Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa ECC-Net
Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg

**Pressemitteilung**
**Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg**

Luxemburg, den 3. November 2026

# Einkäufe und Buchungen auf Online-Plattformen

**Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg veröffentlicht ein neues Informationsblatt, um Verbraucher zu informieren und vor möglichen Risiken zu schützen.**

Online-Plattformen sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken: Ob beim Kauf von Secondhand-Kleidung, bei der Buchung einer Unterkunft oder beim Erwerb von Konzertkarten, die Nutzung solcher Plattformen ist für viele Menschen längst selbstverständlich geworden. Einige Plattformen müssen dabei nicht einmal mehr namentlich genannt werden, damit jeder weiß, welche gemeint sind.

Online-Plattformen erleichtern den Zugang zu zahlreichen Angeboten und ermöglichen es, Preise und Dienstleistungen schnell miteinander zu vergleichen. Doch bevor ein Kauf oder eine Buchung abgeschlossen wird, können einige einfache Überprüfungen helfen, unangenehme Überraschungen zu vermeiden.

## Wissen, mit wem man einen Vertrag abschließt

Wichtig ist, dass die Online-Plattform nicht immer selbst als Verkäufer eines Produkts oder Anbieter einer Dienstleistung auftritt. In vielen Fällen übernimmt sie lediglich die Rolle eines Vermittlers und bringt die Nutzer miteinander in Kontakt.

Daher sollte vor Vertragsabschluss unbedingt geprüft werden, mit wem der Vertrag tatsächlich zustande kommt und ob der Verkäufer gewerblich oder privat handelt. Diese Unterscheidung ist entscheidend, da je nach Art des Verkäufers unterschiedliche Rechtsvorschriften gelten.

Auch das Land, in dem der Verkäufer oder Dienstleister seinen Sitz hat, kann bei möglichen Problemen eine wichtige Rolle spielen.

## Nicht nur Preise, sondern auch Bedingungen vergleichen

Der zunächst angezeigte Preis entspricht nicht immer dem endgültigen Gesamtbetrag. Im Laufe des Bestellvorgangs können zusätzliche Service- oder Bearbeitungsgebühren durch die Plattform hinzukommen.

Verbraucher sollten sich daher auch die Zeit nehmen, die Stornierungs-, Liefer-, Rückgabe- und Erstattungsbedingungen sowie die angebotenen Zahlungsmethoden sorgfältig zu prüfen. Denn auch bei der Zahlung können zusätzliche Gebühren anfallen.

Ein genauer Blick lohnt sich zudem auf die Reihenfolge der angezeigten Angebote. Ein Angebot, das ganz oben in den Suchergebnissen erscheint, ist nicht zwangsläufig das günstigste oder vorteilhafteste. Manche Angebote werden gegen Bezahlung hervorgehoben oder aufgrund bestimmter Ranking-Kriterien der Plattform bevorzugt angezeigt. Deshalb empfiehlt es sich, mehrere Angebote und Anbieter miteinander zu vergleichen, bevor eine Entscheidung getroffen wird.

Diese Pressemitteilung wurde von der Europäischen Union finanziert. Der Inhalt dieses Bildes stellt nur die Ansichten des Autors dar und liegt in seiner alleinigen Verantwortung; Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass sie die Ansichten der Europäischen Kommission und/oder des Europäischen Innovationsrats und der Exekutivagentur für kleine und mittlere Unternehmen (EISMEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union widerspiegelt. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keine Verantwortung für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen.

Rat und Hilfe für Verbraucher in Europa ECC-Net
Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg

**Käuferschutz: Bedingungen genau lesen**

Einige Plattformen bieten einen sogenannten Käuferschutz an. Dieser kann beispielsweise eine Rückerstattung vorsehen, wenn ein Produkt nicht geliefert wird oder nicht der Beschreibung entspricht.

Ein solcher Schutz gilt jedoch nicht automatisch. Jede Plattform legt ihre eigenen Bedingungen, Ausschlüsse, Verfahren und Fristen fest.

Besondere Vorsicht ist außerdem geboten, wenn Verkäufer eine Zahlung außerhalb der Plattform verlangen. Nach Möglichkeit sollten die von der Plattform angebotenen sicheren Zahlungsmethoden genutzt werden, insbesondere dann, wenn der Käuferschutz an deren Verwendung geknüpft ist.

**Was tun, wenn Probleme auftreten?**

Kommt es zu Problemen mit einem Produkt oder einer Dienstleistung, sollten sich Verbraucher zunächst an den betreffenden Verkäufer oder Dienstleister wenden und gegebenenfalls auch die Plattform informieren.

Betrifft das Problem die Plattform selbst, sollte deren Kundenservice kontaktiert werden.

Kann bei einer grenzüberschreitenden Streitigkeit innerhalb der EU keine Lösung gefunden werden, informiert das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg (EVZ Luxemburg) Verbraucher über ihre Rechte und unterstützt sie kostenlos bei der Suche nach einer einvernehmlichen Lösung.

## Über uns – www.cecluxembourg.lu

Das Europäische Verbraucherzentrum GIE Luxemburg ist Teil eines Netzwerks von 29 Europäischen Verbraucherzentren in der Europäischen Union sowie in Island und Norwegen (European Consumer Centres Network). Das ECC-Net arbeitet auch mit dem Internationalen Verbraucherzentrum des Vereinigten Königreichs zusammen. Wir informieren Verbraucher zum europäischen Verbraucherrecht und unterstützen Verbraucher bei der Beilegung grenzüberschreitender Verbraucherrechtsstreitigkeiten.

Das EVZ Luxembourg wird von der Europäischen Kommission, der luxemburgischen Regierung sowie der ULC finanziell unterstützt. Seine Dienstleistungen sind kostenfrei.

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

ULC

Co-funded by the
European Union

## Pressekontakt

**Laura Haas**, Juristin, Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg
E-Mail: haas@cecluxembourg.lu – Tel.: +352 26 84 64 610 oder +352 621 969 221

Diese Pressemitteilung wurde von der Europäischen Union finanziert. Der Inhalt dieses Bildes stellt nur die Ansichten des Autors dar und liegt in seiner alleinigen Verantwortung; Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass sie die Ansichten der Europäischen Kommission und/oder des Europäischen Innovationsrats und der Exekutivagentur für kleine und mittlere Unternehmen (EISMEA) oder einer anderen Einrichtung der Europäischen Union widerspiegelt. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keine Verantwortung für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen.