

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM



JAHRESBERICHT 2009

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

Das EVZ Bozen zieht 2009 wiederum eine äußerst zufriedenstellende Bilanz über die geleistete Arbeit.

Wie auch in den vergangenen Jahren lag das Hauptaugenmerk wieder in den Bereichen Information und Beratung der Verbraucherinnen und Verbraucher.

Das EVZ hat aber auch - in Zusammenarbeit mit dem Amt für Kabinettsangelegenheiten der Provinz Bozen - einen Runden Tisch mit Experten sowie eine Pressekonferenz zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten in Europa organisiert. Zudem fand ein Treffen mit der Postpolizei zum gegenseitigen Erfahrungsaustausch im Bereich des *E-Commerce* statt.

Im Zuge einer gemeinsamen Informationskampagne mit dem EVZ Rom war das EVZ Bozen mit einem Infostand auf den Flughäfen von Mailand und Venedig vertreten, um die Passagiere über die Fluggastrechte zu informieren, und mit einem Infostand auf dem Mailänder Hauptbahnhof, um die Bahnreisenden über die neuen Rechte im Eisenbahnverkehr in Kenntnis zu setzen; bei beiden Veranstaltungen wurden die interessierten Verbraucher auch über die Aufgaben des EVZ Bozen informiert.

BERATUNGSTÄTIGKEIT

Im Jahr 2009 bewältigte das EVZ 2.947¹ Informationsfragen, 1.013 sog. simple complaints (bei diesen liegt bereits ein konkretes, grenzüberschreitendes Problem vor, ohne dass jedoch ein Einschreiten des EVZ nötig ist) und 546 Fälle (23,8% mehr als im Jahr 2008). Dazu kommen 348.992 Besucher auf der Homepage (www.euroconsumatori.org) und die 2.073 Abonnenten (9,56% mehr als Jahr 2008) der Newsletter, die 11 Mal im Jahr in deutscher, italienischer, ladinischer und englischer Version erschienen ist. Ca. 7.800 Broschüren in deutscher, italienischer sowie englischer Sprache wurden zusätzlich an die VerbraucherInnen ausgeteilt.

61,18% der Infoanfragen (die IT-Tool² Statistik unterscheidet nicht zwischen nationalen Fällen, d.h., Fällen, bei denen Unternehmen und VerbraucherInnen italienisch sind, und Infoanfragen; deshalb umfasst die Zahl der nationalen Infoanfragen auch Beschwerdefälle von Südtiroler KonsumentInnen gegen ein italienisches Unternehmen) haben nationalen, 38,82% grenzüberschreitenden Charakter, während die simple complaints und die Fälle immer grenzüberschreitenden Charakter haben.

Die Hauptthemenbereiche waren:

Reisen (Flüge, Pauschalreisen, Hotels, Reiseversicherungen und Timesharing) (40,10%), E-Commerce (13,45%) sowie Autoimport (7,86%).

Im abgelaufenen Jahr konnte das EVZ wieder eine zufriedenstellende Zahl an Schlichtungsversuchen (28 Fälle) verzeichnen. Die meisten Schlichtungsanträge wurden an RisolviOnline, die Online-Schlichtungsstelle der Handelskammer Mailand, geschickt. Die

¹ Die Zahl der Informationsanfragen war 2009 im Vergleich zu 2008 etwas rückläufig. Der Grund liegt darin, dass wir 2008 wegen der finanziellen Probleme mehrerer italienischer Fluglinien (Club Air, Alpi Eagles und Alitalia) einen enormen Anstieg an Kontakten (etwa Tausend), vor allem auch von italienischen VerbraucherInnen zu verzeichnen hatten, welche als Informationsanfragen registriert wurden. Im abgelaufenen Jahr hatte sich die Situation bezüglich obgenannter Fluggesellschaften wieder beruhigt, was auch gleichzeitig zu einem Rückgang an Kontakten führte.

² 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.

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 Reklamationen rund um das Reisen waren wie in den vergangenen Jahren ein „Dauerrenner“, und zwar sowohl was die Pauschalreisen betrifft, als auch den Flugtransport. Viele Anfragen und Probleme entfielen erneut 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 weitere Musterbriefe ins Englische übersetzt und auf unsere Homepage gestellt.

Auch 2009 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, Flüge, Reiseversicherungen, Timesharing und Hotels) wiederum Spitzenreiter, was die Anzahl der Informationsanfragen, *simple complaints* und Fälle anbelangte. Die Mehrzahl der Anfragen betraf dabei wiederum den Bereich Flugtransport; auch 2009 hatten einige Fluggesellschaften, namentlich die slowakische Fluglinie Sky Europe sowie die italienische Fluggesellschaft Myair, mit großen finanziellen Problemen zu kämpfen.

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.

Daneben wurden zahlreiche Verbraucher Opfer der Zahlungsunfähigkeit des italienischen Reiseveranstalters und Internet-Reisebüros Todomondo. Auch die Angst vor der Schweinegrippe und vor Terroranschlägen haben viele Verbraucher dazu bewogen, Rat beim EVZ zu suchen.

Partnervermittlungsinstitute

Auch 2009 sind beim EVZ zahlreiche Anfragen und Beschwerden zu Partnervermittlungsverträgen eingegangen. Durch gezieltes Informieren der KonsumentInnen in Interviews, einer Pressemitteilung sowie durch Informationen auf unserer Homepage war jedoch die Anzahl der Beschwerden rückläufig.

E-Commerce

Auch 2009 entfielen viele Anfragen und Beschwerden auf den Bereich *E-Commerce*; die meisten Probleme betrafen wiederum die sogenannten Kostenfallen. 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, da die Methoden der Betreiber immer ausgeklügelter und trickreicher werden. Um die VerbraucherInnen vor diesen Internetseiten zu warnen bzw. sie zu informieren, hat das EVZ zahlreiche Interviews gegeben sowie ein Infoblatt zum Thema erarbeitet; auch in der *E-Commerce*-Broschüre ist den Kostenfallen ein Kapitel gewidmet.

Zudem wurden im Laufe des Jahres für die betroffenen VerbraucherInnen weitere Musterbriefe ausgearbeitet. Da häufig Jugendliche davon betroffen waren, wurde während des Expertenunterrichts in Schulen darüber informiert. Trotzdem melden sich täglich KonsumentInnen beim EVZ; der Grund liegt darin, dass die Betreiber dieser Internetseiten mit ihren Drohungen (Gerichtsverfahren, Anzeige wegen Betruges usw.) die VerbraucherInnen dermaßen verunsichern, dass sich diese – trotz des vorhandenen schriftlichen Informationsmaterials - Rat suchend an das EVZ wenden.

INFORMATIONSTÄTIGKEIT

Öffentlichkeitsarbeit

Das EVZ hat 36 Presseaussendungen zu verschiedensten aktuellen Themen veröffentlicht. Das Echo war mehr als zufriedenstellend und schlug sich in diversen Interviewanfragen und Presseberichten nieder.

Im Juni fand am Flughafen Bozen eine Pressekonferenz zum Thema Reisen statt, um sowohl die Medien als auch die VerbraucherInnen über die Fluggastrechte, die Rechte in den Bereichen Pauschalreisen und Timesharing sowie die Rolle des EVZ zu informieren.

Im Frühjahr wurde für europäische VerbraucherInnen, die beabsichtigen, Italien im Zug zu bereisen, ein Merkblatt zum Thema „Zugreisen in Italien“ auf der Internetseite veröffentlicht sowie an alle Europäischen Verbraucherzentren verschickt.

Im Juli war das EVZ - im Zuge einer gemeinsamen Informationskampagne mit dem EVZ Rom - mit einem Infostand auf den Flughäfen von Mailand und Venedig vertreten, um die Passagiere über die Fluggastrechte zu informieren, im Dezember mit einem Infostand auf dem Mailänder Hauptbahnhof, um die Bahnreisenden über die neuen Rechte im Eisenbahnverkehr in Kenntnis zu setzen; bei beiden Veranstaltungen wurden die interessierten Verbraucher auch über die Aufgaben des EVZ Bozen informiert.

Das EVZ hat an der Erstellung des Preisvergleiches des *ECC-Net* mitgearbeitet und diesen auf seiner Homepage veröffentlicht.

Infoblätter

Das EVZ hat ein spezielles Informationsblatt für in Italien lebende AusländerInnen erarbeitet, welches diese in verschiedenen EU-Sprachen (Deutsch, Französisch, Spanisch und Englisch) über wichtige italienische Verbraucherrechte wie beispielsweise die Gewährleistung, den Fernabsatz und Haustürgeschäfte, das Versenden von Geld usw. informiert.

Auch 2009 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

Die Gewährleistung in Italien und anderen EU-Ländern

Diese Broschüre beschäftigt sich mit der Regelung der Gewährleistung auf EU-Ebene durch die Richtlinie 1999/44/EG sowie deren Umsetzung in Italien und in ausgewählten EU-Mitgliedsstaaten (Österreich, Deutschland, Frankreich, Schweden und Rumänien). Sie zeigt den Verbraucherinnen und Verbrauchern die Gemeinsamkeiten und die Unterschiede bei der nationalen Umsetzung in den in der Broschüre behandelten Staaten auf, um ihnen die Bedenken, welche sie vor einem grenzüberschreitenden Kauf abhalten, zu nehmen.

Auch die übrigen vom EVZ in den vergangenen Jahren veröffentlichten Broschüren zu den Themen „Pauschalreisen“, „Autoselbstimport aus der EU - Teil I und II“, „Zahlungsmittel im In- und Ausland“, „Immobilienkauf in Italien“ und „E-Commerce“ sind bei den VerbraucherInnen nach wie beliebt; entsprechend zufriedenstellend war auch die Nachfrage.

AUSSERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNG (ADR) IN EUROPA

Da die außergerichtliche Streitbeilegung sowohl den meisten Unternehmen als auch den VerbraucherInnen immer noch unbekannt ist, hat das EVZ im November – in Zusammenarbeit mit dem Amt für Kabinettsangelegenheiten der Provinz Bozen - einen Runden Tisch mit Experten zu diesem Thema organisiert. Im Rahmen einer Pressekonferenz war die Veranstaltung selbst sowie die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten den Medien vorgestellt worden. Am Runden Tisch nahmen neben einem Vertreter des Amtes für Kabinettsangelegenheiten, einer Kollegin des EVZ Großbritannien, einer Vertreterin von RisolviOnline (der Online-Schlichtungsstelle der Handelskammer Mailand), Vertretern der VZS sowie der Partnerstelle CRTCU in Trient auch zahlreiche Vertreter der Unternehmerseite teil.

ZUSAMMENARBEIT MIT DEN EUROPÄISCHEN VERBRAUCHERZENTREN

Auch 2009 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.

Preisvergleich verschiedener Produkte von H&M, Zara, C&A und Body Shop

Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (*ECC-Net*) führte einen Preisvergleich von ausgewählten Produkten von H&M, Zara, C&A und Body Shop durch. Das Projekt wurde von den Zentren in Luxemburg, Österreich und Irland koordiniert.

Portugal kristallisierte sich dabei als echter Tipp für Schnäppchenjäger heraus. Die Preise im westlichsten Land Europas lagen durchwegs unter dem europäischen Durchschnitt. In den skandinavischen Ländern hingegen lagen die Preise der Produkte des Warenkorbs allesamt über dem europäischen Durchschnitt mit Ausnahme von H&M in Schweden. Überraschend auch die überdurchschnittlich hohen Preise in den neuen EU-Ländern trotz des relativ geringen Pro-Kopf-Einkommens. Die italienischen Preise weisen keine signifikanten Unterschiede im Vergleich zu den anderen Ländern der Euro-Zone auf und liegen somit im europäischen Durchschnitt. Für Südtiroler lohnt sich die Fahrt nach Deutschland, wo die Preise für Kosmetikprodukte niedriger sind als in Italien. Die Umfrage zeigte deutlich, dass es Preisunterschiede zwischen den Mitgliedsstaaten gibt, die wahrscheinlich auch in naher Zukunft bestehen bleiben.

Air Passenger Rights-Report (Bericht über die Rechte der Flugpassagiere)

Auch 2009 hat das ECC-Net den Air Passenger Rights-Report erarbeitet, an dessen Erstellung sich auch das EVZ Bozen beteiligte; dessen Ergebnisse sind jedoch noch nicht verfügbar.

Zusammenarbeit mit dem ECC-Net für die Broschüre „Die Gewährleistung in Italien und anderen EU-Ländern“

Da bei dieser Broschüre das Hauptaugenmerk auf die Ausarbeitung der Gemeinsamkeiten und der Unterschiede bei der Umsetzung der EU-Richtlinie zur gesetzlichen Garantie in den einzelnen, behandelten EU-Staaten gelegt wurde, war eine enge Zusammenarbeit mit den Kollegen erforderlich, da diese die nationale Gesetzgebung natürlich am besten kennen bzw. viele Informationen nicht in deutscher bzw. englischer Sprache zur Verfügung standen. Aus diesem Grund hat die Mitarbeiterin des EVZ, welche die Broschüre ausarbeitete, das EVZ der für die Broschüre ausgewählten Mitgliedstaaten kontaktiert und um entsprechende Informationen gebeten.

Erfahrungsaustausch

Auch die „Studienbesuche“ (*study visits*) wurden im Jahr 2009 fortgeführt; diese dienen vor allem dem direkten Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen den EVZ sowie dem besseren Kennenlernen der Kolleginnen und Kollegen. Eine unserer Mitarbeiterinnen stattete dem EVZ Ungarn einen Besuch ab. Hauptthema war die außergerichtliche Streitbeilegung. Eine Beraterin des ungarischen EVZ, die zugleich auch Mitglied der Schlichtungsstelle ist, stellte die Schlichtungsstelle und deren Funktion vor.

Uns hingegen besuchte eine Kollegin des EVZ Luxemburg. Es wurden unterschiedliche Themen besprochen wie beispielsweise die Organisation des EVZ Bozen und des EVZ Luxemburg, die Informations- und Öffentlichkeitsarbeit, besondere Erfahrungen der beiden EVZ aufgrund ihrer Lage als Grenzregion, ADR in Italien und Luxemburg.

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

Auf der Website des EVZ sind alle Infoblätter, Pressemitteilungen, Ausgaben des Verbrauchertelegramms, Aktionen und eine Seite mit nützlichen Links veröffentlicht. Im Jahr 2009 wurden 348.992 Besucher auf unserer Internetseite verzeichnet (dies entspricht einem Anstieg von 7,8% gegenüber 2008), die eine Gesamtzahl von 900.599 Seiten besuchten. Dies entspricht einem Tagesdurchschnitt von 959 Besuchern.

STATISTIKEN

Infoanfragen, *simple complaints* und Fälle nach Bereichen

Bereich	in Zahlen	%
Reisen	1807	40,10
Auto und KFZ	354	7,86
E-Commerce	606	13,45
Anderes (Handel, Gewährleistung, Immobilien, Finanzdienstleistungen, ...)	1739	38,59
Gesamt	4506	100

Natur der Infoanfragen

Natur	in Zahlen	%
Grenzüberschreitend	1144	38,82
National (dazu zählen auch nationale Fälle, bei denen Verbraucher und Unternehmer Italiener sind)	1803	61,18
Gesamt	2947	100

Kaufmethode

Methode	%
e-commerce	62,60
im Geschäftsraum	19,76
Anderes	8,16
Fernabsatz	3,82
Haustürgeschäft	3,89
Internetauktion	1,18
Messe/Markt	0,59
Gesamt	100