

Nr. 76

Oktober 2024



Verbrauchertelegamm

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol

EUROPA-AUSGABE

Europäisches Verbraucherzentrum Italien - Büro Bozen



FALL DES MONATS

Für einen Städtetrip nach Rom hatte sich ein Verbraucher für seine Familie eine Unterkunft auf einer irischen Vermittlungsplattform ausgesucht und einige Monate im Voraus gebucht und bezahlt. Im Preis enthalten war auch eine Sicher-Buchen-Garantie.

Am Tag der Anreise selbst bekam er jedoch die Mitteilung, dass die Unterkunft doch nicht verfügbar war, der Preis wurde umgehend erstattet. Nun war die Familie aber ohne Unterkunft und somit wandte sich der Verbraucher an den Kundendienst der Vermittlungsplattform und schilderte sein Problem. Die Buchungsplattform konnte zwar auf die Schnelle keine Ersatzunterkunft zur Verfügung stellen, sagte aber zu, dass sie dem Verbraucher die Mehrkosten bis zu einem gewissen Betrag für eine Hotelbuchung erstatten würde. Der Verbraucher fand daher ein Hotelzimmer für seine Familie, musste aber 400 Euro mehr als ursprünglich geplant ausgeben. Die Hotelrechnung reichte er ein, aber trotz mehrmaligem Nachfragen, ließ die versprochene Erstattung auf sich warten. Nach vier Monaten wandte sich der Verbraucher an das EVZ Italien und bat um Unterstützung. Der Fall wurde zum EVZ Irland geschickt, welches die Vermittlungsplattform kontaktierte. Zwei Wochen später meldete der Verbraucher, dass die Erstattung erfolgt ist.

Für grenzüberschreitende Konsumentenfragen:
Europäisches Verbraucherzentrum Italien
Büro Bozen - Zwölfmalgreinerstraße 2,
Tel. +39 0471 980939, Fax +39 0471 941467,
info@euroconsumatori.org,
www.euroconsumatori.org

Mitteilungsblatt der Verbraucherzentrale Südtirol,
Zwölfmalgreiner Str. 2, 39100 Bozen, Tel. 0471 975597,
Fax 0471 941467. Veröffentlichung/Vervielfältigung
nur gegen Quellenangabe.
Eintragung Landesgericht Bozen Nr. 7/95 am
27.02.1995; verantwortlicher Direktor: Diego Clara.
Intern vervielfältigt.

URLAUB

Die nationale Datenbank für Beherbergungsbetriebe wurde eingerichtet

Immer häufiger wählen Reisende Ferienwohnungen oder ähnliche Unterkünfte für ihren Urlaub und buchen über die verschiedenen beliebten Buchungsportale (die allerdings nur als Vermittler wirken), aber nicht immer geht dabei klar hervor, ob das gebuchte Objekt von einem Unternehmen oder einem Privaten vermietet wird. Häufig wird nicht einmal die Identität des Vermieters preisgegeben. Nun ist die sogenannte „nationale Datenbank für Beherbergungsbetriebe und Immobilien für Kurzzeitvermietungen oder touristische Zwecke“ eingerichtet worden, eine Registrierung wird somit zur Pflicht. Es ist zu hoffen, dass die Datenbank dazu beitragen wird, die **Transparenz zu verbessern und den Gästen zu helfen, mögliche Betrügereien zu vermeiden und sie somit auch über die notwendigen Informationen verfügen, um ihre Rechte geltend zu machen, wenn während ihres Aufenthalts etwas schief läuft.**

Weitere Informationen dazu: https://www.euroconsumatori.org/de/news_de/888

Bozen und die Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) haben in einer **Stichproben-Kontrolle** die **Preisauszeichnungen** von bekannten Onlineshops auf ihre Korrektheit hin überprüft. Die Ergebnisse dieser Untersuchung sind nicht besonders zufriedenstellend. Nur 9 der geprüften Shops gaben ausdrücklich den niedrigsten Preis an, den sie in den letzten 30 Tagen für ihre Artikel angeboten hatten. Lesen Sie auf der Webseite des EVZ, was herausgefunden wurde: https://www.euroconsumatori.org/de/news_de/884.

UNLAUTERE GESCHÄFTSPRAKTIKEN

Wizz Air verpflichtet sich zu mehr Klarheit

Die italienische Marktaufsichtsbehörde (AGCM) hatte bereits im Jahr 2023 ein Verfahren gegen die Billigfluggesellschaft Wizzair wegen möglicherweise irreführender Informationen über das Online-Check-in-Verfahren und die Kosten für das Einchecken am Flughafen eingeleitet. Kürzlich hat das Luftfahrtunternehmen seine diesbezüglichen Zusagen vorgelegt: So hat es sich verpflichtet, bei der Buchung klar und deutlich darauf hinzuweisen, dass der kostenlose Online-Check-in innerhalb von 24 Stunden, spätestens aber drei Stunden vor Abflug möglich ist, dass der Check-in am Flughafen bereits bei der Buchung für 15 EUR erworben werden kann und dass der Check-in ansonsten am Flughafen 40 EUR kostet, wenn das Zeitfenster für den kostenlosen Online-Check-in nicht eingehalten wird. Darüber hinaus hat sich die Fluggesellschaft verpflichtet, Passagieren, die sich zwischen 2019 und 2023 darüber beschwert hatten, dass sie nicht online einchecken konnten und den Aufpreis am Flughafen zahlen mussten, den Betrag zu erstatten. https://www.agcm.it/dotcmsdoc/bollettini/2024/33-24_all.pdf

E-COMMERCE

Wenig Preistransparenz bei Angebotspreisen



Der Onlinehandel bietet mittlerweile fast ganzjährig Rabatte. Dabei werden die Angebote als Super-Schnäppchen angepriesen, und es ist nicht leicht herauszufinden, ob dem tatsächlich so ist. Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien - Büro



© Antek / Unsplash