

CORONAVIRUS

INFO-SERVICE FÜR BETRIEBE



Hotellerie

Booking.com – Aktuelle Geschäftspraktiken

Information für die Hotellerie

Seit Jänner 2017 dürfen Buchungsplattformen wie booking.com Beherbergungsbetrieben nicht mehr untersagen, auf anderen Vertriebswegen inklusive ihrer eigenen Website günstigere Preise (oder anderen günstigere Bedingungen) als auf der Buchungsplattform anzubieten. Hierbei handelt es sich um das Verbot von Paritätsklauseln, das in § 1 Abs 3 Z 1 UWG iVm § 1a Abs 4 UWG (und Z 32 im Anhang zum UWG) gesetzlich verankert ist. Demnach gelten derartige Klauseln als aggressive- und somit unlauter Geschäftspraktiken. Diese gesetzliche Bestimmung wurde zudem vom Verfassungsgerichtshof im Herbst 2017 bestätigt.

Aktuelles Urteil für Deutschland

Während in Österreich ein Verbot von Paritätsklauseln gesetzlich verankert ist und Betriebe somit auf ihrer eigenen Homepage Zimmer günstiger anbieten dürfen als auf den Buchungsplattformen wie booking.com, hat das Oberlandesgericht Düsseldorf kürzlich für Deutschland ein gegenteiliges Urteil gefällt. Nach dieser Entscheidung über eine Berufung der Plattform booking.com dürfen derartige Buchungsportale deutschen Hotels verbieten, ihre Zimmer auf der eigenen Homepage billiger anzubieten als über die Plattform. Derartige Bestpreis Klauseln sind lt. der Begründung des OLG Düsseldorf nicht wettbewerbsbeschränkend, sondern notwendig um ein „illoyales Umlenken von Kundenbuchungen“ zu verhindern.

Die österreichische Hotellerie ist zwar aufgrund des gesetzlichen Verbots von Paritätsklauseln abgesichert, dennoch versucht insbesondere booking.com durch neue Geschäftspraktiken, dieses Verbot zu „umgehen“. Die neuesten Praktiken der Plattform sind insbesondere Booking.basic, Booking Sponsored Discount und die risikofreie Buchung.

Erweiterte Kommissionsberechnung ab 1. Juli 2019

Derzeit werden alle österreichischen Vertragspartner von booking.com kontaktiert und über die zukünftige Berechnung der Kommissionen informiert. Ab 1. Juli 2019 werden von booking.com nun einheitlich alle Zusatzkosten wie beispielsweise Reinigungs-, Bettwäsche und Servicegebühren zum kommissionspflichtigen Endbetrag dazugerechnet. Wie uns von booking.com bestätigt wurde, wird die Ortstaxe/Nächtigungstaxe grundsätzlich von der Kommissionsberechnung auch weiterhin nicht erfasst (ausgenommen Wien). Hintergrund dürfte sein, dass viele Betriebe in der Vergangenheit einen billigen Zimmerpreis, dafür aber einen erhöhten Reinigungspreis hinterlegt haben. Nach unseren Informationen war diese Art der Kommissionsberechnung auch bereits bisher von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von booking.com gedeckt.

Wir empfehlen den Fachgruppen dringend ihre Mitgliedsbetriebe über die einheitlich erweiterte Kommissionsberechnung ab 1. Juli 2019 zu informieren. Die Kommissionsabrechnungen sollten von den Betrieben jedenfalls überprüft werden - insbesondere im Hinblick auf die Ortstaxe/Nächtigungstaxe, die grundsätzlich nicht in die Berechnung der Kommission einfließt.

Booking.basic, Booking Sponsored Discount, risikofreie Buchung

Bei Booking.basic werden auf booking.com Zimmer und Preise von Drittanbietern (andere Vertriebskanäle/Plattformen wie z.B. Agoda) angeboten, wenn diese niedriger sind, als die vom Hotel auf booking.com eingestellten Raten. Booking.com möchte mit diesem Produkt erreichen, dass durchgehend genügend Angebote verfügbar sind. Da hinter dem System ein Algorithmus steht, weiß booking.com nicht immer, welche Angebote von welchen Plattformen angezeigt werden.

Mit "Booking Sponsored Discount" bietet booking.com den Gästen eigenständig Rabatte, dies allerdings ohne Rücksprache/Einwilligung des Hotels. Dieses Programm wird nach vorliegenden Informationen via virtueller Kreditkarte abgewickelt, wobei an dieser Stelle auch anzumerken ist, dass virtuelle Kreditkarten höhere Gebühren verursachen (da diese wie eine Business-Karte abgerechnet werden). Eine Deaktivierung des Online Payments kann der Betrieb nach unseren Informationen grundsätzlich eigenständig im Extranet (im Bereich Unterkunft / Richtlinien) vornehmen. Bei dem letzten Termin mit booking.com wurde dem Fachverband in Aussicht gestellt, dass man darüber nachdenken werde, zumindest gesponserte Preise als solche im Angebot zu kennzeichnen.

Ein weiteres Produkt von booking.com sind die sogenannten risikofreien Buchungen. Bei diesem Angebot werden Zimmer, die vom Hotel selbst nicht als kostenlos stornierbar vorgesehen waren, von der Plattform als erstattungsfähige Buchungen angezeigt. Kommt es tatsächlich zu einer Stornierung, vermittelt Booking.com einen Ersatzgast bzw. zahlt dem Hotel den vollen Zimmerpreis. Dies führt schlussendlich dazu, dass die teureren Zimmer mit Option auf kostenlose Stornierung nicht mehr gebucht werden, wenn das günstigere, nicht kostenlos stornierbare Zimmer dem Kunden ebenfalls als kostenlos stornierbar angezeigt wird. Der durchschnittliche Zimmerpreis eines Hotels könnte somit sinken. Booking.com nimmt den Hotelbetrieben mit diesem Produkt jegliche Preishoheit, da die Plattform selbstverständlich auch mit günstigeren Preisen versucht, das stornierte Zimmer neu zu vermieten.

Weitere Vorgehensweise

Der Fachverband Hotellerie ist bereits mit den zuständigen Behörden in Kontakt, um zu prüfen, inwieweit diese Geschäftspraktiken mit dem gesetzlichen Verbot der Paritätsklauseln vereinbar sind. Dies insbesondere vor dem Hintergrund, dass booking.com mit den Systemen das Ziel verfolgt, auf ihrer Plattform die billigsten Raten anzubieten. In einem weiteren Schritt wird geprüft, wie die Branche bzw. der Fachverband gegen diese aktuellen Geschäftspraktiken vorgehen kann.

Stand: 13.06.2019