

E-BOOKING

Chancen und Risiken beim Buchen im Internet

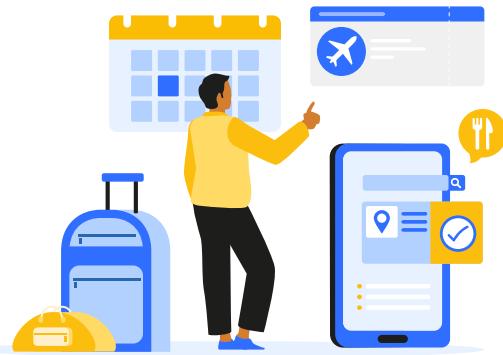
Vorwort

Im Internet ist vieles möglich – darunter das Buchen von Reisen, Unterkünften oder Mietwagen. Aber auch eine Vielzahl anderer Dienstleistungen kann ganz einfach im Internet gebucht werden. Das alles nennt man *E-Booking*. Dieser Begriff steht für sämtliche Buchungsvorgänge, die über das Internet abgewickelt werden können.

Immer mehr Menschen greifen auf Online-Plattformen zurück, um ihre Buchungen zu tätigen. Doch wo Vorteile locken, sind auch Herausforderungen und Risiken nicht weit.

Dieser Beitrag erklärt Ihnen die Möglichkeiten des E-Bookings und welche gängigen Probleme auftauchen können. Hier finden Sie Tipps und Hinweise, wie Sie mögliche Risiken beim Buchen erkennen und Ihre Reisen

und Reservierungen mit mehr Bedacht buchen können. Zudem erhalten Sie einige Informationen, wie Sie, sollten Probleme auftauchen, schnell reagieren können.



Inhaltsverzeichnis

1. Was ist E-Booking?
 2. Mögliche Probleme beim Buchen von Dienstleistungen
 3. Mögliche Probleme beim Buchen von Reisen
 4. Risiken im Internet beim E-Booking
 5. Tipps für sicherere Buchungen
 6. Ratschläge im Fall von Problemen
- Nützliche Links
- Bibliografie

1. Was ist E-Booking?

Auf Webseiten oder über Apps können über *E-Booking* Reisen, Eintrittskarten und vieles andere ausgewählt und gebucht werden. Bei verschiedenen Plattformen müssen Nutzer ein Konto erstellen und persönliche Informationen angeben, um eine Buchung tätigen zu können.

Mittlerweile sind viele Dienstleistungen und Termine einfach online buchbar.

- Reservierungen im Restaurant
- Eintrittskarten für Shows, Konzerte u. Ä.e
- Friseurtermine
- Kosmetikbehandlungen
- Freizeitaktivitäten
- Babysitter
- Arzttermine

Die Vorteile dabei sind zahlreich: E-Booking-Plattformen bieten oft eine enorme Auswahl an Anbietern und Angeboten an. Die weiteren Vorteile sind:

- Einfacher Preisvergleich zwischen Angeboten von verschiedenen Anbietern und zwischen Plattformen.
- Buchungen sind über verschiedene Geräte wie Computer, Tablets und Smartphone möglich.
- Online-Buchungen sind rund um die Uhr möglich, unabhängig von Ort und Zeit.
- Zeitersparnis, da Hinfahrten, Warteschlangen, Telefonschleifen vermieden werden.
- Gute Terminübersicht und Möglichkeit, Angebote mit dem Kalender abzulegen.
- Es gibt Bewertungen, Empfehlungen und Kommentare zu den Angeboten.

● **Gefälschte oder manipulierte Bewertungen:** Viele Portale bieten Bewertungsfunktionen an, wo Kunden ihre Zufriedenheit angeben können. Jedoch sind die vorhandenen Bewertungen zu den Angeboten nicht immer authentisch. Zum Beispiel können schlechte Bewertungen vom Anbieter gelöscht werden, während positive gekauft oder durch automatisierte Systeme erstellt werden können. Deshalb sagen Bewertungen nicht immer viel über die tatsächliche Qualität eines Services aus.

● **Beeinflussung durch Influencer:** In sozialen Netzwerken bewerben Influencer Beauty- oder Friseursalons, ausgefallene Freizeitangebote oder Wellness-Behandlungen. Diese Bewertungen sind aber nicht immer ehrlich oder objektiv, da die Influencer die Leistungen kostenlos oder im Rahmen bezahlter Partnerschaften erhalten haben.

Wer Online-Dienstleistungen bucht, sollte sich daher Zeit nehmen, Angebote sorgfältig zu prüfen und insbesondere auf Details, Kleingedrucktes und echte Nutzerbewertungen zu achten.

2. Mögliche Probleme beim Buchen von Dienstleistungen

Für nahezu jede Dienstleistung gibt es mittlerweile E-Booking-Angebote. Leider bergen die zahllosen Möglichkeiten aber auch Tücken.

- **Überfluss an Informationen:** Die Vielzahl an Plattformen und Anbietern ist Fluch und Segen zugleich. Es gibt mittlerweile eine beachtliche Anzahl an Buchungsportalen, Apps und Webseiten, was die Orientierung erheblich erschwert. Hier kann man leicht den Überblick verlieren.
- **Unklare Angaben und Zusatzkosten:** Nicht alle Anbieter beschreiben ihre Leistungen in vollem Umfang. Wer beispielsweise einen Termin bei einem Kosmetiksalon bucht, erfährt unter Umständen erst vor Ort, dass bestimmte Behandlungen wie beispielsweise Pflegespülungen extra kosten oder dass gegebenenfalls noch Preisaufschläge anfallen, zum Beispiel für langes Haar oder für Sonderwünsche.

3. Mögliche Probleme beim Buchen von Reisen

Ein besonders großes Anwendungsfeld für E-Booking ist der Tourismusbereich. Flüge, Hotels, Ferienwohnungen, Mietwagen oder Pauschalreisen können direkt über das Internet ausgesucht und gebucht werden. Dabei sind die Angebote sehr vielfältig, die Buchung ist schnell erledigt und das Preis-Leistungs-Verhältnis lässt sich auf den ersten Blick gut einschätzen.

Doch auch hier gilt: Der Schein kann trügen. Was auf den Bildern perfekt erscheint, kann sich später als große Enttäuschung entpuppen.

Flüge und Airlines

Bei Buchungsplattformen für Flüge kann man sich eine Übersicht verschaffen über die verfügbaren Flughäfen, Airlines, Flugzeiten und Tarife. Auch hier lassen sich viele Seiten zum Preisvergleich und Buchen finden. Doch Vorsicht:

- **Mangelhafte Preistransparenz:** Insbesondere bei Flugbuchungen ist die Preisgestaltung für Verbraucher häufig schwer durchschaubar. Billigfluggesellschaften werben mit attraktiven Preisen – doch bei näherem Hinsehen stellt sich schnell heraus, dass viele Leistungen separat abgerechnet werden. Der beworbene Preis bezieht sich meist nur auf das Flugticket ohne jegliche Extras.
- **Versteckte Gepäckregelungen:** Ob Handgepäck, Aufgabegepäck oder Sportausrüstung – jede Fluggesellschaft hat ihre eigenen Regelungen. Angaben zur Anzahl der Gepäckstücke und die genauen Größenvorgaben sind oftmals nicht leicht zu finden.
- **Variierende Preise:** Beim Buchen von Flügen können die Preise je nach benutztem Gerät oder Browser variieren. Je nach Zeit und Nachfrage können sich die Preise eines Fluges ändern bzw. steigen. Dies kann Druck auf die Kunden ausüben, weil diese zuschlagen wollen, bevor es teurer wird.
- **Unklare Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen:** Im Fall eines Ausfalls, einer Verspätung oder bei überbuchten Flügen ist oft nicht klar, welche Rechte den Reisenden zustehen. Die Bedingungen sind lang und kompliziert formuliert. Treten Probleme auf, hat man Schwierigkeiten, einen Ansprechpartner zu finden.

Unterkünfte: Hotels und Ferienwohnungen

Beim Buchen von Hotels oder Ferienwohnungen auf den Plattformen sollten Sie sehr aufmerksam vorgehen, denn mit paar einfachen Klicks kann man sehr wohl den Traumurlaub buchen – oder aber bitter enttäuscht werden. Hier sind einige möglichen Risiken, die auf E-Booking-Seiten lauern:

- **Bearbeitete oder veraltete Fotos:** Auf den Buchungsseiten sehen die Hotels und Unterkünfte immer sehr attraktiv aus. Doch Bilder können täuschen. Fotos können digital bearbeitet werden, sie können bereits älter und die gezeigten Zimmer mittlerweile heruntergekommen sein. Die versprochene Aussicht kann inzwischen verbaut sein.

- **Unklare Angaben zu Inklusivleistungen:** Beim Buchen von Hotelzimmern werben Buchungsplattformen mit attraktiven Preisen. Jedoch ist nicht immer ersichtlich, was alles inbegriffen ist. Ist das Frühstück oder das Abendessen im Preis inbegriffen? Gibt es kostenloses WLAN und Parkmöglichkeiten? Kann der Pool von jedem Besucher frei genutzt werden oder fallen hier Zusatzgebühren an? Bei einigen Reisedestinationen fallen zudem noch Ortstaxen an. Diese Informationen und der voraussichtliche Endpreis sollten eigentlich beim Buchen klar aufgelistet sein, doch dies ist nicht immer der Fall.
- **Zeitdruck beim Buchen:** Warnhinweise wie „Nur noch ein Zimmer verfügbar“ „10 Besucher schauen sich folgendes Angebot an“ werden von Webseiten eingesetzt, um Nutzer unter Druck zu setzen.
- **Missverständnisse bei Ferienwohnungen:** Auf Webseiten werden des Öfteren auch Ferienwohnungen vermietet, die man sich mit dem Besitzer oder anderen Besuchern teilen muss. Wenn man nicht darauf achtet, ob man die „gesamte Unterkunft“ oder nur „ein Zimmer“ mietet, dann muss man gegebenenfalls Küche, Badezimmer oder Aufenthaltsräume mit anderen Gästen oder dem Vermieter teilen.
- **Irreführende Bewertungen auf der Buchungsplattform:** Positive Bewertungen von Gästen können Kunden zu einer Buchung verleiten. Auch hier gilt es, kritisch zu blieben, denn vor allem übermäßig positive Bewertungen könnten erkauf und erfunden sein.
- **Desinformation in den sozialen Medien:** Wer sich auf sozialen Netzwerken über mögliche Hotels informiert, kann auch in die Irre geführt werden. Influencer werben hier mit den schönsten Videos aus aller Welt. Ob die Reisedestination oder das Hotel wirklich so schön sind, ist fragwürdig, vor allem wenn der Aufenthalt für die Influencer gratis war oder sie sogar für das Video bezahlt wurden. Denn die Schattenseiten eines Hotels würden sie in dem Fall nicht zeigen. Auch Hotelbewertungen auf sozialen Netzwerken können sich als erfunden oder gekauft entpuppen.

Mietwagenbuchungen

Das Buchen eines Mietwagens bietet eine flexible Transportmöglichkeit am Urlaubsort. Hier stehen den Kunden oft viele verschiedene Automodelle mit verschiedenen Ausführungen zur Verfügung. Das Buchen von Mietwagen im Voraus über das Internet sollte Verbrauchern Auswahl, Information und Sicherheit bieten, jedoch kann es auch hier zu Problemen kommen.

- **Preistransparenz:** Auch bei Mietwagen können vor Ort Zusatzkosten anfallen, wenn diese nicht ordnungsgemäß aufgelistet wurden. Zum Beispiel sollte ersichtlich sein, ob das Auto über ein Navigationssystem, Winterreifen, Schneeketten oder Kindersitze verfügt oder wie viel das zusätzlich kosten würde.
- **Versicherungsproblematik:** Die meisten Buchungswebseiten bieten Versicherungsschutz direkt online bei der Buchung an. Bei manchen Optionen geht aber nicht klar hervor, welche Schäden gedeckt werden. Zum Beispiel sind Schäden an der Windschutzscheibe, den Reifen oder am Dach nicht von jeder Versicherung abgedeckt. Zusätzlich kann es vorkommen, dass man online eine Vollschutzversicherung abschließt und die gebuchte Versicherung vor Ort nicht anerkannt wird.
- **Unklare Haftungsbedingungen:** Oftmals ist auch nicht klar ersichtlich, was eigentlich im Fall eines Unfalls passiert. Wer zahlt bei Einbruch oder Diebstahl? Die Bedingungen sind oft schwer auf den Webseiten zu finden oder sind kompliziert formuliert.
- **Probleme bei Vermittlungsportalen:** Besonders ärgerlich ist es, wenn ein Mietwagen zwar online gebucht und bezahlt wurde, aber der lokale Anbieter keine Bestätigung erhalten hat.

Veranstalter oder Vermittler

Bei Online-Plattformen geht auch nicht immer hervor, ob es sich um einen Online-Reiseveranstalter handelt, der die Reise anbietet und organisiert, oder ob es sich lediglich um einen Vermittler handelt. Vermittler haften nicht bei Problemen, Mängeln oder Insolvenzen der Anbieter, also zum Beispiel von Hotels oder Autovermietern.



4. Risiken im Internet beim E-Booking

Neben den Risiken, die spezifisch beim Buchen von Dienstleistungen oder Reisen anfallen, gibt es aber auch Gefahren, die generell beim E-Booking auftauchen können:

Fake-Webseiten: Es gibt gefälschte Webseiten, die echte Plattformen imitieren, oder sogar Buchungswebseiten, die frei erfunden sind. Nutzer erstellen auf diesen vermeintlichen Buchungsplattformen ihr Profil und Betrüger stehlen die persönlichen Daten oder das Geld der Nutzer von diesen Seiten.

Phishing: In gefälschten E-Mails von Unternehmen werden Nutzer aufgefordert, Links zu gefälschten Webseiten zu folgen, um dort persönliche Informationen wie Passwörter oder Kreditkartendaten einzugeben. Diese Daten können zum Geld- oder Identitätsdiebstahl missbraucht werden.

Sicherheitslücken und Datenlecks: Durch Schwachstellen in Systemen können persönliche oder sensible Daten ungewollt veröffentlicht oder gestohlen werden.

Hacker: Kriminelle dringen in Netzwerke oder Systeme ein, um Daten oder Geld zu stehlen oder die persönlichen Informationen für andere Zwecke, z. B. Identitätsdiebstahl, zu missbrauchen.

5. Tipps für sicherere Buchungen

Viele Probleme beim E-Booking entstehen aus Unachtsamkeit, Unklarheiten, Desinformation und durch Betrugsmaschen. Deshalb sollte man beim Online-Buchen einige Vorsichtsmaßnahmen treffen.

BEE SECURE gibt Ihnen Tipps für sicherere Buchungen im Internet:

1. **Vertrauenswürdigkeit prüfen:** Informieren Sie sich über die Plattform, ihre Echtheit und über die Zuverlässigkeit! Suchen Sie nach einem Impressum und Kontaktmöglichkeiten. Prüfen Sie ebenfalls, ob die Webseite über ein HTTPS Sicherheitszertifikat verfügt: („https://“ in der Webseitenadresse oder Schloss-Symbol).

2. **Bewertungen lesen und hinterfragen:** Klingen alle Rezensionen übermäßig positiv? Dies könnte auf gefälschte Bewertungen hindeuten. Überprüfen Sie, ob die Erfahrungsberichte echt und ehrlich klingen und mit denen von anderen Kunden übereinstimmen.
3. **Angebote auf mehreren Plattformen vergleichen:** Nutzen Sie Vergleichsportale und suchen Sie nach unabhängigen Bewertungen.
4. **Persönliche Empfehlungen einholen:** Fragen Sie Freunde oder Bekannte nach ihren Erfahrungen. Vielleicht können Ihre Bekannten Ihnen eine gute Buchungsplattform oder sogar Hotels empfehlen.
5. **Details prüfen:** Lesen Sie die Angebote, die Bewertungen und auch die Bedingungen gründlich durch. Was genau ist im Preis enthalten? Gibt es Zusatzkosten? Klicken Sie sich hier auf den Webseiten durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).
6. **Nicht unter Druck setzen lassen:** Lassen Sie sich genügend Zeit beim Buchen, um alles zu überprüfen und durchzulesen, auch wenn Plattformen versuchen, Sie unter Zeitdruck zu setzen.
7. **Flexible Buchungsoptionen bevorzugen:** Wählen Sie, wenn möglich, die Option, kostenlos umbuchen oder stornieren zu können. So sind Sie abgesichert, wenn Sie Zweifel an einem Angebot haben oder wenn Sie späterhin ein besseres Angebot finden.
8. **Buchungen dokumentieren:** Speichern Sie alle E-Mails, Tickets, Buchungsbestätigungen und Zahlungsbelege, damit Sie unterwegs alle wichtigen Dokumente vorzeigen können. Nutzen Sie sichere *Clouds* oder *Wallets*, um die Unterlagen und Tickets auf Ihren Geräten mitzuführen.
9. **Vorsicht bei Vorauszahlungen:** Wenn Vorauszahlungen gefragt werden, kann dies auf Betrug hindeuten. Vergewissern Sie sich in diesem Fall, dass die Seite vertrauenswürdig ist.
10. **Direkten Kontakt zum Anbieter suchen:** Vor allem bei Unterkünften wie Ferienwohnungen oder Hotels ist es ratsam, sich die Buchung vom Anbieter selbst noch einmal bestätigen zu lassen. Idealerweise können Sie die Unterkunft auch beim Anbieter selbst buchen, da dieser Ihnen eventuell noch bessere Preise bieten kann.
11. **Versicherungsschutz prüfen:** Informieren Sie sich, ob Ihre bestehenden Versicherungen oder Ihre Kreditkarte bereits Reise- oder Mietwagenschutz enthalten. Schließen Sie ansonsten zusätzliche temporäre Versicherungen ab. Lesen Sie dabei gründlich durch, welche Schäden und Szenarien durch die Versicherung abgedeckt sind oder ob Sie im Schadensfall eine Beteiligung zahlen müssen.
12. **Gesunden Menschenverstand nutzen:** Wenn ein Angebot zu schön klingt, um wahr zu sein, ist es das oft auch.

E-Booking ist aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken. Es vereinfacht viele Prozesse, spart Zeit und bietet eine große Auswahl. Doch gerade, weil alles so schnell und einfach wirkt, kann man auch schnell Fehler machen.

Ganz gleich, ob Sie einen Friseurtermin vereinbaren oder eine Weltreise planen: Wer sich gut informiert und auf einige Details achtet, kann die Vorteile des digitalen Buchens nutzen – ohne dabei auf die Nase zu fallen.

Wallets

Wallet bedeutet „Geldbörse“. Digitale Wallets sind Apps, in denen man Karten auf dem Smartphone speichern kann, um sie auf dem Gerät zu nutzen. Hier können auch Flugtickets und Tickets für den öffentlichen Verkehr abgespeichert werden.



6. Ratschläge im Fall von Problemen

Sollte trotz aller Vorsicht ein Problem auftreten, ist es wichtig, umgehend zu reagieren.

- **Sichern Sie alle Belege und Beweise!** Speichern Sie alle Unterlagen, Mails, Rechnungen, Screenshots und Kommunikationen, um die Reservierung belegen zu können.
- **Kontaktieren Sie die Plattform oder den Anbieter!** Nehmen Sie so schnell wie möglich Kontakt zu der vermittelnden Webseite und zum Anbieter auf, um das Problem zu melden und eine Lösung zu finden.
- **Schalten Sie eine Verbraucherschutzstelle ein!** In Luxemburg bietet der luxemburgische Verbraucherverband (ULC) rechtliche Beratung und Hilfe. Bei Reiseproblemen können Sie die Luxemburger Kommission für Reisestreitfälle (CLLV) einschalten.
- **Melden Sie jeden Betrug bei der Polizei!** In Betrugsfällen sollten Sie Anzeige bei der Polizei erstatten.

Nützliche Links

- Verbraucherschutzrechte:
www.consilium.europa.eu/fr/topics/consumer-protection
- Europäisches Verbraucherzentrum Luxemburg:
www.cecluxembourg.lu/de

- ULC (Vereinigung der Luxemburger Konsumenten):
www.ulc.lu/de
- Police Grand-Ducale :
police.public.lu/fr/aide-aux-victimes/arnaque.html

Bibliografie

- **Centre Européen des Consommateurs Luxembourg.** Buchung eines Mietwagens.
www.cecluxembourg.lu/wp-content/uploads/Infosheet-Location-de-voiture-DE_compressed.pdf
- **Gouvernement.** Réservation hôtelière en ligne : que faut-il vérifier ?
www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-fiches-pratiques/plateformes-de-reservation-en-ligne-prenez-le-temps-de-comparer
- **Luxemburger Wort.** Reisebüro vs. Online: Wo junge Leute lieber buchen.
www.wort.lu/wirtschaft/reisebuero-vs.-online-wo-junge-leute-lieber-buchen/11906506.html
- **Onlinesicherheit.at.** Karten und Tickets in der Wallet – eine App für alle Fälle?
www.onlinesicherheit.gv.at/Services/News/Digitale-Wallets-Karten-hinzufuegen.html
- **Onlinesicherheit.at.** So schützen Sie sich vor den häufigsten Betrugsmaschen auf booking.com
<https://www.onlinesicherheit.gv.at/Services/News/So-schuetzen-Sie-sich-vor-den-haeufigsten-Betrugsmaschen-auf-booking.html>
- **Statista.** Tourism – Travel Bookings: Online Vs. Agency
www.statista.com/chart/29622/travel-bookings-online-vs-agency



Herausgeber: Service national de la jeunesse (SNJ)
Service national de la jeunesse - B.P. 707 L-2017 Luxembourg
www.snj.lu | www.bee-secure.lu



© 2025 Service national de la jeunesse (SNJ) – Initiative BEE SECURE
Die Creative-Commons-Lizenz dieser Publikation nachlesen :
www.creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.de

Thematischer Beitrag
E-Booking
Chancen und Risiken beim
Buchen im Internet
12.2025
ISBN 978-2-919846-31-3
elektronische Ressource

Initiiert von:



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Éducation nationale,
de l'Enfance et de la Jeunesse

Durchgeführt von:



Service national
de la jeunesse



Kofinanziert von:



Kofinanziert von der
Europäischen Union