

Nr. 69

September 2021



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

FLUGSTREICHUNG VOR ÜBER EINEM JAHR Das ECC-Net erklärt, was sie tun können



Aufgrund der Covid-19-Pandemie und unvermeidlicher Einschränkungen wurden in ganz Europa Tausende von Flügen gestrichen. Die meisten Fälle wurden gelöst, doch auch noch im Sommer 2021 gingen beim Europäischen Verbraucherzentrum Anfragen und Beschwerden zu **Flügen** ein, die im Jahr **2020 annulliert** und nicht erstattet wurden. Was können Betroffene tun? Wurde ein Flug aufgrund einer Entscheidung der Fluggesellschaft gestrichen, haben Fluggäste das Recht, zwischen einer Erstattung und einem Alternativflug zu wählen. Im ersten Jahr der Pandemie wurden jedoch anstelle einer Bargelderstattung oft **Gutscheine** ausgestellt. Gutscheine, die gemäß der **italienischen Notfallbestimmungen** ausgestellt wurden, müssen mindestens 24 Monate gültig sein. Sollten die Gutscheine nicht vollständig eingelöst werden, können VerbraucherInnen **12 Monate nach Ausstellungsdatum die Rückerstattung verlangen**. Wurde das Ticket über einen Vermittler gekauft, muss die Erstattung dennoch vom Beförderer vorgenommen werden. Der Beförderer kann dies über den Vermittler tun, müsste aber in diesem Fall eine schriftliche Zahlungsbestätigung ausstellen, damit der Verbraucher sich mit einem Nachweis an den Vermittler wenden kann. Lesen Sie hier mehr: <https://bit.ly/3CZqUQa>

VORSICHT FALLE Die Dienstleistungen des EVZ sind kostenlos

Unsere Kollegen in Deutschland haben

uns darüber informiert, dass Betrüger die Identität unseres Netzwerks, das ECC-Net und insbesondere jene des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland, benutzt haben, um VerbraucherInnen zu Zahlungen zu bewegen. Wir möchten Sie daran erinnern, dass alle **Dienstleistungen des Europäischen Verbraucherzentrums kostenlos** sind! Lesen Sie die vollständige Nachricht hier: <https://bit.ly/3ALLwJY>.

E-COMMERCE Wie funktioniert der Käufer- schutz



Wer im Internet einkauft, sollte sich bestmöglich absichern. Einige große Online-Plattformen bieten eine Möglichkeit dazu: den **Käuferschutz**, eine zusätzliche Sicherheit für die Verbraucher. Da es sich hierbei um eine vertraglich zugesicherte Garantie handelt, muss sich der Verbraucher auch genau an die geltenden **Bedingungen und Voraussetzungen** halten. In der Regel sind dies: Zahlung per Kreditkarte oder über ein bestimmtes Zahlungssystem (Banküberweisungen sind häufig ausgeschlossen), Einhaltung der Frist für die Einreichung des Antrags, vorheriger Versuch, eine Einigung mit dem Käufer zu erzielen, Zuordenbarkeit der Reklamation zu den vom Käuferschutz gedeckten Fällen, Beschränkung auf bestimmte Warenkategorien. Es ist daher notwendig, jedes Mal zu prüfen, ob und welche Art von Schutz in Anspruch genommen werden kann und es ist wichtig, dass Sie alle Möglichkeiten kennen, die Ihnen zur Verfügung stehen. Für weitere Informationen: <https://bit.ly/3gg7Jbd>



FALL DES MONATS

Auf Facebook erhielt eine Verbraucherin eine Freundschaftsanfrage von einem bekannten italienischen Schauspieler... und natürlich zögerte sie nicht, diese anzunehmen. Innerhalb kurzer Zeit erhielt sie die Whatsapp-Kontaktdaten des Schauspielers und seiner Mitarbeiter und fühlte sich dadurch immer vertrauter mit diesen Personen. Später wurde ihr die Teilnahme an einer Wohltätigkeitslotterie der Stiftung des Schauspielers angeboten: Die Preise waren ein Auto und ein Telefon. Um an der Lotterie teilnehmen zu können, musste sie jedoch Geld über Western Union bezahlen (wovon das Zahlungsunternehmen selbst jedoch abräät). Als sie feststellte, dass es sich bei der Lotterie um einen Betrug handelte, riet man ihr, bei der Polizei Anzeige zu erstatten und sich an Western Union zu wenden. Die Schwierigkeit bestand jedoch darin, dass das Unternehmen nur bei Geldüberweisungen, die online oder in Western-Union Geschäftsstellen getätigt werden, eine Lösung anbietet, während all jene Geschäfte, Postämter oder Banken, die den Geldüberweisungsdienst über Western Union anbieten, wie im Fall der Verbraucherin, nicht als solche angesehen werden. Ein Happy End gibt es leider nicht zu verkünden und somit bleibt nur noch die Moral von der Geschichte: Ein gesundes Misstrauen ist besonders im Internet oft von Nöten.

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. Andreaus. Intern vervielfältigt.

Erhält Beitrag der Abteilung für das Verlagswesen des Ministerratspräsidiums sowie von den SteuerzahlerInnen durch die Zuweisung der 5 Promille der Einkommenssteuer.