

Nr. 44

Juni 2017



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



## EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

### URLAUB UND REISEN

#### Fluggastrechte - Die Europäische Kommission informiert über Portale, welche angeben, Entschädigungszahlungen für Passagiere einzufordern



© Designed by Creativeart / Freepik

Wer in der EU von einer Flugannullierung oder -verspätung betroffen ist, hat in einigen Fällen Anspruch auf eine Ausgleichszahlung für die Unannehmlichkeiten und die Wartezeit. Doch in der Praxis ist es nicht immer einfach, diese Entschädigung auch zu erhalten. In letzter Zeit sind folglich Agenturen auf den Plan gerückt, welche angeben, diese Entschädigungen für die Verbraucher einholen zu können. Die Europäische Kommission hat kürzlich einige Informationen veröffentlicht (<http://bit.ly/2nCOQmh>), um den Flugpassagieren die Rolle der sog. „Fluggastportale“ zu erklären, nachdem mehrere Beschwerden und Meldungen in Hinblick auf das Verhalten und die Geschäftspraktiken dieser Agenturen eingegangen sind.

Nützliche Informationen zum Thema Fluggastrechte finden Sie auf der Internetseite des EVZ Bozen: <http://bit.ly/2o573uV>.

### DURCHSETZUNG DER RECHTE Europatag 9. Mai 2017



„Was hat die EU für uns getan?“ Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien - Büro Bozen hat den Europatag 2017 zum

Anlass genommen, daran zu erinnern, dass die Europäische Union Verbraucher unterstützt, indem sie Rechte, Schutz und Entschädigungsmöglichkeiten eingeführt hat und Information und Beratung bereitstellt. Das EVZ Italien - Büro Bozen hat einige Beispiele gesammelt und diese der lokalen Presse bei einem Europafrühstück vorgestellt, welches in den Räumen des EVZ in der Brennerstraße stattgefunden hat. Wesentliche Vorteile, die der Verbraucher dank der EU-Gesetzgebung genießt, finden Sie unter News auf unserer Homepage: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

### E-COMMERCE

#### Chargeback: Der Rettungsanker bei missglückten Internetkäufen



© Designed by Freepik

Der italienische Gesetzgeber (gesetzesvertretendes Dekret Nr. 11/2010) sieht die Möglichkeit des Chargeback bei unberechtigten oder falschen Abbuchungen (z.B. Kreditkartenmissbrauch, doppelte Abbuchung des Betrages, Abbuchung eines höheren Betrages) vor. In diesen Fällen muss sich der Betroffene unverzüglich an seine Bank und sein Kreditkartenunternehmen wenden. In jedem Fall muss er diese innerhalb von 13 Monaten ab dem Datum der Belastung informieren. Auch wenn die Ware gar nicht geliefert wurde oder wenn der Verkäufer plötzlich zahlungsunfähig oder das Unternehmen in Konkurs gegangen ist, sollten Sie versuchen, einen Chargeback-Antrag zu stellen.

Weitere Informationen erteilt das EVZ unter der Telefonnummer 0471/980939 sowie unter [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org).



### FALL DES MONATS

Im Februar 2017 hatte eine niederländische Verbraucherin online ein Paar Sneakers einer italienischen Designermarke für knapp 500 Euro erstanden. Die anfängliche Freude an den schicken Schuhen wurde jedoch bald getrübt: Nur drei Wochen nach deren Erhalt musste sie deutliche Abnutzungserscheinungen am Fersenteil feststellen. Frustriert reklamierte sie sofort per E-Mail beim italienischen Unternehmen, welches ihr mitteilte, sie solle die Sneakers im Geschäft des Unternehmens in Amsterdam abgeben. Die defekten Schuhe wurden direkt nach Italien geschickt, wo man sie einer genauen Kontrolle unterzog. Jedoch war das kuriose Ergebnis der Untersuchung für die Verbraucherin alles andere als zufriedenstellend: Man teilte ihr telefonisch mit, dass sie die Abnutzung verschuldet habe, da sie aus den Schuhen falsch herausgeschlüpft sei; auch seien die Sneakers nicht für die Nutzung außerhalb des Hauses geeignet, schon gar nicht im Regen!

Daraufhin wandte sich die Verbraucherin an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Niederlande, welches die Beschwerde an das EVZ in Bozen weiterleitete. Unsere Intervention war erfolgreich: Nach wenigen Wochen wurde der Verbraucherin der Kaufpreis erstattet und sie durfte die Sneakers sogar behalten.

Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:

Europäisches Verbraucherzentrum Italien  
Büro Bozen - Brennerstr. 3,  
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org),  
[www.euroconsumatori.org](http://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.