



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

FLUGGASTRECHTE

Wird die geplante Reform der europäischen Fluggastrechteverordnung ein Rückschritt?



Derzeit wird in Brüssel ein Vorschlag diskutiert, der das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) zutiefst beunruhigt: Die Reform der europäischen Fluggastrechteverordnung Nr. 261/2004 steht an und birgt die Gefahr eines Rückschritts für Millionen europäischer Flugpassagiere. Besonders kritisch sieht das Netzwerk den Plan, **Entschädigungen** erst nach sehr großen Verspätungen, nämlich von **5, 9 oder sogar 12** Stunden, je nach Entfernung des Fluges, vorzusehen. Weiters wird diskutiert, dass Fluggesellschaften künftig nach der Annullierung eine anderweitige Beförderung auf einen Ersatzflug bis zu 12 Stunden später aufschieben können und dass die Definition der „außergewöhnlichen“ Umstände ausgedehnt werden soll, welche die Fluggesellschaften von der Haftung befreien. Ein Großteil der in den letzten 20 Jahren gereiften passagierfreundlichen Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs droht somit hinfällig zu werden.

Für weitere Informationen: https://www.euroconsumatori.org/de/news_de/919

ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

Abschaffung der ODR-Plattform

Die ODR-Plattform gab es seit 2016 und bot Verbraucherinnen und Verbrauchern und Gewerbetreibenden eine zentrale Anlaufstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten aus Online-Kauf- oder Dienstleistungsverträgen. Das Europäische Verbraucherzentrum Italien fungierte als nationale Kontaktstelle der ODR-Plattform, indem es Informationen über die Funktionsweise der Plattform über Verbraucher-

rechte und weitere in der EU verfügbare Streitbeilegungsverfahren bereitstellte, sowie bei der Einreichung von Beschwerden half. Bis zur endgültigen Einstellung der Plattform am 20. Juli ist es noch möglich die nationale Kontaktstelle um Unterstützung zu bitten. Die Europäische Kommission arbeitet außerdem derzeit an der Einrichtung einer neuen Informationsseite, die Hilfe bei der Suche nach den am besten geeigneten Wegen und Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten zu finden. Für weitere Informationen:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

ZUGANG ZUM RECHT IN EUROPA

Das E-JUSTICE-Portal wurde kürzlich überarbeitet



Wenn grenzüberschreitende Reklamationen nicht gütlich gelöst werden können, gibt es die Möglichkeit, für Rechtsstreitigkeiten mit einem Streitwert bis zu 5000 Euro ein **europäisches Verfahren für geringfügige Forderungen** (auf Englisch *European Small Claims Procedure* – ESCP) in die Wege zu leiten. Dieses gerichtliches Verfahren steht in allen EU-Mitgliedstaaten (außer Dänemark) zur Verfügung. Parallel dazu gibt es den **Europäischen Zahlungsbefehl** (*European Payment Order* - EPO), ein vereinfachtes Verfahren, mit dem eine unbestrittene Geldforderung, d. h. ein Geldbetrag, der liquide und zahlbar (d. h. der Höhe nach bestimmt und nicht an eine Frist oder Bedingung geknüpft) ist, von einer Person oder einem Unternehmen mit Sitz in einem anderen Land der Europäischen Union (außer Dänemark) eingetrieben werden kann. Alle dafür relevanten Informationen und auszufüllenden Formulare sind auf dem dem kürzlich komplett umgestalteten **europäischen Justizportal verfügbar**. https://e-justice.europa.eu/home_de



FALL DES MONATS

Eine niederländische Verbraucherin wollte 2023 ein Flugticket auf der Internetseite einer italienischen Fluggesellschaft buchen, allerdings konnte der Buchungsvorgang aufgrund eines technischen Problems nicht abgeschlossen werden. Trotzdem wurde der Preis des Tickets auf das von der Verbraucherin angegebene Zahlungsmittel abgebucht. Sie kontaktierte umgehend die Fluggesellschaft, diese teilte ihr mit, dass die Tickets nicht ausgestellt wurden und der Betrag innerhalb von 48 Stunden erstattet würde. Weitere Kontaktversuche blieben erfolglos, weshalb die Verbraucherin das EVZ Niederlande kontaktierte, welches den Beschwerdefall dem EVZ Italien übermittelte: Nach Intervention des EVZ Italien erhielt die niederländische Verbraucherin endlich die vollständige Rückerstattung von der Fluggesellschaft.



Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:
Europäisches Verbraucherzentrum Italien
Büro Bozen - Zwölfmalgreinerstraße 2,
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 941467,
info@euroconsumatori.org,
www.euroconsumatori.org

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol,
Zwölfmalgreiner Str. 2, 39100 Bozen, Tel. 0471 975597,
Fax 0471 941467. Veröffentlichung/Vervielfältigung
nur gegen Quellenangabe.
Eintragung Landesgericht Bozen Nr. 7/95 am
27.02.1995; verantwortlicher Direktor: Diego Clara.
Intern vervielfältigt.