

Nr. 53-60

Juli-August
2019



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

AUTOVERLEIH Die Tipps des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ)



Haben Sie ein **Auto** für Ihren Urlaub **gemietet**? Dann heißt es, besonders auf der Hut zu sein. Der Erfahrung des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) nach, ist der Autovermietungssektor nämlich ein besonders reklamationsanfälliger Bereich.

Häufig werden **Mietverträge in digitaler Form** auf einem Tablet unterschrieben, auf dem es praktisch nicht möglich ist, den Vertrag in seiner Gesamtheit zu lesen. **Kontrollieren** Sie in so einem Fall gleich Ihren Posteingang, da Sie eine Kopie des Vertrags per **E-Mail** erhalten. **Bevor Sie mit dem Mietwagen losfahren**, überprüfen Sie den Mietvertrag noch einmal: So können Sie noch etwaige **Korrekturen** vornehmen lassen.

Lesen Sie auf der Webseite des EVZ die **7 wertvollen Mietwagentipps**, die man beherzigen sollte, um unerwartete Abbuchungen auf der Kreditkarte zu vermeiden: <https://bit.ly/2LdCNJO>.

FERNABSATZ Gewährleistung und Rücksendekosten: Wie urteilte der EUGH?



Jene Verbraucher, die oft und gerne online einkaufen, kennen wohl das Problem: Wenn die Ware innerhalb von zwei Jahren nach dem Kauf kaputt geht und man die Gewährleistung geltend machen will, muss die Ware für die Reparatur oder den Austausch an den Händler zurückgesendet werden. Wer aber übernimmt die Versandkosten? Der Europäische Gerichtshof hat in einem vor kurzem ergangenen Urteil in der Rechtssache C-52/18 entschieden, dass die **Gewährleistung** grundsätzlich immer **unentgeltlich** zu leisten ist, dass jedoch beim **Fernabsatz** der Verbraucher aufgefordert werden kann, die **Kosten** für die Rücksendung der Ware an den Verkäufer vorzustrecken, sofern diese dann **erstattet** werden, sobald das Vorhandensein des Mangels festgestellt wird.

Ausgenommen hiervon sind jedoch Gegenstände, bei denen der Versand eine besondere Belastung für den Verbraucher darstellt und ihn daher davon abhalten könnte, seine Rechte geltend zu machen; zum Beispiel wenn die Versandkosten zu hoch sind oder aufgrund von Größe, Gewicht oder Eigenschaften der Ware der Versand zu kompliziert ist.

E-COMMERCE Geoblocking - EVZ vermerkt Erfolge

Diskriminierungen von Verbrauchern aufgrund ihres Wohnsitzes oder ihrer Staatsbürgerschaft bei grenzüberschreitenden Online-Einkäufen sind grundsätzlich **verboten**. In der Praxis kommen Fälle von **Geoblocking** aber noch häufig vor. Das EVZ Italien ist die offizielle nationale Kontaktstelle für alle Belange in Verbindung mit Geoblocking und hat in letzter Zeit einige Fälle dieser Art betreut. So wollte zum Beispiel ein litauischer Verbraucher bei einem italienischen Online-Shop einkaufen. Als er aber über das Bestellformular seine Daten eingeben wollte, gelang es ihm nicht, seine litauische Telefonnummer einzugeben. Das System verlangt eine italienische Nummer. Nach der Intervention des EVZ machte das Unternehmen es technisch möglich, auch ohne eine italienische Telefonnummer zu bestellen.

Welche Fälle zu diesem Thema das EVZ außerdem gelöst hat, kann auf der Webseite des EVZ nachgelesen werden: <https://bit.ly/2wYyMke>.



FALL DES MONATS



Eine **Verbraucherin** aus **Luxemburg** hatte bereits im November letzten Jahres einen Flug mit einer **italienischen Fluggesellschaft** für März 2019 nach Kairo gebucht. Der Flug hätte mit einem Flugzeug des Typs Boeing 737 Max ausgeführt werden sollen. Nachdem zwei Flugzeuge dieses Typs vermutlich auf Grund eines Softwarefehler abgestürzt waren, wurde im März der europäische **Flugraum** für alle Flugzeuge dieses Typs **gesperrt** und somit auch der **Flug** der Verbraucherin **gestrichen**. Die italienische Fluggesellschaft konnte keinen passenden Ersatzflug für eine Umbuchung finden und erstattete lediglich den Preis für den gestrichenen Flug. Daraufhin organisierte die Verbraucherin die Reise neu, fuhr mit dem Fernbus nach Frankfurt und reiste von dort mit einer anderen Fluggesellschaft nach Kairo. So kurzfristig gebucht, war der Flug natürlich erheblich teurer. In diesem Fall konnte das EVZ zwischen der luxemburgischen Verbraucherin und italienischer Fluggesellschaft vermitteln. Die Fluggesellschaft zeigte sich dann sofort bereit, die **entstandenen Mehrkosten von knapp 300 EUR** für die Reise zu erstatten.

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.