

Nr. 05

Januar 2019



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

GEOBLOCKING

Die Schattenseiten einer wichtigen EU-Verordnung



Die am 3. Dezember 2018 in Kraft getretene **Geoblocking-Verordnung** (EU) 2018/302 verbietet Online-Anbietern von Waren und Dienstleistungen, bestimmte Verbraucher aufgrund ihres Wohnsitzes oder ihrer Staatsbürgerschaft von ihrem Angebot auszuschließen, sie automatisch auf andere länderspezifische Seiten zu verweisen oder ungerechtfertigt erschwerende Geschäftsbedingungen einzufügen. Soweit, so gut!

Trotzdem gibt es immer noch einige problematische Bereiche, bei welchen die Verordnung leider nicht greift. Verkäufer können immer noch entscheiden, ob sie gewisse Länder als **Lieferadressen ausschließen**, solange sie die Abholung der Ware oder eine selbständige Organisation der Lieferung durch den Kunden ermöglichen. Außerdem dürfen **Lieferkosten** für verschiedene Länder auch künftig **unterschiedlich** gestaltet sein und auch bei **Streamingdiensten** ist eine grenzenlose Inanspruchnahme eingeschränkt, weil in diesem Bereich **urheberrechtliche Regeln** zur Anwendung kommen.

Auf der Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums sind einige konkrete Beispiele zu den Schwachpunkten der Verordnung beschrieben: <https://bit.ly/2RQQtLy>.

E-COMMERCE

Weihnachtsgeschenke online – wie und wann reklamiert man richtig?

Auch dieses Weihnachten haben viele Verbraucher wieder ein im Internet erworbenes Geschenk ausgepackt. Sollte es dem Beschenkten nicht gefallen haben, ist es nun

fürs Zurückschicken wohl zu spät, denn die die Frist für die Ausübung des **Rücktrittsrechts** beträgt **14 Kalendertage** ab erfolgter Lieferung. Sollte das Geschenk hingegen einen Mangel aufweisen, ist man noch vollends in der Zeit, um schriftlich beim Händler zu reklamieren. Die Frist für die Geltendmachung des Mangels innerhalb der Gewährleistung beträgt **zwei Monate ab seiner Entdeckung**. Weitere Informationen zu den Rechten beim Online-Kauf können Sie in der kostenlos verfügbaren Broschüre des EVZ nachlesen: <https://bit.ly/2EjxuFe>.

REISEN

Ihre Rechte machen keine Ferien!



Die Weihnachtsfeiertage waren für viele mit Urlaub und Reisen zu den Liebsten verbunden, aber nicht immer lief dabei alles glatt. Gut, dass man bei Reisen in Europa dank der EU umfassende Rechte hat.

Egal ob Sie mit einer Billigfluggesellschaft oder einer Traditions-Airline fliegen: Die Passagierrechte sehen vor, dass **Fluggesellschaften** die Passagiere bei einer Überbuchung, einer Flugannullierung, aber auch bei einer Flugverspätung von mehr als drei Stunden, entschädigen müssen, wenn die Annullierung bzw. Verspätung vermeidbar gewesen wäre. Auch bei **Zug- oder Busreisen** sind bei Verspätungen Entschädigungen vorgesehen. Welche Rechte man als Reisender genau hat, können Sie auf der Webseite des EVZ nachlesen (<https://bit.ly/2HHAfif>). Dort finden Sie auch Musterbriefe zum kostenlosen Download, mit welchen Verbraucher ihre Rechte einfordern können: (<https://bit.ly/2p436nx>).



FALL DES MONATS

Carsharing kann sehr praktisch sein, wenn man in großen Städten kurze Strecken zurücklegen muss. Für die Aktivierung muss man sich bei einer **Car-sharing-Website** registrieren, eine App herunter laden und das Smartphone zum ausgewählten Fahrzeug halten und schon beginnt die kurze Mietdauer. Wie bei jedem Mietvertrag sollte der Verbraucher auch in diesem Fall den Zustand des Fahrzeugs überprüfen und **bereits bestehende und nicht vermerkte Schäden vor Beginn der Mietzeit melden**.

Ein italienischer Verbraucher hatte diese Vorsichtsmaßnahme nicht getroffen, als er in Hamburg ein Carsharing Auto auslieh. Einige Wochen später erhielt der Verbraucher eine E-Mail-Rechnung in Höhe von 300,00 Euro für Schäden am Fahrzeug. Obwohl sich der Verbraucher sicher war, dass der Schaden bereits vorher vorhanden war, konnte er das Problem nicht lösen. Er wandte sich an das Büro des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Italien, welches den Fall an das EVZ Deutschland weiterleitete. Das EVZ Deutschland kontaktierte die Firma, welche den Fall nochmals überprüfte und schließlich anerkannte, dass der Schaden schon vor Beginn der Mietdauer aufgetreten war. Die Zahlungsaufforderung wurde daraufhin storniert.



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.