



Europäisches  
Verbraucherzentrum  
Luxemburg

(aktualisiert 11/2018)

## **ELEKTRONISCHER HANDEL:** **IHRE RECHTE ALS VERBRAUCHER**

Dieses Informationsblatt gibt Ihnen einen Überblick über Ihre wichtigsten Rechte als Verbraucher, wenn Sie bei einem Anbieter in der Europäischen Union (EU) über das Internet einkaufen.

### **INFORMATIONSPFLICHT DES UNTERNEHMENS**

Das Unternehmen ist verpflichtet, Verbrauchern vorab zahlreiche Informationen zur Verfügung zu stellen:

- **seine Identität und Postadresse** (die Angabe einer E-Mailadresse allein ist nicht ausreichend),
- **die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung**, die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises,
- **den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung** einschließlich aller damit verbundener Preisbestandteile und Steuern
- **eventuelle Lieferkosten**
- **die Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung** (bspw. Zahlungsmodalitäten, Folgen einer Schlecht- bzw. Nichtleistung seitens des Unternehmers)
- **das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts** sowie die Bedingungen, Einzelheiten und Rechtsfolgen der Ausübung (**Widerrufsfrist**, Rückgewährung bereits erbrachter Leistungen etc.).

Weiterhin sind diese Informationen dem Verbraucher, je nach Vertragsgegenstand spätestens bei Lieferung der Ware oder Erbringung der Dienstleistung, nochmals in Textform (E-Mail, Brief, Fax) zur Verfügung zu stellen.

### **WIDERRUFSRECHT DES VERBRAUCHERS**

Im Fernabsatz steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zu. Der Widerruf kann ohne Angabe von Gründen und ohne besondere Kosten innerhalb einer Frist von EU-weit mindestens 14 Tagen erfolgen. Auch in Luxemburg beträgt die Widerrufsfrist für Fernabsatzverträge 14 Tage.

Die Widerrufsfrist beginnt, prinzipiell, für Dienstleistungen bei Vertragsschluss und für Waren mit Lieferung der Ware. Der Unternehmer muss über den Widerruf informiert werden (in Textform) und ist Ihnen zur Erstattung des Kaufpreises verpflichtet.

**Vorsicht:** Es gibt einige Ausnahmen vom Widerrufsrecht, beispielsweise bei:

- Verträgen zur Erbringung von Dienstleistungen, deren Ausführung mit Zustimmung des Verbrauchers vor Ende der Widerrufsfrist begonnen hat (z. B. Streaming von Filmen, Serien oder Musik);
- Reiseverträgen, Flugreservierungen, Konzerttickets, Mietwagen etc.
- Verträgen über die Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt oder auf persönliche Bedürfnisse angepasst sind oder die sich aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht für eine Rücksendung eignen oder schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten wurde (bspw. Lebensmittel, Hygieneartikel, Maßanzüge etc.);

- Verträgen über die Lieferung von Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software, die vom Verbraucher entsiegelt oder heruntergeladen wurden (z. B. Musik CDs, Film-DVDs oder -Blurays, Computerspiele etc.);
- Verträgen über die Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten;
- Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen oder die Lieferung von Waren, deren Preis von der Entwicklung der Sätze auf den Finanzmärkten, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, abhängt (bspw. Heizöl);
- Verträgen zur Erbringung von Wett- und Lotterieleistungen;
- bei Fernabsatzverträgen, die im Zuge von Versteigerungen geschlossen wurden.

### ERBRINGUNG DER LEISTUNG

Die europäische Gesetzgebung sieht vor, dass der Unternehmer die bestellte Leistung innerhalb einer Frist von 30 Tagen zu erbringen hat, es sei denn, es wurde etwas anderes vereinbart. Wird die Bestellung nicht innerhalb dieser Frist geliefert, kontaktieren Sie den Unternehmer schriftlich und fordern Sie ihn auf, innerhalb kürzester Zeit zu liefern oder Ihnen Ihr Geld zu erstatten.

### GESETZLICHE GEWÄHRLEISTUNG

Im Fernabsatz besitzen Sie hinsichtlich der gesetzlichen Gewährleistung dieselben Rechte wie bei einem gewöhnlichen Kauf im Geschäft:

Sollte die Ware mangelhaft sein (bspw. durch einen Defekt), so haben Sie ein Recht auf Reparatur, Austausch oder aber, sollte dies unmöglich sein, auf Kaufpreiserstattung oder Kaufpreisminderung. Die gesetzliche Gewährleistungsfrist hierfür beträgt 2 Jahre. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass das Gewährleistungsrecht nur anwendbar ist, wenn der Mangel bereits bei Gefahrübergang (also bei Lieferung oder Übergabe der Sache) vorhanden war. Dies wird innerhalb der ersten 6 Monate der zweijährigen Gewährleistungsfrist vermutet. Nach Ablauf dieser Frist muss der Verbraucher beweisen, dass die Ursache des Mangels bereits zu Beginn vorlag, um die Gewährleistungsrechte in Anspruch nehmen zu können. Geregelt ist das Gewährleistungsrecht durch die Richtlinie 1999/44/EG sowie durch die Artikel L.212-1 ff. des luxemburgischen Verbrauchergesetzes.

### Hilfe und weiterführende Informationen

Sollten Sie im Falle einer grenzüberschreitenden Streitigkeit keine Einigung erzielen können oder aber Sie haben Fragen zum europäischen Verbraucherschutz, steht Ihnen das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg und das Netz der Europäischen Verbraucherzentren ("ECC-Net") gerne zur Verfügung.

Weitere Informationen zum Thema Online-Rechte:

- Unser Praxisleitfaden „Einkaufen über das Internet: praktische Hinweise zum sicheren elektronischen Handel“, [www.cecluxembourg.lu](http://www.cecluxembourg.lu)
- Beesecure: <https://www.bee-secure.lu/de>

Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg  
2A, rue Kalchesbrück • L-1852 Luxembourg  
Tél.: +352 26 84 64-1 • Fax : +352 26 84 57 61  
info@cecluxembourg.lu • www.cecluxembourg.lu



Co-funded by  
the European Union

Dieses Informationsblatt wurde mit großer Sorgfalt verfasst. Sollten nichtsdestotrotz Auslassungen oder Irrtümer festgestellt werden, kann der Verfasser des Informationsblattes hierfür nicht haftbar gemacht werden. Weder die Europäische Kommission noch irgendeine andere in ihrem Namen handelnde Person sind für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Veröffentlichung zu entnehmen sind, verantwortlich.

Das Europäische Verbraucherzentrum Luxemburg ist Teil eines Netzwerkes Europäischer Verbraucherzentren in der Europäischen Union sowie in Island und Norwegen. Das Zentrum wird u.a. von der Europäischen Kommission finanziert.