

Nr. 85

November 2017



**Verbrauchertelegramm**

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



# EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

**ECC-Net**

## E-COMMERCE

**Gewährleistung - was Sie darüber wissen müssen**



© Designed by Freestockcenter / Freepik

Die ungarische Verbraucherin hat auf einer italienischen Internetseite eine Uhr bestellt. Kurz nach der Lieferung tauchen auch schon die ersten Probleme auf: Zunächst geht die Uhr jeden Tag um einige Minuten nach, dann bleibt sie ganz stehen. Wie, wann und bei wem muss der Verbraucher die Gewährleistung geltend machen? Die Gewährleistung stellt ein unverzichtbares Recht dar, welches der Verbraucher beim Verkäufer geltend machen muss. In der Umgangssprache spricht man meistens von der gesetzlichen Garantie. Viele glauben fälschlicherweise, die Gewährleistung müsse beim Hersteller eingefordert werden; dies ist aber nur der Fall, wenn der Hersteller gleichzeitig als Verkäufer auftritt. Die Gewährleistungsfrist beträgt europaweit mindestens 2 Jahre. Weitere Informationen zur Gewährleistung finden Sie auf unserer Internetseite: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

## URLAUB UND REISEN

**Hilfe! Die Fluggesellschaft hat meinen Koffer verloren!**

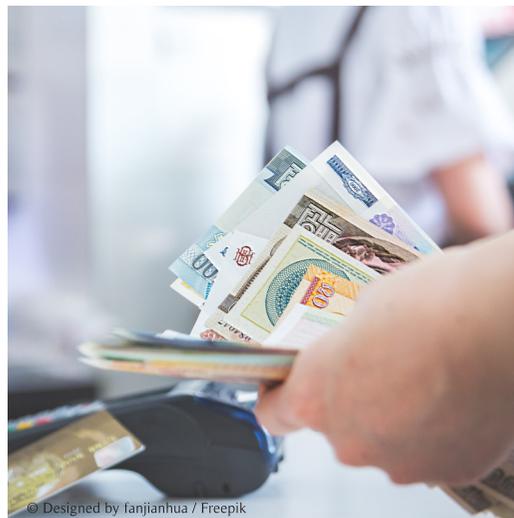


© Designed by skadyfernix / Freepik

Es ist wohl der Alptraum eines jeden Reisenden, wenn der eigene Koffer im Zuge eines Fluges verloren geht oder stark beschädigt ankommt und leider, so muss man sagen, stehen Reklamationen bezüglich Beförderung des Reisegepäcks beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Italien – Büro Bozen an der Tagesordnung. Im Laufe des Sommers erreichten das EVZ Italien über 200 Anfragen und Beschwerden zum Thema Reisegepäck. Demzufolge ging es im vergangenen Sommer wohl vielen Reisenden so, dass ihr Koffer verspätet oder gar nicht ankam bzw. stark beschädigt wurde. Es gibt aber einige Tipps und Ratschläge, die man beachten sollte, um das Risiko so gering wie möglich zu halten. Weitere Informationen sowie nützliche Musterbriefe finden Sie auf der Internetseite des Europäischen Verbraucherzentrums Italien - Büro Bozen.

## EINKAUFEN UND E-COMMERCE

### Höchstgrenzen Bargeldzahlung



© Designed by fanjianhua / Freepik

Sie möchten in Frankreich Möbel kaufen, die Rechnung eines belgischen Handwerkers bezahlen oder im Italienurlaub die Miete für Ihr Ferienhaus begleichen? Anders als in Deutschland, wo es derzeit noch keine Obergrenze für Barzahlungen gibt, haben viele EU-Länder eine Höchstsumme festgelegt. Die Höchstgrenze für Barzahlungen in Italien liegt bei 2.999,99 Euro. Bei Verstößen beträgt die Mindeststrafe 3.000 €, wobei sich dieser Betrag auf bis zu 40 % der Barzahlung erhöhen kann. Mehr dazu auf der Homepage unserer deutschen Kollegen: <https://www.evz.de/de/verbrauchertemen/geld-kredite/im-ausland-bezahlen/hochstgrenzen-bargeldzahlung/>.



## FALL DES MONATS

### Ausgleichszahlung bei Flugannullierung

Eine italienische Reisegruppe hatte einen Flug von München nach Lima mit Umstieg in Madrid bei einer spanischen Fluggesellschaft gebucht. Der Flug von München nach Madrid verlief planmäßig, allerdings wurde der Anschlussflug von Madrid nach Lima kurzfristig annulliert. Den Verbrauchern wurde zwar von der Fluggesellschaft ein Hotelzimmer zur Verfügung gestellt und auch die Umbuchung auf einen Ersatzflug wurde, wie rechtlich vorgesehen, kostenlos organisiert. Jedoch war die Fluggesellschaft anfänglich nicht dazu bereit, die von der EU-Fluggastrechteverordnung Nr. 261/2004 vorgesehene Ausgleichszahlung von 600 Euro pro Passagier zu bezahlen, da sich die Fluggesellschaft auf außergewöhnliche Umstände berufen hat. Der Beschwerdefall wurde von den Kollegen des Europäischen Verbraucherzentrums Spanien an die spanische Flugaufsichtsbehörde AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea) weitergeleitet, welche bestätigt hat, dass die Fluggesellschaft die Ausgleichszahlung entrichten muss, da der Flug nicht aufgrund von außergewöhnlichen Umständen annulliert wurde. Nach dieser Intervention haben die betroffenen Verbraucher 600 Euro Ausgleichszahlung von der Fluggesellschaft erhalten.

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.