

Juli | August 2016

Informationszeitschrift der Verbraucherzentrale Südtirol

unabhängig

Nr. 44/Nr. 51

kritisch

zupackend



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



Niedrige Zinsen bei
Wohnbaurdarlehen

Seite 3



Italienische Post hat
teuerstes Briefporto

Seite 4



Digitales Erbe –
was ist zu tun

Seite 5



Olivenöl –
heißbegehrt und oft
„gefälscht“

Seite 6



Konsumentenrecht & Werbung

Speiseeis – eiskalte Verführung

Das erste Speiseeis gab es vermutlich schon im antiken China. Das dem Sorbet ähnelnde Speiseeis war aber auch in der europäischen Antike bekannt. Heute sind die Italiener zu den weltweit größten Konsumenten von sogenanntem handwerklich hergestelltem Eis geworden. 12 kg werden jährlich pro Kopf geschleckt. Dazu kommen 4 kg industriell hergestelltes Eis pro Kopf. Doch trotz der Bedeutung ist die Herstellung von handwerklich hergestelltem Eis nie gesetzlich reglementiert worden. So kann unter diesem Namen praktisch fast jedes Speiseeis verkauft werden, welches die allgemeinen Bedingungen zur Speiseeisherstellung, auch in der Industrie, erfüllt. Nur in Südtirol ist zumindest das Eis von „Eisdielen“ reglementiert. Das Fehlen von Regeln hat zu einer heftigen Konkurrenz geführt. So gibt es immer mehr Ketten, die am Eiskuchen mitnaschen wollen. Doch auch die Supermarktregale füllen sich, wenn der Sommer naht, mit Schalen mit Speiseeis in verschiedenen Geschmacksrichtungen.

Wie können Verbraucher Unterschiede erkennen?

Es gibt ein eigenes Landesgesetz, das die Kriterien für die Bezeichnung „Eisdielen“ festlegt. Es verbietet z.B. einer „Eisdielen mit handwerklich hergestelltem Speiseeis“ die Verwendung von künstlichen Farbstoffen. Andere in diesem Gesetz angeführte Kriterien sind weit gefasst worden und nicht ausreichend. Daher verlangt die Verbraucherzentrale Südtirol eine Abänderung der Kriterien und effiziente Kontrollen. Es kann nicht angehen, dass die durchaus positiven Erwartungen an

das handwerklich hergestellte Eis in einigen Südtiroler Eisdielen enttäuscht werden. Der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol, Walther Andreass dazu: „Milchpulver statt frische Milch, Aromaextrakte statt frischer Früchte, ja sogar Farbstoffe, das darf es nicht geben.“

Im Industrieeis und im anderen handwerklich hergestellten Eis sind Farbstoffe, künstliche Aromen, Milchpulver und Konservierungsmittel wohl an der Tagesordnung und gesetzlich durchaus zulässig, doch für die Qualitätsstandards der Eisdielen hat sich die Verbraucherzentrale für strikte Auflagen ausgesprochen, nachdem ein entsprechender Test im letzten Sommer ein Besorgnis erregendes Ergebnis gebracht hat. Nunmehr ist die Landesregierung mit einer Überarbeitung der Handwerksordnung am Zug. In der Verbraucherzentrale Südtirol geht man davon aus, dass die versprochene Verbesserung der Regelung auch beschlossen wird. Damit können dann – unterstützt durch die entsprechenden Kontrollen – die Kunden einer „Eisdielen/Gelateria“ auch eine bestimmte Gewähr haben, ein qualitativ hochwertiges Produkt zu bekommen. Wer anderes Eis isst, muss den Speiseeishersteller fragen, was drin ist – oder sich die Produktdeklaration genau anschauen. Denn Speiseeis, welches wir am Hörnchen oder in der Tüte oder auch sonst kaufen, ist manchmal ein eiskalter Lügner: Nennt sich ein Eis Erdbeer, müssen noch lange keine Früchte drin sein. Den Erdbeergeschmack liefern Aromen.

Erhebungen in Südtirol haben gezeigt, dass oft Halbfertigprodukte eingesetzt werden,



die Lebensmittelzusatzstoffe wie Farbstoffe – auch künstliche – enthalten. Auch pasteurisierte Frischmilch alleine wird nicht oft verwendet, oft wird auch Milchpulver zugesetzt und mit UHT-Milch verwendet und in wenigen Fällen wird nur Milchpulver gebraucht. Im Rahmen der Kontrollen wurden auch gehärtete und raffinierte Pflanzenfette gefunden. Wie gesagt, alles im Rahmen der Gesetze für normales Speiseeis, jedoch keine Qualitätsgarantie für ein wirklich gutes Eis. Wirklich gutes Eis haben in der Vergangenheit wohl seriöse Eisdielen und Pioniere der Eisherstellung im Lande angeboten. In Zukunft hoffentlich zumindest all jene, die sich Eisdielen nennen (dürfen).



Was macht ein gutes Eis aus?

(laut www.Suedtirol.info)

- **Die Farbe.** Erdbeerrot, schlumpfbau, pistaziengrün ... erst künstliche Farbstoffe machen das Eis zu einem Farbspektakel. Echtes Eis erscheint in dezenten Farben.
- **Die Konsistenz.** Hochwertiges Eis ist fest, aber geschmeidig. Es lässt sich mit dem Spatel streichen. Ein cremiger Schmelz zeigt an, dass die Eiskristalle klein sind, so dass sie im Mund nicht gefühlt werden und sich sofort auflösen.
- **In kühler Tiefe.** Gesundes Eis wird in geschlossenen Metallbehältern konserviert. So behält es seine Konsistenz bei gleichbleibender Temperatur bis zum Abend. In der Kühltheke hoch aufgetürmtes Eis kann sich nur halten, wenn ihm künstlich Fette beige mischt werden.

Eis ist nicht gleich Eis

Nicht nur kleine, auch große Schleckermäuler essen im Sommer gerne Eis. Ob das gesund oder ungesund ist, fragen sich dabei wohl nur die Großen. Aus Sicht der Ernährungswissenschaft ist ein einzelnes Lebensmittel wie Eis nicht an sich gesund oder ungesund. Entscheidend ist vielmehr, wie viel davon gegessen wird und ob die Ernährung insgesamt ausgewogen und abwechslungsreich zusammengesetzt ist, ob beispielsweise ausreichend Gemüse, Obst, Getreide- und Milchprodukte gegessen werden. Ist das der Fall, dann kann Eis, in Maßen gegessen, Bestandteil einer gesunden Ernährung sein, und das ganz ohne schlechtes Gewissen. Was heißt nun aber „in Maßen“? Laut der österreichischen Ernährungspyramide können süße und/oder salzige Snacks im Ausmaß von höchstens einer Portion, also einer Handvoll, täglich verzehrt werden. Im Vergleich dazu wird empfohlen, täglich fünf Portionen Gemüse, Hülsenfrüchte und Obst zu essen.

Je nach Zutaten und Zubereitungsart werden verschiedene Arten von Eis unterschieden. Welche Art von Eis enthält nun aber mehr und welche weniger Fett? Und welche Unterschiede gibt es hinsichtlich des Kaloriengehalts?

Creemeeis wird auf der Basis von Milch, Sahne und Eidotter hergestellt und liefert durchschnittlich 350 Kilokalorien pro 100 g. Creemeeis ist mit einem Fettgehalt von ca. 54% ziemlich fettreich. Etwas kalorienärmer, da fettärmer (38% Fettgehalt), ist **Fruchteis** mit rund 290 Kilokalorien pro 100 g. Eine Portion mit zwei Kugeln Fruchteis und einer Kugel Creemeeis in der Tüte (cono) enthält rund 210 Kilokalorien und damit weniger als eine halbe Tafel Milchsokolade. Industriell hergestelltes Eis enthält häufig Palmöl oder Kokosöl als Zutat, da diese Fette im Vergleich zum Milchlipp billiger sind. Beide sind jedoch weder aus gesundheitlicher noch aus ökologischer Sicht empfehlenswert.

Frozen Yogurt wird aus Jogurt, Jogurtpulver und Milch hergestellt und in speziellen Maschinen mit Luft aufgeschlagen. Aufgrund der Rezeptur und der eingeschlagenen Luft

hat es mit rund 160 Kilokalorien pro Portion (entspricht rund 100 g) einen niedrigeren Energiegehalt als Creemeeis. Frozen Yogurt wird jedoch oft mit Fruchtsoßen, Keksstückchen, Schokolade u.v.m. garniert, welche den Energiegehalt deutlich ansteigen lassen.

Sorbets werden ohne Milch auf der Basis von Früchten oder Fruchtsaft hergestellt. Sie liefern rund 130 Kilokalorien pro Portion (entspricht rund 90 g), enthalten jedoch vergleichsweise viel Zucker.

„**Granita**“ wird aus Wasser, Zucker und Fruchtsaft oder einer anderen Zutat wie Mandeln hergestellt. Eine Portion (entsprechend einem Becher voll) „Granita“ mit Fruchtgeschmack enthält rund 100 Kilokalorien, eine

Granita mit Mandelgeschmack etwa doppelt so viel.

Wassereis wird aus Wasser, Zucker und Früchten oder Aromen hergestellt und ist fettfrei. Pro Portion (ca. 65 g) sind durchschnittlich 80 Kilokalorien enthalten. Erfreulicherweise enthält industriell hergestelltes Wassereis heute überwiegend färbende Pflanzenextrakte anstelle von künstlichen Farbstoffen. Nicht unumstritten ist jedoch der braune Farbstoff E 150d (Ammoniumsulfid-Zuckercoleur), da er ein unerwünschtes, möglicherweise krebserregendes Nebenprodukt enthalten kann.

Interview

Wie erkenne ich echtes Qualitäts-Eis?



Das haben wir Paolo Coletto von der Eiswerkstatt „Avalon“ gefragt. Vor nunmehr 14 Jahren wurde „Avalon“ in Bozen von der VZS mit dem Goldenen OK ausgezeichnet, heute finden wir Avalon in nationalen und internationalen Zeitungen sowie in gastronomischen Führern. Coletto wurde ausgezeichnet, weil er bei der Wahl der Zutaten ökologische und ethische Kriterien anwendet, und weil er in einem kritischen Lebensmittelsektor als einer der Wenigen mit lobenswerter Transparenz arbeitet.

Das haben wir Paolo Coletto von der Eiswerkstatt „Avalon“ gefragt. Vor nunmehr 14 Jahren wurde „Avalon“ in Bozen von der VZS mit dem Goldenen OK ausgezeichnet, heute finden wir Avalon in nationalen und internationalen Zeitungen sowie in gastronomischen Führern. Coletto wurde ausgezeichnet, weil er bei der Wahl der Zutaten ökologische und ethische Kriterien anwendet, und weil er in einem kritischen Lebensmittelsektor als einer der Wenigen mit lobenswerter Transparenz arbeitet.

Woran können VerbraucherInnen ein gutes Eis erkennen?

In erster Linie an der Farbe. Zu starke Farben sollten eher nachdenklich stimmen. Dann am Geschmack, ob künstliche Aromen verwendet wurden. In jedem Fall hängt eine Wahrnehmung der Qualität stark vom Ernährungsbewusstsein des einzelnen ab. Für viele ist „gut“ was die Industrie als Standard vorlegt.

Etiketten wie „handwerklich“, „natürlich“ - eine Garantie für Qualität oder Marketing?

Umsichtige VerbraucherInnen tun gut daran, die Postulate der Hersteller kritisch zu betrachten. In Wahrheit hält nicht alles, was sich „handwerklich“ oder „natürlich“ nennt, diese Vorgaben ein. In letzter Instanz hängt alles von der Hand des Zubereitenden ab, davon, wie sehr er oder sie sich einbringt, welche Zutaten gewählt werden. Unsere Väter sagten mit Augenzwinkern: „Wein kann man auch mit Trauben machen“.

Welches sind die Zutaten für ein Eis?

Das sollten Frischmilch, frische Sahne, frische Eier und echtes Obst (also frisch oder tiefgefroren) sein. Ich sage „sollten“ weil viele Hersteller leider Halbfertigprodukte oder gar Fertigprodukte verwenden. Die VerbraucherInnen sollten in jedem Fall einen Blick auf die Zutatenliste werfen; diese muss im Lokal an einem leicht zugänglichen Platz aufliegen. Bei uns wird diese oft mit dem Handy abfotografiert. Ein Handwerker sollte auf seine Zutatenliste stolz sein, weil sie zugleich seine Visitenkarte ist.

Was kostet ein Eis?

Ein gut gemachtes Eis kann nicht billig sein. Den Verkaufspreis festzulegen ist für den Hersteller stets schwierig. Ich persönlich wäre froh, wenn ich nicht an die Kasse und den Jahresumsatz denken müsste. Der Preis für mein Eis ist für mich ein Beitrag, den ich benötige, um mein Projekt voranzubringen. Es sollten die VerbraucherInnen sein, die den Mehrwert eines Produkts erspüren sollten. Würde ich gefragt, was mich meine Produktion kostet, würde ich sagen das Eis kostet mich ... mein Leben!

Ist Fruchteis „diätetisch“?

Wenn man mit diätetisch „weniger Kalorien“ meint, so lautet die Antwort ja. Werden sie dann noch mit Wasser hergestellt, werden die Kalorien noch weniger.

Eure ausgefallensten Sorten?

Sorbet mit Marokko-Minze; Lime mit Wacholder; Pfirsich mit Rosensirup, Jasminöl und Zagarahonig (Zitronen- und Orangenblüten); Orange mit Campari und Angostura; Ingwer mit Bergamotte-Öl und kandiertem Ingwer; Schokolade aus Santo Domingo mit Kokos- und Hafermilch und morgen ... wer weiß?

€ **Finanzdienstleistungen**

Niedrige Zinsen bei Wohnbaurdarlehen

Gelegenheit nützen für Neuverhandlungen oder Surrogation

Maßgebliche Südtiroler Banken scheuen Vergleich – wenig Bereitschaft zur Zusammenarbeit im Sinne der VerbraucherInnen

In den vergangenen Wochen haben die BeraterInnen der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) versucht, einmal mehr die in Südtirol angebotenen Bedingungen für Wohnbaurdarlehen zu vergleichen. Leider antworten – wohl im Zuge der von der Antitrust verhängten Strafen – einige Banken seit geraumer Zeit nicht mehr, sodass der Überblick über die Marktbedingungen nicht vollständig ist. Andere Banken wiederum sichern zwar mündlich die Zusendung der Daten zu, lassen auf die Ankündigungen keine Taten folgen – höchstens eine Reihe von stets weniger glaubhaft klingenden Aufschub-Gründen, auf die letztendlich totale Funkstille folgt. Nimmt man dieses Verhalten als Maßstab, so scheint die Transparenz am Markt in Südti-

rol ein trauriges Schatten-Dasein fristen zu müssen.

Um wenigstens die größten Lücken zu schließen, wurden einige Angebote direkt am Schalter durch Strohänner eingeholt, mit allen entsprechenden Aufwänden und Bedenken in Punkto Vergleichbarkeit der Angebote (eine Bank, die aktiv am Vergleich teilnimmt, richtet ihre Angebote an aller Südtiroler KundInnen, während das Angebot für unsere Lockvögel immer nur an eine Person gerichtet sein kann).

Soweit die schlechten Nachrichten. Doch es

gibt auch Gutes zu berichten: Der Vergleich zeigt, dass der „Sinkflug“ der Zinssätze weiter anhält. Besonders für DarlehensnehmerInnen mit hoher Kreditbonität und einem LTV-Wert (Verhältnis Kreditbetrag/Immobilienwert) unter 50%, können mit sehr günstigen Konditionen rechnen. Ein LTV-Wert unter 50% ergibt sich meist bei Darlehen, die seit längerer Zeit abbezahlt werden. Deshalb unser Rat an den DarlehensnehmerInnen mit „alten“, teuren Darlehen, in Neuverhandlungen mit ihrer Bank zu treten oder die Möglichkeit einer Surrogation in Betracht zu ziehen. Die Einsparungen durch eine Surrogation können für ein Darlehen mit Laufzeit von 20 Jahren und einen Kreditbetrag von € 200.000 bis zu ca. € 40.000 betragen.

Vergleich der Zinssätze für ein Darlehen von 20 Jahren:

Bank	Fixe Zinssätze	Variable Zinssätze
Guppo Intesa Sanpaolo SpA	20 Jahre: Zinssatz 1,60 (LTV < 50%)	indexiert Euribor 1M + Aufschlag ... 20 Jahre + 1,30 (LTV < 50%)
Poste Italiane	IRS nach Dauer + Aufschlag ... 20 Jahre: + 1,50	indexiert Euribor 3M/360+ Aufschlag ... 20 Jahre: + 1,50 keine Aufrundung; Untergrenze: 0,01%; Negativer Euribor wird abgezogen
Raiffeisenkasse Bozen	20 Jahre: - Zinssatz 2,45% (LTV<50%)	Indexiert Euribor 6M + Aufschlag ... 20 Jahre + 1,30% (LTV < 50%)
Südtiroler Sparkasse	IRS Briefkurs je nach Dauer, gerundet auf nächsten 1/8-Punkt + Aufschlag ... 20 Jahre: + 1,50 (TAEG: 2,97%)	indexiert Euribor 6M/365 gerundet auf nächsten 1/8-Punkt + Aufschlag ... 20 Jahre: + 1,50 (TAEG: 1,69%)
UniCredit Spa	20 Jahre: - Zinssatz 1,50% für Surrogation (Betrag > € 50.000 – LTV<50%) - Zinssatz 2,50% alle Darlehensarten (ausgenommen Liquidität) LTV<50%	indexiert Euribor 3M/365 + Aufschlag ... 20 Jahre: + 1,10 für Surrogation – LTV<50%) + 1,30 für andere Arten (ausgenommen Liquidität) – LTV<50% Aufrundung: nächsthöhere 0,05% - keine Untergrenze

► Die vollständige Tabelle ist auf www.verbraucherzentrale.it sowie in den Geschäftsstellen der VZS erhältlich.

Ernährung **Im Test:**

Schokoladeneis aus dem Supermarkt

In der August-Ausgabe des Verbrauchermagazins „Il Test – Salvagente“ wurde das Schokoladeneis aus der Tiefkühltruhe im Supermarkt unter die Lupe genommen. 12 industriell hergestellte Eiscremen wurden hinsichtlich Schokolade/Kakaoinhalt, Zucker, Fetten, Salz, Qualität der Inhaltsstoffe, Geschmack und Duft bewertet. Der Test zeigte, dass Preis und Qualität nicht immer zusammenhängen. Der Testsieger, Conad Crema al Cioccolato, ist mit 5,60 Euro je kg ziemlich günstig, während das drittletzte Schokoeis (Giampaoli al cioccolato) mit 12,60 Euro je kg zu Buche schlägt.

Getestet wurde anhand der erklärten Inhaltsstoffe, wobei erstaunlicherweise nur 2 von 12 „Schokoladeneis-Produkten“ effektiv Schokolade enthielten – in allen anderen findet sich Kakaopulver. Punkteabzug gab's bei Verwendung von Milchpulver, rehydrierter Milch, Kokos- oder Palmöl, Punktezuschlag bei Verwendung von frischer Sahne und Kakaobutter. Aus diesem Grund wurde bei den Fetten auch nicht die Menge, sondern die Qualität bewertet. Es fand sich aber auch Überraschendes: in einer Sorte stießen die Tester auf Marsalawein, der in einem Nachtschiff, der vor allem Kinder anlockt, eher nichts zu suchen hätte.

Quer durch die Bank enthalten alle getesteten Produkte eher viel Zucker (zwischen 22 und 28 Gramm je 100 Gramm Eis), und in einem Eis findet sich auch zugesetztes Salz. Bei der Geschmacksprobe überzeugte allein der Testsieger die Jury.

Die Details zum Test in der August-Ausgabe von „Il Test – Salvagente“.

Verkehr & Kommunikation

Verkehrsunfälle: in Südtirol mehr Verkehrstote als in Italien

Aufkleber der VZS soll an Gefahren des Handygebrauchs im Auto erinnern

ISTAT: Strafen für Handynutzung am Steuer haben auch bis zu 20% zugenommen

Laut ISTAT gab es 2015 zum ersten Mal seit 2001 wieder mehr Verkehrstote, wobei die Anzahl der Unfälle insgesamt jedoch gesunken ist. Auf den Straßen in Südtirol fährt es sich dabei noch einmal mit mehr Risiko: liegt die durchschnittliche „Sterberate“ in Italien bei 5,6 Toten je 100.000 Einwohner (insgesamt waren es 4.114 Verkehrstote), sind es in der Provinz Bozen 6,9 (36 Verkehrstote). Beunruhigend ist hier auch der Trend: im Zeitraum 2010 bis 2015 lässt sich in Südtirol eine Zunahme der Verkehrstoten um 20% ablesen. Die Wirksamkeit der zahlreichen Kampagnen für mehr Sicherheit im Straßenverkehr muss angesichts dieser Zahlen zumindest bezweifelt werden.

Aufschlussreich ist auch die Statistik zu den von Polizei, Carabinieri und Gemeindepolizei verhängten Strafen: obwohl die genauen Vergleichszahlen nicht im Bericht aufscheinen, schreibt das ISTAT von einer überaus starken Zunahme der Strafen für Handynutzung am Steuer. So vermeldet allein die Polizei in einem Jahr eine Zunahme von 20%

der für diese Zuwiderhandlung ausgestellten Strafmandate.

Obschon das ISTAT keine direkten Zahlen über das Handy als Unfallverursacher vorlegt, machten die Zunahmen zumindest nachdenklich. Das Handy ist sicherlich ein großer Ablenkungsfaktor, und abgelenkt fahren kann weitreichende Folgen haben: Bei einer Geschwindigkeit von 20 km/h bedeuten 2 Sekunden Ablenkung, dass Sie erst 12 Meter weiter vorn zum Stehen kommen: das ist die Länge eines Busses.

In der VZS will man mit der Aktion sicherlich niemandem eine Rute ins Fenster stellen. Doch der Aufkleber auf der Stoßstange des vorderen Fahrzeugs wird vielleicht den Einen oder die Andere dazu bringen, das Handy für die Dauer der Autofahrt in der Tasche zu lassen.

Die Aufkleber sind in allen Geschäftsstellen der VZS kostenlos erhältlich.





E-commerce: nur ein Online-Shop von 20 informiert richtig über die Schlichtung

Erste Meldungen an Antitrust

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat vor kurzem auf gesamtstaatlicher Ebene eine Untersuchung im Bereich des E-commerce durchgeführt. Dabei wurde überprüft, ob die Onlineshops korrekt über die ODR-Plattform informieren. Die ODR-Plattform (Online Dispute Resolution) ist ein von der Europäischen Kommission geschaffenes Portal, über welches Europas VerbraucherInnen ihre Beschwerden direkt online vorbringen können. Über die Plattform können die VerbraucherInnen auch entscheiden, an welche Schlichtungsstelle (auch ADR-Stelle) sie sich wenden möchten, um die Streitfälle in Bezug auf online gekaufte Waren und Dienstleistungen zu lösen. Die Untersuchung brachte jedoch wenig gute Neuigkeiten: kaum einer der untersuchten Shops informiert seine KundInnen korrekt.

Die Untersuchung umfasste eine Stichprobe von 450 Onlineshops im gesamten Staatsgebiet. Gemäß europäischen Auflagen müssen die Online-Shops ab 9. Jänner 2016 auf ihren Seiten und in den Geschäftsbedingungen den VerbraucherInnen einen direkten Link zur ODR-Plattform anbieten, und über deren Existenz informieren (Verordnung Nr. 524/2013/EU).

Auf gesamtstaatlicher Ebenen informieren nur 7% der Online-Shops korrekt über die ODR-Plattform. Dazu zählen in erster Linie Online-Shops aus Norditalien. In der Lombardei informieren 28% der untersuchten Online-Shops korrekt, gefolgt von Südtirol mit 25% und dem Veneto mit 15%.

Tabelle mit Prozentsätzen nach Region

Region	% ODR-Plattform
Lombardei	28,00%
Provinz Bozen	25,00%
Veneto	15,00%
Sizilien	5,00%
Friaul-Julisch-V.	5,00%
Emilia Romagna	4,00%
Piemont	4,00%
Kampanien	4,00%
Latium	3,00%
Provinz Trient	0,00%
Ligurien	0,00%
Aosta	0,00%
Toskana	0,00%
Marken	0,00%
Umbrien	0,00%
Molise	0,00%
Abruzzen	0,00%
Apulien	0,00%
Kalabrien	0,00%
Basilicata	0,00%
Sardinien	0,00%

Die Untersuchung hat auch gezeigt, dass einige der Online-Shops eine bestimmte ADR-Stelle für die Beilegung ihrer Streitfälle bestimmt haben, und diese in den allgemeinen Vertragsbedingungen spezifisch nennen. Gewählt wurden fast ausschließlich drei ADR-Stellen aus den Listen der ODR-Plattform der Europäischen Kommission: Onlineschlichter.it, RisolviOnline und die Paritätische Schlichtung Netcomm.

Von den 3 ADR-Stellen bietet nur Onlineschlichter.it die Möglichkeit, eine für beide Parteien absolut kostenlose Schlichtungsprozedur (auch in Deutsch) durchzuführen. Auch die paritätische Schlichtung Netcomm ist für die KundInnen kostenlos, kann aber nicht in Deutsch durchgeführt werden, während bei RisolviOnline mindestens 20 Euro Gebühren auf jeden Fall anfallen (auch wenn die Schlichtung scheitert), und der Dienst ebenfalls nicht in Deutsch verfügbar ist.

Die Untersuchung zeigt deutlich, dass ein Großteil der Online-Shops in Italien sich erst noch an die neuen Vorgaben anpassen muss, damit die VerbraucherInnen angemessen über die ODR-Plattform und die außergerichtliche Streitbeilegung informiert werden. Bleibt zu hoffen, dass hier rasch Abhilfe geschaffen wird.

i Infos: www.onlineschlichter.it

Italienische Post hat teuerstes Briefporto Europas

350% teurer als der europäische Durchschnitt – VZS: Postdienst in Südtirol auf der Intensivstation

Der Preis für einen Standard-Inlandsbrief liegt in Italien bei 2,80 Euro und liegt damit 350% über dem europäischen Durchschnitt von 0,80 Euro. Das belegt der heurige Briefpreisvergleich der Deutschen Post, die jährlich die Kosten der vergleichbaren Standardbriefe in Europa erhebt (siehe www.dpdhl.com/de und die Daten im Anhang). Für einen noch aussagekräftigeren Vergleich hat die Deutsche Post das normale Ergebnis um Arbeitskosten und Kaufkraftparität bereinigt. Und dieses Ergebnis ist noch verheerender: Der Briefpreis steigt sogar auf 2,90 Euro. In der Zeit von 2006-2015 ist - inflationsbereinigt - der Briefpreis in Italien um 291% gestiegen.

„Die Verantwortlichen in Politik, Aufsichtsbehörde, Staatsverwaltung und im Postbetrieb sollten sich die interessante Studie mal übersetzen lassen und genauer anschauen“ meint dazu der Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Südtirol, Walther Andreas. „Es wird darin nämlich deutlich, wie Poste Italiane ihre Monopol-Stellung zu Lasten der Kunden ausnutzt. Und wie sich die jahrzehntelange Vernachlässigung der Qualität rächt.“ **Der vollständige Vergleich sowie weitere Informationen auf www.verbraucherzentrale.it.**

Der Fall des Monats

Kreditkarten-Betrug: Geld zurück

Einem Verbraucher wurde in Bali die Kreditkarte geklont. Mit Hilfe der VZS erhielt der Verbraucher die gesamte Summe zurück

Simon konnte sich zu Weihnachten einen lang ersehnten Wunsch erfüllen: einmal surfen auf Bali und Australien. Als Simon sich von Balis Wellen bereits verabschiedet hatte, und schon im nächsten Surfer-Hotspot, Golden Coast in Australien eingetroffen war, stellte er mit Entsetzen fest, das von seiner Kreditkarte 2.761,73 Euro abgebucht wurden. Als Abbuchungsort wurde Bali angegeben - auch wenn Simon sich schon in Australien befand.

Was war geschehen? Die Kreditkarte wurde offenbar von Betrügern geklont, und diese hatten somit Zugriff auf seine Karte. Normalerweise entdeckt der Betroffene den betrügerischen Vorgang erst mit großer Verspätung, in der Regel beim Erhalt der Kreditkartenbrechung. Simon erkannte den Betrug jedoch früher, da seine Karte nicht mehr für Zahlungen akzeptiert wurde, obschon er sicher war, den Kreditrahmen noch nicht ausgeschöpft zu haben. Sofort

rief er seine Bank an und verschickte noch aus Australien einen Antrag auf Sperre der Karte. Simon verhielt sich hier vorbildhaft, denn der Karteninhaber hat die Pflicht, nicht genehmigte Bewegungen sofort zu melden (Artikel 7, GvD Nr. 11/2010). Damit man von der Bank die Rückerstattung der beanstandeten Bewegungen verlangen kann, muss zuerst auch Anzeige bei der Polizei erstattet werden.

Die abgebuchten Beträge müssen von der Bank bzw. vom Kreditkarteninstitut dem Kunden erstattet werden – außer die Bank kann dem Karteninhaber Fahrlässigkeit oder Vorsatz nachweisen. Dabei obliegt die Beweispflicht der Bank; sollte die Bank den Beweis nicht erbringen können, muss sie den Geldbetrag dem Karteninhaber zurückerstatten (Artikel 12, GvD. Nr. 11/2010). Da die Bank Simon keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz nachweisen konnte, wurde ihm der vollständige Betrag zurückerstattet.


Verkehr & Kommunikation

Digitales Erbe – was ist zu tun

Immer mehr Menschen führen auch ein Leben im Netz. Die diesbezüglichen Daten bleiben auch nach dem Tod erhalten. Zwar regelt das Erbrecht, dass die Erben in Verträge eintreten und Forderungen erfüllen müssen. Die Erben müssen sich dann die Fragen stellen, ob es noch laufende Onlineverträge gibt, ob der/die Verstorbene ein besonderes Andenken wünscht und was mit den gespeicherten Daten geschehen soll. Es ist daher sehr hilfreich, wenn ein digitales Testament oder eine Vorsorgevollmacht vorliegt womit der digitale Besitz geregelt wird: die Daten auf den Servern, die Profile, Passwörter und Accounts von digitalen Diensten, die Daten auf Personal Computern, Laptops, Tablets, Handys usw.

Beim digitalen Erbe gibt es großen Handlungsbedarf, sowohl bei den digitalen Dienstleistern als auch beim Gesetzgeber. Allen Internet-Nutzern rät die Verbraucherzentrale dringend, sich um ihr digitales Erbe zu kümmern. Ein erster Schritt ist es, alle Benutzerkonten mit Benutzernamen und Passwörtern aufzulisten, diese in einem verschlossenen Umschlag an einem sicheren Ort zu hinterlegen und regelmäßig zu aktualisieren. Es ist wichtig, schon zu Lebzeiten eine Vertrauensperson zu benennen, die sich nach dem Tod um die Rechte und Pflichten aus Verträgen mit Providern kümmert. Zudem sollte schriftlich festgehalten werden, was mit den eigenen Daten passieren soll.

i Eine Liste mit nützlichen Tipps ist auf www.verbraucherzentrale.it und in den Geschäftsstellen der VZS erhältlich.


Finanzdienstleistungen
Neues Darlehen-Dekret:

Bei Nicht-Zahlung von 18 Monatsraten geht das Haus an die Bank über

VZS: Klausel im Vertrag kritisch gegen Vorteile abwägen!

Das Dekret über die Darlehen (GvD Nr. 72/2016), welches die EU-Richtlinie 2014/17/EU über Kreditverträge für Verbraucher umgesetzt, hat unter anderem die sogenannte „Anti-Insolvenz-Klausel“ eingeführt. Diese sieht bei Hypothekar-Darlehen für Immobilienkäufe vor, dass bei Nichtbezahlung von 18 Monatsraten die Bank ohne jegliches gerichtliches Vorgehen einen Direktverkauf der Immobilie einleiten kann.

Dieses Prinzip gilt nur bei nicht erfolgter Zahlung der Monatsraten, nicht aber bei verspäteter Zahlung. Die Übertragung der Immobilie, welche die reale Garantie für den Vertrag darstellt (oder der beim Verkauf erzielten Erträge), bewirkt eine vollständige Löschung der Schuld des Verbrauchers in Bezug auf den Kreditvertrag, auch wenn der Wert der übertragenen Immobilie (oder die Höhe des Verkaufsertrages) kleiner ist als die Restschuld.

Die „Anti-Insolvenz-Klausel“ muss ausdrücklich als explizite Vereinbarung im Darlehensvertrag zwischen Bank und Verbraucher festgehalten werden. Bei Abschluss des Vertrages muss den VerbraucherInnen der kostenlose Beistand eines Beraters garantiert werden, welcher ihn genau über Vor- und Nachteile informiert.

Achtung: Das Kreditinstitut darf den Abschluss des Kreditvertrages nicht von der Unterschrift dieser Klausel abhängig machen.

Die „Anti-Insolvenz-Klausel“ darf nur in Kreditverträgen angeführt werden, welche ab dem 1 Juli 2016 abgeschlossen wurden. Für alle anderen gelten die vorher bestandenen Regeln.

Es ist ausdrücklich untersagt, diese Klausel bei Surrogationen einzufügen.

Der Rat an die VerbraucherInnen: kritisch abwägen, ob diese Klausel in den Vertrag aufgenommen werden soll. Da sie für die Bank wesentlich mehr Sicherheiten bringt, sollte sich die Unterzeichnung der Klausel bei den wirtschaftlichen Bedingungen zu Gunsten der DarlehensnehmerInnen niederschlagen. Auch gilt es gründlich zu überlegen, welche Ereignisse eine lange Zahlungsunfähigkeit nach sich ziehen könnten – Unfall, Arbeitsverlust, ... - und ob diese durch entsprechende Versicherungen abgedeckt werden sollten.

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


Klimaschutz

Palmöl – schlecht für Umwelt und Gesundheit?

Palmöl wird aus den Früchten, Palmkernöl aus den Samen der Ölpalme gewonnen. Diese wird in den Tropenregionen angebaut, für die Errichtung von Ölpalmlantagen werden ursprüngliche Regenwälder gerodet. Neben der Zerstörung der Umwelt und der Artenvielfalt sowie der Vertreibung der indigenen Bevölkerung trägt der kommerzielle Anbau von Ölpalmen damit auch in großem Stil zum Klimawandel bei.

Palmöl ist billig in der Herstellung und kann vielseitig verarbeitet werden. Es verleiht Produkten eine streichfeste, cremige Konsistenz, da es zu über 50% aus gesättigten Fettsäuren besteht und bei Zimmertemperatur fest ist – im Unterschied zu vielen anderen pflanzlichen Fetten, welche eine flüssige Konsistenz aufweisen und daher für die Verarbeitung gehärtet oder teilgehärtet werden.

Neuen Erkenntnissen der EFSA, der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit,

zufolge enthält Palmöl – verglichen mit anderen Fetten – besonders hohe Mengen an den toxischen Substanzen GE (Glycidyl-Fettsäureester), 3-MCPD (3-Monochlorpropandiol) und 2-MCPD (2-Monochlorpropandiol). Diese werden bei der Raffination von Pflanzenölen bei hohen Temperaturen (ca. 200°C) gebildet. Die Risikoabschätzung ist für alle drei Substanzen schwierig, weil derzeit nicht genug Informationen über ihre Schädlichkeit für den Körper vorliegen.

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat eine stichprobenartige Erhebung in den Produktkategorien Kekse, Cracker, Grissini und Knuspermüsli durchgeführt. Dabei wurden die Zutatenlisten von 40 Produkten aus einem Supermarktsortiment unter die Lupe genommen. In insgesamt 31 dieser Produkte ist Palmöl bzw. Palmkernfett enthalten, das entspricht einem Prozentanteil von über 77,5%.



Kurz & bündig

Die Themen der letzten Wochen



Olivenöl – heißbegehrt und daher oft „gefälscht“


Etikettenschwindel ist bei Olivenölen keine Seltenheit. In den letzten Monaten konnten die italienischen Behörden gleich mehrere Betrugsfälle aufdecken. Strafen gab es nun für einige Hersteller. Sie hatten Olivenöle als „extra vergine“ verkauft, welche den qualitativen Anforderungen nur teilweise entsprachen. Angeblich italienisches Olivenöl, welches jedoch tatsächlich aus in Spanien und Griechenland geernteten Oliven gewonnen wurde; Olivenöl „extra vergine“ - laut Etikette -, welches sich als gefärbtes raffiniertes Soja- und Sonnenblumenöl herausstellte ... Dies sind nur zwei Beispiele für Betrugsfälle, welche die italienischen Behörden in den letzten Monaten aufdecken konnten.

Nun hat die nationale Wettbewerbsbehörde Antitrust über mehrere Hersteller Strafen wegen unlauterer Geschäftspraktiken verhängt. Die beanstandeten Öle stammen von den Marken Lidl, Carapelli, Sasso, Bertolli und Coricelli. Die Staatsanwaltschaft ließ die entsprechenden Proben durch das Labor der Zollagentur untersuchen. Die Olivenöle waren als „extra vergine“ verkauft worden, obwohl sie laut Untersuchungsergebnissen nur der Güteklasse „vergine“ entsprechen. Konsumenten und Konsumentinnen haben dadurch mehr Geld für ein nur vermeintlich höherwertiges Produkt bezahlt.

Haustürgeschäfte **Vorsicht** Falle: Statt „Skonti“ Verträge über mehrere tausend Euro!

Immer wieder wenden sich derzeit besorgte VerbraucherInnen an die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), um Informationen über an der Haustür gemachte Bestellungen zu erhalten. Bei den (unangemeldeten) Hausbesuchen der Vertreter werden Verträge zur Unterschrift vorgelegt, mit welchen sich die VerbraucherInnen verpflichten Waren, meist Haushaltsartikel, im Wert von 2.500 bis 3.000 Euro zu erwerben. Zuerst wird eine Bestellung zur Unterschrift vorgelegt, aus welcher der eigentliche Vertragsgegenstand nur schwer ersichtlich ist. Wenige Wochen später folgt ein zweites „Warenübergabeprotokoll“, das einige Produkte auflistet, die jedoch nie geliefert wurden.

Man riskiert, im Zuge des Vertreterbesuchs einem Irrtum zu erliegen, da die Rede von „Skonti“ ist, die man bei Katalogbestellungen im Lauf der nächsten fünf Jahre nutzen könne. Erst nach der Unterzeichnung wird den Meisten bewusst, dass sie sich hingegen verpflichtet haben, Waren im Wert von mehreren tausend Euro zu bestellen.

 Infos und Beratungen bei der VZS unter Tel. 0471-975597.

Kurz & bündig · Kurz & bündig

Class Action: Gesetzesentwurf hängt seit über einem Jahr im Senat fest

Verbraucherverbände fordern Freigabe für eine grundlegende Reform zum Schutz der BürgerInnen

Am 3. Juni 2015 hatte die Abgeordnetenkammer fast einstimmig einer wichtigen Reform in Bezug auf die Sammelklage zugestimmt. Obwohl seitdem mehr als ein Jahr vergangen ist, hat der Senat keinen weiteren Schritt zur Verabschiedung des Gesetzesentwurfes Nr. 1950 (class action) unternommen. Aus diesem Grund haben 12 Verbraucherverbände den Senatoren einen Brief mit der Forderung, die Verabschiedung nicht weiter zu blockieren, zukommen lassen.

Die Verbraucherverbände erachten die Reform der Sammelklage als dringend und nicht aufschiebbar. Alle wichtigen Rechtsordnungen in Europa beinhalten bereits Regelungen zu Schadensersatz-Sammelklagen, dank welchen flächendeckenden Rechtswidrigkeiten entgegen gewirkt werden kann, und dank welcher die Geschädigten geschützt werden können.

Unfaire Handelspraktiken beim Verkauf von Fotovoltaik-Anlagen

Antitrust verhängt Strafe von 640.000 Euro gegen Green Power.

Meldung von VZS ausgegangen – auch in Südtirol einige Fälle.

Die Antitrust-Behörde hat die Gruppe Green Power mit einer Strafe von 640.000 Euro belegt, und zwar für unfaire Handelspraktiken beim Verkauf von Anlagen zur Nutzung der Solarenergie. Die Geschäftspraktiken sind laut Antitrust unfair, weil irreführend in Bezug auf die effektiven Einsparungen durch die Anlagen sowie in Bezug auf die Beziehungen zur Enel-Gruppe, und unfair, weil aggressiv, da sie das Rücktrittsrecht eingeschränkt haben.

Die Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt ist der Auffassung, dass eine Darstellung dieser Anlagen als „zum Nullkostenpunkt“ angesichts der effektiv möglichen Einsparungen und der im Überfluss produzierten Energie für die VerbraucherInnen in Bezug auf die Ungewissheit der Einsparungen und deren zeitliche Verteilung irreführe, während die Zahlungen für den Ankauf verpflichtend zu tätigen seien, wobei dies meist über eine Finanzierung durch konventionierte Firmen erfolgte. Um die VerbraucherInnen vom Rücktritt abzubringen, war auch eine Pönale in der Höhe von 25% des Wertes der Anlage vorgesehen.

Die ursprüngliche Strafe von 680.000 Euro für diese unfairen Handelspraktiken ist angesichts des Bilanzverlustes von Green Power auf 640.000 Euro reduziert worden.

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

 **Verkauf von Gasspürgeräten:
Installation ist
nicht verpflichtend!**

Rücktritt vom Vertrag innerhalb von 14 Kalender-Tagen möglich

In den letzten Tagen häufen sich in der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) Anfragen über ein Unternehmen, das Gasspürgeräte („aiutano a prevenire le fughe di gas“) von Tür zu Tür vertreibt. Wie uns die betroffenen VerbraucherInnen berichten, wird dabei vor allem der Aspekt der „Sicherheit in den eigenen vier Wänden“ hervorgehoben. Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) möchte daran erinnern, dass die Installation eines solchen Geräts in privaten Wohnungen keinesfalls per Gesetz vorgeschrieben ist. Die KonsumentInnen sind demnach nicht verpflichtet, den Vertretern Einlass zu gewähren oder das Produkt zu erwerben. Auch wäre es ratsam, vor einem Kauf die Preis-Leistungs-Lage vergleichbarer Geräte auf dem Markt zu sondieren.



 **Immobilien-Leasing zu
Wohnzwecken**

VZS: eine Alternative zu den Wohnbaudarlehen?


Mit dem Begriff Immobilien-Leasing beschreibt man eine Finanztransaktion, die es ermöglicht, eine Immobilie als Hauptwohnung zu erwerben. Man zahlt eine Mindestanzahlung, für eine gewisse, vertraglich festgelegte Zeit eine monatliche Leasingrate und am Ende eine sogenannte „Maxi-Rate“ oder Ablösung. Eine Hauptwohnung ist eine Wohnung in der sich die/der Betreffende oder seine Familie gewohnheitsmäßig aufhalten. Die mit Leasing erworbene Wohnung muss innerhalb eines Jahres ab Übergabe als Hauptwohnung genutzt werden.

Die Finanztransaktion besteht in einem Vertrag zwischen einer Bank oder einem Finanzvermittler, der von der Banca d'Italia zugelassen worden sein muss und von dieser beaufsichtigt wird, auch als Leasinggeber („concedente“) bezeichnet, und einer Privatperson als Leasingnehmer („utilizzatore“). Der Leasinggeber verpflichtet sich, die Wohnung für den Leasingnehmer zu kaufen bzw. bauen zu lassen. Das Eigentum verbleibt also beim Finanzierer, während der Kunde das Recht hat, die Wohnung zu nutzen, sofern er die Erstrate bezahlt und der Pflicht, die monatlichen Raten zu begleichen, nachkommt. Die Finanzierung sieht im Verhältnis zum Kaufpreis und zur Vertragsdauer berechnete Raten unter Anwendung eines jährlichen Zinssatzes vor. Bei Ablauf des Vertrags kann der Kunde das Recht auf Ablöse der Wohnung ausüben, indem er die im Vertrag festgelegte Schlussrate begleicht. Mit dieser Art von Leasing kauft also die Bank die Wohnung, und sie bleibt bis zur eventuellen Begleichung der Schlussrate deren Besitzerin.

WWW

► Weitere Informationen auch unter **www.verbraucherzentrale.it**



 **Nach dem
Stopp von „TIM
Prime“ kommt
„TIM Prime
Go“ durch die
Hintertür wieder
herein**

Mit 15. Juni wurde bei einigen Kunden das Angebot automatisch aktiviert – man kann es über die kostenlose Nummer 409162 oder über die Website von TIM deaktivieren. Im März hatte TIM angekündigt, den Dienst TIM Prime für alle Kunden mit aufladbarer Karte zum Preis von 49 Cent pro Woche zu aktivieren, mit Startzeitpunkt 10. April. Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hatte dies den zuständigen Behörden gemeldet, und nach Einleitung eines entsprechenden Verfahrens durch die Marktaufsichtsbehörde und die Kommunikationsbehörde hatte TIM beschlossen, auf die Aktivierung zu verzichten. Nun aber scheint seit 15. Juni derselbe Dienst unter dem Namen „Tim Prime Go“ wieder zur Hintertür herein zu kommen. Auch in diesem Fall hat die VZS das vermeintlich unfaire Verhalten von TIM den jeweiligen Aufsichtsbehörden gemeldet. Bei der Verbraucherzentrale ist ein eigener Beratungsdienst für den Bereich Telefonie aktiv.

 **Unverständliche
Verzögerungen bei
der Eröffnung
neuer Apotheken**

VZS: Land sollte anderen Regionen Italiens nicht nachhinken und den Wettbewerb fördern statt rumzudrücken

Mit einer strengen Regulierung soll für die Bürger eine qualitativ hochwertige Arzneimittelversorgung sichergestellt werden. Das war früher. Heute verhindern bestehende Überregulierungen den Wettbewerb

und verursachen Kosten. Diese werden von den Bürgern getragen. Daher wird auf nationaler Ebene - auch auf Drängen der Verbraucherschutzverbände - schon seit Jahren versucht eine Liberalisierung auf den Weg zu bringen. Bisher haben die Lobbies diesem Vorhaben getrotzt. Und wie es scheint werden auch die zaghaften Liberalisierungsbestrebungen, die 2012 mit einem Staatsgesetz auf den Weg gebracht wurden, abgewürgt. Statt der für Südtirol vorgesehenen 28 neuen Apotheken wurden mit Landesgesetz nur 19 zugelassen da „der Medikamentenverbrauch in Südtirol der niedrigste Italiens ist“. Und was ist mit der Versorgung unseres weitläufigen Territoriums und den „wichtigen Ansprechpartnern in Gesundheitsfragen für ältere Menschen und Familien mit Kindern vor Ort“?

Doch auch diese 19 neuen Apotheken lassen unverständlich lange auf sich warten. Im Piemont, der Toskana, der Emilia Romagna und in Apulien sind die ersten neuen Apotheken bereits eröffnet. Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) sieht es als prioritär an und es wird Zeit, dass der notwendige Wettbewerb zum Wohle der Patienten auch in Südtirol, wenn auch in geringerem Ausmaß genutzt werden kann.

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. Rechteinhaber 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).

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

Verbraucher-Beratung

- Allgemeine Verbraucherrechtsberatung (1, 3, 5)
- Banken, Finanzdienstleistungen (1, 3)
- Versicherung und Vorsorge (1, 3)
- Telekommunikation (1, 3, 5)
- Bauen und Wohnen: rechtliche Fragen (1) und technische Fragen (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



Verbrauchermobil

August

19	09:30-11:30 Neumarkt, Hauptplatz
26	09:30-11:30 St. Martin i. Pass., Dorfplatz
27	09:30-11:30 Proveis, Dorfplatz
29	09:30-11:30 Eppan, H.-W.-Tyrol-Platz
31	15:00-17:00 Bruneck, Graben

September

02	09:30-10:30 Klausen, Tinneplatz 15:00-17:00 Sinich, V.-Veneto-Platz
05	09:30-10:30 Kaltern, Marktplatz
06	09:30-10:30 Prad, Hauptplatz
08	09:30-10:30 St. Walburg, Parkplatz Altersheim
12	09:00-10:00 Seis, Dorfplatz 10:30-11:30 Kastelruth, Kraus-Platz
13	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
14	09:30-10:30 Welschnofen, Bauernmarkt
15	09:30-10:30 Auer, Hauptplatz
16	09:30-10:30 Villanders, Gemeindeplatz
17	09:30-10:30 Sarnthein, Kirch-Platz
20	10:00-12:00 Innichen, Pflegplatz 14:30-16:30 Toblach, Dorfplatz
21	09:30-11:30 Sterzing, Stadtplatz
24	10:00-12:00 Gargazon, Gemeindeplatz
26	09:30-10:30 Klobenstein, Gemeindeplatz
28	10:00-12:00 Brixen, Hartmannsheimplatz 15:00-17:00 Bruneck, Graben
29	09:30-10:30 St. Leonhard, Raiffeisen-Platz
30	09:30-10:30 Graun, 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.