

Nr. 5

Januar 2017



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

URLAUB UND REISEN

Fluggäste mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität: Kennen Sie Ihre Rechte?



©Pressfoto / Freepik

Am 3. Dezember ist internationaler Tag der Menschen mit Behinderung. Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) nimmt dies zum Anlass, um auf die Rechte von Fluggästen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität aufmerksam zu machen. Gemäß der EU-Fluggastrechteverordnung 1107/2006 sind Menschen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität berechtigt, medizinische Geräte kostenlos mitzuführen. Darüber hinaus muss die Fluggesellschaft den Transport von Hilfshunden und Mobilitätshilfen, wie zum Beispiel Rollstühlen, gewähren, in der Regel ebenfalls kostenlos. Mehr Informationen dazu finden Sie auf unserer Homepage:

www.euroconsumatori.org/141.html

URLAUB UND REISEN

Gepäck geht verloren oder ist beschädigt: Welche Rechte habe ich?

Viele Fluggäste kennen das Problem: Man wartet hart, aber der Koffer taucht nicht auf dem Förderband auf. Grundsätzlich sieht die EG-Verordnung Nr. 889/02 (sowie die Montreal Konvention) bestimmte Rechte vor, welche die Fluggäste in solchen oder ähnlichen Situationen geltend machen können. Wichtig bei Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung ist, sofort das PIR-Formular (Property Irregularity Report) auszufüllen, da dies eine möglichst rasche, umgehende Behebung des Schadens ermöglicht. Achtung: Das PIR ersetzt jedoch nicht das Reklamationschreiben an die Fluggesellschaft, welches innerhalb bestimmter Fristen abgeschickt werden muss. Das EVZ Italien - Büro Bozen möchte Klarheit über die Rechte verschaffen, welche Fluggäste in solchen Fällen haben:

www.euroconsumatori.org/141.html

DISKRIMINIERUNG

Unzulässige Barrieren beim Online-Shopping:



©Jannoon028 / Freepik

Bei grenzüberschreitenden Einkäufen werden Konsumenten regelmäßig benachteiligt. Spätestens seit 1. Jänner 2010 gilt in allen europäischen Staaten die EU-Dienstleistungsrichtlinie (2006/123/EG). Der darin enthaltene Artikel 20.2 soll sicherstellen, dass Konsumenten beim Einkauf in anderen EU-Mitgliedsstaaten nicht aufgrund von Nationalität oder Wohnsitz diskriminiert werden. Ein Bericht (www.eccireland.ie/wp-content/uploads/2016/12/ECC-Net-Services-Directive-Report.pdf) des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) zeigt jetzt, dass trotz dieses Diskriminierungsverbotes weiterhin Geschäftspraktiken wie beispielsweise Geoblocking genutzt werden, um Konsumenten beim Onlineshopping zu behindern und ihnen den Zugang zu Dienstleistungen im Binnenmarkt zu erschweren. Konsumenten sind demnach regelmäßig damit konfrontiert, dass ihnen wegen ihres Wohnsitzes oder ihrer Nationalität die Lieferung verweigert wird, oder sie höhere Preise zahlen müssen. Die Ergebnisse des Berichts zeigen, dass manche Händler künstliche Barrieren erzeugen und ihre Gründe dafür oft ungerechtfertigt sind. Das ECC-Net fordert mehr rechtliche Klarheit darüber, unter welchen Umständen Händler gewisse Dienstleistungen verweigern dürfen. Die Rechtsdurchsetzung bei Verstößen gegen die Vorgaben müssen ebenfalls verbessert werden. Das Projekt wurde unter der Leitung des EVZ Irland von den Zentren aus Österreich, den Niederlanden, Norwegen, Schweden und Großbritannien durchgeführt. Hier der Link zum Bericht (nur auf Englisch): www.eccireland.ie/wp-content/uploads/2016/12/ECC-Net-Services-Directive-Report.pdf.



FALL DES MONATS

Eine Konsumentin, leidenschaftliche Kunstmalerin, schloss mit Skype einen Vertrag ab, um sich damit kostengünstig mit ihren Malerkollegen und Galeristen austauschen zu können. Als Zahlungsform wählte die Verbraucherin die Banküberweisung. So geschah es, dass - obwohl die Zahlung des Rechnungsbetrages korrekt und innerhalb Fälligkeit vorgenommen wurde - Skype den Dienst von einem Tag auf den anderen unterbrochen hatte.

Die Konsumentin hatte sich daraufhin unverzüglich mit dem Anbieter in Verbindung gesetzt, um das Problem zu klären, was ihr leider nicht gelang.

Erst nach Intervention des Europäischen Verbraucherzentrum Bozen, das die Unterlagen an die Kollegen vom EVZ Luxemburg weiterschickte, konnte der Fall erfolgreich abgeschlossen werden. Skype hatte die Kundenposition nochmals überprüft und effektiv einen Fehler festgestellt.

Der Dienst wurde wieder aktiviert und die Verbraucherin erhielt eine Rückerstattung des bezahlten Tarifes für die nicht genutzten Monate.



©Pressfoto / Freepik

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.