

Nr. 28

April 2017



Verbrauchertelegramm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



## EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

ECC-Net

### E-Commerce Spezial

#### Einkaufen im Internet



Deutschland ist nicht nur bei den deutschsprachigen sondern auch bei vielen italienischen Verbrauchern ein beliebter Online-Markt. Aber manchmal scheint es so, als ob sich deutsche Händler davor scheuen, ihre Waren auch ins eigentlich gar nicht so ferne Italien zu senden. „Es ist mir ja selbst schon oft passiert,“ berichtet Julia Rufinatscha, Rechtsberaterin des Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) in Italien, „dass ich mich zunächst über Schnäppchenangebote auf deutschen Seiten gefreut hatte und dann, nachdem das Lieferland bekannt war, die ernüchternde Meldung kam: ‚Dieser Artikel kann nicht nach Italien geliefert werden‘, oder aber der Tischtennistisch beim deutschen Händler zwar günstiger war, die Lieferspesen aber nach Italien über 100 Euro betragen.“

Solche Ausschlüsse bestimmter Länder fallen unter den Begriff „Geoblocking“. Dazu gehört nicht nur das Rerouting, also das Weiterleiten auf die nationale Version der Website jenes Landes, in dem der Konsument seinen Wohnsitz hat, sondern eben auch die Weigerung des Händlers, seine Waren oder Dienstleistungen in einem anderen Mitgliedsstaat anzubieten. Alle Verbraucher, denen solche Fälle unterkommen, können diese dem EVZ melden.

#### Wenn meine online Bestellung auf Reisen geht...



©Freepik

Regina surft gerne im Internet auf der Suche nach guten Angeboten. Zuletzt hat sie doch tatsächlich ein wunderschönes Teeservice ausfindig gemacht und sofort bestellt. Es war keine eindeutige Lieferfrist angegeben. Aber da bereits zwei Wochen seit der Bestellung vergangen sind, ist sie etwas beunruhigt und informiert sich beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Bozen. In den meisten Fällen verläuft der Sende- und Auslieferungsvorgang einer Online-Bestellung reibungslos. Wie kann man sich aber vor unliebsamen Ereignissen während der Zustellung schützen? Was tun, wenn die Ware nicht ankommt oder beschädigt wird? Mehr Informationen diesbezüglich finden Sie in der Broschüre zum Thema E-Commerce: [www.euroconsumatori.org/81914d83022.html](http://www.euroconsumatori.org/81914d83022.html).

#### Reisebuchungen online: Günstige Angebote oder teure Gebührenfalle?



Bequem, einfach, billig - so stellt man es sich vielleicht vor, wenn man von zu Hause aus den Urlaub bucht. Aber hohe Bearbeitungskosten und weitere Stolpersteine können so manches vermeintliche Schnäppchen verderben. Die erste „Falle“ für den Verbraucher lauert sogleich bei Vertragsabschluss: Der Kunde ist nämlich schon an die Buchung gebunden, wenn er auf „Kostpflichtig buchen“ klickt. Im Internet reicht also ein Klick aus, um einen rechtlich verbindlichen Vertrag abzuschließen und ein Klick zu viel kann mitunter teuer werden: Ein kostenloser Rücktritt innerhalb von 14 Tagen, wie bei Online-Käufen üblich, ist im Freizeit- und Urlaubssektor im Normalfall nicht möglich. Ein weiterer Stolperstein lauert bei Beschwerden oder Fragen, denn

es ist oft sehr schwierig, mit dem Online-Portal Kontakt aufzunehmen. Um böse Überraschungen zu vermeiden, sollten Sie außerdem sorgfältig Preise vergleichen und auch überprüfen, wie viel eine Buchung direkt beim Vertragspartner kostet. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

#### ODR-Plattform

ONLINE  
DISPUTE  
RESOLUTION

European  
Commission  
official website

Wenn Sie auf der Internetseite eines Verkäufers mit Sitz in der EU eine Ware bestellt haben und mit dem Kauf nicht zufrieden sind, dann können Sie sich ab dem 15. Februar 2016 an die ODR-Plattform wenden: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>. Sie übertragen Ihre Beschwerde damit einem außergerichtlichen Online-Streitbeilegungsorgan (ODR) und bekommen vom EVZ Italien die Unterstützung, die Sie dafür benötigen.

Für weitere Informationen und Anfragen stehen die Beraterinnen des EVZ unter der Telefonnummer 0471/980939 sowie unter [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org) zur Verfügung.

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.