

Nr. 05

Januar 2023



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol

# EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen



## E-COMMERCE Wie erkennt man Dark Patterns



Dark Patterns sind Designelemente einer Webseite, die die Nutzer:innen zu bestimmten Aktionen **verleiten** sollen, z. B. zur **Eingabe persönlicher Daten** oder zum **Kauf bestimmter Produkte**. Es handelt sich also um versteckte Marketingstrategien, die das Design von Webseiten nutzen, um die Entscheidungen der Nutzer:innen zu beeinflussen. Zu den häufigsten gehören zum Beispiel Angebote von Produkten, die am Ende des Bestellvorgangs noch rasch hinzugefügt werden, Banner, die speziell hervorgehoben werden, um uns zum Klicken zu verleiten, ermahnende Nachrichten, wenn wir einen Rabatt ablehnen, und Abonnements, die mit einem Klick aktiviert werden, aber fast unmöglich zu kündigen sind. Solche Marketingstrategien, die bei der Gestaltung von Websites angewandt werden, sind derzeit noch nicht Gegenstand spezifischer Vorschriften, gehören aber zu den Geschäftspraktiken, die in naher Zukunft auch auf europäischer Ebene geregelt werden. Um als mündige Verbraucher:innen sicher online einzukaufen, ist es auf jeden Fall wichtig, zu **wissen, dass es sie gibt und wie man sie erkennt**. Weitere Informationen dazu unter: <https://bit.ly/3BRVBb0>.

## VORSICHT FALLE Betrug im Internet ist keine Seltenheit

Immer wieder melden sich beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Menschen, die im Netz Opfer von **Betrug** geworden sind. Diesen kann oft nicht mehr geholfen werden, daher ist es besonders wichtig, den Blick zu schärfen, um **von Beginn an** vertrauenswür-

dige Angebote von betrügerischen **unterscheiden** zu können. Zu letzteren gehören zum Beispiel Angebote auf **Fake-Shops** von meist stark reduzierter angeblicher Markenware. Die Ware wird aber am Ende entweder nicht geliefert oder man erhält ein gefälschtes Produkt oder gar etwas völlig anderes als das, was bestellt worden war. Am meisten Geld verlieren Verbraucher:innen unwiederbringlich, wenn sie auf **betrügerisches Online-Trading** hereinfallen. Das sind Investitionsangebote von angeblichen Unternehmen, die häufig nicht über die notwendigen Genehmigungen verfügen, sondern einzig und allein darauf aus sind, den Opfern die Ersparnisse abzuluchsen. Um stets auf dem Laufenden zu bleiben, wurde dieses Thema vom EVZ auch kürzlich im Rahmen des jährlich stattfindenden Treffens mit der Postpolizei besprochen. Welche Art von Fallen im Internet noch lauern, können Sie auf unserer Webseite nachlesen: <https://bit.ly/3FOIVBE>.

## REISEN Kroatien in der Euro-Zone



Seit dem 1. Januar bezahlt man auch in Kroatien mit dem **Euro** und die bisherige Währung Kuna wird abgeschafft. Der Wechselkurs zwischen dem Euro und der kroatischen Kuna wurde auf 7,53450 Kuna pro 1 Euro festgelegt. Wer noch einige Banknoten der alten Währung in der Tasche hat, kann sie während des nächsten Kroatienurlaubs bis zum 31. Dezember 2023 in Postämtern und Geschäftsbanken **umtauschen**. Der Umtausch ist bis zu einem Höchstbetrag von 100 HRK in Banknoten und 100 HRK in Münzen pro Transaktion gebührenfrei. Die nationalen Zentralbanken der anderen Länder des Euro-Raums tauschen Kuna ebenfalls kostenlos um, allerdings nur bis zum 28. Februar 2023. Weitere Informationen zu diesem Thema: <https://bit.ly/3Ww3uei>.



## FALL DES MONATS

Eine englische Verbraucherin wollte sich den Traum vom eigenen – alten – Fiat 500 erfüllen, bestellte diesen bei einem italienischen Unternehmen und bezahlte dafür den Preis von 6.500 Euro. Die **Auslieferung** des Fahrzeugs **verzögerte** sich derart, dass sich die Verbraucherin letztendlich gezwungen sah, die **Rückerstattung** des Kaufpreises zu fordern. Sie erklärte sich mit einer Ratenzahlung einverstanden. Leider aber erfolgte keine Zahlung. Nachdem Sie erfolglos versucht hatte, den Kaufpreis einzufordern, wandte sie sich an das Internationale Verbraucherzentrum UK, welches mit dem Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren verbunden ist. Dieses bat wiederum das Europäische Verbraucherzentrum Italien um eine Intervention beim Verkäufer. Dem EVZ gelang es, mit dem Verkäufer einvernehmlich neue Zahlungsbedingungen zu vereinbaren, die für beide Seiten annehmbar waren. Auch wenn sich für die Verbraucherin der Traum vom Fiat 500 alter Bauart nicht erfüllt hatte, so hat sie zumindest ihr Geld wieder erlangt.



Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:  
Europäisches Verbraucherzentrum Italien  
Büro Bozen - Brennerstr. 3,  
**Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,**  
**info@euroconsumatori.org,**  
**www.euroconsumatori.org**

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, 39100 Bozen, Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914. Veröffentlichung/Vervielfältigung nur gegen Quellenangabe.  
Eintragung Landesgericht Bozen Nr. 7/95 am 27.02.1995; verantwortlicher Direktor: W. Andreas.  
Intern vervielfältigt.