

Nr. 92

Dezember 2017



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



## EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

### E-COMMERCE

**Verbraucher müssen sich gegen Online-Fallen zur Wehr setzen**



© Designed by katemangostar / Freepik

Europäische Verbraucher sind immer öfter aufdringlichen und irreführenden Anzeigen im Internet ausgesetzt. Daher ist es wichtig, dass sie gegenüber diesen Angeboten ein kritischeres Verhalten an den Tag legen, damit sie sich nicht in der Situation wiederfinden, für unerbetene Produkte und Abonnements zahlen zu müssen. Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) hat nun ein Video produziert, welches den Verbrauchern helfen soll, Online-Betrügereien zu identifizieren: <http://www.euroconsumatori.org/81913d83689.html>. Weitere Informationen erteilt das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) unter der Telefonnummer 0471/980939 sowie unter [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org), zudem findet man auf der Internetseite [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org) zahlreiche Informationen zu Onlinekäufen.

### AUTO

**Winterreifen in Europa**



© Designed by weltonima / Freepik

Weihnachtssopping in Deutschland, Winterurlaub in Österreich, Skiferien in Frankreich.

Die Anreise mit dem Auto und im Gepäck die Frage: Sind Winterreifen Pflicht? In Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland informiert das Europäische Verbraucherzentrum in Bozen über die aktuellen Regelungen betreffend Winterreifen in Europa. Für weitere Informationen zum Thema Winterreifen in Europa können Sie die Internetseite des EVZ Deutschland konsultieren:

[www.evz.de/de/verbrauchertemen/auto/fahren/winterreifen/](http://www.evz.de/de/verbrauchertemen/auto/fahren/winterreifen/).

### URLAUB UND REISEN

**Air Berlin: Neues zum Insolvenzverfahren**



Am 01. November 2017 wurde beim Amtsgericht Berlin-Charlottenburg das Insolvenzverfahren von Air Berlin eröffnet. Da die Informationen auf dem Verfahrensinformationsportal aktualisiert wurden, fasst das Europäische Verbraucherzentrum Italien für Sie die wichtigsten Neuerungen zusammen: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

### E-COMMERCE

**ADR und ODR: Beschwerden online, schnell und kostengünstig lösen**

In Europa hat von fünf Verbrauchern einer ein Problem im Zusammenhang mit dem Kauf eines Produktes oder einer Dienstleistung. 66% dieser Käufe erfolgen online. Vor allem beim E-Commerce ist es wichtig, dass die Beschwerden online, schnell und kostengünstig gelöst werden können. Die ODR-Plattform ist eine von der europäischen Kommission zur Verfügung gestellte interaktive Webseite zur Lösung von Streitigkeiten, welche ihren Ursprung in einem Online-Kauf haben. Die Plattform ist gratis und einfach zu benutzen:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>



### FALL DES MONATS



Ein italienischer Verbraucher hat sich auf ein sehr außergewöhnliches Angebot eines französischen Händlers eingelassen: intelligente Vasen. Intelligent deshalb, weil man angeblich mittels Anwendung einer App und über Sensoren das Gießen der Zimmerpflanzen im eigenen Zuhause fernsteuern kann. Nachdem die Bestellung aufgegeben war, wurden die Vasen auch prompt geliefert. Ein Problem, das dem Konsument allerdings zu schaffen machte, war die sogenannte App, die auf dem eigenen Handy installiert wurde und nicht funktionierte. Auch die technischen Lösungsvorschläge seitens des Händlers fruchteten nicht. Nachdem weitere Kontakte scheiterten, beanspruchte der Verbraucher die Hilfe des Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) - Büro Bozen, das den Fall an die französischen Kollegen weiterleitete. Das EVZ Frankreich vereinbarte mit dem Händler schlussendlich die Rücknahme der „intelligenten“ Vasen und die Rückerstattung des vom Konsumenten bezahlten Kaufpreises!

Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:

Europäisches Verbraucherzentrum Italien  
Büro Bozen - Brennerstr. 3,  
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org),  
[www.euroconsumatori.org](http://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.