

Nr. 05

Januar 2021



Verbrauchertelegamm

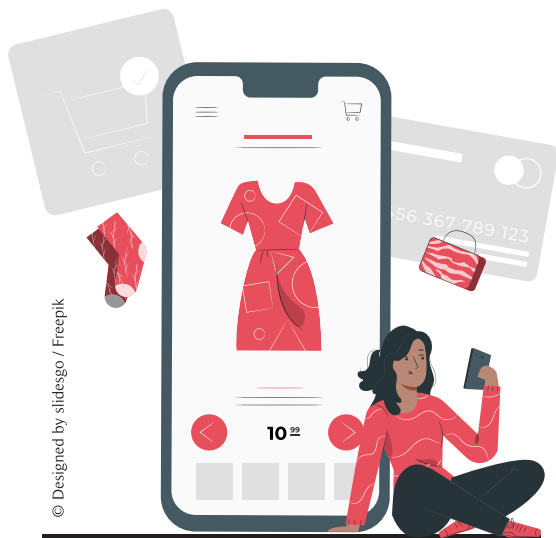
Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

E-COMMERCE Rückerstattung mittels Chargeback



nen dabei nicht bewusst gemacht wurde, ist dass die Wasserresistenz nur unter Laborbedingungen geprüft wurde und im normalen Gebrauch so nicht gegeben war. Obwohl das Unternehmen einerseits mit der Wasserresistenz warb, schloss es zudem in seinen Bedingungen die Garantie von Schäden, die auf Flüssigkeiten zurückzuführen sind, aus. (<https://bit.ly/37sNrr9>)



Was tun, wenn man seine **online bestellte Ware nicht erhält** und der Verkäufer sich weigert, den Betrag zu erstatten? Wer mit **Kreditkarte** gezahlt hat, hat einen Trumpf in der Hand: das **Chargeback**. Um eine Rückbuchung zu beantragen, kann man den entsprechenden Antrag direkt beim Kreditkartenunternehmen einreichen, welches die Karte ausgestellt hat, mit der die Zahlung erfolgt ist. Auch wenn es keine gesetzliche Verpflichtung für Kreditkartenunternehmen gibt, das Verfahren im Fall der Nichtlieferung der Ware zu genehmigen, zeigt die Erfahrung des Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ), dass in vielen Fällen Verbraucherinnen auf diese Weise ihr Geld zurückerhalten haben. Weitere Informationen dazu gibt es auf der Seite des EVZ. (<https://bit.ly/2LQtwd3>)

REISEN Die neue Re-Open EU App

Eine neue kostenlose App über Quarantäne- und Reiseregeln ergänzt seit Kurzem die seit Juni verfügbare Plattform „**Re-open EU**“, welche stets aktuelle Informationen über **Gesundheitsmaßnahmen und Reisebeschränkungen** in allen Mitgliedstaaten sowie in Island, Liechtenstein, Norwegen und der Schweiz liefert. Die Informationen sind in allen 24 EU-Amtssprachen verfügbar und bieten eine wertvolle Hilfe für alle NutzerInnen, die **trotz Corona in Europa reisen** (müssen). Sie kann auf allen Android und IOS-Geräten genutzt werden (<https://reopen.europa.eu/>).



UNLAUTERE GESCHÄFTSPRAKTIKEN Bußgeld in Millionenhöhe gegen Apple

Die italienische Marktaufsichtsbehörde (AGCM) hat eine **Verwaltungsstrafe** über 10 Millionen Euro gegen Apple wegen **unlauterer Geschäftspraktiken** verhängt. Das Unternehmen hatte bei der **Werbung** für einige seiner Smartphone-Modelle die Wasserresistenz bei einer Wassertiefe zwischen 1 und 4 Metern und bis zu 30 Minuten besonders hervorgehoben. Was den VerbraucherInnen



FALL DES MONATS

Eine italienische Verbraucherin hatte schon Ende 2019 eine **Pauschalreise** eines deutschen Veranstalters nach Thailand gebucht und dafür fast 3500 EUR bezahlt. Reisebeginn wäre am 23. März gewesen. Anfang März jedoch wurde der Verbraucherin klar, dass sie die Reise aufgrund der von der italienischen Regierung beschlossenen **Reisebeschränkungen** nicht antreten konnte. Sie **stornierte** mit Hinweis auf die **Unmöglichkeit** der Teilnahme, aber der Veranstalter antwortete ihr, dass laut Vertrag 90% des Reisepreises als Stornogebühr angerechnet würden, da es sich um ein nicht umbuch- und erstattbares Spezialangebot gehandelt hatte. Auch als unmittelbar vor dem geplanten Reisebeginn in Deutschland eine weltweite Reisewarnung in Kraft trat und die Reise gar nicht durchgeführt werden konnte, ließ sich der Veranstalter nicht erweichen.

Die Verbraucherin wandte sich an das EVZ Italien, welches den Fall an das EVZ Deutschland weiterleitete. Nach dessen Intervention, besann sich der Veranstalter schließlich eines Besseren und stimmte einer **Erstattung auf Raten** zu. Anfang Dezember meldete sich die Verbraucherin wieder: Der Betrag war nun vollständig zurückgezahlt worden.



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.