

Nr. 53-60

Juli-August
2023



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

ECC-Net

SOMMERFERIEN 2023 Das EVZ an der Seite der Reisenden

Der Sommer 2022 war von Chaos im Flugsektor geprägt, mit zahlreichen Annullierungen, Verspätungen und Gepäckproblemen. Für dieses Jahr ist auf eine allmähliche Normalisierung der Dienstleistungen im Flugsektor zu hoffen, aber es schadet nicht daran zu erinnern, dass Verbraucher:innen, die in der EU reisen, einen **hohen Schutzstandard** genießen: Bei Annullierungen, Verspätungen und verlorenem oder beschädigtem Gepäck kann ein Anspruch auf eine Entschädigung oder Schadenersatz bestehen. Wie gewohnt, steht das Europäische Verbraucherzentrum Italien (EVZ) den Reisenden auch in diesem Jahr zur Seite, um ihre Rechte geltend zu machen und Zweifel zum Thema Reisen zu klären. Mehr dazu: https://www.euroconsumatori.org/de/news_de/833.

BAHNGASTRECHTE Was ist neu?



Seit 7. Juni ist die Verordnung (EU) 2021/782 in Kraft. Sie ersetzt die Verordnung (EU) 2007/1371 und regelt **Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr**. Die bisherigen Regelungen werden damit detaillierter und klarer gestaltet. Fahrgäste haben zum Beispiel weiterhin das Recht, bei **Verspätungen** ab 60 Minuten eine Entschädigung zu erhalten. Bisher war eine solche Entschädigung ganz unabhängig von den Umständen, die dazu geführt haben, zu leisten. Mit der neuen Verordnung hat nun der europäische Gesetzgeber **Umstände**, die nicht zu einer Entschädigung verpflichten, eingeführt. Hierzu gehören extreme Witterungsbedingungen, große Naturkatastrophen und schwere Krisen im Bereich der öffentlichen Gesundheit genauso wie das Eigenverschulden des Fahrgastes und das Verhalten eines Dritten. Streik des Personals wird jedoch ausdrücklich als entlastender Umstand ausgeschlossen. Bei einem Personalstreik ist demnach der Beförderer weiterhin zur Zahlung der Entschädigung verpflichtet. Auf der Seite des EVZ gibt es weitere Informationen zu den Neuerungen: https://www.euroconsumatori.org/de/news_de/831.

ADR Die neue Schlichtungsmöglichkeit der Regulierungsbehörde für den Verkehr (ART)

Seit einiger Zeit ist es möglich, **Streitigkeiten im Zusammenhang mit Bahn-, Schiffs-, Bus- und Fluggastrechten** kostenlos - über die Plattform ConciliaWeb - beizulegen, indem die eigenen Forderungen über die **ART-Schlichtung** geltend gemacht werden. Verbraucher:innen können die Schlichtung bei der Behörde jedoch nur dann beantragen, wenn sie bereits eine Beschwerde an das Unternehmen (Fluggesellschaft, Bahnunternehmen, Schifffahrtsgesellschaft oder Busgesellschaft) gerichtet haben. Bekommt man innerhalb von 30 Tagen keine oder eine unbefriedigende Antwort vom Unternehmen, kann man einen Antrag bei der Schlichtungsstelle ART stellen. Aber Achtung: Der Schlichtungsantrag ist **nicht zulässig, wenn die Streitigkeit vor einer anderen Schlichtungsstelle beigelegt werden kann**, die den Anforderungen des Verbraucherkodex entspricht, und keine Kosten zu Lasten des Verbrauchers und der Verbraucherin vorsieht. Für weitere Informationen: <https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/>.



FALL DES MONATS

Eine Verbraucherin aus Italien hatte von Seiten des **österreichischen Autobahnbetreibers eine Ersatzmautforderung** in der Höhe von 120 Euro erhalten. Die Verbraucherin war sich jedoch keiner Schuld bewusst und wandte sich an das EVZ um Hilfe. Sie hatte die Maut in Form der in Österreich üblichen Klebevignette bezahlt und diese an der Innenseite der Windschutzscheibe gut sichtbar angebracht, indem die Trägerfolie vollständig entfernt wurde und die Vignette angeklebt wurde. Es handelte sich um eine teure Jahresvignette, aber trotz Reklamation der Verbraucherin wollte der Autobahnbetreiber zunächst auf die Forderung bestehen. Der Grund, auf der Windschutzscheibe befanden sich noch Reste von anderen früheren Aufklebern. Dies traf zwar zu, aber die **Aufkleberreste schränkten die Lesbarkeit** der Vignette in diesem Fall **nicht ein**. Nach der Intervention des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren in diesem Fall, lenkte der Autobahnbetreiber ein und verzichtete auf die Forderung.



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.