

# 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



**Projekt  
Pestizidproben**

Seite 5



**Maßnahmen  
gegen OneCoin**

Seite 5



**Haushaltsbuch  
goes Smartphone**

Seite 6



**Versichert in den  
Urlaub**

Seite 6



## 20 Jahre Europäisches Verbraucherzentrum

☆☆☆ Europa

### Erfolgsmodell auf europäischer Bühne: 61.000 Anfragen und Beratungen

„Mit seinem engagierten und kompetenten Team ist das EVZ in den vergangenen 20 Jahren zu einem wichtigen Akteur und ernst zu nehmenden Partner auf der europäischen Bühne geworden – ein Modell dafür, wie Verbraucherschutz in ganz Europa konkret funktionieren kann“, meint der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol Walther Andreus zum Erfolgsmodell EVZ. In den 20 Jahren seiner Tätigkeit konnte das EVZ in Bozen mehr als 61.000 Anfragen entgegennehmen bzw. Beratungen durchführen. Allein 2016 hat es für seine KlientInnen, die europäischen VerbraucherInnen, beinahe 150.000 Euro zurückgewonnen.

#### Zur Entwicklung des EVZ in den letzten 20 Jahren

1996 wurde „eurokons“ im Rahmen eines

europäischen Projektes von der Verbraucherzentrale Südtirol zusammen mit dem österreichischen Verein für Konsumenteninformation (VKI) aufgebaut. Das Projekt wurde 1999 in „Europäisches Verbraucherzentrum“ umbenannt. Seit Jänner 2006 verfügt das EVZ Italien über einen Hauptsitz in Rom und einen „Grenzsitz“ in Bozen. Das EVZ ist seit 2005 Teil des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net), das inzwischen 30 Zentren umfasst: ein EVZ in jedem EU-Staat, außerdem in Island und Norwegen.

#### Was macht das EVZ?

Im Mittelpunkt der Tätigkeit des EVZ stand und steht das Er- und Bereitstellen von Informationsmaterial (Pressemitteilungen, Broschüren, Infoblätter), die **Beratung und**

die konkrete Unterstützung der VerbraucherInnen – eine Rundumbetreuung von KonsumentInnen bei Verbraucherschutzbelangen und -problemen auf dem EU-Binnenmarkt. Hinzu kommt der direkte Kontakt zu italienischen Unternehmen, mit denen sich europäische VerbraucherInnen in Konflikt befinden. Daneben hält das EVZ auch Fachvorträge und Expertengespräche an den Universitäten von Bozen und Trient, in Schulen und auf Einladung verschiedener Vereine. Da der Reisesektor besonders reklamationanfällig ist, wurde in den vergangenen Jahren vor Beginn der Sommerferien stets eine Pressekonferenz abgehalten, um VerbraucherInnen über ihre Rechte beim Reisen zu informieren und um das vielfältige Informationsmaterial des EVZ in diesem Bereich vorzustellen.

Neben dem Thema Reisen stellt der Bereich **E-Commerce** einen wichtigen Sektor in der Beratungstätigkeit des EVZ dar. Da im Internet die Auswahl an Waren und Dienstleistungen riesig ist und man dabei oft auch eine Menge Geld sparen kann, kaufen immer mehr VerbraucherInnen online. Dies schlägt sich auch im Beratungsalltag des EVZ nieder, in welchem die Zahl der ratsuchenden KonsumentInnen in diesem Sektor in den vergangenen Jahren stetig angestiegen ist.

Seit dem 15. Februar 2016 können Verbraucher die neue **ODR-Plattform** (Online Dispute Resolution), die von der Europäischen Kommission zur Verfügung gestellt wird, zur Lösung von grenzüberschreitenden und nationalen Verbraucherstreitigkeiten nach einem Online-Kauf kostenlos nutzen. Da das EVZ Italien offiziell zur Kontaktstelle ernannt wurde, können sich die Verbraucher direkt an das EVZ wenden, um die notwendige Unterstützung bei der Nutzung der Plattform zu bekommen.

#### Das EVZ in Zahlen

- 1996 eurokons in Bozen
- 1999 EVZ
- 2005 Teil im ECC-Net
- 2006 EVZ-Büros in Rom und Bozen
- in 20 Jahren: 61.000 Anfragen/Beratungen





## Interview

mit Walther Andreaus, Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol und Ideator des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ)

### Das EVZ hat kürzlich sein 20jähriges Bestehen gefeiert. Welche waren für Sie die wichtigsten Ereignisse in diesen 20 Jahren?

Seit 1996 haben wir einen weiten Weg zurückgelegt. Waren wir zu Beginn nur zwei Mitarbeiter, setzen sich heute allein in Bozen zusätzlich zum EVZ Rom sechs Experten dafür ein, dass europäische Verbraucher ihre Rechte wahrnehmen können. Unser Zentrum ist ein Beispiel für die europäische Integration. Wir haben mit dem EVZ auf die Einführung des europäischen Binnenmarktes reagiert, der der größte gemeinsame Markt der Welt ist. Ich kann nur unterstreichen, dass die Verbraucherpolitik eines der herausragenden Ergebnisse des Binnenmarkts darstellt. Damit wird den EU-BürgerInnen ein hohes Niveau an Verbraucherschutz gewährleistet. Es gilt jedoch diesem hohen Niveau vom Papier in die Realität zu verhelfen, und dies tagtäglich, indem wir den Verbrauchern konkrete Antworten auf ihre Fragen bieten. Insofern ist das Zentrum eine beispielhafte Struktur im grenzüberschreitenden Bereich, deren Bedeutung mit den ihm übertragenen Aufgaben wächst. Besonders wichtig waren weniger die Ereignisse als die Entwicklungen der letzten Jahre, die gleichzeitig auch die Zukunft des Zentrums prägen. Wir werden uns weiter mit dem gleichen Engagement der Probleme der Bürger im grenzüberschreitenden Raum annehmen, denn mit konkreten Angeboten wird auch die Umsetzung des Europas der Bürger zur Realität.

### Das EVZ arbeitet erfolgreich im Dienst der Verbraucher und der europäischen Integration. Welchen Beitrag kann das EVZ für Südtirol leisten?

Das EVZ will auch weiterhin seinen Beitrag für den Aufbau eines bürgernahen Europas leisten. Unsere Arbeit ist fester Bestandteil der EU-Zusammenarbeit, mitten in einer europäischen Modellregion wie der Euroregion Tirol Südtirol Trentino. In der Tat haben auf unser Betreiben hin auch die Trentiner Nachbarn einen Europaschalter nach unserem Vorbild und unter unserer Führung eingerichtet. In Nordtirol besteht die schon vor 20 Jahren gemeinsam eingerichtete EVZ-Beratungsstelle beim Verein für Konsumenteninformation (VKI) immer noch und wir arbeiten sehr gut zusammen. Somit fördert das EVZ die Entwicklung der Euregio. Die Mobilität der Bürger ist heute keine Randerscheinung mehr, sondern Teil des Alltags der Bürger in Europa. Waren und Dienstleistungen einkaufen, grenzüberschreitend bezahlen, Leben und Arbeiten im Nachbarland, all das führt zu neuen Fragestellungen, auf die unsere Dienste vor Ort die Antworten liefern.

### Mit welchen Projekten beschäftigt sich das EVZ 2017 und welche Ziele haben Sie für

### die nächsten 20 Jahre?

Im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren ECC-net ist das EVZ Italien mit der Außenstelle Bozen ein wichtiger Partner. Wir verfolgen vor allem die Schlichtung als guten Weg zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen in anderen Ländern - die gerichtliche Auseinandersetzung ist immer nur das letzte Mittel. Wir bieten für die Politik ein Werkzeug, das dabei hilft, die europäische Verbraucherpolitik in die Praxis zu tragen. Dabei setzen wir das um, was die Europäische Kommission wünscht - Schlichtung statt Gerichtsverfahren. Das beste Beispiel hierfür ist der Onlineschlichter.it. Das EVZ hat mit dem ODR-Berater (Online Dispute Resolution-außergerichtliche Online Streitbeilegung) das Know How, um hier den Online-Käufern zur Seite zu stehen. Der Onlineschlichter als Projekt der Verbraucherzentrale gewährleistet übrigens sowohl den Verbrauchern als auch den Unternehmen als einziger in

Italien eine kostenlose Onlineschlichtung (siehe [www.Onlineschlichter.it](http://www.Onlineschlichter.it)), und dies zweisprachig, eventuell sogar dreisprachig. Dieses Instrument ist mehr als notwendig, zumal der E-commerce heute ein unverzichtbarer Bestandteil des Handels in Europa geworden ist und sich rasant entwickelt. Der vor uns liegende Weg ist noch lang und ich bin überzeugt, dass uns in den nächsten 20 Jahren große Herausforderungen erwarten, denen sich unser Team mit seinem hohen Engagement für eine bürgernähere Zukunft Europas stellen wird. Auf diesem Weg werden wir weitermachen, zum Nutzen der Verbraucher, die mehr und mehr zu echten Akteuren der Märkte werden. Daher wollen wir weiter und mit Hilfe unserer Partner unsere Arbeit für die Verbesserung des Alltags der Europäer leisten, die Interessen der Verbraucher schützen und dabei mitwirken, dass sich unsere Grenzregion hin zu der Modellregion für das Europa der Bürger entwickelt, auf die ganz Europa schaut.

## Verbraucherzentrale

### Mitglied werden, aktives Mitglied bleiben!

#### Wieviel kostet's?

**25 Euro für ein Kalenderjahr.** Der Mitgliedsbeitrag gilt automatisch für alle unter derselben Adresse wohnenden Familienmitglieder.

#### Wie Beitreten?

Mit der Bezahlung des Mitgliedsbeitrags, entweder über Abbuchungsauftrag, Überweisung oder direkte Bezahlung in den Beratungsstellen der VZS.

#### Wie erneuern?

Sie sind bereits aktives Mitglied und haben uns die Erlaubnis zur Abbuchung des Jahresbeitrags vom Konto erteilt? Dann können Sie sich entspannt zurücklehnen - der Mitgliedsbeitrag wird automatisch von Ihrem Konto abgebucht. Sollten Sie keine Abbuchung mehr wünschen, teilen Sie uns dies bitte einfach schriftlich mit.

Wer keine Erlaubnis zur Abbuchung erteilt hat, kann den Beitrag von 25 Euro auf das Konto IBAN IT 98 K 08081 11600 000300048500 überweisen, oder einfach bar in unseren Geschäftsstellen begleichen.

#### Was krieg' ich dafür?

**Aktive Mitglieder erhalten:** 1 Fachberatung oder 1 Versicherungs-Check/ Autoversicherungs-Check pro Jahr und die Zusendung der Zeitschrift „Verbrauchertelegramm“. Mitglieder können Fachberatungen aus folgenden Bereichen in Anspruch nehmen: Finanzdienstleistungen, Versicherung und Vorsorge, Telekommunikation, Ernährung, rechtliche Beratung im Bereich Bauen und Wohnen, technische Fachberatung im Bereich Bauen und Wohnen, Beratung in Kondominiums-Angelegenheiten, Beratung in grenzüberschreitenden Verbraucherfragen über das Europäische Verbraucherzentrum.

### Wie Sie unsere Arbeit unterstützen können

- **Mitglied** werden und Mitglied bleiben: detaillierte Infos hierzu im Kasten nebenan.
- **5 Promille:** Die SteuerzahlerInnen können neben den 8 Promille für wohltätige Zwecke auch 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**.

Sie geben uns Ihre 5 Promille? Teilen Sie uns Ihre Adresse mit, und wir senden Ihnen das Verbrauchertelegramm zu.

- **Freiwillige Spenden** zugunsten der Verbraucherzentrale können von der Einkommenssteuer abgesetzt werden (19% von max. 2.065,83 €/Jahr). Am besten per Banküberweisung auf IBAN IT 98 K 08081 11600 000300048500. Auch kleine Spenden sind eine wertvolle Unterstützung unserer Arbeit.

*Danke im Voraus!*



 **Konsumentenrecht & Werbung**

# Glückspiel ist keine Geldanlage

## VZS warnt vor Trading-Apps

„Jeder kann ein Börsenhändler werden. Schnell und einfach im Internet“. So oder ähnlich werben Trading-Apps wie „24option.com“ oder BDSwiss um neue Kunden. Mit binären Optionen schnelle Renditen erzielen suggeriert die Werbung, es klingt nach einem echten Finanzprodukt.

Aus einhundert Euro könne man über 2.000 Euro machen, und das in nur einer Stunde. Die Geldversprechungen scheinen auf fruchtbaren Boden zu fallen. Wie das Konsumentenmagazin Help des ORF berichtet, schießen derzeit Onlineplattformen, die damit an das Geld der VerbraucherInnen wollen, wie Pilze aus dem Boden. „24option.com“ zählt neben BDSwiss zu den bekanntesten Anbietern binärer Optionen und setzt in der Vermarktung in erster Linie auf ein sportliches Image. Neben dem ehemaligen Tennisstar Boris Becker ist auch der Fußballverein Juventus ein offizieller Werbepartner des Unternehmens. Möglicherweise sind sportbegeisterte Fans auch für Finanzwetten zu gewinnen.

### Kein realer Wert – lediglich ein Wettversprechen

Binäre Optionen sind keine Finanzprodukte und werden nicht wie echte Börsenoptionen an der Börse gehandelt. Sie sind lediglich ein Wettversprechen.

Man setzt Geld auf die Kurse von Wertpapieren und wettet, ob die Kurse steigen oder fallen bzw. gleich bleiben. Sagt man die Entwicklung richtig voraus, gewinnt man zwischen 50 und 80% des Einsatzes. Liegt man falsch, ist das gesetzte Geld weg. Man könnte leicht meinen, dass man mit ein wenig Marktbeobachtung den Kurs einer Aktie oder eines anderen Wertpapiers recht zuverlässig vorhersagen könnte. Doch Vorsicht: die Kurswetten werden über ganz kurze Zeitspannen abgeschlossen.

### Schlechtere Chancen als beim Roulette

Bei binären Optionen wettet man auf die Kursentwicklung von Wertpapieren, von Indizes oder von Rohstoffen während eines begrenzten und meist kurzen Zeitraums, tagweise, stundenweise ja sogar minutenweise. Dabei setzen viele Spieler auf kurze Zeitspannen, da das den Nervenkitzel steigere. Es ist zwar möglich eine Kursentwicklung über einen längeren Zeitraum zu prognostizieren, auf kurze Zeit gesehen ist eine Vorhersage reines Glücksspiel. Während eines Handelstages sind z.B. Aktien meist starken Schwankungen ausgesetzt.

### Gewinnauszahlung nicht automatisch

Binäre oder wie von Wikipedia auch genannte „exotische“ Optionen zeichnen sich durch oft komplizierte Auszahlungsverfahren aus. Die Betreiber verstecken in ihren Geschäftsbedingungen diverse Klauseln um eine Gewinnauszahlung zu erschweren, zu verzögern oder gar zu verhindern. Etwa, dass die gewonnenen Beträge erst ab einer gewissen Höhe abgebucht werden können oder dass der Gewinn öfter gesetzt werden muss, bevor er ausgezahlt werden kann. Auch ein Nutzerkonto zu löschen kann aufreibend sein.

Über die beträchtlichen Risiken solcher Glücksspiele sollten auch nicht hochtrabende Erfahrungsberichte von vermeintlichen Gewinnern im Internet hinwegtäuschen. Schließlich gibt es auch beim



herkömmlichen Glücksspiel auch schon mal Gewinner. „Mit solider Geldanlage haben solche Wetten auf das Eintreten einer bestimmten Kursentwicklung nichts zu tun und daher ist mit diesen nicht zu spaßen“ sagt der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), Walther Andreas.

 **Ernährung**

## Nährwertdeklaration nun auf allen verpackten Lebensmitteln

**Seit dem 13. Dezember 2016 ist die Nährwertdeklaration auf allen verpackten Lebensmitteln europaweit verpflichtend. Bislang waren Informationen zum Nährwert von Lebensmitteln freiwillig.**

Die Lebensmittelinformationsverordnung der EU (VO EU 1169/2011) schreibt ab dem 13. Dezember 2016 für alle verpackten Lebensmittel eine verpflichtende Nährwertdeklaration vor. Auf der Verpackung müssen Angaben zum Brennwert (Kaloriengehalt) sowie zu den Gehalten an Fett, gesättigten Fettsäuren, Kohlenhydraten, Zucker, Eiweiß und Salz gemacht werden. Verbraucher und Verbraucherinnen können so auf einen Blick sehen, wie viel Fett, Zucker oder Salz ein Produkt enthält. Die Angaben beziehen sich immer auf 100 g oder 100 ml des Produkts.

So bedeuten beispielsweise die Angaben „Brennwert: 571 kcal“ und „Zucker: 47,6 g“ auf einer Milkschokolade, dass 100 g dieser Schokolade 571 Kilokalorien sowie 47,6 Gramm Zucker enthalten. Zusätzlich können die Nährwerte pro Portion in Gramm und als Prozentanteil der Referenzmenge für Erwachsene

angegeben werden. Eine Portion von 25 g der oben genannten Milkschokolade enthält 143 Kilokalorien. Damit liefert der Verzehr einer Portion 7,1% der Referenzmenge für die Energieaufnahme von 2.000 Kilokalorien pro Tag für Erwachsene – sofern wirklich nur eine Portion und nicht die ganze Tafel gegessen wird.

Wenn auf der Verpackung genügend Platz vorhanden ist, sind die Nährwerte in Tabellenform anzugeben, bei Platzmangel können sie auch hintereinander aufgeführt werden.

Zusätzlich zu den oben genannten Nährwerten können die Hersteller in der Nährwerttabelle weitere freiwillige Angaben machen, beispielsweise zum Ballaststoffgehalt oder zum Gehalt an ungesättigten Fettsäuren.

Lose verkaufte Lebensmittel, unverarbeitete Produkte wie Obst und Gemüse und alkoholische Getränke mit mehr als 1,2 Volumenprozent Alkohol sind von der Deklarationspflicht ausgenommen. Verpackte Lebensmittel, welche sich bereits im Handel befinden, aber noch keine Nährwertkennzeichnung tragen, dürfen noch abverkauft werden.

# Anstieg der Baugrundkosten bremsen um Wohnungspreise zu dämpfen

**VZS: im neuen Landesgesetz für Raum und Landschaft die Weichen für sozialgerechte Bodennutzung stellen und die Bestimmungen für den geförderten Wohnbau den neuen Rahmenbedingungen anpassen**

Südtirol entwickelt sich zum besonders teuren Pflaster beim Wohnen. Es hat laut Wirtschaftsblatt (vom 15.01.2016) nach Savona die zweithöchsten Wohnungspreise in Italien. Bozen liegt im Städtevergleich nach Venedig und Mailand auf Platz drei. „Ein schwerer Rucksack mit dem Südtirols Bürger belastet werden“ stellen der Vorsitzende der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), Agostino Accarrino, und der Geschäftsführer, Walther Andreas, fest.

„Der Grundstückspreis ist möglicherweise der Hauptgrund für die hohen Wohnungspreise“. Zu diesem Schluss kommt das ASTAT im Bericht „Bautätigkeit und Immobilienmarkt in Südtirol“. Das Landesstatistikinstitut hat auch herausgefunden, dass sowohl die Marktwerte als auch die Mieten in der Landeshauptstadt Bozen fast doppelt so hoch sind wie in anderen Gemeinden. Wegen der hohen Baudichte ist der Baugrund viermal teurer als im außerstädtischen Bereich (Studie Wohnen in Bozen 2012). Auch diese Studie kommt zum Schluss: „Die Unterschiede im Endpreis sind im Wesentlichen auf die Grundstückskosten und die Art des Bauens bzw. der Baustoffe zurückzuführen“.

Enteigneter Grund wird gemäß der jährlich vom Landeschätzamt festgelegten Preise abgegolten; als Grundlage für diese Bewertung werden dabei die Marktpreise für Baugrund herangezogen. Der Vorstand der Verbraucherzentrale Südtirol befürchtet angesichts der angedachten restriktiven Handhabe der Ausweisung von Bauland noch unzumutbarere Baugrundpreise und demzufolge auch beträchtlich höhere Wohnraumpreise in Südtirol. Er ist der Meinung, dass es eine Gesamtzusammenschau bezüglich des verfügbaren Baugrundes und der Handhabung der Beiträge für die Wohnbauinteressierten braucht, um nicht die Neuerungen auf dem Rücken der einkommensmäßig schwächeren Nachfragenden abzulegen. Diesbezüglich ist der Vorstand auch der Meinung, dass die Grundeigentümer an den Folgekosten der Planung verstärkt beteiligt werden sollten, die durch die Schaffung neuen Baurechts verursacht werden. Dazu kann als Modell der Münchner Weg einer sozialgerechten Bodennutzung (SoBoN) gegangen werden. Dadurch könnten übertriebene Grundstückpreise für den geförderten Wohnbau vermieden werden. Auch rechtliche Hindernisse könnten hiermit umgangen werden. Im Prin-

zip sollte die früher einmal bestehende - sehr gute - Regelung verankert werden. Demnach soll bei der Umwidmung vom leider knappen Kulturgrund der Eigentümer als Entschädigung einen Betrag erhalten der ausreicht um in der betreffenden Gemeinde 2 bis 3 Mal soviel Kulturgrund zu erwerben.

Ein großes Hindernis für die Ausweisung von Baugründen wird zunehmend auch die Bestimmung, wonach die Gemeinde vorher den Nachweis erbringen muss, dass alle anderen Maßnahmen ausgeschöpft wurden. So kann schon eine einzelne Grünfläche in der A-Zone zu einem Hindernis werden. Diese Hemmnisse gilt es zu beseitigen.

Nachdem die Anzahl der Haushalte zunimmt, kommt die Nachfrage vor allem von den „schwächeren“ Teilnehmern am Wohnungsmarkt: Senioren, junge Paare als auch Singles, Arbeitskräfte von außerhalb. Für sie stellen die hohen Miet-, Kauf- und Baupreise ein bisher ungelöstes Problem dar. Der Auslöser dafür sind die hohen Grundstückspreise. Wenn es nach dem Vorstand der VZS geht, sollte genau da angesetzt werden, um das Problem zu lösen. Hier sollte das neue Landschaftsschutz- und Raumordnungsgesetz klare Ziele vorgeben und für die BürgerInnen zumutbare Weichen stellen.

 **Konsumentenrecht & Werbung**

## Südtiroler Verbraucherschützer bei EU-Schlichtertreffen

**VerbraucherInnen und E-Shops haben Vorteile, wenn sie Online-Schlichtungsverfahren anbieten**

**Onlineschlichter.it hat höchste Lösungsquote**

In Wien haben sich Vertreter von Schlichtungsstellen aus dem deutschsprachigen Raum getroffen. Für Südtirol waren der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol, Walther Andreas, und die Schlichterin des ONLINESCHLICHTER.IT, Sara Allegrini, anwesend. Das Treffen diente einem ersten Austausch der seit 2016 auf einer neuen, europaweiten Rechtsgrundlage arbeitenden Schlichtungsstellen im Konsumbereich. Dabei gibt es eine enge Zusammenarbeit europäischer Stellen wie der Europäischen Verbraucherzentren, der ODR (Online Dispute Resolutions) Kontaktstellen und eben der Verbraucher-Schlichtungsstellen.

In Südtirol setzt man diesbezüglich besonders auf die Online-Schlichtung nach dem Motto: Wer online einkauft, sollte auch online Probleme lösen können. Ohne genötigt zu werden auf analoge, schwerfällige und kostenträchtige Lösungen zu setzen.

Die Südtiroler Online-Schlichter konnten berichten, dass sie mit 55% positiv abgeschlossenen Streitbeilegungsanträgen die höchsten Lösungsquoten in den neuen ODR-Verfahren erzielen. Dies zeigt die Effi-

zienz des Onlineschlichter.it für Verbraucher und Betriebe im internationalen Vergleich. Auch wurde hervorgehoben, dass E-Shops, die mittels einer entsprechenden Onlineschlichtung hohe Servicequalität signalisieren, von den Verbrauchern tatsächlich bevorzugt werden.

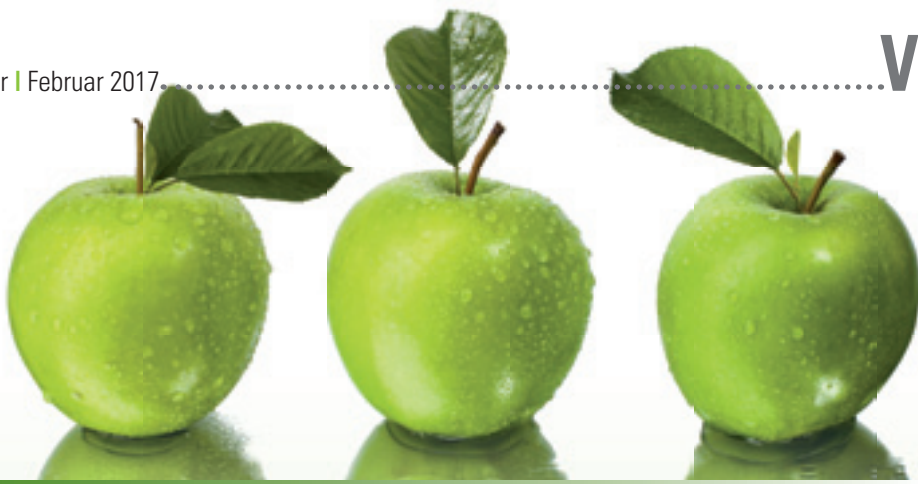
Zum nächsten Treffen sollen auch Stellen aus Luxemburg und der Schweiz eingeladen werden.



[www.onlineschlichter.it](http://www.onlineschlichter.it)







**Klimaschutz**

# Projekt Pestizidproben 2017

Der Dachverband für Natur- und Umweltschutz wird 2017 in Kooperation mit der Organisation PAN - Italia (Pestizid-Aktions-Netzwerk) verstärkt **Pestizid-Rückstandsproben in Südtirol** ziehen und analysieren lassen. Das Projekt wird auch vom WWF sowie den Umweltschutzgruppen Kaltern, Terlan und Vinschgau unterstützt. Die Untersuchung soll ein genaueres Bild über die Pestizidbelastung in sensiblen Zonen (Schulhöfe, Kinderspielplätze...) liefern. Geplant ist die Entnahme von insgesamt **50 bis 60 Proben** in Gemeinden mit Obst-, Wein- und Gemüseanbau und deren Analyse in einem akkreditierten Labor.

Die Kosten für die Probennahme, Laboranalyse und Interpretation der Daten durch Experten und Expertinnen sind beträchtlich und betragen für eine einzelne Probe rund **200 Euro**. Da die Organisatoren diese Kosten nicht alleine bestreiten können, soll das Projekt über Spenden finanziert werden.

Die Verbraucherzentrale Südtirol unterstützt das Projekt ideell. **Verbraucher und Verbraucherinnen können ganze Proben,**

**aber auch Teile einer Probe (mitfinanzieren** (z.B. durch eine Spende von 10 oder 25 oder 50 Euro...). Auch kleine Beiträge tragen wesentlich zum Erfolg des Projektes bei. Bislang wurden die Mittel für die Analyse von rund 20 Proben zugesagt.

**Spenden sammelt der:**

**i** Dachverband für Natur- und Umweltschutz über folgende Bankverbindungen (Begründung bzw. Zahlungszweck: **Pestizidproben 2017 – Spende**):

Raika Bozen - BIC RZSBIT21003 - IBAN IT 84 B 08081 11600 000300029092

Volksbank Bozen - BIC BPAAIT2B050 - IBAN IT 38 J 05856 11601 050570123272

Sparkasse Bozen - BIC CRBZIT2B001 - IBAN IT 07 T 06045 11601 000000298000

Auf Wunsch wird eine Spendenquittung für die Steuererklärung ausgestellt (Kontakt Dachverband: info@umwelt.bz.it, Tel. 0471 973700).

**Konsumentenrecht & Werbung**

## Italienische Wettbewerbsbehörde erlässt nach Meldung von VZS und EVZ Maßnahmen gegen die Vermarktung der Kryptowährung „OneCoin“ in Italien

### Verdacht auf Pyramidensystem

Die italienische Wettbewerbsbehörde hat am 21.12.2016 im Zuge eines Untersuchungsverfahrens eine vorbeugende Verfügung erlassen, welche jegliche Werbung und Verbreitung der Kryptowährung OneCoin in Italien untersagt. Die Währung wird über die Seiten onecoinisuedtirol.it und onecoinitaliaofficial.it vertrieben; die dritte Website, onecoinitalia.com, ging nach der Einleitung des Untersuchungsverfahrens offline.

Laut italienischer Antitrust-Behörde ist die Darstellung der Vorteile, die ohnehin schon sehr fraglich seien, darauf ausgelegt, eine hohe Anzahl von VerbraucherInnen anzulocken, die dann möglichst viel Geld in das System investieren sollen – solcherhand ergäbe sich ein in Italien per Gesetz verbotenes Pyramidensystem.

Die Verantwortlichen konnten der italienischen Antitrust-Behörde keine zufriedenstellenden Erklärungen geben, weder in Bezug auf die Funktionsweise des Systems, noch in Bezug auf die Wahrscheinlichkeit der versprochenen Ergebnisse.

Daher hat die italienische Antitrust-Behörde im Vorbeugungswege die Vermarktung und Verbreitung von OneCoin in Italien gestoppt.

Betroffene VerbraucherInnen können sich beim Europäischen Verbraucherzentrum Bozen (t. 0471-980939, info@euroconsumatori.org) informieren.

**Finanzdienstleistungen**

## Volksbank-Aktionäre:

### Frist für den Rücktritt am 27. Dezember 2016 abgelaufen. Gemäß Verordnung des Staatsrats haben Volksbanken kein Recht, den Rücktritt der Mitglieder aufzuschieben oder einzuschränken.

**Auszahlungspreis konnte zeitgleich mit Rücktritt angefochten werden.**

Am 26. November beschlossen die Aktionäre der Südtiroler Volksbank, die Gesellschaftsform ihrer Bank von Genossenschaft zu Aktiengesellschaft zu ändern. Der Gesetzgeber sieht bei weitreichenden Änderungen der Gesellschaftsform vor, dass jene Mitglieder, die nicht an der Beschlussfassung für die Umwandlung teilgenommen haben oder sich gegen eine Umwandlung ausgesprochen haben, aus der Gesellschaft austreten können. Ein Mitglied, das austritt, hat Anrecht auf Auszahlung der eigenen Aktienanteile. Von den mehr als 55.000 Mitgliedern der Volksbank haben knapp 3.000 für die Umwandlung gestimmt; für alle anderen gilt das vom Gesetz vorgesehene Recht auf Rücktritt. **Der gefasste Beschluss wurde am 12.12.2016 im Handelsregister vermerkt; abhängig**

**davon lief die Frist für den Rücktritt am 27.12.2016 ab.**

Die Volksbank hatte in der Vorlaufphase der Umwandlung angekündigt, den Rücktritt der Mitglieder beschränken zu wollen, „sofern dies notwendig“ sei. Einen solchen Handlungsspielraum sahen sowohl die Norm, nach der die Volksbanken reformiert wurden (aus der sich auch die Änderung der Gesellschaftsform ableitet) als auch die einschlägigen Vorgaben der Banca d'Italia vor. Die Mitgliederversammlung der Volksbank beschloss 2015 eine entsprechend lautende Änderung des eigenen Statuts. Mittlerweile hat sich jedoch in der Angelegenheit der Staatsrat geäußert: dieser setzte im Dezember 2016 die entsprechende Norm aus und übermittelte sie zur Überprüfung ihrer Verfassungsmäßigkeit dem Verfassungsgerichtshof. Eine Entscheidung steht derzeit noch aus.

Sorgen machte den Aktionären dabei auch und vor allem der vom Verwaltungsrat für den Rücktrittsfall festgesetzte Auszahlungspreis pro Aktie: dieser liegt mit 12,10 Euro bei knapp 60% des ausgewiesenen Werts der Aktie. Noch im April hatte die Mitgliederversammlung, auf Empfehlung des Verwaltungsrats, den Aktienwert bei 19,65 Euro festgelegt. Auch sorgen die Stellungnahmen der Führungsriege der Volksbank für nicht wenig Missmut, da in diesen zum einen auf dem derzeitigen Auszahlungspreis von 12,10 Euro beharrt wird, zum anderen der Aktie ein zukünftiger Preis auf dem alten Niveau zugeschrieben wird. Der Auszahlungspreis konnte zwar bestritten werden, aber nur zeitgleich mit der Rücktrittserklärung.

Weitere Informationen beim Beratungsservice zum Thema Geldanlagen der VZS (gegen Terminvormerkung Tel. 0471-975597).

# Kurz & bündig

## Die Themen der letzten Wochen



### **Haushaltsbuch goes Smartphone: die Ausgaben können nun auch unterwegs registriert werden.**

#### **Neue App bietet tatkräftige Hilfe für den Neujahrsvorsatz, 2017 was auf die hohe Kante zu legen**

Das Online-Haushaltsbuch der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hilft VerbraucherInnen seit nunmehr 8 Jahren, ihre Ausgaben und Einnahmen unter Kontrolle zu halten, und erfreut sich reger Beliebtheit: knapp 13.000 BenutzerInnen verwenden das Haushaltsbuch. Immer wieder kommen auch Anregungen und Wünsche aus ihren Reihen, wovon der meistvorgebrachte wohl jener nach einer mobilen Version ist.

Und nun ist es endlich soweit: ab sofort kann die App „Haushaltsbuch der VZS“ für Android und iOS heruntergeladen werden. Die App versteht sich als mobiles Zusatztool für das kostenlose und anonyme Haushaltsbuch, mit dem alle Ausgaben auch unterwegs eingetragen werden können.

Wer Ausgaben und Einnahmen konsequent erfasst, sieht nun auch von seinem Smartphone aus auf einen Blick, wie es um die Finanzen bestellt ist. Eine genauere Analyse des Budgets lässt sich dann mittels der gewohnten Auswertungsansichten auf <https://www.haushalten.verbraucherzentrale.it> durchführen; dort finden sich auch die Links zum Download der Android- bzw. iOS-Versionen der App.

### **Steuerbegünstigungen im Immobilienbereich für 2017 verlängert**

Das Jahr 2017 bringt einige wichtige Neuerungen in Sachen Energieeinsparung mit sich: so werden unter anderem die Qualitätsstandards für die Neubauten erhöht. Die guten Neuigkeiten: die Steuerabzüge wurden verlängert, und in einigen Fällen wurden die Abzüge sogar angehoben.

Verlängert wurden der Kubaturbonus, die Steuerabzüge bei Gebäudesanierung, der Möbel-Bonus und der sogenannte „Eco-Bonus“, wobei sich bei einigen die Auflagen geändert haben. Abgeschafft wurde hingegen der sogenannte „Möbelbonus junge Paare“. Weitere Informationen dazu in den verschiedenen Informationsblättern der Verbraucherzentrale Südtirol, siehe auch [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it).

Telefonische Fachberatungen unter Tel. 0471/975597 (Dr. Daniela Magi und Dr. Margaret Brugger) oder Montag unter Tel. 0471/301430 (Frau Christine Romen); persönliche Fachberatungen sind gegen Terminvormerkung möglich.

### **Versichert in den Urlaub**

#### **Neue Broschüre des EVZ informiert zu Rechten bei Reiseversicherung und Autoverleih.**

Die Urlaubssaison ist zwar für die Meisten noch in einiger Ferne, doch ein Überblick über die eigenen Rechte ist wohl nie ganz „außer Saison“. Frühbucher und Neugierige können sich dank der neuen Broschüre über ihre Rechte bei Reiseversicherungen (Unfall, Kranken, Rücktritt, Abbruch, Gepäck ...) informieren, erhalten Tipps über das korrekte Verhalten im Schadensfall und bei Reklamationen. Daneben greifen die ExpertInnen des Europäischen Verbrauchersentrums auch ein anderes Urlaubsthema auf, und zwar das Leihauto. Auch hier gibt es jede Menge Informationen zu Vermittlern, Online-Buchung vs. Vor-Ort-Buchung und Versicherungsschutz. Die Broschüre ist beim EVZ, der VZS und beim Verbrauchermobil erhältlich.

**WWW**

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



## Kurz & bündig · Kurz & bündig

### **Kapitallebensversicherungen: Günstige Wahl oder ausge-trickste VerbraucherInnen?**

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat seit Jahren ein kritisches Auge auf Lebensversicherungen mit aufwertbarem Kapital: zu oft haben VerbraucherInnen hier das Nachsehen, zu viele der Produkte sind ungünstig für die Versicherten.

Vor Vertragsunterzeichnung sollten Sie sich die Zeit nehmen, die Vertragsbedingungen durch zu lesen und zu verstehen. Zu umfangreiche Vertragsbedingungen könnten die tragenden Risiken sowie hohe Kosten verstecken.

Ganz wichtig ist auch, die Beispiel-Berechnungen (progetto esemplificativo) in den Vertragsbedingungen genauer unter die Lupe zu nehmen, und zwar die „Ipotesi A“, weil diese die schlechtest-mögliche Entwicklung zeigt. Hier erhalten Sie einen ersten Überblick über die eingezahlten Prämien (cumulo premi) und die zu erwartende Auszahlung (riscatto), die sich Jahr für Jahr ergeben. Vorsicht: bei der „Hypothese B“ wird mit einem Zinssatz von 2% gerechnet, der aber keinesfalls garantiert wird.

Sollten Sie aufgrund der Komplexität des Produktes oder der (Fach)Sprache Schwierigkeiten haben, den Vertragsinhalt genau zu erfassen, empfiehlt es sich, bei unabhängigen ExpertInnen Rat einzuholen.

### **Zum Wegwerfen viel zu schade!**

#### **V-Market: Gebrauchtmart für Mitglieder der Verbraucherzentrale hilft Familien sparen.**

Gebrauchte und vollwertige, aber nicht genutzte Waren finden im V-Market neue Ver-wender.

Die Verbraucherzentrale Südtirol stellt privaten Anbietern Räumlichkeiten und Organisation zum Verkauf der gebrauchten Waren zur Verfügung und schafft damit günstige und sinnvolle Voraussetzungen für ressourcenschonenden Konsum.

Im V-Market der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) können Private gebrauchte Waren zum Verkauf anbieten. Die VZS stellt dafür nur Räumlichkeiten und Organisation zur Verfügung. Diese Dienste sind ausschließlich Mitgliedern der VZS vorbehalten. Die geschäftlichen Beziehungen bestehen ausschließlich zwischen dem privaten Anbieter und dem Käufer.

Vmarket, Bozen, Crispistraße 15/a  
Telefon: 0471 053518 - Fax: 0471 053519  
[www.vmarket.it](http://www.vmarket.it) - E-Mail: [info@vmarket.it](mailto:info@vmarket.it)

**Öffnungszeiten:**  
Mo 14.30-18.00, Di-Fr 9.00-12.30 + 14.30-18.00  
Samstag: 9.00-12.30  
Montag Vormittag geschlossen



**Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig**



**Verbrauchernews via Facebook und Twitter**

Besuchen Sie uns auf facebook! Möchten Sie die aktuellen Informationen der Verbraucherzentrale direkt auf Ihrer persönlichen Seite mit Neuigkeiten lesen? Besuchen Sie uns auf [www.facebook.com/vzs.ctcu](http://www.facebook.com/vzs.ctcu), und klicken Sie auf „gefällt mir“. Oder folgen Sie uns auf Twitter. In der Kürze liegt die Würze. Für alle jene, die diesem Leitmotiv folgen, gibt es seit kurzem auch auf ihre Quintessenz reduzierte Verbraucher-Information in 140 Zeichen. So sehen Sie auf einen Blick, ob sich in Sachen Verbraucherschutz etwas für Sie interessantes getan hat, entweder übers Web oder direkt auf dem Handy. Wir freuen uns über Ihren Online-Besuch auf [www.twitter.com/vzs\\_bz](http://www.twitter.com/vzs_bz).

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



**Auch Südtirol verschlechtert sich bei europäischen Kaufkraftparitäten  
Leichte Erhöhung in 2016**

**Gratisstrom ist Beitrag gegen Kaufkraftschwund.**

VerbraucherInnen in Südtirol haben schon seit geraumer Zeit Schwierigkeiten, die Haushaltsausgaben zu bestreiten. Mittlerweile dauern diese Schwierigkeiten schon über ein Jahrzehnt an. Dies belegen auch Daten eines Forschungsinstituts aus Nürnberg (MB-Research). So haben sich die Kaufkraftparitäten in Südtirol, wie in anderen Regionen Italiens, in den letzten Jahren sehr negativ entwickelt. Die Schwierigkeiten scheinen jedoch nicht

**Kaufkraftparitäten: Europa = 100**

Region	2008	2011	2016	Differenz 2011/2016	Differenz gegenüber 2015
Südtirol	176,8	182,9	173,1	-5,4%	+2%
Trentino	165,9	162,5	151,0	-7,1%	+18%
Veneto	152,3	158,3	145,7	-8%	+1%
Tirol	160,0	172,3	180,1	+4,5%	+3,4%
Bayern	170,7	187,6	192,1	+2,4%	+2%

**Wettbewerbsbehörde verurteilt Goldcar zu einer Strafe von 2 Millionen Euro wegen unlauteren Geschäftspraktiken**

Die italienische Wettbewerbsbehörde hat Goldcar Italy gesamtschuldnerisch mit Goldcar Spain wegen unlauteren Geschäftspraktiken verurteilt (Verfügung Nr.26260 vom 30.11.2016). Beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Italien gehen und gingen zahlreiche Anfragen von Verbrauchern ein, welche ein Auto bei Goldcar ausgeliehen haben. Zusammengefasst haben die Verbraucher mehrere Problematiken gemeldet, von mangelnder Transparenz in Bezug auf die Bearbeitungsgebühren des Kraftstoff-Tarifs Flex Fluel bis hin zur Vorgangsweise bei der Feststellung neuer Schäden am Auto. Nach Meldung des EVZ und der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat die AGCM am 9. März 2016 ein Verfahren gegen Goldcar eingeleitet (Verfahren Nr. PS10214). Im Zuge dessen wurden zwei verschiedene unlautere Geschäftspraktiken festgestellt, und dafür insgesamt eine Strafe von 2 Millionen verhängt. Der vollständige Text der Maßnahme ist auf der Internetseite der Wettbewerbsbehörde ([www.agcm.it](http://www.agcm.it)) aufrufbar.

**Weitere Informationen erteilt das Europäische Verbraucherzentrum unter der Telefonnummer 0471/980939 sowie unter [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org).**

hausgemacht, sondern hängen mit der Entwicklung des Krisenlandes Italien zusammen.

„Es muss verstärkt bei der zentralen Schwachstelle der Konjunktur angesetzt werden – der fehlenden Kaufkraft“, meinen dazu der Vorsitzende der Verbraucherzentrale Südtirol, Agostino Accarino, und der Geschäftsführer Walther Andreus.

„Dazu sollten Weichen für eine verantwortungsvollere Wirtschaftspraxis gestellt werden. Grünes Licht sollten jene Programme erhalten, die mehrfache Dividenden für Wirtschaft und Verbraucher abwerfen. Dazu zählen auch günstigere Strompreise für Südtirol. Auch Maßnahmen zur Erhöhung der Energieeffizienz entlasten beispielsweise den Geldbeutel der Verbraucher, verringern Abhängigkeiten von unberechenbaren Energielieferanten, Handwerker und Anlagenbauer verdienen Geld und die Umwelt wird geschont. Preis- und Tarifierhöhungen sind dagegen Gift für den Wirtschaftsmotor.“

**Die Verbraucherzentrale erweitert sich!**

**Eröffnung einer weiteren Außenstelle im Passeiertal.**

**Gemeinden des Passeiertals stärken Verbraucherrechte.**

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) folgt den zahlreichen Anfragen aus dem Passeiertal und eröffnet eine Außenstelle im Sozialsprengel von St. Leonhard i.P. Ermöglicht wird dies durch die Unterstützung der Gemeinden St. Martin i.P., Moos und St. Leonhard i.P., die damit die Rechte der VerbraucherInnen stärken.

Da viele KonsumentInnen den Weg in die Verbraucherzentrale nach Bozen nicht antreten können, ist es von essentieller Bedeutung, Beratung und Intervention auch dezentral, vor Ort, anzubieten, da VerbraucherInnen ansonsten ihre Rechte oftmals nicht wahrnehmen oder gar in noch größere Konfliktsituationen geraten. Das Tätigkeitsfeld der Beratung ist dabei breit gefächert. So werden im Passeiertal künftig Beratungen im gesamten Verbraucherschutz angeboten, unter anderem in den Bereichen Telefonie, Handel und Konsum, Energie, Fernsehgebühr, Finanz, Verträge im Handwerk, Versicherung, Freiberufler und in vielen weiteren Bereichen.

Mit dem 16. Januar 2017 öffnete die Außenstelle Passeiertal im Sprengel der Gemeinde St. Leonhard i.P. Die Beratungen werden vom Juristen Mag. Reinhard Bauer, Rechtsberater der VZS, angeboten. Die Verbraucher des Passeiertals können die Beratung jeden Montagnachmittag von 15 – 17 Uhr wahrnehmen. Zu erreichen ist die jüngste Außenstelle der VZS auch telefonisch, zur angegebenen Öffnungszeiten, unter 0473/659265. Die Beratung findet beim Gesundheitssprengel der Bezirksgemeinschaft in der Passeiererstraße 3 in St. Leonhard i.P. statt.

**Impressum**

**Herausgeber:** Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, Bozen Tel. +39 0471 975597 - Fax +39 0471 979914 [info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it) [www.verbraucherzentrale.it](http://www.verbraucherzentrale.it)  
**Eintragung:** Landesgericht Bozen Nr. 7/95 vom 27.02.1995  
**Veröffentlichung/Vervielfältigung gegen Quellenangabe**  
**Verantwortlicher Direktor:** Walther Andreus  
**Redaktion:** Walther Andreus, 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](mailto:info@verbraucherzentrale.it), Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914).

**Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig · Kurz & bündig**

## 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,** Romstraße 7 (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
  - Lana,** Maria-Hilf-Str. 5, (0473-567702-03), 1. Mo im Monat 15:00-17:00
  - 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
  - Passeier,** St. Leonhard, Passeiererstraße 3 (0473/659265), Montag von 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



#### Februar

10	15:00-17:00 Freienfeld, Dorfplatz
13	09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
14	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
17	09:30-11:30 Neumarkt, Hauptplatz
18	09:30-11:30 Branzoll, Dorfplatz
22	10:00-12:00 Brixen, Harmannsheimplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben
24	09:30-11:30 Algund, Gemeindeplatz

#### März

03	09:30-11:30 Klausen, Tinne Platz 15:00-17:00 Sinich, V.-Veneto-Platz
06	09:00-10:00 Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 Kastelruth, Kraus Platz
07	09:30-11:30 Rodeneck, K.-v.-Rodank-Platz
08	09:00-12:00 Lajen, Gemeindepplatz
09	09:30-11:30 Auer, Hauptplatz
10	09:30-11:30 Kurtinig, Gemeindeplatz
13	09:30-11:30 Dorf Tirol, Raiffeiseplatz
14	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
20	09:30-11:30 Plaus, Gemeindeplatz
21	09:30-11:30 Schenna, Gemeindeplatz
23	09:30-11:30 Riffian, Gemeindeplatz
24	09:30-11:30 Burgstall, Mucelle-Galerie
28	09:30-11:30 Klobenstein, Gemeindeplatz
29	15:00-17:00 Bruneck, Graben
31	09:30-11:30 Partschins, Hauptplatz

#### April

03	09:00-10:00 Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 Kastelruth, Kraus Platz
04	09:30-11:30 Prad, Hauptplatz
05	09:30-11:30 Marling, Dorfplatz
07	09:30-11:30 Klausen, Tinne Platz 15:00-17:00 Meran, Sandplatz
08	09:00-11:00 Montan, Gemeindeplatz
10	09:30-11:30 Kaltern, Marktplatz
11	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
12	09:30-11:30 Vöran, Dorfplatz
19	09:30-11:30 Gais, Gemeindeplatz
20	09:30-11:30 Auer, Hauptplatz

### 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.