

Nr. 69

September 2023



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol

EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen



ECC-Net



FALL DES MONATS

Eine Verbraucherin aus Italien hatte einen **Flug** nach Lagos in Nigeria angetreten. Als sie jedoch am Ziel ankam, musste sie mit Erschrecken feststellen, dass ihr **Koffer** nicht auf dem Förderband am Flughafen war. Sie hat den **Verlust** beim eigenen Schalter am Flughafen angezeigt und darauf gehofft, dass der Koffer samt Inhalt wieder auftaucht – leider vergebens. Sie kontaktierte daraufhin die Fluggesellschaft mit einer Liste der im Gepäck enthaltenen Gegenstände und deren Wert und kam dabei auf einen Betrag von über 3000 Euro. Die deutsche Fluggesellschaft antwortete ihr, dass nach ihrem Koffer weiter gesucht würde und ging auf die Erstattungsforderung nicht ein. Nach drei Monaten ohne Rückmeldung wandte sich die Verbraucherin an das Europäische Verbraucherzentrum Italien, welches ihren Fall an das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland weiterleitete. Einige Wochen nachdem das EVZ Deutschland interveniert hatte, die gute Nachricht: Die Fluggesellschaft war bereit, im Rahmen der im **Montrealer Übereinkommen** vorgesehenen **Haftungsgrenzen** zu zahlen und die Verbraucherin erhielt **knapp 1600 Euro**.



MAUTSTRAFEN AUS ÖSTERREICH Der Leitfaden des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ)

Seit Mitte Januar 2023 wurde das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien von sehr vielen Verbraucher:innen kontaktiert, die auf österreichischen Autobahnen unterwegs waren und Aufforderungen zur Zahlung von Ersatzmautgebühren vonseiten der Asfinag - der Konzessionsgesellschaft der österreichischen Autobahnen - oder Strafen von den zuständigen lokalen Behörden erhalten haben. Die Erfahrungen und Informationen, die bei der Bearbeitung einer wachsenden Zahl von Beschwerden in Zusammenarbeit mit dem Europäischen Verbraucherzentrum Österreich gesammelt wurden, haben zu einem nützlichen Mini-Leitfaden geführt, der **informative Tipps enthält, sei es für all jene, die auf Österreichs Autobahnen unterwegs sind** und eine Strafe vermeiden wollen, als auch für alle, die bereits einen Bescheid erhalten haben und nicht wissen, wie sie damit umgehen sollen. Hier können Sie den Leitfaden herunterladen: https://www.euroconsumatori.org/de/download/Maut_Vignette_Osterreich.pdf.

VORSICHT FALLE Gefälschte Angebote von Flügen und Zugfahrten für 2 Euro



In den **sozialen Netzwerken** kursieren **gefälschte Angebote von Geschenkkarten zum Preis von lediglich 2 Euro** für Flüge mit Ryanair oder Reisen mit Trenitalia. Wer darauf hereinfällt, füllt einen Fragebogen mit den persönlichen Daten aus und gibt die Kreditkartendaten an, von welcher nicht nur die 2 Euro abgezogen werden, sondern weit hö-

here Beträge in Form von Abonnements, die man, wenn man seine Karte nicht regelmäßig kontrolliert, erst Monate später bemerkt. Die Geschenkkarte gibt es natürlich nicht, und die fast kostenlosen Flüge oder Zugreisen bleiben nur eine Wunschvorstellung. Lesen Sie auf der Website des EVZ, wie Sie sich gegen das **Phishing**-Phänomen schützen können: https://www.euroconsumatori.org/de/gefahren_im_netz_phishing.

E-COMMERCE Hände weg von Käufen von Unbekannt



In letzter Zeit haben sich einige Verbraucher:innen beim EVZ gemeldet, die einen unüberlegten Kauf getätigt haben, indem sie auf eine gesponserte **Anzeige auf Facebook** geklickt haben und Waren bestellt haben, die sie dann in bar bei der Lieferung bezahlt haben. In der Anzeige erschienen die Waren von bester Qualität zu sein, angekommen ist dann nur eine minderwertige oder ganz und gar unbrauchbare Ware. Theoretisch kann man in solchen Fällen vom Kauf zurücktreten oder die Gewährleistung einfordern. Das Problem bei diesen Fällen: **Man weiß gar nicht, von wem man gekauft hat**. Auf dem Paket oder im Paket selbst finden sich keine Hinweise, die Anzeige auf Facebook ist auch nicht mehr auffindbar und eine Bestellbestätigung per E-Mail gab es auch nicht, somit ist eine Reklamation gar nicht möglich. Da die Ware nicht mit Kreditkarte bezahlt wurde, gibt es auch keine Chargeback-Möglichkeit. Es ist daher wichtig, vor dem Kauf nachzuprüfen, welches Unternehmen hier verkauft und ob es eine E-Mail **und eine Postadresse** gibt, die auch kontaktierbar ist. Mehr zu Onlinefällen finden Sie auf der Webseite des EVZ: https://www.euroconsumatori.org/de/online_einkaufen_fallen_betruegereien.

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.