

Bruneck: Montag 9-12 und 14-17, Dienstag 14– 17, Mittwoch + Donnerstag 9-12

Gadertal: 2. und 4. Dienstag im Monat 9-12 Uhr

Neumarkt: Donnerstag 15-17

Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

Lana: 1. Montag im Monat 15-17

Passeier, St. Leonhard: Montag 15-17

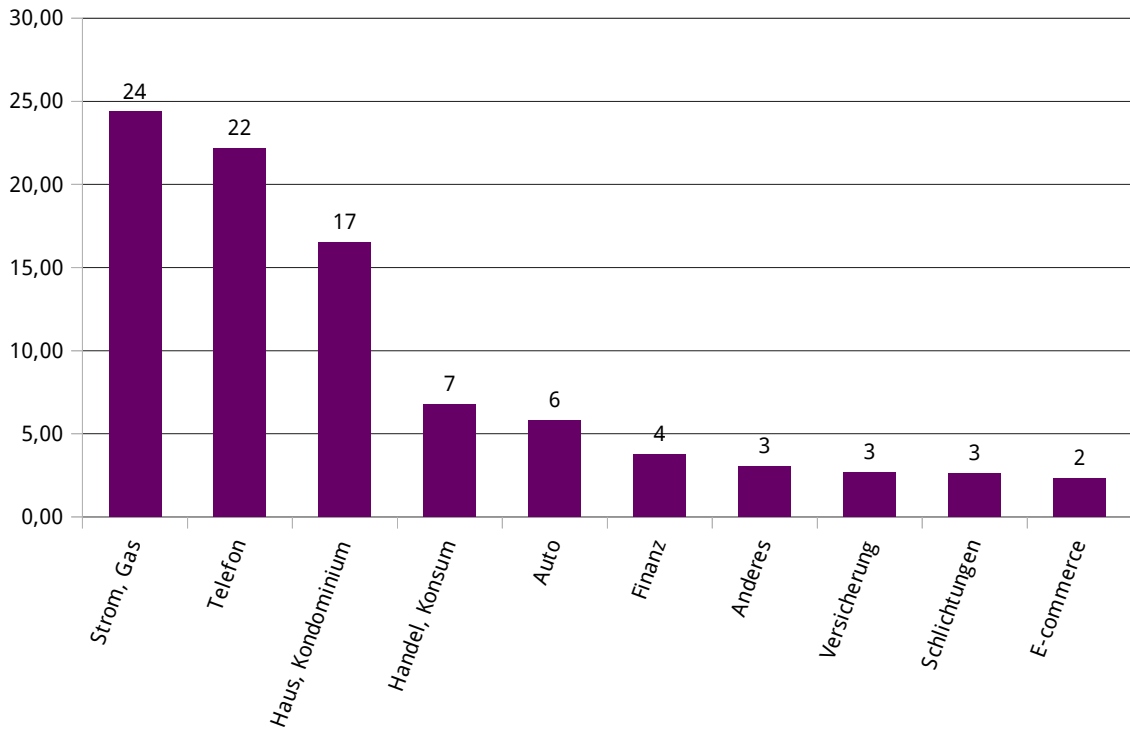
Verbrauchermobil: Der aktuelle Fahrplan ist jeweils auf der Homepage und im Verbrauchertelegramm einsehbar.

Übersicht Konsumentenkontakte und Tätigkeiten

Art	2022	2021	± %
Beratungsfälle	12.079	12.309	-1,87
Informationsnachfragen	8.990	7.609	18,15
Betreute Schlichtungsverfahren	743	1.341	-44,59
Verbrauchermobil (130 Haltestellen)	1.209	1.072	12,78
V-Market	3.374	2.907	16,06
Ratsuchende Außenstellen	7.522	7.404	1,59
Vorträge, Tagungen (Teilnehmer:innen)	2.054	1.246	64,85
Schülerbesuche (Schüler:innen)	1.866	1.671	11,67
Europäisches Verbraucherzentrum	6.377	6.727	-5,2
ODR-Kontaktstelle	1.370	928	47,63
Gesamt KonsumentInnen-Kontakte	45.584	43.214	5,48
Rückerstrittene Summe	2.261.707 €	3.791.048 €	-40,34
Verteilte Publikationen	193.297	192.897	0,21
Medien-Informationen	230	262	-12,21
Medien-Konferenzen	1	1	100
Messen	2	2	0
Interviews	407	318	27,99
Meldungen/Rekurse Authorities und Schiedsgerichte	37	37	0
BesucherInnen Websites	1.468.935	1.419.445	3,49
Gesehene Seiten Websites	2.363.996	2.293.011	3,1
AbonentInnen Newsletter	14.957	14.706	1,71
BenutzerInnen Haushaltsbuch	17.700	16.996	4,14
Follower/Fans soziale Medien	5.784	5.093	13,57

Fälle 2022: Gesamt 12.097

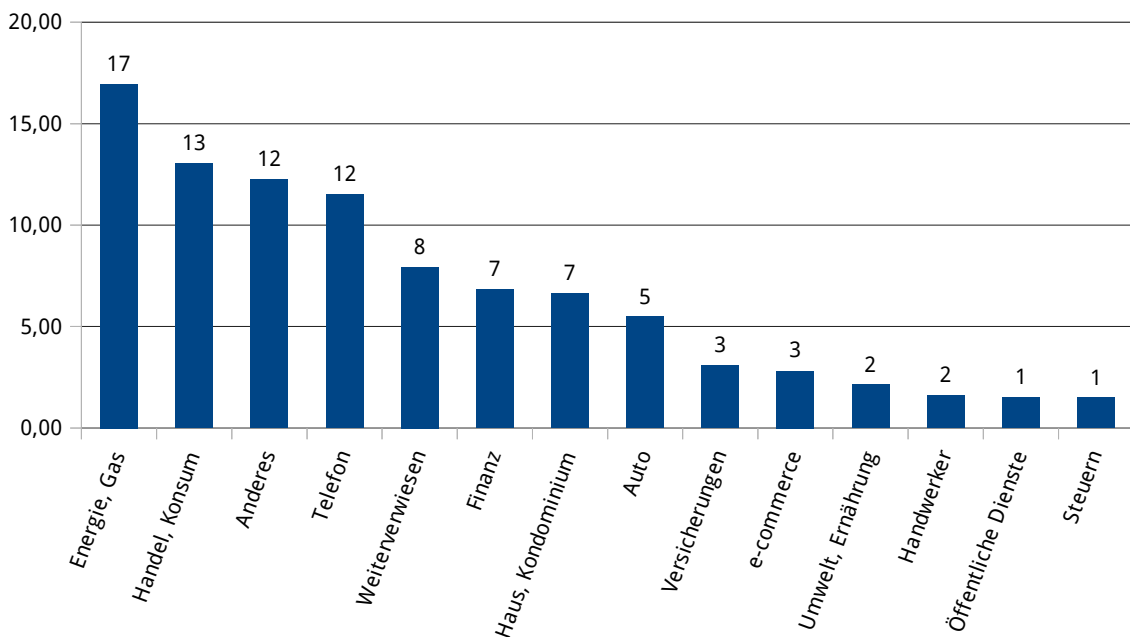
Wichtigste Bereiche – prozentuelle Verteilung der Fälle



davon: per e-mail, Brief, o.ä.: 24,89%; persönlich: 30,44%; per Telefon: 44,67%

Informationsanfragen 2022: Gesamt 8.990

Wichtigste Bereiche – prozentuelle Verteilung der Informationsanfragen





Die Verbraucherzentrale ist ein staatlich anerkannter Konsumentenschutz-Verein im Sinne des Konsumentenschutz-Kodex (GvD 206/2005), und wird vom Land Südtirol gefördert (im Sinne des LG 15/92).

Die Verbraucherzentrale hilft jährlich über 40.000 Verbraucher:innen durch Information, Beratung, Bildung, Vertretung gegenüber Anbietern im außergerichtlichen Wege. Darüber hinaus wollen wir die wirtschaftliche und rechtliche Lage der Konsument:innen verbessern, durch Zusammenarbeit mit Firmen oder Branchen und Lobbying gegenüber Gesetzgeber, Wirtschaft und Verwaltung.

Die VZS bietet, dank der öffentlichen Unterstützung, kostenlos Information und allgemeine Erst-Beratung. Für Fachberatungen wird ein Mitglieds-/Unkostenbeitrag eingehoben.

Unsere Geschäftsstellen:

- Hauptsitz:** Bozen, Zwölfmalgreiner Straße, 2, 0471-975597, Mo-Fr 9:00-12:00, Mo-Do 14:00-17:00
 - Europäisches Verbraucherzentrum:** Bozen, Brennerstraße 3, 0471-980939, Mo-Do 8:00-16:00, Fr 8:00-12:00
 - Außenstellen**
 - Brixen,** Romstraße 7 (0472-820511), 1., 2., 3. und 5. Mi im Monat 9:00-12:00 (+14:00-17:00*)
 - Bruneck,** Lampi Strasse 4 (ehemaliges Rathaus) (0474-551022) Mo: 9:00-12:00+14:00-17:00, Di: 14:00-17:00 Mi+Do: 9:00-12:00
 - Gadertal,** St. Martin / Picolein 71 (0474-524517), 2. und 4. Do im Monat 9:00-12:00
 - Klausen,** Seebegg 17 (0472-847494), 4. Mi im Monat, 9:00-12:00
 - Lana,** Maria-Hilf-Str. 5, (0473-567702-03), 1. Mo im Monat 15:00-17:00
 - Mals,** Bahnhofstraße 19 (0473-736800), jeden 1. Do im Monat 14:00-17:00
 - Meran,** Goethestraße 8 (Zugang: O.-Huber-Str. 84) (0473-270204), täglich von 9:00-12:00, Mi 14:00-17:00
 - Neumarkt,** Rathausring 3 (331-2106087), Do 15:00-17:00
 - Passeier,** St. Leonhard, Passeiererstraße 3 (0473-659265), Montag von 15:00-17:00
 - Schlanders,** Hauptstraße 134 (0473-736800), jeden 2., 3. 4. Do im Monat 9:00-12:00
 - Sterzing,** Neustadt 21 (0472-723788), Mo von 9:00-12:00
 - Partnerstelle:** CRTCU – Trient, www.centroconsumatori.tn.it
- *nur auf Vormerkung
- Infostelle Verbraucherbildung für Lehrpersonen:** Infoconsum, Bozen, Brennerstr. 3, 0471-941465, Mi + Do 10:00-12:00 + 15:00-17:00
 - Verbrauchermobil:** aktueller Kalender siehe nebenan und online
 - Zweiterhandmarkt für Verbraucher:innen:** V-Market, Bozen, Piave Str. 7A, 0471-053518, Mo 14:30-18:00, Di-Fr 9:00-12:30 + 14:30-18:00, Sa 9:00-12:30
 - Beratungstelle Kondominium:** Bozen, Brennerstr. 3, 0471-974701 (Termine: 0471-975597)
- Eine Terminvereinbarung bei den Beratungen ermöglicht es uns, Ihnen einen besseren Service zu garantieren. Danke!**

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

Verbraucherinformation

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

Online-Angebote

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

Verbraucher-Beratung

- Allgemeine Verbraucherrechtsberatung (1, 3, 5)
- Banken, Finanzdienstleistungen (1, 3)
- Versicherung und Vorsorge (1, 3)
- Telekommunikation (1, 3, 5)
- Bauen und Wohnen: rechtliche Fragen (1) und technische Fragen (Mo 9:00-12:00 + 14:00-17:00, 0471-301430)
- Kondominium (7)
- Ernährung (1)
- Reisen (2)
- Kritischer/nachhaltiger Konsum (4)
- Schlichtungsverfahren (1, 3)

Verbraucher-Bildung:

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

weitere Service-Angebote:

- Umfangreiches Service-Angebot im Bereich Bauen und Wohnen

Verbraucherinfos rund um die Uhr

www.verbraucherzentrale.it

