

Nr. 12

Februar 2020



Verbrauchertelegramm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol

EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen



## FALL DES MONATS



Ein italienischer Verbraucher buchte einen Flug einer irischen Airline im Internet mit der Option Priority Boarding und zwei Handgepäckstücke inbegriffen. Am Tag der Abreise checkte er im Flughafen ein und bezahlte die dafür vorgesehene Gebühr. Aber damit nicht genug: er musste auch noch eine Gebühr für das zweite Handgepäck von 25 EUR bezahlen. Der Verbraucher protestierte, aber vergeblich. Am Gate erklärte man ihm, dass die Gebühr nicht fällig gewesen sei und dass er bei der Fluggesellschaft eine Rückerstattung beantragen soll. Der Verbraucher befolgte den Rat, aber die Antwort war ernüchternd: Bezahlte Gebühren könnten nicht erstattet werden. Der Verbraucher wandte sich an das EVZ Italien um Hilfe, welches den Fall an das EVZ Irland weiterleitete. Das EVZ Irland konnte binnen weniger Wochen eine positive Rückmeldung verzeichnen. Der Verbraucher erhielt die unrechtmäßig bezahlte Gebühr wieder zurück.

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.

## VERBRAUCHERRECHTE Mehr Transparenz, mehr Rechte: „New Deal“ für Verbraucher

Mit Beginn des neuen Jahres ist die Richtlinie (EU) 2019/2161 zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der EU-Verbraucherschutzvorschriften im Einklang mit der digitalen Entwicklung in Kraft getreten, welche die Mitgliedsstaaten innerhalb 2021 umsetzen müssen.

Künftig müssen **E-Commerce-Plattformen** den Verbraucher darüber **informieren**, ob der Verkäufer eine **Privatperson oder ein Händler** ist, und den Käufer warnen, dass die Verbraucherschutzvorschriften im ersten Fall nicht gelten. Darüber hinaus müssen die Online-Plattformen angeben, ob sie für die **Lieferung der gekauften Waren und gegebenenfalls für die Abwicklung des Rückgabeverfahrens** im Falle eines Widerrufs verantwortlich sind.

Weitere Neuerungen sind der Kampf gegen **falsche Bewertungen**, ein **Verbot des Einsatzes** von Bots zur Automatisierung des Online-Einkaufs und **neue Rechtsmittel für Opfer unlauterer Geschäftspraktiken**, die von der zuständigen Behörde festgestellt wurden.

Weitere Informationen zum New Deal gibt es auf der Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) <https://bit.ly/37gmvbx>

## E-COMMERCE Umtausch von Waren und Widerruf in der EU

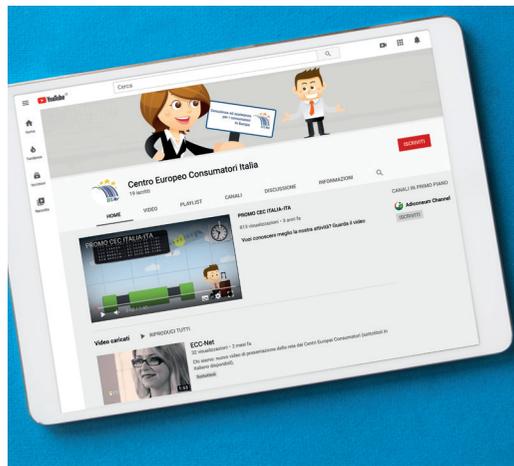


Eine Frage, die besonders häufig von Verbrauchern gestellt wird, ist ob man ein Recht auf Umtausch bereits gekaufter Ware hat oder ob man gar den Vertrag rückgängig machen kann. Die Kollegen des Europäischen Verbraucherzentrums Deutschland haben die Rechtslage in der EU zusammengefasst.

Bei **Internetkäufen** haben Verbraucher in der EU generell ein **14-tägiges Rücktrittsrecht**, sofern sie von einem professionellem Verkäufer und nicht von einer Privatperson gekauft haben. Wurde hingegen im **Laden** gekauft, gibt es weder ein Recht auf Rücktritt noch auf Umtausch. **Nur in Litauen** dürfen die Kunden unbenutzte, im Laden gekaufte Waren, binnen 14 Tagen nach Kaufdatum gegen Erstattung des Kaufpreises zurückgeben. Allerdings bieten Geschäfte und Ladenketten in den meisten europäischen Ländern den Umtausch auf **Kulanz** an.

Weitere Informationen finden Sie auf der Webseite des Europäischen Verbraucherzentrums (EVZ) Deutschland <https://bit.ly/36hDj0m>.

## ECC-NET Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren startet Kampagne zum fünfzehnjährigen Bestehen



Das Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren begeht sein **fünfzehntes Tätigkeitsjahr** mit einer **Informationskampagne**, die sich zwölf Monate lang mit Themen beschäftigt, welche für die europäischen VerbraucherInnen besonders interessant sind: Fahrgastrechte, Geoblocking und E-Commerce sind nur einige der Themen der Initiative.

Die Inhalte der Kampagne werden auf den **sozialen Netzwerken** des Europäischen Verbraucherzentrums Italien veröffentlicht:  
Facebook: <https://www.facebook.com/CentroEuropeoConsumatori/>  
Twitter: @ECCItaly - Instagram: ecc.italy  
Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCyFNtABYxusFlgZChNgZiKA>