

Nr. 12

Februar 2018



Verbrauchertelegramm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol



# EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen

## 2017: Rekordjahr für das Europäische Verbraucherzentrum



2017 hat das EVZ Italien 3.886 **Informationsanfragen** (+25% im Vergleich zu 2016) beantwortet und 1.767 italienische Verbraucher (+26% im Vergleich zu 2016) in Bezug auf Streitigkeiten, die im Rahmen eines Kaufes von im EU-Ausland ansässigen Unternehmen, entstanden sind, unterstützt und versucht, 1.255 **Beschwerden** (+10% im Vergleich zu 2016) außergerichtlich zu lösen. Während 82% dieser Reklamationen von ausländischen Verbrauchern gegen italienische Unternehmen vorgebracht wurden (+23% im Vergleich zu 2016), hat sich die Zahl der Beschwerden, die im Dienste italienischer Verbraucher gegen Unternehmen, in einem anderen EU-Land geführt wurden, um 13,5% (im Vergleich zu 2016) erhöht. Der Flugverkehr führt mit 24,7% die Top Five der Bereiche, in denen die meisten Reklamationen verzeichnet wurden, an, gefolgt vom Autovermietungssektor (20%), dem Bereich der Freizeitdienstleistungen, Veranstaltungen und Kultur (9,4%), dem Bekleidungssektor (8,3%) und dem Bereich der Beherbergungs- und Verpflegungsdienstleistungen (7,8%). Weitere Infos zu unseren Tätigkeiten im letzten Jahr finden Sie auf unserer Internetseite [www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org).

## ONLINE-BUCHUNGSPOR-TALE

Wettbewerbsbehörde AGCM verhängt Strafe über 4 Millionen Euro für fehlende Informationen und überhöhte Kreditkartengebühren

Die italienische Wettbewerbsbehörde AGCM (*Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*) hat sechs Verfahren gegen die Un-

ternehmen abgeschlossen, welche die Online-Buchungsportale [www.it.lastminute.com](http://www.it.lastminute.com), [www.volagratis.com](http://www.volagratis.com), [www.opodo.it](http://www.opodo.it), [www.govolo.it](http://www.govolo.it), [www.edreams.it](http://www.edreams.it), [www.gotogate.it](http://www.gotogate.it) betreiben.

Die Behörde hat festgestellt, dass die zitierten Internetseiten **Informationen nicht transparent wiedergeben** und diese für den Verbraucher nicht leicht verständlich sind. Die Behörde vertritt weiters die Auffassung, dass die **Bereitstellung einer übersteuerten Kundendiensttelefonnummer und das Fehlen einer E-Mail-Adresse** ebenfalls **rechtswidrig** sind. Die Einwände der Wettbewerbsbehörde betreffen auch die Erhebung eines **Preiszuschlages bei der Flugbuchung für Kreditkartenzahlungen**.

In diesem Zusammenhang weisen wir darauf hin, dass durch das Inkrafttreten der so genannten PSD-2-Richtlinie über Zahlungsdienste im Binnenmarkt seit dem 13. Januar 2018 diese ungerechtfertigten Mehrkosten für Kreditkartenzahlungen in der EU nicht mehr bestehen sollten. Als Ergebnis dieser Maßnahmen wurden **Verwaltungsstrafen** von insgesamt mehr als **4 Millionen Euro** gegen die betroffenen Unternehmen verhängt. Alle Maßnahmen sind auf der Internetseite der Wettbewerbsbehörde in italienischer Sprache einsehbar <http://www.agcm.it/stampa/comunicati/9115-ps10060-ps10766-ps10767-ps10768-ps10772-ps10780-siti-poco-trasparenti-e-commissioni-sulle-carte-dicredito,-oltre-4-milioni-di-multe-ad-alcune-agenzie-turistiche-online.html>. Jene Verbraucher, die bereits ähnliche Erfahrungen bei der Online-Buchung gemacht haben, können sich bei Beschwerden gegen Unternehmen, welche Sitz in einem anderen EU-Mitgliedsstaat, Island oder Norwegen haben, an das Europäische Verbraucherzentrum wenden, um kostenlose Informationen und Unterstützung zu erhalten ([info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)).



## FALL DES MONATS

Am Flughafen München wird der Koffer eines italienischen Verbrauchers durch eine Unebeneheit, hervorgerufen durch einen von einer Media- und Marketingagentur im Rahmen eines Events verlegten Teppich, beschädigt. Der Verbraucher meldet den Schaden direkt beim Flughafen und auch der Marketingagentur, die für die Verlegung des Teppichs verantwortlich war. Danach bittet er das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien um Hilfe. Die Beraterin des EVZ fordert den Verbraucher dazu auf, den Neuwert des Koffers anzugeben, der laut online abrufbarem Listenpreis bei 1095 Euro liegt, und informiert ihn aber gleichzeitig, dass lediglich der Zeitwert, also der Wert zum Zeitpunkt der Beschädigung, ersetzt werden kann. Hierzu gelingt es dem Verbraucher nachzuweisen, dass der Koffer 6 Monate vorher gekauft wurde. Nachdem die Kollegen des EVZ Deutschland den Fall übernommen haben, vergehen keine vier Wochen, und der Verbraucher erhält vom Versicherer der verantwortlichen Marketingagentur eine Zusage, dass ihm 1000 Euro für den beschädigten Koffer rückerstattet werden.

„Wenn alle Fälle so reibungslos und vor allem über alle Erwartungen hinaus gelöst werden könnten!“, denkt sich die Beraterin des EVZ und hofft, dass dieser nur einer von vielen Fällen ist, den das EVZ im Laufe des Jahres 2018 erfolgreich lösen kann!

Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:  
Europäisches Verbraucherzentrum Italien  
Büro Bozen - Brennerstr. 3,  
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 980239,  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org),  
[www.euroconsumatori.org](http://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.