

**CORONAVIRUS**  
INFO-SERVICE FÜR **BETRIEBE**



## Hotellerie

# Booking.com – Informationspflicht über Kontaktdaten des Diensteanbieters

## Rechtlicher Hintergrund und weitere Vorgehensweise

Diensteanbieter müssen aufgrund gesetzlicher Vorschriften im E-Commerce-Gesetz (ECG) Informationen bereitstellen, damit der Kunde „rasch und unmittelbar“ mit ihnen in Kontakt treten kann. Fraglich ist, bei wem es sich bei Angeboten über booking.com um den Diensteanbieter handelt. Während booking.com sich selbst als Diensteanbieter sieht, sprechen einige Indizien für das Hotel, das somit den Informationspflichten nachkommen müsste. Möglicherweise bewegen sich Hotels daher mit ihren Angeboten auf booking.com in einem Graubereich, weil booking.com jeglichen Direktkontakt zwischen Hotel und Gast verhindern möchte. Sollten Mitgliedsbetriebe abgemahnt werden, wird davon abgeraten etwaige Unterlassungserklärungen zu unterzeichnen oder sonstige Schritte zu setzen, ohne diese vorab mit der Fachgruppe oder dem Fachverband Hotellerie abzuklären. Der Fachverband Hotellerie wird ein entsprechendes Musterverfahren unterstützen.

## Rechtlicher Hintergrund

Wie aus den Medien bekannt läuft derzeit eine „Klagewelle“ ausgehend von diversen kleineren Werbeagenturen und IT-Dienstleistern gegen Hotelbetriebe. Ob es sich hierbei um Beschwerden bei Schlichtungsstellen, Unterlassungserklärungen oder Anzeigen handelt ist noch nicht bekannt. Betroffen sind offenbar ungefähr 200 Hotels in Österreich und in Süddeutschland. Grund der Klage bzw. Abmahnung ist, dass „Diensteanbieter“ gesetzliche Informationspflichten nicht einhalten.

### Informationspflicht über Kontaktangaben

Gemäß § 5 Abs 1 Z 3 E-Commerce-Gesetz (ECG) haben Diensteanbieter jene Informationen bereitzustellen, die es dem Kunden rasch und unmittelbar ermöglichen mit ihm in Kontakt zu treten:

- § 5. (1) Ein Diensteanbieter hat den Nutzern ständig zumindest folgende Informationen leicht und unmittelbar zugänglich zur Verfügung zu stellen:  
...  
3. Angaben, auf Grund deren die Nutzer mit ihm rasch und unmittelbar in Verbindung treten können, einschließlich seiner elektronischen Postadresse;

Das Gesetz fordert somit eine Art Impressum, das auf jeden Fall die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse enthalten muss.

### Diensteanbieter

Nicht eindeutig ist allerdings, wer der Diensteanbieter im Sinne des Gesetzes ist und wen somit diese Veröffentlichungspflicht trifft. Booking.com steht auf dem Standpunkt, dass sie selbst der Dienstleister sind und die geforderten Angaben ohnehin im Impressum auf der Webseite gesetzeskonform angeführt haben.

Gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von booking.com wird allerdings lediglich die Onlineplattform zur Verfügung gestellt, über die die Leistungen der Beherbergungsbetriebe beworben, vermarktet und verkauft werden. Booking.com agiert somit unserer Ansicht nach als Vermittler. Auch bei Buchungen kommt der Vertrag zwischen dem Kunden und dem Hotel direkt zustande. Dies ist lt. einem spezialisierten Anwalt zwar lediglich ein Indiz, aber noch nicht der ausschlaggebende Grund. Vielmehr kommt es darauf an, wer den Content bzw. das Angebot zur Verfügung stellt und die Hoheit darüber hat. Dennoch spricht einiges dafür, dass die Hotels als Diensteanbieter iS des Gesetzes agieren. Gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von booking.com haben die Beherbergungsanbieter über das Extranet Zugang zum System von booking.com und tragen somit die Verantwortung für die Angaben. Dies wiederum könnte ein ausschlaggebender Punkt dafür sein, dass die Hotels den Informationspflichten nachkommen müssten.

Zusammenfassend kann die Frage, wer der Diensteanbieter ist und wen somit die Informationspflichten treffen, nicht eindeutig beantwortet werden. Auch von Experten werden diesbezüglich unterschiedliche Standpunkte vertreten.

## Weitere Vorgehensweise der Betriebe

Tatsache ist, dass derzeit auf diesem Gebiet keine hundert prozentige Rechtssicherheit besteht. Um auf der sicheren Seite zu sein, sollten Betriebe die Informationspflichten grundsätzlich einhalten. Dies wird allerdings von booking.com verhindert. Hintergrund ist, dass die Plattform jeglichen Direktkontakt zwischen Hotels und Gästen (vor der Anreise im Betrieb) verhindern möchte, um nicht ihr eigenes Geschäft zu schädigen während Direktbuchungen gefördert werden.

Mitgliedsbetriebe die abgemahnt und zur Unterzeichnung einer Unterlassungserklärung aufgefordert werden, sollten dies keinesfalls – ohne Rücksprache mit der Fachgruppe oder dem Fachverband – tun. Auch bei Anzeigen oder sonstigen diesbezüglichen Kontaktaufnahmen ersuchen wir die Betriebe mit der Fachgruppe oder dem Fachverband Kontakt aufzunehmen. Wie auch bereits von Susanne Kraus-Winkler, Obfrau des Fachverbandes Hotellerie, angekündigt wird der Fachverband ein entsprechendes Musterverfahren unterstützen, um für Rechtssicherheit zu sorgen und möglicherweise den Betrieben dadurch zu näherem Gästekontakt zu verhelfen. Weiters wird der Fachverband Hotellerie im Zuge der geplanten nationalen Umsetzung einer Digitalsteuer eine gesetzliche Klarstellung dahingehend fordern, dass Beherbergungsbetriebe bei Angeboten über Plattformen wie booking.com als Diensteanbieter agieren und deren Kontaktdaten verpflichtend anzugeben sind, sodass die Gäste eine Möglichkeit haben mit dem Betrieb in Verbindung zu treten.

Der Fachverband Hotellerie ersucht um Übermittlung sämtlicher Informationen zu etwaigen diesbezüglichen Fällen, die den Fachgruppen oder Mitgliedsbetrieben zugehen oder bekannt sind.

Stand: 01.03.2019