



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

ECC-Net

FLUGREISEN

Preisvergleich bei Online-Flugbuchungen: Buchungsportal oder Fluggesellschaft?



Wer online Flüge buchen möchte, kann dies nicht nur auf der Internetseite der Fluggesellschaft, sondern auch bei diversen Buchungsplattformen. Ein vom Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich und dem Verein für Konsumenteninformation (VKI) durchgeführter Preisvergleich kommt zum Schluss, dass es oftmals günstiger ist, direkt bei der Fluggesellschaft zu buchen. Die Untersuchung der österreichischen Verbraucherschützer (<https://bit.ly/2UGLjHm>) betraf die Portale eDreams, Expedia, Fluege.de, GoToGate, Opodo, Travelgenio und Kiwi. **In 33 von 43 Fällen war es billiger, direkt bei der Fluggesellschaft zu buchen.**

Zusätzlich zur Preisfrage gibt es weitere Gründe, die gegen eine Buchung auf Buchungsportalen sprechen können. Das EVZ Italien wird immer wieder von VerbraucherInnen kontaktiert, die eine Beschwerde zu Online-Buchungsplattformen haben: Hohe Bearbeitungsgebühren und fehlende bzw. unvollständige Erstattungen, Schwierigkeiten bei der Kontaktaufnahme und bei der Reklamationsabwicklung werden häufig bemängelt. Weiter Informationen zu diesem Thema gibt es auf der Webseite der EVZ: <https://bit.ly/2ZfVMZ0>.

URLAUB UND REISEN

Maut, City-Maut und Umweltzonen im EU-Ausland



Wer einen Urlaub mit dem Auto plant, sollte sich im Vorfeld gut über die Mautbestimmungen und Umweltzonen seines Reiselandes informieren.

Verlangt wird in vielen Ländern eine **streckenbezogene Maut**, die beim Ein- oder Ausfahren an der Mautstation gezahlt wird (z. B. in Frankreich, Italien oder Griechenland). In anderen Staaten benötigen Autofahrer eine **Vignette**, entweder zum Kleben für die Windschutzscheibe oder digital (z. B. in Österreich, Tschechien und Bulgarien). Auch einige **Innenstadtbereiche** Europas sind gebührenpflichtig, z. B. Stockholm und Göteborg und zahlreiche Städte Norwegens, auch gibt es werktags für bestimmte Bereiche Londons eine **City-Maut**. Um gegen die Luftverschmutzung anzukämpfen, haben zahlreiche europäische Städte zudem Fahrverbote eingerichtet.

Weitere Informationen zu diesem Thema gibt es auf <https://bit.ly/2GgVLLu>.

TELEKOMMUNIKATION

Telefonate und SMS ins EU-Ausland sind nun deutlich billiger



Gute Nachrichten für alle Verbraucher in der EU: Nach der Abschaffung der Roaminggebühren durch die EU im Jahr 2017, gelten seit dem 15. Mai auch Preisobergrenzen für alle Anrufe und SMS von Privatkunden ins EU-Ausland.

Verbraucher, die von ihrem Land aus in ein anderes EU-Land telefonieren, zahlen maximal **19 Cent pro Gesprächsminute** (zzgl. MwSt.) bzw. maximal **6 Cent pro SMS-Nachricht** (zzgl. MwSt.). Dies gilt sowohl für Anrufe über das Festnetz als auch über Mobilfunk. Die neuen Vorschriften gelten nicht nur in den 28 EU-Ländern sondern demnächst auch in Norwegen, Island und Liechtenstein. Weitere Informationen dazu gibt es auf der Webseite des EVZ: <https://bit.ly/2JOjpCJ>.



FALL DES MONATS



Beim **Mieten eines Autos** gibt es zwei heikle Phasen: den Zeitpunkt der Abholung, bei welchem alle bereits bestehenden Schäden festgehalten werden müssen, und den Zeitpunkt der Rückgabe. Manchmal trifft es sich, dass man das Auto außerhalb der Geschäftszeiten und somit nicht in Anwesenheit des Mitarbeiters zurückgibt: Der Verbraucher stellt das Auto ab und wirft den Autoschlüssel in den eigens vorgesehen Schlüsselkasten. Was kann man tun, wenn Monate später die Kreditkarte wegen angeblich verursachter Schäden belastet wird? Man sollte schriftlich reklamieren und möglichst ein Foto des in einwandfreiem Zustand zurückgegebenen Fahrzeugs beilegen. Obwohl ein polnischer Verbraucher dies befolgt hatte, konnte er die Mietwagenfirma nicht davon überzeugen, dass der Schaden am Auto nicht von ihm verursacht worden war. Aus diesem Grund wandte sich der Verbraucher an die Kollegen des Europäischen Verbraucherzentrums in Polen, die den Fall an das EVZ Italien weiterleitete. Der polnische Verbraucher hatte sich nicht darauf beschränkt, als Beweismittel dienende Fotos aufzunehmen, sondern verfügte über ganze 28 Gigabyte an Videomaterial, welches während der Fahrt aufgenommen wurde. Mit diesem Material konnte nachgewiesen werden, dass der Schaden nicht während der Fahrt des Verbrauchers entstanden ist, und der abgebuchte Betrag wurde erstattet.

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.