

Leitfaden für Verbraucherbeschwerden



REKLAMATION



Herausgegeben vom



Europäisches Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen

Brennerstraße 3

I-39100 Bozen

Tel. +39-0471-980939

Fax +39-0471-980239

www.euroconsumatori.org

info@euroconsumatori.org

Hauptsitz des Europäischen Verbraucherzentrums Italien

ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori

Via Francesco Gentile 135

00173 Roma - ITALIA

Tel. +39-06-44238090

Fax +39-06-44170285

www.ecc-netitalia.it

info@ecc-netitalia.it

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mitgefördert durch die Generaldirektion für die Harmonisierung des Marktes und den Verbraucherschutz des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion für Gesundheit und Verbraucherschutz der Europäischen Kommission, durch das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol, und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und die Verbraucherorganisation Adiconsum.

Die Informationen dieser Veröffentlichung sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie übernommen werden. Die in der vorliegenden Broschüre beinhalteten Informationen können nur als Richtlinien und als Teilinformationen betrachtet werden.

Stand: September 2011

Einleitung

Als **Verbraucher** (S. 4) sind wir durch eine Reihe von europäischen und italienischen Normen geschützt. Zu den bekanntesten zählen jene zur Gewährleistung, zum Rücktrittsrecht bei den sogenannten Fernabsatzverträgen oder Haustürgeschäften sowie jene zu den Rechten der Reisenden. Wenn wir als Verbraucher einen Vertrag abschließen, dann verläuft in den meisten Fällen alles reibungslos: Wir bestellen die Ware, bezahlen und sie wird uns geliefert; oder wir gehen in ein Geschäft und unterschreiben einen Vertrag zur Erbringung der von uns benötigten Dienstleistung. Manchmal jedoch tauchen Probleme auf; in diesem Fall könnte es nützlich sein, diesen Ratgeber zur Hand zu haben.

Sollte also in der Ausführung des Vertrages etwas schief gegangen sein, so muss zunächst der Unternehmer kontaktiert und das Problem geschildert werden. Normalerweise wird das Unternehmen eine Lösung anbieten, die wir – sofern sie zufriedenstellend ist – akzeptieren. Sollte uns aber keine oder keine zufriedenstellende Lösung angeboten werden, müssen weitere Schritte unternommen werden.

Zunächst muss ein **Beschwerdeschreiben** (S. 5) verschickt werden. Für den Fall, dass dieses unbeantwortet bleibt, sollten wir eine **einvernehmliche Lösung** (S. 7) anstreben, indem wir uns beispielsweise von einer Verbraucherorganisation helfen lassen. Darüber hinaus besteht in vielen Fällen die Möglichkeit, sich an ein **Schlichtungsorgan** (S. 8) zu wenden (in einigen Fällen ist dies sogar verpflichtend vorgesehen) bevor der gerichtliche Weg eingeschlagen wird.

Sind all diese Versuche erfolglos geblieben, besteht immer noch die Möglichkeit, gegen das Unternehmen eine **Klage** (S.10) anzustrengen.

Vor dem Gang zum Gericht ist es in einigen Fällen notwendig, eine **Behörde** (S.13) zu kontaktieren, die eine Bewertung zum Verhalten des Unternehmens abgibt.

Wenn ein besonderes Fehlverhalten eines Unternehmens eine große Anzahl von Verbrauchern betrifft, könnte nun unter Umständen mit Unterstützung einer Verbraucherorganisation eine **Sammelklage (class action)** (S. 12) in die Wege geleitet werden.

Diese Broschüre soll Ihnen einen kurzen Überblick über die zahlreichen Optionen verschaffen, die Ihnen offen stehen, um eine Lösung für Ihre Verbraucherbeschwerde zu finden. Zu diesem Zweck finden Sie am Ende eines jeden Kapitels Adressen und nützliche Links.

Verbraucher und Unternehmer

Bevor wir uns im Detail ansehen, wie man reklamiert, müssen einige grundlegende Begriffe, insbesondere der des Verbrauchers, geklärt werden.

Art. 3 des Verbraucherkodex (Gesetzesvertretendes Dekret -kurz GvD - Nr. 206 von 2005) definiert als **Verbraucher** eine natürliche Person, die zu einem Zweck handelt, der nicht ihrer allfälligen beruflichen, unternehmerischen, Handels- oder Handwerksstätigkeit zugerechnet werden kann. Den Schutz als Verbraucher genieße ich also nur dann, wenn ich eine natürliche Person bin und als Endverbraucher agiere: Wenn ich einen Computer für meinen Betrieb kaufe, so bin ich kein Konsument, auch wenn der Betrieb klein ist; ich bin auch dann kein Verbraucher, wenn ich als Übersetzer arbeite und den Computer nutze, um eine Dienstleistung zu erbringen, d.h., für meine Übersetzungen. Ein eindeutiger Hinweis darauf, dass es sich nicht um ein Verbrauchergeschäft handelt, ist die Ausstellung einer Rechnung, die eine Mehrwertsteuernummer enthält. Dies ist wesentlich, da bestimmte Gesetze und gewisse Schutzbestimmungen nur für den Verbraucher gelten.

Die Gegenpartei in Verbraucherverträgen sind die sog. **Unternehmer**, die der Verbraucherkodex als „natürliche oder juristische Person, die selbst oder durch einen Mittelsmann im Rahmen ihrer beruflichen, unternehmerischen, Handels- oder Handwerksstätigkeit handelt“ definiert. Auch dieser Begriff ist sehr wichtig, denn es kann nicht von Verbraucherbeschwerde gesprochen werden kann, wenn der Verbraucher von einer Privatperson, also von einem Nicht-Unternehmer, eine (möglicherweise defekte) Ware gekauft oder eine Dienstleistung erhalten hat.

Zusammenfassend gibt es 3 verschiedene Arten von Verträgen: b2b, c2c und b2c, wobei „b“ für *business*, also den Unternehmer, während „c“ für *consumer*, also den Verbraucher, steht. Nur **b2c**-Verträge, also jene, die zwischen einem Unternehmen und einem Verbraucher (wie oben definiert) abgeschlossen werden, haben für den Verbraucherschutz Relevanz.

Diese Broschüre beschränkt sich auf die Analyse von Beschwerden gegenüber einem privaten Unternehmen. Sollten Sie ein Problem mit der öffentlichen Verwaltung haben, so sollten Sie sich an den **Volksanwalt** Ihrer Stadt oder Provinz wenden¹.

¹ Die Figur des Volksanwaltes ist eine nicht zwingend einzurichtende Stelle, die in die Statute der lokalen Körperschaften eingegliedert sein kann oder auch nicht.

Das Beschwerdeschreiben

Erwächst aus dem mit einem Unternehmen abgeschlossenen Vertrag ein Problem, so sollten Sie dieses sofort der Gegenseite mitteilen. Manchmal reicht schon eine informelle Schadensmeldung, um das Problem zu lösen. Ist der Verkäufer aber nicht bereit, eine Lösung zu finden, so ist vielleicht die Versuchung groß, sich den Telefonhörer zu schnappen und dem Verkäufer gehörig die Meinung zu sagen, so z.B., dass es nicht möglich ist, dass der Staubsauger gleich beim ersten Gebrauch den Geist aufgibt oder, dass der Liefertermin für das Sofa bereits seit einigen Tagen abgelaufen ist oder, dass Sie es leid sind, beim Nachbarn fernzusehen, weil Ihr Gerät immer noch nicht repariert wurde – und sei es nur, um Dampf abzulassen!

Viel besser ist es jedoch eigentlich, etwas anderes zu tun, nämlich **schriftlich** zu **reklamieren**. Sie sollten bedenken, dass viele Unternehmen nur über zahlungspflichtige Nummern erreichbar sind, und die Kosten des Anrufes jene der Dienstleistung sogar übersteigen könnten. Zudem hinterlassen Anrufe keine Spuren: Wie wollen Sie also zu einem späteren Zeitpunkt beweisen, dass Ihnen – telefonisch – die Rückerstattung des ungenutzten Flugtickets garantiert wurde?

Grundsätzlich sollte eine Beschwerde immer mittels Einschreiben mit Rückantwort verschickt werden; Alternativen dazu können ein Fax oder eine E-Mail sein. In jedem Fall sollten Sie überprüfen, was die Vertragsbedingungen bei einer Reklamation vorsehen: Es könnte nämlich für das Versenden der Reklamation eine bestimmte Form (z.B. eine E-Mail) oder eine bestimmte Frist vorgesehen sein. Wichtig ist es, (über die Empfangsbestätigung) Gewissheit zu haben, dass (und wann) der Unternehmer Ihre Beschwerde bekommen hat und immer eine Kopie des Schreibens (gemeinsam mit möglichen Anlagen) aufzubewahren.

Folgendes sollte ein Beschwerdeschreiben **beinhalten**:

- Ihren Vornamen, Nachnamen, Adresse (ev. auch die E-Mailadresse)
- das Vertragsdatum
- die genaue Beschreibung des Produkts oder der Dienstleistung
- den Beschwerdegrund
- die geforderte Lösung
- Frist, innerhalb der Ihnen das Unternehmen antworten soll (normalerweise 15 Tage)
- bei einer Rückerstattung Ihre Bankdaten.

Auf unserer Internetseite finden Sie einen Link zu zahlreichen **Musterbriefen** zu verschiedenen Bereichen und Problemen (so beispielsweise in Bezug auf Handwerker, Handel, Banken, Reisen): Laden Sie den Musterbrief herunter, passen Sie diesen an Ihre Situation an und versenden Sie ihn dann an den Verkäufer oder Dienstleister.

Kenne Deine Rechte und Pflichten

Wie soeben gesagt, ist es wichtig, unsere Belange zu verschriftlichen. Es kann aber vorkommen, dass unsere Erwartungen nicht mit den geltenden Verbraucherschutznormen übereinstimmen. Es geht also darum, auf der einen Seite unsere Rechte als Verbraucher gut zu kennen aber auf der anderen Seite auch unseren Pflichten gegenüber dem Handelstreibenden nachzukommen.

Je nach Vertragstyp (Kauf, Dienstleistungsvertrag), nach Ware oder bestellter Dienstleistung (neu, gebraucht oder auf Maß) und je nach Art und Weise des Kaufes (im Geschäft oder im Fernabsatz) sehen die Bestimmungen verschiedene Rechte für den Verbraucher vor. Natürlich ist es auch möglich dann zu reklamieren, wenn es dazu keine Bestimmung gibt, die das Problem behandelt, und Handlungen gesetzt werden, die besonders ungerecht und nachteilhaft anmuten. Im Zweifelsfall lohnt es sich auf jeden Fall, sich vorab zu informieren. Wir erinnern daran, dass sehr viele der Rechte im Bereich des Verbraucherschutzes im sog. *Codice del Consumo* also Verbraucherkodex enthalten sind.

Die **Verbraucherorganisationen** können Ihnen alle nötigen Informationen in Bezug auf Ihre Rechte geben. Unter www.tuttoconsumatori.it finden Sie alle Verbraucherorganisationen italienweit. In Südtirol hilft die Verbraucherzentrale Südtirol, abrufbar unter www.verbraucherzentrale.it, in Verbraucherbelangen. Auch Rechtskanzleien können in Bezug auf Verbraucherreklamationen Auskunft erteilen (informieren Sie sich im Voraus über die Beratungshonorare). Sollte sich Ihre Reklamation gegen ein im EU-Ausland ansässiges Unternehmen richten, können Sie sich direkt an unser Zentrum wenden. Das Netzwerk der **Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net)** versucht einvernehmliche Lösungen bei grenzüberschreitenden Verbraucherreklamationen innerhalb der EU zu finden. Hierbei haben Verbraucher und Gewerbetreibender ihren Sitz bzw. Wohnsitz in zwei verschiedenen EU-Staaten sowie in Norwegen und Island.

Der italienische Verbraucherkodex auf Italienisch:

www.sviluppoeconomico.gov.it/images/stories/normativa/codice_consumo_giu2011.pdf

in der deutschen Übersetzung:

www.provinz.bz.it/praesidium/0101/download/Verbraucherschutzgesetzbuch%20..pdf

Nationaler Verbraucherrat (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti)

www.tuttoconsumatori.it

Europäisches Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen

Brennerstraße 3 - 39100 Bozen

Tel.: 0471 980939 - Fax: 0471 980239

www.euroconsumatori.org - info@euroconsumatori.org

Europäisches Verbraucherzentrum Italien – Sitz Rom

via Francesco Gentile 135 - 00173 Roma

Tel.: 06 44238090 - Fax: 06 44170285

www.ecc-netitalia.it - info@ecc-netitalia.it

ECC-Net – Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_de.htm

Einvernehmliche (außergerichtliche) Lösungen

Die meisten Verbraucherorganisationen beschränken sich nicht lediglich auf die rechtliche Informations- und Beratungstätigkeit sondern versuchen auch konkrete Lösungen herbeizuführen; sie kontaktieren den Gewerbetreibenden auch schriftlich, um zum Beispiel die Vertragserfüllung oder die Rückerstattung des Preises zu fordern. Im Falle von grenzüberschreitenden Beschwerden, wenn also z.B. Ware auf einer deutschen Homepage bestellt aber nicht geliefert wurde, übermittelt das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien Ihren Fall an die Kollegen des EVZ Deutschland. Dieses wiederum kontaktiert daraufhin das deutsche Unternehmen bzw. den online Shopbetreiber. Das von der nationalen Verbraucherorganisation oder aber vom EVZ gesendete Beschwerdeschreiben bezweckt die Herbeiführung einer außergerichtlichen **einvernehmlichen Lösung**.

Eine einvernehmliche, d.h. eine außergerichtliche Lösung (ohne gerichtlich vorzugehen) erweist sich in den meisten Fällen als die wirksamste, zufriedenstellendste und natürlich auch kostengünstigste Art und Weise, eine Beschwerde zu lösen ohne dabei streng formelle Kriterien beachten zu müssen. Beide Seiten arbeiten hierbei auf eine für alle Parteien zufriedenstellende Lösung hin, auch wenn diese manchmal nicht mit dem Lösungsansatz, der im Falle einer gerichtlichen Entscheidung herangezogen worden wäre, übereinstimmt. Hierzu ein Beispiel: der Schreibtisch hat nicht exakt die von Ihnen bestellte Farbe? Könnte Sie ein passender Stuhl als

Wiedergutmachungsangebot vielleicht zufrieden stellen, auch wenn sich an der Farbe des Tisches nichts ändert? In solch einem Fall hätte der Richter den Verkäufer dazu verurteilt, den Tisch auszutauschen.

Außergerichtliche Streitbeilegung (ADR)

Sollte auch durch die Hilfe von Verbraucherorganisationen oder das Einschreiten des EVZ-Netzwerkes keine Lösung herbeigeführt werden können, so bleibt auf jeden Fall noch die Möglichkeit der **ADR-Stellen** (*Alternative Dispute Resolution*).

Es handelt sich hierbei um **außergerichtliche Streitbeilegungsorgane**, wobei die Parteien die Entscheidung treffen, einen neutralen Dritten mit der Lösung ihres Problems zu beauftragen. Dieser Dritte unterstützt die Parteien bei der Lösungsfindung (Mediation); in einigen Fällen schlägt er auch selbst eine Lösung vor (Schlichtung); in wieder anderen Fällen entscheidet er auch eigenmächtig (Schiedsgericht). Im Gegensatz zur ordentlichen Gerichtsbarkeit zeichnen sich die ADR-Organen durch schnelle, unbürokratische und kostengünstige Verfahren aus. Auch eine anwaltschaftliche Vertretung ist nicht nötig. Leider sind aber solche Organe bei uns noch wenig bekannt und nur selten genutzt. Weiters sehen diese Verfahren weder eine zwingende Teilnahme von Seiten der Unternehmer vor, noch gibt es Mechanismen, die eine fehlende Zustimmung unter Strafe setzen.

Viele italienische Handelskammern haben Schlichtungsstellen eingerichtet. Sie haben die Aufgabe in Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmern wie Handwerkern, Kaufleuten eine Lösung herbei zu führen. Informieren Sie sich dahingehend bei der örtlichen Handelskammer, ob ein solcher Dienst vorhanden ist und wie viel er kostet. Nähere Informationen hierzu finden Sie in der jeweiligen Verfahrensordnung.

Der Großteil der ADR-Verfahren sieht die persönliche Anwesenheit der Parteien beim Schlichtungsversuch vor. Wenn Sie aber Waren im Ausland oder online einkaufen, befindet sich die Gegenpartei möglicherweise Hunderte wenn nicht Tausende von Kilometern entfernt. In solchen Fällen erweist sich eine bestimmte Art des ADR, nämlich das ODR – Online Dispute Resolution als nützlich. Die Funktionsweise deckt sich mit jener der traditionellen Schlichtung; nur kann ein solcher Versuch bequem vom Computer zu Hause aus vorgenommen werden. Ein gutes Beispiel eines solchen ODR-Organs ist RisolviOnline, der online Schlichtungsdienst des Schiedsgerichtes Mailand angesiedelt bei der dortigen Handelskammer.

In vielen Handelsbereichen haben Unternehmen und Verbraucherverbände Einvernehmensprotokolle unterzeichnet, welche eine Lösungsfindung durch sog. **paritätische Schlichtungen** vorsehen. Hierbei gibt es keinen dritten Schlichter,

die Parteien verhandeln somit auf gleicher Ebene. Beispiele hierfür finden sich im Telefon – Banken und Transportwesen. Auf diese Weise gelingt es Unternehmen auf effiziente und kostengünstige Weise eine große Anzahl von (im Normalfall sehr ähnlichen) Streitigkeiten zu lösen und zu guter Letzt auch noch den Kunden weiterhin für sich zu gewinnen. Weiters handelt es sich hierbei um „geheime“ Verfahren, die also nicht durch die Presse in der Öffentlichkeit breit getreten werden, womit die Gefahr gerichtlich vorbelastet zu sein oder durch Negativ-Werbung geschädigt zu werden ausgeschlossen werden kann. Auch die Verbraucher lösen somit Ihre Beschwerde rasch und unter geringem finanziellem Aufwand. Ohne solch eine (paritätische) Schlichtung hätte es wohl in vielen Fällen keine Lösung gegeben, da ein normales Gerichtsverfahren aufgrund seiner Langwierigkeit und seiner Kosten für Verbraucherangelegenheiten eher ungeeignet ist.

Ab 21. März 2011 ist die **Schlichtung** in Italien sogar in einigen Bereichen **verpflichtend** geworden, womit eine gerichtliche Klage ohne vorherigen Schlichtungsversuch unmöglich wird. Es handelt sich hierbei um Streitigkeiten in Bezug auf Realrechte (Eigentum, Fruchtgenuss, Dienstbarkeiten), Teilungen, Erbschaften und Familienvereinbarungen, Mietangelegenheiten, Leihen, Betriebsvermietungen, Versicherungs- Bank- und Finanzverträge, sowie Schadensersatzforderungen im medizinischen Bereich und bei Verleumdung über die Presse. Bei Streitfällen in Kondominiumsfragen sowie bei Schadensersatzforderungen bei Autounfällen wurde das verpflichtende Schlichtungsverfahren hingegen um ein Jahr aufgeschoben. Das Schlichtungsorgan kann von den Streitparteien frei gewählt werden, seien es öffentliche oder private Schlichtungseinrichtungen, welche in einem entsprechenden vom Justizministerium geführten Verzeichnis eingetragen sein müssen.

Im Falle einer grenzüberschreitenden Beschwerde gegen ein im EU-Raum ansässiges Unternehmen kann Ihnen unser Zentrum alle nötigen Informationen geben und Sie bei der Einreichung des Schlichtungsantrages sowie während des gesamten Verfahrens unterstützen.

Online schlichten – Das Portal der italienischen Handelskammern

www.camcom.gov.it/cdc/id_pagina/26/id_tema/x/id_cp/x/id_ui/286/id_prov/x/id_ateco/x/t_p/Conciliazione-on-line.htm

RisoltiOnline – Schiedsgericht Mailand

Via Meravigli 9/B - 20123 Milano

Tel.: 02 8515 4522 - Fax: 02 85154384

www.risolvionline.com - risolvionline@mi.camcom.it

Verzeichnis der Schlichtungseinrichtungen in Italien

www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_10_4.wp

Zugang zur ordentlichen Gerichtsbarkeit

„Dann geh ich eben vor Gericht!“ Ein gängiger Satz aus dem Munde gerechtigkeits-suchender Verbrauchern. Nur sollte dabei berücksichtigt werden, dass oft eine anwaltschaftliche Vertretung erforderlich (immer, falls der Streitwert Euro 516,45 überschreitet) oder sehr ratsam ist, dass Kosten vorgestreckt werden müssen, und theoretisch auch – trotz positiven Ausgangs - vom Richter Spesenteilung verfügt werden kann.

Der Friedensrichter

Die Figur des Friedensrichters ist zur Bewältigung von Klagen mit geringem Wert, die ohne größeren Aufwand angestrengt werden können, eingeführt worden. Als zivilrechtliche Rechtssprechungsinstanz hat der Friedensrichter Zuständigkeiten bei Rechtsstreitigkeiten um bewegliche Sachen mit einem Wert von nicht mehr als 5.000 Euro, sofern keine andere Gerichtsbarkeit festgelegt worden ist und Schadensersatzansprüchen, die durch den Verkehr von Kraft- und Wasserfahrzeugen verursacht worden sind, dies bis zu einem Wert von 20.000 Euro. Unabhängig vom Streitwert entscheidet der Friedensrichter bei Rechtsstreitigkeiten im Bereich der Nachbarschaftsgrenzen und Grenzzeichen; Rechtsstreitigkeiten in Bezug auf Ausmaß und Art und Weise der Inanspruchnahme der Einrichtungen bei Miteigentum an Gebäuden; Rechtsstreitigkeiten zwischen Eigentümern oder Inhabern von Liegenschaften, die Wohnzwecken dienen, in Bezug auf Immissionen von Rauch oder Wärme, Gerüchen, Geräuschen, Erschütterungen und ähnlichem, die das gewöhnliche Maß überschreiten (Art. 7 ZPO) sowie bei Rechtsstreitigkeiten in Bezug auf Zinsen oder Nachzahlungen bei verspätet ausgezahlten Vor- und Fürsorgeleistungen.

Bei Rechtsstreitigkeiten, die den Wert von 1.100 Euro nicht überschreiten, kann der Friedensrichter eine Entscheidung „nach Ermessen“ fällen, d.h. er muss sich nicht strikt an die Normen wohl aber an in der Materie geltende Rechtsprinzipien halten.

Abgesehen von seiner zivilrechtlichen Zuständigkeit, entscheidet der Friedensrichter auch im Falle bindend aufgezählter Straftaten wie z.B. Verleumdung und Drohung.

Streitigkeiten ohne Anwaltszwang

Bei Streitigkeiten, deren Wert den Betrag von 516,45 Euro nicht überschreitet, kann der Verbraucher auch ohne Rechtsbeistand Klage einreichen oder sich in einen Prozess einlassen. Er muss sich dann aber darüber im Klaren sein, dass es sich dabei um einen normalen Prozess handelt, der die Kenntnis der Verfahrensregeln voraussetzt und in dem Fristen einzuhalten und Schriftsätze einzureichen sind. Zudem sollte er auch damit rechnen, dass sich die Gegenpartei, also der Unternehmer, in den meisten Fällen sehr wohl anwaltschaftlich vertreten lässt.

Schlichtung vor dem Friedensrichter

Der Friedensrichter hat neben seiner Zuständigkeit, die vom Streitwert oder dem Streitgegenstand abhängt, auch eine allgemeine Funktion als Schlichtungsorgan. Als außergerichtliches Streitbeilegungsorgan kann der Friedensrichter immer angerufen werden, es sei denn es handelt sich um einen Bereich, der bereits über ein eigenes Schlichtungsorgan verfügt, oder um unverfügbare Rechte (bes. im Bereich des Familienrechtes).

Hierzu sollte sich der Verbraucher zunächst direkt an den Friedensrichter wenden und dort erste Informationen einholen bzw. nach dem entsprechenden Formular fragen.

Bei Einreichung des Antrages muss ein geringer Einheitsbeitrag entrichtet werden, der sich nach dem Streitwert richtet.

Der Friedensrichter versucht dann unter Einberufung beider Parteien zu einer einvernehmlichen Lösung zu gelangen. Sollte dies fehlschlagen, kann eine Klage angestrengt werden.

Der Einheitsbetrag - wie viel kostet das Verfahren vor dem Friedensrichter:
www.regione.taa.it/RipIV/vermarche_ted.pdf

Prozesskostenhilfe

Die Prozesskostenhilfe stellt dem „besitzlosen“ Bürger einen Anwalt bzw. einen Gutachter im Prozess kostenlos zur Verfügung und übernimmt auch sämtliche Prozessspesen, einschließlich die der Parteigutachten.

Alle italienischen Staatsbürger sowie Ausländer oder Staatenlose mit regulärer Aufenthaltsgenehmigung, aber auch Körperschaften und Vereinigungen ohne Gewinnzweck und ohne Handelstätigkeit können eine solche Hilfe in Anspruch nehmen.

Es ist eine Einkommensgrenze vorgesehen, unterhalb welcher die Prozesskostenhilfe beantragt werden kann: steuerbares Einkommen für die persönliche Einkommenssteuer, laut der letzten Steuererklärung, derzeit von nicht mehr als Euro 10.628,161². Zu diesem Zweck wird das Gesamteinkommen aller mit dem Antragsteller zusammenlebenden Familienangehörigen herangezogen.

Der stempelfreie Antrag wird mittels Einschreibebrief mit Rückantwort vor Prozessbeginn an den Ausschuss der Anwaltskammer des Prozessortes geschickt. Letzterer genehmigt nach Überprüfung des Antrages die Übernahme sämtlicher Prozesskosten.

² Bitte beachten Sie, dass obige Grenze durch Inflation und Lebenshaltungskosten beeinflusst und diesen angepasst wird.

Unterlassungsklage

Es handelt sich hierbei um ein gerichtliches Verfahren, das von Körperschaften und Organisationen zum Schutze der Verbraucherrechte, angestrengt werden kann, um ein Rechtssubjekt, sei es eine natürliche oder juristische (Unternehmen) Person, zu zwingen, ein gewisses unrechtmäßiges Verhalten zu unterlassen.

Es geht also darum, gewisse verbraucherfeindliche Verhaltensweisen und Tätigkeiten zu verhindern und mit sofortiger Wirkung durch eine richterliche Entscheidung zu unterbinden.

Das Gericht kann dazu aufgefordert werden, die Verhaltensweisen, welche die Rechte der Verbraucher verletzen, zu unterbinden; die nötigen Schritte zur Beseitigung oder Bereinigung der verletzenden Handlungen zu setzen sowie die Veröffentlichung der richterlichen Entscheidungen in den nationalen und lokalen Tageszeitungen anzuordnen.

Es ist für obgenannte Organisationen auch die Möglichkeit vorgesehen grenzüberschreitende Klagen anzustrengen und somit zu verhindern, dass ausländische Firmen ungestraft die Rechte von Verbrauchern anderer Länder verletzen können.

Gegenstand solcher Klagen können alle Verbraucherrechte sein, wie z.B. Rechte im Bereich der Gewährleistung, der missbräuchlichen Klauseln u.ä.

Sammelklage (sog. *class action*)

Das amerikanische Institut der *class action* bezeichnet das Zusammenlegen von Klagen in einem einzigen Rechtsverfahren. Auch wenn in Italien rein formalrechtlich auch ein einzelner Verbraucher diese Art von Klage einbringen kann, geht es natürlich um Vertragsbrüche, um unfaire Handelspraktiken oder Maßnahmen, welche die Konkurrenz am Markt behindern und welche eine größere Anzahl von Verbrauchern gleichermaßen betrifft.

Die Sammelklage wird von einem Gruppenmitglied (also einem einzelnen Verbraucher) eingereicht, das zu diesem Zweck einer Verbraucherschutzorganisation oder einem Komitee, welchem es angehört, eine Vollmacht erteilen kann, weitere Verbraucher können sich dem Verfahren anschließen. Diese Art von Verfahren zielt darauf ab, den Verbraucher für den durch das Verhalten des Unternehmens entstandenen Schaden zu entschädigen und eventuelle Rückzahlungen zu verordnen.

Europäisches Verfahren für geringfügige Forderungen (*European Small Claims procedure*)

Sollten Sie vorhaben gegen ein im EU-Ausland ansässiges Unternehmen zu klagen, können Sie über das europäische Verfahren für geringfügige Forderungen/*procedimento europeo per le controversie di modesta entità* (sog. *European small claims procedure*) Klage erheben, wenn der Streitwert den Betrag von Euro 2.000 nicht überschreitet. Die Vorteile dieses Verfahrens sind vielfältig. Nähere Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite unter www.euroconsumatori.org/16842v16927d54275.html.

Aufsichtsbehörden

In einigen Fällen könnte es sich als nötig oder zumindest nützlich erweisen sich an eine Behörde zu wenden, bevor sich Ihre Beschwerde tatsächlich lösen lässt oder bevor sie den Gerichtsweg einschlagen. Diese Behörde kann unter Umständen eine Entscheidung oder Einschätzung in Bezug auf das beanstandete Verhalten des Unternehmens abgeben (so z.B. bei unlauteren Geschäftspraktiken – *pratica commerciale scorretta*) oder eine Tatsache feststellen (so z.B. die Feststellung, ob Ihr Flug aufgrund eines unvermeidlichen und unvorhersehbaren technischen Defektes gelöscht worden ist).

In den meisten Fällen kann die Behörde zwar nicht direkt Ihre Beschwerde zufriedenstellend lösen, kann aber sehr wohl einen Beitrag zur Lösungsfindung leisten, so zum Beispiel als Beweis für Ihre Behauptung. Solche Behörden sind z.B. in Bereichen wie Telekommunikation, Energie und Flugtransport eingerichtet worden.

AEEG - Aufsichtsbehörde für Strom und Gas

Via Guidubaldo Del Monte 72 - 00197 Roma

Grüne Nummer: 800 166654

www.autorita.energia.it/it/callcenter.htm

reclami.sportello@acquirenteunico.it

AGCM – Aufsichtsbehörde für Wettbewerb und Markt

Piazza G. Verdi 6/a - 00198 Roma

Tel.: 06 8582 11 - Fax: 06 85821256

Grüne Nummer 800 166661

www.agcm.it

www.agcm.it/invia-segnalazione-online.html

AGCOM – Aufsichtsbehörde für Kommunikation

Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco - 80143 Napoli

Tel.: 081 750750 - Fax: 081 7507616

Grüne Nummer 800 185060

www.agcom.it

info@agcom.it.

Lista Comitati Regionali per le Comunicazioni:

www.agcom.it/Default.aspx?message=contenuto&DCId=189

CONSOB - Börsenaufsichtsbehörde

Via G. B. Martini 3 - 00198 Roma

Tel.: 06 84771 - Fax: 06 8416703

www.consob.it

ENAC – Nationale Zivilluftfahrtsbehörde

Direzione Centrale Coordinamento Aeroporti

Struttura Carta dei Diritti e Qualità dei Servizi

Viale Castro Pretorio 118 - 00185 Roma

Tel.: 06 445961 - Fax: 06 44596331

www.enac.gov.it/

cartadiritti@enac.gov.it

Garante per la protezione dei dati personali

Piazza di Monte Citorio 121 - 00186 ROMA

Tel.: 06 696771 - Fax: 06 696773785

www.garanteprivacy.it/

urp@garanteprivacy.it

ISVAP - Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private

Via del Quirinale 21 - 00187 Roma

Tel.: 06 421331 - Fax: 06 42133206

www.isvap.it

Beschwerdeleitfaden:

www.isvap.it/isvap/impresе_jsp/PageGenerica.jsp?numObj=191573&nomeSezione=PER_IL_CONSUMATORE



Europäisches Verbraucherzentrum
Italien – Büro Bozen
Brennerstraße 3
I-39100 Bozen
Tel. +39-0471-980939
Fax +39-0471-980239
www.euroconsumatori.org
info@euroconsumatori.org

Hauptsitz des Europäischen
Verbraucherzentrums Italien
ECC-Net Italy
Centro Europeo Consumatori
Via Francesco Gentile 135
00173 Roma - ITALIA
Tel. +39-06-44238090
Fax +39-06-44170285
www.ecc-netitalia.it
info@ecc-netitalia.it



Ministerium für die
Wirtschaftliche Entwicklung
DGAMTC



DG SANCO



Autonome Provinz Bozen