

htr.ch

buchungsportale

Britische Wettbewerbshüter pfeifen Onlinebuchungsportale zurück

Die britische Wettbewerbs- und Marktaufsichtsbehörde ergreift Massnahmen gegen irreführende Praktiken der Hotelbuchungsplattformen.



Bild: Luca Micheli/Unsplash

Expedia, Booking.com, Agoda, Hotels.com, Ebookers und Trivago waren Gegenstand von Untersuchungen der britischen Wettbewerbs- und Marktaufsichtsbehörde (Competition and Markets Authority CMA). Diese hat, aufgrund ernsthafter Bedenken in Bezug Verkäufe unter Druck, irreführende Rabattansprüche, Auswirkungen der Provision auf die Art und Weise, wie Hotels gelistet werden, und versteckte Gebühren, Massnahmen ergriffen.

Die Wettbewerbsbehörde beanstandete, dass die Hotelbuchungsplattformen einen falschen Eindruck von der Beliebtheit eines Zimmers vermitteln oder nicht die vollen Kosten ausweisen. Damit würden sie die Gäste in die Irre führen und daran hindern, das beste Angebot zu finden. Das verstosse gegen das Verbraucherschutzrecht, schreibt die britische Regierung in einer Mitteilung vom Mittwoch.

Nun hätten sich die untersuchten Portale in Zusammenarbeit mit der Wettbewerbsbehörde auf nachfolgende Punkte geeinigt.

- Suchergebnisse
Verdeutlichung der Auflistung der Hotels nach Eingabe der Suchkriterien durch einen Kunden. Beispielsweise sollte eine Benachrichtigung erfolgen, wenn die Suchergebnisse von der Provision betroffen sind, die ein Hotel dem Buchungsportal bezahlt.
- Verkäufe unter Druck
Keinen falschen Eindruck von der Verfügbarkeit oder Popularität eines Hotelzimmers vermitteln oder die Gäste dazu drängen, eine Buchungsentscheidung aufgrund unvollständiger Informationen zu treffen. Dabei muss der Gast erkennen können, dass das Angebot begehrt ist und möglicherweise nach anderen Terminen suchen sollte.

Die CMA habe hierzu Beispiele gesehen, dass einige Portale «strategisch» ausgebuchte Hotels in den Suchergebnissen platzierten, um den Kunden unter Druck zu setzen schneller zu buchen. Laut den britischen Wettbewerbshüter hätten sich die Onlinebuchungsportale verpflichtet, dies nicht mehr zu tun.

Rabattforderungen

Die Rabatte müssen klar sein, und es dürfen nur Angebote beworben werden, die zu diesem Zeitpunkt tatsächlich verfügbar sind. Beispiele für irreführende Rabattansprüche können Vergleiche mit einem höheren Preis sein, der für die Suchkriterien des Kunden nicht relevant ist.

Bei den Untersuchungen hätten einige Hotels die höheren Preise an Wochenenden mit jenen an Wochentagen verglichen oder den Preis einer Luxus-Suite mit einem Standard-Zimmer.

Versteckte Gebühren

- Anzeige aller obligatorischen Gebühren wie Steuern, Buchungs- oder Resortgebühren im Gesamtpreis. Es ist erlaubt, dass die Portale diesen Preis immer noch aufschlüsseln können, aber der Gesamtbetrag, den der Kunde zu zahlen hat, sollte immer im Voraus angezeigt werden.

Der Vorsitzende der CMA, Andrew Tyrie, sagte: «Die CMA hat Durchsetzungsmassnahmen ergriffen, um irreführende Verkaufstaktiken, versteckte Gebühren und andere unlautere Praktiken auf dem Onlinebuchungsmarkt zu beenden. Diese waren völlig inakzeptabel».

Sechs Buchungsportale hätten bereits feste Zusagen gemacht, sich an die beschlossenen Massnahmen zu halten. Dazu würden einige der grössten Hotelbuchungsportale gehören, heisst es weiter. «Die CMA wird nun alles unternehmen, um sicherzustellen, dass der Rest des Sektors die gleichen Standards erfüllt», ergänzt Andrew Tyrie.

Inzwischen haben sich auch Buchungsportale, die nicht gegen die Regeln verstossen, bereit erklärt, sich an die festgelegten neuen Grundsätze zu halten.

Die britische Wettbewerbs- und Marktaufsichtsbehörde wird nun die von den Buchungsportalen eingegangenen Verpflichtungen überwachen. Alle Änderungen müssen bis spätestens 1. September erfolgen.

Die CMA wird auch an andere Buchungsportale anschreiben, darunter Online-Reisebüros, Metasuchmaschinen aber auch Hotelketten, um darzulegen, dass das Verbraucherschutzrecht eingehalten werden muss. Auch diese Anbieter müssen die notwendigen Änderungen bis zum 1. September umsetzen. Bei Verstoss des Verbraucherschutzrechts, würde das CMA weitere Durchsetzungsmassnahmen in Betracht ziehen, heisst es laut Mitteilung. (htr/npa)

Publiziert am Donnerstag, 07. Februar 2019