

Nr. 76

Oktober 2021



Verbrauchertelegramm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



## EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

### RÜCKTRITTSRECHT

#### Was man darüber wissen sollte

Wenn Sie etwas online kaufen, können Sie Ihren Kauf in den meisten Fällen kostenlos rückgängig machen. Möglich macht dies das EU-weit geltende **Rücktrittsrecht**: Der Verkäufer muss den Käufer darüber angemessen informieren, und dieser kann dieses Recht **innerhalb von 14 Tagen ab der Lieferung** des Produkts ausüben. Wer von diesem Recht Gebrauch machen möchte, muss den Verkäufer schriftlich den Rücktritt mitteilen. Verwenden Sie am Besten das Musterformular, das der Händler auf der Website bereitstellen muss; alternativ können Sie unseren kostenlosen Musterbrief herunterladen (<https://bit.ly/3tVT7DB>). Es ist nicht erforderlich, Gründe für den Rücktritt anzugeben. Die Ware muss **innerhalb von 14 Tagen nach der Erklärung des Rücktritts zurückgesandt** werden. Schließlich muss der Händler den **Kaufpreis innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Rücktrittserklärung zurückzahlen**, sofern der Verbraucher die Waren zu diesem Zeitpunkt bereits zurückgeschickt hat.

### FLUGREISEN

#### Tipps und Infos zum Reisegepäck



Leider kann es passieren, dass das aufgebene Fluggepäck nicht, zu spät oder beschädigt ankommt. In solchen Fällen muss als erster Schritt **unverzüglich** am Lost&Found Schalter **am Flughafen reklamiert** werden. Aber das allein reicht noch nicht: Vergessen Sie nicht, innerhalb der vorgesehenen **Fristen** eine **schriftliche Beschwerde** direkt

an die Fluggesellschaft zu schicken. Schon bei der Buchung gibt es jedoch einiges zu Beachten: Überprüfen Sie auf der Website der Fluggesellschaft, wie viel und welche Art von Gepäck Sie mit an Bord nehmen können und welche Gegenstände Sie mitnehmen dürfen oder nicht, verwenden Sie möglichst einen Koffer, der leicht erkennbar und stabil ist, erstellen Sie eine Liste des Kofferinhalts und machen Sie Fotos, damit Sie den Zustand dessen, was Sie auf Ihre Reise mitnehmen, beweisen können. Für weitere Informationen zu diesem Thema: <https://bit.ly/2WITv70>.

### GEOBLOCKING

#### Grenzenloses Onlineshopping



Wir sind daran gewöhnt, online einzukaufen, und halten es für selbstverständlich, dass wir eine Dienstleistung, z. B. aus Dänemark, direkt von unserem Sofa zu Hause nutzen können. Aber das war nicht immer der Fall, im Gegenteil... Ein rechtliches Rahmenwerk auf europäischer Ebene war dafür notwendig - die Dienstleistungsrichtlinie und die Geoblocking-Verordnung, die nach einem langen Prozess von den Institutionen der Europäischen Union erlassen wurde - um uns dies zu ermöglichen. So ist es seit einigen Jahren keinem E-Commerce-Anbieter mehr möglich, VerbraucherInnen aufgrund ihres Wohnsitzes oder ihrer Staatsangehörigkeit von Angeboten auszuschließen, sie automatisch auf andere länderspezifische Seiten umzuleiten oder ungerechtfertigt erschwerende Geschäftsbedingungen einzufügen. Mehr zu diesem Thema: <https://bit.ly/3nPuY0o>.



### FALL DES MONATS

Online Einkäufe sind zweifellos einfach, bequem und schnell, können allerdings auch zu einigen bösen Überraschungen führen. Eine Verbraucherin kaufte ein Mobiltelefon bei einem bekannten Online-Händler. Die Ware wurde tatsächlich geliefert, aber sie beschloss, von ihrem Rücktrittsrecht Gebrauch zu machen. Der Verkäufer gab Anweisungen zur Rücksendung, welche die Verbraucherin befolgte und das Produkt an den Absender zurückschickte. Da die Verbraucherin keine Erstattung erhielt, fragte sie nach und stellte fest, dass das Rücksendepaket leer beim Verkäufer angekommen war. Trotz des regen E-Mail-Verkehrs mit dem Verkäufer war ihre Beschwerde nicht erfolgreich. Sie wandte sich daher an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien, das den Fall an das EVZ in Luxemburg weiterleitete, wo der Verkäufer seinen Sitz hat. Der Verbraucherin wurde der Betrag erstattet. Dieses Ergebnis war auch aufgrund der von der Verbraucherin vorgelegten Kopien der Unterlagen möglich: Sie hatte darauf bestanden, dass das Rücksendepaket gewogen wird, bevor es an den Verkäufer zurückgeschickt wird, und hatte den Inhalt des Pakets sowohl bei Erhalt als auch vor der Rücksendung fotografiert.

Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:

Europäisches Verbraucherzentrum Italien

Büro Bozen - Brennerstr. 3,

Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,

[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org),

[www.euroconsumatori.org](http://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.

Erhält Beitrag der Abteilung für das Verlagswesen des Ministerratspräsidiums sowie von den SteuerzahlerInnen durch die Zuweisung der 5 Promille der Einkommenssteuer.