

## IR: ITALIA DRI FÜR ANGART

Wie Italia dei Va-  
tirol in einer Aus-  
zeit, kann die Be-  
t mit einer Un-  
n Gemeinde-  
folks-Gesetzes-  
stützen, welche  
Februar einge-  
Die Gesetzesini-  
or, dass die Stra-  
iedensbruch er-  
sollen. Und es  
lässige Über-  
r Notwehr vor-  
die Handlung  
enden Person  
er persönlichen  
it oder der per-  
er dient.



www.zett.it

## NITI PER O" TIERT

sgesamt 49  
nd um den Bür-  
didaten Mario  
rechts) haben  
Bozen mit der  
destra – Uniti  
präsentiert. Das  
r Liste soll erst  
rden. Aber Tag-  
hon jetzt, dass  
Themen die Si-  
erkehr und der  
au seien.

## V LLT: TOT

(PA) Ein 29-jäh-  
s dem Bezirk  
stern auf der  
n (A12) im Ge-  
von Kufstein  
v überrollt und  
t worden. Der  
r um etwa 5  
Leitschiene ge-  
m auf dem  
n zum Stehen.  
hock aus sei-  
, der Lkw-Len-  
n nicht mehr  
ür den 29-Jäh-  
e Hilfe zu spät.

# „Mich hat der Schlag getroffen“



SHUTTERSTOCK

**Wenn ein paar ahnungslose Ja-Antworten am Telefon fast zum Verhängnis werden: Der Fall einer Passeirerin und ihres unfreiwilligen Beinahe-Wechsels zu einem italienischen Strom- und Gasanbieter.**

**PASSEIERTAL (lub)** Da kann man schon gehörig unter Strom geraten: Immer wieder werden ahnungslose Bürger Opfer unlauterer Verkaufsmaschinen am Telefon – meist mit äußerst unangenehmen Folgen. Die „Zett“ dokumentiert den Fall einer Frau aus St. Martin i. P., die nur dank der Intervention ihres Rechtsanwalts einen ungewollten Wechsel des Strom- und Gasanbieters verhindern konnte.

### Plötzlich heißt es: „Pronto?!“

Das Phänomen ist weit verbreitet: Meist um die Mittagszeit läutet das Telefon, am anderen Ende der Leitung meldet sich mit einem „Pronto?!“ die Mitarbeiterin eines Call-Centers irgendwo in Italien. Die mehr oder minder freundliche Dame unterbreitet daraufhin meist ein scheinbar unschlagbares Angebot. Ob im Bereich der Strom- und Gasversorgung, der Telekommunikation oder anderen Bereichen – diese Art der „Kundenbearbeitung“ ist in Italien weit verbreitet.

Dabei kann es mitunter durchaus unlauter zugehen. Die telefonisch um Kunden werbenden Unternehmen nutzen nämlich ein rechtliches Schlupfloch aus. Die von Italien ratifizierte EU-Richtlinie Nr. 2011/83 sieht nämlich vor, dass am Telefon abgeschlossene Verträge unter bestimmten Bedingungen Gültigkeit besitzen. Und darauf setzen die Bosse hinter den Callcenter-Stimmen.

Denn gerade bei manchen Südtirolern kommen an diesem Punkt Sprachbarrieren ins Spiel, die sich als verhängnisvoll erweisen können. So geschehen im Falle einer Frau aus St. Martin in Passeier, die anonym bleiben möchte (Name der Redaktion bekannt), die aber bereit war, der „Zett“ ihren Fall zu schildern.

### Südtiroler Anbieter war machtlos

„Ich war wohl etwas naiv“, sagt die Frau im Nachhinein, verweist aber gleichzeitig darauf, dass sie größtenteils einfach nicht verstanden habe, was die Dame am anderen Ende der Lei-

tung gesagt habe, und daher „aus Höflichkeit“ auf mehrere Fragen mit Ja geantwortet habe. „Ich war eigentlich der Meinung, dass man mir nur Informationsmaterial zu einem Stromangebot schicken wollte“, sagt die Passeirerin.

Was dann aber folgte, war viel mehr. Denn nur etwa zwei Wochen nach dem „verhängnisvollen“ Telefonat flatterte der Familie ein Strom- und Gasliefervertrag eines italienischen Unternehmens ins Haus. Darin bedankte sich der Anbieter für das Vertrauen und hieß die Passeirerin herzlich Willkommen im Kreise seiner Kunden. „Mich hat beinahe der Schlag getroffen, als ich das gesehen habe“, sagt die Frau. Die 14-tägige Frist, die es erlaubt, problemlos vom Vertrag zurückzutreten, war da schon verstrichen. Die Passeirerin eilte an einen Schalter ihres eigenen Anbieters, um die Sache klären zu lassen. Doch der Südtiroler Anbieter war aufgrund der Zustimmung zum Vertrag machtlos.

Die Frau fühlte sich hilflos, hatte nach eigenen Angaben wochenlang schlaflose Nächte, und auch in der Familie sorgte ihre scheinbare Unvorsicht für Stunk. Am 1. April hätte der Anbieter-Wechsel vonstatten gehen sollen. Schließlich wandte sich die Passeirerin an ihren Rechtsanwalt, den

Meraner Thomas Schnitzer. Dieser setzte einen geharnischten Brief auf – mit Erfolg. Das Unternehmen erklärte den Vertrag unverzüglich für nichtig, entschuldigte sich für die Unannehmlichkeiten und wünschte einen guten Tag.



„Diese unlauter operierenden Anbieter nutzen die Schwierigkeiten mancher Südtiroler in der italienischen Sprache schamlos aus“, sagt **Thomas Schnitzer**. Dass das Unternehmen dann aber, sobald der Anwalt eingeschaltet wurde, so schnell klein beigab, ist für den Meraner ein Indiz dafür, dass diese Firmen rechtliche Schwierigkeiten um jeden Preis vermeiden wollen. Doch eine Frage bleibt: Hätte die Passeirerin bei einem eventuellen Anbieterwechsel eigentlich mehr für ihren Strom bezahlen müssen, als bisher? „Das weiß ich nicht“, sagt die Frau, „das Kleingedruckte war fast nicht entzifferbar.“ Doch darum sei es ihr auch gar nicht gegangen: „Ich möchte als Südtirolerin bei einem Südtiroler Stromanbieter sein“, sagt die Frau, noch immer etwas unter Spannung: „Wenn man riskiert, dass sich dies wegen eines einzigen Telefonats plötzlich ändert, dann finde ich das einfach traurig.“