

Nr. 53

Juli 2017



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



## EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

### Autoverleih - Nützliche Tipps wie Sie Beschwerden vermeiden



© Designed by fanjianhua / Freepik

Ein großer Teil der Anfragen, die beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ) Bozen einlangen, betreffen den Autoverleih. In diesem Bereich gut informiert zu sein bedeutet beispielsweise, unerklärliche Abbuchungen von der eigenen Kreditkarte bei einem bereits beendetem Mietverhältnis zu vermeiden. Die häufigsten, dem EVZ Bozen beim Autoverleih gemeldeten Beschwerden, betreffen angebliche Vertragsverletzungen durch den Verbraucher, wie z. B. die Übertretung der erlaubten pauschalen Tageskilometer oder die Rückgabe eines beschädigten Wagens. Für weitere Informationen, Ratschläge und die Inanspruchnahme einer Schlichtung bei einer grenzüberschreitenden Beschwerde besuchen Sie die Internetseite des EVZ Bozen.

### E-COMMERCE 3,5 Millionen Europäer Opfer von Abfällen



© Designed by katemangostar / Freepik

Schätzungsweise 3,5 Millionen europäische Verbraucher wurden in den vergangenen drei Jahren Opfer von Abfällen im Internet. Diese Abfälle bieten günstige Dienstleistungen an, die in weiterer Folge für diejenigen, die sie akzeptiert, zu teuren Abonnements führen. Die Bezahlung erfolgt mit einer Kredit- oder Debitkarte oder auf Rechnung. Mit dem Inkrafttreten der Verbraucherrechte-Richtlinie am 13. Juni 2014 hat sich die Zahl der Verbraucher in Italien, die sich beim EVZ in Bozen im Zusammenhang mit Abfällen im Internet melden, drastisch reduziert.

Weitere Informationen diesbezüglich finden Sie unter News auf unserer Homepage: [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

### URLAUB UND REISEN KOMMUNIKATION Wegfall der Roaming-Gebühren am 15. Juni: Was ändert sich für Verbraucher?



© Designed by nensuria / Freepik

Seit dem 15. Juni 2017 heißt es „Roam like at Home“: für VerbraucherInnen ist es nun möglich den eigenen Heimtarif für Telefonate, SMS und Datenvolumen auch im EU-Ausland für vorübergehende Reisen in Anspruch zu nehmen, ohne zusätzliche Roaming-Gebühren bezahlen zu müssen. Beim Auslands-Roaming verbindet sich das Handy des Nutzers im Ausland mit einem fremden Mobilfunknetz, da das eigene Mobilfunknetz nicht verfügbar ist. Für die Benutzung des fremden Netzes entstehen Kosten, welche zwischen den Anbietern verrechnet werden, und welche bisher mittels Roaming-Gebühren an den Endkunden weiter gegeben wurden. Weitere Informationen finden Sie bei den von der EU-Kommission ausgearbeiteten häufig gestellten Fragen: <http://www.euroconsumatori.org/81914d83620.html>.



### FALL DES MONATS

Einem italienischen Verbraucher wurde im September 2016 die Beförderung auf einem Flug von Italien nach Marocco verweigert, - obwohl er ein gültiges Ticket besaß und rechtzeitig am Check-in war - da der Flug bereits ausgebucht war (Overbooking). Dem Verbraucher wurde von der ausführenden britischen Fluggesellschaft eine Ausgleichszahlung angeboten, wenn er auf die Beförderung im überbuchten Flug verzichten würde. Der Verbraucher hat dies akzeptiert und wurde von der Fluggesellschaft auf einen Ersatzflug über Paris nach Marocco umgebucht. Ungeachtet dessen, wurde die versprochene Ausgleichszahlung nicht ausbezahlt.

Somit wandte sich der Verbraucher an das Europäische Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen, welches den Fall an die zuständigen Kollegen des britischen EVZ weitergeleitet hat. Nach erster Intervention der Kollegen wurde dem Verbraucher eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250 Euro angeboten. Da die Entfernung des überbuchten Fluges jedoch zwischen 1.500 und 3.500 km betrug, stand dem Verbraucher laut EU-Fluggastrechteverordnung Nr. 261/2004 eine Ausgleichszahlung in Höhe von 400 Euro zu. Nach weiterer Intervention der englischen Kollegen, hat der italienische Verbraucher schlussendlich 400 Euro Ausgleichszahlung von der Fluggesellschaft erhalten.

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.