

Nr. 21

März 2026



Verbrauchertelegramm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol

EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen



FLUGGASTRECHTE

AGCM verhängt Geldstrafe gegen eDreams wegen unlauterer Geschäftspraktiken

Die italienische Wettbewerbs- und Marktaufsichtsbehörde (AGCM) hat gegen eDreams eine Geldstrafe von **9 Millionen Euro** wegen unlauterer Praktiken im Zusammenhang mit den Abonnements „Prime“ und „Prime Plus“ verhängt (Maßnahme PS12853). Das Problem? Die sogenannten **Dark Patterns**, die vom Unternehmen eingesetzt wurden: Werbeaktionen, die große Rabatte (bis zu 50 %) versprochen, ohne die automatischen Kosten der Verlängerung klar zu erläutern. Gleichzeitig wurde die Kündigung durch komplizierte Menüstrukturen und Druck, den Dienst weiter zu nutzen, erschwert.

Die Behörde stellte fest, dass die angewandten Praktiken **irreführend und aggressiv** waren. Daher wurde eine Geldstrafe von **6 Millionen Euro** verhängt, zu der weitere **3 Millionen Euro** hinzukommen, weil das Recht auf Widerruf behindert wurde. Vorsicht also, wenn Sie ein „Prime“-Konto abgeschlossen haben oder abschließen möchten. <https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2026/2/PS12853>

TELEFONIE UND TELEKOMMUNIKATION

Vorschlag zur Ausweitung von „Roam like at Home“ auf die Westbalkanländer

Die Europäische Kommission schlägt vor, das System „Roam Like at Home“ auf die **Westbalkanländer** (Albanien, Bosnien und Herzegowina, Kosovo, Montenegro, Nordmazedonien und Serbien) auszuweiten und Verhandlungen über bilaterale Abkommen aufzunehmen.

Wenn der Vorschlag angenommen wird, können Sie beim Reisen zwischen der EU und den Westbalkanländern **telefonieren, SMS versenden und mobile Daten nutzen, ohne zusätzliche Roamingkosten zu zahlen** – es gelten lediglich die Inlandstarife, so wie es bereits heute zwischen den EU-Mitgliedstaaten der Fall ist.

Für Verbraucherinnen und Verbraucher wurde das **günstigere Reisen, Arbeiten oder Studieren ohne unangenehme Überraschungen auf der Telefonrechnung bedeu-**

ten. Der Rat der EU muss nun entscheiden, ob er die Verhandlungen genehmigt. Es lohnt sich daher, die weiteren Entwicklungen im Blick zu behalten.

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/ip_26_474

SOZIALE MEDIEN

Laut EU-Kommission macht TikTok abhängig und gefährdet die Gesundheit



Eltern und Jugendliche sollten aufmerksam sein: Die Europäische Kommission wirft TikTok vor, gegen den Digital Services Act (DSA) zu verstoßen. Grund dafür ist ein Design, das gezielt Abhängigkeit fördern kann, etwa durch endloses Scrollen, Autoplay und Push-Benachrichtigungen, die Nutzerinnen und Nutzer stundenlang – besonders nachts – an die App binden können.

Dies kann Risiken für das **körperliche Wohlbefinden und die psychische Gesundheit**, insbesondere von jungen Menschen, mit sich bringen. Laut Kommission fehlen wirksame Schutzmaßnahmen wie verpflichtende Pausen oder solide Elternkontrollen, obwohl Daten auf entsprechende Risiken hinweisen.

TikTok drohen nun erhebliche **Sanktionen von bis zu 6 % des weltweiten Umsatzes**. Sie können selbst Maßnahmen ergreifen: Zeitlimits für die Nutzung der App einstellen, die Funktion **Family Pairing** aktivieren und die Nutzung überwachen. In Italien können Probleme zudem der Wettbewerbsbehörde **AGCM** oder der Datenschutzbehörde gemeldet werden.

https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/ip_26_312



FALL DES MONATS

Eine Verbraucherin verfügte über ein **Guthaben von 100 Euro**, das mit ihrem Konto bei einer niederländischen Reisebuchungsplattform verbunden war. Eines Tages stellte sie jedoch fest, dass dieses Guthaben **ohne ihre Zustimmung verwendet worden war**, um zwei Flugbuchungen nach Indonesien im Namen ihr unbekannter Personen vorzunehmen.

Die Verbraucherin kontaktierte sofort die Buchungsplattform, um den Vorfall zu melden und die Wiederherstellung ihres Guthabens zu verlangen, erhielt jedoch **keine konkrete Antwort**.

Daraufhin wandte sie sich an das **Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien**, das die Beschwerde an die Kolleginnen und Kollegen des **EVZ Niederlande** weiterleitete. Nach deren Intervention stellte die Plattform das Guthaben von **100 Euro** im Wallet der Verbraucherin wieder her.

Die Plattform empfahl der Verbraucherin jedoch, die **Zwei-Faktor-Authentifizierung** sowohl für das Plattformkonto als auch für das E-Mail-Konto zu aktivieren, ihre Passwörter zu ändern und **dieselben Zugangsdaten nicht für mehrere Dienste wiederzuverwenden**.



Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:

Europäisches Verbraucherzentrum Italien

Büro Bozen - Zwölfmalgreinerstraße 2,

Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 941467,

info@euroconsumatori.org,

www.euroconsumatori.org

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreiner Str. 2, 39100 Bozen, Tel. 0471 975597, Fax 0471 941467. Veröffentlichung/Vervielfältigung nur gegen Quellenangabe.

Eintragung Landesgericht Bozen Nr. 7/95 am 27.02.1995; verantwortlicher Direktor: Diego Clara. Intern vervielfältigt.