

Nr. 53-60
Juli-August
2021



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

E-COMMERCE Was tun, wenn das Paket beschädigt oder gar nicht ankommt?



Es sollte nicht vorkommen, aber manchmal passiert es doch, dass bei einem Online-Kauf das bestellte Produkt beschädigt oder, schlimmer noch, überhaupt nicht beim Käufer ankommt, manchmal auch aufgrund von Betrug. Um solche Probleme möglichst zu vermeiden, sollte man: **sichere Zahlungsmittel nutzen** (wie Kreditkarte oder Paypal) um die Möglichkeit einer Rückbuchung (Chargeback) zu haben; falls man das Paket nicht findet, sich **vergewissern, ob es nicht in der Nähe Ihrer Wohnung**, z. B. neben der Garage oder im Eingangsbereich, **abgelegt wurde**; bei zerbrechlichen und/oder teuren Produkten, das **Paket nur mit Vorbehalt annehmen; das Öffnen des Pakets mit Fotos oder Video dokumentieren**, damit man einen Beweis hat, dass das Produkt schon bei der Lieferung beschädigt war. Mehr zu diesem Thema gibt es auf unserer Webseite: <https://bit.ly/3zLaRnq>.

BETRUG MIT EINMAL-PASSWÖRTERN Wenn ein Betrüger sich als unsere Bank ausgibt

In letzter Zeit kam es häufig vor, dass VerbraucherInnen in einer SMS Mitteilung der Bank aufgefordert wurden, einen automatisch generierten Zahlencode, ein sogenanntes

One Time Password (OTP), einzugeben. Dieses wird **häufig bei digitalen Zahlungen per Kreditkarte oder Onlinebanking zum Abschluss der Transaktion benötigt**, aber in den besagten Fällen wurde er am Telefon, während des Anrufs oder per Nachricht angefordert. Auf der anderen Seite befand sich jedoch statt der Bank ein Betrüger, der seinen Opfern **Tausende von Euro stahl**. Die Moral? **Teilen Sie niemals ein OTP irgendjemanden mit**, auch nicht jemanden, der sich als die eigene Bank ausgibt, da diese Einmal-Passwörter nur für die Direkteingabe generiert und niemals von einem Bank- oder Kreditkarteninstitut abgefragt werden. Mehr Informationen in unserer Pressemitteilung: <https://bit.ly/3gJrPuW>.

NEUE MEHRWERTSSTEU- ERREGELUNG

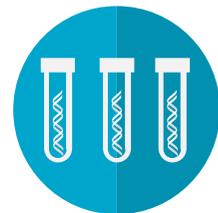
Am 1. Juli treten die von der EU-Richtlinie vorgesehenen Änderungen in Kraft

Mit der EU-Richtlinie 2017/2455 modernisiert die Europäische Union die Anwendung der Mehrwertsteuer (MwSt.) für grenzüberschreitende E-Commerce-Transaktionen. Neu ab Juli: Bei Online-Einkäufen wird die **Mehrwertsteuer** an dem **Ort** gezahlt, an dem der **Verbrauch von Waren und Dienstleistungen** stattfindet; es wird wieder ein fairer Wettbewerb **zwischen europäischen und außereuropäischen E-Commerce-Anbietern** sowie **zwischen Online- und traditionellen Geschäften** hergestellt; und Unternehmen werden zwei neue Online-Portale, dem "Einheitsschalter" (OSS) und dem "Einheitsschalter für den Import" (IOSS), ein einfaches und einheitliches System für die Erklärung und Zahlung der Mehrwertsteuer bei grenzüberschreitenden Transaktionen an EU-Käufer eingerichtet. VerbraucherInnen müssen **vorsichtig** sein, wenn sie Produkte von Webshops **außerhalb der Europäischen Union** kaufen, da die Preise **möglicherweise ohne Mehrwertsteuer ausgewiesen** werden und die Mehrwertsteuer dann dem Verbraucher in Rechnung gestellt wird. Mehr Details dazu gibt es in unserer Pressemitteilung unter dem Link: <https://bit.ly/3xTikiA>.



FALL DES MONATS

Genanalysen werden immer beliebter und die Gründe dafür sind vielseitig: die eigene Herkunft zu erforschen, Familienmitglieder zu finden, Krankheiten zu diagnostizieren... Ein rumänischer Verbraucher hatte einen DNA-Test beantragt, um wichtige Familienentscheidungen zu treffen. Er wies das in Italien ansässige Testlabor ausdrücklich darauf hin und zahlte eine zusätzliche Gebühr, um die Ergebnisse innerhalb von zwei Wochen nach Einsendung des Kits mit dem genetischen Material zu erhalten. Trotz einer Zusicherung, war am vereinbarten Datum das Ergebnis noch nicht verfügbar. Da **eine wesentliche Frist nicht eingehalten wurde**, verlangte der Verbraucher eine **Rückerstattung**. Dem Verbraucher gelang es allein jedoch nicht, die Erstattung zu erwirken und er wandte sich an das Europäische Verbraucherzentrum Rumänien, das den Fall dann an das Europäische Verbraucherzentrum Italien (EVZ) weiterleitete. Das EVZ Italien hatte daraufhin das Labor angeschrieben und darauf hingewiesen, dass es sich um eine sogenannte wesentliche Frist gehandelt habe und somit nach deren Ablauf die vereinbarte Leistung ihren Nutzen für den Gläubiger verloren hat. Dank der Zusammenarbeit der beiden Europäischen Verbraucherzentren Italien und Rumänien wurde dem Verbraucher schließlich der Betrag von 1.199 Euro erstattet.



©pixabay.com/mcmercurijulie

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.