

Das Verbrauchermobil - der „Erste-Hilfe-Koffer“ der Verbraucherzentrale Südtirol



Die Verbraucherzentrale Südtirol hat im Jahr 1998, nach Ankauf und Umbau eines Wohnmobils zu einem rollenden Büro, mit dem Projekt „Verbrauchermobil“ begonnen und inzwischen ein umfassendes Informationsangebot, welches laufend ergänzt und aktualisiert wird, auf die Beine gestellt.

Immer wieder kommen Anfragen aus dem ländlichen Raum, bei Veranstaltungen, Märkten usw. anwesend zu sein, um so das Interesse nach Information von Seiten der Konsumentinnen und Konsumenten zu stillen. Für die Peripherie gibt es derzeit eine Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Gemeinden Südtirols, welche ihren Konsument(Inn)en einen Zugang zum Verbrauchermobil einmal im Monat ermöglichen. Damit können auch breitere Bevölkerungsschichten auf dem Weg der direkten, aktiven Kontaktaufnahme erreicht werden, d.h. indem einfach die Verbraucherzentrale mit Informationen auf den Bürger zugeht.

Im nördlichen Ausland fördern die Gemeinden oft nur Konsumentenberatungsstellen für ihre Bürgerinnen und Bürger, hier in Südtirol hingegen können die Gemeinden neben den Beratungsstellen auch direkt vor Ort das Informationsangebot des Verbraucher-Mobils zum Wohl ihrer BürgerInnen nutzen.

Ziele und Aufgaben des Projekts - Kritischen Konsument(Inn)en wird es heute immer noch recht schwer gemacht, für das teuer verdiente Geld auch die bestmögliche Ware zu kaufen. Oft liegt es aber auch an der mangelnden Information oder Produktdeklaration der angebotenen Konsumartikel und mehr oder weniger großen Fällen, in die man als Käufer immer wieder hineinschlittert. In diesem spannenden Feld und unter Berücksichtigung des Leitbildes eines „zukunftsfähigen Konsums“ soll mit dem Verbrauchermobil ein Beitrag zur „Hilfe zur Selbsthilfe“ der Konsumentinnen und Konsumenten geleistet werden. Angepeilt werden gleiche Markt-Teilnahmechancen für die Verbraucher(Inn)en und bessere Informationen und Beratungen für einen ökologischen und sozialen Konsum.

Inhaltliche und organisatorische Planung - Die Bestimmung der Informationsinhalte leitet sich aus dem bekannten und dem aktuell erkennbaren Konsumentenverhalten ab. Dabei steht die Qualität und das Preis-/Leistungsverhältnis von Produkten und Dienstleistungen im Mittelpunkt.

Schwerpunktmäßig kommen folgende Bereiche zur Auswahl: Ernährungs- und Lebensmittelfragen, Gesundheit, Haustürgeschäfte ökologisch-gesundes Bauen und Energie, Hauswirtschaft, Finanzdienstleistungen, Telekommunikation, Versicherungen, Auto, Reisen, Umweltfragen, Probleme vor und nach dem Kauf, Konsumentenrecht und Reklamationen, Garantierrecht und neu hinzugekommen die Strompreisvergleiche und die Preisvergleiche der Zahnarztleistungen „Zahnarzt-Fuchs“.

Herzstück des Verbrauchermobils ist das mit fast allen Konsumententhemen ausgestattete Selbstinformationssystem „Infothek“. Darin finden Konsument(Inn)en eine Vielzahl an Ordnern mit ständig aktualisierten Tests und Informationen aus Fachzeitschriften zu den verschiedensten Produkten und Dienstleistungen. Diese helfen, Kauf- und Vertragsentscheidungen optimal vorzubereiten. Für persönliche Orientierungsgespräche steht ein/e Berater/in zur Verfügung.

Von Zeit zu Zeit führt das Verbrauchermobil auch besondere Initiativen durch, wie z.B. den gefragten Sonnenbrillentest oder die Messung der Strahlenbelastung durch Mobiltelefone (Handys).

Abschliessend sei noch angemerkt, dass in der Zwischenzeit die Art der Beratung den gesteckten Rahmen längst verlassen hat. Das Verbrauchermobil ist in der Tat Anlaufstelle für Fragen zu allen nur erdenklichen Situationen geworden. Aber das schöne und positive an diesem Dienst sind für uns Mitarbeiter des Verbrauchermobils, die vielen anerkennenden Rückmeldungen und die Ermunterung weiterzumachen in einer Sache, welche ganz im Sinne der vielen Ratsuchenden im Lande ausgerichtet ist.