

Nr. 28

April 2023



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

TÄTIGKEITEN DES EVZ Zeit zum Bilanz ziehen



Anlässlich des Weltverbrauchertags am 15. März hat das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) die Gelegenheit genutzt, **Bilanz über die Tätigkeiten** des vergangenen Jahres zu ziehen. Das Luftverkehrschaos des letzten Sommers, die Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Erstattung der sogenannten Covid-Gutscheine sowie die üblichen Themenbereiche im Zusammenhang mit dem elektronischen Handel und dem Online- und Offline-Betrug waren die heißen Themen des Jahres 2022. So haben die Büros von Bozen und Rom des EVZ Italien insgesamt 10.241 Anfragen beantwortet, davon waren 999 konkrete Beschwerden von ausländischen Verbraucher:innen und 967 Beschwerden von italienischen Verbraucher:innen in Bezug auf ein Unternehmen in der EU, die einer Intervention des EVZ bedurften, wobei 730.000 Euro eingeholt werden konnten. Mehr dazu unter: <https://bit.ly/3yOuuMI>.

BUY NOW PAY LATER Klingt verlockend, birgt aber Risiken



Die bei Onlinekäufen oft angebotene Kaufformel „**buy now, pay later**“ sieht auf den ersten Blick aus wie der klassische Ratenkauf, hat aber in Wirklichkeit mehrere Besonderheiten im Vergleich zum traditionellen Verbrauchercredit. Die Verbraucher:innen werden **keiner Kreditwürdigkeitsprüfung** unterzogen, somit erfolgt die Finanzierung extrem einfach und schnell. Es kann daher verlockend sein, die Bezahlung der eigenen Einkäufe **selbst bei niedrigen Beträgen in Raten** aufzuteilen, besonders für Menschen, die zu einem klassischen Verbrauchercredit wahrscheinlich keinen Zugang hätten. Das größte **Risiko** besteht sicherlich darin, den Überblick über die eigene **Ver-schuldung** zu verlieren. Probleme können sowohl in der Phase vor dem Kauf auftreten, insbesondere wenn die vorvertraglichen Informationen nicht ausreichend transparent sind, als auch in der Phase nach dem Kauf. Für die Verbraucher:innen wird es möglicherweise komplizierter, ihre Rechte auszuüben, insbesondere die Gewährleistung und das Rücktrittsrecht. Mehr zu diesem Thema unter: <https://bit.ly/3mmnOlu>.

UMSETZUNG DER OMNI-BUS-RICHTLINIE Das Verbraucherrecht passt sich der digitalen Welt an



Italien hat nun auch die **EU-Richtlinie 2019/2165**, die unser Verbraucherrecht in einigen Punkten ändern wird, umgesetzt. Zu den wichtigsten Neuerungen gehören die Pflicht für Gewerbetreibende, die einen Rabatt auf zum Verkauf angebotene Produkte gewähren, den niedrigsten Preis der letzten 30 Tagen anzugeben, die Verpflichtung für Webseiten, Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass die veröffentlichten Rezensionen tatsächlich echt sind, und die Möglichkeit für Opfer unlauterer Geschäftspraktiken, Schadensersatz, eine Preisminderung oder die Auflösung des Vertrags zu verlangen. Mehr dazu: <https://bit.ly/3yOoAuA>.



FALL DES MONATS

Ein österreichischer Verbraucher hatte auf einer Buchungsplattform eine **Übernachtung** in einer Unterkunft in Italien gebucht. Da er nur einen Zwischenstopp zum Schlafen nach einem Langstreckenflug benötigte und in den frühen Morgenstunden des nächsten Tages das nächste Flugzeug nehmen musste, wählte er eine günstige Unterkunft in unmittelbarer Nähe des Flughafens. Wenige Stunden bevor sein Flugzeug in Richtung Italien startete, die böse Überraschung: Die **Unterkunft stornierte ihm den Aufenthalt**. Der Preis von knapp 60 EUR wurde zwar umgehend **erstattet**, wo sollte er aber übernachten? Die Buchungsplattform bot ihm nur Hotels an, die entweder bereits ausgebucht oder viel zu weit vom Flughafen entfernt waren. So blieb ihm nichts anderes übrig, als auf eigene Faust ein Hotel zu buchen, das viermal so teuer und nur mit dem Taxi erreichbar war. 250 Euro musste er mehr zahlen, als geplant. Davon übernahm die Buchungsplattform zwar einen großen Teil, aber 20 EUR blieben zu Lasten des Verbrauchers. Diese wollte er von der Unterkunft erstatten bekommen und zusätzlich einen **Schadenersatz** von 100 EUR für den Stress und die Unannehmlichkeiten. Nachdem die Unterkunft zunächst nicht darauf einging, wandte er sich an das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren, welches die Unterkunft kontaktierte. Diese zeigte sich schließlich einsichtig und kooperativ und zahlte den geforderten Betrag.

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. Andreaus.
Intern vervielfältigt.