



# Verbraucher telegramm

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



**Antitrustbehörde gegen Raiffeisenkassen**

Seite 3



**Elektrosmogs in Kondominien**

Seite 4



**Der Regenwald in der Pfanne**

Seite 5



**Chemikalien in Outdoor-Ausrüstung**

Seite 6



**Konsumentenrecht & Werbung**

## Shopping per Mausklick



diese Schaltfläche mit den gut lesbaren Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer ähnlich eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein muss und ein einfaches „jetzt bestellen oder anmelden“ nicht mehr ausreicht, damit der Verbraucher vertraglich gebunden ist?

### Die wichtigsten Tipps für einen sicheren Online-Kauf

- ▶ **Vorsicht bei besonders günstigen Angeboten:** Unternehmer haben in der Regel nichts zu verschenken! Möglicherweise bekommen Sie gar keine oder gefälschte Ware.
- ▶ Überprüfen Sie, ob der Verkäufer ein Unternehmer oder ein privater Anbieter ist. Das Fernabsatzgesetz gilt nämlich nur bei

In den letzten Jahren haben das Internet und die digitalen Technologien unsere Welt stark verändert.

Alle VerbraucherInnen, die Zugang zum Internet haben, können sich die digitale Revolution zu eigen machen und daraus Nutzen und Vorteile ziehen. Eine wichtige Zutat ist dabei die Information. Denn nur informierte VerbraucherInnen können sicher online kaufen.

Es ist unumstritten, dass das Internet und die digitalen Technologien unsere Welt verändern - in allen Lebens- und Wirtschaftsbereichen. Aus diesem Grund hat das Europäische Verbraucherzentrum (/EVZ) Bozen die wichtigsten Informationen, Rechte und Tipps zum Thema E-commerce in einer neuen Broschüre gesammelt und veröffentlicht. Wussten Sie eigentlich, dass seit dem 13. Juni 2014 das Rücktrittsrecht 14 Kalendertage beträgt und nicht mehr 10 Werktage? Oder ist Ihnen bekannt, dass ab diesem Datum bei Bestellungen, bei denen die Aktivierung einer Schaltfläche mittels Mausklick notwendig ist,



**Einladung zur MITGLIEDER-VERSAMMLUNG** am Donnerstag, den 21.04.2016 um 16.00 Uhr in erster und am **Freitag den 22.04.2016 um 16.00 Uhr in 2. Einberufung** bei Infoconsum in Bozen, Brennerstraße 3, 1. Stock

Die Mitglieder der VZS sind herzlich zu oben genannter Mitgliederversammlung eingeladen, wobei folgende Tagesordnung vom Vorstand vorgeschlagen wird:

1. Protokoll
2. Bericht über das abgelaufene Jahr
3. Jahresabrechnung und Bilanz 2015
4. Bericht der Rechnungsprüfer und diesbezügliche Beschlüsse
5. Haushaltsvoranschlag und Arbeitsprogramm 2016 - Beschlussfassung
6. Aufnahme von neuen Mitgliedern
7. Allfälliges

Mit kollegialen Grüßen  
Agostino Accarrino, Vorsitzender

Zur Teilnahme an der Mitgliederversammlung sind all jene Mitglieder berechtigt, die den laufenden Beitrag regulär beglichen haben.

Verträgen, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher abgeschlossen wurden. Nur in diesem Fall bestehen Gewährleistungs- und Rücktrittsrecht.

- ▶ Kaufen Sie nur auf bekannten Internetseiten ein oder informieren Sie sich über den Verkäufer. Je mehr Informationen Sie haben desto besser.
- ▶ **Die Internetseite muss folgende Informationen enthalten:**
  - Kontaktdaten des Unternehmens wie Postanschrift, Telefonnummer, Emailadresse
  - wesentliche Eigenschaften der Ware
  - Preis inklusive aller Gebühren und Lieferkosten
  - Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung
  - Informationen zum Rücktrittsrecht/Widerrufsrecht sowie
  - zu den gesetzlichen und vertraglichen Garantiebedingungen.
- ▶ Geben Sie vor dem Kauf den Namen des Unternehmens in Internet-Suchmaschinen ein. Oft lassen sich dort Einträge von anderen Internetnutzern finden, die ihre positiven und negativen Erfahrungen mit dem Verkäufer schildern. Diese Einträge können eine wichtige Hilfe bei der Entscheidung für oder gegen den Kauf sein.
- ▶ Lesen Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sorgfältig durch, bevor Sie den Kauf tätigen.
- ▶ Ein Klick reicht zum Vertragsabschluss, auch wenn die Ware bzw. Dienstleistung erst bei bzw. nach der Lieferung bezahlt wird.
- ▶ Kontrollieren Sie genau, was Sie kaufen. Da Sie das Wunschobjekt nicht begutachten können, lesen Sie sich die Produktbeschreibung (technische Details, Maße usw.) genau durch und fragen Sie im Zweifelsfall nach.

- ▶ Drucken Sie sich sämtliche Dokumente vom Kauf aus und bewahren Sie diese sorgfältig auf; machen Sie gegebenenfalls Screenshots während des Bestellvorgangs.
- ▶ Was die Bezahlung anbelangt, so sollten Sie – soweit möglich – nicht per Vorkasse (z.B. Überweisung, Kreditkarte) bezahlen, da Sie in diesem Fall zuerst zahlen und erst danach die Ware bekommen, und somit das Risiko tragen. Häufig ist es allerdings leider so, dass eine Bezahlung nach der Lieferung (z. B. per Nachnahme, auf Rechnung) gar nicht möglich ist.
- ▶ Ist die Zahlungsmodalität wirklich sicher? So muss eine IBAN-Nummer nicht unbedingt einem Bankkonto entsprechen, denn sie könnte auch einer aufladbaren Karte zugeordnet sein, deren Eigentümer möglicherweise nicht identifizierbar ist. Nützlich kann es sein, eine IBAN-Nummer über eine Webseite wie z. B. <http://www.ibancalculator.com> zu prüfen, um zu erfahren, ob die Daten eindeutig einem Bankkonto zugeordnet werden können.
- ▶ Beim Bezahlen mit Kreditkarte haben Sie die Möglichkeit, im Falle einer unrechtmäßigen Abbuchung über einen sog. Chargeback-Antrag, also die Rückbuchung der Zahlungen zu verlangen (weitere Informationen finden Sie im Kapitel „Zahlungsmittel“ in der Broschüre). Es ist ratsam, die Kontoauszüge der nächsten Monate auf ungerechtfertigte Abzüge hin zu kontrollieren. Bei einer missbräuchlichen Verwendung wenden Sie sich sofort an Ihr Kreditkarteninstitut und Ihre Bank.
- ▶ Wenn die Ware bereits bei der Lieferung beschädigt ist, lassen Sie sich dies vom Zusteller schriftlich bestätigen und akzeptieren Sie diese nur „mit Vorbehalt“ (con riserva) oder verweigern Sie die Annahme; Sie sind nämlich nicht verpflichtet, beschädigte Ware anzunehmen. Geben Sie unbedingt den Grund für den Vorbehalt oder die Verweigerung an (z.B. Ware beschädigt). Dokumentieren Sie die Mängel beispielsweise anhand von Fotos und/oder einer Videoaufzeichnung.

- ▶ Sollte schon die Verpackung bei der Lieferung beschädigt sein, so sollten Sie die Ware auf jeden Fall nur „mit Vorbehalt“ (con riserva) annehmen oder die Annahme gänzlich verweigern. Geben Sie unbedingt den Grund des Vorbehalts oder der Verweigerung an (z. B. „Paket beschädigt“).
  - ▶ Überprüfen Sie nach der Lieferung sofort, ob die Ware funktioniert, vollständig ist und der Produktbeschreibung entspricht. Sollte dies nicht der Fall sein, reklamieren Sie sofort am besten mittels Einschreiben mit Rückantwort.
  - ▶ Klären Sie vorab, wer im Falle einer Rücksendung die Transportkosten trägt und wie hoch diese sind.
  - ▶ Was die Form bei Reklamationen und Beanstandungen anbelangt, so ist ein Einschreiben mit Rückantwort zwar meist nicht zwingend vorgesehen, jedoch kann dies aus Beweisgründen sehr hilfreich sein.
- Kleine Schritte, die wohl aufwendig erscheinen mögen, die aber vor so Mancher schlimmen Überraschung bewahren können.

## E-Commerce Online Einkäufen

Die neue Broschüre des EVZ Bozen informiert Sie über Ihre Rechte bei Internetkäufen so beispielsweise bei der Ausübung des Rücktrittsrechts und der Gewährleistung; sie gibt Ihnen nützliche Tipps zum sicheren Online-Kauf, um ein böses Erwachen zu vermeiden, und informiert Sie, worauf Sie bei der Lieferung der Ware achten sollten. Die Broschüre warnt vor den gängigsten Betrugsmaschen und enthält Informationen zum Vertragsabschluss durch Minderjährige. Die Broschüre können Sie auf unserer Internetseite kostenlos herunterladen. Die Papierversion in unserem Büro in der Brennerstraße 3 in Bozen sowie in den Büros der Verbraucherzentrale Südtirol kostenlos erhältlich.



**! Und wenn trotzdem was schief läuft: Stichwort ODR**

Das ODR-Verfahren (von „Online Dispute Resolution“, also Online-Streitbeilegung) funktioniert ähnlich wie das traditionelle Schlichtungsverfahren, mit dem Unterschied, dass es bequem vom Computer zu Hause aus gemacht werden kann. Ein Beispiel eines ODR-Organs in Italien ist RisolviOnline, der Online-Schlichtungsdienst des Schiedsgerichtes Mailand, welches bei der dortigen Handelskammer angesiedelt ist. Ein Beispiel eines ODR-Organs in Deutschland ist der Online-Schlichter; diese Schlichtungsstelle ist auf Streitfälle spezialisiert, denen ein im Internet geschlossener Vertrag zugrunde liegt.

**Ab dem 15. Februar 2016** können sich Verbraucher, die bei einem Online-Kauf Schwierigkeiten hatten, an die neue Online-Plattform zur Lösung von Streitigkeiten (ODR) wenden, welche von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt wird. Ab diesem Datum müssen alle Online-Shops auf ihrer Internetseite gut sichtbar einen direkten Link dieser Online-Plattform veröffentlichen. Weitere Information zur Plattform finden Sie auf unserer Internetseite: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).



## € Finanzdienstleistungen

# Antitrustbehörde verhängt Strafe gegen einige Raiffeisenkassen

## VZS: auch die Betroffenen VerbraucherInnen müssen entschädigt werden – Hotline für Informationen

**Vor einigen Tagen hat die Antitrustbehörde über 14 von 47 Raiffeisenkassen, die Raiffeisen-Landesbank und den Raiffeisenverband eine Strafe von über 26 Millionen Euro verhängt, da deren Verhaltensweise in der Angelegenheit der Darlehen und der Zinsuntergrenze als Preisabsprache zur Einschränkung des Wettbewerbs eingestuft wurde.**

Dabei haben die Raiffeisenkassen die Idee von Friedrich Wilhelm Raiffeisen gut vertreten. Laut ihm sollten auch die "kleinen Leute" in der Lage sein, ohne Restriktionen und die Mitte des 19. Jahrhunderts üblichen Wucherzinsen an Kleinkredite zu kommen. Dieser Auftrag wurde in letzten letzten Jahren gut umgesetzt: die Raiffeisenkassen und im Rahmen der Konkurrenz auch die anderen Banken garantierten, dass es in Südtirol für die Familienkundschaft die niedrigsten Zinsen für Wohnbaurdarlehen Italiens gab. Anscheinend hat in den letzten Jahren aber die Fokussierung auf den wirtschaftlichen Erfolg die Oberhand bekommen, denn 2015 lagen laut Banca d'Italia die Zinsen für Wohnbaurdarlehen in Südtirol sogar über dem italienischen Durchschnitt.

Daher erforderte es der Schutz der Verbraucher, einen Ausgleich der Interessen zwischen Kreditinstituten (die ihre asymmetrische Marktstellung nicht korrigieren) und Verbrauchern durch die Wettbewerbsbehörde und auch die Gerichte herbeiführen zu lassen. Für einige zu Recht, wie das Ergebnis zeigt. Sollten die verhängten Strafen bestätigt werden, so wurde durch die festgestellten Machenschaften dem Ideal der Selbstverwaltung ein gewaltiger Schaden zugefügt.

Auch wäre in diesem Falle die Klausel der Zinsuntergrenze nichtig, da sie infolge einer unzulässigen Absprache von einigen Raiffeisenkassen und dem Raiffeisenverband zustande gekommen ist. Durch diese Klausel haben somit diese Raiffeisenkassen unserer Meinung nach beträchtliche rechtswidrige wirtschaftliche Vorteile zu Lasten der Kreditnehmer eingestrichen. Es ist zu beachten, dass ohne die Klausel der Zinsuntergrenze die betreffenden Verträge einen Zinssatz von 1-2% hätten, während immer noch Verträge mit 3 oder mehr Prozent Zinsuntergrenze vorhanden sind.

Für ein Darlehen von 200.000 mit Laufzeit von 20 Jahren und einer Untergrenze von 3% belaufen sich die unrechtmäßig verlangten Summen bis heute (seit 2009) auf über 10.000

Euro. Dabei ist anzumerken, dass laut Antitrustbehörde (siehe Bollettino n. 6/2016 – provvedimento n. 25882 I777 - TASSI SUI MUTUI NELLE PROVINCE DI BOLZANO E TRENTO) die Vereinbarung der Zinsuntergrenze auch der Grund ist, warum sich die Zinssätze von ihrem vormals günstigen Niveau zu einem überdurchschnittlichen Niveau entwickelt haben.

Da es diesbezüglich von Seiten der VerbraucherInnen viele Nachfragen gibt, hat sich die Verbraucherzentrale Südtirol für folgendes Vorgehen entschieden: Zunächst wird versucht, mit dem Raiffeisenverband und den betroffenen Raikas eine Lösung in Form von entsprechendem Schadenersatz für die Kreditnehmer zu finden. Diesbezüglich soll eine paritätische Schlichtung zur Behandlung der einzelnen Fälle im Mittelpunkt stehen.

Neben dem Schadenersatz wird es auch um die Streichung der Klausel mit der Zinsuntergrenze aus den Kreditverträgen gehen. Sollte keine Lösung gefunden werden, dann wird nichts anderes übrig bleiben als den Rechtsweg zu beschreiten. Dazu zählen ev. Sammelklagen (Class Actions) gegen die betroffenen Banken und/oder eventuelle Klagen der Kreditnehmer.

**Die VerbraucherInnen sind aufgerufen ihre Kreditverträge genau zu kontrollieren. Um die eigene Situation genauer einzuschätzen und den entstandenen Schaden berechnen zu lassen, kann eine Fachberatung bei der Verbraucherzentrale Südtirol in Anspruch genommen werden. Dazu steht die Hotline zur Verfügung.**



## € Finanzdienstleistungen

# Bargeld und Kartenzahlungen: neue Höchstgrenzen und Auflagen

**Das Stabilitätsgesetz 2016 hat Neuerungen sowohl bei den Bargeldzahlungen als auch für die Zahlungen mit Geldkarten gebracht.**

### Neues Bargeld-Limit

Ab 1. Jänner 2016 wurde die Bargeld-Obergrenze von 999,99 € auf 2.999,99 € angehoben. Es ist also untersagt, Bargeld, Überbringer-Sparbücher bzw. Überbringer-Postsparbücher, oder andere auf den Überbringer lautende Titel (in Euro oder in ausländischer Währung), deren Gesamtwert mehr als 3.000 beträgt, zwischen verschiedenen Subjekten zu übertragen.

### Die Geldwechsler

Der Höchstwert gilt auch für den Handel mit Zahlungsmitteln in ausländischen Währungen durch Geldwechsler (vgl. Art. 17-bis GvD 141/2010); dieser war bisher auf 2.499,99 festgelegt.

### Money transfer

Hingegen bleibt der Grenzwert von 999,99 € für den „money transfer“ (vgl. Art. 1, 1 Abs. Buchstabe b) Punkt 6 GvD 11/2010) bestehen.

### Schecks, Postzahlungsanweisungen und Wechsel und Überbringersparbücher

Schecks, Postzahlungsanweisungen, Notenbank-Wechsel und Zirkularschecks müssen weiterhin ab einem Betrag von 1.000 € den Namen bzw. die Firmenbezeichnung des Begünstigten sowie den Vermerk „Nicht übertragbar“ aufweisen. Des weiteren bleibt für die (Post)Überbringersparbücher der Höchstsaldo von 999,99 € aufrecht.

### POS-Zahlungen und Handel

Wer Produkte oder Dienstleistungen verkauft (also auch Freiberufler) muss Zahlungen nicht nur mittels Debitkarten, sondern auch mittels Kreditkarten akzeptieren (ausgenommen sind Fälle, wo dies objektiv technisch unmöglich ist), und zwar auch für Beträge von weniger als 30 Euro (altes Limit). Die Durchführungsbestimmungen werden hier genauer festlegen, was als „Zuwiderhandlung“ gilt, und wie hoch die Strafen auszufallen haben.

 **Kritischer Konsum**

## Kampagne zur Reduktion sinnlosen Elektrosmogs in Kondominien

### Verbraucherzentrale will mit Aufkleber unnötige WLAN-Strahlung vermeiden

**Kabellose WLAN-Router (Wireless Local Area Network) und immer mehr drahtlos verbundene Geräte erfreuen sich zunehmender Beliebtheit. Dadurch steigt die Strahlungsbelastung in den Wohnräumen beträchtlich. Die permanente WLAN-Strahlung wirkt immens belastend auf den menschlichen Organismus.**

Die Bequemlichkeit überall in der Wohnung sofortigen Zugriff auf das Internet zu haben belastet jedoch die Hausbewohner auch dann, wenn der Zugriff überhaupt nicht gebraucht wird. Abschalten des WLAN-Routers schafft Abhilfe!

Damit dies nicht vergessen wird, hat die Verbraucherzentrale Südtirol einen Aufkleber für das Kondominium entwickelt, der die Erinnerung ans Abschalten auch im Sinne eines besseren Zusammenlebens im Kondominium wachhält. Denn die gesundheitlichen Belastungen durch die WLAN-Funkwellen sollten gerade in den ungenutzten Nachtstunden für die Hausbewohner, im Besonderen der Kleinen, klein gehalten werden. Dies begünstigt eine erholsame Nachtruhe. Die Aufkleber können in allen Beratungsstellen der Verbraucherzentrale und im Verbrauchermobil kostenlos abgeholt werden.

▶ Weitere Informationen unter [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)



**An die Bewohner des Kondominiums**  
Um unnötigen Elektrosmog und die damit einhergehende elektromagnetische Strahlung zu reduzieren, wird darum gebeten das WLAN nachts bei Nichtgebrauch abzuschalten. Dies begünstigt eine erholsame Nachtruhe. **Vielen Dank**

**Verbraucherzentrale**

## Markt braucht Verbraucherschutz: VZS stellt Jahresbericht 2015 vor

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) war auch 2015 einmal mehr eine gefragte Ansprechpartnerin in Sachen Verbraucherschutz: Mehr als 39.000 Ratsuchende, auf Internet haben uns über 1,2 Millionen User besucht, neues Rekordergebnis bei den erstrittenen Rückerstattungen für die VerbraucherInnen. Diese steigen um 27% auf 1,8 Millionen Euro.

Am Dienstag, 15. März 2016, stellte die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) auf einer Pressekonferenz ihren Jahresbericht 2015 vor. Drei Themen standen im vergangenen Jahr im Fokus der Verbraucherarbeit: Die Telekommunikation stellt nach wie vor das größte Verbraucherärgernis dar, häufig wurden heikle Fragen im Bereich der Finanzdienstleistungen - sprich Banken - aufgeworfen und aus Anlaß der Weltausstellung in Mailand gab es jede Menge Aufklärung zu aktuellen Ernährungsthemen.

Den großen Brocken bei den Beratungsfällen (22%) machen eindeutig die Beratungen im Bereich der Telekommunikation aus, bei den

Informationenachfragen liegt neben der Telefonie mit 21% das Thema Handel mit 20% stark im Trend. Weitere „Dauerbrenner“ bei den Konsumentenfragen wie stets Finanz, Strom und Gas, Haus und Kondominium.

Ob Tipps zum richtigen Spenden gegeben, Anstöße über die neuen Geschäftsmodelle der Sharing Economy gesucht, ein Verzeichnis der Anwälte zu erstellen versucht, von unzähligen Produkten und Dienstleistungen Preis und Qualität verglichen, unfaire Handelspraktiken zur Anzeige gebracht oder gegen unfaire Besteuerung von Stipendien interveniert wurde - die Wirksamkeit der Arbeit der Verbraucherzentrale kann sich sehen lassen und war von den KonsumentInnen in Südtirol sehr gefragt.

Der Jahresbericht 2015 mit den Details zur Tätigkeit der Verbraucherzentrale ist auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) abrufbar.



 **Verkehr & Kommunikation**

## “Dieselgate” Volkswagen

### VZS: Untätigkeit der Europäischen Kommission und des Transportministeriums ist untragbar

Bereits im September 2015 verpflichtete sich Volkswagen der EU gegenüber, einen detaillierten Plan vorzulegen, in welchem Problemlösungen und Schadenersatzleistungen für die betrogenen Kunden aufgezeigt werden sollten. Mehr als 6 Monate sind vergangen, doch der Plan liegt noch immer nicht vor. Seit damals herrscht Schweigen.

„Volkswagens bewusste Absicht, Kunden und Regulierungsbehörden hinters Licht zu führen, gehört abgestraft“ so VZS-Geschäftsführer Walther Andreas. „Andernfalls wird dieser Art moralischem Husarenstück Vorschub geleistet“.

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) verlangt vom Transportministerium ein Dringlichkeits-Dekret, mit welchem:

- Volkswagen alle Kosten für die Nachbesserungen angelastet werden, auch die sich ergebenden, wie z.B. die eventuellen Kosten für ein Ersatzauto oder für die Urlaubszeit die benötigt wird, um das Auto in die Werkstatt zu bringen, oder die nachfolgenden, wie z.B. erhöhter Spritverbrauch oder verringerte Leistung oder geringerer Wert des Fahrzeugs auf dem Gebrauchtwagenmarkt;
- die 2jährige Verjährungsfrist laut Gewährleistungsrecht für die Kunden, die von den Manipulationen betroffen sind, bis zum zufriedenstellendem Abschluss aller Anliegen unterbrochen wird;
- verfügt wird, dass die Ergebnisse der im Fall durchgeführten Ermittlungen veröffentlicht werden, und so maximale Transparenz gewährleistet wird. Schlussendlich sollte auch die Rechtsgrundlage zur Produkthaftung signifikant verbessert werden.

„Genug des Zögerns; wir verlangen genaue Zeitangaben und klare Lösungseingriffe vonseiten der EU und des Transportministeriums. Die hinters Licht geführten Kunden verdienen schnelle Lösungen!“ schließt Andreas.

An die VerbraucherInnen geht der Tipp, anlässlich des derzeit anlaufenden Rückrufs in die Werkstätten gut aufzupassen, was zur Unterzeichnung vorgelegt wird – vor allem an jene FahrzeugbesitzerInnen, die sich entschließen, den Eingriff nicht durchführen zu lassen.




**Klimaschutz**

## Der Regenwald in der Pfanne

### Warum eine Verringerung des Fleischkonsums eine Notwendigkeit ist

Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) hat vor einigen Monaten den Verzehr von verarbeitetem Fleisch als krebserregend und jenen von rotem Fleisch als wahrscheinlich krebserregend eingestuft. Es gilt jedoch nicht nur gesundheitliche, sondern auch ökologische Aspekte zu beachten.

Vielen VerbraucherInnen ist nicht bewusst, dass ein hoher Fleischkonsum gravierende Umweltprobleme verursacht. Zum Einen werden für die Produktion von Futtermitteln große Flächen in den Ländern des Südens beansprucht, zum Anderen bewirkt die Erzeugung von tierischen Lebensmitteln (u. a. Fleisch) die Bildung großer Mengen an Treibhausgasen.

Fast 70% der Fläche, die ein Durchschnittseuropäer für Ernährungszwecke benötigt, entfallen auf die Erzeugung von Tierfutter; nur 30% entfallen auf pflanzliche Lebensmittel. Die für den Anbau von Lebens- und Futtermitteln notwendigen Flächen befinden sich jedoch nicht zur Gänze in Europa – die EU-Länder beanspruchen noch einmal 40% der eigenen Flächenressourcen außerhalb. So werden beispielsweise in Brasilien Flächen für den Anbau von Sojabohnen beansprucht, welche dann in Europa vor allem



an Schweine und Geflügel verfüttert werden. Die Ausweitung des Soja-Anbaus in den letzten Jahren ist für die Zerstörung des Regenwaldes mitverantwortlich. Die Abholzung des Regenwaldes verstärkt den Klimawandel und bedroht die dortige Artenvielfalt.

Daher ist es empfehlenswert, den Fleischkonsum auf zwei bis drei kleine Portionen pro Woche zu verringern und dafür qualitativ hochwertiges Fleisch aus artgerechter Tierhaltung zu bevorzugen. Wer weniger oft Fleisch isst, isst in der Regel mehr Gemüse, mehr Getreideprodukte und Kartoffeln und idealerweise auch mehr Hülsenfrüchte wie Bohnen und Linsen. Das ist gut für die eigene Gesundheit, da der Körper dadurch mit Vitaminen, Mineralstoffen und Ballaststoffen versorgt wird - und für die Umwelt.


**Finanzdienstleistungen**

## Wohnbaudarlehen:

### Basisparameter fallen weiter

#### VZS: profitieren VerbraucherInnen angemessen von den Negativparametern?

#### Bei Neuunterzeichnung Klauseln genau überprüfen!

Seit geraumer Zeit zahlen Banken Geld, um ihr Geld an andere Banken zu verleihen. Diese Zinsraten, zu welchen Banken Geld an andere Banken verleihen, sind die Grundlage für Kredite mit variablen Zinssätzen. Der variable Zinssatz besteht somit aus einem variablen Basisparameter (z.B. EURIBOR) und einem Aufschlag (Spread), den das kreditgebende Institut bestimmt. Dabei handelte es sich bis dato um eine einfache Addition, z.B. EURIBOR 3M plus Spread ergibt den angewandten Zinssatz.

Die Vertragsbestimmungen zum Zinssatz sind zumeist klar formuliert, und würden ohne weiteres die Anwendung eines negativen Basisparameters zulassen. Um sich vor dem negativen Parameter zu schützen, fügen die Banken bei neu abgeschlossenen Verträgen eine Klausel ein, welche dies verhindert. Deshalb sollten VerbraucherInnen beim Ver-

gleich von mehreren Angeboten auch beachten, ob ein negativer Basisparameter vom Spread abgezogen wird.

Auch versuchen Banken, laufende Verträge dahingehend abzuändern, dass der negative Parameter nicht angewandt wird. Diese einseitige Abänderung der Zinssatz-Klausel ist laut Bankeneinheitstext nicht erlaubt. In einem aktuellen Fall veränderte die Bank stillschweigend die Zinsvereinbarung um zu verhindern, dass der negative Euribor mit dem Spread verrechnet wird. Durch Intervention der VZS konnte erreicht werden, dass der Spread um den negativen Euribor verringert wird.

In der VZS ist eine eigene Beratung für den Bereich „Darlehen und Kredit“ im Rahmen der Finanzberatung verfügbar (gegen Terminvormerkung unter Tel. 0471/975597)


**Finanzdienstleistungen**

## Börsenaufsicht straft Sparkasse

### Systematische und verbreitete Verletzung der Normen zum Schutz der KundInnen festgestellt

Die VZS hatte bereits vor mehr als zwei Jahren die unkorrekten Methoden der Sparkasse beim Verkauf von Finanzinstrumenten öffentlich aufgezeigt. Dies zuerst in Bezug auf die Quoten des Dolomit-Fonds, und später auch in Bezug auf die bankeigenen Aktien und Obligationen.

Mehr als zwei Jahre später hat die Börsenaufsichtsbehörde CONSOB nach einer Inspektion in den Jahren 2014 und 2015 einundzwanzig Gremienmitglieder und Führungskräfte der Sparkasse sowie die Bank selbst mit Strafen belegt.

In der Consob-Verfügung vom 22. Jänner 2016 wird das Verhalten der Sparkasse als „illegitim und von nicht geringer Schwere“ eingestuft, da sich verbreitete und systematische Verletzungen der Normen zum Schutz der KundInnen bei der Profilerstellung zum Verkauf der bankeigenen Wertpapiere bestätigten.

Dieses unrechtmäßige Verhalten der Sparkasse hat in den Kundenportfolios zu einer Konzentration der bankeigenen Titel im Ausmaß von 39,4% im Vergleich zu den 4,7% an Obligationen von Dritten, und im Ausmaß von 23,6% von Aktien im Vergleich zu den 3,3% an Aktien von Dritten geführt; auf diese Weise blieb die Diversifizierung der Anlagen auf der Strecke, und für die Kunden stieg infolge der Konzentration das Risiko.

Mit anderen Worten hatte in der Sparkasse das Interesse am Verkauf der eigenen Wertpapiere den Vorzug vor den Interessen der KundInnen am Kauf von Wertpapieren, die ihren wirtschaftlichen Zielen und ihrer Risikoneigung entsprachen.

Bei der VZS gibt es weiterhin einmal im Monat die Möglichkeit eines Beratungsgesprächs mit Prof. Massimo Cerniglia; dieser begutachtet die Dokumentation der SparerrInnen und überprüft, ob die Möglichkeit besteht, den Gerichtsweg einzuschlagen. Interessierte werden gebeten, einen Termin zu vereinbaren.

WWW

▶ Weitere Informationen auch unter [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)



# Kurz & bündig

## Die Themen der letzten Wochen



### **Gefährliche Chemikalien in Outdoor-Ausrüstung**

Greenpeace hat 40 Produkte aus 19 Ländern auf per- und polyfluorierte Chemikalien (PFC) testen lassen. Darunter waren so bekannte Marken wie The North Face, Salewa, Mammut, Jack Wolfskin und Co. Nur in vier Artikeln aller getesteten Marken wurden die schädlichen Chemikalien nicht nachgewiesen. PFC breiten sich in der Umwelt aus und sind biologisch schwer oder gar nicht abbaubar. Elf Produkte enthielten sogar die besonders gesundheitsgefährdende Perfluoroktansäure (PFOA) aus der Gruppe der PFC. Das Interesse der VerbraucherInnen an sauberen Produkten ist groß. Und es gibt auch Alternativen. Sie sind zwar warm und trocken allerdings nicht ganz so schmutzabweisend wie die PFC-Ware.

### **Stabilitätsgesetz 2016: Was tut sich in Sachen Immobilien?**

Das Stabilitätsgesetz 2016 hat für das gesamte Jahr 2016 die Steuerboni von 65% für die energetische Sanierung und die Maßnahmen zur Erdbebensicherheit sowie von 50% für die Sanierungsarbeiten verlängert. Ebenso verlängert wurde der sogenannte Möbelbonus. Diese Verlängerung betrifft jedoch nur das Jahr 2016, und vorbehaltlich weiterer Neuerungen werden 2017 die Boni auf 36% sinken und der Möbelbonus abgeschafft werden. Dazu kommen einige Neuerungen für das Jahr 2016. Weitere Informationen im „Praktischen Leitfaden zu den Steuervergünstigungen für Immobilien“, auf [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it) sowie in den Geschäftsstellen der VZS verfügbar. Weitere Informationen auch telefonisch unter 0471-975597.

### Kurz & bündig · Kurz & bündig

#### **Schlafende Versicherungsverträge: Aussicht auf neue (Teil!)Auszahlungen für Begünstigte**

Ab 23. Februar bis 8. April kann bei der Consap AG (Concessionaria servizi assicurativi pubblici) der Antrag für eine Teil-Auszahlung jener schlafenden Versicherungsverträge eingereicht werden, welche vor dem 1. April 2010 verjährt sind. Der Antrag kann jedoch nur unter bestimmten Voraussetzungen gestellt werden (Ereignis bzw. Fälligkeit nach dem 1. Jänner 2006, Verjährung des Rechtes vor dem 1. April 2010 mit Überweisung des Gelds in den Fonds für „schlafende Vertragsverhältnisse“ und keine Rückerstattung aufgrund vorangegangener Initiativen). Ausbezahlt werden maximal 70% des Kapitals, welches dem Fonds vom Vermittler überwiesen wurde. Für weitere Informationen kann man sich an die Telefonnummer 06-85796444 (von Montag bis Freitag von 9 bis 17 Uhr) oder an die Email-Adresse [polizzedormienti@consap.it](mailto:polizzedormienti@consap.it) wenden.

#### **Gebühren für TIM „Voce“ steigen erneut**

##### **Tariferhöhung geht zu Lasten Jener, die die neuen Kommunikationsmittel nicht benutzen**

Ab 1. April steigen die Tarife des Angebots Voce von Tim, bei welchem die monatlichen Fixgebühren 19,00 € betragen, von 10 Cent auf 20 Cent pro Minute. Des weiteren beträgt die Verbindungsgebühr 20 Cent, und die Minuten werden „im Voraus“ abgerechnet. Diese Preissteigerung betrifft vor allem Senioren – insgesamt sind es über 3 Millionen Nutzer in ganz Italien, welche keinen Internetanschluss haben und die Festnetzlinie nur nutzen, um Telefonate durchzuführen sowie erreichbar zu sein. Dieser Universaldienst müsste von TIM/Telecom Italia per Gesetz garantiert werden. Aber es gibt auch noch weitere zusätzliche Kosten: wer die Rechnung nicht per Dauerauftrag bezahlt, muss für die Zusendung der Rechnung bezahlen. Und durch die Umstellung auf monatliche Verrechnung (früher erfolgte diese alle zwei Monate) haben sich auch die Kosten für die Bezahlung per Posterlagschein verdoppelt. Dieses Zahlungsmittel wird meistens von Senioren oder sozial schwachen Personen gewählt. Leider gibt es jedoch keine Möglichkeit, den Tariferhöhungen auszuweichen – außer man kündigt die Festnetzlinie gänzlich (hierbei gilt es, eventuelle Deaktivierungskosten zu beachten).

Verbraucherinfos rund um die Uhr  
[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)



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

### Was bedeutet das Glas-und-Gabel-Symbol?

Auf Pfannenwendern, Kunststoffbechern oder Vorratsdosen befindet sich häufig ein Symbol, das ein Glas und eine Gabel zeigt. Doch nicht jeder kennt seine Bedeutung. Das Zeichen ist auf Gegenständen abgebildet, die für den Kontakt mit Lebensmitteln geeignet sind. Produkte, die dieses Zeichen tragen entsprechen den Anforderungen der entsprechenden EU-Verordnung (EG 1935/2004), und geben beispielsweise keine Schadstoffe an Lebensmittel ab. Das Zeichen sagt jedoch nichts darüber aus, ob das Teil für die Spülmaschine geeignet ist. Auch ob es in das Gefrierfach darf oder die hohen Temperaturen der Mikrowelle verträgt, bleibt offen. Hierfür gibt es wieder eigene Symbole. Sie sind jedoch nicht einheitlich, oft nur mit Aufklebern angebracht und variieren je nach Hersteller.



### Optimierungsmöglichkeiten bei Heizanlagen

Das Einsparpotential durch die Optimierung einer Heizanlage ist meistens beträchtlich. Allein durch die Wärmedämmung der Rohre lassen sich rund 15% der Energieverluste vermeiden. Um Kosten zu sparen, können die Rohre auch in Eigenregie mit einer Wärmedämmung versehen werden. Vor allem im Heizraum und den Kellerbereichen sind die Rohre meist leicht zugänglich und somit kann ohne großen Aufwand kostbare Energie eingespart werden.

Durch den Einsatz von programmierbaren Thermostatventilen kann jeder Wärmeabgabestelle - also jedem Heizkörper - jene Wassermenge zugewiesen werden, welche zur Beheizung des Raumes benötigt wird. Wird dann auch noch bei Abwesenheit und nachts die Raumtemperatur abgesenkt, so sind Energieeinsparungen von 10% und mehr keine Seltenheit. Der effektive Spareffekt hängt dabei jedoch unmittelbar mit dem jeweiligen Heizverhalten zusammen.



### Datenschutz und Steuererklärung

VerbraucherInnen können Widerspruch gegen Weitergabe der Daten zu den Gesundheitsausgaben einlegen

Ab 2016 enthält die vorausgefüllte Steuererklärung (730 precompilato) auch die Daten über Gesundheitsausgaben. Jede/r BürgerIn über 16 Jahren kann entscheiden, diese Daten der Agentur der Einnahmen nicht zugänglich zu machen und sie damit nicht in der vorausgefüllten Steuererklärung aufscheinen lassen. In diesem Falle müssen dann die Betroffenen selbst bei der Steuererklärung für die entsprechende Abschreibung die Gesundheitsausgaben vorlegen.

Die Datenschutzbehörde hat der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) mitgeteilt, wie der Widerspruch gegen die Weitergabe der sogenannten Arztspesen zu erfolgen hat:

- ab dem 1.1.2016 kann der Betreute zum Zeitpunkt der Dienstleistung MÜNDLICH dem Arzt oder der Sanitätsstruktur mitteilen, dass diese den Widerspruch zur Weitergabe der Daten auf dem Steuerbeleg vermerken.
- bei Ausgaben für Medikamente, die mit dem sog. „scontrino parlante“ dokumentiert werden, brauchen die Betreuten lediglich ihre Steuernummer, die auf der Gesundheitskarte aufscheint, nicht angeben.

Der Geschäftsführer der VZS Walther Andreas sieht die Maßnahmen als Garantie für die freie Wahl und Selbstbestimmung beim Datenschutz und meint: „2 von 3 Südtiroler PatientInnen lehnen nämlich eine zentrale Speicherung ihrer Gesundheitsdaten ab. Dies ergeben Befragungen der Verbraucherzentrale und von Hausärzten.“

### Sind Light-Produkte immer kalorienärmer?

Wer ein paar Kilos abnehmen möchte, sollte bei Lebensmitteln, die mit „light“ oder „leicht“ werben, genau hinschauen. Diese Nahrungsmittel sind nicht automatisch kalorienarm. Denn „leicht“ sagt nichts darüber aus, wie hoch der Kaloriengehalt insgesamt ist. Es bedeutet lediglich, dass ein einzelner Nährstoff (z.B. Zucker oder Fett) um mindestens 30 Prozent im Vergleich zu ähnlichen Produkten reduziert sein muss. So sind Light-Kartoffelchips zwar fettärmer als andere Chips – aber immer noch gehaltvoll, wenn Kalorien eingespart werden sollen. Da Fett ein wichtiger Aromaträger ist, wird manchen fettreduzierten Lebensmitteln mehr Zucker zugesetzt. Dieser sorgt für besseren Geschmack, liefert aber neue Kalorien. Auch Aromen und Verdickungsmittel werden häufig eingesetzt, um einen verringerten Fettgehalt zu kompensieren. Bei zuckerreduzierten Light-Produkten wird der Zucker häufig durch künstliche Süßungsmittel ersetzt. Gerade bei Fruchtojoghurts, Desserts oder Fertigsalatsaucen sollte man die Nährwertangaben besonders genau lesen und mit herkömmlichen Produkten vergleichen. Und man sollte sich nicht dazu verleiten lassen, von einem Light-Produkt mehr zu essen als vom entsprechenden konventionellen Produkt – in der Meinung, man würde Kalorien einsparen.

### Bessere Rechte für Verbraucher durch neue EU-Datenschutzverordnung

Die europäische Datenschutz-Reform ist unter Dach und Fach. Zwar muss noch der Rat der Europäischen Union und das Europaparlament darüber befinden. Dieses soll 2016 den endgültigen Beschluss fassen, damit die europäische Datenschutz-Grundverordnung im Jahr 2018 in Kraft treten kann.

Die Einwilligung der Verbraucher in die Nutzung der Daten muss künftig durch eine eindeutige Handlung erfolgen. Außerdem dürfen Unternehmen die Daten, die sie von den Verbrauchern für einen bestimmten Zweck bekommen haben, nicht ungefragt für andere Zwecke verwenden. Unternehmen, die sich nicht an die neuen Regeln halten, müssen sich auf höhere Strafen gefasst machen. Mit der Verordnung wird das Recht auf Vergessenwerden und das Recht auf Datenportabilität eingeführt. Sie soll auch für Unternehmen gelten, die ihren Sitz außerhalb der Europäischen Union haben, sich mit ihren Angeboten aber an EU-Bürger wenden. Betroffen davon sind unter anderem US-amerikanische Unternehmen wie Facebook und Google.

„Die Verordnung regelt, welche persönlichen Informationen Unternehmen und Behörden sammeln und (Stichwort „Zweckbindung“) kombinieren dürfen. Die individuelle Einwilligung der Bürger für jede Datennutzung ist verankert worden. Dies stellt einen Meilenstein dar. Zu hoffen bleibt, dass die Regelungen konkret durchsetzbar sein werden“, meint dazu der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), Walther Andreas.

Verbraucherinfos rund um die Uhr  
[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)



#### Impressum

##### Herausgeber:

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

info@verbraucherzentrale.it - www.verbraucherzentrale.it

Eintragung: Landesgericht Bozen Nr. 7/95 vom 27.02.1995

Veröffentlichung/Vervielfältigung gegen Quellenangabe

Verantwortlicher Direktor: Walther Andreas

Redaktion: Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero.

Koordination & Grafik: ma.ma promotion

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

Druck: Fotolito Varesco, Auer / Gedruckt auf Recyclingpapier



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

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

## Verbraucherzentrale Südtirol – Die Stimme der VerbraucherInnen

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

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

### Unsere Geschäftsstellen:

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

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

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

#### Verbraucherinformation

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

#### @Online-Angebote

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

#### Verbraucher-Beratung

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

#### Verbraucher-Bildung:

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

#### weitere Service-Angebote:

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

Verbraucherinfos rund um die Uhr  
[www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)



### Verbrauchermobil

April	
05	10:00-12:00 Sexten, Gemeindeplatz
07	09:30-11:30 Latsch, Gemeindeplatz
08	09:30-11:30 Tiers, Brunnenplatz
11	09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
12	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
13	09:30-11:30 Barbian, Kirchplatz
14	09:30-11:30 Gais, Gemeindeplatz
15	09:30-11:30 Neumarkt, Hauptplatz
19	09:30-11:30 Deutschnofen, Hauptplatz
21	09:30-11:30 Auer, Hauptplatz
22	09:30-11:30 Villanders, Gemeindeplatz
27	15:00-17:00 Bruneck, Graben
28	09:30-11:30 Andrian, Dorfplatz
Mai	
02	09:00-10:00 Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 Kastelruth, Kraus-Platz
05	09:30-11:30 Klausen, Tinneplatz 15:00-17:00 Hafling, Dorfplatz
09	09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
10	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
11	10:00-12:00 Innichen, Pflögplatz 15:00-17:00 Toblach, Gemeindeplatz
12	09:30-11:30 Auer, Hauptplatz
13	09:30-11:30 Stern, Parkplatz Kulturhaus
14	09:30-11:30 Schluderns, Kugelgasse
19	09:30-11:30 Sterzing, Stadtplatz
20	09:30-11:30 Karthaus, Gemeindeplatz
23	09:30-11:30 Riffian, Gemeindeplatz
24	09:30-11:30 Salurn, Hauptplatz
25	15:00-17:00 Bruneck, Graben
26	09:30-11:30 Vahrn, Gemeindeplatz 15:00-17:00 Völs, Gemeindeplatz
30	09:30-11:30 Kastelbell, Dorfplatz

### 5 Promille für die Stimme der VerbraucherInnen

Die SteuerzahlerInnen können 5 Promille der Einkommenssteuer für Organisationen zur Förderung des Sozialwesens bestimmen, wozu auch die Verbraucherzentrale zählt. Dieser Betrag wird vom ohnehin geschuldeten Steuerbetrag abgeführt. Es reicht Ihre Unterschrift auf dem entsprechenden Steuervordruck sowie die Angabe der Steuernummer 94047520211.