

Centro Europeo Consumatori



Europäisches Verbraucherzentrum

centro europeo dei consumatori
Europäisches Verbraucherzentrum
centre européen des consommateurs
european consumer centre

VIA BRENNERO/BRENNERSTR. 3 I-39100 BOLZANO/BOZEN
TEL. ++39-0471-98.09.39 FAX ++39-0471-98.02.39
INFO@EUROCONSUMATORI.ORG WWW.EUROCONSUMATORI.ORG

PROMOSSO DALLA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO, DALLA REGIONE AUTONOMA TRENINO-ALTO ADIGE E DALLA COMMISSIONE EUROPEA, ORGANIZZATO DAL CENTRO TUTELA CONSUMATORI ED UTENTI ALTO ADIGE
GEFÖRDERT DURCH DAS LAND SÜDTIROL, DIE AUTONOME REGION TRENINO-SÜDTIROL UND DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION,
ORGANISIERT DURCH DIE VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL

JAHRESBERICHT 2003

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM

Das Jahr 2003 kann als ein recht turbulentes Jahr für das Europäische Verbraucherzentrum bezeichnet werden. Durch die unangemeldete Schließung des Europäischen Verbraucherzentrums in Rom wandten sich im ersten Halbjahr viele VerbraucherInnen Italiens und aus den anderen EU-Mitgliedstaaten an die Bozner Stelle, mit Bitte um Rat und Beistand. Mit den von der Autonomen Provinz Bozen für das Jahr 2003 zur Verfügung gestellten finanziellen Mitteln konnten die Mitarbeiterinnen des EVZ aber kaum die Anfragen der Südtiroler VerbraucherInnen befriedigen, geschweige denn diejenigen der anderen europäischen BürgerInnen. Es folgten daher Monate intensivster Arbeit, wo durch maximale Rationalisierung wenigstens die dringendsten Fälle von KonsumentInnen außerhalb der Provinz mit behandelt wurden. Der Situation der stetig anwachsenden Anfragen nicht mehr Herr, wandte sich das EVZ an das Ministerium für produktive Tätigkeiten (MAP), mit dem Vorschlag, dem Bozner Zentrum bis zur Ernennung des neuen offiziellen Euroguichets die zwischenzeitliche Ausübung der Funktionen aus den EU Projekten „Euroguichet – ECC“ und „EEJ-NET“ anzuvertrauen. Mit dem Einverständnis des MAP und der Europäischen Kommission wurde also das EVZ Bozen vom 01.07.2003 wieder das offizielle Euroguichet und Clearing House für Italien.

Beratungstätigkeit

Im Jahr 2003 bewältigte das EVZ 1.417 Informationsanfragen und Fälle. Dazu kommen 105.333 BesucherInnen auf dessen Homepage (www.euroconsumatori.org) und die 98 Abonnenten der Newsletter, die 11 Mal in deutscher, italienischer und ladinischer Sprache erschienen ist. Dabei wandten sich Konsumentinnen und Konsumenten aus Südtirol (60,20%), aus den verschiedenen Ländern der EU (17,85%), aus dem restlichen Staatsgebiet (20,96%) und aus unbekannter Herkunft (0,99%) mit ihren Fragen und Problemen an das Zentrum. Die Hauptthemenbereiche waren:

Reisen, Gepäck und Zoll (19,12%), Vertragsbedingungen, alte und neue Gewährleistung (16,01%), Autokauf und Autoimport (11,78%) und Fernabsatz, Haustürverkäufe und E-Commerce (11,08%).

Zu einzelnen Themenbereichen kann Folgendes berichtet werden:

Reisen:

Laut Statistik ist das unser stärkster Sektor, obwohl man bedenken muss, dass sich hier die Dienstleistungen verschiedener Anbieter widerspiegeln: vom Reisebüro zum Reiseveranstalter, von Fluggesellschaften bis zum Hotel und Autoverleih. Dementsprechend gibt es auch verschiedene Problembereiche: die schönen Worte der Reisekataloge, die manchmal bis zur irreführenden Werbung ausarten, Fehler seitens der Reisebüros beim Buchen der Reisen, Verspätungen, Overbooking und Gepäcksverlust seitens der Fluggesellschaften, mangelhafte Leistungen seitens der Reiseveranstalter und der Hotels vor Ort. Eins ist aber allen gemeinsam: Auch wenn die VerbraucherInnen im Recht sind, weigern sich die meisten, für die nicht oder verspätet erbrachten Leistungen eine Preisreduzierung zu gewähren, geschweige denn für zusätzliche Schäden aufzukommen. Auch wenn die KonsumentInnen alle gesetzlichen Auflagen einhalten, wird ihnen oft nahe gelegt, sich doch vor Gericht zu behaupten.

Der Golfkrieg, die Terroranschläge und SARS haben zudem in diesem Sektor für viele Fragen seitens der VerbraucherInnen gesorgt.

Gewährleistung und Fernabsatz:

Vor allen Dingen beim Fernabsatz, sprich Verkauf mittels Katalog oder via E-Commerce, aber auch bei Anschaffungen im Urlaub, wurden uns immer wieder Gewährleistungsproblemen

mitgeteilt: entweder entsprach die Ware nicht der Werbung oder den Versprechungen des Verkäufers, oder es traten nach kurzer Zeit Mängel auf, oder es fehlten wichtige Teile. Die Meldungen betrafen nicht nur Kleidungsstücke, sondern auch Einrichtungsgegenstände, Elektro- und Haushaltsgeräte, Autos und deren Zubehör.

Auffallend ist, dass die Lieferanten bei Mangelrügen verstärkt die VerbraucherInnen dazu bewegen versuchen, die Herstellergarantie in Anspruch zu nehmen. Einige haben die Existenz des Gesetzes zur Gewährleistung oder dessen Anwendbarkeit abgestritten. Auch bei den Transportkosten besteht keine eindeutige Auslegung seitens der Lieferanten: Viele beschränken den Ersatz dieser Kosten nur auf Zusendungen, die aus einem Ort innerhalb ihres Mitgliedstaates erfolgt. Damit wird aber de facto die binnenmarktweite Anwendbarkeit der neuen Gewährleistung verhindert.

In vielen Fällen konnte durch unsere Intervention Abhilfe geschaffen werden.

E-Commerce und Online-Auktionen:

Die Anfragen in diesem Bereich nehmen von Jahr zu Jahr zu. Neben allgemeinen Informationsanfragen zu sicheren Zahlungsmöglichkeiten, Rücktrittsrecht, Gewährleistung, Transportmöglichkeiten, bis hin zu Informationen zu bestimmten Online-Geschäften und deren allgemeinen Geschäftsbedingungen, zeichnen sich 2 Problemsituationen besonders ab:

- a) die KonsumentInnen kaufen oder ersteigern eine Ware, bezahlen sie, erhalten sie aber nicht. Vom Verkäufer jede Spur verloren.
- b) Die KonsumentInnen kaufen oder ersteigern eine Ware und bezahlen sie. Auf dem Postwege geht aber die Ware verloren, oder sie wird zerstört oder stark beschädigt. Da der Auftraggeber bei der Post der Verkäufer ist, muss dieser bei der Post reklamieren. Auch wenn die Postzusendung versichert war, muss der Verkäufer den Anspruch bei der Post geltend machen.

Während die erste Situation durch die Beachtung einiger Tipps (Überprüfung der geographischen Adresse des Händlers, Treuhandkonto) größtmöglich vermieden werden kann, stellt der Transport ein großes Hindernis für den E-Commerce dar: da der Wert der online gekauften Waren oft sehr begrenzt ist, lohnt es sich selten, einem Privatkurier den Transport anzuvertrauen.

Timesharing:

Nachdem uns Raquel Carrasco vom ECC Barcelona während des Meetings in Brüssel (September 2003) nochmals über das Treffen der Europol Agenturen aller Mitgliedstaaten informiert hatte, haben wir uns mit der diesbezüglichen Stelle in Rom in Verbindung gesetzt, da wir immer wieder Meldungen bezüglich des Ankaufes und Wiederverkaufes von Teilzeitobjekten bekommen, bei denen wir sehr stark Betrugsfälle vermuten. Zusammen mit dem zuständigen Funktionär wurde vereinbart, die VerbraucherInnen bei Verdacht auf Betrug aufzufordern, bei der nächstliegenden Polizeistelle Anzeige zu erstatten und dabei die Wachmänner zu bitten, den Fall an die zentrale Stelle der Europol zu schicken. Dies, um endlich einheitliche Datenbank zu erhalten und um der Europol eine noch bessere Zusammenarbeit mit den anderen nationalen Stellen zu ermöglichen. Natürlich haben wir den VerbraucherInnen auch immer Tipps gegeben, um eventuellen Schwindlern nicht aufzusitzen.

Finanzdienstleistungen:

Das Inkrafttreten der Verordnung 2560/2001 bezüglich der Überweisungskosten innerhalb der EU war das Hauptthema in diesem Bereich. Bis 1. Juli 2003 haben viele VerbraucherInnen die hohen Kosten für damalige Transfers mitgeteilt, da sie in der Überzeugung waren, dass schon seit dem 1.7.2002 die Banken verpflichtet waren, gleiche Kosten für Inlands- und EU-Überweisungen in Rechnung zu stellen. Nach dem 1. Juli 2003 hatten wir einerseits viele Anfragen bezüglich des IBAN Kodes und des BIC Kodes, aber auch

einige Fälle, in welchen, trotz korrekter Angabe der Codes, den KonsumentInnen hohe Überweisungskosten angelastet worden waren. Diese Fälle konnten aber alle gelöst werden.

Informationstätigkeit

Öffentlichkeitsarbeit:

Das EVZ hat mit **19 Presseaussendungen und mit 55 Interviews** hauptsächlich bei lokalen, aber auch bei nationalen Radio-, TV-Sendern und Zeitungen eine rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben.

Besonders hervorzuheben ist das Interview auf dem Radiosender 24, dem Radiosender der Wirtschaftszeitung Il Sole 24 ore. Es handelte sich damals um einen runden Tisch zum Thema Timesharing. Eingeladen war auch der Vorsitzende der OTE Italia. Ein wichtiges Interview, da uns die Gelegenheit gegeben wurde, auf die Fallen beim Ankauf und Wiederverkauf von Teilzeitobjekten zu verweisen.

Erfolgreich verliefen auch die 2 Berraterradio –Sendungen auf dem Rai Sender Bozen, eines zum Thema E-Commerce, das andere zum Thema Haustürverkauf. Während beider Life-Sendungen, von der Dauer von 1 Stunde, meldeten sich mehr VerbraucherInnen, um nach Tipps zu fragen oder von Erfahrungen zu berichten, als technisch on air geschaltet werden konnten.

Filme zum Verbraucherschutz: in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol und dem RAI Sender Bozen wurden im Jahr 2003 8 Filme jeweils in deutscher und italienischer Sprache zum Verbraucherschutz verwirklicht und in unserer Region mehrmals ausgestrahlt. Natürlich standen auch die Mitarbeiterinnen des EVZ vor der Kamera und zwar zu folgenden Themen:

- Billigfliegen – worauf soll man achten
- Reisen – im Falle von Overbooking was tun?
- Partnervermittlungsinstitute – nicht alle sind seriös!
- „Erste Hilfe“ für den Urlaub: ein Ratgeber für alle Fälle im Taschenbuchformat
- Nahrungsergänzungsmittel: Vertrieb von Freundin zu Freundin
- Internetauktionen: 3 Tipps um Betrügern nicht ins Netz zu fallen
- Inkassofirmen: Achtung Abzocke!

Infoblätter:

Ein Grundstein der Informationstätigkeit des EVZ bilden die Infoblätter (Kurzinformationen zu bestimmten Themen), welche sowohl im Papierformat als auch online kostenlos erhältlich sind. Dabei gilt es nicht nur die Notwendigkeit, neue Themenbereiche abzudecken, zu erkennen, sondern auch die schon erstellten Materialien regelmäßig auf den letzten Stand zu bringen.

Shopping in Italy:

Noch bevor dem EVZ im Juli das Projekt „euroguichet“ anvertraut wurde, hatten wir mit dem Verfassen einer Shopping in Italy Broschüre begonnen und zwar nach der Muster der Broschüre aus Kiel. Grund dafür waren eigentlich die vielen Informationsanfragen von europäischen VerbraucherInnen bezüglich der Öffnungszeiten von Geschäften, Banken und Postämtern, der Mehrwertsteuer, etc. also genau der Punkte, welche in unserer Broschüre berücksichtigt worden sind. In Absprache mit dem ECC Düsseldorf haben wir sowohl bei deren Projekt mitgewirkt, wie auch an unserer Publikation weitergearbeitet. Sie soll dann im Rahmen des Shopping in Europe – Projektes zusätzlich angeführt werden, als weiterer Informationspunkt für VerbraucherInnen auf Italienreise. Unsere Broschüre geht eben auf bedeutend mehr Thematiken ein, da sie alle jene Fragen der KonsumentInnen

widerspiegelt, die wir in 7 Jahren Tätigkeit gesammelt haben. Der Zweck der Broschüre ist augenscheinlich: Einerseits soll sie den europäischen VerbraucherInnen als Informationsquelle und Akklimatisierungsstütze dienen, andererseits unsere Arbeit erleichtern.

Verbrauchertelegramm:

In elf Europa-Ausgaben des Verbraucher-Telegramms hat das EVZ zahlreiche interessierte KonsumentInnen über die Neuheiten in Sachen Verbraucherschutz in Europa bzw. über die eigene Tätigkeit monatlich auf dem Laufenden gehalten.

Bildungstätigkeit

Yomag.net:

Das Online-Verbrauchermagazin von und für Jugendliche www.yomag.net feierte seinen fünften Geburtstag; bereits seit dem Startschuss koordinieren das EVZ und die Verbraucherzentrale das Projekt für den Raum Italien.

Yomag.net ist ein Eckpfeiler des vom Bundesverband der Verbraucherzentralen VZBV in Berlin ins Leben gerufene Projekt zum weltweiten Dialog der Jugendlichen über nachhaltige Lebensstile; unter den Projektpartnern finden sich neben zahlreichen Verbraucher- und Jugendvereinen auch UNESCO und UNEP. Ziel des Dialogs ist es, den KonsumentInnen von morgen aufzuzeigen, dass mit einem nachhaltigen Konsumverhalten das Weltbild verändert werden kann.

Im Rahmen des Projekts yomag.net schreiben Jugendliche für Jugendliche zu allen Themen, die sich mit Konsum und insbesondere nachhaltigem Konsum befassen. Die Autoren kommen aus zwölf europäischen Ländern, wobei seit kurzem auch neue Klassen aus Kandidaten-Staaten in Mittel- und Osteuropa dazugestoßen sind; die LeserInnen hingegen kommen aus aller Welt.

Vorwiegende Kommunikationssprache ist Englisch, daher lässt sich das Projekt sehr gut in den Schulalltag einbauen; nebenbei vermittelt yomag.net wichtige aktuelle Kenntnisse, wie den Umgang mit Medien, journalistische Fähigkeiten, Verwendung der Informationstechnologien im Unterricht und außerhalb.

Die von den ca. 300 Autoren und Autorinnen verfassten Artikel werden anerkannt: das beweisen jährliche 230.000 Zugriffe auf die Website.

Für Italien sind im Moment 2 Klassen am Projekt beteiligt, die von VZS und EVZ mit Hintergrundinformationen und Sachwissen unterstützt werden.

Zusammenarbeit mit den Europäischen Verbraucherzentren:

Seit der offiziellen Übernahme des Projekts ECC kam es zu einer regen und sehr interessanten Zusammenarbeit mit den anderen europäischen Zentren.

- ECC Irland: Preisvergleich von in Kinos verkauften Popcorn-Tüten und Coca-Cola-Getränken
- ECC Finland: Studie zur Bestückung von Bankomatschaltern mit Euro-Scheinen
- ECC UK: Studie zu den durch die Einführung des Euro verursachten Preiserhöhungen
- ECC UK: Studie zum Timesharing-Gesetz bezüglich des Verkaufes von Hausbooten
- ECC Schweden: Überprüfung und Bericht zum italienischen Gütesiegel für Online-Shops „progetto di fiducia“

E-Commerce: Dublin Report:

Wie alle anderen ECC hatten auch wir bei der 2. Studie zum E-Commerce, initiiert und durchgeführt vom ECC Irland und dem ECC Schweden, mitgemacht. Es ging dabei um die systematische Erhebung (mittels eines Fragebogens) der von uns behandelten E-Commerce Fälle, bei denen eine Ware angekauft worden war. Im Anhang an den Fragebogen haben wir

die Möglichkeit genutzt, die am häufigsten auftretenden Problemsituationen kurz aufzuzeigen.

Shopping in Europe:

Diesem Projekt, vom ECC Düsseldorf geleitet, konnten wir gerade noch rechtzeitig beitreten. Von Vorteil war, dass wir schon vor der Übernahme der Projekte an einer ähnlichen Broschüre „Shopping in Italy“ arbeiteten und unsere Inhalte größtenteils für die „Shopping in Europe“ nützen konnten. Ziel ist es, in geraffter Form den europäischen VerbraucherInnen die wichtigsten Informationen bezüglich der Kaufsitten und –rechte jedes Mitgliedstaates zur Verfügung zu stellen.

Initiativen

Dritter Europa-Aktionstag:

Wie in den Jahren zuvor haben wir am 9. Mai 2003 eine Aktion ins Leben gerufen, um die VerbraucherInnen auf den europäischen Charakter des Konsums und auf die Existenz der Verbraucherzentren hinzuweisen. Thema war der grenzüberschreitende Preisvergleich. Zusammen mit der Außenstelle Innsbruck der Europäischen Verbraucherberatung wurde das Verbrauchermobil der Verbraucherzentrale Südtirol auf dem Rathausplatz in Bozen aufgestellt und mit einem Stand versehen, welcher von mehreren Plakaten umgeben war. Auf diesen konnten alle BürgerInnen nicht nur in die vom EVZ über die Jahre hindurch geführten grenzüberschreitenden Preisvergleiche Einsicht nehmen, sondern sich auch Informationen über den letzten Autopreisvergleich der EU-Kommission einholen. Die Initiative wurde natürlich medial stark angekündigt und wurde mit großem Interesse verfolgt. Die Mitarbeiterinnen des EVZ konnten viele Anregungen zu zukünftigen Preisvergleichen sammeln, aber auch viele Informationen zum europäischen Konsum und europäischen Verbraucherschutz vermitteln. Dazu war eine Ansammlung des Informationsmaterials des EVZ beim Stand vorhanden.

Urteil zu missbräuchlicher Klausel:

Vor 2 Jahren hatten die Verbraucherzentrale Südtirol und das EVZ gemeinsam eine Verbandsklage gegen die Figurella International der Rosa Holzer angestrengt, welche ihren Sitz zwar in Bozen hatte, aber aus Österreich stammt. Das Schönheitsinstitut mit seinen zwei Südtiroler Filialen hatte in den Verträgen festgelegt, dass auch bei Nichtinanspruchnahme der Leistungen die volle Vertragssumme zu bezahlen ist. Viele VerbraucherInnen hatten sich beim Verbraucherschutz gemeldet, weil sie trotz sofortigen Rücktritts vom Vertrag eine Zahlungsaufforderung über die ganze Vertragssumme erhalten hatten. Da es sich aber um hohe Summen handelte (bis zu 3.000 Euro), trauten sich die KonsumentInnen nicht, ihr Recht vor dem Richter durchzusetzen. Vor diesem Hintergrund entschlossen sich VZS und EVZ, die Justiz selbst um Rechtschaffung zu bitten. Mit dem Urteil vom 07.07.2003 hat das Landesgericht Bozen die Missbräuchlichkeit der besagten Klausel befunden und das Unternehmen zur Abänderung derselben und zur Veröffentlichung des Urteils in regionalen und nationalen Zeitungen verurteilt.

Preisvergleiche:

Wie in den vergangenen Jahren so auch heuer führten wir 2 Preisvergleiche in den Städten Rosenheim, Innsbruck und Bozen durch.

Im Juli veröffentlichten wir dann einen Reiseversicherungsvergleich, 5 Reiseversicherungen italienischer Gesellschaften und 2 österreichischer Gesellschaften. Dabei konnten wir große Preisunterschiede feststellen, die nicht immer wesentlich bessere Vertragsbedingungen zu Grunde haben.

Das Projekt EEJ-NET Italia 2003

Ab dem 1. Juli 2003 nahm also das EVZ die Funktion als Clearing House auf. Auf mündliche Anfrage des Ministeriums (MAP) hin hat das EVZ die der EU-Kommission schon notifizierte italienischen Schlichtungsbehörden bezüglich der Einhaltung der beiden europäischen Empfehlungen überprüft und das Ergebnis den ministeriellen Beamten mitgeteilt.

Gleichzeitig hat das EVZ telefonische und briefliche Verbindungen mit mehreren Schlichtungsbehörden aufgenommen oder wurde direkt von diesen kontaktiert.

22 grenzüberschreitende Verbraucherstreitigkeiten wurden im Rahmen dieses Projektes behandelt. In einem Fall lenkte das Unternehmen gleich nach der Kontaktaufnahme durch die Mailänder Schlichtungsstelle „risolvi online“ ein und überwies dem spanischen Konsumenten den schon lange geforderten Betrag. In 18 Fällen war die Gegenpartei ein italienisches Unternehmen.

Herausgegeben wurden auch die Info-Blätter „EEJ-NET: Streitigkeiten europaweit außergerichtlich schlichten!“ und „Europäisches Formblatt: sich beschweren einfach gemacht!“.

Die Website

www.euroconsumatori.org

Die Website www.euroconsumatori.org besteht zur Zeit aus 455 Seiten, wobei alle Infoblätter, Pressemitteilungen, Verbrauchertelegramm Ausgaben, Aktionen und eine umfassende Linkseite vorhanden sind.

Einige Zahlen

Im Jahr 2003 wurden insgesamt **105.333 BesucherInnen** auf unseren Seiten verzeichnet.