

Nr. 34

Mai 2019



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



## EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

ECC-Net

### FERNABSATZ Neues Urteil zum Rücktrittsrecht beim Matratzenkauf



©Designed by macrovector / Freepik

In der Regel gibt es bei Fernabsatzverträgen (zu denen auch Onlinekäufe zählen) in der EU ein **14-tägiges Rücktrittsrecht**. Der Verbraucher wählt die Ware auf Grund einer Produktbeschreibung und eines Fotos aus, soll jedoch die Möglichkeit haben, die gekaufte Ware auch nach dem Erhalt zu begutachten und sich darüber im Klaren werden, ob sie seinen Vorstellungen entspricht. Allerdings sieht der europäische Gesetzgeber auch **Ausnahmen** vor, unter anderem gibt es kein Rücktrittsrecht für Waren, die aus **Hygienegründen** nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

Der EUGH hat nun entschieden, dass bei einem Online Kauf einer **Matratze** auch **nach Entfernung der Folie mit welcher diese geliefert wurde, das Rücktrittsrecht weiter besteht**. Schließlich kann eine Matratze auch wenn sie schon einmal benutzt wurde, noch verwendet werden, man kann sie gründlich reinigen und es besteht auch ein Markt für gebrauchten Matratzen. Der EUGH betont allerdings, dass der Verbraucher für den **Wertverlust** einer Ware haftet, der auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist, auch wenn er dabei sein Rücktrittsrecht nicht verliert (<https://bit.ly/2Ve71NM>).

### MIETWAGEN EU-Maßnahmen für eine klarere und transparentere Preisgestaltung

Nach einem entsprechenden Aufruf der Europäischen Kommission und der Verbraucherschutzbehörden der EU haben fünf

führende Mietwagenfirmen die Darstellung ihrer **Preise** für Mietwagen deutlich **transparenter** gestaltet. Der Preis, der den Verbrauchern auf der Website angezeigt wird, entspricht nun dem Endpreis, und muss alle zusätzlichen Kosten enthalten, wie zum Beispiel Jungfahrergebühren oder die Einwegmiete, wenn das Auto nicht am Abholort zurückgegeben wird. Die **wichtigsten Leistungen** (wie z. B. enthaltene Kilometer, Be- tankungsregelung, Stornierungsbedingungen und Höhe einer etwaigen Kautions) werden künftig in den Nutzungsbedingungen in allen Landessprachen klar beschrieben. Außerdem muss eindeutig zu den Kosten und Einzelheiten **optionaler Extras** und insbesondere zu zusätzlichen Versicherungen, die die Selbstbeteiligung im Schadensfall verringern, Auskunft gegeben werden. Weitere Informationen zum Thema Mietwagen gibt es in der kostenlosen Broschüre des EVZ Bozen nachzulesen: <http://www.euroconsumatori.org/81914d83870.html>.

### E-COMMERCE Warnung vor Aliaz Cooperati- on



Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) rät zur Vorsicht bei Angeboten der lettischen Firma "Aliaz Cooperation" welches unter anderem **Diätpillen** und andere **Mittel** und Nahrungsergänzer online verkauft. Verbraucher berichten, dass sie eigentlich eine Gratisprobe oder ein einmaliges Testpaket kaufen wollten, aber ungewollt in eine Abofalle getappt sind und weitere Lieferungen und hohe Rechnungen erhalten haben. Das ECC-Net rät, nicht zu zahlen und statt dessen der Forderung schriftlich zu widersprechen. Hilfe dabei gibt es beim Europäischen Verbraucherzentrum unter [info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org).



### FALL DES MONATS

Eine italienische Verbraucherin ist mit einer britischen Fluggesellschaft von Venedig nach London geflogen. Dabei wurde ihr **aufgegebener Koffer stark beschädigt**. Das Montrealer Übereinkommen, welches Haftungsfragen bei der Beförderung von Reisegepäck regelt, sieht vor, dass der Passagier im Falle von beschädigtem Reisegepäck **binnen 7 Tagen**, nachdem das Reisegepäck dem Passagier zur Verfügung gestellt wurde, eine **schriftliche Beanstandung** an die Fluggesellschaft schicken muss. Die Verbraucherin hat die Fluggesellschaft am 7. Tag kontaktiert und dabei auch eine entsprechende Bestätigung eines Kofferhändlers beigelegt, wonach der Koffer nicht repariert werden kann und sich der kommerzielle Wert des Koffers auf 200 Euro beziffern lässt. Die Fluggesellschaft hat die Beschwerde jedoch mit der Begründung, dass die Reklamation nicht fristgerecht eingereicht wurde, abgelehnt. Daraufhin hat die Verbraucherin das EVZ Italien kontaktiert, welches den Beschwerdefall in Zusammenarbeit mit dem EVZ Großbritannien bearbeitet hat. Die britischen Kollegen haben die Beschwerde an eine außergerichtliche Streitbeilegungsstelle (ADR) weitergeleitet und im Zuge dieses kostenlosen Verfahrens hat die Fluggesellschaft der Verbraucherin 200 Euro erstattet. Weitere Informationen zu Ihren Rechten bei verspätetem, verlorenen oder beschädigtem Fluggepäck sowie kostenlose Musterbriefe finden Sie auf der Internetseite des EVZ: <https://bit.ly/2TYPrx0>.

Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:  
Europäisches Verbraucherzentrum Italien  
Büro Bozen - Brennerstr. 3,  
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org),  
[www.euroconsumatori.org](http://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.