

Nr. 53-60

Juli-August
2025



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

URLAUB UND REISEN

Das EVZ steht Reisenden stets zur Seite



Anlässlich des 20-jährigen Bestehens des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) erneuert das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien sein Engagement für Reisende. **Seit nunmehr 20 Jahren hilft das Netzwerk** zahlreichen europäischen Bürgerinnen und Bürgern bei der Lösung von Problemen im Zusammenhang mit **grenzüberschreitenden** Einkäufen und Dienstleistungen, wobei stets ein besonderes Augenmerk auf das **Thema Reisen** im Binnenmarkt gelegt wird. Ob es sich um Fragen zu Pauschalreisen, Unterkünften, Flügen, Fähren, Zügen oder Mietwagen handelt, das EVZ bietet Beratung, Musterbriefe und Hilfe, und zwar kostenlos. Für weitere Informationen zu den heißen Themen des Sommers 2025: https://www.euroconsumatori.org/de/news_de/923

E-COMMERCE Gelbe Karte für SHEIN



Vor kurzem haben die Europäische Kommission und die nationalen Verbraucherschutzbehörden (CPC-Netzwerk) den Online-Händler SHEIN wegen einer Reihe von **Praktiken** auf seiner Plattform ermahnt, die **gegen das EU-Verbraucherrecht** verstoßen: falsche Rabat-

taktionen, Druckausübung beim Verkaufen, fehlende, falsche und irreführende Informationen über die gesetzlichen Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher, Produktetiketten mit irreführenden Informationen, irreführende Angaben zur Nachhaltigkeit und versteckte Kontaktdaten. Das Unternehmen muss nun auf die Vorhaltungen des CPC-Netzwerks reagieren und mitteilen, wie es die festgestellten kritischen Punkte angehen will. Reagiert SHEIN nicht angemessen, drohen Sanktionen. Für weitere Informationen: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/ip_25_1331

E-COMMERCE Shopping auf TikTok?



In den letzten Jahren hat sich der elektronische Handel grundlegend verändert. Man kauft nicht mehr nur über klassische Webseiten oder strukturierte Plattformen: Immer häufiger werden Verbraucherinnen und Verbraucher **direkt innerhalb von sozialen Netzwerken zum Kauf animiert**, wobei die Grenzen zwischen Werbung, Inhalt und Verkauf zunehmend verschwimmen und schwer zu erkennen sind. Mit dem Start des TikTok Shop in Italien wird der Einkauf direkt über ein Video oder einen Livestream zur immer weiter verbreiteten Realität. Doch was bequem und unterhaltsam erscheinen mag, kann auch erhebliche Risiken verbergen – vor allem, wenn Produkte von unbekanntem oder wenig vertrauenswürdigen Verkäuferinnen und Verkäufern angeboten werden. Nicht alles, was in den sozialen Medien gezeigt wird, ist auch sicher, legal oder EU-konform. Die vermeintliche Einfachheit des Kaufs nach dem Swipe & Shop-System sollte nicht davon ablenken, stets die **Identität des Shops und die Verkaufsbedingungen zu überprüfen**.

Mehr zum Thema hier: https://www.euroconsumatori.org/de/news_de/921



FALL DES MONATS

Ein belgischer Verbraucher hatte eine Unterkunft in Venedig gebucht. Als er sich in der ersten Nacht zum Schlafen hinlegen wollte, erlebte er eine böse Überraschung: Er fand seine Matratze und seine Leintücher voll von **Bettwanzen** vor. Er ging sofort zur Rezeption, um das Problem zu melden, aber es war nicht möglich, ihm ein anderes Zimmer zur Verfügung zu stellen, so dass ihm nichts anderes übrig blieb, als sich anderweitig eine neue Unterkunft zu suchen. Die Unterkunft versprach ihm eine **Rückerstattung**, aber als diese nach mehreren Monaten und vielen E-Mails nicht erfolgte, bat er das Europäische Verbraucherzentrum Belgien um Hilfe, das den Fall an das Europäische Verbraucherzentrum Italien weiterleitete, welches zur Freude des Verbrauchers die Unterkunft schließlich zur Zahlung bewegen konnte.



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.