

Nr. 92

Dezember 2019



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

ECC-Net

E-COMMERCE

Vorsicht bei der vorweihnachtlichen Schnäppchenjagd!



© Freepik / Dmytro Sheremeta

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) und der Experten von Onlineschlichter.it haben eine Reihe von Tipps für den sicheren Onlinekauf zusammengestellt:

Schauen Sie sich die Internetseite vor dem Kauf genau an. Verfügt die Internetseite über ein Impressum? Ist eine Mehrwertsteuernummer angegeben? Verfügt die Internetseite über ausreichende allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)? Ist die Antwort NEIN, sollten Sie vom Kauf besser Abstand nehmen. **Vergleichen Sie die Preise bei verschiedenen Online-Shops.** Ist der Preis wesentlich günstiger als auf anderen Internetseiten, bekommen Sie möglicherweise gar keine oder eine gefälschte Ware. **Wählen Sie ein möglichst sicheres Zahlungsmittel** wie beispielsweise die Kreditkarte oder Paypal. **Überprüfen Sie die Ware nach dem Erhalt sofort auf ihre Vollständigkeit, Richtigkeit und Funktionsfähigkeit** und dokumentieren und melden Sie Schäden an der Verpackung bzw. der Ware unverzüglich schriftlich dem Verkäufer. Sollte die bestellte Ware **nicht Ihren Erwartungen entsprechen**, so nutzen Sie Ihr **Rücktrittsrecht**. Sie können es innerhalb von 14 Tagen ab der Lieferung der Ware ausüben.

Weitere Informationen zum Thema gibt es auf der Webseite des Europäischen Verbraucherzentrum: <https://bit.ly/2pG7j6R>.

FLUGREISEN

Verwaltungsgericht Latium annulliert Strafen an Ryan Air und Wizz Air

Die italienische Wettbewerbs- und Marktaufsichtsbehörde (AGCM) hatte im Februar 2018 über die Billigflieger Ryanair und Wizz Air Strafen verhängt, auf Grund deren Bestimmungen zu den **Preisen für die Beförderung von großem Handgepäck** (den klassischen Trolleys). Für die Behörde war der berechnete Preis fast immer höher als der zu Beginn des Buchungsvorgang angegebene, was für den Verbraucher den Vergleich mit den Preisen anderer Fluggesellschaften, bei welchen das Handgepäck im Basispreis enthalten ist, erschwerte. Das **Verwaltungsgericht Latium hat nun die Strafen annulliert** und ist zum Schluss gekommen, dass die Angebote hinreichend klar dargestellt sind und dass gut erklärt wird, wie man auf einfache Art den Preis in Bezug auch auf das Einchecken eines zweiten „großen“ Gepäcks, zum Zeitpunkt der Buchung, jenem nach der Buchung oder zum Zeitpunkt des Boardings, berechnen kann.



MIETWAGEN

AGCM verhängt Strafe über Goldcar

Die AGCM hat über das Mietwagenunternehmen Goldcar eine Verwaltungsstrafe von 3.400.000 EUR wegen **unlauterer Geschäftspraktiken** verhängt (<https://bit.ly/2rjMY84>). Das Unternehmen hätte auf aggressive Weise die Dazubuchung eines teuren Zusatzversicherungsschutz vorgeschlagen und den Verbrauchern bei Nichterwerb eines solchen Schutzes Beträge für vermeintlich kleine Schäden in Rechnung gestellt, Beträge, welche lediglich „*willkürlich auf der Grundlage allgemeiner Kriterien für die Schadensberechnung*“ festgelegt wurden.



FALL DES MONATS



Ein italienischer Verbraucher hatte für seine Winterferien lange im Voraus einen Flug auf die Kanarischen Inseln gebucht und - separat - eine nicht stornierbare Hotelübernachtung. Einige Wochen später teilte ihm die Fluggesellschaft die Streichung der Flüge mit und dass er zwischen einem neuen Flug mit der Fluggesellschaft ab oder zu einem anderen Flughafen, einer Rückerstattung oder einer alternativen Beförderung mit einer anderen Fluggesellschaft wählen könne. Der Verbraucher wählte die dritte Option, fand andere Flüge mit anderen Fluggesellschaften und ersuchte, auf diese Flüge umgebucht zu werden. Die Fluggesellschaft weigerte sich und erstattete statt dessen einfach den Preis für die stornierten Flüge. Der Verbraucher buchte und bezahlte schließlich die teureren Alternativflüge selbst und kontaktierte dann das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien, welches seinen Fall an das EVZ in Irland schickte. Das EVZ Irland intervenierte bei der Fluggesellschaft und erinnerte sie daran, dass die Fluggastrechteverordnung im Falle einer **Annullierung** das Recht vorsieht, zwischen **Erstattung** und einem **Alternativflug** zu wählen, und es gelang, die Fluggesellschaft davon zu überzeugen, dem Verbraucher die Preisdifferenz zu erstatten.

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.