

# EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM



**JAHRESBERICHT 2004**

## EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM

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

, DALLA REGIONE AUTO

DIGE E DALLA COMMISS

EUROPEA, ORGANIZZATO DAL CENTRO TUTELA CONSUMATORI ED UTENTI ALTO ADIGE

GEFÖRDERT DURCH DAS LAND SÜDTIROL, DIE AUTONOME REGION TRENTINO-SÜDTIROL UND DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION, ORGANISIERT DURCH DIE

VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL

# **EINFÜHRUNG**

Vom italienischen Ministerium für produktive Tätigkeiten designiert hat das Europäische Verbraucherzentrum in Bozen auch im Jahr 2004 die europäischen Projekte „European Consumer Centre“ und „EEJ-NET“ ausführen können. Die Finanzierung war dabei zu 50 % durch die Autonome Provinz Bozen und die Autonome Region Trient und zu 50% durch die Europäische Kommission gewährleistet.

Im diesen Jahr standen gleich 4 Evaluationen auf dem Programm: dabei wurden alle in Europa bestehenden Europäischen Verbraucherzentren und Clearing Houses (EEJ-NET) erhoben und bewertet. Obwohl finanziell und in der Mitarbeiterzahl sehr beschränkt, konnte das EVZ Bozen sehr gute Ergebnisse erzielen.

Mit dem Eintritt der 10 neuen Mitgliedstaaten hat sich zudem der Kundenkreis erheblich vergrößert, denn das EVZ ist nicht nur für die italienischen Verbraucher bei grenzüberschreitenden Problemen zuständig, sondern auch für alle europäischen Konsumenten, die in Italien oder mit einem italienischen Unternehmen nicht zurecht kommen.

# **BERATUNGSTÄTIGKEIT**

Im Jahr 2004 bewältigte das EVZ 1.604 Informationsfragen und Fälle (13% mehr als im Jahr 2003). Dazu kommen 133.980 Besucher (27% mehr als im Jahr 2003) auf dessen Homepage ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) und die 310 Abonnenten (216% mehr als im Jahr 2003) der Newsletter, die 11 Mal im Jahr in deutscher, italienischer, ladinischer und englischer Version erschienen ist. 765 Broschüren in deutscher, italienischer und englischer Sprache wurden zusätzlich an Verbraucher ausgeteilt.

81,86% der Anfragen kamen von italienischen Konsumenten, 16,90% von Bürgern anderer EU-Staaten und bei 1,25% konnte die Staatsangehörigkeit nicht erhoben werden. Die Hauptthemenbereiche waren:

Verschiedenes (26,68%), Reisen, Gepäck und Zoll (23,69%), Autoimport (12,78%), Finanzdienstleistungen (8,04%).

Zu einzelnen Themenbereichen kann folgendes berichtet werden:

## **Reisen:**

Zusätzlich zu den in der Vergangenheit festgestellten Problematiken, wie Fehlern bei der Buchung der Reise, Verspätungen oder Annullierung der Flüge, Gepäcksverlust oder Kofferschäden und mangelhaften Leistungen der Reiseveranstalter haben sich 2 weitere Problembereiche herauskristallisiert. Zum einem haben gerade in diesem Jahr mehrere europäische Billigfluggesellschaften Konkurs angemeldet. In einigen Fällen konnten zwar die Verbraucher den schon bezahlten Ticketpreis zurück erhalten, mussten aber für die Ersatztickets bei anderen Fluggesellschaften und für die sonstigen Kosten, den der plötzliche und meistens nicht mitgeteilte Ausfall des Fluges verursacht hat, selbst aufkommen. Mehr als ärgerlich, da sehr oft Studenten oder Familien mit begrenztem Budget sich für den Flug nur wegen des verminderten Preises entschieden hatten.

Immer mehr Verbraucher greifen zur Mouse, wenn sie sich Informationen über eine Reise holen oder wenn sie einen Flug oder einen Urlaub buchen wollen. Das Internetangebot ist in diesem Bereich so vielseitig und oftmals verwirrend, dass sehr oft Verbraucher sich vertraglich verpflichtet haben, ohne dies effektiv zu wollen. Nach dem Motto: der letzte Klick war zuviel.

### **Finanzdienstleistungen:**

Die größten Schwierigkeiten in diesem Sektor haben uns die Strukturvertriebe, auch Pyramidensysteme genannt, bereitet. Die Vorgehensweise solcher Unternehmen ist fast immer die gleiche. Es handelt sich dabei um europäische Betriebe aus dem deutschsprachigen Raum (Österreich, Deutschland und Schweiz), die Südtirol und die Nachbarprovinzen als Versuchslabor verwenden, da sie Dank der deutschen Sprache in unserem Lande ihre Dokumente und Scheinverträge nicht extra übersetzen müssen. Ist das System in der Provinz Bozen erfolgreich, schreiten die Unternehmen zur Übersetzung der Papiere und zur Eroberung des Stiefels über.

Fakt ist, dass es sich bei den uns gemeldeten Unternehmen sehr oft um betrügerische Firmen handelt, die Investitionsmöglichkeiten mit unwahrscheinlich hohen Renditen versprechen. Gegen ein solches Unternehmen ermittelt nun die Staatsanwaltschaft in Österreich: diesem sollen 2.000 italienische Bürger aus ganz Norditalien Unsummen anvertraut haben.

### **Gewährleistung und Fernabsatz**

Sei es im Urlaub oder von zu Hause aus per Katalog oder Internet: Europas Verbraucher kaufen grenzüberschreitend ein – Tendenz steigend. Dabei stellen sich natürlich alt bekannte Probleme wie Transportschäden, nicht erfolgte Lieferungen, Zusatzgebühren, Verzögerungen, aber auch neue Problematiken. Die mit europäischer Richtlinie eingeführte Gewährleistung sieht bei mangelhafter Ware zunächst die Reparatur oder den Umtausch der Ware vor. Beim Einkauf im eigenen Land dürfte die Erbringung dieser Ersatzleistungen kein Problem sein, beim grenzüberschreitenden Fernabsatz bedeutet dies aber nicht selten logistische und vor allen Dingen finanzielle Probleme. Nicht selten muss der Verbraucher in solchen Situationen zu Kompromisslösungen bereit sein.

Hauptsächlich im Bereich des E-Commerce braucht es eine stärkere Harmonisierung der Gesetzgebungen der EU-Staaten und eine gewisse Anpassung des Zivilrechts an das neue Medium. So ist es z.B. für Webtrader unmöglich eindeutig festzustellen, ob der Käufer volljährig ist. Somit können Eltern im E-Commerce in einem höheren Ausmaß als im normalen Handel zur Verantwortung für die Ankäufe ihrer Kinder herangezogen werden.

## ***INFORMATIONSTÄTIGKEIT***

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Das EVZ hat mit 28 Presseaussendungen und mit 117 Interviews bei lokalen, nationalen und internationalen Medien eine rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben.

Besonders hervorzuheben ist die Zusammenarbeit mit der Zeitschrift Finanztest, mit dem Sole 24 ore und ein Interview mit dem irischen Radiosender RTE1 Dublin.

Erfolgreich verlief auch die Beraterradio - Sendung im RAI Sender Bozen zum Thema dubiose Finanzdienstleistungen – Pyramidensysteme. Auch der Sender Radio Grüne Welle half uns mit 2 Informationssendungen, eine zum Thema Reisen und eine zum Thema Partnervermittlungen, die Verbraucher in diesen Bereichen aufzuklären.

### **Filme zum Verbraucherschutz:**

In Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol und dem RAI Sender Bozen wurden im Jahr 2004 12 Filme zum Verbraucherschutz sowohl in deutscher als auch in italienischer Sprache gedreht und ausgestrahlt. Natürlich standen auch die Mitarbeiter des EVZ vor der Kamera und zwar zu folgenden Themen:

- Die Ferienwohnung am Traumstrand. Vorsicht beim Wiederverkauf!
- Fußball Europameisterschaft 2004 in Portugal - EM-Tickets, Vorsicht vor Betrügern!
- Ebay & Co - worauf Sie bei Internetauktionen achten sollten.
- Ab in den Süden! - Tipps für den Traumurlaub 2004.
- Der Europäische Preisvergleich. Wo Autokaufen am günstigsten ist!
- Urlaub gewonnen: Worauf Sie bei Traumreisen achten sollten
- Europäische Gewährleistung auch in den neuen EU-Mitgliedstaaten
- Europäische Tierpass
- Preisfinder der VZS und des EVZ

### **Infoblätter:**

Ein Grundstein der Informationstätigkeit des EVZ bilden die Infoblätter (Kurzinformationen zu bestimmten Themen), welche sowohl im Papierformat als auch online kostenlos erhältlich sind.

Im Zuge der EU-Erweiterung hat das EVZ **10 neue Infoblätter** erstellt, in welchen die wichtigsten Informationen für Reisende in die neuen Mitgliedstaaten enthalten sind.

Das **Infoblatt „Heilung unter den Palmen“** wurde hingegen nach Eingang mehrerer Meldungen von Verkaufsveranstaltungen in Ferienhotels geschrieben.

### **Poster:**

Das EVZ hat ein Poster erstellt und drucken lassen, um das Augenmerk der Verbraucher auf seine Tätigkeit besser lenken zu können. Eine Kopie wurde am Brenner, bei der Autobahn in einem Schaukasten angebracht. Weitere Exemplare wurden den wichtigsten italienischen Verbraucherorganisationen zugeschickt.

### **Shopping in Europe – Comprando in Europa – Einkaufen in Europa:**

Die Broschüre wurde vom EVZ Düsseldorf in Zusammenarbeit mit allen anderen EVZ Europas erstellt. Für alle 15 alten Mitgliedstaaten werden Angaben zum Gewährleistungsrecht, zum Umtauschrecht, zu den Öffnungszeiten und zu sonstigen für Einkaufende wesentlichen Informationen gemacht. In Bozen wurde für die Übersetzung ins italienische und für die Anpassung an die nationalen Gegebenheiten gesorgt. Einige Exemplare wurden an die wichtigsten italienischen Verbraucherorganisationen gesendet.

## **E- Commerce: il centro commerciale virtuale -- das virtuelle Shoppingcenter:**

Die E-Commerce Broschüre ist nur in der digitalen Version auf der Homepage des EVZ veröffentlicht worden. Sie soll den Verbrauchern eine Hilfe sein, um sicherer im virtuellen Shoppingcenter auf Schnäppchenjagd zu gehen. Mit zahlreichen Links wird es den Konsumenten leicht gemacht, die Sicherheitsvorkehrungen schon online zu treffen.

## ***BILDUNGSTÄTIGKEIT:***

### **Yomag.net**

Bereits seit 5 Jahren koordinieren das EVZ und die VZS das Projekt für Italien. Im September 2004 nahm das EVZ am Jahrestreffen der Kooperationspartner in Prag teil, bei welchem die zukünftigen Tätigkeiten besprochen wurden.

### **Vortrag an der Universität IULM in Mailand:**

Am 19. Mai 2004 hat die Leiterin des EVZ an der Uni IULM, Lehrgang "Comunicazione e strategia della marca e del consumatore" einen Vortrag über den europäischen Verbraucherschutz im allgemeinen und die Tätigkeiten des EVZ abhalten dürfen. Die Studenten zeigten reges Interesse, vor allen Dingen in Bezug auf die außergerichtliche Streitbeilegung in Europa.

## ***ZUSAMMENARBEIT MIT DEN EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERZENTREN***

Der Kontakt zu den anderen EVZ war im Laufe des Jahres 2004 sehr rege. Dabei ging es nicht nur um die Unterstützung bei konkreten Anfragen oder Fällen, sondern auch um die Ausführung gemeinsamer Projekte und um den Austausch von wertvollen Erfahrungen.

### **E-Commerce Report:**

Die 15 Europäischen Verbraucherzentren haben von Jänner bis Oktober 2003 insgesamt 590 Konsumentenstreitigkeiten bezüglich des E-Commerce behandelt und analysiert: in 31,5% dieser Fälle wurde die bestellte Ware nie geliefert, obwohl der Verbraucher sie meistens schon bezahlt hatte, und in 13,6% der Fälle war das gelieferte Produkt mangelhaft. Es folgten Probleme mit verspäteter oder nur teilweiser Lieferung, Schwierigkeiten mit der Preisauszeichnung, zusätzlichen Kosten, Preiserhöhungen, aber auch Probleme mit dem vom Gesetz vorgesehenen Rücktrittsrecht.

### **Postpaketvergleich:**

Am 14. September 2004 haben sich 13 Europäische Verbraucherzentren gegenseitig je 2 Pakete, eins mit Schneckenpost und eins mit Flugpost, zugeschickt. Der Sinn der Sache war, einen Minitest bezüglich der Kosten und der Transportdauer quer durch Europa durchzuführen. Das Resultat ist verwirrend: in manchen Ländern war es nicht möglich, Schneckenpost ins Ausland zu schicken. Oftmals brauchte die Luftpost länger als die Schneckenpost, obwohl letztere bedeutend billiger war. Für die gleiche Strecke wurden unterschiedliche Gebühren verlangt.

### **IKEA – Preisvergleich:**

Das Europäische Verbraucherzentrum Düsseldorf hat europaweit die Preise von 75 Produkten des weltweit größten Möbelhauses IKEA verglichen. Dabei konnten Unterschiede von bis zu 72% bei ein und demselben Produkt aufgezeigt werden. Das EVZ Bozen hat dem EVZ Düsseldorf den für Italien gültigen Katalog zur Verfügung gestellt und bei Erhalt der Ergebnisse den Vergleich der italienischen Presse mitgeteilt.

### **Die Schweden in Bozen:**

Am 10. und 11. November 2004 besuchten uns 3 Mitarbeiter des EVZ Stockholm. Ihr Besuch wurde genutzt, um sich Erfahrungen und Wissen in Bezug auf den Konsumentenschutz im jeweiligen Land, in Bezug auf die alltägliche Arbeit im Zentrum und auf die Zukunftsprojekte auszutauschen.

### **Preisvergleiche:**

Grenzüberschreitender Babynahrungsvergleich:

In Zusammenarbeit mit der VZS wurde ein Vergleich der Preise für Babynahrungen in Südtirol und Österreich gemacht. Zwar weichen die Zusammensetzungen diesseits und jenseits des Brenners minimal voneinander ab, aber alle Produkte entsprechen jedenfalls den EU-Richtlinien für Babynahrung, so dass in beiden Ländern die Qualität gleichermaßen hochwertig ist. Es wurden die Preise von insgesamt fünfzehn Produkten miteinander verglichen. Dabei stellte sich heraus, dass Babynahrung in Österreich um 338 % billiger sein kann.

### **Preisfinder:**

In Zusammenarbeit von VZS und EVZ ist ein neues Instrument für preisbewusste Entscheidungen geschaffen worden.

Der „Preisfinder“ ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) ist einerseits eine Sammlung all jener Preisvergleiche und all jener Instrumente, welche beide Zentren bereits in ihrem Repertoire haben, um die günstigsten Angebote in vielen Konsumbereichen ausfindig zu machen. Andererseits soll der „Preisfinder“ aber auch zu einem Forum für die Erfahrungen preisbewusster KonsumentInnen werden, die auf diesem Wege ihre Tipps für preiswerte Angebote weitergeben und austauschen können.

## ***DAS PROJEKT EEJ-NET ITALIA 2004***

In diesem Jahr wurden 28 grenzüberschreitende Streitigkeiten im Rahmen dieses Projektes behandelt, d.h. es wurde versucht, eine außergerichtliche Schlichtung zu erreichen. Nur in wenigen Fällen kam es effektiv zur Durchführung des Verfahrens. Und dennoch: die Anfragen und das Interesse in Bezug auf die Streitbeischlichtungsmöglichkeiten haben stark zugenommen, was fehlt, ist noch das Vertrauen sowohl seitens der Verbraucher als auch der Unternehmer. Im Grunde zu Unrecht, wie einige Beispiele beweisen, welche auf der Homepage des EVZ einlesbar sind.

Auch in Italien ist man sich der Notwendigkeit und Nützlichkeit dieser Verfahren bewusst. Das EVZ hat sowohl bei der Tagung „Consumer’s Forum – europäische Streitbeischlichtung im öffentlichen Sektor“ als auch bei der Tagung „Transizioni nell’E-commerce. Affidabilità e composizione delle controversie“ der Camera Arbitrale di Roma teilgenommen. Bei letzterer Veranstaltung durfte die Leiterin des EVZ einen Vortrag zu den E-Commerce Reports und zum EEJ-Net Projekt abhalten.

Obwohl alle Berater des EVZ immer wieder den Verbrauchern anbieten, eine außergerichtliche Schlichtung wahr zu nehmen, scheint diese Form der Konfliktlösung noch nicht die rechte Sympathie bei den Konsumenten gefunden zu haben.

## ***DIE WEBSITE***

### **www.euroconsumatori.org**

Auf der Website des EVZ sind alle Infoblätter, Pressemitteilungen, Verbrauchertelegramm Ausgaben, Aktionen und eine umfassende Linkseite veröffentlicht. Im Jahr 2004 wurden 133.980 Besucher auf unseren Seiten verzeichnet. Dies entspricht einem Tagesdurchschnitt von 367 Besucher, die sich durchschnittlich mit 4 Seiten befasst haben.