

Nr. 76

Oktober 2022



Verbrauchertelegramm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

E-COMMERCE

Kostenlose Rücksendung vor dem Aus?



Mit dem stetigen Wachstum der Onlinekäufe ist auch die Zahl der Retouren gestiegen. Einzelne große Unternehmen, insbesondere im Bekleidungssektor, haben nun in einigen Ländern damit begonnen, für die Rücksendung der Ware, die für die Verbraucher:innen bis dahin kostenlos war, eine Gebühr zu verlangen. Dieser Strategiewechsel im elektronischen Handel stellt für die Verbraucher:innen, vor allem für die jüngeren, die es vielleicht gewohnt sind, auch die eigene Kleidung ganz selbstverständlich online einzukaufen und dabei die Möglichkeit der kostenlosen Rücksendung zu nutzen, sicherlich einen **wirtschaftlichen Nachteil** dar. Er kann aber auch eine gute Gelegenheit sein, das eigene **Kaufverhalten** im Internet zu **überdenken** und bewusster zu kaufen – der Brieftasche und der Umwelt zuliebe. Mehr dazu: <https://bit.ly/3SkcAbR>

MIETWAGEN

55% der Vermittler verstößt gegen Verbraucherrechte

Verbraucherschutzbehörden aus zehn Mitgliedstaaten sowie Norwegen haben eine Reihe von Kontrollen („sweeps“) auf 78 Mietwagen-Vermittlerseiten, einschließlich allgemeiner Buchungsportale und Internetseiten von Fluggesellschaften, durchgeführt. **Nur 45%** dieser Seiten entsprachen den **EU-Verbraucherschutzvorschriften**. Ein Drittel enthielt keine klaren Informationen darüber, an wen sich die Verbraucher:innen bei

Fragen oder Beschwerden wenden konnten - an den Vermittler oder die Autovermietung - und knapp die Hälfte enthielt keine klaren Informationen darüber, was in der Versicherung enthalten ist und was nicht. Außerdem war bei 27% der Internetseiten der Firmenname des Vermittlers nicht eindeutig angegeben, bei 32% war nicht klar ersichtlich, wer genau an die Mietbedingungen gebunden ist, der Vermittler oder die Autovermietung, und schließlich waren bei 21% optionale, kostenpflichtige Dienstleistungen vorausgewählt. Für weitere Informationen: <https://bit.ly/3RUS1TH>



UNLAUTERE GESCHÄFTSPRAKTIKEN

Amazon Prime ändert Abmeldeverfahren

Die Europäische Kommission hat verlautbart (<https://bit.ly/3UrQoP3>), dass Amazon zugesagt habe, sein Abmeldeverfahren zu ändern und somit mit den EU-Verbraucherschutzvorschriften, insbesondere jener zu den unlauteren Geschäftspraktiken, in Einklang zu bringen. Künftig wird es mit nur mehr zwei Klicks möglich sein, sich über einen leicht auffindbaren und eindeutigen „Cancel“-Button von Amazon Prime abzumelden. Bisher war es für Verbraucher:innen notwendig, sich auf der Webseite zwischen komplizierten Navigationsmenüs, unklaren Formulierungen, verwirrenden Wahlmöglichkeiten und wiederholten Verleitungstechniken zurecht zu finden.



FALL DES MONATS

Als eine in Österreich lebende Verbraucherin zu Beginn des Jahres **2020** einen Aufenthalt in einem Hotel in Jesolo für Ende Mai gebucht hatte, konnte sie damals noch nicht ahnen, dass es bald zu einem Lockdown und einem **Reiseverbot zu touristischen Zwecken**, welches noch viele Wochen andauern würde, so dass es für sie letztendlich **unmöglich** wurde, den Urlaubsort zu erreichen. Die Verbraucherin musste daher ihre Buchung stornieren und erhielt anstelle einer Rückerstattung des Geldbetrags einen **Gutschein**, der ein Jahr lang gültig war, wie es die Covid-19-Notstandsbestimmungen damals vorsahen. Wie wir alle wissen, endete der Covid-Notstand auch im Jahr 2021 nicht, und die Verbraucherin konnte keine Gelegenheit finden, den Gutschein zu nutzen. Als es an der Zeit war, ihren Sommerurlaub 2022 zu buchen, wandte sich die Verbraucherin erneut an das Hotel in Jesolo, doch wurde ihr die Verwendung des Gutscheins verweigert, da er nach dessen Verständnis verfallen war. Das Europäische Verbraucherzentrum Österreich leitete die Beschwerde der Verbraucherin an das EVZ Italien weiter, welches sich mit der Einrichtung in Verbindung setzte und erläuterte, dass die Gültigkeit der Covid-Gutscheine per Gesetz zunächst auf 18, dann auf 24 und schließlich auf **30 Monate** verlängert wurde, und dass **bei Nichtnutzung, die Erstattung des Betrags innerhalb weiterer 14 Tage** fällig wird. Das Hotel hätte also den Gutschein für eine neue Buchung nicht ablehnen dürfen. Nach der Intervention des Europäischen Verbraucherzentrums räumte das Unternehmen den Fehler ein und erstattete den Gutschein in voller Höhe.

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.

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