

Nr. 05

Januar 2018



**Verbrauchertelegramm**

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



## EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

### URLAUB UND REISEN

**Fluggesellschaft Niki stellt Insolvenzantrag: Flugzeuge bleiben ab 14.12.2017 am Boden**



Nachdem Kaufinteressent Lufthansa das Angebot zur Übernahme der Air Berlin-Tochter Niki zurückgezogen hat, hat Niki Insolvenz angemeldet. Der Flugbetrieb wurde mit sofortiger Wirkung eingestellt und verkaufte Tickets haben ihre Gültigkeit verloren. Wer einen Niki-Flug im Rahmen einer **Pauschalreise** gebucht hat, sollte sich nun unbedingt an den Reiseveranstalter wenden: Dieser muss sicherstellen, dass der Verbraucher befördert wird und gegebenenfalls einen Ersatzflug organisieren. Wer einen Niki-Flug direkt bei der Fluggesellschaft oder durch einen Vermittler (z. B. Reisebüro, Online-Plattform) gebucht hat, muss grundsätzlich selbst einen Ersatz organisieren und bezahlen. Der Insolvenzverwalter hat jedoch mitgeteilt, dass es aus dem Insolvenzverfahren der Niki-Muttergesellschaft Air Berlin ein Treuhandkonto gebe, auf dem die Ansprüche der Tochtergesellschaft gesichert wurden. Daraus können voraussichtlich die Kunden entschädigt werden, welche das Flugticket nach Anmeldung der Air-Berlin Insolvenz (15. August 2017) gekauft haben. Alle Niki-Kunden sollten folgende Internetseite <https://airberlin-inso.de/start> im Auge behalten, um alle aktuellen Infos nachzulesen.

### E-COMMERCE

**Beschwerden aus dem E-Commerce: 1,9 Millionen Besucher auf ODR-Plattform**

Im Februar 2016 hat die Europäische Kommission die sogenannte ODR-Plattform lanciert: Eine interaktive Internetseite (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>), welche in

allen offiziellen EU-Sprachen verfügbar ist und bei der Lösung von Streitigkeiten, welche ihren Ursprung im elektronischen Handel haben, helfen soll. Bisher wurde die Plattform 1,9 Millionen Mal aufgerufen und 24.000 Beschwerden wurden eingereicht. Sobald die Beschwerde bei der Plattform eingegangen ist, setzt sich diese mit dem Verkäufer in Verbindung und schlägt den Parteien vor, die Beschwerde mittels alternativer Streitbeilegungsorgane außergerichtlich zu lösen. Diese muss innerhalb von 90 Tagen - in Ausnahmefällen kann diese Frist verlängert werden - dem Verbraucher und dem Unternehmen helfen, das Problem außergerichtlich zu lösen. Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien hat als ODR-Kontaktstelle für Italien seit Anfang dieses Jahres mehr als 1.400 Anfragen beantwortet. Für weitere Informationen zum Bericht der Europäischen Kommission und zur ODR-Plattform können Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen wenden.

### URLAUB UND REISEN

**Mit dem Auto in den Weihnachtsurlaub**



Die App „Mit dem Auto ins Ausland“ ist ein perfekter Reisebegleiter auf den Straßen Europas. Ob im eigenen Pkw, Wohnmobil oder Mietwagen - die kostenlose App für Smartphone und Tablet hilft deutschsprachigen Reisenden, gut vorbereitet und sicher unterwegs zu sein. Der Relaunch der App bietet Nutzern nun Informationen zu allen EU-Ländern, Schweiz, Norwegen und Island. Mehr dazu auf der Homepage unserer Kollegen vom Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland:

<https://www.evz.de/de/apps-und-publikationen/apps/mit-dem-auto-ins-ausland/>



### FALL DES MONATS



Im Oktober 2016 bestellte der italienische Verbraucher bei einem dänischen Autohändler einen Neuwagen für 52.000 Euro und leistete eine Anzahlung von 8.000 Euro. Die Übergabe des Autos sollte Ende April 2017 erfolgen. Als sich der Verbraucher Anfang März über den Stand der Lieferung erkundigte, wurde ihm mitgeteilt, dass sein Wagen nie beim Hersteller bestellt worden war. Offenbar war mit der Bestellung etwas gründlich schief gelaufen. Zwar entschuldigte sich das Autohaus für den Fehler, man teilte dem enttäuschten Verbraucher aber mit, dass eine Lieferung erst für September 2017 möglich sei. Mit dieser Information gab sich der Verbraucher jedoch nicht zufrieden. Er wandte sich an das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) in Bozen, welches das EVZ Dänemark um Unterstützung bat. Mit Erfolg: Anfang Juli konnte der Verbraucher sein nagelneues Auto in Empfang nehmen; zudem bekam er vom Händler 600 Euro als Schadenersatz für die verspätete Lieferung überwiesen.

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.