



31.05.2022

Autonome Provinz Bozen
Amt für Landessprachen und Bürgerrechte
Südtiroler Str. 50
39100 Bozen

Abschlussbericht über die Initiativen gemäß DM 10 agosto 2020 / G. 388/2000

A. Beschreibung des strategischen Projekts

Paket von digitalen und Informations-Maßnahmen für die Verbraucher:innen. Die Projektdauer betrug 15 Monate und das Projekt wurde am 31. März 2022 fertig gestellt. Die Maßnahmen zielen darauf ab, das Bewusstsein der Verbraucher:innen in Bezug auf ihre Rechte zu stärken, ihre häufigen Fragen zu beantworten, sie beim Management des Familienbudgets zu unterstützen (insbesondere jene Familien, die aufgrund der Covid-Pandemie Einnahmeeinbußen erlitten haben) und die territorialen Strukturen der Verbraucherberatung zugänglicher zu machen. Die Initiativen wurden in beiden Landessprachen umgesetzt, um den Verbraucher:innen deutscher Muttersprache eine angemessene Information zu garantieren, und ihre Kenntnisse in Bezug auf die eigenen Rechte zu verbessern.

B. Umgesetzte Maßnahmen

Es wurden die folgend gelisteten und unten genauer beschriebenen Maßnahmen umgesetzt: Ausarbeitung und Veröffentlichung von 100 Mini-Fact-Sheets, 10 Videoanimationen, 20 Kurz-Videos, TV-Informationssendungen, Neuauflage und Relaunch des Online-Haushaltsbuchs, Schaffung und Veröffentlichung eines Whatsapp-Kontaktkanals, Organisation und Durchführung von Weiterbildungskursen für die Mitarbeiter:innen der Verbraucherzentrale Südtirol.

1. FAQ / Mini-Fact-Sheets

Tätigkeiten

Recherche der Inhalte, Redaktionsarbeit, Übersetzung, Layout/Grafik und Veröffentlichung von 100 Kurzinfos in italienischer und deutscher Sprache zu allgemeinen Themen im Bereich des Verbraucherrechts und häufig gestellten Fragen, auf die wir gestoßen sind.



Beschreibung

Die Informationen sind in beiden Landessprachen, Italienisch und Deutsch, verfügbar. Die Mini-Fact-Sheets wurden über die institutionelle Website der Verbraucherzentrale und über die sozialen Netzwerke veröffentlicht.

Qualitative und quantitative Ergebnisse

100 Kurzinfos in italienischer und deutscher Sprache (100 + 100), die auf der Website und verschiedenen sozialen Netzwerken verfügbar und abrufbar sind. Die Informationen wurden mit einer langfristigen Perspektive entwickelt und ausgearbeitet, so dass sie über einen längeren Zeitraum genutzt werden können und die inhaltlichen Themenbereiche und Informationen für die Verbraucher auch in näherer Zukunft interessant und aktuell bleiben.



Beispiel Mini – F.A.Q.

2. Videoanimationen

Tätigkeiten

Recherche der Inhalte, Entwicklung und redaktionelle Bearbeitung, Produktion und Veröffentlichung von 10 Videoanimationen in italienischer und deutscher Sprache zu verschiedenen Themen, die für die Verbraucher von Interesse sind. Die Videoanimationen befassen sich mit den folgenden Themen:

- Die ODR-Plattform. Sicher online einkaufen
- E-Commerce. Ist dieser Online-Händler vertrauenswürdig?
- Streaming-Abofallen
- Maturareise buchen. Gewusst wie
- Online Trading. Wie ist die erste Kontaktaufnahme üblicherweise?
- Onlinekauf Schritt für Schritt
- Persönliche Daten im Netz



- Verkehrsunfall: was tun?
- Lebensversicherungen: Rücktritt, Rückkauf, Stilllegung
- Internet: Funk vs. Kabel. Strahlungsfrei surfen – leicht gemacht

Beschreibung

Die Videoanimationen sind in beiden Sprachen, Italienisch und Deutsch, verfügbar und wurden auf unserer Website und unserem YouTube-Kanal sowie auf unseren anderen sozialen Netzwerken veröffentlicht. Die Videoanimationen wurden in einem audiovisuellen Format mit Animationsdesign bearbeitet. Die Videos enthalten auch Text, so dass auch gehörlose Verbraucher den Erklärungen folgen können.

Qualitative und quantitative Ergebnisse

Die 10 Videoanimationen sind auf Italienisch und Deutsch (10 + 10) auf dem YouTube-Kanal der VZS und über die anderen sozialen Netzwerke verfügbar. Die Videoanimationen erklären auf einfache und unterhaltsame Weise die Rechte der Verbraucher in verschiedenen Situationen.



Screenshot einer Video-Animation

3. Kurzvideos

Tätigkeiten

Produktion und Veröffentlichung von 20 kurzen Videos in italienischer und deutscher Sprache zu verschiedenen Themen, die für die Verbraucher von Interesse sind.

Die Kurzvideos behandeln folgende Themen:

- Gebrauchtwagen kaputt: wer zahlt?
- Wie lange gilt ein Einkaufsgutschein?
- Kann ich im Geschäft gekaufte Ware umtauschen?
- Immobilienagentur: Rechte und Pflichten
- Wer braucht welche Versicherung?
- Lebensversicherungen als Geldanlage?
- Probleme mit dem Telefon: wie reklamieren?
- Wie kann ich einen Telefonvertrag kündigen?



- Verträge am Telefon: nein, danke!
- Falsche Kreditkartenzahlung: was tun?
- EU-Passagierrechte: wer hilft?
- Kaputte Ware: Umtausch oder Geld zurück?
- Wie erkenne ich seriöse Onlineshops?
- Kaufvorverträge für Immobilien: Was ist zu beachten?
- Langsames Internet: was tun?
- Autoversicherung mit Black Box: ja oder nein?
- Ist Krypto-Geld eine gute Anlage?
- Allergene im Essen erkenne und vermeiden.
- Ausverkauf: meine Rechte!
- Online Trading: Hände weg!

Beschreibung

Die Kurzfilme sind in beiden Sprachen, Italienisch und Deutsch, verfügbar und wurden auf unserer Website und unserem YouTube-Kanal sowie in unseren anderen sozialen Netzwerken veröffentlicht. Die Videos sind immer im audiovisuellen Format erstellt, als Interviews, mit den Beratern im Vordergrund und einer gleichzeitigen Zusammenfassung in Textform. Bei den Produktionen wurde auch Text in das Video eingefügt, so dass auch gehörlose Verbraucher den Erklärungen folgen können.

Qualitative und quantitative Ergebnisse

Die 20 Kurzvideos sind in italienischer und deutscher Sprache (20 + 20) auf dem YouTube-Kanal der VZS und über die anderen sozialen Netzwerke verfügbar. Die Kurzfilme erklären auf einfache und unterhaltsame Weise die Rechte der Verbraucher in den angeführten Situationen.



Screenshot eines Videos

4. Fernsehsendungen Pluspunkt

Tätigkeiten

Erstellung von kurzen Fernsehsendungen in Form von Interviews zu verschiedenen aktuellen Themen, die die Verbraucher:innen interessieren.



Behandelte Themen:

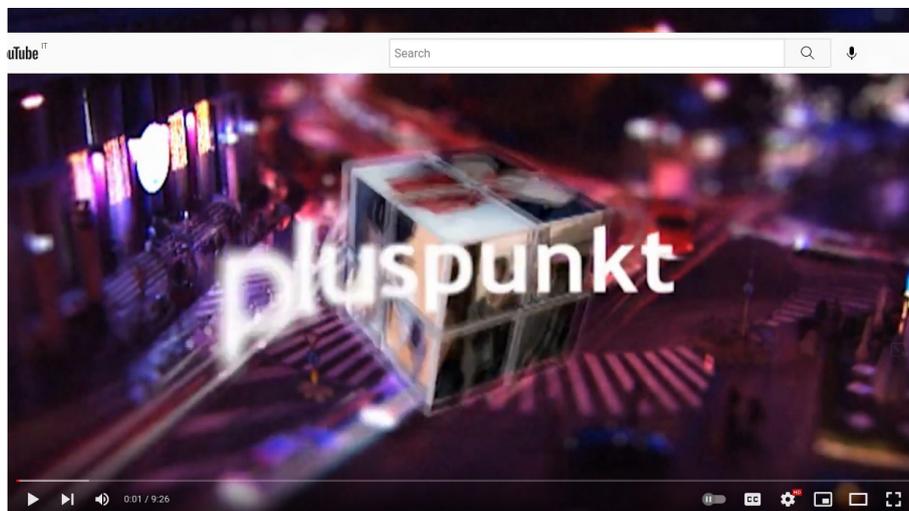
- Cashback und Kassenbon-Lotterie, Lebensversicherungen, kollektiver gerichtlicher Schutz
- Class action, Obst und Gemüse: 5 am Tag, Verjährung der Versorgungs-Rechnungen
- Sparen, Datenschutz und Datenlecks bei sozialen Medien, Neues Energielabel
- Gütesiegel bei Lebensmitteln, KFZ-Versicherung, Sicher Reisen in Zeiten von Covid
- Kryptogeld, Gesundheitskosten und steuerliche Absetzung, gefälschte Produkte
- Energiekosten, Geschenke online kaufen, Onlineschichten
- Online-Betrug: wie erkennen, wie vermeiden

Beschreibung

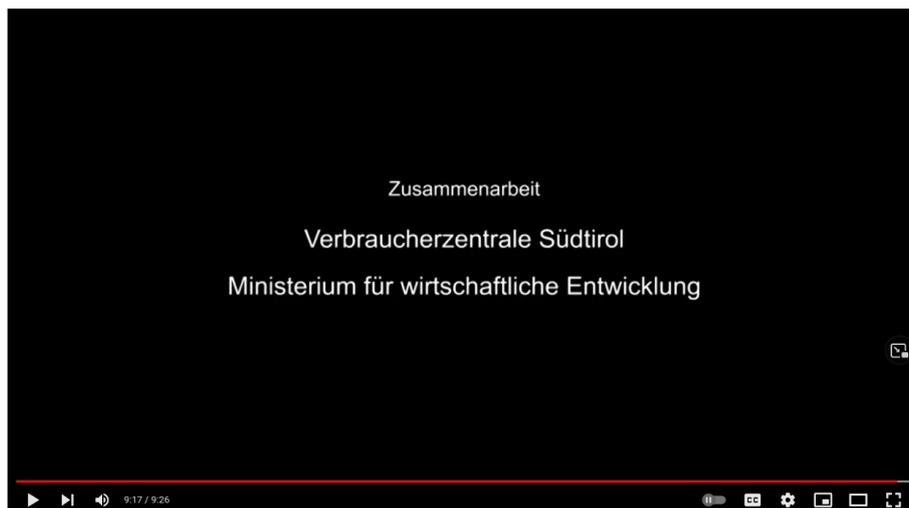
Die Sendungen wurden auf den regionalen Rai-Frequenzen ausgestrahlt und stehen danach zum Download über die genannten Kanäle zur Verfügung. Der Finanzierungshinweis befindet sich im Abspann.

Qualitative und quantitative Ergebnisse

Die Sendezeit unmittelbar nach den Abendnachrichten ist eine mit sehr hohen Zuschauerzahlen; die Wiederholung erfolgt nach ca. 10 Kalendertagen.



Screenshot einer TV-Info-Sendung



Screenshot Abspann



5. Haushaltsbuch 2.0

Tätigkeiten

13 Jahre nach der Erstausgabe wurde das komplett neu überarbeitete "Haushaltsbuch 2.0" vorgestellt.

Beschreibung

Das Haushaltsbuch wurde neu programmiert, es wurden neue Funktionen und weitere Updates eingebaut. Die Daten der Nutzer:innen aus den 13 Jahren wurden in die neue Datenbank übernommen, sodass die Datenchronik jeweils erhalten geblieben ist.

Das neue Haushaltsbuch funktioniert auf allen fixen und mobilen Geräten (alle Betriebssysteme), und die Oberfläche ist äußerst nutzerfreundlich.

Es können geplante Zahlungen eingefügt werden sowie diverse Zahlungsmittel verwendet werden (ein oder mehrere Bankkonten, Bargeld, Karten); auch können Gelder zwischen den verschiedenen Zahlungsmitteln verschoben werden (z.B. von Bankkonto zu Bargeld).

Qualitative und quantitative Ergebnisse

Das Haushaltsbuch 2.0 bietet neue Funktionen und weitere Updates. Registrierte Nutzer:innen: 16.996. Zunahme der Nutzer:innen im Vergleich zur Vorgänger-Version: + 6%.

€Haushaltsbuch

Bitte melden Sie sich bei Ihrem Konto an
oder [Hier registrieren](#)

E-Mailadresse oder Benutzername

Kennwort

Erinnern [Kennwort vergessen?](#)

[Deutsch](#) [Italiano](#)

Einloggen

Realisiert mit den Geldern des Ministeriums für wirtschaftliche Entwicklung. Verteilung 2020

Ein Projekt von Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Screenshot der Zugangsseite Haushaltsbuch



6. Beratung über whatsapp / Website

Tätigkeiten

Einrichtung der Kommunikationsfunktion über Whatsapp, die direkt von der VZS-Website aus zugänglich ist und über welche Verbraucher:innen direkt und schnell Informationen anfordern können.

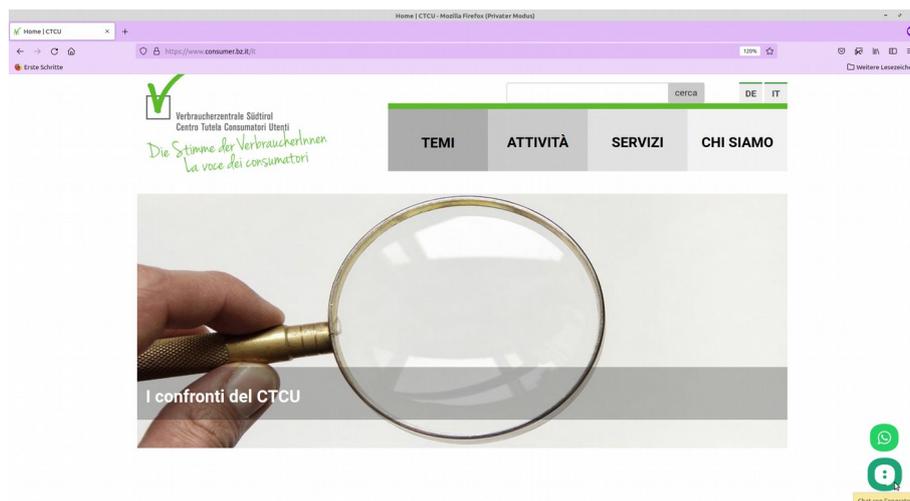
Beschreibung

Programmierung und Einstellung der Whatsapp-Funktionalität, die über die Website oder direkt über die Nummer zugänglich ist. Wer das Whatsapp-Programm nicht nutzen möchte, kann alternativ auch einen speziellen Live-Chat nutzen. Anfragen und Fragen, die über diesen Kanal an uns gestellt werden, werden direkt von unseren Mitarbeiter:innen beantwortet bzw. bei branchenspezifischen oder beratungsintensiveren Fragen wird der Tag und die Uhrzeit der Verfügbarkeit des jeweiligen Beraters mitgeteilt.

Der Dienst ist in beiden Sprachen, Italienisch und Deutsch, verfügbar.

Qualitative und quantitative Ergebnisse

Aus den ersten Kommentaren und Rückmeldungen geht hervor, dass die Verbraucher die schnelle und einfache Kontaktaufnahme sehr schätzen. Im Durchschnitt verzeichnen wir 38 Kontakte/Monat, mit steigender Tendenz.



Screenshot mit Whatsapp- und Chat-Funktion

7. Weiterbildungskurse für die Berater:innen der VZS

Tätigkeiten

Für Berater:innen und Mitarbeiter:innen wurden mehrere Weiterbildungskurse zu aktuellen Themen im Bereich der Verbraucherrechte und der Arbeitsplatzergonomie organisiert, um das Wissen in verschiedenen Bereichen und den Beratungs- und Informationsdienst für Verbraucher:innen zu verbessern. Zu Beginn jedes Kurses wurden die Teilnehmer:innen darüber informiert, dass der Kurs vom Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung finanziert wurde.



Auflistung und Beschreibung der Weiterbildungskurse:

Titel	Referent	Beschreibung
Online-Kurs E-Commerce und Konsumentenschutz	Altalex Formazione	Ziel des Kurses war es, den rechtlichen Rahmen für den E-Commerce und das Zustandekommen von Online-Verträgen zu erkunden. Die Transparenzverpflichtungen zum Schutz der Verbraucherrechte und das Haftungssystem der beteiligten Parteien wurden untersucht, ebenso wie unlautere Geschäftspraktiken und die Rolle der Markt-Aufsichtsbehörde (AGCM), die für den Schutz der Nutzerrechte zuständig ist.
Move and Work - Bewegung am Arbeitsplatz	K. Trojer	Der Kurs zeigte, wie man gezielt Verspannungen und Stress abbauen und Schmerzen entgegenwirken kann. Bewusste Bewegungen schaffen ein angenehmes Körperbewusstsein und sind eine präventive Maßnahme, um schlechter Körperhaltung entgegenzuwirken und die Durchblutung und Konzentration zu fördern. So wird die Arbeit vor dem Computer erträglicher, das Denken klarer und kreatives Potenzial kann wieder fließen.
Umgang mit VerbraucherInnen mit Beeinträchtigungen	Independent L	Ziel des Kurses war es, die Mitarbeiter:innen für das Thema Verbraucher mit Behinderungen zu sensibilisieren. Es wurden folgende Themen behandelt: Unterschiedliche Formen von Beeinträchtigungen/Bedürfnissen; Beispiele für assistierende Hilfsmitteltechnologien, Kommunikationsmittel und Alltagshilfen; Einblick in die Normen und gesetzlichen Bestimmungen; Grundprinzipien für Barrierefreiheit; Beratungsleistungen für alle - der richtige Umgang mit Verbraucher:innen mit Beeinträchtigungen; Überblick über aktuelle Unterstützungsleistungen für Menschen mit Behinderungen in Südtirol; Einführung in die Leichte Sprache bei der Textverarbeitung.
Yoga für die Augen	E. Lantschner	Yoga für die Augen kann helfen, die Augen zu entspannen. Außerdem kann die Sehkraft erhalten und verbessert werden. Die Kursleitende zeigte, wie durch gezielte Augenübungen und durch Atem-, Entspannungs- und Massagetechniken das Sehvermögen nachhaltig gefördert werden kann.
Geschlechtergerecht Texte verfassen	L. Heidrich	Es gibt viele Möglichkeiten, sich in geschlechtergerechter Sprache auszudrücken. Und oft hat die optimale Lösung nicht nur mit der richtigen Wahl zu tun, sondern erfordert auch ein wenig mehr Kreativität. Ein guter Text sollte nicht nur korrekt, sondern auch lesbar und verständlich sein. In diesem Seminar lernten wir die sprachlichen Möglichkeiten für das Verfassen von korrekten und eleganten Texten kennen.
Datenschutz	Avv. C. Notdurfter	Während des Kurses erhielt man Informationen zum Datenschutz aus Verbrauchersicht. Es wurden folgende Themen behandelt: Einführung in den europäischen Datenschutz; Grundsätze und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung; Bedingungen für die Einwilligung als Rechtsgrundlage; Rechte der betroffenen Personen; Rechtsbehelfe, Haftung und Sanktionen; Datenschutz und Werbung (Werbeanrufe); die (mögliche) besondere Rolle von Verbraucherverbände.



Titel	Referent	Beschreibung
Urheberrecht Bilder	Avv. M. Egger	Der Kurs informierte über das Urheberrecht der Bilder und Fotos und die geltenden Vorschriften. Es wurden auch die Rechte präsentiert, die im Falle von Veröffentlichungen von Bild- und Fotoinhalten ohne die ausdrücklich erteilte Einwilligung der fotografierten Person geltend gemacht werden können.
Buchhaltung Kondominium	ANACI	Fachkurs für die Buchhaltung im Kondominium, für unsere Fachberaterin.
Pressemitteilungen	M. Mazzalai	Der Chefredakteur von TG Rai Trento gab uns Informationen und Ratschläge, wie man eine Pressemitteilung gut schreibt, was man beachten muss und er gab uns einige Anregungen zu Trends im redaktionellen Bereich.
Steuerzahlkarte	Avv. M. Demattè	Während des Kurses wurden Informationen über den Steuerbescheid gegeben - was er ist und was er enthält (Inhalt und einzelne Posten), das Verfahren, die Herkunft, die Folgen und mögliche Maßnahmen usw. -, um Verbrauchern, die mit einem Strafzettel vorstellig werden und um eine Klärung oder allgemeine Informationen dazu bitten, mehr Hilfestellung zu geben.
Die häufigsten Straftaten gegenüber Verbrauchern	Maggiore Masi	Herr Masi von der Finanzpolizei präsentierte einen Bericht über die wichtigsten (derzeit am häufigsten vorkommenden) Straftaten gegenüber Verbrauchern: Betrug im Handel, Verkauf unsicherer Produkte, Verkauf von Produkten mit falschen Zeichen, Fälschungen, usw.

Beschreibung

Es wurden vorwiegend Referent:innen aus der Südtirol beauftragt (zwei aus anderen Regionen und eine Referentin aus Deutschland). Einige Kurse wurden in deutsch, andere in italienisch abgehalten. Die Kurse wurden zum größten Teil als Fernunterricht angeboten, um allen Mitarbeiter:innen die Teilnahme zu ermöglichen.

Qualitative und quantitative Ergebnisse

Es wurden insgesamt 11 Kurse organisiert, an denen insgesamt über 80 Mitarbeiter:innen teilgenommen haben.

C. Werbemaßnahmen

Alle Maßnahmen wurden über Medieninformationen, das Verbraucher-Telegramm, die sozialen Medien der VZS usw. beworben. Dabei wurde die Unterstützung durch das Land Südtirol und die Finanzierung durch das Ministerium für wirtschaftliche Entwicklung hervorgehoben. Außerdem wurden Werbegeschenke (RFID-sichere Kreditkarten-Hüllen) realisiert, welche auf die erarbeiteten Materialien verweisen.



Druckentwurf des Werbegadgets

Beispiele der Medien-Informationen (jeweils deutsch und italienisch):

<https://www.consumer.bz.it/it/il-ctcu-presenta-il-nuovo-libretto-contabile-20-0>

<https://www.consumer.bz.it/it/le-video-pillole-e-video-animazioni-del-ctcu>

<https://www.consumer.bz.it/de/verbraucherzentrale-suedtirol-nun-auch-whatsapp-erreichbar-0>

<https://www.consumer.bz.it/de/die-mini-faqs>



D. Gesamtergebnis und erwartete zukünftige Ergebnisse

Alle Maßnahmen wurden im Sinne einer langfristigen und nachhaltigen Verbraucher:innen-Information entwickelt, in beiden Landessprachen, um so auch im Laufe der Zeit aktuell zu bleiben (dies ist leider dort nicht möglich, wo nach Abschluss der Arbeiten Gesetzesänderungen greifen, wie z.B. bei der Gewährleistung zu Beginn 2022 geschehen).

Die Videos wurden insgesamt 13.635 mal gesehen; wir haben 308 Interaktionen auf den sozialen Medien registriert. Das Haushaltsbuch wird aktuell von 16.996 Benutzer:innen verwendet. Der Whatsapp-Kanal verzeichnet im Durchschnitt 38 Kontakte im Monat, Tendenz steigend.

Die realisierten Instrumente sind zugänglich über:

Website www.consumer.bz.it

facebook: www.facebook.com/vzs.ctcu

Instagram: <https://www.instagram.com/vzs.ctcu/>

Twitter: https://twitter.com/vzs_bz, https://twitter.com/CTCU_BZ

Youtube: <https://www.youtube.com/user/VZSCTCU>

Durch die breite Verteilung der Informationen ist außerdem ein insgesamt gesteigertes Bewusstsein für die eigenen Verbraucherrechte absehbar, sowie eine verstärkte Sensibilität für das bewusste Haushalten mit dem Familienbudget, das auch aufgrund der Covid-19-Pandemie teilweise starken Schwankungen ausgesetzt war.

Die erarbeiteten Instrumente werden außerdem von den territorialen Strukturen bei der Weiterbildung, sowohl in den Schulen als auch bei der Erwachsenen-Bildung, verwendet, sodass deren weitere Verbreitung unter den Familien auch nach Abschluss der Maßnahmen sichergestellt ist.