

# EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM



**JAHRESBERICHT 2008**

## **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, DAL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO E DALLA COMMISSIONE EUROPEA, ORGANIZZATO DAL CENTRO TUTELA CONSUMATORI ED UTENTI ALTO ADIGE  
GEFÖRDERT DURCH DAS LAND SÜDTIROL, DIE AUTONOME REGION TRENINO-SÜDTIROL, DAS MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG UND DIE EUROPÄISCHE KOMMISSION, ORGANISIERT DURCH DIE VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL

## **EINFÜHRUNG**

Für das Jahr 2008 zieht das EVZ Bozen insgesamt eine sehr zufriedenstellende Bilanz über die geleistete Arbeit.

Das Hauptaugenmerk lag wie auch in den vergangenen Jahren wieder in den Bereichen Information und Beratung der VerbraucherInnen.

Jedoch hat das EVZ auch zwei Tagungen zum Thema außergerichtliche Streitbeilegung (ADR) und eine Informationskampagne zum Thema Reisen organisiert sowie zwei Informationsveranstaltungen für Universitätsstudenten gehalten.

## **BERATUNGSTÄTIGKEIT**

Im Jahr 2008 bewältigte das EVZ 3.885 Informationsfragen, 982 sog. *simple complaints* (bei diesen liegt bereits ein konkretes, grenzüberschreitendes Problem vor, ohne dass jedoch ein Einschreiten des EVZ nötig ist) und 441 Fälle (21,48% mehr als im Jahr 2007). Dazu kommen 323.667 Besucher auf der Homepage ([www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)) und die 1.892 Abonnenten (18,22% mehr als Jahr 2007) der Newsletter, die 11 Mal im Jahr in deutscher, italienischer, ladinischer und englischer Version erschienen ist. Ca. 7.500 Broschüren in deutscher und italienischer Sprache wurden zusätzlich an die VerbraucherInnen ausgeteilt.

63,20 % der Infoanfragen (die *IT-Tool*<sup>1</sup> Statistik unterscheidet nicht zwischen nationalen Fällen, d.h., Fällen, bei denen Unternehmen und VerbraucherInnen italienisch sind, und Infoanfragen) haben nationalen, 36,80 % grenzüberschreitenden Charakter, während die *simple complaints* und die Fälle immer grenzüberschreitenden Charakter haben.

Die Hauptthemenbereiche waren:

Reisen (Flüge und Pauschalreisen) (50,66%), E-Commerce (10,79%) sowie Autoimport (5,99%).

Im abgelaufenen Jahr konnte das EVZ einen enormen Anstieg der Zahl der Schlichtungsversuche (2007 - 15 Fälle, 2008 - 50 Fälle) verzeichnen. Die meisten Schlichtungsanträge wurden an RisolviOnline, die Online-Schlichtungsstelle der Handelskammer Mailand, geschickt. Die Gründe dafür lagen unter anderem in der Kostenlosigkeit des Verfahrens sowie im Abkommen, welches 2008 zwischen dem EVZ Italien und RisolviOnline abgeschlossen und in welchem eine enge Zusammenarbeit vereinbart wurde.

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

---

<sup>1</sup> Das sog. *IT-Tool* ist ein Informatiksystem der Europäischen Kommission, welches vom ECC-Net für die Registrierung aller Informationsanfragen, *simple complaints* und Fälle verwendet wird. Da das EVZ Bozen zur Registrierung nur das *IT-Tool* verwendet, ist es nun schwieriger bzw. unmöglich auf bestimmte statistische Daten zurückzugreifen.

Dabei sind und waren die Reklamationen rund um das Reisen ein „Dauerrenner“, und zwar sowohl was die Pauschalreisen betrifft, als den Flugtransport. Gerade in letzterem Bereich hatten wir einen enormen Anstieg an Kontakten, vor allem auch von italienischen VerbraucherInnen zu verzeichnen, da einige italienische Fluggesellschaften mit großen finanziellen Problemen zu kämpfen hatten. Die Anfragen von italienischen Verbrauchern betreffend italienische Fluglinien konnten wir aufgrund ihres nationalen Charakters nur als Informationsanfragen registrieren, obwohl sie seit der Einführung des *IT-Tool* eigentlich *simple complaints* wären; letztere können aber nur grenzüberschreitenden Charakter haben.

Viele Anfragen und Probleme entfielen auch auf den Bereich „*E-Commerce*“, und zwar hauptsächlich auf den Bereich der als sogenannte Kostenfallen bezeichneten Internetseiten (es handelt sich dabei meist um deutsche Internetseiten, welche verschiedenste Leistungen anbieten, deren Kosten aber im Kleingedruckten versteckt sind).

Auch im abgelaufenen Jahr hat das EVZ weiterhin intensiv mit Musterbriefen gearbeitet, da die VerbraucherInnen in einem ersten Schritt versuchen sollen, sich selbst zu helfen, um dann in einem zweiten Moment die Unterstützung des EVZ in Anspruch zu nehmen. Da immer mehr VerbraucherInnen im nicht-deutschsprachigen EU-Ausland einkaufen, wurden einige Musterbriefe ins Englische übersetzt und auf unsere Homepage gestellt.

Auch 2008 konnte das EVZ beobachten, dass sich die KonsumentInnen bei grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten immer stärker ihrer Rechte als Verbraucher bewusst sind und diese auch geltend machen.

### **Reisen**

Im abgelaufenen Jahr war der Reisesektor (Pauschalreisen und Flüge) wiederum Spitzenreiter, was die Anzahl der Informationsanfragen, *simple complaints* und Fälle betraf. Die Mehrzahl der Anfragen betraf dabei den Bereich Flugtransport, da einige italienische Fluggesellschaften, namentlich Club Air, Alpi Eagles und Alitalia, mit großen finanziellen Problemen zu kämpfen hatten. Um den KonsumentInnen bzw. den anderen Europäischen Verbraucherzentren stets aktuelle Informationen zur Situation liefern zu können, haben wir die aktuellen Entwicklungen beobachtet sowie die italienische Zivilluftfahrtbehörde ENAC, das Transportministerium und die Europäische Kommission kontaktiert. Da wir die Informationen auf unserer Homepage veröffentlicht haben, haben sich auch viele italienische Verbraucher bei uns gemeldet. Deshalb war auch im vergangenen Jahr ein großer Anstieg an Informationsanfragen zu verzeichnen.

Generell muss gesagt werden, dass sich die Kommunikation mit den Fluglinien leider immer noch schwierig gestaltet, und es ist nicht immer einfach, im Beschwerdefall für den Verbraucher eine zufriedenstellende Lösung zu finden. Auch wenn die Reklamationen grobe Unannehmlichkeiten betreffen, zahlen die Fluglinien meist nur geringfügige Summen als Schadenersatz oder Rückerstattung.

### **Partnervermittlungsinstitute**

Auch 2008 sind beim EVZ zahlreiche Anfragen und Beschwerden zu Partnervermittlungsverträgen eingegangen. Im Vergleich zu den Vorjahren konnten wir Änderungen bei den Reklamationen beobachten. Während in den vergangenen Jahren die meisten Verträge außerhalb eines Geschäftslokals unterzeichnet wurden, werden solche Verträge jetzt immer öfters im Geschäftssitz der Firma unterschrieben. Zudem wenden sich Singles vermehrt an Online-Agenturen.

Es fand ein persönliches Treffen mit dem Geschäftsführer einer österreichischen Partnervermittlungsagentur statt, welche auch in Südtirol tätig ist und mit der es in der Vergangenheit einige Beschwerden gab, da die KonsumentInnen falsch oder nicht ausreichend über das Rücktrittsrecht - wie im Verbraucherkodex (*Codice del Consumo*) vorgesehen - informiert wurden. In der Folge hat die Partnervermittlungsagentur ihre Verträge an das italienische Gesetz angepasst.

### **E-Commerce**

Auch 2008 entfielen viele Anfragen und Beschwerden auf den Bereich *E-Commerce*; die meisten Probleme betrafen wiederum die sogenannten Kostenfallen. Dabei handelt es sich meist um deutsche bzw. deutschsprachige Internetseiten, welche die unterschiedlichsten Leistungen anbieten, deren Kosten aber im Kleingedruckten versteckt sind, so dass sie leicht übersehen werden können. Das Phänomen der Kostenfallen, das 2007 erstmals richtig aufgetreten war, stellt in allen EU-Ländern mit deutschsprachiger Bevölkerung ein großes Problem dar und wird das EVZ mit Sicherheit auch in Zukunft beschäftigen. Um die VerbraucherInnen vor diesen Internetseiten zu warnen bzw. sie zu informieren, hat das EVZ zahlreiche Interviews gegeben. Da häufig Jugendliche davon betroffen waren, wurde während des Expertenunterrichts in Schulen darüber informiert. Tatsächlich ist die Zahl der Anfragen im Vergleich zum Vorjahr zurückgegangen.

Dem Thema wurde auch in der neuen Broschüre „*E-Commerce*“ ein Kapitel gewidmet.

## **INFORMATIONSTÄTIGKEIT**

### **Öffentlichkeitsarbeit**

Das EVZ hat 35 Presseaussendungen zu verschiedensten aktuellen Themen veröffentlicht. Das Echo war mehr als zufriedenstellend und schlug sich in diversen Interviewanfragen und Presseberichten nieder.

Im Mai fand eine Pressekonferenz zum Thema „Sommerzeit - Reisezeit“ statt, bei welcher die vom EVZ organisierte Informationskampagne zum Thema „Reisen und Urlaub“ in den drei größten Städten Südtirols (Bozen, Meran und Brixen) vorgestellt wurde. Bei dieser Kampagne wurde auf einem öffentlichen Platz ein Stand aufgebaut, an die interessierten VerbraucherInnen wurde Infomaterial verteilt sowie Informationen zum Thema Reisen gegeben.

Der *E-Commerce-Report* des *ECC-Net*, an dessen Erstellung das EVZ teilgenommen hat, wurde veröffentlicht und fand bei den Medien großen Anklang.

## **Infoblätter**

Auch im Arbeitsjahr 2008 haben wir dem europäischen Verbraucher wiederum eine Vielzahl von aktuellen Informationen in Form von Infoblättern zur Verfügung gestellt, um ihm einen raschen Überblick sowie die wichtigsten Informationen über häufig vorkommende Themen zu geben. Einige neue Infoblätter wurden erstellt, während andere wiederum überarbeitet und auf den neuesten Stand gebracht wurden.

## **BROSCHÜREN**

### **1) Immobilienkauf in Italien**

Welche Risiken bestehen bei einem Immobiliengeschäft? Wie beauftragt man einen Makler und wie hoch kann dessen Vermittlungsgebühr sein? Das sind nur einige der Fragen, die sich der Verbraucher beim Kauf einer Wohnung stellt. Die Broschüre liefert wichtige Tipps und Informationen zum Immobilienerwerb in Italien. Da die Zielgruppe der Broschüre ausländische KonsumentInnen aus der EU sind, die in Italien eine Immobilie kaufen möchten, liegt die Broschüre in deutscher und englischer Sprache vor.

### **2) E-Commerce**

Diese Broschüre liefert Informationen und Tipps zum Internetkauf, zu den bei VerbraucherInnen sehr beliebten Internetauktionen am Beispiel von eBay, sowie zu den Themen „Minderjährige und Internet“, „Kostenfallen im Internet“ und zum „Erwerb von Sachen verdächtiger Herkunft“.

### **3) Autoselbstimport aus der EU – Teil II**

Diese Broschüre stellt eine Fortsetzung unserer 2006 veröffentlichten Broschüre zum Autoselbstimport aus der EU dar, wobei dieses Mal der Schwerpunkt bei Informationen hinsichtlich Bürokratie, erforderliche Dokumente, Überführung nach Italien usw. in einzelnen Mitgliedstaaten wie z.B. Deutschland, Österreich und Dänemark lag.

Auch die übrigen vom EVZ in den vergangenen Jahren erarbeiteten Broschüren zu den Themen „Pauschalreisen“, „Autoselbstimport aus der EU“ sowie „Zahlungsmittel im In- und Ausland“ sind bei den VerbraucherInnen nach wie beliebt; entsprechend zufriedenstellend war auch die Nachfrage.

## **AUSSERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNG (ADR) IN EUROPA**

Da ADR sowohl den meisten Unternehmen als auch den VerbraucherInnen unbekannt ist, hat das EVZ im November zwei Tagungen zu diesem Thema veranstaltet. Die Tagung in Bozen wurde in Zusammenarbeit mit der Handelskammer Bozen organisiert und richtete sich hauptsächlich an die Unternehmen, um sie von den Vorteilen der außergerichtlichen Schlichtung zu überzeugen. Die zweite Tagung wurde in Zusammenarbeit mit der rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Trient veranstaltet. Das Hauptaugenmerk wurde auf die Vorzüge und die Mängel des italienischen ADR-Systems gelegt, sowie auf das Aufzeigen möglicher Lösungsansätze.

### ***Informationsveranstaltungen für Universitätsstudenten***

Auf Einladung der Universität Trient und der Freien Universität Bozen haben zwei Mitarbeiterinnen des EVZ jeweils eine Informationsveranstaltung für Studenten abgehalten. Dabei wurden die Studenten über das *ECC-Net*, die EU, die wichtigsten Verbraucherrechte auf EU-Ebene und den Europäischen Binnenmarkt informiert. Die teilnehmenden Studenten zeigten reges Interesse.

### ***Die Mittwochstreffs***

Es handelt sich dabei um wöchentliche Treffpunkte, die von der Verbraucherzentrale organisiert werden. Die Themen sind weit gefächert, die Teilnahme ist für alle Interessierten kostenlos. Dabei konnten auch die Experten des EVZ aus ihren Schwerpunktsektoren berichten bzw. diese vorstellen. Gegenstand von Mittwochstreffs waren die Themen "Partnervermittlung" und "*E-Commerce*".

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

Auch 2008 wurde ein reger Kontakt zu den anderen EVZ gepflegt. Dabei ging es nicht nur um die Unterstützung bei konkreten Anfragen oder Fällen, sondern auch um die Durchführung gemeinsamer Projekte und um den Austausch von wertvollen Erfahrungen und Informationen.

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

2008 hat das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren zum vierten Mal den *E-Commerce-Report* erarbeitet, welcher dann im Juni in Brüssel im Rahmen einer Pressekonferenz vorgestellt wurde. Dieses Projekt wurde von den Zentren in Irland, den Niederlanden und Griechenland koordiniert. Bei über der Hälfte der 25.030 im Jahr 2007 bei den Europäischen Verbraucherzentren eingegangenen grenzüberschreitenden Reklamationen, wurde *E-Commerce* als Verkaufsmethode angegeben. Insgesamt waren es 13.639 Euro-Verbraucher, die sich nach einem Internetkauf oder nach Inanspruchnahme einer Dienstleistung im Internet Hilfe suchend an das *ECC-Net* gewandt haben. Ein nicht unerheblicher Teil der Beschwerden betraf dabei den Reisesektor sowie Internetauktionen, welche aber nicht Thema der Studie waren. In 50% der Fälle lag das Hauptproblem bei der Lieferung der Ware, von diesen 50% entfielen wiederum 88% auf die Nicht-Lieferung. In einem Viertel der Beschwerdefälle entsprach das Produkt nicht den Erwartungen, entweder weil es defekt war, nicht dem Bestelltem entsprach oder nicht die beschriebenen Eigenschaften besaß.

### ***Tourism in Italy (Tourismus in Italien)***

Das EVZ hat am Projekt „*Tourism in Europe*“ (Tourismus in Europa), unter der Koordination des EVZ Frankreich, teilgenommen und auch im vergangenen Jahr wie 2007 vier Infoblätter zum Tourismus in Italien ausgearbeitet.

### ***Studie über den Zugang zu Europas Stränden***

Das EVZ hat in Zusammenarbeit mit dem *ECC-Net* eine Studie über den Zugang zu Europas Stränden erarbeitet. Wir wollten wissen, ob der Zugang zum Strand kostenlos ist und in wieweit auch Vierbeiner an den Strand dürfen. Dafür wurde ein kurzer Fragebogen erarbeitet und an das *ECC-Net* verschickt. Die Antworten der Kollegen wurden ausgewertet und das Ergebnis in deutscher, italienischer und englischer Sprache auf unserer Homepage veröffentlicht sowie den Netzwerk der EVZ zur Verfügung gestellt. Fazit: Im Großen und Ganzen können Badewillige in ganz Europa darauf vertrauen, dass sie ungehindert und kostenlos zu den Stränden und ins Wasser gelangen können und nur für die Nutzung von Strandeinrichtungen und für das Ausleihen von Liegestühlen und Sonnenschirmen bezahlen müssen. Hundebesitzer müssen sich hingegen vorab genau informieren. Die Regelungen unterscheiden sich nicht nur von Land zu Land; auch von Ort zu Ort und von Strandabschnitt zu Strandabschnitt kann es Unterschiede geben.

### ***Zusammenarbeit mit ECC-Net für die Broschüre Autoselbstimport aus der EU – Teil II***

Da bei dieser Broschüre das Hauptaugenmerk auf den Autoimport aus einzelnen, ausgewählten EU-Mitgliedstaaten gelegt wurde, war eine enge Zusammenarbeit mit den Kollegen erforderlich, da viele Informationen im Internet entweder gar nicht oder nicht in englischer Sprache verfügbar waren. Aus diesem Grund hat die Mitarbeiterin des EVZ, welche die Broschüre ausarbeitete, das EVZ von ausgewählten Mitgliedstaaten kontaktiert und um Informationen hinsichtlich Bürokratie, erforderliche Dokumente, Überführung nach Italien usw. gebeten.

### ***Erfahrungsaustausch***

Auch die „Studienbesuche“ (*study visit*) wurden im Jahr 2008 fortgeführt; diese dienen vor allem dem Erfahrungsaustausch zwischen den EVZ sowie dem besseren Kennenlernen der Kolleginnen und Kollegen. Eine unserer Mitarbeiterinnen stattete dem EVZ Dänemark einen Besuch ab. Hauptthema war die außergerichtliche Streitbeilegung in Dänemark und in Italien. Im Gegensatz zu Italien werden in Dänemark die meisten Reklamationen durch ein ADR-Verfahren abgewickelt. Uns hingegen besuchte eine Kollegin des EVZ Schweden. Es wurden unterschiedliche Themen besprochen wie beispielsweise die Organisation des EVZ Bozen und des EVZ Schweden, die Öffentlichkeitsarbeit, die Situation bei Alitalia, gefälschte Markenprodukte, Autoimport und ADR.

Zudem hat eine der Mitarbeiterinnen am sog. *Cooperation Day* teilgenommen. Es handelt sich dabei um eine Veranstaltung des *ECC-Net*, welche einmal im Jahr

stattfindet und an der jedes EVZ teilnimmt. Ziel des *Cooperation Day* ist es, aktuelle Themen, welche in der Beratungstätigkeit auftreten, zu diskutieren und gemeinsam Lösungen zu erarbeiten, um die KonsumentInnen in bestmöglicher Art und Weise zu informieren bzw. zu helfen.

## ***DIE WEBSITE***

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

Auf der Website des EVZ sind alle Infoblätter, Pressemitteilungen, Ausgaben des Verbrauchertelegramms, Aktionen und eine Seite mit nützlichen Links veröffentlicht. Im Jahr 2008 wurden 323.667 Besucher auf unseren Seiten verzeichnet, die eine Gesamtzahl von 833.911 Seiten besuchten. Dies entspricht einem Tagesdurchschnitt von 887 Besuchern, mit Spitzenwerten von 4.625 Besuchern/Tag.

# STATISTIKEN

## Infoanfragen, *simple complaints* und Fälle nach Bereichen

Bereich	in Zahlen	%
Reisen	2689	50,66
Auto und KFZ	318	5,99
E-Commerce	573	10,79
Anderes (Handel, Gewährleistung, Immobilien, Finanzdienstleistungen, ...)	1728	32,56
<b>Gesamt</b>	<b>5308</b>	<b>100</b>

## Natur der Infoanfragen

Natur	in Zahlen	%
Grenzüberschreitend	1430	36,80
National (dazu zählen auch nationale Fälle, bei denen Verbraucher und Unternehmer sind Italiener)	2455	63,20
<b>Gesamt</b>	<b>3885</b>	<b>100</b>

## Kaufmethode

Methode	%
e-commerce	53,81
im Geschäftsraum	20,79
Anderes	10,27
Fernabsatz	8,25
Haustürgeschäft	4,23
Internetauktion	1,57
Messe/Markt	1,08
<b>Gesamt</b>	<b>100</b>