

Nr. 28

April 2021



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



# EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

## UNSERE ZAHLEN COVID-19 beschert ein arbeitsreiches Jahr für das EVZ

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien hat kürzlich seine statistischen Daten zum Vorjahr veröffentlicht. Die auf nationaler und internationaler Ebene beschlossenen restriktiven Maßnahmen haben das Leben der VerbraucherInnen erheblich beeinflusst, und das EVZ musste eine noch nie dagewesene Menge an Anfragen bewältigen: Im Jahr 2020 wurden **11.386 Beratungen durchgeführt, doppelt so viel wie im Vorjahr**, und davon standen mehr als **4.900** in direktem Zusammenhang mit der Pandemie. Darüber hinaus hat das EVZ durch die Bearbeitung von **2.122 Beschwerden** dazu beigetragen, mehr als **220.000 Euro zurückzugewinnen**. Zusätzlich gab es positives Feedback im Internet, sowohl für die Soziale Medien als auch für das produzierte digitale Material: Die Websites der beiden Büros in Rom (ecc-netitalia.it) und Bozen (euroconsumatori.org) verzeichneten insgesamt **634.554 Besucher von Einzelpersonen, 3 Millionen Seitenaufrufe** insgesamt und fast **300 Tausend Downloads** von Musterbriefen, Informationsblättern und Broschüren. Für weitere Informationen: <https://bit.ly/2QhZ79N>.

## FLUGVERKEHR 2020 – Ein Horrorjahr für Flugreisende

Der Flugverkehr war im vergangenen Jahr der am stärksten beeinträchtigte Sektor. Fast drei von zehn Anfragen (3.219 von 11.386), die von den Beraterinnen des EVZ Italien bearbeitet wurden, betrafen den **Flugverkehr**, und von diesen sind fast zwei Drittel (2.089) **direkt auf das Coronavirus zurückzuführen**. Die Anerkennung der den Verbrauchern garantierten Rechte durch einige Fluggesellschaften blieb dabei oft eine Wunschvorstellung. Auf der anderen Seite mussten in den vergangenen Jahren mehrere Fluggesellschaften **Konkurs** anmelden,

was auch nicht im Interesse der Verbraucher ist, denn es besteht die Gefahr, dass bestimmte Flugstrecken von wenigen Anbietern zu **ungerechtfertigt hohen Ticketpreisen** angeboten werden. Die Herausforderung besteht darin, ein Gleichgewicht zu finden, damit weder Fahrgäste noch die Transportunternehmen im Regen stehen gelassen werden. Für weitere Informationen: <https://bit.ly/3rdWnXG>.

## ONLINE TRADING Wenn sich Ersparnisse in Luft auflösen



Beim EVZ Italien vergeht keine Woche, in der VerbraucherInnen nicht über Schwierigkeiten bei der Kontaktaufnahme mit dem Broker einer **Online-Trading-Plattform** berichten, welcher sie bis vor wenigen Wochen noch beraten hatte. Es geht dabei häufig um **erhebliche Geldverluste**. Gerade wenn beträchtliche Summen auf dem Spiel stehen, sollte man zum Selbstschutz diese Schritte beachten: 1) Misstrauen ist angebracht, wenn es nicht Sie waren, der den angeblichen Berater kontaktiert hat, sondern Sie von ihm kontaktiert wurden; 2) prüfen Sie, ob auf der Internetseite der Trading-Plattform die von der Consob geforderten Informationen veröffentlicht werden, wie die Mindestsumme, die für die Eröffnung eines Kontos erforderlich ist; wie die Anlagegeschäfte, an denen die VerbraucherInnen teilnehmen, durchgeführt werden; in welchen Fällen, das Konto bei Verlusten, die eine bestimmte Sicherheitsschwelle überschreiten, automatisch geschlossen wird; 3) prüfen Sie im Archiv der Mitteilungen an die Sparer der Consob (<https://bit.ly/3f1ZzDu>), ob die Online-Trading-Plattform, für die Sie sich interessieren, bereits gemeldet wurde. Weitere Informationen zu diesem Thema gibt es auf der Seite des EVZ (<https://bit.ly/3f4ea1s>).



## FALL DES MONATS

Ein Verbraucher bestellte einen Staubsaugerroboter auf einer luxemburgischen Webseite und zahlte 600 Euro. Da nach mehr als 20 Tagen das Paket immer noch nicht zugestellt worden war, kontaktierte er den Händler. Zur Überraschung des Verbrauchers antwortete der Händler, dass die Lieferung bereits erfolgt sei. An dem angegebenen Datum befand sich der Verbraucher jedoch bei der Arbeit im Büro. Die Daten des GPS des Kuriers waren aber eindeutig: Er war die Straße entlang gefahren, in der der Verbraucher wohnte, und hatte das Paket in seinen Briefkasten gelegt. Aus diesem Grund hatte der Händler die Lieferung als in Übereinstimmung mit den Anti-Covid-Vorschriften erfolgt angesehen. Der Verbraucher wandte sich daraufhin an das EVZ Italien, welches den Fall an das EVZ Luxemburg weiterleitete und ein Foto des Briefkastens des Verbrauchers beifügte, der für ein mittelgroßes Paket zu klein war. Darüber hinaus sehen die europäischen Vorschriften für **Fernabsatzverträge** vor, dass der **Verbraucher** durch seine Unterschrift oder auf andere Weise **bestätigt**, dass die **Bestellung geliefert** worden ist. Dank der Intervention des EVZ und der gemeinsamen Arbeit des Netzwerks der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) bekam der Verbraucher eine Erstattung.

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.



© kazutend/unsplash.com