

# EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM



**JAHRESBERICHT 2005**

## **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 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

## **EINFÜHRUNG**

Das EVZ-Tätigkeitsjahr 2005 gehört sicherlich zu denjenigen, die den Mitarbeitern als ein sehr bewegtes in Erinnerung bleiben wird.

Im Mai letzten Jahres hat die frühere Leiterin Frau Caterina Rosso das Zentrum verlassen, was natürlich zunächst eine große Herausforderung für das verbleibende EVZ-Team darstellte.

Nur wenige Monate später hat das Ministerium für wirtschaftliche Tätigkeiten die Ausschreibung der Rolle als Europäisches Verbraucherzentrum Italien bekannt gegeben und dabei den Maßstab sehr hoch angesetzt. Zusammen mit der italienischen Verbraucherschutzorganisation Adiconsum haben wir uns dieser Herausforderung gestellt und den Wettbewerb gewonnen.

Trotz alledem lag jedoch auch im vergangenen Jahr unser Hauptaugenmerk natürlich wieder in der Beratung und Informationsübermittlung für VerbraucherInnen.

## **BERATUNGSTÄTIGKEIT**

Im Jahr 2005 bewältigte das EVZ 1.627 Informationsfragen und 822 Fälle (52% mehr als im Jahr 2004). Dazu kommen 278.926 Besucher (108% mehr als im Jahr 2004) auf der Homepage ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) und die 607 Abonnenten (95% mehr als im Jahr 2004) der Newsletter, die 11 Mal im Jahr in deutscher, italienischer, ladinischer und englischer Version erschienen ist. 10.826 Broschüren in deutscher, italienischer und englischer Sprache wurden zusätzlich an Verbraucher ausgeteilt.

68 % der Anfragen kamen von italienischen Konsumenten, 29 % von Bürgern anderer EU-Staaten und bei 3 % konnte die Staatsangehörigkeit nicht erhoben werden. Die Hauptthemenbereiche waren:

Reisen, Gepäck und Zoll (38 %), Autoimport (13 %), Finanzdienstleistungen (11 %).

Die Beratungszahlen sprechen für sich und zeigen einen deutlichen Anstieg der Anfragen im Vergleich zum letzten Jahr.

Dabei konnten wir neben den „Dauerrennern“ der Reklamationen rund um das Reisen, die mit 667 Anfragen etwa 30 % der Gesamtzahl decken, und den Fragen rund um den Autoimport besonders im Bereich des E-Commerce vermehrtes Interesse auch von Seiten der Südtiroler VerbraucherInnen verzeichnen.

319 mal, 176 mal mehr als im Jahr 2004, wurden wir mit Fragestellungen rund um das Internet konfrontiert, wobei die online-Versteigerung sicherlich die am häufigsten genannte Kaufart darstellte.

Obgleich es in diesem Sektor sicherlich viele unlösbare Fälle gab, scheint doch der europäische Verbraucher angesichts der immer wieder kehrenden Strategien und Tricks, die online-Händler teils anwenden, auf Worte wie Vorkasse nun vorsichtiger zu reagieren.

## **Reisen**

Natürlich ist der Urlaub auch weiterhin eines der Hauptthemen, welche die BeraterInnen unseres Zentrums im letzten Jahr beschäftigt haben.

Durch das Inkrafttreten der Verordnung 261/04 haben wir im Flugverkehr zwar ein weiteres Gesetzeswerkzeug in die Hand bekommen, doch fiel es uns in den 218 Fällen rund um das Fliegen nicht immer leicht, einen Kontakt zum Flugunternehmen aufzubauen und für den Konsumenten ein zufriedenstellendes Ergebnis zu erzielen.

Auch im übrigen Reisesektor und im Umgang mit lokalen, nationalen und internationalen Reisebüros und Veranstaltern mussten oft Kompromisse gefunden werden, wobei die Kooperationsbereitschaft der Wirtschaftstreibenden sehr unterschiedlich ausfiel und uns die Arbeit teilweise erschwerte.

## **Finanzdienstleistungen**

Besonderen Zuspruch von Seiten der VerbraucherInnen haben wir durch unsere Vorträge zum Thema „Das 1x1 bei dubiosen Finanzdienstleistungen – wie die Spreu vom Weizen trennen“ erfahren. An 15 Abenden haben 3 Verbraucher-Referentinnen mit Unterstützung der Stiftung Südtiroler Sparkasse interessierte VerbraucherInnen aus ganz Südtirol über das Geschäft mit dubiosen Vermittlungen von Finanzdienstleistungen informiert, über alte und neue „Reinfälle“ berichtet und auf schwindlige Verkaufsstrategien aufmerksam gemacht.

## **Partnervermittlungsinstitute**

Einen weiteren Punkt, der in vielen Beratungsgesprächen mit Südtiroler VerbraucherInnen Hauptthema war, stellte der Partnervermittlungsvertrag dar.

Und auch hier konnten wir durch die Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden, der Verwaltungspolizei, Staatsanwaltschaft und mit der tatkräftigen Unterstützung einiger rühriger VerbraucherInnen erreichen, dass so einige in unserem Lande tätigen Institute „zur Ordnung aufgefordert“ wurden.

# ***INFORMATIONSTÄTIGKEIT***

## **Öffentlichkeitsarbeit**

Das EVZ hat mit 21 Presseausendungen eine rege Öffentlichkeitsarbeit betrieben.

Besonders hervorzuheben ist das Presse-Echo, das unsere Broschüren hervorriefen: so wurde für den Allergieführer in „Donna Moderna“ und „Cosmopolitan“ geworben, während es die Broschüre zu den Olympischen Winterspielen in Turin sogar auf die Startseite des ORF-Webauftrittes schaffte.

## **Filme zum Verbraucherschutz**

In Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Südtirol und dem RAI Sender Bozen wurden im Jahr 2005 Filme zum Verbraucherschutz sowohl in deutscher als auch in italienischer Sprache gedreht und ausgestrahlt.

- Reisen: Vergleich zwischen deutschen und italienischen Anbietern
- Kinder und Jugendliche im Internet: die rechtliche Situation und Tipps
- Urlaub am Bau. Wenn das Hotel nicht hält was es verspricht
- Reiserücktrittsversicherung. Worauf es beim Abschluss einer Polizza ankommt

### **Infoblätter**

Auch im Arbeitsjahr 2005 haben wir dem europäischen Verbraucher wiederum eine Vielzahl von aktuellen Informationen zur Verfügung gestellt.

Infoblätter zu Themen wie Kinder im Internet, „Gut geflogen“, die „Urlaubs-Checkliste“ sollen dem Verbraucher einen raschen Überblick über häufig vorkommende Themen geben.

Für den „olympischen Touristen“ hat das EVZ versucht nützliche Informationen zu den olympischen Spielen in Turin zusammen zu tragen. Das Informationsangebot geht von Hotel- und Essenspreisen bis hin zu einer Liste nützlicher Telefonnummern.

### **Sprachführer: Mit Allergien auf Reisen**

Ausgehend von einer Idee unserer Kollegen in Kiel hat das EVZ Bozen den Sprachführer „Mit Allergien auf Reisen“ ins Italienische übertragen – der Erfolg übertraf alle Erwartungen. Nachdem diverse nationale Zeitschriften den Führer kurz vorgestellt hatten, trafen täglich mehrere Anfragen bezüglich des Allergieführers ein.

### **XX. Olympische Winterspiele in Turin**

Die Broschüre wurde vom EVZ in Zusammenarbeit mit Adiconsum erstellt, und sie gibt einen Überblick über Parkmöglichkeiten, Shuttle-Verbindungen, Hotelstandards und vieles mehr im Zusammenhang mit den Olympischen Winterspielen in Turin.

## ***BILDUNGSTÄTIGKEIT***

### **Yomag.net**

Bereits seit 6 Jahren koordinieren das EVZ und die VZS das Projekt für Italien. Im heurigen Jahr wird das Projekt von den Kollegen in der Tschechei koordiniert, die dabei eine ausgezeichnete Arbeit leisten.

### **Das 1x1 bei dubiosen Finanzdienstleistungen**

Wie bereits erwähnt, fanden die Vorträge zum Thema „Das 1x1 bei dubiosen Finanzdienstleistungen – wie die Spreu vom Weizen trennen“ großen Anklang. An 15 Abenden haben 3 Referentinnen mit Unterstützung der Stiftung Südtiroler Sparkasse interessierte VerbraucherInnen aus ganz Südtirol über das Geschäft mit dubiosen Vermittlungen von Finanzdienstleistungen informiert: insgesamt konnten wir 225 Besucher bei den Vorträgen verzeichnen.

# **ZUSAMMENARBEIT MIT DEN EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERZENTREN**

Der Kontakt zu den anderen EVZ war im Laufe des Jahres 2005 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**

13 Europäische Verbraucherzentren haben 2005 gemeinsam einen E-Commerce-Report erarbeitet: die größten Probleme im Zusammenhang mit dem Einkauf im Internet bestehen zweifelsohne bei der Lieferung, 70% aller Reklamationen betrafen nicht gelieferte falsch gelieferte oder bei der Lieferung beschädigte Waren. Auf Verbraucherseite wurden die meisten Probleme von schwedischen Konsumenten gemeldet; die höchste „Pro-Kopf-Rate“ von Schwierigkeiten wurde hingegen in Luxemburg vermeldet

## **Erfahrungsaustausch**

Zu Gast in Bozen waren die Kollegen aus Frankreich, Deutschland und Litauen, während das Team von Bozen die Kollegen in Wien besuchte. Diese „Studienbesuche“ dienen dem Erfahrungsaustausch, es können bewährte Arbeitsweisen übernommen und vor weniger erfolgreichen abgeraten werden.

## **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.

# **DIE WEBSITE**

## **[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)**

Auf der Website des EVZ sind alle Infoblätter, Pressemitteilungen, Verbrauchertelegamm Ausgaben, Aktionen und eine umfassende Linkseite veröffentlicht. Im Jahr 2005 wurden 278.926 Besucher auf unseren Seiten verzeichnet. Dies entspricht einem Tagesdurchschnitt von 764 Besucher, der Spitzenwert liegt jedoch bei über 1.000 Besuchern pro Tag.

# STATISTIKEN

## Infoanfragen und Fälle nach Bereichen

Bereich	%
Auto und KFZ	12,83
Elektrogeräte	10,15
Finanzdienstleistungen	10,69
Gesundheit und Kosmetik	5,61
Haushaltsgeräte	2,14
Immobilien	2,14
Kleidung und Zubehör	1,47
Lebensmittel	1,67
Reisen	38,01
Steuern	0,67
Timesharing	2,47
Versicherungen	3,34
Versorgungsdienstleister	2,00
Weiterbildung, Kultur und Freizeit	6,81

## Herkunft der Fragesteller

Herkunft	%
Ausland	29,02
Italien	68,01
Nicht bekannt	2,97

## Kaufmethode

Methode	%
Auktion	0,55
e-commerce	17,59
Fernabsatz	4,74
Haustürverkauf	9,84
im Geschäftsraum	19,86
anderes	47,42

## Art der Kontaktaufnahme mit dem EVZ

Kontaktaufnahme	%
Brief	5,29
E-Mail	38,25
mittels Fax	3,69
persönlich	13,96
telefonisch	38,81