

20. Dezember 2019

## Verbraucherschutz

### **Booking.com verpflichtet sich gegenüber EU-Kommission zu zukünftig gesetzeskonformer Angebotsdarstellung**

Wie die Europäische Kommission [mitteilte](#), hat sich Booking.com heute gegenüber der Behörde rechtsverbindlich verpflichtet, die Art und Weise zu ändern, in der das in Amsterdam ansässige Buchungsportal den Verbrauchern Angebote, Rabatte und Preise präsentiert. „Die fehlende Transparenz bei der Darstellung und der Einsatz subtilen Psychodrucks zum Abschluss einer Buchung kritisierte der Hotelverband Deutschland (IHA) ebenso wie sein europäischer Dachverband HOTREC bereits seit mehreren Jahren. Wir begrüßen daher ausdrücklich, dass die europäischen und nationalen Aufsichtsbehörden sich nun endlich durchsetzen konnten und diese Praktiken bald der Vergangenheit angehören werden“, begrüßt Markus Luthé, IHA-Hauptgeschäftsführer und Vorsitzender der HOTREC-Arbeitsgruppe Distribution das Durchgreifen der Europäischen Kommission.

Didier Reynders, EU-Kommissar für Justiz und Verbraucher, erklärte hierzu: „Alle Unternehmen müssen unsere hohen verbraucherrechtlichen Standards erfüllen, wenn sie in der EU Geschäfte machen wollen. Als Marktführer müssen Unternehmen wie Booking.com unbedingt ihrer Verantwortung in diesem Bereich gerecht werden und sicherstellen, dass Online-Reservierungssysteme für Unterkünfte frei von manipulativen Techniken sind, wie z. B. das Verstecken von Sponsoring in der Rangliste, unangemessener Zeitdruck auf die Nutzer oder falsche Angaben zu Rabatten. Die Europäische Kommission und die nationalen Verbraucherbehörden werden weiterhin alle Online-Reiseplattformen überwachen, um ein faires Online-Umfeld für die Verbraucher zu gewährleisten.“

Die Europäische Kommission und die nationalen Verbraucherschutzbehörden (CPC), unter der Leitung der niederländischen Behörde für Verbraucher und Märkte (ACM), sind zuversichtlich, dass die Zusagen, die Booking.com auf EU-Ebene vorgeschlagen hat, die Praktiken des Unternehmens mit den Anforderungen des EU-Verbraucherrechts in Einklang bringen werden. Booking.com hat sich rechtsverbindlich verpflichtet, bis spätestens 16. Juni 2020 die folgenden Änderungen vorzunehmen:

- Den Verbrauchern klar zu machen, dass sich Aussagen wie „letztes Zimmer verfügbar!“ nur auf das Angebot auf der Booking.com-Plattform beziehen;
- kein Angebot als zeitlich begrenzt darzustellen, wenn der gleiche Preis auch danach noch verfügbar ist;
- über die Reihung der Ergebnisse aufzuklären und ob Zahlungen des Beherbergers an Booking.com seine Listenposition beeinflusst haben;

- klarzustellen, wenn ein Preisvergleich auf unterschiedlichen Umständen (z.B. Aufenthaltsdaten) basiert und diesen Vergleich nicht als „Rabatt“ zu bezeichnen;
- als Rabatte dargestellte Preisvergleiche nur zu verwenden, wenn echte Einsparungen vorliegen, z.B. unter Angabe von Details über den als Referenz genommenen Standardtarif;
- klar und deutlich den Gesamtpreis anzugeben, den die Verbraucher zahlen müssen (einschließlich aller unvermeidbaren Gebühren, Abgaben und Steuern, die vernünftigerweise im Voraus berechnet werden können);
- ausverkaufte Unterkünfte an einer den Suchkriterien entsprechenden Position in den Suchergebnissen zu präsentieren;
- deutlich anzugeben, ob eine Unterkunft von einem privaten oder professionellen Gastgeber angeboten wird.

„Es ist bezeichnend, dass diese Minimalanforderungen erst nach jahrelangen rechtlichen Verfahren durchgesetzt werden konnten, wo sie doch eigentlich pure Selbstverständlichkeiten sein sollten. Wir hoffen, dass diese Vereinbarung auch für alle anderen Online-Reiseplattformen den Benchmark setzt und mittelbar zu einem faireren Wettbewerb zwischen Buchungsportalen und Direktbuchungen bei den Beherbergungsbetrieben selbst führen wird“, erklärt Markus Luthe. ■

---

Über den Hotelverband Deutschland (IHA):

Der Hotelverband Deutschland (IHA) ist der Branchenverband der Hotellerie in Deutschland. Er zählt rund 1.300 Häuser aus allen Kategorien der Individual-, Ketten- und Kooperationshotellerie zu seinen Mitgliedern. Die IHA vertritt die Interessen der Hotellerie in Deutschland und Europa gegenüber Politik und Öffentlichkeit und bietet zahlreiche hotelleriespezifische Dienstleistungen an. Das Kürzel „IHA“ steht für die ehemalige deutsche Sektion der International Hotel Association.