

Nr. 53-60
Juli-August
2018



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

URLAUB UND REISEN Neue Regeln bei Pauschalreisen

Enjoy Your Holiday with Us!

SALE 25%

<p>Italy</p> <p>>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt.</p> <p>€ 699</p>	<p>Indonesia</p> <p>>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt.</p> <p>€ 799</p>	<p>Spain</p> <p>>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt.</p> <p>€ 999</p>
--	--	--

BOOK NOW!

Am **1. Juli 2018** ist in der ganzen EU die neue **Pauschalreiserichtlinie** in Kraft getreten. Es gibt nun eine Fülle an neuen Regeln, die dem digitalen Zeitalter und seinen neuen Buchungsformen Rechnung tragen sollen. Das Ziel, den Schutz für Urlauber umfassender und moderner zu gestalten, sorgt allerdings auch für mehr Komplexität. Auf der Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) gibt es alle wichtigen Informationen zur neuen Regelung: <https://bit.ly/2K8ZWwY>.

FLUGREISEN Kann ich den Preis eines unbenutzten Tickets zurückfordern?

Grundsätzlich hängt es bei Flugtickets von der **Buchungsklasse** ab, ob und wie das Ticket storniert oder umgebucht werden kann. Günstige Flugtickets sowie jene der Billigfluggesellschaften sind in ihren Bedingungen in Bezug auf Rückerstattung und andere Änderungswünsche meist sehr restriktiv, die meisten Fluggesellschaften bieten gegen Aufpreis jedoch **flexible Buchungsklassen** an, die es dem Passagier z. B. ermöglichen, die Rückerstattung zu erlangen oder eine Umbuchung auf ein anderes Datum vorzunehmen. Das Risiko, zu **erkranken** und die erworbene Dienstleistung nicht in Anspruch nehmen zu können, lastet grundsätzlich auf

dem Verbraucher und nicht auf der Fluggesellschaft. Der Abschluss einer **Reiserücktrittsversicherung**, welche den Ticketpreis im plötzlichen Krankheitsfall erstattet, kann sich also lohnen. Häufig findet sich jedoch irgendwo in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen der Fluggesellschaft die Information, dass **auf ausdrückliche Anfrage und unter Hinterlegung der Unterlagen in gewissen, schwerwiegenden Fällen**, wie Tod oder schwerer Krankheit des Passagiers oder eines nahen Verwandten, eine Rückerstattung des gesamten Ticketpreises genehmigt wird.

FLUGGASTRECHTE Wettbewerbsbehörde verhängt Strafe gegen Ryanair



Die italienische Wettbewerbsbehörde (AGCM) hat kürzlich die Fluggesellschaft Ryanair zur Zahlung einer Verwaltungsstrafe von 1.850.000 Euro verhängt. Die irische Fluggesellschaft hatte im vergangenen Herbst eine erhebliche Anzahl von Flügen gelöscht und zwar weitgehend aufgrund organisatorischer und verwaltungstechnischer Gründe, die dem Luftfahrtunternehmen bereits bekannt und ihm auch zuzurechnen waren. Weiters hat es die Fluggesellschaft **versäumt**, die Verbraucher **über ihre Rechte** - insbesondere jenes auf eine **pauschale Entschädigung** - zu **informieren**. Auf der Webseite des EVZ gibt es genaue Informationen zu den Rechten der Flugreisenden bei Nichtbeförderung, Annullierung und Verspätung, sowie Musterbriefe, die für eine Reklamation genutzt werden können: <https://bit.ly/1MnqEg9>.



FALL DES MONATS



Eines der am häufigsten auftretenden Probleme im **Mietwagensektor** betrifft bereits **bestehende Schäden am Fahrzeug**, die bei der Übergabe an den Verbraucher nicht im entsprechenden Formular angezeichnet werden. Dies war bei einem luxemburgischen Verbraucher der Fall: Der bereits bestehende Schaden betraf den elektronischen Fahrzeugsschlüssel des ihm zugewiesenen Wagens. Sogar ein Klebeband war um den Schlüssel gewickelt und obwohl der Schaden offensichtlich war, wurde er nicht im Übergabeprotokoll vermerkt. In weiser Voraussicht machte der Verbraucher jedoch ein Foto vom Schlüssel. Die Mietdauer verlief ohne Zwischenfälle, aber als der Verbraucher den Wagen zurück brachte, wurde ihm der defekte Schlüssel mit 300 Euro in Rechnung gestellt. Obwohl er darauf hinwies, dass der Schaden schon vorher bestand, konnte er das Problem nicht lösen und er wandte sich daraufhin an das Europäische Verbraucherzentrum in Luxemburg, welches den Fall an das EVZ in Italien weiterleitete. Das EVZ Italien kontaktierte das Unternehmen nochmals und legte das Foto des Schlüssels bei. Das in der Datei gespeicherte Datum und die Zeit der Aufnahme veranlassten das Mietwagenunternehmen dazu, den dem Verbraucher in Rechnung gestellten Betrag wieder gutschreiben zu lassen.

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.