

Nr. 69

September 2022



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

CHAOS IN DEN FLUGHÄ- FEN Welche Rechte haben Passa- giere?



Personalengpässe bei den Flughäfen und den Fluggesellschaften, zahlreiche Streiks, eine erhöhte Nachfrage vonseiten der Passagiere nach zwei Jahren Pandemie – die Gründe, für das **Flugchaos** im Sommer 2022 sind vielseitig. Diejenigen, die dies am eigenen Leib erfahren mussten, sind dank der EU-Verordnung 261/2004 über Fluggastrechte und des Übereinkommens von Montreal **nicht schutzlos**. Die EU-Verordnung 261/2004 sieht die Möglichkeit vor, bei Verspätungen, Annullierungen und Nichtbeförderung alternative Beförderung, Erstattungen, Unterstützungsleistungen und unter bestimmten Umständen auch Entschädigungen zu beantragen, während das Übereinkommen von Montreal Entschädigungen bei verlorenem, beschädigtem oder verspätetem Gepäck vorsieht. Weitere Informationen gibt es auf der Seite des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ): <https://bit.ly/3QUUKM7>.

URLAUBSFRUST? Die Musterbriefe des EVZ bie- ten Hilfe



Ihr Flug wurde gestrichen, Ihre Fähre hatte erhebliche Verspätung und Ihr Hotel war

ein Altraum? Das Europäische Verbraucherzentrum hat eine Reihe von **Musterbriefen** erstellt, die den Verbraucher:innen bei **Beschwerden** gegen Hotels, Reiseveranstalter, Fluggesellschaften, Schifffahrts-, Bahn- und Busunternehmen helfen sollen und die kostenlos von der Website heruntergeladen werden können: https://www.euroconsumatori.org/de/musterbriefe_urlaub_reisen

ACCOUNT GEHACKT? Wie man wieder Kontrolle über das eigene Instagram Profil er- langt



In letzter Zeit wurden zahlreiche **Instagram-Accounts** offenbar nur durch das **Anklicken eines Links gehackt**. Ein Profil, mit dem man bereits in Kontakt steht und das offensichtlich bereits gehackt wurde, schickt im Chat einen Link, der dazu einlädt, ihn aus den unterschiedlichsten Gründen anzuklicken (von Schönheitswettbewerben bis hin zu Möglichkeiten, online Geld zu verdienen...). Die Kriminellen schaffen sich somit **Zugang zum Profil** ihrer Opfers und ändern das Passwort, so dass dieses nicht mehr auf das Profil zugreifen kann. Wenn sich auf dem Profil **Bilder** befinden, auf denen das Opfer zu erkennen ist, gibt es eine relativ einfache Möglichkeit, um wieder die Kontrolle über das Profil zu erlangen. Lesen Sie auf der Webseite des EVZ, wie Sie Schritt für Schritt vorgehen können: <https://bit.ly/3QR3kv7>.



FALL DES MONATS

Eine Verbraucherin hatte sich an das EVZ Italien gewandt, weil sie an einer **Online-Auktion** teilgenommen hatte, bei der ein niederländisches Unternehmen zwei Pferde versteigern wollte: Die höchsten Gebote kamen von der Verbraucherin, so dass sie den Zuschlag für beide Pferde erhielt.

Die Verbraucherin war jedoch nach dem Kauf nicht mehr überzeugt, einerseits weil sie die Pferde noch nie gesehen hatte und andererseits weil sie den Transport nach Italien organisieren musste, was mit entsprechenden Kosten verbunden war. Aus diesen Gründen machte sie von ihrem **Rücktrittsrecht** Gebrauch, was das Unternehmen jedoch nicht akzeptierte. Die Verbraucherrechtlinie schließt nämlich die Ausübung des Widerrufsrechts bei der Teilnahme an einer öffentlichen Versteigerung aus. Die Nutzung von Online-Plattformen, die Verbraucher:innen und Gewerbetreibenden zu Versteigerungszwecken zur Verfügung gestellt werden, gilt jedoch nicht als öffentliche Versteigerung im Sinne der Richtlinie, so dass das Rücktrittsrecht für Online-Versteigerungen gilt.

Das EVZ Italien hat den Fall an die Kolleg:innen des EVZ Niederlande weitergeleitet, und dank deren Intervention wurde die Rücktrittserklärung schließlich von dem Unternehmen akzeptiert.



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.