



# EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

## ONLINE-KAUF

### Wer haftet für Verlust oder Beschädigung der Ware bei der Lieferung?

Um diese Frage beantworten zu können, muss man zunächst zwischen dem Kauf von einem Unternehmen und dem Kauf von einer Privatperson unterscheiden. Beim Kauf von einem Unternehmen ist der Verbraucher wesentlich besser geschützt als beim Kauf von einer Privatperson: Das Risiko für den Verlust oder die Beschädigung der Ware geht erst dann auf den Verbraucher über, wenn dieser oder ein von ihm benannter Dritter die Ware in Empfang genommen hat. Bis zu diesem Zeitpunkt trägt der Verkäufer das Risiko und er muss dem Käufer den Verlust bzw. die Beschädigung der Ware ersetzen. Weitere Informationen zum Thema gibt es auf der Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ): <https://bit.ly/2vKVpsj>.

## FLUGREISEN

### Ein von Streiks gezeichneter Sommer geht zu Ende



Urlauber, die mit dem Flugzeug an ihr Reiseziel gelangen wollten, hatten es 2018 besonders schwer: Hunderte Flüge fielen zahlreichen Streiks des Kabinenpersonals zum Opfer. Bei solchen Fällen sieht die EU-Flugpassagierverordnung Nr. 261/2004 vor, dass die Fluggesellschaft dem Passagier die **Wahl zwischen der vollständigen Ticketrückerstattung und der kostenlosen Umbuchung auf einen Ersatzflug zum Endziel** anbieten muss. Außerdem sind für jene Passagiere, die die Umbuchung wählen, **Betreuungs- und Unterstützungsleistungen** (wie Essen, Trinken, Übernachtung) im Verhältnis zur Dauer der Verzögerung vorgesehen. Schließlich

sieht die Verordnung bei einer nicht rechtzeitig mitgeteilten Flugannullierung eine **Ausgleichszahlung** von 250, 400 oder 600 Euro vor, außer der Grund der Annullierung war ein außergewöhnlicher Umstand. Vom Streik des Kabinenpersonals betroffene Passagiere sollten zumindest einen Versuch machen, die Ausgleichszahlung einzufordern, da der Europäische Gerichtshof kürzlich geurteilt hat, dass ein „wilder Streik“ des Flugpersonals keinen außergewöhnlichen Umstand darstellt, der es der Fluggesellschaft erlaubt, sich von ihrer Verpflichtung zur Leistung von Ausgleichszahlungen zu befreien. Hier geht es zum Musterbrief des EVZ: <http://www.euroconsumatori.org/83047d83488.html>.

## PHISHING

### Achtung vor betrügerischen E-Mails



In den letzten Wochen gab es wieder mehrere Meldungen von Verbrauchern die Ziel einer „Phishing“-Attacke geworden waren: Die Betroffenen hatten eine E-Mail einer angeblichen Bank erhalten, mit welcher mitgeteilt wurde, dass das nationale Fürsorgeinstitut INPS versucht hätte, einen hohen Geldbetrag zurückzuzahlen. Die Überweisung sei allerdings fehlgeschlagen, da die persönlichen Daten oder die Bankdaten nicht korrekt gewesen seien. Die Empfänger der E-Mail wurden aufgefordert, ihre Daten mittels eines Links in der E-Mail mitzuteilen. Natürlich würde eine Behörde oder eine Bank diese Informationen niemals über einen solchen Kanal abfragen. Es ist daher ratsam, stets wachsam zu sein, niemals sensible Daten über verlinkte Webseiten oder E-Mail mitzuteilen, um zu vermeiden, dass das eigene Konto von Unbekannten leer geräumt wird und keine Links anzuklicken, die möglicherweise die Installation von Viren, Trojanern oder *Spyware*, Programme die den Computer ausspionieren, auslösen können.



## FALL DES MONATS



Ein italienischer Verbraucher verschickte sein defektes Smartphone an ein deutsches Unternehmen, um es reparieren zu lassen. Während der Versand nach Deutschland problemlos funktionierte, gab es beim Rückversand des reparierten Smartphones Probleme: Das Gerät kam beim Verbraucher nie an. Der Verbraucher wandte sich daraufhin an das deutsche Unternehmen, welches beim Kurier einen Nachforschungsauftrag stellte. Da der Verbraucher über mehrere Monate weder Informationen zum Verbleib des Handys bekam und ihm auch der Wert des Handys nicht erstattet wurde, wandte sich er an das Europäische Verbraucherzentrum in Bozen. Dieses bat die Kollegen des EVZ Deutschland um Intervention. Und tatsächlich: Nach einigen Monaten hartnäckigen Insistierens vonseiten der deutschen Kollegen überwies das Unternehmen dem Verbraucher einen Schadenersatz in Höhe von 200 Euro.

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.