

Nr. 28

April 2018



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

REISEN

Die Tipps des Europäischen Verbraucherzentrums zur Reisebuchung



Wer einen direkten Ansprechpartner für eine persönliche Beratung wünscht und nicht viel mit E-Commerce bzw. Zahlungen mit Kredit-/Debitkarten anfangen kann, ist bei der **Reisebuchung im Reisebüro** wahrscheinlich besser aufgehoben. Wer im **Internet** die zahlreichen Angebote durchstöbert, sollte beachten, dass mitunter ein Klick ausreicht, um einen rechtlich verbindlichen, kostenpflichtigen Reisevertrag abzuschließen. Unabhängig davon, ob die Reise im Reisebüro oder im Internet gebucht wurde, **ist ein kostenloser Rücktritt** bei touristischen Dienstleistungen **im Normalfall nicht möglich**. Egal ob online oder offline gebucht - grundsätzlich kann man die **Pauschalreise** von der **Individualreise** unterscheiden. Eine Individualreise bietet mehr Flexibilität und vielleicht einen günstigeren Preis. Im Falle von Insolvenz oder Konkurs sieht der Gesetzgeber für den Verbraucher hingegen im Rahmen einer Pauschalreise einen gewissen Schutz vor. Der Individualreisende genießt einen solchen Schutz nicht. Das Pauschalreiserecht regelt außerdem die Rechte der Verbraucher bei Änderungen des Reisepaketes oder Erhöhung des Reisepreises. Für weitere Infos zum Thema: <http://bit.ly/2HHAfif>.

VERBRAUCHERRECHTE

Was ändert sich 2018?

In Kürze wird es möglich sein, die eigenen Abonnements für **Streamingdienstleistungen**

zu nutzen, wenn man sich zeitweise in einem anderen EU-Land aufhält. Weiters wird dem **Geoblocking** allgemein der Kampf angesagt: Die geografischen Barrieren stellen eine diskriminierende Praxis dar, welche die Kunden daran hindert, online auf Produkte oder Dienstleistungen von Webseiten eines anderen Mitgliedstaates zuzugreifen bzw. diese zu kaufen. Eine neue Verordnung soll dies weitgreifend verhindern. Schließlich werden ab dem 1. Juli in allen EU-Ländern die Verbraucher, welche eine **Pauschalreise** erworben haben, besser geschützt sein.

Mehr Informationen zu den Neuerungen gibt es auf der Seite des EVZ:

<http://bit.ly/2pc8nfm>.

REISETIPPS FÜR JUNGE LEUTE

„APP ins EU-Ausland“

Wann brauche ich eine Einverständniserklärung meiner Eltern? Wie bekomme ich im Notfall medizinische Hilfe? Darf ich Alkohol konsumieren? Das EVZ Deutschland hat eine kostenlose, speziell **für Jugendliche zugeschnittene App** herausgebracht, die für 15 EU-Länder Infos zu den Regeln im jeweiligen **Reiseland** bietet. Daneben werden Sehenswürdigkeiten und angesagte Festivals genannt. Da junge Leute wenig Geld haben, gibt es Tipps zum Geld sparen. Eine Checkliste hilft, an alle wichtigen Dinge zu denken. (<http://bit.ly/2tHwFma>)



FALL DES MONATS

Eine irische Verbraucherin hatte direkt auf der Webseite einer bekannten italienischen Marke eine Designertasche bestellt. Als die Tasche ankam, sah sie etwas anders aus, als sie sich die Verbraucherin vom Bild her vorgestellt hatte. Zum Glück sieht das EU-Verbraucherrecht für **Internetkäufe** ein **Rücktrittsrecht von 14 Tagen ab Erhalt der Ware** vor. Unsere Verbraucherin beantragte daher über ihr Benutzerkonto auf der Webseite des Verkäufers das Rücksendetikett. Tage vergingen, aber vom Rücksendetikett keine Spur. Die Verbraucherin kontaktierte das Unternehmen per E-Mail um das Problem zu schildern, erhielt aber nur eine automatische Antwort: Melden Sie sich bei Ihrem Benutzerkonto an und beantragen Sie das Rücksendetikett. Da sie dies ja bereits getan hatte, versuchte sie es mit weiteren E-Mails an das Unternehmen mit immer die gleiche Antwort. Schließlich erstellte sie ein neues Benutzerkonto und beantragte das Etikett erneut, aber diesmal erhielt sie gleich eine ernüchternde Antwort: Mehr als 14 Tage ab Erhalt der Ware waren verstrichen, ein Rücktritt nicht mehr möglich. Unser EVZ konnte die Firma kontaktieren, welche daraufhin die Abholung der Tasche per Kurier organisierte und den Preis schlussendlich ohne weitere Verzögerung zurückerstattete.

Weitere Informationen zu den Verbraucherrechten bei Onlinekäufen finden Sie auf der Webseite des EVZ: <http://bit.ly/2pocleJ>.

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.