

Fotobücher: zwischen Sonnenuntergang und Sachmangel

ARAG Experte Tobias Klingelhöfer über Verbraucherrechte rund ums Fotobuch

Sommerzeit ist Reisezeit und damit Hochsaison für Fotos. Wie Millionen von jährlich verkauften Fotobüchern zeigen, sind sie ein beliebtes Medium, um nicht nur Urlaubserinnerungen zu verewigen. Doch was, wenn die digitalen Bilder plötzlich verschwunden sind oder das fertige Buch nicht den Erwartungen entspricht? ARAG Experte Tobias Klingelhöfer über Reklamationsmöglichkeiten, Datenschutz und weitere wichtige Aspekte bei Online-Fotodiensten.

Der Urlaub ist vorbei und die schönsten Fotos sind endlich in einem Online-Fotobuch zusammengestellt. Doch dann kommt das fertige Produkt – und enttäuscht. Was nun?

Tobias Klingelhöfer: In so einem Fall sollte man zunächst prüfen, ob ein Sachmangel vorliegt. Weicht das Fotobuch in Farbe, Format, Auflösung oder Bildzuschnitt deutlich von dem ab, was bei der Bestellung angezeigt oder versprochen wurde, haben Kunden in der Regel einen Anspruch auf Nacherfüllung. Also entweder auf ein fehlerfreies neues Buch oder eine Nachbesserung. Dies gilt zum Beispiel, wenn Fotos abgeschnitten sind, die Seiten vertauscht wurden oder das Papier mangelhaft ist. Wichtig ist, dass Kunden solche Mängel möglichst schnell reklamieren, am besten innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt.

Was gilt, wenn das Fotobuch technisch korrekt produziert wurde, einem aber das Ergebnis einfach nicht gefällt?

Tobias Klingelhöfer: Hier liegt kein Sachmangel vor, sondern eher ein Problem des persönlichen Geschmacks. Und bei individuell angefertigten Produkten wie Fotobüchern greift das Widerrufsrecht nicht. Das bedeutet: Kunden können nicht einfach vom Kauf zurücktreten, nur weil ihnen das Ergebnis nicht gefällt. Einige Anbieter zeigen sich kulant und bieten freiwillig Rückgabemöglichkeiten oder Gutscheine an. Ein rechtlicher Anspruch besteht darauf aber nicht.

Was, wenn die Bilder nach dem Hochladen auf die Online-Plattform plötzlich verschwunden sind oder sogar das gesamte Projekt verloren geht?

Tobias Klingelhöfer: Grundsätzlich gilt: Die Anbieter stellen die Plattform zur Verfügung, über die die Nutzer ihre Produkte gestalten können. Doch dabei liegt die Verantwortung für die Sicherung der Daten beim Kunden. Das bedeutet: Wer seine hochgeladenen Fotos oder Projekte nicht zusätzlich lokal auf seinem eigenen Rechner oder in einer Cloud speichert, hat im Zweifel Pech gehabt. Rechtlich ist es schwierig, dem Anbieter hier eine Pflichtverletzung nachzuweisen. Es sei denn, es kommt systematisch zu Datenverlusten oder die Plattform weist erkennbare Mängel auf. Dann könnte eventuell ein Schadensersatzanspruch bestehen. Wer auf Nummer sicher gehen

ARAG Verbraucherinformation

Düsseldorf, 26.08.2025 2/3



will, sollte immer eine Sicherungskopie anlegen und im besten Fall das Projekt zwischenspeichern, wenn die Software das erlaubt.

Bei Online-Fotobüchern geht es immer auch um persönliche Daten und Bilder. Wie ist es hier um den Datenschutz bestellt?

Tobias Klingelhöfer: Kunden geben beim Erstellen eines Fotobuchs nicht nur persönliche Daten wie Name, Adresse und Zahlungsinformationen an, sondern übermitteln in der Regel auch sehr private Bilder, etwa von Kindern, Freunden oder dem Partner. Diese Bilder unterliegen dem Datenschutz und dürfen vom Anbieter ausschließlich zum Zweck der Bucherstellung verwendet werden. In der Regel sichern Fotodienste dies in ihren Datenschutzrichtlinien auch zu. Dennoch sollte man als Nutzer darauf achten, mit welchem Anbieter man zusammenarbeitet. Es empfiehlt sich, einen Dienst mit Servern in der Europäischen Union zu wählen, da hier die strengen Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung gelten.

Könnte es theoretisch passieren, dass Urlaubsbilder in die Hände Dritter geraten?

Tobias Klingelhöfer: Das darf natürlich nicht passieren. Doch durch schlecht gesicherte Server, fehlerhafte Schnittstellen oder auch menschliches Versagen in der Produktion ist es theoretisch möglich, dass die Fotos in fremde Hände gelangen oder man selbst ein Fotobuch mit Bildern fremder Personen erhält. In einem solchen Fall sollte man umgehend den Anbieter kontaktieren und auf eine vollständige Aufklärung drängen.

Was sollten Verbraucher beim Erstellen eines Fotobuchs generell beachten, um Probleme zu vermeiden?

Tobias Klingelhöfer: Zunächst einmal sollte man die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutzrichtlinien des Anbieters genau lesen, auch wenn das mühsam ist. Wichtig ist auch, sich im Vorfeld über die Qualitätsstandards des Dienstes zu informieren, etwa durch Erfahrungsberichte oder Tests von Verbraucherportalen. Beim Gestalten des Buches sollte man darauf achten, dass die Bilder ausreichend hochauflösend sind, sonst drohen unscharfe Drucke. Außerdem sollte man regelmäßig speichern und darauf achten, das Projekt erst abzuschließen, wenn alle Details stimmen. Wer seine Daten bestmöglich schützen möchte, sollte nach Möglichkeit auf Anbieter verzichten, die Bilddaten dauerhaft auf ihren Servern speichern oder sie zu Analysezwecken verwenden.

Und was passiert eigentlich mit den hochgeladenen Fotos nach dem Druck? Werden die automatisch gelöscht?

Tobias Klingelhöfer: Das hängt vom Anbieter ab. Manche löschen die Dateien nach einer bestimmten Frist automatisch. Andere behalten sie für Wiederbestellungen, was allerdings nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden geschehen darf. Wichtig ist: Nutzer sollten sich aktiv darüber informieren, wie lange ihre Daten gespeichert bleiben

ARAG Verbraucherinformation

Düsseldorf, 26.08.2025 3/3



und ob sie manuell gelöscht werden können. Einige Anbieter bieten entsprechende Funktionen im Kundenkonto. Wer besonders sensibel mit seinen Bildern umgehen möchte, sollte die Löschung direkt nach dem Versand des Produkts veranlassen.

Gibt es abschließend noch etwas, das Kunden wissen sollten?

Tobias Klingelhöfer: Ja, und zwar ein ganz praktischer Hinweis: Viele Fotobuch-Anbieter arbeiten mit Algorithmen, die beim Gestalten helfen sollen, z. B. durch automatische Layoutvorschläge oder Bildauswahlen. Diese Tools sind zwar nützlich, können aber auch zu ungewollten Ergebnissen führen. Hier gilt: Vor dem Absenden unbedingt eine finale Vorschau prüfen und die automatische Gestaltung gegebenenfalls manuell nachbessern. Und noch ein Tipp: Wer ein besonders schönes Buch verschenken möchte, sollte sich nicht auf Expressversand in letzter Minute verlassen. Gerade in Urlaubszeiten oder in Richtung Weihnachten kann es zu Verzögerungen kommen.

Weitere interessante Informationen unter:

<https://www.arag.de/versicherungs-ratgeber/>

Sie wollen mehr von den ARAG Experten lesen oder hören?

Dann schauen Sie im [ARAG newsroom](#) vorbei.

Ihre Ansprechpartnerin

Jennifer Kallweit

Konzernkommunikation/Marketing ARAG SE

Pressereferentin

Telefon: 0211 963-3115

E-Mail: Jennifer.Kallweit@ARAG.de www.ARAG.com

Sie möchten unsere Verbraucher-Informationen nicht mehr erhalten? Melden Sie sich [hier](#) ab.

Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Sie ist der weltweit größte Rechtsschutzversicherer. Aktiv in insgesamt 19 Ländern – inklusive den USA und Kanada – nimmt die ARAG über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Ihren Kunden in Deutschland bietet die ARAG neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft auch eigene einzigartige, bedarfsorientierte Produkte und Services in den Bereichen Komposit und Gesundheit. Mit mehr als 6.100 Mitarbeitenden erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 2,8 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender
Vorstand Dr. Renko Dirksen (Vorsitzender) · Dr. Matthias Maslaton · Wolfgang Mathmann · Dr. Shiva Meyer ·
Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze

Sitz und Registergericht Düsseldorf · HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995