



# 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



**Treibstoffpreise  
in Südtirol**

Seite 3



**Energiepreise: das  
„beste“ Angebot?**

Seite 4



**Das Wohl der  
Nutztiere**

Seite 5



**Schluss mit der  
Schneckenpost**

Seite 5



**Ernährung**

## Schmutzige Schokolade

## Trotz Zunahme bei zertifizierter Schokolade leben Kakaobauern immer noch in extremer Armut



Jahrzehnt hat die internationale Arbeitsorganisation (ILO) schockierende Geschichten über Kindersklaverei in der Westafrikanischen Kakao-Produktion berichtet.

Die größten Schokoladenhersteller haben mit intensiver Lobbyarbeit versucht gesetzliche Maßnahmen zu verhindern. Die Hersteller argumentieren zweifach: Einerseits können sie nichts dagegen tun und andererseits tun sie etwas – aber verfehlen in der Zwischenzeit die Ziele, die sie sich selbst gesteckt haben. Immer mehr Konsumentinnen und Konsumenten beginnen jedoch umzudenken und greifen verstärkt zu fair gehandelter und zertifizierter Schokolade und anderen Alternativen zu den großen Marken. Weltweit stieg der Marktanteil von zertifizierter Schokolade von 2 Prozent im Jahr 2009 auf fast 16 Prozent im Jahr 2013. Ein Zeichen, dass sich was bewegt für die Verbesserung der Lebensbedingungen der Kakaobauern und -bäuerinnen. Jedoch belegen Daten, dass trotz zahlreicher Absichtserklärungen von Unternehmen

wie Ferrero und Mars, die bis 2020 ihre Schokolade vollständig aus zertifiziertem Kakao herstellen wollen, das Pro-Kopf-Einkommen der Kakaobauern immer noch unter der Armutsgrenze liegt.

Beim lustvollen Biss in die Schokolade denken nicht viele an deren Herstellung. KonsumentInnen sollten dieses aber: Der in Schokolade enthaltene Kakao wird sehr oft von kleinen Kindern geerntet, die unter Sklaven ähnlichen Bedingungen fern von ihren Eltern für unseren preiswerten Genuss schuften müssen. Kakao ist billig und die Schokolade ebenso. Doch wer bezahlt den Preis für den dauerhaft billigen Rohstoff

Zu Weihnachten wird gerne und viel Schokolade konsumiert. Das hat natürlich nichts mit der Kälte zu tun, wo sie übrigens nicht hingehört. Stabile Temperaturen zwischen 10 und 18 Grad sind am besten für die Schokoladenlagerung. In Europa liegen Deutschland (fast 10 kg pro Kopf und Jahr) und die Schweiz auf den ersten beiden Plätzen wenn es um Schokoladenkonsum geht. Dann folgen Großbritannien, Norwegen und Dänemark. Schon vor über einem



*Wir wünschen  
frohe Festtage und  
alles Gute im neuen Jahr!*

Kakao? Es sind leider allzuoft die Kinder in den Herstellungsländern in Afrika. 70 Prozent der Kakaos kommen aus Westafrika, aus Ghana, der Elfenbeinküste und einigen anderen Staaten. Kindersklaverei ist auf den Kakaoplantagen an der Elfenbeinküste keine Seltenheit. Dokumentationen und Berichte belegen, dass Kinder über mehrere 100 Kilometer in die Gebiete des Kakaoanbaus verschleppt werden und dort Schwerarbeit unter gefährlichen Produktionsbedingungen auf den Plantagen verrichten müssen. Seitdem bekannt wurde, dass Kindersklaverei zum Alltag auf den Kakaoplantagen an der Elfenbeinküste gehört, kämpfen die großen Schokoladenhersteller wie Nestlé, Mars oder Cargill um das Vertrauen der Verbraucher: Sie versprechen Schulen, medizinische Versorgung, Bildungsprogramme. Schokolade ist nicht gleich Schokolade. In vielen Tafeln steckt Kakao, der aus illegaler Kinderarbeit in Westafrika stammt. Wie erkenne ich das als VerbraucherIn? Und um es gleich vorwegzunehmen: Niemand kann mit hundertprozentiger Garantie sagen, dass in einer Schokolade keinerlei illegale Kinderarbeit steckt. Letztlich muss jeder selbst entscheiden, welchen Gütesiegeln er am meisten vertraut. Doch es gibt Kriterien, die bei der Entscheidungsfindung helfen.

**Prüfen, woher die Schokolade kommt**

Die Schokoladepackung gibt Auskunft, wo der Kakao produziert wurde oder auch nicht. Dies ist schon ein Indiz. Der mit Abstand größte Teil des weltweit produzierten Kakaos kommt aus Westafrika - de facto 70 Prozent. In den dortigen Ländern herrscht wenig oder gar keine Kontrolle darüber, wer die Kakaobohnen anbaut, und illegale Kinderarbeit ist weit verbreitet. Besonders in der Elfenbein-

küste gibt es einen Handel mit Kindern, die als Sklaven in der Kakaoproduktion eingesetzt werden. Wird also kein Herkunftsland angegeben, besteht das Risiko, dass die Schokolade mithilfe illegaler Kinderarbeit produziert wurde. Mit Herkunftsland ist nicht das Land gemeint, in dem die Schokolade produziert wird. Das Herkunftsland ist das Land, wo die Kakaobohnen gewachsen sind und geerntet wurden. Das Herstellungsland hingegen ist das Land, in dem die Kakaobohnen zu einem Schokoladenprodukt verarbeitet werden. Eine Tafel Schokolade hat oft verschiedene Herkunftsländer, denn Schokolade besteht aus einer Mischung von Kakaobutter und Kakaopulver - beides entstammt der Kakaobohne.

Hilfreich können Gütesiegel sein, die nachhaltigen Kakaoanbau zusichern. Jedoch ist auch hier für die KonsumentInnen der Durchblick durch den Dschungel nicht leicht. Die Frage was das einzelne Gütesiegel konkret bedeutet drängt sich auf. Die einzelnen Siegel stehen für soziale und teilweise auch ökologische Mindeststandards. Die Einhaltung der Standards wird, nach Angaben der Organisationen die sie vergeben, überwacht. UTZ, Rainforest Alliance und Fairtrade sind die drei großen international anerkannten Gütesiegel. Jedes steht auf seine Art für bessere Lebensbedingungen für die Bauern und deren Familien. Daneben gibt es jedoch noch weitere Siegel.

„Schmutzige“ Schokolade muss also nicht sein! Wir können durch faires Konsumverhalten zu verantwortungsbewusstem Umgang mit Rohstoffen und Produkten beitragen – ganz zu schweigen von den Auswirkungen auf die Lebensbedingungen der einzelnen Menschen entlang der Produktionskette.



**Expo 2015: Eine Kurzbilanz**

In Mailand ging Ende Oktober die Weltausstellung **Expo 2015** unter dem Motto **Feeding the Planet, Energy for life (dt. Den Planeten ernähren, Energie für das Leben)** mit über 21 Millionen Besuchern zu Ende. Außer der Propaganda über den überwältigenden Erfolg der sicher nicht billigen Veranstaltung hat sie den VerbraucherInnen, hier wie dort, nicht mehr an Sicherheit in der Ernährung gebracht. Gut, die „Carta di Milano“ wurde auf den Weg gebracht. Mehr als eine Weltausstellung jedoch könnte die Politik helfen, indem sie für mehr Transparenz sorgt. Daher wundert es nicht, wenn immer mehr Menschen Zuflucht zu rigorosen Verzichtregeln und Ernährungsphilosophien nehmen. Es ist die Konsequenz aus jahrzehntelangen Skandalen und Verschleierungen. Zwei reine Lehren gewinnen an Bedeutung: Für Veganer bedeutet ehrliches Essen, konsequent auf tierische Produkte zu verzichten. Damit umgehen sie auch die schwierigen ethischen Abwägungen in der Nutztierhaltung. Andere sind noch radikaler. Für sie ist der Sündenfall bereits die Entdeckung des Ackerbaus. Zurück zur artgerechten Menschenhaltung mit Beeren, Gemüse und Fleisch, zurück in die Welt der Steinzeitjäger! So das Credo der „Paleo“-Jünger. Beide Lehren verachten jegliche Industrienahrung, stehen einander ansonsten diametral gegenüber. Wer auf beide hört, müsste sich nur von Gemüse und Obst ernähren. Die KonsumentInnen sind meist jedoch in der mittleren Welt, irgendwo dazwischen zu Hause. Wo ein Ei wirklich ein Ei, Käse tatsächlich Käse sein sollte. Die durchaus sinnvolle Diskussion über die Kennzeichnung der Lebensmittel in Bezug auf Gesundheit und Umwelt darf aber auch nicht über die Bedeutung der eigenen Kaufentscheidung hinwegtäuschen. Wir haben - öfter als wir meinen - die Freiheit eigenverantwortlich zwischen Möglichkeiten zu entscheiden. Dazu gehört auch die Bereitschaft etwas Zeit und Energie in Information und Nachdenken über die Auswirkungen zu investieren.

**Geschenkstipp**

Bei der Verbraucherzentrale Südtirol in Bozen sowie ihre Aussenstellen und im Buchhandel erhältlich.

**Turbokonsum ade**  
5.000 Euro im Jahr sparen


**Verkehr & Kommunikation**

# Große Unterschiede bei Treibstoffpreisen in Südtirol: bei Benzin 20%, bei Diesel 26%

## Die Wege für die VerbraucherInnen um die Treibstoffkosten zu senken

Die Rohölpreise purzeln, die Treibstoffpreise sind etwas zurückgegangen, doch im benachbarten Bundesland Tirol sind Benzin und Diesel immerhin um rund 30 Cent pro Liter günstiger.

### Preisunterschiede sind beträchtlich

Vergleicht man die 3 günstigsten mit den 3 teuersten Zapfsäulen in Südtirol (Datenquelle Osservaprezzi vom 19.9.2015) bei Benzin und Diesel zeigt sich, dass diese durchschnittlich immerhin 20 bzw. 26% voneinander abweichen. Das ist beträchtlich mehr als noch 2008, wo gezieltes Tanken nur mit einer Preisersparnis von 2% belohnt wurde. Interessant ist, dass die günstigste Tankstelle (IP Tiers) nicht in einem Ballungszentrum liegt, währenddessen alle 3 teuersten Tankstellen sich auf der Brennerautobahn befinden.

### Große Unterschiede auch bei Methan und Flüssiggas (GPL)

Im Ranking der 3 günstigsten und teuersten Zapfsäulen sieht die Situation wie folgt aus: Unterschied bei Methangas 17%, bei Flüssiggas (GPL), 20%. Die günstigsten Tankstellen liegen beide auf der Mebo (Q8 bei Methan, MeBo Stop&Go bei Flüssiggas), währenddessen das teuerste Methan bei Kostner in Vahrn sowie IP in Vintl gezapft wird und das teuerste Flüssiggas bei Repsol in Sterzing.

### Treibstoffpreise aktuell online abfragen

Das Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung (MISE) hat eine Datenbank der Treibstoffpreise eingerichtet, die alle Tankstellen umfasst. Ob vor dem Losfahren oder über das Smartphone – mit dem Vergleich lässt sich ganz bequem und schnell der aktuelle Preis



der Tankstellen in der Umgebung ermitteln ([www.carburanti.sviluppo-economico.gov.it](http://www.carburanti.sviluppo-economico.gov.it) oder die App „Osservaprezzi“). Die Tankstellenbetreiber sind verpflichtet, bei Preiserhöhungen diese sofort in die Datenbank einzugeben. Und damit können die VerbraucherInnen jeweils genau die günstigsten Preise für alle angebotenen Treibstoffe abfragen. Ganz gleich ob die Tankstelle auf Autobahnen, Schnell- oder anderen Straßen liegt. Angegeben wird jeweils der günstigste Preis, also jener beim Self-Service, wenn ganztägig vorhanden. Und diesbezüglich müssen dann die VerbraucherInnen selbst aufpassen, dass sie sich dann zur richtigen Zapfsäule begeben. Sollten an der Zapfsäule (natürlich die günstigste im Rahmen der einzelnen Tankstelle) höhere Treibstoffpreise aufscheinen als jene der Online-Datenbank des MISE, so sind entsprechende Verwaltungsstrafen vorgesehen. Zuständig dafür ist die Gemeinde bzw. die Gemeindepolizei wo sich die Tankstelle befindet.


**Kritischer Konsum**

## Initiative „Anwaltskosten: transparente Preise online“

### Nur 20 von über 1.000 Südtiroler AnwältInnen antworten - VZS hat Antitrustbehörde eingeschaltet

Immer häufiger fragen VerbraucherInnen die BeraterInnen der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS), ob sie ihren Fall vor Gericht bringen sollen, und wenn ja, an welchen Anwalt sie sich wenden können und wie viel die Kosten betragen würden. Um den VerbraucherInnen hier zu helfen, hat die VZS die Initiative „Anwaltskosten: transparente Preise online“ ins Leben gerufen.

Ziel der Initiative ist die Erstellung eines Verzeichnisses, aus welchem die VerbraucherInnen die in den jeweiligen Fachgebieten erfahrenen AnwältInnen ersehen können, und welches zugleich Auskunft über die von den AnwältInnen für die jeweiligen Tätigkeiten angelasteten Kosten gibt.

Die VZS hat also jeden Anwalt und jede Anwältin in Südtirol angeschrieben (und das sind mehr als 1.000), um die Initiative zu erklären. Das Echo war schlichtweg enttäuschend: nur 20 von über 1.000 AnwältInnen haben auf unseren Brief geantwortet.

Es gab auch den Fall eines Anwalts, der zuerst seine Teilnahme mitteilte, diese dann aber überraschend zurückzog. Man muss beinahe davon ausgehen, dass dies aufgrund eines Rundschreibens des Ausschusses der Rechts-

anwaltskammer erfolgt ist, in welchem „die begründete Befürchtung, dass durch die Teilnahme die Qualität der Leistung in erheblichem Ausmaß beeinträchtigt werden könnte“ geäußert wird, „was einen Nachteil, nicht nur für die Anwaltschaft, sondern auch für die Verbraucher selbst darstellt“. Vielleicht erklärt dies die mangelnde Begeisterung der Anwaltschaft für unsere Initiative.

Wir teilen die Interpretation des Ausschusses der Rechtsanwaltskammer überhaupt nicht, und sind der Meinung, dass diese auf die Entscheidungen der einzelnen Anwälte bezüglich ihrer Teilnahme eingewirkt haben könnte. Daher werden wir das Rundschreiben auch der Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt vorlegen, damit diese prüfe, ob hier ein konkurrenzschädigendes Verhalten vorliegt.

WWW

► Unter diesem Link ist das Verzeichnis der teilnehmenden Anwälte mit samt allen Informationen einsehbar:  
[www.consumer.bz.it/download](http://www.consumer.bz.it/download).



### Tipps für spritsparendes Fahren

- Kurzfahrten verbrauchen mehr Sprit und können leicht zu Fuß oder mit dem Fahrrad zurückgelegt werden.
- Sparsames Auto: der Kraftstoffverbrauch sollte die Kaufentscheidung beeinflussen.
- Niedertourig fahren (aber nicht untertourig = ruckeln), auch bergauf.
- Im Stadtverkehr Tempo 30 im dritten Gang, Tempo 40 im vierten Gang, Tempo 50 im fünften Gang.
- Vorausschauend fahren: Fuß vom Gas statt bremsen und beschleunigen und dabei Energie vernichten.
- Bei ausreichendem Tempo direkt vom dritten Gang in den fünften Gang schalten.
- Konstante 100-130 km/h (wo erlaubt) auf der Autobahn schonen Tank und Nerven.
- Bei langen Rotphasen an der Ampel Motor ausstellen, ab 20 Sekunden lohnt es sich.

### Weitere Tipps auf:

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

€ **Finanzdienstleistungen**

## Zweifelhafte Platzierung des Immobilienfonds „Obelisco“ durch Banco Posta

**VZS beanstandet Modalitäten, mit denen 2005 die Quoten verkauft wurden – Verjährungsfristen unterbrechen.**

Einige VerbraucherInnen, die 2005 bei über die „Banco Posta“ Quoten des geschlossenen Immobilienfonds „Obelisco“ gekauft hatten, suchten kürzlich bei der VZS Rat und Hilfe. Im Jahr 2005 war eine Quote des Fonds für 2.500 Euro verkauft worden. Heute sind die Quoten noch je 500 Euro wert, sodass der Fonds 80% seines Werts verloren hat. Auch scheint es unwahrscheinlich, dass mit der geplanten 3-jährigen Verlängerung der Laufzeit im Verhältnis zur Fälligkeit von 2015 der Fonds diese Verluste wieder gut machen kann.

Die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hat daher RA Cerniglia beauftragt zu überprüfen, ob BancoPosta beim Verkauf der Quoten des Fonds die geltenden Normen eingehalten hat. Das Ergebnis dieser Überprüfung: BancoPosta hat, in Übereinstimmung mit Art. 30 des Finanzvermittlungs-Reglements von 1998, mit den KundInnen keinen Rahmenvertrag über die Geldanlage abgeschlossen.

Das Nicht-Abschließen eines solchen Rahmenvertrags befreite BancoPosta jedoch nicht von der Einhaltung der zusätzlichen Verhaltensnormen: insbesondere galt die Pflicht, über die Risikobereitschaft der AnlegerInnen Informationen einzuholen (im Sinne des Art. 28 des Reglements von 1998), und immer dann die Unangemessenheit der Anlage aufzuzeigen, falls eine niedrige, mittel-niedrige oder mittlere Risikobereitschaft bestand, da dem Fonds im Informationsprospekt ein „mittel-hohes“ Risiko bescheinigt wurde.

Die VZS hat daher mit RA Cerniglia ein Musterschreiben zur Anforderung der Dokumente und Unterbrechung der Verjährungsfristen verfasst, welches bei den Beratungsstellen der VZS erhältlich ist, sowie online (in italienischer Sprache).

Nach Überprüfung der Unterlagen der einzelnen SparerInnen möchte die VZS eventuell Gemeinschaftsklagen gegen BancoPosta aufgrund der nicht eingehaltenen Verhaltensnormen anstoßen.

**Haushalt & Kleidung**

**Energiepreise:**

## Wie erkenne ich das „beste“ Angebot? VZS: Vorsicht bei den „Exklusiv-Angeboten“ von Banken

Der Strompreis ist und bleibt ein heißes Thema für alle VerbraucherInnen, die zusätzlich von den teilweise widersprüchlichen Informationen aus zu vielen verschiedenen Quellen verwirrt werden.

In letzter Zeit mischen hier scheinbar auch lokale Banken mit, die „exklusive Angebote“, für Kunden und Mitglieder werben. Der beworbene Skonto von 10% auf den Energiepreis (und Vorsicht – das sind nicht die Gesamtkosten, die man auf der Stromrechnung bezahlt!) steht jedoch auch alle alten und neuen Kunden der Etschwerke zu, die vom geschützten auf den freien Markt wechseln, unabhängig davon, ob sie Kunden der Volksbank sind oder nicht. Die Gutschrift von 50 oder 100 Euro (je nach Typologie) kann zwar ein weiterer Vorteil sein, aber die grundlegende **Frage bleibt ob das Angebot der Etschwerke das beste Angebot am Markt ist.** Und soweit uns bekannt ist, ist es das nicht. Begutachtet man nämlich die Ergebnisse des Vergleichsrechners Trovaofferte der Aufsichtsbehörde AEEGSI sieht man:

ein Haushalt (Erstwohnung) in Bozen mit einer Leistung von 3 kW und einem Jahresverbrauch von 3.000 kWh zahlt im „geschützten Markt“ 613,97 Euro pro Jahr, und das aktuell beste Angebot für den Standardkunden in Bozen kostet 556,47 Euro (Seltrade): Ersparnis von 57,50 Euro (bei 4,5 kW spart man 79,95 Euro).

Das Angebot der Etschwerke scheint im Vergleichsrechner überhaupt nicht auf. Wäre es das günstigste oder unter den günstigsten, warum veröffentlicht man es dann nicht im



offiziellen Vergleichsrechner für die Haushaltskunden?

**Skonti in Werbung und Werbeanrufen**

Vorsicht auch, wenn Werbebotschaften oder eifrige MitarbeiterInnen der Call-Center von Skonto sprechen. Da der Energie-Gesamtpreis aus mehreren Komponenten besteht (Energiepreis, Verteilungskosten, Systemkosten, usw.), fragen Sie stets nach ob der Skonto (die Prozent) auf den Energiepreis oder auf alle Komponenten des Tarifs angewandt werden. Der Unterschied ist beträchtlich!

Für eventuelle Fragen stehen die BeraterInnen des Schalters Energie bei der VZS zur Verfügung (Tel. 0471-975597).

✓ **Der Fall des Monats**

## Vorzeitige Tilgung von Konsumkrediten Bankenschiedsgericht: Fiditalia muss 2.200 Euro erstatten

Herr G. hatte 2011 einen Ratenkredit bei Fiditalia aufgenommen. 2014 hatte er dann beschlossen, den Kredit bereits vor Fälligkeit zurückzuzahlen, also eine „vorzeitige“ Tilgung vorzunehmen. Für solche Fälle sieht das Gesetz vor, dass ein Teil der bei Vertragsabschluss bezahlten Kommissionen zurückgegeben werden muss, da die dazugehörigen Leistungen nur anteilig in Anspruch genommen wurden (vgl. Bankeneinheitstext Art. 125-sexies, 1. Absatz).

Fiditalia hatte sich jedoch geweigert, dem Verbraucher diesen Anteil der Kommissionen zu erstatten. Die BeraterInnen der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) hatten errechnet, dass Herr G. Anrecht auf 2.170,39 Euro Rückerstattung hätte (nahezu 20% der verlangten Tilgungssumme von 11.123,60

Euro).

Die BeraterInnen der VZS haben daher den Rekurs vor dem Bankenschiedsgericht ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) vorbereitet; das Schiedsgericht ist für die außergerichtliche Beilegung von Streitfällen zwischen KundInnen und Banken oder Finanzdienstleistern zuständig. Im Rekurs wurde erneut die Rückzahlung der errechneten Summe verlangt.

Nach über einem Jahr liegt nun die Entscheidung vor: das Bankenschiedsgericht hat die Forderungen der VZS und des Verbrauchers vollinhaltlich übernommen. Fiditalia muss daher an Herrn G. die Summe von 2.170,39 Euro zuzüglich der Kosten für das Verfahren erstatten.


**Klimaschutz**

# Das Wohl der Nutztiere und seine Bedeutung für die Südtiroler VerbraucherInnen

**86% der Befragten wären bereit, für Produkte mit „Tierwohl-Garantie“ mehr zu bezahlen**

Das Thema „Tierwohl“ ist immer häufiger in europäischen Medien und Gesprächen der Gesellschaft präsent. Vielfach wird von der Gesetzgebung gefordert, strengere Verordnungen zum Tierschutz festzulegen. Zunehmend müssen Landwirte ihre Haltungspraktiken rechtfertigen und KonsumentInnen fordern hierzu mehr Transparenz und Information. Gleichwohl wählen VerbraucherInnen beim Einkauf oft das billigste Produkt und blenden Tierwohlbedenken aus.

Im Frühjahr 2015 erhob Eva Siller in ihrer Abschlussarbeit im Bachelor-Studiengang „Agrarwissenschaften und Umweltmanagement“ in Zusammenarbeit mit der VZS über ein online-Tool die Meinung von rund 1000 VerbraucherInnen (69% weibliche und 91% deutschsprachige TeilnehmerInnen).

Die nun vorgestellten Ergebnisse zeigen, dass das Thema auch hierzulande wichtig genommen wird. Besonders die Hühner- und Schweinefleischproduktion sorgt für Beden-

ken bei den Verbrauchern, Milcherzeugnisse hingegen genießen weitaus das beste Ansehen und werden auch am häufigsten konsumiert.

Die Mehrzahl der VerbraucherInnen zeigt sich überzeugt davon, dass sowohl die biologische als auch die einheimische Tierhaltung tiergerechter als konventionelle Praktiken sind. Die Verbraucher zeigen eine erhöhte Zahlungsbereitschaft für Produkte mit Tierwohl-Garantie, welche jedoch mit Vorsicht betrachtet werden sollte, da Effekte wie eine „soziale Erwünschtheit dieses Verhaltens“ in den Antworten enthalten sein könnte.

Besonders sicher sind sich die Befragten darüber, dass sie mit ihrem Einkauf die Lebensqualität von Nutztieren beeinflussen können. Wie andere Studien bereits festgestellt haben, sind auch die Südtiroler Verbraucher zum Großteil davon überzeugt, dass eine artgerechte Tierhaltung mit gesünderen Produkten in Verbindung steht.

## Mehr Information erforderlich

Die Südtiroler Verbraucherschützer schließen aus der Erhebung, dass angesichts der festgestellten Sensibilität für den Tierschutz unbedingt bei der Information nachgebessert werden muss durch beispielsweise standardisierte Tierschutzindikatoren und möglicherweise ein Tierschutzetikett. Dazu der VZS-Vorsitzende Agostino Accarrino: „Mit einem - auch freiwilligen - Tierschutzlabel könnten sich VerbraucherInnen beim Einkauf bewusst für mehr Tierschutz entscheiden. Die EU müsste dazu allerdings auch noch einen entsprechenden Rechtsrahmen setzen.“



**Konsumentenrecht & Werbung**

## EuGH erklärt Datenabkommen mit den USA für ungültig: „Safe Harbor“ kein sicherer Hafen für Daten europäischer Verbraucher

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat entschieden: die „Safe Harbor“ Entscheidung der Europäischen Kommission aus dem Jahr 2000, aufgrund der in den letzten Jahren Daten europäischer VerbraucherInnen in die USA übermittelt wurden, ist ungültig.

Der Gerichtshof folgte dem Schlussantrag des Generalstaatsanwalts, und stellte fest, dass das Schutzniveau in den USA nicht jenem in der EU entspricht. Des Weiteren stellte der EuGH klar, dass die Kommission nicht berechtigt war, die Befugnisse der nationalen Datenschutzbehörden mit dieser Entscheidung zu beschränken. Auch beanstandete der Gerichtshof, dass Safe-Harbor nur für amerikanische Unternehmen, nicht aber für amerikanische Behörden gelte.

Somit fehlt im Moment die Rechtsgrundlage für die Übermittlung der Daten von europäischen VerbraucherInnen in die USA – zumindest teilweise, weil einige Firmen die Daten aufgrund anderer Rechtstitel (wie z.B. allgemeiner Vertragsbedingungen, die zwingend angenommen werden müssen) übermitteln.

Seit 2013 verhandeln die EU und die USA über eine Neufassung des Abkommens: bleibt zu hoffen, dass „Safe Harbor 2.0“ seinen Namen auch wirklich verdient. Der Spagat zwischen globaler Wahlfreiheit für VerbraucherInnen einerseits und rigorosem Datenschutz auf der anderen Seite wird sicherlich kein leichter sein.


**Konsumentenrecht & Werbung**

## Einsatz für die Gewährleistung des Universaldienstes der Post

**„Schluss mit der Schneckenpost“ - Auch die Betriebe neben den Bürgern sehr stark davon betroffen**

Mit dem Stabilitätsgesetz 2015 wurden neue Grundlagen für den Universaldienst der Post geschaffen. Die Aufsichtsbehörde Agcom hat dazu eine Entscheidung getroffen (395/15/CONS) die sehr weitreichend ist und de facto laufend zu weiteren Kürzungen im hiesigen Postdienst führen wird. In der letzten Anwendungsphase der Poste Italiane zugestanden Ausnahmen gibt es für ganz Südtirol - außer Bozen - die Möglichkeit, die Post nur mehr an alternierenden Tagen zuzustellen. Damit wäre die Ausnahme vom Universalpostdienst auf über 80% der Südtiroler Bevölkerung ausgedehnt. Weiters wird die Zustellungszeit für die Universaldienste mit 4 Tagen zusätzlich zum Aufgabebetag festgelegt, mit Ausnahme der prioritären Post.

Dies führt dazu, dass die „Schneckenpost“ zur Regel wird und beispielsweise auch die Zustellung von Tageszeitungen, wenn nicht ein eigener Dienst aufgebaut wird, nicht mehr möglich ist.

Die Verbraucherzentrale Südtirol ersuchte deshalb den Kammerrat der Handelskammer in einem offenen Brief, sich eindeutig dafür auszusprechen, dass die Mindeststandards des Universalpostdienstes wie sie europaweit festgelegt sind, für ganz Südtirol eingehalten werden und dass es nur wenige Ausnahmen davon geben darf. Obwohl die elektronische Kommunikation zunimmt, kommt auch dem klassischen Postdienst eine beträchtliche Bedeutung zu. Rechnungen, wichtige Angebote, Fälligkeitsanzeigen oder Bewerbungen: Funktionierende Abläufe in der Geschäftskommunikation sind ein nicht zu unterschätzender Standortfaktor.

Kleine und mittlere Unternehmen sowie private Haushalte wünschen sich gute, flächendeckende und in der Nähe erreichbare Dienstleistungen der Post. Notfalls sollte das Land diesen essentiellen Dienst für das Territorium sicherstellen.

# Kurz & bündig

## Die Themen der letzten Wochen



### Sind grüne Mandarinen und Orangen unreif?

Die Farbe der Schale ist bei Mandarinen und Orangen kein Kriterium für den Reifegrad. Sie können grün aussehen und trotzdem ausgereift sein. Verantwortlich für den Grünton ist das natürliche Chlorophyll in der Schale. Es wird nur durch ausreichend große Temperaturunterschiede zwischen Tag und Nacht vor der Ernte abgebaut. Reift das Obst bei geringen Temperaturschwän-

kungen, bleibt es grün oder grünfleckig. Leuchtend orange werden die Zitrusfrüchte nur durch tiefe nächtliche Temperaturen kurz vor dem Gefrierpunkt. Gegen die Grünfärbung lässt sich heute technologisch nachhelfen. Dazu wird das Obst in speziellen Kammern leicht erwärmt. Erfolgt das allerdings nicht sorgfältig genug, bekommen die Früchte dunkle Flecken, schmecken fade und verderben schneller.

### Bis zu 255% Preisunterschiede bei der Wartung von Heizanlagen

Ist es wieder an der Zeit die Heizanlage warten zu lassen, so sollte man sich vorab einen Überblick über den Preis verschaffen. Die Verbraucherzentrale hat eine Preiserhebung vorgenommen und große Preisunterschiede festgestellt.

Die Verbraucherzentrale Südtirol hat in den Herbstmonaten eine Preiserhebung für die Wartungsarbeiten an Heizöl-, Gas- und Pelletsanlagen mit einer Leistung von unter 35 Kilowatt (Angabe ist auf dem Typenschild der Heizanlage zu finden) durchgeführt. Mit einem erstaunlichen Ergebnis, denn für dieselben Wartungsarbeiten konnten Preisunterschiede von bis zu 255% festgestellt werden.

Heizanlage unter 35 kW	Preisspanne	%-Preisunterschied
Gastherme	zwischen 85 und 181 Euro	113%
Gastherme mit Brennwerttechnik	zwischen 90 und 200 Euro	122%
Heizölanlage	zwischen 55 und 195 Euro	255%
Pelletsanlage*	zwischen 110 und 180 Euro	64%

\*bei den Pelletsanlagen haben einige Firmen neben den vordefinierten Wartungsarbeiten noch andere Leistungen im Preis inbegriffen, wie z.B. das neue Wartungsbuch, ein Programmupdate, Reinigung der Lambdasonde und eine Funktionsüberprüfung der Sicherheitseinrichtungen.



**Achtung:** die Kosten für eventuell erforderliche Ersatzteile kommen noch dazu. Wer in nächster Zukunft eine Wartung an der Heizanlage durchführen muss, sollte sich vorab darüber informieren, welche Arbeiten die Wartung enthält und welche Kosten anfallen.

## Kurz & bündig · Kurz & bündig

### „Bail in“: Ab 1. Jänner 2016 könnten Korrentisten und Anleihen-Inhaber der Banken für finanzielle Schieflagen haften

Die Richtlinie BRRD (Bank Recovery and Resolution Directive) soll künftig die staatliche Rettung der von Insolvenz bedrohten Banken vermeiden. Dazu werden im europäischen Raum einheitliche Sanierungs- und Abwicklungsinstrumente geschaffen, mit denen auch „systemrelevante“ Banken ohne Einsatz von Steuermitteln gerettet werden sollten. Gerät eine Bank in eine finanzielle Schieflage und droht die Zahlungsunfähigkeit, könnte dies zu einem bail in führen. Bail in (wörtlich in etwa „Bürgschaft von innen“) bedeutet, dass die Anleger der Bank am Verlust beteiligt werden können.

Die Logik ist folgende: in erster Linie werden die Aktionäre zur Kasse gebeten, in einfachen Worten ausgedrückt wird der Wert der Aktie so reduziert, dass die Zahlungsunfähigkeit vermieden werden kann. Sollte dies nicht reichen, kommen andere Kategorien von „Geldgebern“ zum Zuge, und zwar die Inhaber der Anleihen. Der Gegenwert ihrer Anleihen kann in Aktien umgewandelt werden, um die Bank zu „rekapitalisieren“ (d.h. mit „frischem“ Geld zu versorgen).

Sollte auch dies nicht ausreichen um die Bank zu stabilisieren, werden die Kontokorrent-Einlagen von Privatpersonen sowie kleinen und mittleren Unternehmen über 100.000 Euro zur Rekapitalisierung herangezogen. Die Einlagen unterhalb 100.000 Euro sind sicher, da hier die Garantie auf die Einlagen greift.

Weitere Informationen:

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

### Wie lange hält sich geöffneter Saft?

Für angebrochene Saftflaschen und -kartons geben die Hersteller oft nur eine Lagerzeit von zwei bis fünf Tagen an. Werden diese Produkte gut gekühlt und nicht verunreinigt, halten sie meist länger. Es ist jedoch ratsam, niemals direkt aus der Packung oder Flasche zu trinken, um eine Gärung der Säfte zu vermeiden. Am besten verschließt man das angebrochene Produkt sofort nach dem Einschenken wieder und stellt es rasch in den Kühlschrank zurück. So kann der Saft bis zu 14 Tagen verzehrfähig sein. Saure Säfte sind dabei länger haltbar als süße. In einer Glasflasche lassen sich Bläschen, Eintrübungen und Schimmel besser erkennen. Säfte aus Kartonverpackungen sollten deshalb in gut verschließbare Glasflaschen umgefüllt werden. Trüber Bodensatz im klaren Saft, oder umgekehrt klarer im trüben Saft, weist auf beginnende Zersetzung hin.

## Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig · Kurz &amp; bündig

 **Wie viel Salz ist in der Suppe?**

Wer wissen möchte, wie viel Salz ein verarbeitetes Produkt enthält, muss erst mal rechnen. Denn Lebensmittelhersteller müssen erst ab 2016 die Salzmenge angeben, derzeit lediglich den Natriumgehalt (obschon die Salzmenge auf einigen Produkten bereits explizit angegeben ist). Die Formel zum Umrechnen lautet: Natrium mal 2,5 gleich Kochsalz. Sind beispielsweise für eine 300 Gramm Portion eines Tiefkühlgerichts 1,14 Gramm Natrium angegeben, dann entspricht dies 2,85 Gramm Kochsalz.

Die Weltgesundheitsorganisation empfiehlt, nicht mehr als 5 Gramm Kochsalz pro Tag aufzunehmen. Zu viel Salz kann Bluthochdruck und Schlaganfälle fördern.


Salz versteckt sich nicht nur in Fertiggerichten, Wurst, Schinken, Snacks oder Brot. Es ist zum Beispiel auch in löslichen Arzneimitteln und Brausetabletten enthalten. Es ist ratsam, Salz bewusst durch andere Gewürze und frische Kräuter einzusparen.

 **Vollständige Abschaffung der Zinseszinsen: Forderung von 12 Verbraucherverbänden an die Nationalbank**

Zwölf Verbrauchervereine - Adusbef, Asso-Consum, Cittadinanzattiva, Codacons, Federazione Confconsumatori-ACP, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Rete Consumatori Italia (Assoutenti, Codici e Casa del Consumatore) und Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) – haben der Banca d'Italia ein Grundsatzpapier mit Vorschlägen, Anmerkungen und Abänderungen zum neuen Beschluss des CICR (Comitato Interministeriale per il Credito ed il Risparmio, lies Interministerielles Komitee für den Kredit und das Sparen) vorgelegt, welcher den Art. 120 des Bankeneinheitsgesetzes umsetzt, welcher seinerseits seit 1. Jänner 2014 die Zinseszinsen abgeschafft hat. Der Beschluss des CICR muss, so die Verbände, das Verbot der Zinseszinsen auf Sollzinsen in den Bankgeschäften effektiv umsetzen. Mit dem Beschluss muss ein stabiler rechtlicher Rahmen dafür geschaffen werden, ohne heimliche „Schlupfwege“, die ohnehin nur in flächendeckende Beanstandungen münden würden. Die Verspätung bei der Vorlage dieses Beschlusses hat den Banken einen Vorwand für ausweichende Verhaltensweisen geliefert, welche bei sonstigen Strafmaßnahmen sofort aufhören müssen.

Weitere Informationen:

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

 **Gesundheitsreform: Dekret über die „Angemessenheit“ der Verschreibungen ist weiterer Schritt Richtung Zwei-Klassen-Medizin**

Das derzeit auf gesamtstaatlicher Ebene in Entwurf befindliche Dekret über die Angemessenheit der Verschreibungen wird von der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) äußerst kritisch begutachtet.

Mit diesem Dekret plan man, die „Verschreibbarkeit“ von 208 Leistungen strikten Bedingungen zu unterwerfen. Das Dekret sieht unter gewissen Umständen auch Strafen für die verschreibenden ÄrztInnen vor, so etwa bei Missbrauch oder enormer Verschwendung, wie Gesundheitsministerin Lorenzin erklärte.

Somit riskieren Patienten, diese Leistungen nicht mehr in Anspruch nehmen zu können – außer sie sind in der Lage, die Leistungen selbst zu bezahlen. Und dies liegt nicht für alle im Bereich des Möglichen, das belegen die stetig steigenden Zahlen über den Behandlungsverzicht: in Südtirol sind zwischen 2011 und 2013 die Ausgaben für die Gesundheit um 14% gesunken. Damit wäre das Dekret neben den unmöglich langen Wartezeiten ein weiterer Schritt Richtung Zwei-Klassen-Medizin.

Die Verbraucherverbände des nationalen Verbraucherbeirats CNCU, unter ihnen die Verbraucherzentrale Südtirol, haben daher um ein Treffen mit der Gesundheitsministerin ersucht, um die Rechte der PatientInnen auf Zugang zu den Behandlungen sichergestellt zu wissen.

 **Neue Energieverbrauchskennzeichnung für Warmwasserbereiter und Warmwasserspeicher**

Mit 26. September 2015 müssen Warmwasserbereiter und –speicher mit einem EU-Energielabel ausgestattet werden. Die Energieverbrauchskennzeichnung ermöglicht eine leichtere Vergleichbarkeit der einzelnen Produkte.

Da die Haushaltsgeräte immer weniger Energie verbrauchen, mussten in den letzten Jahren neue Energieeffizienzklassen (A+, A++, A+++ ) eingeführt werden. In Zukunft soll auf diese „Plus-Klassen“ wieder verzichtet werden und die Einstufung der Geräte in gewissen Zeitabständen neu definiert werden.

Außerdem ist geplant den Verbrauchern weitere Informationen über QR-Codes, Links und eine europäische Datenbank zur Verfügung zu stellen, um eine transparentere und genauere Vergleichbarkeit der einzelnen Produkte zu gewährleisten.

 **Kapitalerhöhungen der Banken****VZS: Informationsprospekt genau durchlesen**

Zum Weltspartag erinnerte die Verbraucherzentrale Südtirol an die Rechte der SparerInnen. Sparen ist leider so aktuell wie noch nie. Demografischer Wandel, das niedrige Zinsniveau und das ständig sinkende Rentenniveau drohen zum Beispiel immer mehr RentnerInnen in die Altersarmut zu treiben. Doch der Durchblick, der vor bösen Überraschungen schützt, wird immer schwieriger. Deshalb ist die Information ein zentrales Recht der Geldanleger.

In Südtirol werden in diesen Monaten SparerInnen umworben ihr Geld in Kapitalerhöhungen der Banken zu stecken. Und sie fragen diesbezüglich auch bei der Verbraucherzentrale nach, ob es eine gute und sichere Geldanlage ist. Die Antwort auf diese Frage ist schnell gesagt, aber nicht ganz so schnell umgesetzt: mehrdeutige und unklare Erklärungen der Produktanbieter helfen nicht weiter, sich selbst informieren heißt die Devise. Dazu kommt man nicht umhin, den Informationsprospekt zu lesen.

Menschen machen sich Sorgen um ihr Ersparnis, denn sie befürchten einen schleichenden Vermögensverlust. Dem kann nur mit entsprechender Information vorgebeugt werden. Diesbezüglich steht auch die Verbraucherzentrale Südtirol mit Beratung und Information im Bereich der Finanzdienstleistungen und Versicherungen zur Verfügung.

Verbraucherinfos rund um die Uhr

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

**Impressum****Herausgeber:**

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

[info@verbraucherzentrale.it](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 Andreas

**Redaktion:** Walther Andreas, Gunde Bauhofer, Paolo Guerriero.

**Koordination & Grafik:** ma.ma promotion

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

**Druck:** Fotolito Varesco, Auer / Gedruckt auf Recyclingpapier



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

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

## Verbraucherzentrale Südtirol – Die Stimme der VerbraucherInnen

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

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

### Unsere Geschäftsstellen:

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

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

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

#### Verbraucherinformation

- themenspezifische Infoblätter (1, 2, 3, 4, 5)
- Zeitschrift Verbrauchertelegramm (1, 2, 3, 4, 5, 6)
- Medien-Informationen (1, 2, 3, 4, 5)
- Bibliothek (4)
- Sammlung Testzeitschriften (1, 5)
- Verleih von Messgeräten – Stromverbrauch und Elektromog (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:

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

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



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

- ▶ Unsere Antworten auf Ihre häufig gestellten Fragen – FAQ
- ▶ Versicherungs-Check
- ▶ Bonus-Malus-Schadensrechner
- ▶ Phonerate: Tarifrechner für Festnetz, Handy und Internet
- ▶ Musterbriefsammlung
- ▶ Kontokorrentrechner
- ▶ Aktuelle Vergleiche: Darlehen, Bankkonten, Strom- und Gasarife
- ▶ Alle aktuellen Infos der VZS
- ▶ online-Haushaltsbuch: [www.haushalten.verbraucherzentrale.it](http://www.haushalten.verbraucherzentrale.it)



### Verbrauchermobil

Dezember

15	15:00-17:00 Naturns, Burggräfler Platz
18	9:30-11:30 Neumarkt, Hauptplatz

