



# EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

**ECC-Net**

## REISEN

### Reisemängel richtig reklamieren



Nicht für jeden Urlauber brachten die lang ersehnten Ferien die erhoffte Erholung. Bau- lärm, kaputte Zimmerausstattung, mangelnde Sauberkeit bis hin zu Bettwanzen: Die Bandbreite an **Reisemängeln** ist groß. Was können Frau und Herr Urlauber konkret tun?

Wichtig ist, **sofort schriftlich reklamieren**, denn wer Mängel während des Urlaubs nicht bei der Hotelleitung meldet, hat im Nachhinein schlechte Karten. Mängel lediglich zu beschreiben reicht dabei nicht aus. Also heißt es für den Urlauber **Beweise sammeln**: Am besten geht dies mit **aussagekräftigen Fotos und Videos**. Setzen Sie dem Hotel auch eine dem Umständen angemessene **Frist** für die **Abhilfe**. Manchmal lässt sich so der Mangel auch zügig beheben und der Urlaub doch noch wie gebucht genossen werden.

Wer vor Ort reklamiert hat und kein Entgegenkommen erfahren hat, sollte nach der Rückkehr nochmals schriftlich eine Preisminderung oder eine Entschädigung einfordern. Musterbriefe, konkrete Tipps und Hilfe dafür gibt es kostenlos beim Europäischen Verbraucherzentrum (EVZ): <https://bit.ly/2YV8os3>.

## REISEN

### Wie ist die Stornierung einer Hotelreservierung geregelt?



„Ich habe ein Hotelzimmer gebucht, kann es aber nicht in Anspruch nehmen. Nun fordert der Hotelier, dass ich trotzdem den gesamten Betrag bezahle. Muss ich wirklich zahlen?“ fragen Verbraucher das EVZ.

In der Regel kann eine Hotelbuchung tatsächlich **nicht kostenlos storniert** werden. Wieviel konkret bezahlt werden muss, wird in den **Buchungsbedingungen** festgelegt. Von den rechtlichen Bestimmungen abgesehen, sollten VerbraucherInnen in diesen Fällen immer den **Dialog mit dem Hotelier** suchen, um einen finanziellen Ausfall zu vermeiden. Man kann beispielsweise darum bitten, den Aufenthalt zu verschieben oder jemanden finden, dem man die Buchung abtritt.

Weitere Informationen zu diesem Thema gibt es auf der Webseite des EVZ:

<https://bit.ly/2IAjhFa>.

## ABZOCKE IM INTERNET Streaming-Abofallen reißen nicht ab



Beim EVZ in Bozen melden sich immer noch jede Woche Verbraucher, die Zahlungsaufforderungen von den Betreibern von **Streaming-Abofallen** bekommen haben: Nach Ablauf der kostenlosen Testphase bekommt der Betroffene zunächst eine Zahlungsaufforderung per E-mail zugeschickt. Erfolgt keine Zahlung, wird der Verbraucher angerufen oder gemahnt oder beides. Führen weder Anrufe noch Mahnungen zum Erfolg, treten Inkassounternehmen auf den Plan und drohen mit einem gerichtlichen Mahnverfahren oder einer Pfändung.

Lassen Sie sich von den **Drohungen** z. B. Androhung einer Pfändung) **nicht einschüchtern**.

- **Zahlen Sie nicht!**

- Verwenden Sie unsere kostenlosen Musterbriefe, (<https://bit.ly/2S2RPDL>) die Sie auf unserer Internetseite herunterladen können.

## VORSICHT FALLE!

### Tausende Euro Verlust durch Online-Trading



Täglich erreichen das EVZ Meldungen über Verluste auf Online-Trading-Plattformen. Die meisten VerbraucherInnen wurden über einen Anruf angeworben: Die selbsternannten Berater versprachen den VerbraucherInnen sehr hohe Renditen für ihre Investitionen. Andere Betroffene wiederum erzählen, dass sie durch Werbung in den sozialen Netzwerken angelockt wurden.

Wenn man die Beträge der Anfragen addiert, so haben die VerbraucherInnen innerhalb von nur einer Woche **600.000 Euro** an Ersparnissen **verloren**. Die Banküberweisungen gingen ins Ausland nach Dubai, Belize oder Estland und die **Chancen das Geld wieder zurückzubekommen, ist sehr gering**.

Fallen Sie also nicht auf die verlockenden Angebote herein sondern lesen Sie auf der Webseite des EVZ (<https://bit.ly/2Gs0wD1>) wie die Masche funktioniert!

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.