

Nr. 69

September 2017



**Verbrauchertelegamm**

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



# EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

**ECC-Net**

## URLAUB UND REISEN Fluggesellschaft ist pleite: Was müssen betroffene Passagiere wissen?



© Designed by skadyfernix / Freepik

Nachdem bereits im Mai 2017 Alitalia in „außerordentliche Sonderverwaltung“ gestellt wurde, folgt nun der nächste Absturz am europäischen Flughimmel: Die zweitgrößte deutsche Fluggesellschaft Air Berlin hat am 15.08.17 Antrag auf Eröffnung eines vorläufigen Insolvenzverfahrens gestellt. Was bedeutet dies für reisende Verbraucher? Das Wichtigste gleich vorweg: Die Flüge von Air Berlin sollten in den kommenden drei Monaten ordnungsgemäß durchgeführt werden. Die Weiterführung des Flugbetriebes wird durch einen Brückenkredit von 150 Mio. Euro durch die deutsche Bundesregierung gewährleistet. Air Berlin selbst versichert auf der eigenen Webseite (<https://flights.airberlin.com/de-DE/>), dass alle Flüge weiterhin stattfinden, der Flugplan und bereits gebuchte Tickets gültig bleiben und Flüge auch weiterhin gebucht werden können. Weitere Informationen zu Flugreisen mit Air Berlin finden Sie auf unserer Internetseite: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

## URLAUB UND REISEN Attentate, Erdbeben, Naturkatastrophen



© Designed by skadyfernix / Freepik

Tritt eine der im Titel genannten Situationen ein, dann kann der Konsument von einer Reise zurücktreten, er muss jedoch die vom Dienstleister (Reiseveranstalter, Fluggesellschaft, Hotel usw.) im Vertrag vorgesehene Stornogebühr zahlen: Mit dem Kauf einer touristischen Leistung verpflichtet sich der Verbraucher, die Leistung zu bezahlen, nicht aber diese in Anspruch zu nehmen. Der Dienstleister hingegen ist verpflichtet, die Leistung (die Pauschalreise, das Hotelzimmer, das Mietauto) wie vereinbart zu erbringen. Ist es also dem Dienstleister nicht unmöglich geworden, die Leistung zu erbringen (z. B. das Hotel ist nach einem Terroranschlag benutzbar), so kann auch vom Verbraucher seine Gegenleistung verlangt werden (also die Bezahlung des Preises). Auch sind Attentate, Naturkatastrophen und die Angst vor der Reise keine, von einer Reiserücktrittsversicherung gedeckten Ereignisse. Lediglich wenn es vom Außenministerium eine offizielle Reisewarnung für das Reiseziel gibt, ist ein kostenloser Rücktritt möglich. Weitere Details finden Sie auf unserer Webseite.

## AUTO Strafzettel aus dem Ausland - was Sie wissen sollten!



© Designed by skadyfernix / Freepik

Der Zahlungsbescheid für eine Verkehrsstrafe im Ausland ist wohl ein Mitbringsel, auf das ein jeder gerne verzichten würde. Und weil man sich so gar nicht damit auskennt und es ja eh im Ausland passiert ist, neigt man dazu, sich überhaupt gar nicht damit beschäftigen zu wollen. Aber trotzdem sollte man solche Briefe nicht einfach ignorieren. Der eine oder andere fragt nach Einspruchsmöglichkeiten, aber die Frage, die vorherrscht, beschränkt sich darauf, wissen zu wollen, warum oder ob man denn eine solche Strafe aus dem Ausland überhaupt zahlen müsse. Vielleicht kann das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien – Bozen ja ein paar Rätsel rund um den Strafzettel aus dem Ausland lösen.



## FALL DES MONATS



© Designed by Freestockcenter / Freepik

Vor Kurzem wandte sich ein Verbraucher an das EVZ - Büro Bozen, welcher über eine Fahrrad-Zubehör-Webseite einen Laufradsatz bestellt hatte, der jedoch nicht geliefert wurde. Der Konsument berichtete, dass die Seite in Deutschland registriert sei und er schon seit Längerem weder auf E-Mails noch auf Anrufe eine Antwort erhalten hatte. Da er den Gesamtbetrag von 1.925 € per Überweisung bezahlt hatte (und somit kein „charge-back“ bei der Kreditkartengesellschaft beantragen konnte), machte er sich sichtlich Sorgen, ob er denn das Geld jemals wiedersehen würde. Der Verbraucher hatte dem Verkäufer auch schon schriftlich per Einschreiben mit Rückantwort eine Mahnung geschickt, welche jedoch ohne Erfolg blieb. Also übergab er den Fall an das EVZ – Büro Bozen, das sich mit den deutschen Kollegen in Verbindung setzte. Letztere schrieben den Händler mehrmals an, doch auch sie erhielten keine Antwort. Obwohl der Händler niemandem antwortete, schien er doch zunehmend unter Druck zu geraten und überwies den Gesamtbetrag von 1.925 € nach einigen Wochen plötzlich und völlig kommentarlos zurück an den Kunden.

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.