Europäisches
Verbraucherzentrum
Luxemburg

ECC-Net

www.cecluxembourg.lu

Einkäufe und Buchungen auf Online-Plattformen

aktualisiert im November 2026



Online-Plattformen sind aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Indem sie uns mit Verkäufern oder Dienstleistern in Kontakt bringen, ermöglichen sie es uns, mit wenigen Klicks neue oder gebrauchte Produkte zu kaufen, eine Unterkunft zu buchen, ein Fahrzeug zu mieten oder verschiedene Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Zudem bieten sie die Möglichkeit, Angebote einfach zu vergleichen und Bewertungen anderer Nutzer einzusehen.

Bevor Sie einen Kauf oder eine Buchung abschließen, sollten Sie sich jedoch die Zeit nehmen, einige wichtige Informationen zu überprüfen und sich bestimmte Fragen zu stellen. So können Sie unangenehme Überraschungen vermeiden.

Mit wem schließen Sie den Vertrag ab?

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.

Prüfen Sie daher vor einem Kauf oder einer Buchung immer, mit wem der Vertrag tatsächlich zustande kommt. Die Identität und die Kontaktdaten des Verkäufers finden Sie in der Regel in der Anzeige oder in den auf der Plattform verfügbaren Informationen.

Handelt es sich um einen gewerblichen oder privaten Verkäufer?

Prüfen Sie vor jedem Kauf, ob Sie es mit einem gewerblichen oder einem privaten Verkäufer zu tun haben. Diese Unterscheidung ist wichtig, da sich Ihre Rechte und Ihr rechtlicher Schutz, den Sie genießen, je nach Art des Verkäufers unterscheiden.

Wenn Sie bei einem gewerblichen Verkäufer einkaufen, profitieren Sie grundsätzlich von den gesetzlichen Verbraucherschutzvorschriften, insbesondere von den gesetzlichen Gewährleistungsrechten und bei vielen Fernabsatzverträgen von einem 14-tägigen Widerrufsrecht, für das bestimmte Ausnahmen gelten.[1]

Wenn Sie bei einer Privatperson kaufen, gelten die besonderen Verbraucherschutzvorschriften für Käufe bei gewerblichen Verkäufern nicht. So können beispielsweise bestimmte Gewährleistungsansprüche unter bestimmten Voraussetzungen vertraglich ausgeschlossen werden.

Ob ein Verkäufer gewerblich oder privat handelt, kann somit erhebliche Auswirkungen auf Ihre Rechte haben.

1. Bei vielen Fernabsatzverträgen über Waren oder Dienstleistungen, die mit einem gewerblichen Anbieter geschlossen werden, besteht grundsätzlich ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Allerdings gibt es Ausnahmen, insbesondere für bestimmte personalisierte Waren, verderbliche Produkte oder bestimmte Dienstleistungen, die für einen festen Termin oder Zeitraum vorgesehen sind, wie beispielsweise die Buchung von Unterkünften, die Anmietung von Fahrzeugen oder bestimmte Freizeitaktivitäten.

Wo haben der Verkäufer und die Plattform ihren Sitz?

Wenn die Plattform lediglich als Vermittler auftritt, kann das Land, in dem der Verkäufer ansässig ist, bei möglichen Problemen eine wichtige Rolle spielen.

Betrifft Ihr Problem unmittelbar eine von der Plattform erbrachte Dienstleistung, kann auch das Land, in dem die Plattform ansässig ist, von Bedeutung sein.

Überprüfen Sie daher vor einem Kauf oder einer Buchung die Identität und die Kontaktdaten des Verkäufers sowie das Land, in dem er ansässig ist.

Prüfen Sie den Preis und die Bedingungen, bevor Sie bezahlen

Bevor Sie Ihren Kauf oder Ihre Buchung bestätigen, sollten Sie immer den zu zahlenden Gesamtpreis überprüfen. Dieser kann neben dem Preis des Produkts oder der Dienstleistung auch zusätzliche Service- oder Bearbeitungsgebühren enthalten, die von der Plattform erhoben werden. Vergewissern Sie sich daher, dass Sie den endgültigen Gesamtbetrag kennen, bevor Sie die Transaktion abschließen.

Nehmen Sie sich außerdem die Zeit, die Stornierungs-, Rückgabe- und Erstattungsbedingungen sowie die angebotenen Zahlungsmethoden zu überprüfen, da in bestimmten Fällen zusätzliche Gebühren anfallen können.

Achten Sie auch darauf, aus welchem Land das Produkt versendet wird. Erfolgt der Versand aus einem Land außerhalb der Europäischen Union, können zusätzliche Kosten entstehen.

Ein Angebot, das auf den ersten Blick besonders günstig erscheint, kann daher unter Berücksichtigung aller zusätzlichen Kosten teurer sein als zunächst angenommen.

Möglicher Käuferschutz durch die Plattform

Einige Plattformen bieten freiwillig einen Käuferschutz an, der unter bestimmten Voraussetzungen eine Rückerstattung ermöglichen kann, wenn ein Artikel nicht geliefert wird oder nicht der Beschreibung entspricht.

Dieser Schutz gilt jedoch nicht automatisch und unterliegt den von der jeweiligen Plattform festgelegten Bedingungen.

Diese unterscheiden sich von Plattform zu Plattform. Daher ist es wichtig, die geltenden Regelungen sorgfältig zu lesen, um zu erfahren, in welchen Fällen der Käuferschutz greift, welche Ausschlüsse bestehen, welches Verfahren einzuhalten ist und welche Fristen beachtet werden müssen.

Achtung: Wenn Sie die vorgesehenen Bedingungen nicht einhalten oder Ihre Beschwerde zu spät einreichen, besteht die Gefahr, dass Sie den Käuferschutz nicht in Anspruch nehmen können.

Bleiben Sie wachsam: Diese Fallstricke sollten Sie vermeiden

Seien Sie vorsichtig bei Angeboten, deren Preis ungewöhnlich niedrig erscheint, oder bei Verkäufern, die Sie auffordern, die Transaktion außerhalb der Plattform abzuwickeln.

Vorsicht ist auch geboten, wenn ein Verkäufer Sie auffordert, eine andere als die von der Plattform angebotenen Zahlungsmethoden zu nutzen. Eine direkte Zahlung oder die Nutzung eines externen Zahlungslinks kann nämlich dazu führen, dass Sie bei Problemen den Schutz verlieren, den das Zahlungssystem der Plattform bietet.

Nutzen Sie nach Möglichkeit die sicheren Zahlungsmethoden der Plattform, insbesondere wenn der Käuferschutz an deren Verwendung geknüpft ist. Je nach den Umständen kann eine Kartenzahlung mehr Möglichkeiten zur Anfechtung einer Zahlung bieten als eine Banküberweisung.

Vergleichen Sie die Angebote

Beachten Sie, dass die zuerst angezeigten Angebote nicht unbedingt die vorteilhaftesten sind. Manche Angebote werden gegen Bezahlung hervorgehoben oder aufgrund bestimmter Ranking-Kriterien der Plattform bevorzugt angezeigt.

Nehmen Sie sich daher die Zeit, mehrere Angebote und Plattformen zu vergleichen, und prüfen Sie die Preise, Bedingungen und angebotenen Dienstleistungen, bevor Sie eine Entscheidung treffen.

Auch ein Blick auf die Bewertungen anderer Nutzer kann Ihnen helfen, sich ein Bild vom Verkäufer oder vom Angebot zu machen. Lesen Sie verschiedene Bewertungen und verlassen Sie sich nicht auf eine einzelne Bewertung.

An wen können Sie sich bei Problemen wenden?

Wenn Sie über eine Online-Plattform einkaufen oder buchen, ist nicht immer klar, an wen Sie sich bei Problemen wenden sollten: an den Verkäufer oder an die Plattform selbst.

Betrifft das Problem unmittelbar das gekaufte Produkt oder die gebuchte Dienstleistung, wenden Sie sich an den Verkäufer oder Dienstleister, bei dem Sie den Kauf oder die Buchung vorgenommen haben. Beschreiben Sie das Problem genau, teilen Sie mit, welche Lösung Sie sich wünschen, und bewahren Sie Kopien Ihres Schriftverkehrs auf.

Es empfiehlt sich außerdem, die Plattform ebenfalls über das aufgetretene Problem zu informieren, insbesondere wenn sie einen Kundenservice oder ein Beschwerdeverfahren anbietet.

Betrifft das Problem unmittelbar die Plattform selbst, beispielsweise den Buchungsvorgang, die Zahlung oder eine von ihr selbst erbrachte Dienstleistung, wenden Sie sich an deren Kundenservice.

Kann bei einer grenzüberschreitenden Streitigkeit, die in den Zuständigkeitsbereich des Europäischen Verbraucherzentrums Luxemburg (EVZ Luxemburg) fällt, keine Lösung gefunden werden, kann das EVZ Luxemburg Verbraucher über ihre Rechte informieren und sie kostenlos bei der Suche nach einer einvernehmlichen Lösung unterstützen.



Contactez-nous

+352 26 84 64 1

info@cecluxembourg.lu

www.cecluxembourg.lu

SCAN ME

Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg

ECC-Net

This infosheet was funded by the European Union. The content of this press release represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'intérêt économique, soutenu financièrement par la Commission européenne, le Gouvernement luxembourgeois, ainsi que par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC).

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

ULC

Cofinancé par
l'Union européenne