

Fachverband Hotellerie

# Internet/ Internetbuchungen



*Information, 1. Dezember 2008*

## Internet

Da das Internet ein weltweites Netz ist, versagt unser „klassisches“ Recht oftmals - d.h. aber keinesfalls, dass die virtuelle Welt ein rechtsfreier Raum ist. Auch im Internet müssen Regeln befolgt und eingehalten werden. Unter anderem stellen sich nun die Fragen, welches Recht anzuwenden ist, wie es sich mit dem Gerichtsstand verhält und wie es mit der Beweisbarkeit aussieht. Genauso schnell wie sich die neuen Kommunikationstechniken entwickeln, ändert sich aber auch die Rechtslage durch neue Regelungen und Gerichtsurteile laufend.

### *Datenschutz*

Praktisch jede Online-Aktivität hinterlässt Spuren: vom E-Mail-Versand über den Besuch von Webseiten bis zum Download von Dateien. Diese „log-file Daten“ dürfen aber nur innerhalb eines engen gesetzlichen Rahmens gespeichert und verwendet werden, was im Datenschutzgesetz 2000 genau geregelt ist.

### *Internetfallen*

- Beim **Phishing** - dem „Angeln nach Passwörtern“ - wird durch gefälschte elektronische Nachrichten, die im Corporatedesign bekannter Bankinstitute gestaltet sind, versucht, an sensible, persönliche Zugangsdaten wie Benutzernamen und Passwörter für Online-Banking oder Kreditkarteninformationen zu gelangen.
- **E-Commerce-Betrüger** - Die Bandbreite an Rechtsbrüchen im Internethandel reicht vom Betrug über Manipulationen bei Bezahlvorgängen bis hin zum Verkauf von gefälschten Produkten. Oftmals handelt es sich um rein virtuelle „Händler“, die als solche nur im Internet existieren.
- **Hacking/Datenmanipulation** - Unbefugte drängen in fremde Computersysteme ein, um Dateien auszuspähen, zu löschen, zu verändern oder auszutauschen (siehe auch Schad-/Spionageprogramme).

- **Betrügerische Angebote** - Darunter werden Aufforderungen verstanden, Überweisungen ins Ausland zu tätigen oder ähnliche dubiose Leistungen zu erbringen, um an die in Aussicht gestellten Profite zu erhalten.
- **Schad-/Spionageprogramme** - Sogenannte „Malware“ sind vorsätzlich verbreitete Viren, Würmer oder Trojaner.

### **Spamming**

Unerwünschte Mails, so genannte Spam-Nachrichten, führen zu einer wahren Überflutung des Postfaches und folglich zu unnötig langem Zeitaufwand. Diese sind zudem nach § 107 Abs. 2 TKG verboten, wenn vorher kein Einverständnis vom Empfänger eingeholt wurde und diese an mehr als 50 Personen adressiert werden. Grundsätzlich verboten sind Werbemails ohne Einverständnis des Empfängers (§ 107 Abs. 2 Z1 TKG).

Vom Verbot des Massen-E-Mail gibt es gesetzlich geregelte Ausnahmen. So dürfen Kammern, etwa auch die Wirtschaftskammer, ihre Mitglieder per E-Mail auf dem Laufenden halten, auch wenn es mehr als 50 sind. Im privaten Bereich wird die Anzahl von 50 meist ohnedies nicht überschritten.

Eine Einwilligung bzw. Zustimmung für den Empfang von elektronischer Post ist nicht notwendig, wenn

- der Absender die Kontaktinformationen des Adressaten im Zuge eines Verkaufs oder einer Dienstleistung erhalten hat und
- die Nachricht zur Direktwerbung dient und das beworbene Produkt jenem ähnlich ist, das im Zuge des vorhergegangenen Einkaufes erworben wurde und
- der Empfänger die Möglichkeit hat, zu jeder Zeit kostenfrei und problemlos gegen die Sendung solcher Mails zu widerrufen.
- der Empfänger nicht in der Robinson-Liste<sup>1</sup> registriert ist.

Die Zusendung von elektronischer Post zu Zwecken der Direktwerbung ist auf jeden Fall *unzulässig*, wenn die Identität des Absenders, in dessen Auftrag die Nachricht übermittelt wird, verschleiert oder verheimlicht wird oder keine

---

<sup>1</sup> **Robinson-Liste:** ein Verzeichnis der österreichischen Telekomregulierungsbehörde, die es jedem erlaubt, sich gratis zu registrieren, um vor der Zusendung von kommerziellen E-Mails geschützt zu sein.

gültige Adresse vorhanden ist, an die der Empfänger eine Aufforderung zur Einstellung solcher Nachrichten richten kann.

**Sicherheitsmaßnahmen** um sich gegen die Gefahren des Internets zu schützen:

- Firewalls - schützen vor fremdem Zugriff auf den Rechner
- Kryptographie-Programme - verschlüsseln geheime Daten
- Signaturen - lassen die eigene und fremde Identitäten im Internet verifizieren
- Antivirus-Programme - filtern Viren aus dem Mailaufkommen und finden Trojaner
- Spam-Filter - reinigen den Posteingang von unerwünschten Werbe-Mails

## Internetbuchungen

Das Internet ist eine der meist genutzten Quellen für Reisebuchungen - noch vor der Nutzung von Reisebüros oder Buchungen über das Telefon. Entweder man bucht direkt über die hoteleigene Homepage oder man verwendet Buchungsportale, die Anbieter nach Reiseziel, Unterkunftsart und Leistung aufgliedern.

### *E-Commerce*

Verträge, die über eine Homepage abgeschlossen werden („online contracting“) - also auch Hotelbuchungen - sind genauso rechtlich bindend und gültig wie „klassische“ Verträge und unterliegen dem E-Commerce Gesetz (ECG). Es gelten zumindest die allgemeinen Rechtsgrundsätze und Sonderbestimmungen. Es gilt das Herkunftslandprinzip d.h. die angebotenen Leistungen sind Rechtsgegenstand in jenem Land, in dem der Serviceanbieter seinen Standort hat. In der Praxis ergibt sich das Problem der Beweisbarkeit dieser elektronisch getroffenen Vereinbarungen. Abhilfe könnte die digitale Signatur schaffen - ein kryptografisches Verfahren, bei dem zu einer „Nachricht“ (d. h. zu beliebigen Daten) eine Zahl (die digitale Signatur) berechnet wird, deren Urheberschaft und Zugehörigkeit zur Nachricht durch jeden geprüft werden kann.

Zum Schutz der Vertragspartner muss jede Homepage über ein Impressum verfügen, um etwaige Verstöße zu Strafe führen zu können. Verpflichtende Angaben, die auf jeder Homepage übersichtlich und einfach zu finden sein müssen (§ 5):

- Name, Rechtsform, Firmenadresse, Standort
- E-Mail-Adresse
- Firmenbuchnummer
- Aufsichtsbehörde
- Berufsvereinigung
- Umsatzsteueridentifikationsnummer
- Preisangaben

### *Vertragsabschluss*

#### **Informationen**

Noch bevor irgendein Auftrag erteilt wird, müssen folgende Informationen in einer klaren, verständlichen und eindeutigen Form vom Anbieter zur Verfügung gestellt werden:

- Die einzelnen technischen Schritte, die zum Vertragsabschluss führen
- Ob der abgeschlossene Vertrag vom Anbieter archiviert wird und ob dieser dann auch der anderen Vertragspartei zugänglich ist
- Welche technischen Mittel zur Verfügung stehen, um etwaige Eingabefehler auszumachen und diese zu korrigieren bevor die Bestellung abgesendet wird
- Die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehenden Sprachen

#### **Vertragsbedingungen**

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen dem Empfänger in einer klaren, eindeutigen und verständlichen Form verfügbar gemacht werden, in der er diese speichern und wiederabrufen kann. Ein Link zum Text der AGB genügt, um den Erfordernissen des ECG zu entsprechen, da dieses besagt, dass dem Vertragspartner die *Möglichkeit* gegeben werden muss, sich Kenntnis vom Inhalt der AGB zu verschaffen bevor die Bestellung abgesendet wird.

Spezielle Bedingungen müssen gesondert vereinbart werden zB die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH). Es ist ausreichend, wenn der

Text der AGB in jener Sprache abgefasst ist, in der auch der Hauptvertrag abgeschlossen wird (verwendete Sprache der Homepage).

## Bestellung

Die Pflichten des Anbieters:

- Unverzügliche Bestätigung des Eingangs der Bestellung auf elektronischem Wege gegenüber dem Kunden
- Der Auftrag und die Eingangsbestätigung werden als erhalten erachtet, wenn beide Parteien die Möglichkeit haben, diese auch zu öffnen bzw. auf diese zuzugreifen
- Vor Auftragserteilung muss der Anbieter passende Wege unternehmen, die es ihm erlauben, Eingabefehler des Bestellers zu identifizieren und zu korrigieren.

## Stornierung

Genauso einfach wie die Buchung per Mausklick funktioniert auch die Stornierung per Mausklick. Grundsätzlich ist dieses Vorgehen zulässig und rechtsgültig. Was passiert mit angefallenen Stornokosten? Im internationalen Geschäft ist es ratsam, Anzahlungen in Höhe der Stornokosten zu verlangen. Denn eine Klage wäre nur aussichtsreich, wenn man bereits den genauen Namen sowie die exakte Anschrift des Gastes weiß. Zudem ist eine Klage im Ausland oft sehr schwierig, denn es gilt bei Privatbuchungen der Konsumentengerichtsstand, der durch das Einschalten eines ausländischen Rechtsanwaltes hohe Kosten verursacht. Anzumerken ist, dass bei Internetbuchungen das Fernabsatz-/Konsumentenschutzgesetz hinsichtlich der dort enthaltenen Informationspflicht und Rücktrittsrechte für Hotelbuchungen *nicht* gilt.

Rückfragehinweis<sup>2</sup>:

Mag. Matthias Koch  
Fachverband Hotellerie  
Wiedner Hauptstr. 63 | Zi. 3410 | 1045 Wien  
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568  
E: [hotels@wko.at](mailto:hotels@wko.at)  
W: <http://www.hotelverband.at>  
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, 1. Dezember 2008

---

<sup>2</sup> Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.