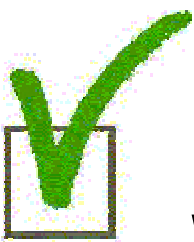


JAHRESBERICHT 2005

*Immer auf der Seite
der KonsumentInnen*



Verbraucherzentrale Südtirol

Jahresbericht 2005

Vorwort	2
Interessensvertretung und Verbraucherpolitik	3
KonsumentInnenrecht	5
Finanzdienstleistungen	7
Versicherungen	8
Verkehr und Kommunikation	9
Wohnen, Bauen, Energie	11
Ernährung	12
Umwelt und Gesundheit	13
Haushalt und Kleidung	13
Kritischer Konsum	14
Europäisches Verbraucherzentrum	15
VerbraucherInnenbildung	16
Schlichtung und Streitbeilegung	17
Medien und Öffentlichkeit	17
Außenstellen und Verbrauchermobil	18
Namen, Zahlen, Fakten	19
Presse-Echo	24

Vorwort

VERBRAUCHERSCHUTZ DARF KEIN SCHATTENDASEIN FÜHREN

Der Konsumwelt mit ihren Verlockungen und dem Druck des Lifestyle und „Mithaltenkönnens“ zu widerstehen, wird für die Südtiroler KonsumentInnen immer schwieriger. In vielen Familien stagniert das Einkommen und verringert sich die Kaufkraft, ja sogar die materielle Möglichkeit zur Bestreitung des Lebensunterhaltes.

Beratung und Information wichtiger denn je

Die vollzogenen und anstehenden Umkämpelungen in Bereich des Konsums und des Sozialstaates stellen viele BürgerInnen, unabhängig von Einkommen und Wissensstand, vor komplizierte und weit reichende Entscheidungen. In gleichem Maß wächst auch der Beratungsbedarf, der komplexer und zeitaufwändiger geworden ist.

Angesichts riesiger Finanzskandale, der Flut von Versicherungsunsicherheiten, Preis- und Einkaufsschlachten, mangelnder Qualität bei Kauf/Bau von Wohneigentum, gentechnisch veränderter Lebensmittel sowie des Anbieter-Wirrwarrs bei der Telekommunikation brauchen die BürgerInnen vor allem eine kompetente und unabhängige Beratung. Auch kontinuierliche Informationsarbeit, Vertretung von Verbraucherinteressen bei Behörden, Politik und Gericht, Bildungsarbeit, Marktkontrolle und Marktentwicklung und weitere verbraucherpolitische Aktivitäten haben die Verbraucherarbeit gekennzeichnet. Es muss unterstrichen werden, dass die VZS im Verlauf von 2005 für die wichtigsten Bereiche ein effizientes Beratungs- und Informationsangebot auf die Beine zu gestellt und abgesichert hat. Dank des Engagements der MitarbeiterInnen konnten mehr Konsumentenfragen und -anliegen der Südtiroler VerbraucherInnen erledigt werden, als die Struktur zu leisten im Stande wäre. Auch der Einsatz von Ehrenamtlichen, Honorarkräften und Referentinnen war ebenso engagiert. Hiermit möchten wir uns auch ausdrücklich bei der Südtiroler Landesregierung und dem Ministerium für wirtschaftliche Angelegenheit für die Unterstützung bei der Umsetzung unseres Konzeptes von Verbraucherschutz bedanken.

Die Folge der gefährlichen Mischung aus Intransparenz, skrupellosen Vertrieben, Spekulation, Naivität und Berührungsängsten sind fatal: die Unsicherheit der VerbraucherInnen wächst, die Kaufzurückhaltung steigt, die Eigenvorsorge wird vernachlässigt. Vielen droht (spätestens im Alter, bei Krankheit oder bei gescheiterten Wohneigentumsprojekten) der soziale Abstieg und der Gang in die finanzielle Sozialhilfe. Daher darf VERBRAUCHERSCHUTZ KEIN SCHATTENDASEIN FÜHREN. Wer den BürgerInnen immer mehr Eigenverantwortung abverlangt, muss ihnen zugleich die Möglichkeit geben, sich fachgerecht (und Anbieter unabhängig) zu informieren. Präventionsarbeit ist gefragter denn je ...

In Europa hat derzeit immer öfter die Einsicht Hochkonjunktur, die besagt, dass der beste Verbraucherschutz dann gegeben ist, wenn Wettbewerbsvoraussetzungen auf den Verbrauchermärkten geschaffen sind. Wir sind hingegen der Meinung, dass es eine aktive Interessenvertretung der Konsumenten auch bei guten Wettbewerbsvoraussetzungen geben muss, da die einzelnen VerbraucherInnen ihre Interessen in der sozialen Marktwirtschaft nur schlecht vertreten können und ohne Verbraucherpolitik ungeschützt der Macht der Anbieter ausgesetzt sind.

Adelheid Rabensteiner
Vize-Vorsitzende und rechtliche Vertreterin

Walther Andreaus
Geschäftsführung

Interessensvertretung und Verbraucherpolitik

Neuer Verbraucherschutzkodex – Verbraucherinteressen bei der VZS gut aufgehoben

„Wenn die Menschen nicht wissen, wie Gesetze und Würste gemacht werden, schlafen sie ruhiger“ – Otto von Bismarck hatte mit seiner Äußerung zur Transparenz der Staatsangelegenheit kaum den aufgeklärten Verbraucher des 21. Jahrhunderts im Sinn. Trotz großer Fortschritte im Verbraucherschutz: beim nationalen Verbraucherrecht treten die Volksvertreter schon seit Jahren auf der Stelle – und Abhilfe ist nicht in Sicht. Seien es die durch die Geldskandale (Parmalat, Argentinien, Cirio, usw.) überfälligen Geldmarktreformen, sei es das Versicherungsgesetz, das Wettbewerbsrecht, die Reform des Justizwesens und des Zugangs zum Recht für Verbraucher oder beispielsweise das Gesetz zu den sogenannten Verbandsklagen nach amerikanischem Muster (class actions): entweder die Verbraucherinteressen werden gekappt, oder das Regelwerk versandet in den Mühlen der staatlichen Bürokratie.

Verbesserter Verbraucherschutz durch neuen Verbraucherschutzkodex?

In den vergangenen Jahrzehnten ist es – vor allem durch entsprechende Vorgaben der EG – in den Rechtsordnungen der EU-Mitgliedsstaaten zu einer stetigen Zunahme verbraucherschützender Vorschriften gekommen. Während in Deutschland das Verbrauchervertragsrecht weitgehend in das Bürgerliche Gesetzbuch integriert wurde, ist in Italien – ähnlich wie in Frankreich – ein so genanntes Verbrauchergesetzbuch in Kraft getreten, welches im Grunde wenig Neuigkeiten bringt, sondern nur versucht verschiedene Gesetzesnormen zusammenzuführen. Ob dies tatsächlich zu einer Verbesserung des Verbraucherschutzes führen wird, bleibt abzuwarten.

Der Verbraucherschutzkodex (Codice del consumo, decreto legislativo n. 206/2005) fasst die Bestimmungen aus über 20 Einzelgesetzen und Verordnungen großteils in der ursprünglichen Formulierung zusammen.

Die Gliederung des Verbraucherschutzkodex soll die wesentlichen Phasen des Erwerbsvorganges durch den Verbraucher in ihrer chronologischen Abfolge markieren: Auf die Bestimmungen über Unterrichtung und Information des Verbrauchers in Momenten, in denen in ihm der Wunsch geweckt wird, zu kaufen oder zu bestellen (Teil II), folgen Vorschriften, die ihn schützen sollen, während sich eine Erwerbsentscheidung entwickelt und es zum Abschluss eines – häufig typisierten – Vertrags kommt (Teil III). Im Anschluss daran finden sich Regelungen, die dem Interessensausgleich und der Konfliktlösung im Falle einer Unzufriedenheit des Verbrauchers mit dem Ergebnis dieser Entscheidung dienen sollen (Teile IV und V).

Ob damit tatsächlich die angestrebte Harmonisierung und Neuordnung des Verbraucherrechts und damit eine Verbesserung des Verbraucherschutzes erreicht wird, ist zweifelhaft.

Sicher ist jedenfalls, dass der Verbraucherschutzkodex seinem Anspruch auf Neuregelung des Verbraucherrechts nicht gerecht wird, da er wesentliche Regelungsbereiche des Verbraucherschutzes nicht enthält, so z.B. den Verbraucherschutz bei Verkäufen im Schneeballsystem oder die Umsetzung der Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen (2202/65/EG). In wesentlichen Bereichen des Verbraucherschutzes wie Verbraucherkredit, Haustürgeschäfte, E-Commerce, Fernabsatzverträge sind zahlreiche Verweise auf andere Gesetzesverordnungen eingefügt, was dazu führt, dass er lediglich als weitere Rechtsquelle neben bestehenden zu sehen ist.

Der Kaufkraft auf der Spur

Die seit der Euro-Umstellung massiv in Schwung gekommenen Preis- und Tarifierhöhungen gingen auch im Jahr 2005 nicht spurlos an der VZS vorüber. In der Öffentlichkeitsarbeit und in der wirtschafts- und sozialpolitischen Diskussion waren die Preis- und Tarifsteigerungen eine fieberhaft diskutierte Frage, bei welcher sehr stark die Konsumentenoptik und –problematik in den Vordergrund gerückt wurde. Vor allem sozial schwächere und mittlere Bevölkerungsschichten wurden mit dem „Austrocknen ihrer Brieffaschen“ – sprich Kaufkraftverlusten – konfrontiert. Ins Schussfeld ist neben den Preistreibern auch die offizielle Preisstatistik geraten. Hier können auch die vom Istat

vorgenommenen kleinen Anpassungen des erhobenen Warenkorbes wenig ausrichten. Nach wie vor erscheinen uns vor allem die fehlende anonyme Erhebungsmethode und auch die Gewichtung der erhobenen Produkte und Dienstleistungen wenig repräsentativ. Beispielsweise wird der Autohaftpflichtversicherung eine Gewichtung von 0,4% im Warenkorb zugestanden, während man davon ausgehen kann, dass der richtige Wert mindestens bei 3% liegt. Aufgrund des von den KonsumentInnen nach wie vor als stark empfundenen Kaufkraftschwundes (vor allem auch durch Verteuerung der Mieten und des Wohnens, der Versicherungen, Banken und der Versorgungsdienstleistungen) ergibt sich für die Verantwortlichen in Politik und Wirtschaft beträchtlicher Handlungsbedarf. Dieser geht von der Ankurbelung des Wettbewerbs in Richtung eines moderneren Verteilungsmodells in Südtirol über mehr Transparenz durch bessere Konsumenteninformation am Markt bis hin zu einer effizienten Preis- und Tarifbeobachtung im Lande.

Beim letzten Punkt ist ein Fortschritt zu verzeichnen. So hat die Landesregierung beschlossen, eine Beobachtungsstelle für Preise und Tarife auf Landesebene einzurichten. Die Erhebung soll die wichtigsten Bezirke bzw. deren Hauptorte umfassen. Wir werden daran mitwirken, damit diese Stelle effizient arbeitet. Einen Lichtblick schafft auch die Wiederbelebung der Idee der Konsumgenossenschaft in Bozen. Eine solche wurde im Verlauf von 2005 gegründet, sie wird in einigen Monaten die Pforten ihres Supermarkts eröffnen und damit ein zusätzlicher Anbieter im Bereich der mittleren Verteilung sein, sicherlich zum Wohle der Konkurrenz in diesem Bereich.

Die Reform des Gesetzes über das Sparen und andere anstehende Fragen zum Bankwesen

Gleich vorweg: die Verbraucherzentrale hält die Reform zum Gesetz über das Sparen, so wie sie vom Parlament angenommen worden ist, für schlecht, unausgegoren, in aller Eile zusammengezimmert und ohne ein logisches und dynamisches Konzept. Hier wurden die unzähligen Klagen von Sparern und Anlegern sowie von deren Interessensvertretungen über ihren unzureichenden Schutz in keiner Weise berücksichtigt.

Vielmehr wurde mit dieser „Reform“ wieder einmal eine Scheinoperation durchgezogen, die bis auf wenige Elemente nichts mit einer wirklichen Reform der komplizierten Materie von Spareinlagen und Anlagen in Italien zu tun hat. Und das in einer Situation, die nach Klärung schreit, wie das rechtliche Chaos nach den letzten großen Finanzskandalen zeigt.

Notwendig wäre hingegen eine ordnende und klärende Arbeit gewesen, unter Anwendung jener Prinzipien, die bereits vom TUF und von der Gesetzgebung der CONSOB vorgegeben sind. Notwendig wären aber auch klare Richtlinien über die Verantwortlichkeiten von Banken und Finanzvermittler gewesen, wenn durch ihr Verschulden Anleger und Sparer zu Schaden kommen. Und schließlich wäre es notwendig gewesen, endlich einen Schutz der Rechte und Interessen von betrogenen Anlegern zu schaffen, etwa durch die viel diskutierte Möglichkeit der „class action“ (Sammelklage).

Herausgekommen ist ein „Reförmchen“, das wieder nicht den Sparern hilft, sondern weiterhin den Banken und den Geschäftemachern die Hand reicht, wenn es darum geht, vor dem Gesetz Recht zu bekommen.

Denn, jenseits der beiden wichtigen Neuerungen – jener, die die Amtszeit des Gouverneurs beschränkt und jener, die die Kontrollfunktion über die Konkurrenz endlich von der Banca d`Italia auf die Aufsichtsbehörde übergehen lässt – sind alle jene Prinzipien und Bestimmungen unangetastet geblieben, die zu den Skandalen der jüngsten Vergangenheit geführt haben: eine skandalöse Toleranz gegenüber all jenen Managern und Direktoren, welche die Bilanzen ihrer Betriebe fälschen und zum Schaden von Kunden und Gesellschaft falsche Informationen in Umlauf bringen. Ebenso sieht die Reform völlig unzureichende Instrumente vor, um gegen die Verunglimpfung des Ersparten vorzugehen.

Doch damit nicht genug: Was den **Schutz der Anleger** angeht, so hat man sich damit begnügt, jene Prinzipien und Konzepte zu übernehmen, die bereits im TUF und den entsprechenden Normen der CONSOB vorgesehen sind (CONSOB n.11522/98). Dazu gehören die Bestimmung über die „Verhältnismäßigkeit der Anlage“ und über die „Einschätzung des Risikos“. Niemand will die Wichtigkeit dieser Bestimmungen für den Schutz des Sparerers schmälern aber es wurde eine Chance verpasst, ein für allemal Kriterien und Prinzipien festzulegen, welche die Finanzvermittler in die Verantwortung für ihre Dienstleistung, ihr Produkt und dessen Ertrag nimmt. Dazu gehören klare Vorgaben für Sanktionen und für Schadenersatzleistungen zugunsten eventuell geschädigter Kunden.

Dass es diese Regelungen im Reformgesetz dringend gebraucht hätte, zeigt das Chaos an Urteilen und Nichturteilen in der Rechtssprechung zu den zahllosen Klagen nach den Skandalen bei Parmalat, Argentinien und Cirio. Besonders in kleinere Gerichten lassen sich die Richter mangels klarer Gesetze verdächtig viel Zeit für ein Urteil gegen Banken, die Hunderte von Kunden auf dem Gewissen haben, weil sie wertlose „Wertpapiere“ verscherbelt haben.

Unsere Forderung: Das Prinzip des Schutzes der Sparer muss in aller Deutlichkeit zur Anwendung kommen, so wie es von der Verfassung als Standbein unseres Wirtschaftssystems vorgesehen ist. Die Realität ist von diesem Prinzip weit entfernt, wie die tägliche Praxis im Verhältnis zwischen dem Sparer einerseits und dem Banken- und Finanzsystem andererseits beweist.

Die Novellierung der Kontokorrent – Bedingungen.

Da auch zu diesem Thema im genannten Reformgesetz jede Neuerung fehlt, und angesichts der von der Antitrustbehörde eingeleiteten Untersuchungen, verlangt die Verbraucherzentrale eine umgehende und definitive Klärung zum so genannten „ius variandi“. Es handelt sich dabei um das einseitige Recht der Bank, die ökonomischen Bedingungen im Kontokorrentvertrag abzuändern und dies der Kundschaft mittels des Amtsblattes mitzuteilen. Auf den Zeitpunkt dieser Mitteilung beziehen sich die Banken dann, wenn der Kunde – von der Änderung der Vertragsbedingungen aufgeschreckt– den Vertrag innerhalb von 15 Tagen kündigen will. Die Kündigung wird damit verunmöglicht.

Wir fragen uns, welchen Sinn solch ein „Kündigungsrecht“ hat, wenn es von den Banken ad hoc zu ihren Gunsten verdreht werden kann.

Wir verlangen in diesem Zusammenhang eine klare Reform des vorliegenden Gesetzes dahingehend, dass keine Spielräume für Interpretationen bleibt und dass klargestellt wird dass:

der Bankkunde das Recht hat, über jede Änderung der ökonomischen Bedingungen sein Konto und seine Anlagen betreffend, kostenlos informiert zu werden

die mitgeteilten Maßnahmen erst mit dem Zeitpunkt der Mitteilung in Kraft treten und jedenfalls nicht vor Ablauf der für den Rücktritt zugestandenen Frist von 30 Tagen

für den Rücktritt eine Frist von 30 Tagen vorgesehen ist (nicht wie bisher 15 Tage) ab der Kenntnisnahme der Vertragsänderung, zu den vorgesehenen Bedingungen und ohne Zahlung einer Pönale oder einer sonstigen Kommission.

Die Bank ihre Mitteilungen über die Änderung der Kontokorrentbedingungen weiterhin im Amtsblatt veröffentlichen kann aber nur mit künftiger Wirkung, nicht rückwirkend.

Einhebung von Kommissionen für Barbehebungen am Schalter: Dort, wo die Bank eine Pauschale (monatlich, trimestral) für die Bewegungen auf dem Konto einhebt, darf sie keine Kommission bei der Behebung oder Einlage von Bargeld vornehmen.

Nur wenn diese Regeln gelten und eingehalten werden, kann wieder von einem partnerschaftlichen und transparenten Verhältnis zwischen Bank und Klienten die Rede sein.

Und nur so kann der Bankkunde die Vorteile einer freien Konkurrenz nutzen, von denen er bis heute de facto ausgeschlossen ist.

Bleibt zu hoffen, dass die Aufsichtsbehörde für Markt und Wettbewerb jetzt eine neue Seite aufschlägt und Kontrolle und Aufsicht im Bankensektor dazu führen, dass das ausgeräumt wird, was Verbraucherverbände seit Jahren vehement kritisieren: die enormen Kosten der Kontokorrente in Italien und die Kosten, die den Kunden entstehen, die ihre Bank wechseln wollen.

KonsumentInnenrecht

Garantie und Gewährleistung

Sehr viele Fragen betrafen die Unterschiede zwischen gesetzlicher und vertraglicher Gewährleistung, sowie auch die Fristen des Garantierechts und die Beweislast. Unsicherheit bestand auch in Bezug auf die Fristen, innerhalb welcher Mängel gemeldet werden müssen, da ansonsten das Garantierecht verfällt. Die BeraterInnen der Verbraucherzentrale schafften Klarheit bezüglich der Unterschiede zwischen Konformitäts- und Gebrauchsmangel, halfen bei nicht fachgerecht durchgeführten

Reparaturen, drängten auf Einhaltung der Reparaturfristen sowie auf Austausch von nicht zu reparierenden Produkten. Ein weiteres Anliegen war es, die Servicetechniker davon abzuhalten, bei Eingriffen im Rahmen der Gewährleistung ein Entgelt für die „Anfahrt“ zu verlangen. Ein weiteres häufiges Problem vieler VerbraucherInnen war auch, dass das Produkt nicht jene Eigenschaften aufwies, die beim Kauf versprochen worden waren – auch hier galt es, Abhilfe zu schaffen.

Verkauf außerhalb von Geschäftsräumen und Fernabsatzverträge

Auch in diesem Sektor gab es viele Anfragen. Viele KonsumentInnen sind der irrigen Meinung, dass für alle Kaufverträge grundsätzlich ein Rücktrittsrecht besteht; dem ist aber nicht so: lediglich Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz abgeschlossen worden, können innerhalb der vorgesehenen Fristen aufgelöst werden. Eine positive Neuerung brachte diesbezüglich der neue „Verbraucherkodex“ (Gesetzvertretendes Dekret 206/2005), der für diese beiden Vertragsarten eine einheitliche Rücktrittsfrist von 10 Arbeitstagen festlegte; früher galt für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurden, eine Frist von 7 Tagen.

Weitere Anfragen betrafen missbräuchliche Klauseln in den Verträgen, hohe Zusatzkosten beim Rücktritt und nicht eingehaltene Informationspflicht von Seiten des Verkäufers.

Pyramidensysteme: endlich klare Rechtsvorgaben

Mit dem Gesetz Nr. 173/2005 wurden die Haustürgeschäfte neu geregelt. Diese Norm verpflichtet die Verkäufer zu mehr Transparenz und gibt den Käufern größere Sicherheiten. Weiters wurden mit diesem Gesetz die Pyramiden- und Schneeballsysteme verboten.

Klage gegen Congress

Im Zuge der Klage gegen Congress Italia srl im letzten Jahr erließ das Landesgericht Bozen eine Verfügung, die alle Forderungen der VZS erfüllte. Eine Berufung gegen diese Verfügung von Seiten der Congress wurde vom Gericht abgewiesen. Trotz immer noch bestehender Verfügung ist die Firma immer noch tätig und verkauft weiterhin Enzyklopädien bei Verkaufsveranstaltungen in Hotels. Die Verbraucherzentrale erstattete bereits Strafanzeige. Das Verfahren ist noch im Gange.

Schlussverkäufe und Umtausch

Es gab auch viele Informationsanfragen in Bezug auf die Schlussverkäufe; auch Geschäftsinhaber wandten sich an die VZS, um sich über ihre Pflichten bezüglich des Warenumtausches zu informieren.

Der Preisfinder

Der Preisfinder, der einerseits eine Sammlung aller Preisvergleiche der Verbraucherzentrale und andererseits ein Forum für den Erfahrungsaustausch preisbewusster KonsumentInnen ist, wurde auch im Jahr 2005 regelmäßig mit neuen Eintragungen bestückt. Die VerbraucherInnen wissen das Instrument mittlerweile sehr zu schätzen, und auch die Gewerbetreibenden scheinen den Preisfinder stets im Auge zu behalten.

Teure Rechtsanwälte

Viele Anfragen betrafen die hohen Honorarnoten von Rechtsanwälten; dieses Problem scheint sich im Zuge der Euro-Einführung verschlimmert zu haben. Die VerbraucherInnen fallen bei Erhalt der Endabrechnung sprichwörtlich „aus allen Wolken“; dies ist zum Teil auf mangelnde Information vonseiten des Anwaltes bei Mandatsübernahme zurückzuführen. Es wäre wichtig, stets vorab einen Kostenvoranschlag zu verlangen. Es ist aber auch dringend notwendig, die Tarife transparenter und nachvollziehbarer zu gestalten, und die vorgegebenen Tarifbeschränkungen abzuschaffen – nur so kann echte Konkurrenz entstehen, die sich im PreisLeistungsverhältnis zu Gunsten der VerbraucherInnen niederschlägt.

Auch muss der Informationsaustausch zwischen Anwalt und Klient verbessert werden – je aufmerksamer und aktiver der Klient mit dem Anwalt zusammenarbeitet, desto besser werden auch die erzielten Ergebnisse und desto seltener werden unliebsame Überraschungen.

Finanzdienstleistungen

Sparen und Geldanlegen

Die Anfragen in diesem Bereich betrafen die Möglichkeiten, das Ersparte sicher und gewinnbringend anzulegen, da es offensichtlich immer schwieriger wird, sich im Dschungel der Angebote von Banken und Finanzdienstleistern zurechtzufinden. Es gab auch viele Verluste im Zusammenhang mit den Argentinien-Anleihen; einige der Betroffenen haben sich entschlossen, im Rahmen einer Zivilklage zu versuchen, einen gerechten Schadenersatz zu erhalten.

Die Klage von einem Dutzend VerbraucherInnen gegen die Sparkasse vor dem Landesgericht Bozen ist weiter anhängig.

Kontokorrentkosten

Auch im Jahr 2005 fanden die Beschwerden über andauernde und systematische Erhöhungen der Kontospesen und Bankkommissionen kein Ende, zufriedenstellende Lösung ist keine in Sicht. Vor allem ältere Menschen ließen sich beraten, um die Spesen auf ein Mindestmaß reduzieren zu können oder um alternative, günstigere Lösungen zu finden. Sehr gefragt war in diesem Zusammenhang der jährlich von der Verbraucherzentrale erstellte Kontokorrent-Vergleich mit dazugehörigem Kontokorrent-Rechner.

Einen Erfolg konnte die Verbraucherzentrale verbuchen: durch ein Gerichtsurteil wurde festgelegt, dass im Falle einer Kontolöschung aufgrund Veränderung der Vertragsbedingungen keine Kontolöschungsspesen mehr verlangt werden dürfen.

Konsumkredit und Ratenkauf

Viele VerbraucherInnen beschwerten sich über die hohen Zusatzkosten und die mangelnde Transparenz bei Konsumkrediten und Finanzierungsverträgen. Leider steigt die Zahl jener, die aufgrund eines unüberlegten Kaufs in die Verschuldung abstürzen, immer weiter an – nicht zuletzt aufgrund der Tatsache, dass die Nicht-Bezahlung von einer oder mehreren Raten dazu führen kann, dass das Recht auf Ratenzahlung verfällt, und somit der gesamte Betrag mit einem Mal beglichen werden muss.

Es besteht großer Handlungsbedarf; so ist es z.B. unzumutbar, dass der Verkäufer auf der einen Seite die Ware nicht liefert oder gar in Konkurs geht, während auf der anderen Seite die Finanzierungsgesellschaft auf Bezahlung der Raten besteht.

Auch sollte dieser Sektor strengeren Kontrollen unterworfen werden, um Unrechtmäßigkeiten zu vermeiden; in diesem Zusammenhang sei vermerkt, dass die Staatsanwaltschaft Bozen gegen die Verantwortlichen der "Forus Finanziaria" (später Santa Barbara SpA) wegen Wuchers ermittelt.

Es ist unumgänglich, die VerbraucherInnen zu sensibilisieren, damit diese einschätzen können, wie weit sie sich verschulden können, ohne ihre Existenzgrundlage zu verlieren. Auch sollten sie in der Lage sein, bei Vertragsabschluss alle wichtigen Bedingungen des Vertrags und deren Wirkungen genau zu verstehen.

Wohnbaudarlehen und Zinsschwankungen

Weiterhin anhaltend groß bleibt die Nachfrage nach Informationen in Bezug auf Wohnbaudarlehen. Die Fragen betrafen vor allem Zinssätze, Vertragsbedingungen und Klauseln – und wurden erfreulicherweise - **vor** dem Abschluss gestellt.

Große Unsicherheit rief die Erhöhung der Zinsen bei all jenen hervor, die ein Darlehen mit variablen Zinssatz abgeschlossen haben; diese fürchteten die Auswirkungen von erneuten Zinssteigerungen auf das Familienbudget.

Der halbjährliche Darlehensvergleich der Verbraucherzentrale war bei den zukünftigen Wohnungsbesitzern wie immer sehr gefragt.

Zinseszinsen und andere Fragen

Es gab noch immer Nachfragen in Bezug auf die von den Banken angewandten Zinsen. Ein Verbraucher hat mit Unterstützung der Verbraucherzentrale ein Gerichtsverfahren gegen die Sparkasse angestrengt, um die Erstattung der von ihm bezahlten Zinseszinsen zu erreichen; das Verfahren ist anhängig.

Weitere Anfragen betrafen die Klonung von Bankomatkarten, die Verschuldung, den Datenschutz und die Erbfolge.

Pre-Paid Kreditkarten, Kredite und Rechnungseintreibung

Auch in Zusammenhang mit Überziehungskrediten und Pre-Paid-Kreditkarten ist leider anzumerken, dass es bei den VerbraucherInnen große Wissenslücken gibt: viele von ihnen wissen nicht, worum es in dem unterzeichneten Vertrag geht und welches die Bedingungen sind.

Ein weiteres Problem stellten die Schreiben von Rechnungseintreibern dar, die sich auf Zahlungsaufforderungen von nie abgeschlossenen Zahlungsverpflichtungen bezogen: es scheint sich um einen regelrechten Betrug zu handeln.

„konsuma: Geld – Sparen und Anlegen“

Um die oben erwähnten und weitere Fragen zu beantworten, wurde zusätzlich zu den laufend veröffentlichten und aktualisierten Infoblättern und zur Website im Juni der Ratgeber „Konsuma: Sparen und Anlegen“ herausgegeben. Das Konsumentenmagazin vermittelt das nötige know how, damit Anlegerinnen und Anleger mit ihrem Geld selbstbestimmt umgehen können. Der Ratgeber ist bei der VZS und den Außenstellen erhältlich.

Versicherungen

Versicherungsscheck

Im Rahmen des Versicherungsschecks steht die Ermittlung des Versicherungsbedarfs an erster Stelle. Außerdem wird die Überprüfung der bestehenden Verträge vorgenommen, Versicherungslücken ermittelt und so versucht, den Konsumenten zum individuell richtigen, notwendigen und günstigsten Versicherungsschutz zu verhelfen. Der günstige Versicherungsschutz ist vor allem bei der Autohaftpflichtversicherung ein wichtiges Thema. Über einen Vergleichsrechner ermittelt die VZS die für das jeweilige Profil günstigste Gesellschaft. Es handelt sich hierbei um einen sehr begehrten Dienst.

Versicherungsverhalten der Südtiroler

Die VZS hat eine Studie in Auftrag gegeben, deren Ergebnis Aufschluss über das Versicherungsverhalten der Südtiroler gibt. Das Ergebnis: das Informationsdefizit der befragten Bevölkerung gibt allen Grund zur Besorgnis. In der täglichen Informationstätigkeit wurde versucht, den Südtirolern einen bewussteren Umgang mit dem Thema Versicherung und den dadurch entstehenden Kosten nahe zu legen.

Bonus-Malus-Schadensrechner

Dieses neue Instrument eröffnet den VerbraucherInnen eine wichtige Sparmöglichkeit für den Fall, dass sie einen Autounfall mit geringem Schaden verursacht haben. Die Versicherungsverträge sehen nämlich vor, dass der ausgezahlte Schaden an die Gesellschaft zurückgezahlt werden kann, um den Anstieg der Bonus Malus Klasse zu vermeiden. Die VZS hat einen Rechner entwickelt, durch den die Vorteilhaftigkeit anhand einer Hochrechnung von bis zu 10 Jahren per Mausclick durch Eingabe weniger Daten sofort ersichtlich wird.

Probleme mit der Versicherung und Schadensfallhilfe

Sowohl die Versicherungsgesellschaften selbst als auch die Aufsichtsbehörde verlangen bei Problemsituationen, sich an einen vorgegebenen Beschwerdeweg zu halten. Wer sich nicht an die Spielregeln hält, kommt selten zu einem brauchbaren Ergebnis. Die VZS unterstützt die Konsumenten bei Problemsituationen und Schadensfällen, damit sie so schnell und unkompliziert wie möglich zu ihrem Recht kommen.

Ratgeber Private Altersvorsorge

Der Ratgeber versteht sich als Wegweiser im Dschungel der Zusatzrenten und vermittelt Grundinformationen über das Thema Altersvorsorge.

Pensplan – Laborfonds: die Dienstcharta

Die Versicherungsberatung der VZS hat für den Zusatzrentenfonds Pensplan eine Dienstcharta erarbeitet, um den Mitgliedern des Fonds im Problemfall die größtmögliche Transparenz sowie schnelle und unkomplizierte Hilfe mittels Schlichtung zu garantieren.

Verkehr und Kommunikation

Aktivierung nicht beantragter Dienste

Auch im Jahr 2005 betraf ein Großteil der Anfragen die Aktivierung nicht verlangter Dienste. Das telefonische Marketing wird von den Anbietern nämlich an Dritte vergeben, die dann vom Call-Center aus auf Kundenfang gehen: der überraschte Verbraucher, der oft noch nicht einmal der Inhaber der Telefonlinie ist, wird de facto gezwungen, auf der Stelle einen Vertrag abzuschließen, der meistens überhaupt nicht zu seinen Telefon-Gewohnheiten passt. So wurden z.B. ADSL-Modems an Familien geschickt, die überhaupt keinen Computer besitzen.

Wer auf ein hartes Durchgreifen von Seiten der Aufsichtsbehörde gehofft hat, blieb enttäuscht. So scheint die einzige Abhilfe in der Selbsthilfe zu liegen: die VerbraucherInnen müssen lernen, aufgrund ihrer Bedürfnisse auszusuchen, statt ausgesucht zu werden.

ADSL und VOIP

Obwohl eine Studie aufzeigt, dass in Südtirol die größte Dichte an ADSL-Anschlüssen auf dem Staatsgebiet gegeben ist, gibt es noch ganze Täler, in welchen dieser Dienst nicht zugänglich ist. Dies schafft für viele VerbraucherInnen, aber vor allem für die kleinen Unternehmen, große Unannehmlichkeiten.

Wer ADSL hat, darf sich über eine Neuheit freuen: die sogenannten VOIP-Verträge: man kann zu sehr niedrigen Preisen über die ADSL-Linien telefonieren. Die lokalen Anbieter bieten diesen Dienst mittlerweile auch für Privatpersonen an; für 2006 erwartete man die Rahmenbedingungen und Regelungen für das VOIP von Seiten der Aufsichtsbehörde.

Dialer

Auch die sogenannten „Dialer“ waren 2005 ein ständiges Problem für die Telefonkunden; diese Computer-Programme laden sich ohne Einwilligung des Kunden vom Internet herunter und ändern die normale Verbindung zum Internet in eine, die sehr viel mehr kostet. Nachdem es Telecom ermöglichte, die ersten Dialer-Vorwahlen zu sperren (wie die 709), wurden diese von den Betreibern einfach durch neue ersetzt (wie 899), sodass die Nummern-Sperre wirkungslos wurde. Telecom willigte in ein schnelleres Prozedere zur Stornierung der nicht geschuldeten Beträge ein, auch wenn dies nicht immer reibungslos klappte und viele Betroffene dennoch Mahnungen erhielten.

Klage gegen Telecom wegen nicht bezahltem Schadenersatz bei Verspätungen

Die gegen Telecom angestrebte Klage aufgrund der Nichteinhaltung der Abonnementbedingungen – die vorsehen, dass der Teilnehmer bei verspätet erbrachten Leistungen Anspruch auf 50% der monatlichen Grundgebühr pro Arbeitstag als Schadenersatz hat, den Telecom jedoch nicht ausbezahlt – ist im Moment auf Eis gelegt, da sie dem Verfassungsgerichtshof übermittelt wurde, damit dieses ein Gutachten dazu abgibt.

Der Telefontarifrechner

Um den VerbraucherInnen den Durchblick durch den Tarif-Dschungel zu erleichtern, hat die Verbraucherzentrale in Zusammenarbeit mit dem Amt für Kabinettsangelegenheiten der Autonomen Provinz Bozen sowie der Südtiroler Informatik AG einen Telefontarifrechner erstellt. Dieser ermöglicht es, aufgrund der Telefongewohnheiten die passendste Gesellschaft zu ermitteln. Gleichzeitig soll so ein kritisches Konsumverhalten in diesem Bereich gestärkt werden: nicht allein der Preis, sondern alle Aspekte eines Telefonanbieters – wie Erreichbarkeit und Service im Problemfall, Verständigung in der Muttersprache, usw. – sind für die Wahl der eigenen Telefongesellschaft ausschlaggebend.

Mobiles Telefonieren

Ein weiteres Problem waren die Kosten für Gespräche aus dem Ausland, die von wiederaufladbaren Wertkarten-Handys geführt wurden: da es keine Regelung für Minus-Beträge auf der Karte gibt, wurden nach der Rückkehr aus dem Urlaub erst mal ein paar hundert Euro abgebucht, die gerade erst auf die Karte geladen wurden.

Schlichtung

Eine starke Steigerung war 2005 bei den außergerichtlichen Streitbeilegungen festzustellen. Neben Telecom Italia startete die Schlichtung auch mit Wind, TIM und 3. Dies ist umso erfreulicher, da es anscheinend die Tendenz gibt, den Kunden nur zu beachten, wenn er sich an eine Verbraucherorganisation wendet. Durch schnelle und unkomplizierte Schlichtungsverfahren ist dem Verbraucher eine rasche Lösung seines Problems garantiert.

Digitales und Satelliten-Fernsehen

In Bezug auf das digitale Fernsehen und die Beiträge für die „Decoder“ gab es große Unsicherheit unter den VerbraucherInnen.

Auch hat der Monopolist für das Satelliten-Fernsehen SKY jede Meldung der Aufsichtsbehörde in Bezug auf die Dienstleistungscharta ignoriert; von dieser gibt es noch nicht einmal einen Entwurf. Viele Reklamationen betrafen die mangelnde Qualität des Empfangssignals oder nicht eingehaltene Garantieleistungen, bis hin zu Rechnungen für nicht geschuldete Beträge. Bezüglich der nicht geleisteten Garantie überlegt man in der VZS, Klage zu erheben.

Die Rundfunk- und Fernsehgebühr

Zahlreiche VerbraucherInnen beschwerten sich darüber, dass sie Briefe erhielten, in welchen die Zahlung des „canone“ abgemahnt wurde – obschon vielfach diese Zahlung bereits auf den Namen des Partners oder eines anderen Familienmitglieds durchgeführt worden war.

Andere wiederum waren irrigerweise der Meinung, dass es ausreicht, kein Fernsehgerät mehr zu haben, um diese Steuer nicht zu schulden; hingegen ist eine eigene Versiegelungsprozedur notwendig.

Post: lange Wartezeiten

Lange Warten hieß es 2005 für die Postkunden: zum einen erreichten uns viele Meldungen in Bezug auf bestimmte Postämter, wo die durchschnittliche Wartezeit mehr als 20 Minuten beträgt. Auf der anderen Seite wurde sehr viele Pakete nicht innerhalb der von der Dienstcharta vorgesehenen Zeiträume geliefert, oder sie kamen gar nicht an.

Erfreulich ist, dass die Schlichtung mit der Post inzwischen voll operativ ist: so gibt es im Falle von Problemen eine unkomplizierte Streitbeilegungsmöglichkeit.

Fahrverbote, Partikelfilter und Steuererleichterungen

Auch 2005 waren die Fahrverbote zur Prävention gegen die Luftverschmutzung im Mittelpunkt der Verbraucherfragen; die KonsumentInnen wollten sich Klarheit darüber verschaffen, ob ihr Fahrzeug dem Verbot unterliegt oder nicht und welcher der Euro-Normen es entspricht. Gleichzeitig betrafen viele Anfragen die gewährten Steuererleichterungen für Fahrzeuge mit Partikelfiltern (FAP) und solche die mit Methan oder Flüssiggas GPL betrieben werden.

Gebrauchtwagen: Rostlaube oder Gelegenheitskauf?

Geschätzt wurde auch das Angebot der VZS der Begleitung durch einen Fachmann zum Gebrauchtwagenkauf: gerade bei so einer wichtigen Anschaffung wie dem fahrbaren Untersatz ist es angenehm, sich auf einen unparteiischen Experten verlassen zu können. Auch die Fragen nach Gewährleistung und Garantie nahmen nicht ab: es ist vielfach unklar, auf welche Leistungen man beim Kauf eines Neu- bzw. Gebrauchtwagens Anrecht hat. Um Abhilfe zu schaffen, wurden eigene Informationsblätter erarbeitet und über die Medien bekannt gemacht.

Strafen aus Rom: der Dauerbrenner

Obschon keine neuen Strafmandate mehr zugestellt wurden, flatterte bei vielen VerbraucherInnen eine Steuerzahlkarte ins Haus, und das, obwohl die KonsumentInnen gegen die ursprüngliche Strafe (also gegen eine „multa pazza“) Rekurs eingereicht hatten. Als sehr wertvoll erwies sich die Zusammenarbeit mit dem Außenamt der Provinz Bozen in Rom.

Vergleiche: Schnell und zufriedenstellend

Aufgrund der zahlreichen Probleme im Zusammenhang mit Autokauf, Reparaturen, Verträgen und Finanzierungen bemühten sich die BeraterInnen der VZS, Vergleichslösungen zu erzielen, die beide Seiten zufrieden stellen. Diese Art der Streitbeilegung erwies sich als äußerst wirksam.

Wohnen, Bauen, Energie

Haus und Recht: der Ratgeber

Auch 2005 gab es viele Anfragen zu den eigenen vier Wänden; Baumängel wurden beanstandet, es galt, Gutachten zu überprüfen, Kostenvoranschläge, Kauf(vor)verträge und Werkverträge mussten durchleuchtet werden.

Antwort auf die vielen Fragen gab neben der persönlichen Beratung, die stark in Anspruch genommen wurde, der Ratgeber „Haus und Recht“, die dritte Ausgabe aus der Reihe „konsuma“.

Die Beglaubigung der Verträge in Österreich

Nach der von Verbraucherschützern heiß ersehnten Entscheidung des Landesgerichts von Trient ist es wieder möglich, Kaufverträge in Österreich zu beglaubigen und so die teuren Spesen für die Beglaubigung in Italien zu sparen. Im Rahmen der Bauberatung wurde ein Vademekum erarbeitet, in welchem die notwendigen Dokumente sowie der genaue Ablauf der Prozedur erläutert werden.

Wohnen im Kondominium

Auch die Eigentümer von Kondominiumswohnungen richteten viele Fragen an die Experten der Bauberatung; vor allem in Bezug auf die Spesenaufteilung von Wasser und Heizung, die notwendigen Mehrheiten bei den Versammlungen sowie die Zuständigkeiten des Verwalters wurden immer wieder Rechtsauskünfte angefragt.

Vergleiche

Wie im Autosektor war es auch im Baubereich das Bestreben der BeraterInnen, für die Verbraucher rasche und kostengünstige Lösungen für Streitfälle zu finden. Auch hier bewährten sich die von der Verbraucherzentrale ausgehandelten Vergleiche; diese führten zu Kompromisslösungen, mit denen sich beide Seiten einverstanden erklärten. So konnten langwierige und kostspielige Zivilprozesse vermieden werden.

Energie sparen – Kosten senken

Vielleicht auch im Zusammenhang mit dem starken Kostenanstieg für Brennstoffe machte sich ein großes Interesse für diese Thematik bemerkbar. Die Fragen betrafen unter anderem die verschiedenen Heizsysteme, Brennstoffe, Dämmstoffe, Wärmedämmung und Solaranlagen. Auch zum Klimahaus wurden viele Fragen gestellt, die auch im Ratgeber „Haus: Geld und Qualität“ beantwortet wurden.

Schimmel, Wärmebrücken und Feuchtigkeit

Fast jeder kennt die lästigen Flecken an den Wänden und in den Ecken. Die BauberaterInnen waren bestrebt, einfache Möglichkeiten zur Vermeidung von Schimmelbildung aufzuzeigen, wie z.B. richtiges Lüften und Aufspüren von Wärmebrücken. Es wurden zahlreiche praktische Infotexte erarbeitet, die auch online auf der Homepage der Verbraucherzentrale allen Ratsuchenden zur Verfügung stehen.

Ernährung

Lebensmittel-Etikettierung

Das Jahr 2005 brachte im Bereich der Lebensmittel-Etikettierung viele Neuerungen: so wurden die Auflagen zur Etikettierung von Fleisch, Olivenöl, Tomatenmark, Obst und Gemüse neu festgelegt, um den VerbraucherInnen mehr Transparenz zu gewähren.

Die BeraterInnen der Verbraucherzentrale waren bemüht, durch rege Öffentlichkeits- und Medienarbeit die VerbraucherInnen über die Neuerungen zu informieren.

Unter die Lupe genommen

Im Jahr 2005 wurden von der Verbraucherzentrale zahlreiche Untersuchungen im Lebensmittelsektor vorgenommen: so wurden unter anderem Schweinefleisch auf Antibiotika-Rückstände, Obst und Gemüse auf Pestizidrückstände, die Preisausschilderung von Obst und Gemüse, die Bestrahlung von Lebensmitteln sowie die Preisunterschiede von Kindernahrungsmitteln untersucht.

Der Ratgeber Ernährung

Um allen VerbraucherInnen das Know-How der ExpertInnen der Verbraucherzentrale im Bereich Ernährung zur Verfügung zu stellen, wurde eine Ausgabe von „konsuma“ ganz diesem Thema gewidmet: vom Speck über die Gentechnik bis hin zum Functional Food, das waren die in diesem Heft behandelten Themen. Weiters wurden Ernährungstipps für Seniorinnen, Klein- und Schulkinder, aber auch SportlerInnen und Wellnessfanatiker gegeben. Zusätzlich enthält der Ratgeber diverse Musterbriefe, wie z.B. jenen für die Beanstandung eines vorzeitig verdorbenen Lebensmittels.

Sudan-Rot, ITX und Babymilch

Die Reihe der Lebensmittel-Skandale riss auch 2005 nicht ab. Im Frühjahr wurde bekannt, dass zahlreiche Markenprodukte den verbotenen, krebserregenden Farbstoff Sudanrot enthielten; kurz darauf verstarben in Frankreich vier Kinder an unsachgemäß zubereiteter Flaschenmilch, und

schließlich versetzte im Herbst die giftige Druckerschwärze ITX in Tetrapack-verpackten Getränken die VerbraucherInnen in helle Aufregung. Die BeraterInnen der VZS standen besorgten Verbrauchern mit Rat und Hilfe zur Seite.

Umwelt und Gesundheit

Kranke Welpen im Tierhandel

Ein Tiergeschäft in Bozen verkaufte Welpen, die schon kurz nach dem Kauf schwer erkrankten, und von denen einige kurze Zeit später verendeten. Die Staatsanwaltschaft hat in Bezug auf Herkunft und Gesundheitspapiere Ermittlungen eingeleitet. Die Verbraucherzentrale rät vom Kauf junger Tiere im Tierhandel ab und empfiehlt, sich lieber in den Tierheimen umzusehen. Für alle, die sich dennoch gerne einen Vierbeiner aus dem Geschäft nach Hause holen möchten, steht ein eigenes Infoblatt zur Verfügung.

Zahnärzte: keine Transparenz

Vehement wehrte sich die Zahnärztekammer gegen eine Initiative, welche die Verbraucherzentrale auf Wunsch vieler KonsumentInnen ergriff: die Preise der einzelnen Zahnärzte sollten verglichen werden, und die Informationen eventuell auch im Internet zur Verfügung gestellt werden. Die Kammer verwarnte ihre Mitglieder, ja die Preise nicht zu veröffentlichen – ansonsten drohten Zensur und Berufsverbot. Die Verbraucherzentrale hingegen ist der Meinung, dass dieses Verhalten gegen die Wettbewerbsfreiheit verstößt, und hat diesbezüglich bei den Behörden in Rom und Brüssel eine Eingabe gemacht – die Entscheidung steht noch aus.

Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen

Sehr begrüßt wurde die Einrichtung einer Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen – auch wenn die konkrete Umsetzung doch etwas „einseitig“ ausgefallen ist. Die Schlichtungskommission besteht nämlich aus einem Richter, einem Rechtsmediziner und einem Juristen, womit dem Patienten nahezu keine Einflussmöglichkeiten mehr bleiben. Aus Transparenzgründen wäre die Mitwirkung eines Patientenvertreters (beispielsweise von Seiten der Volksanwaltschaft oder der Verbraucherzentrale) zwingend geboten gewesen. Dieses Anliegen wurde dem zuständigen Landesrat in einem Offenen Brief unterbreitet.

Haushalt und Kleidung

Teures Wasser: Vergleich über fünf Jahre

Die Verbraucherzentrale hat die Trinkwassergebühren und jene für die Abwasserentsorgung in verschiedenen Gemeinden des Landes miteinander verglichen, und dabei festgestellt, dass einige Gemeinden die Kostenschraube im überprüften Zeitraum von 1999 - 2004 für das Trinkwasser und von 2000 - 2004 für das Abwasser ordentlich angezogen haben: es gab Spitzen von + 66%. Auch zwischen den einzelnen Gemeinden gibt es starke Unterschiede: einige Südtiroler zahlen für ihr Wasser 15mal so viel wie andere. Die Verbraucherzentrale forderte die Lokalpolitiker auf, die Tarife einzufrieren, da die Familienbudgets ohnehin schon bis an die Grenze ausgelastet sind.

Markenliebhaber: Hände hoch!

Mit dem Gesetzesdekret 35/2005 wurden in Italien Verwaltungsstrafen für die Käufer von gefälschten Markenprodukten eingeführt. Geahndet wird, wer Produkte kauft oder annimmt, die aufgrund ihrer Qualität oder der Kondition des Anbieters bzw. des Preises darauf hindeuten, dass die Normen

bezüglich Ursprung, Herkunft und des geistigen Eigentums missachtet wurden. Die VZS kritisierte diese gesetzlichen Neuerungen aufs Heftigste, denn auf diese Weise wird der gutgläubige Endverbraucher kriminalisiert und hat auszubaden, was die zuständigen Grenz-, bzw. Aufsichtsbehörden nicht imstande sind zu vermeiden – sprich Schwarzarbeit, Bildung krimineller Vereinigungen und Mafia.

Safe kids – Mehr Sicherheit für Kinder

Mehr als die Hälfte aller Kinderunfälle passieren nicht im Straßenverkehr, sondern in den eigenen vier Wänden. Am häufigsten sind Kinder im zweiten und dritten Lebensjahr davon betroffen. Um auf diese Gefahr aufmerksam zu machen, griff die Verbraucherzentrale die Appelle der deutschen Kampagne für mehr Sicherheit für Kinder auf und versuchte, diese an die Eltern weiter zu geben.

Strom und Gasrechnungen: etwas für Rätselfreunde

Trotz mehrfacher Intervention seitens der Verbraucherzentrale in den vergangenen Jahren sind die Rechnungen für Strom und Gas immer noch undurchsichtig und vielfach unverständlich; auch die zahlreichen Akonto- und Saldorechnungen verschlimmern das Chaos noch. Die Versorgungsdienstleister haben in Sachen Bürgernähe noch einigen Aufholbedarf.

Kritischer Konsum

Elektrosmog

Zahlreiche VerbraucherInnen wandten sich an den Beratungsdienst rund um das Thema Elektrosmog und elektromagnetische Verschmutzung: die Anfragen reichten von der Einschränkung des Phänomens in den eigenen vier Wänden bis zur großen Problematik der Emissionen durch die Mobilfunk-Umsetzer.

Der Versuch, die Probleme der einzelnen Ratsuchenden zu lösen, trifft oft auf Hindernisse, die sich teilweise als unüberwindbar herausstellen: so z.B. wenn jemand von heute auf morgen einen Mobilfunk-Umsetzer in seiner Nachbarschaft vorfindet. Dies bringt Beeinträchtigungen und Ängste um die eigene Gesundheit, aber auch Vermögensverluste mit sich: eine Immobilie in unmittelbarer Nähe einer solchen Anlage kann von 30% bis 90% ihres Wertes verlieren.

Anlässlich des internationalen Tags der Menschenrechte hat die VZS auch in Südtirol auf die Tatsache hingewiesen, dass die geltende Gesetzgebung in Sachen mobile Kommunikation die Menschenrechte verletzt, da sich der Einzelne nicht vor den verursachten Schäden schützen kann.

In diesem Zusammenhang erwägt die VZS eine Klage vor dem europäischen Gerichtshof der Menschenrechte.

Endlich faire Rosen

Lange genug hat es gedauert, aber endlich war es soweit: Weltläden und Brunecker Schüler verkauften anlässlich des Valentinstages Rosen aus fairer Produktion. Verbraucherzentrale, OEW und Frauenbewegung hatten sich seit Jahren darum bemüht, eine derartige Aktion zusammen mit den Südtiroler Floristen auf die Beine zu stellen. Die Weltläden haben ein Zeichen gesetzt; nun liegt es an den VerbraucherInnen, Zeichen der Solidarität mit den BlumenarbeiterInnen zu setzen.

Goldenes OK 2005

Erfolgreich um ihre Haltestelle gekämpft hat die Pendlerinitiative aus Siebeneich. Die Schulkinder, die täglich mit dem Zug von Siebeneich nach Terlan in die Mittelschule pendeln, brachten im vergangenen Herbst die Mitteilung nach Hause, dass sie ab sofort mit einem Schulbus fahren mussten, da Trenitalia mit dem Winterfahrplan die Haltestelle Siebeneich für die wichtigsten Pendlerzüge gestrichen hatte. Eltern und PendlerInnen waren gleichermaßen aufgebracht. „Wir werden uns wehren, wehren,

wehren“ schrieben sie in einem Leserbrief. Und das taten sie auch. Mit Hilfe der Gemeindeverwaltung gelang es ihnen schließlich, ihre Züge zurückzubekommen.

"Der Erfolg der Pendlergruppe aus Siebeneich ist ein Beispiel dafür, dass BürgerInnen durch Zivilcourage, schnelles Reagieren, kompetente Argumentation und durch eine wohldurchdachte Strategie imstande sind, politische Entscheidungen zu beeinflussen", so steht es in der Begründung für die Entscheidung des Vorstandes der Verbraucherzentrale Südtirol, das Goldene OK 2005 der Pendlerinitiative Siebeneich zu überreichen.

Europäisches Verbraucherzentrum

Das EVZ-Tätigkeitsjahr 2005 gehört sicherlich zu denjenigen, die den Mitarbeitern als ein sehr bewegtes in Erinnerung bleiben wird.

Im Mai letzten Jahres hat die frühere Leiterin Frau Caterina Rosso das Zentrum verlassen, was natürlich zunächst eine große Herausforderung für das verbleibende EVZ-Team darstellte. Nur wenige Monate später hat das Ministerium für wirtschaftliche Tätigkeiten die Ausschreibung der Rolle als Europäisches Verbraucherzentrum Italien bekannt gegeben und dabei den Maßstab sehr hoch angesetzt. Zusammen mit der italienischen Verbraucherschutzorganisation Adiconsum haben wir uns dieser Herausforderung gestellt und den Wettbewerb gewonnen.

Trotz alledem lag jedoch auch im vergangenen Jahr unser Hauptaugenmerk natürlich wieder in der Beratung und Informationsübermittlung für VerbraucherInnen.

Besonderen Zuspruch von Seiten der VerbraucherInnen haben wir durch unsere Vorträge zum Thema „Das 1x1 bei dubiosen Finanzdienstleistungen – wie die Spreu vom Weizen trennen“ erfahren. An 15 Abenden haben 3 Verbraucher-Referentinnen mit Unterstützung der Stiftung Südtiroler Sparkasse interessierte VerbraucherInnen aus ganz Südtirol über das Geschäft mit dubiosen Vermittlungen von Finanzdienstleistungen informiert, über alte und neue „Reinfälle“ berichtet und auf schwindlige Verkaufsstrategien aufmerksam gemacht.

Auch die Beratungszahlen sprechen für sich und zeigen einen deutlichen Anstieg der Anfragen im Vergleich zum letzten Jahr.

Dabei konnten wir neben den „Dauerrennern“ der Reklamationen rund um das Reisen, die mit 667 Anfragen etwa 30 % der Gesamtzahl decken, und den Fragen rund um den Autoimport besonders im Bereich des E-Commerce vermehrtes Interesse auch von Seiten der Südtiroler VerbraucherInnen verzeichnen.

319 mal, 176 mal mehr als im Jahr 2004, wurden wir mit Fragestellungen rund um das Internet konfrontiert, wobei die online-Versteigerung sicherlich die am häufigsten genannte Kaufart darstellte. Obgleich es in diesem Sektor sicherlich viele unlösbare Fälle gab, scheint doch der europäische Verbraucher angesichts der immer wieder kehrenden Strategien und Tricks, die online-Händler teils anwenden, auf Worte wie Vorkasse nun vorsichtiger zu reagieren.

Natürlich ist der Urlaub auch weiterhin eines der Hauptthemen, welche die BeraterInnen unseres Zentrums im letzten Jahr beschäftigt haben.

Durch das Inkrafttreten der Verordnung 261/04 haben wir im Flugverkehr zwar ein weiteres Gesetzeswerkzeug in die Hand bekommen, doch fiel es uns in den 218 Fällen rund um das Fliegen nicht immer leicht, einen Kontakt zum Flugunternehmen aufzubauen und für den Konsumenten ein zufriedenstellendes Ergebnis zu erzielen.

Auch im übrigen Reisesektor und im Umgang mit lokalen, nationalen und internationalen Reisebüros und Veranstaltern mussten oft Kompromisse gefunden werden, wobei die Kooperationsbereitschaft der Wirtschaftstreibenden sehr unterschiedlich ausfiel und uns die Arbeit teilweise erschwerte.

Einen weiteren Punkt, der in vielen Beratungsgesprächen mit Südtiroler VerbraucherInnen Hauptthema war, stellte der Partnervermittlungsvertrag dar.

Und auch hier konnten wir durch die Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden, der Verwaltungspolizei, Staatsanwaltschaft und mit der tatkräftigen Unterstützung einiger rühriger VerbraucherInnen erreichen, dass so einige in unserem Lande tätigen Institute „zur Ordnung aufgefordert“ wurden.

Auch im Arbeitsjahr 2005 haben wir dem europäischen Verbraucher wiederum eine Vielzahl von aktuellen Informationen zur Verfügung gestellt.

Infoblätter zu Themen wie Kinder im Internet, „Gut geflogen“, die „Urlaubs-Checkliste“ sollen dem Verbraucher einen raschen Überblick über häufig vorkommende Themen geben.

Für den „olympischen Touristen“ hat das EVZ versucht nützliche Informationen zu den olympischen Spielen in Turin zusammen zu tragen. Das Informationsangebot geht von Hotel- und Essenspreisen bis hin zu einer Liste nützlicher Telefonnummern.

Das alte Jahr stellt demnach auch dieses Mal wiederum eine willkommene Herausforderung für die folgenden Monate dar, die wir mit dem nötigen Einsatz und Eifer und der unabdingbaren Zusammenarbeit der VerbraucherInnen meistern werden.

VerbraucherInnenbildung

Yomag.net

Das e-zine (lies Internetzeitung) yomag.net bleibt weiterhin Austauschpunkt für gleichbleibend kritische Autoren und Leser; das Themenspektrum umfasst wie stets alle Aspekte, die Konsum für Jugendliche betreffen kann. Mit der EU-Erweiterung kamen Leser und Autoren aus den neuen Ländern hinzu, und der Gedankenaustausch gestaltete sich interessanter. VZS und EVZ betreuen das Projekt in Italien seit Ende der neunziger Jahre.

Schulbesuche

Auch im Jahr 2005 bekam die VZS oft und gerne Schülerbesuch: zahlreiche Klassen besuchten den Hauptsitz in der Zwölfmalgreinerstraße, um dort etwas über ihre Verbraucherrechte zu erfahren. Ebenso besuchten die Verbraucherreferentinnen die Klassen direkt in der Schule, um dort Vorträge zu spezifischen Themen zu halten.

Vorträge

Gefragt wie stets waren die VerbraucherreferentInnen, welche für die VZS auf Wunsch Vorträge zu den verschiedensten Themen halten, angefangen bei „Kritischem Konsumverhalten“ bis zu „So schonen Sie Ihren Geldbeutel“. Die Erwachsenenbildung über Vorträge hat sich wie stets bewährt und wird weiterhin beibehalten und nach Möglichkeit ausgebaut werden.

Lehrgang „SparberaterInnen“

Immer mehr Südtiroler Familien haben am Ende des Geldes zu viel Monat übrig – in den Kassen herrscht Ebbe. Um das in all den Jahren angesammelte Wissen zum Thema Sparen vermehrt unter die Leute bringen zu können, hat die Verbraucherzentrale in Zusammenarbeit mit dem KVW einen Lehrgang gestartet, bei welchem „SparberaterInnen“ ausgebildet werden. Diese werden im Rahmen von Vorträgen und Veranstaltungen darüber informieren, wie und wo effizient gespart werden kann.

Schlichtung und Streitbeilegung

Eine außergerichtliche Streitbeilegung spart Geld, Zeit und Ärger: Schlichtungsstellen ermöglichen oft schnelle, effiziente Lösungen bei kleinen und größeren Streitfällen. Sie sind vor dem langwierigen und kostenintensiven Gang vor den Richter auf jeden Fall die erste Wahl – umso mehr, da sie im Falle eines nicht befriedigenden Schiedsspruchs den anschließenden Gang vor ein ordentliches Gericht nicht ausschließen.

Die VZS bietet den VerbraucherInnen Zugang zu Schlichtungsstellen für folgende Bereiche:

- Allgemeine Schlichtung lt. Art. 7 LG 15/92: Streitfälle aller Sektoren
- Handwerker: alle Streitfälle mit Handwerksbetrieben, die noch nicht bei Gericht anhängig sind
- Kfz: alle Streitfälle des Kfz-Gewerbes
- Kfz-Haftpflichtversicherung: Streitfälle mit allen Versicherungsgesellschaften, die dem Schlichtungsabkommen beigetreten sind
- Telecom: alle Streitfälle mit dem Telefondienst (Telefonrechnungen, unterlassene Aktivierung, Umlegung oder Reparatur, Nummernänderung, Fehler im Verzeichnis)
- Post: für jene Reklamationsfälle, in denen keine oder eine unbefriedigende Antwort der Post erfolgte
- Reinigungen: Streitfälle nur für angeschlossene LVH/CNA-(Handwerks-)Betriebe
- Ergänzende Rentenvorsorge (Laborfonds/Plurifonds): alle Streit- und Reklamationsfälle ohne zufriedenstellende Lösung von Seiten d. zuständigen Beschwerdebüros
- Grenzüberschreitende Schlichtung - ECC-Net: Streitfälle aller Sektoren

Außerdem wurden im Zuge der Beratung zahlreiche Vergleiche zwischen den betroffenen Parteien herbeigeführt; dies fand guten Anklang, da rasche und kostengünstige Lösungen ausgehandelt werden konnten.

Medien und Öffentlichkeit

Presseinformationen

131 mal hat sich die Verbraucherzentrale im Jahr 2005 mit Pressemitteilungen an die Öffentlichkeit gewandt. Das Medienecho ist nach wie vor groß. Mehrere Themen landeten in den Schlagzeilen von Printmedien, Radiomeldungen und TV-Nachrichten. Immer wieder greifen JournalistInnen die Themen der VZS auch als Basisinformation für Hintergrundgeschichten auf. Das große Medieninteresse gilt für alle drei Sprachgruppen gleichermaßen.

Radio und Fernsehen

"Pluspunkt" im TV und "Schlau gemacht" im Radio sind die beiden wichtigsten Ergänzungen der Pressearbeit der VZS. Das TV-Magazin "Pluspunkt" ging 2005 insgesamt zwölf mal auf Sendung, ausgestrahlt vom RAI-Sender Bozen. Im gleichen Sender gehört das Radiomagazin "Schlau gemacht" inzwischen zu den meistgehörten Magazinsendungen in der Programmabteilung (siehe Umfrage 2005 des Senders Bozen). Das Radiomagazin hat eine wöchentliche Sendefrequenz und wird jeweils am Dienstag zweimal (vormittags im Treffpunkt Südtirol und in der Wiederholung im Vorabendprogramm) gesendet.

Das Verbrauchertelegramm

Die monatliche Kurzinformation findet insgesamt immer mehr LeserInnen, sowohl was das Printformat (Auflage 10.000 in beiden Landessprachen) als auch, was die Online-Version als "Newsletter" betrifft.

Im Dezember 2005 lag die Zahl der Online-AbonentInnen bei 2.075. Das neue Verteilungssystem des Verbrauchertelegramms (Printversion) mittels Selbstbedienungspoints an insgesamt 578 öffentlich zugänglichen Orten im Stadtgebiet von Bozen hat sich voll bewährt. Verteilt wird die kostenlose Printversion des Verbrauchertelegramms, das jeweils dreisprachig erscheint, außerdem über die Büros und Außenstellen der VZS und über das Verbrauchermobil.

„konsuma“

"konsuma", der Ratgeber in Zeitschriftenformat ist im Jahr 2005 weiterhin im Rhythmus von zwei Monaten erschienen. Die Themenhefte griffen folgende Bereiche auf: Haus: Recht (Februar), Ernährung (April), Sparen und Geldanlage (Juni), Private Altersvorsorge (August), Haus: Geld und Qualität (Oktober). Der Ratgeber wurde im Zeitschriftenhandel, über die Büros und Außenstellen der VZS, beim Verbrauchermobil sowie anlässlich von Messen und Informationsveranstaltungen vertrieben. Das Interesse an "konsuma" ist groß, die Nachfrage war steigend. Die VZS publiziert alle erarbeiteten Materialien stets auf der Website; diese wird mittlerweile fast täglich aktualisiert. Dass die VerbraucherInnen das zu schätzen wissen, zeigen die stolzen Zahlen von knapp 1,6 Mio. BesucherInnen.

Ihre Meinung zählt!

Erfreuliche Ergebnisse zeigte das neue Voting-Instrument auf den Website der Verbraucherzentrale; nach ihrer Meinung gefragt, gaben 81% der VerbraucherInnen an, sie seien mit dem Informationsangebot der Seite zufrieden, 69% zeigten sich mit dem Service der VZS zufrieden und stolze 65% waren mit dem Ausgang ihres Konsumentenproblems zufrieden.

Ähnlich gut schnitt auch das Europäische Verbraucherzentrum in der Bewertung ab: 71% waren mit dem Informationsangebot zufrieden, 68% mit dem Service und 55% mit dem Ausgang ihres Problems.

Außenstellen und Verbrauchermobil

Verbraucherberatung in den Bezirken

Seit Jahren ist es ein Anliegen der Verbraucherzentrale, die Beratungs- und Informationsdienste nicht nur in der Landeshauptstadt, sondern auch kapillar im ganzen Land anzubieten. Dieses Ziel wurde in den vergangenen Jahren mit der Einrichtung von Verbraucher- und Budgetberatungsstellen immer mehr verwirklicht. Diese Schalterstellen, die in Zusammenarbeit und mit der Unterstützung der Bezirksgemeinschaften unterhalten werden, sind zu regelmäßigen Öffnungszeiten für die Bevölkerung zugänglich, und bieten kompetente Beratung für alle Fragen der Verbraucherrechte und Familienbudgetplanung.

Im Jahr 2005 zeigte sich, dass vor allem bei den Themen Telefonanbieter und Versicherungen ein großer Informationsbedarf herrscht. Wie in der VZS selbst fand die Aktion „Günstigste Autoversicherung“ auch in den Außenstellen großen Anklang.

Die VZS unterhält mittlerweile Außenstellen in Zusammenarbeit mit den Bezirksgemeinschaften in Meran, Schlanders, Brixen, Klausen, Sterzing, Bruneck, Bruneck, Pikolein (Gadertal), Sand i.T. sowie in Zusammenarbeit mit den Gemeinden in Bozen und Lana. Insgesamt standen die Verbraucher- und Budgetberaterinnen in über 3.400 Fällen mit Rat und Hilfe zur Seite.

Verbrauchermobil

Auch das Verbrauchermobil drehte regelmäßig seine Runden in ganz Südtirol. Die rollende Außenstelle der VZS erfreut sich immer größerer Beliebtheit: es gibt 10 „fahrplanmäßige“ Haltestellen, die monatlich angefahren werden, und dazu kamen noch 20 extra angeforderte Stopps.

Wie in den Bezirken betrafen die meisten Fragen das Thema Versicherung; auch in Sachen Bankwesen wurden viele Fragen gestellt.

Vielfach wünschten die VerbraucherInnen auch Tipps für ein kritischeres und aufmerksames Konsumverhalten; Elektrosmog und Handystrahlung waren 2005 wichtige Themen. Das Verbrauchermobil war zudem bei zahlreichen Sonderveranstaltungen im Einsatz.

Besonderen Anklang bei den KonsumentInnen fanden wie jedes Jahr der Test der UV-Absorption von Sonnenbrillen zu Sommeranfang und die Überprüfung der Freiland Eier in der Osterzeit: es ist immer gut zu wissen, ob denn die Sonnenbrille auch wirklich hält, was versprochen wurde – und ob das angepriesene „Freiland-Ei“ nicht doch in einer Legebatterie das Licht der Welt erblickte.

Insgesamt wandten sich über 4.100 VerbraucherInnen auf der Suche nach Rat und Hilfe an die BeraterInnen im Verbrauchermobil.

Namen, Zahlen, Fakten

Mitglieder der VZS sind folgende Vereine:

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

und 241 weitere Einzelmitglieder

Dem Vorstand gehören an:

Vorsitzender: (zurückgetreten)
 stellvertretende Vorsitzende: Heidi Rabensteiner
 Vorstandsmitglieder: Alois Burger, Maria Federspiel, Franz Dejaco
 Geschäftsführer: Walther Andreas
 Rechnungsprüfer: Bernhard Resch, Arthur Stoffella, Josef Wierer

Landesbeirat für Verbraucherschutz:

Vorsitzender: Luis Durnwalder
 Vertreter Handelskammer: Bruno Covi, Hans Moriggl, Georg Mayr, Dieter Steger
 Vertreter Verbraucherzentrale: Walther Andreas, Franz Dejaco, Vladimiro Pattarello, Heidi Rabensteiner
 Sekretariat: Elisabeth Spergser

FINANZÜBERSICHT

Einnahmen 2005

Herkunft		± 2004
Land	360.000,00	+ 38 %
Beiträge für Projekte	874.172,74	+ 36 %
Eigenleistungen	61.034,80	+ 143 %
Gesamt	1.295.207,54	+ 40 %

Ausgaben 2005

Projekte/progetti	67,67 %
Personal/personale	20,63 %
Honorare/onorari	3,52 %
Betriebskosten/costi gestione	5,57 %
Verwaltungskosten/costi amministrativi	1,24 %
Diensträume/locali	1,37 %

Mitarbeiter (Stand 31.12.2005)

	Vollzeit	Teilzeit
<u>Verbraucherzentrale</u>		
Geschäftsführung	1	
All-Round/Fach-BeraterIn	5	5
Sekretariat/Erstberatung	1	1
<u>Europäisches Verbraucherzentrum</u>		
LeiterIn	1	
All-Round-BeraterIn – Honorarkraft	2	1
Sekretariat	1	
<u>Außenstellen</u>		
Meran, Brixen, Bruneck, Sterzing, Gadertal	1	3
Honorarkräfte		5
Insgesamt	12	15

Geschäftsstellen

Hauptsitz:

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

Öffnungszeiten:

Infopoint:

Montag bis Freitag 9 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 14 - 17 Uhr

Beratungen

- Allgemeine Rechtsberatung (persönlich und telefonisch):
Montag bis Freitag 10 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 15 - 17 Uhr
- Beratungsstelle Versicherung und Vorsorge
Montag bis Freitag 10 - 12 Uhr und Montag bis Donnerstag 15 - 17 Uhr
Versicherungshotline: 0471-329386
- Beratungsstelle Ernährung
Montag und Mittwoch 10-12 Uhr
- Beratungsstelle Bauen und Wohnen

Rechtsberatung:

Montag und Mittwoch 9-12.30 Uhr
Hotline: 0471-303863

Technische Fachberatung:

Dienstag 9-12.30 und 14-16.30 Uhr

Hotline 0471-301430

Europäisches Verbraucherzentrum

für grenzüberschreitende Verbraucherfragen:

39100 Bozen, Brennerstr. 3, Tel. 0471-980939, Fax 0471-980239

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag von 8 - 16 Uhr

www.euroconsumatori.org

Verbraucher- und Budgetberatungen mit den Bezirksgemeinschaften:

Meran

39012 Meran, Freiheitsstr. 62, 2. Stock

Tel. 0473-270204

e-mai: budget.meran@tiscalinet.it

Öffnungszeiten: Täglich von 9 - 12.15 Uhr, am Mittwoch auch 16 - 18 Uhr

Schlanders

c/o Bezirksgemeinschaft Vinschgau

39028 Schlanders, Hauptstraße 134

Öffnungszeiten: 1. und 3. Montag im Monat von 15 - 18 Uhr

(Vormerkung erbeten, täglich unter Tel. 0473-736800)

Brixen

c/o Bezirksgemeinschaft Eisacktal

39042 Brixen, Säbenertorgasse 3 (Verwaltungssitz der Bezirksgemeinschaft, kleiner Sitzungssaal)

Tel.0472-820533

Öffnungszeiten: jeden Mittwoch

9 - 12 Uhr: allgemeine Verbraucherberatung

14 - 17 Uhr: Versicherungs- und Rechtsberatung, nur auf Termin

(Vormerkungen täglich unter Tel. 0472-820511, Bezirksgemeinschaft Eisacktal)

Klausen

c/o Sozialsprengel

39043 Klausen, Seebegg 17

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

(Vormerkung erbeten, täglich unter Tel. 0472-847494, Sozialsprengel Klausen)

Sterzing

c/o Bezirksgemeinschaft Wipptal

39049 Sterzing, Bahnhofstr. 1, Sitzungssaal

Öffnungszeiten: Montag von 9 - 11 Uhr, Mittwoch von 17 - 19 Uhr

(Vormerkung erbeten, täglich unter Tel. 0472-726011)

Der Sitzungssaal kann während der Sprechstunden unter der Tel. Nr. 0472-761212 erreicht werden.

Bruneck

39031 Bruneck, Stegener Straße 8

Tel. 0474-551022 (während der Öffnungszeiten)

e-mail: bruneck@verbraucherzentrale.it

Öffnungszeiten:

Allgemeine Verbraucherberatung:

Montag 8.30 - 12.00 Uhr sowie 14.30 - 18.00 Uhr und

Donnerstag 8.30 - 12 Uhr (auch telefonisch unter 0474-551022)

Rechts- und Versicherungsberatung:

Donnerstag 14.30 - 18.00 Uhr (nur mit telefonischer Vormerkung, Tel. 0474-551022)

Sand in Taufers

c/o Tauferer Ahrntal
 39032 Sand in Taufers, Hugo-v.-Taufers-Str. 19
 Öffnungszeiten: jeden 3. Donnerstag im Monat 14.30-17.30 Uhr
 Vormerkung erbeten unter 0474-678008 oder 340-7353323

Gadertal

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

Verbraucherberatungen mit den Gemeinden:

Bozen

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

Lana

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

Verbrauchermobil:

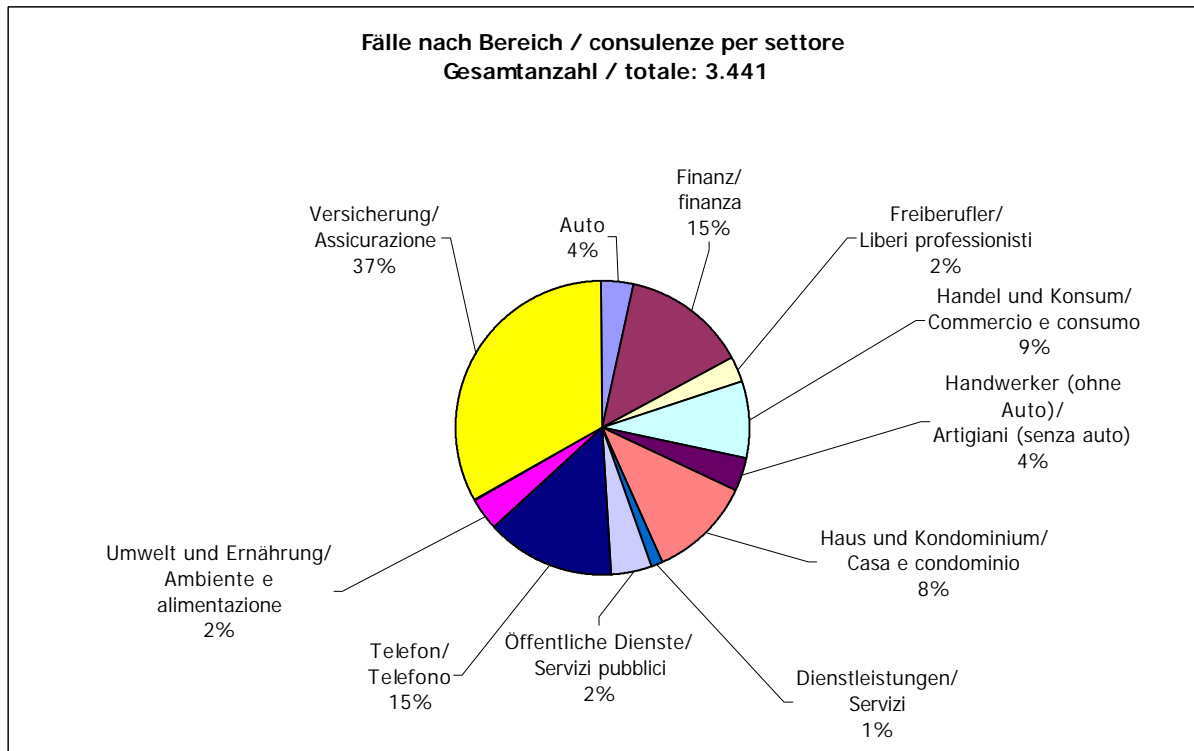
Der aktuelle Fahrplan ist jeweils auf der Homepage der Verbraucherzentrale und im Verbrauchertelegramm einsehbar.

Übersicht Konsumentenkontakte

Art der Dienstleistung	2005	2004	%
Beratungsfälle	3.441	3.398	1
Informationsnachfragen:			
- am Telefon, mit Brief, mittels E-Mail, persönlich	17.483	12.596	39
- Bibliotheksbenutzung	inkl.	inkl.	inkl.
- weitervermittelte KonsumentInnen	inkl.	inkl.	inkl.
- Newsletter	(22.825)	(15.455)	48
Verbrauchermobil (162 Einsätze)	4.115	2.585	59
Ratsuchende Außenstellen	3.362	2.845	18
Vorträge, Tagungen	2.042	1.920	6
Schülerbesuche	546	477	14
Europäisches Verbraucherzentrum: Grenzüberschreitende Infoanfragen, Streitfälle und Broschüren Newsletter	13.275 (6.677)	5.799	128
Gesamt	44.246	29.620	+49

Internetbesucher auf www.verbraucherzentrale.it und www.euroconsumatori.org gesamt: 1.600.890
 (VZS: 3.484 pro Tag; EVZ 902 pro Tag); insgesamt gesehene Seiten: 7.860.275

Aufteilung Beratungsfälle nach Bereichen



Aufteilung Infonachfragen nach Bereichen

