



Zahlungspflichtig
buchen



MERKBLATT

ONLINE-BUCHUNG VON HOTELZIMMERN
- RECHTLICHE ANFORDERUNGEN
AN DEN BUCHUNGS-BUTTON



SERVICE

Impressum

Herausgeber:

Hotelverband Deutschland (IHA) e.V.
Am Weidendamm 1A
10117 Berlin

Telefon	030 - 59 00 99 69 - 0
Telefax	030 - 59 00 99 69 - 9
E-Mail	office@hotellerie.de
Web	www.hotellerie.de

Verfasserin:

Nina Antonia Arndt
Syndikusrechtsanwältin
Hotelverband Deutschland (IHA) e.V.

Telefon	030 - 59 00 99 69 - 7
E-Mail	office@hotellerie.de

Verleger:

IHA-Service GmbH
Kronprinzenstraße 37
53173 Bonn

Telefon	0228 - 92 39 29 - 0
Telefax	0228 - 92 39 29 - 9
E-Mail	info@iha-service.de
Web	www.iha-service.de

Vorwort

Die Nutzung des Internets hat im privaten wie beruflichen Umfeld in den vergangenen Jahren enorm zugenommen. Auf einfache und unkomplizierte Art und Weise kann man online Informationen erhalten, entgeltfreie Leistungen schnellstmöglich in Anspruch nehmen oder entgeltlich Waren, Dienstleistungen, etc. erwerben oder buchen.

In der Vergangenheit wurden Verbraucher immer wieder Opfer von sogenannten Kostenbeziehungsweise Abofallen. Diese entwickelten sich trotz umfangreicher Schutzmechanismen des geltenden Rechts mehr und mehr zu einem Problem im elektronischen Rechtsverkehr. Unseriöse Unternehmen verschleierten durch die unklare oder irreführende Gestaltung ihrer Internetseiten bewusst, dass ihre Leistungen nur gegen ein Entgelt beansprucht werden konnten. So wurden Angebote auf Homepages in gestalterisch hervorgehobener Form als „gratis“, „free“ oder „kostenlos“ angepriesen, während sich nur im Kleingedruckten oder versteckt in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Hinweise auf die gleichzeitige Bestellung einer entgeltpflichtigen Leistung befanden.

Entsprechend reagierte der Gesetzgeber auf den Missbrauch und definierte bereits im Jahr 2012 neue Anforderungen an Schaltflächen im Internet. Am 1. August 2012 trat das Gesetz gegen Kostenfallen im Internet in Kraft, besser bekannt als sogenannte „Button-Lösung“, welche die Erhöhung der Transparenz im Onlinehandel bewirken sollte. Grundlage der Änderungen war der 2012 neu gefasste § 312 g BGB a.F. Im Rahmen der Novellierung des Verbraucherschutzrechts und der europaweiten Harmonisierung fand die „Buttonlösung“ seit dem 13. Juni 2014 ihre rechtliche Grundlage in § 312 j BGB.

Aus gegebenem Anlass machen wir erneut auf die „Button-Lösung“ aufmerksam und empfehlen Ihnen, die Buchungsstrecke auf Ihrer Homepage in allen Sprachfassungen einer kritischen Überprüfung zu unterziehen. Zudem sollten Sie die Buchungsstrecken Ihrer Vermittlungspartner auf Einhaltung der sogenannten „Button-Lösung“ checken.

Bei Rückfragen können Sie sich gerne an unsere Syndikusrechtsanwältin Nina Arndt wenden, Telefon: +49 30 59 00 99 697, E-Mail: arndt@hotellerie.de.

Ihr



Otto Lindner
Vorsitzender



A. Definition

Die sogenannte „Button-Lösung“ ist eine Regelung zur Erhöhung der Transparenz im Onlinehandel. Sie stellt sicher, dass der Verbraucher bei Abgabe seiner Bestellung zweifelsfrei erkennen kann, dass diese auf den Abschluss eines entgeltpflichtigen Vertrages gerichtet ist. Fehlt es an dieser Transparenz, kommt kein Vertrag zustande. Der Verbraucher wird damit vor Täuschung oder Überrumpelung aufgrund einer unklaren, irritierenden oder überraschenden Gestaltung des Bestellprozesses geschützt. Er muss sich die finanziellen Konsequenzen der Bestellung bewusst machen können und manifestiert dies mit der Betätigung der eindeutig beschrifteten Schaltfläche. Insofern dient die Pflicht zur besonderen Beschriftung der Bestellschaltfläche ähnlich wie eine herkömmliche Formvorschrift auch dem Schutz der Verbraucher vor Übervorteilung. Die Gefahr, in eine Kostenfalle zu geraten und sich Ansprüchen ausgesetzt zu sehen, die in aggressiver Weise geltend gemacht werden, sinkt für Verbraucher. Bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr ist die Gefahr für eine irreführende oder missverständliche Präsentation der Vertragsinformationen wegen der flexiblen Gestaltungsmöglichkeiten von die Online-Plattformen besonders hoch. Die zusätzlichen Anforderungen an die Platzierung und Darstellung derjenigen Vertragspunkte, die für die Leistungsverpflichtung des Verbrauchers maßgeblich sind, nämlich Vertragsgegenstand, Preis und Vertragslaufzeit, gewährleisten, dass der Verbraucher diese einfach und zweifelsfrei zur Kenntnis nehmen kann. Die „Button-Lösung“ fördert die Transparenz des elektronischen Geschäftsverkehrs und stärkt das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in diese zeitgemäße Vermarktungsform. Dies kommt letztlich auch allen seriösen Unternehmen zugute, die diese Vermarktungsform nutzen.

B. Historie

Die „Button-Lösung“ trat am 1. August 2012 in Kraft. Sie setzt die Verbraucherrechtsrichtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 in deutsches Recht um. Grundlage war der 2012 neu gefasste § 312 g BGB a.F. Mit der Reform des Verbraucherschutzrechts im Jahr 2014 findet sich die „Button-Lösung“ nunmehr gleichlautend geregelt in § 312 j BGB.

C. Relevante Vorschriften

Die rechtliche Grundlage für die Button-Lösung findet sich

1. in Art. 8 Absatz 2 Satz 1 und 2

der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher:

„Wenn ein auf elektronischem Wege geschlossener Fernabsatzvertrag den Verbraucher zur Zahlung verpflichtet, weist der Unternehmer den Verbraucher klar und in hervorgehobener Weise, und unmittelbar bevor dieser seine Bestellung tätigt, auf die in Artikel 6 Absatz 1 Buchstaben a, e, o und p genannten Informationen hin. Der Unternehmer sorgt dafür, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder eine ähnliche Funktion umfasst, ist diese Schaltfläche oder entsprechende Funktion gut lesbar ausschließlich mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung zu kennzeichnen, die den Verbraucher darauf hinweist, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Unternehmer verbunden ist. Wenn der Unternehmer diesen Unterabsatz nicht einhält, ist der Verbraucher durch den Vertrag oder die Bestellung nicht gebunden.“

2. in § 312 j Absatz 3 BGB:

„Der Unternehmer hat die Bestellsituation bei einem Vertrag nach Absatz 2 (Anmerkung: Verbrauchervertrag im elektronischen Geschäftsverkehr) so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Erfolgt die Bestellung über eine Schaltfläche, ist die Pflicht des Unternehmers aus Satz 1 nur erfüllt, wenn diese Schaltfläche gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ oder mit einer entsprechenden eindeutigen Formulierung beschriftet ist.“

D. Anwendungsbereich

Bei Fernabsatzverträgen kann keine Unterschrift den Vertragsschluss besiegeln. Aus diesem Grund fungiert der Klick auf einen entsprechenden Button als verbindliche Zusage, in unseren Fällen als verbindliche Buchung.

Im Sinne der „Button-Lösung“ gelten Buchungen von Übernachtungen als Erwerb von Dienstleistungen. Entgeltlich sind diese stets, wenn der Gast zu einer Zahlung verpflichtet werden kann. Die „Button-Lösung“ ist damit auch bei Buchungen anzuwenden, die kostenfrei stornierbar sind, da der Gast von seinem Stornorecht keinen Gebrauch machen muss. Ebenfalls gilt dies für nicht garantierte Buchungen, die nur bis zu einem bestimmten Zeitpunkt aufrechterhalten werden. Lediglich bei unverbindlichen Reservierungsanfragen, die keinen rechtsverbindlichen Vertrag darstellen, wäre die „Button-Lösung“ nicht einschlägig.

Bietet ein Hotelier Merchandise-Artikel oder Produkte seines Hotels in einem Webshop an, ist dies als Verkauf von Waren anzusehen. Auch in solchen Fällen muss die „Button-Lösung“ angewandt werden.

Da die „Button-Lösung“ auch bei mobil zu schließenden Beherbergungsverträgen umgesetzt werden muss, hat der Hotelier dafür Sorge zu tragen, dass die entsprechende Schaltfläche auch auf mobilen Endgeräten vorschriftsgemäß beschriftet ist und sämtliche Informationspflichten gegenüber den potentiellen Gästen eingehalten werden.

Eine Ausnahme besteht lediglich bei Verträgen, die durch individuelle Kommunikation zustande kommen. Dies sind insbesondere Vertragsschlüsse via E-Mail-Verkehr, beispielsweise bei Anfragen über das Kontaktformular des Hotels.

Achtung:

Hotels mit Sitz in Deutschland, deren Angebote sich auch an ausländische Gäste richten, müssen die Verbraucherhinweise in der entsprechenden Sprache umsetzen.

E. Der Buchungs-Button

Jeder Verbraucher muss bei einer Online-Bestellung oder Online-Buchung ausdrücklich bestätigen, dass mit dieser eine Zahlungsverpflichtung einhergeht. Unternehmer haben dies grundsätzlich durch Bereitstellen einer entsprechenden Schaltfläche zu

gewährleisten. Die Beschriftung dieses Buttons muss den Verbraucher **eindeutig** und **unmissverständlich** darüber informieren, dass dessen Anklicken eine finanzielle Verpflichtung auslöst.

Der Gesetzestext nennt die Wörter „*zahlungspflichtig bestellen*“ als eine Möglichkeit und setzt optional eine entsprechend eindeutige Formulierung voraus, so beispielsweise:

- „kostenpflichtig bestellen“
- „zahlungspflichtigen Vertrag schließen“
- „kaufen“.

Achtung:

Da Hotelübernachtungen nicht bestellt, sondern gebucht werden, empfehlen wir für Beherbergungsverträge die Button-Beschriftung „*zahlungspflichtig buchen*“!

Weil der eindeutige Hinweis auf die Zahlungspflicht hier fehlt, sind folgende Beispielformulierungen nach unserer Rechtsauffassung nicht zulässig:

- „Buchen“ / „Bestellen“,
- „Buchung durchführen“ / „Bestellung abgeben“,
- „Buchung abschließen“,
- „Weiter“.

Hinweis:

Wird das Onlinebuchungstool in englischer oder französischer Sprache geführt, muss der Button entsprechend mit englischem oder französischem Text versehen werden. Hierfür kommen beispielsweise „order with obligation to pay“ oder „book with obligation to pay“ beziehungsweise „commande avec obligation de paiement“ oder „reserve avec obligation de paiement“ in Frage.

Die Schaltfläche muss gut lesbar sein. Dies soll verhindern, dass die Vorschrift umgangen wird, indem der Hinweis unlesbar angefertigt wird und er so seinen Zweck nicht mehr erfüllen kann. Button und Beschriftung sollten deshalb weder zu klein noch kontrastarm (z.B. Ton in Ton) gestaltet werden.

Daneben darf der Button mit keinen weiteren Zusätzen versehen werden, da der Verbraucher nicht durch ergänzenden Text von der entscheidenden Information abgelenkt werden soll.

F. Informationspflichten des Unternehmers

Die „Button-Lösung“ verpflichtet den Hotelier, dem Verbraucher unmittelbar bevor dieser seine Buchung tätigt, wesentliche Vertragsinformationen klar und verständlich zur Verfügung zu stellen. Deshalb reicht es nicht aus, wenn diese zum Beispiel auf der Detailseite eines Zimmerangebotes standen, aber auf der Buchungsseite nicht mehr auftauchen.

Die entsprechenden gesetzlichen Vorschriften (siehe Seite 4) regeln, welche Informationen für die Verbraucher unmittelbar vor Abgabe einer kostenpflichtigen Bestellung oder Buchung im Internet in welcher Form bereitgehalten werden müssen.

- **Leistungsbeschreibung**

Dies sind die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung. Das bedeutet für Hotels, den Umfang der gesamten Übernachtungsleistung (Zimmerkategorie, inkl./exkl. Frühstück, W-LAN etc.), die Aufenthaltsdauer und die Buchungskonditionen (beispielsweise Storno-, Zahlungs-, Garantiebedingungen) anzugeben.

- **Gesamtpreis**

Hierunter ist der Endpreis für Übernachtung(en) und sonstige Leistungen inklusive Mehrwertsteuern und ggf. anfallender kommunaler Bettensteuern zu verstehen.

- **Zusatzkosten**

Wichtigstes Beispiel ist die lokal anfallende Kurtaxe, die der Hotelier für die jeweilige Kommune einzieht. Sofern eine solche erhoben wird, muss ein entsprechender Hinweis darauf erfolgen.

Hinweis:

Der guten Ordnung halber sollte in der Nähe der Schaltfläche vermerkt sein, dass der Übernachtungspreis sämtliche Steuern (Mehrwertsteuern, gegebenenfalls auch Bettensteuern) und Gebühren enthält. Aus abgaberechtlichen Gründen muss auf die gegebenenfalls anfallende Kurtaxe gesondert hingewiesen werden.

Folgendes ist unbedingt zu beachten:

– Beim Abschluss des Bestell- oder Buchungsvorgangs

Die wichtigsten Informationen zur Leistung, zur Aufenthaltsdauer und zum Preis müssen auf der Seite gelistet werden, auf der auch die Buchung abgeschlossen wird.

– In räumlicher Nähe zur Schaltfläche

Die betreffende Seite darf nicht so gestaltet sein, als bestünde zwischen den Vertragsinformationen und dem Button kein innerer sachlicher Zusammenhang. Bei üblicher Bildschirmauflösung müssen die Informationen ohne Scrollen und Suchen sichtbar sein. Sie dürfen insbesondere nicht erst per Sternchenhinweis oder Link auf Unterseiten erreichbar sein. Zudem dürfen sich zwischen den Buchungsinformationen und dem Button keine „störenden“ Elemente befinden.

– Unübersehbar

Die wesentlichen Vertragsinformationen müssen so gestaltet sein, dass sie sich unübersehbar abheben. Sie dürfen nicht im Gesamtaufbau des Buchungstools untergehen. Schriftgröße, Schriftart und Schriftfarbe müssen so gewählt sein, dass die Informationen nicht versteckt, sondern klar und einfach erkennbar sind.

– Verständlich

Dieses Merkmal bezieht sich auf den Inhalt der Informationen. Er muss in seinem Aussagegehalt unmissverständlich sowie sprachlich klar und eindeutig formuliert sein und er darf keine verwirrenden oder ablenkenden Zusätze enthalten.

G. Rechtsfolgen bei Nichtbeachtung

Sofern die rechtlichen Anforderungen an den Buchungs-Button nicht erfüllt werden, drohen zwei Konsequenzen:

- **Abmahnung**

Wettbewerber, die Wettbewerbszentrale und Verbraucherschützer können die fehlende Umsetzung der Buttonlösung abmahnen. Spätestens dann wird der Hotelier gezwungen sein, seine Buchungsstrecke anzupassen. Nicht außer Acht zu lassen sind auch die durch eine gerechtfertigte Abmahnung entstehenden, teils hohen Kosten.

- **Unwirksamer Vertrag**

Weitaus schmerzhafter für den Hotelier ist das Nichtzustandekommen des Beherbergungsvertrages. Der Gast muss also das Zimmer nicht stornieren, wenn er den Aufenthalt nicht antreten kann oder will. Der Hotelier kann in diesem Fall auch keine Erfüllung verlangen, das heißt weder die Abnahme der Zimmer noch deren Bezahlung.

H. Jüngste Entwicklungen

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) in Luxemburg stellte in einem Vorabentscheidungsersuchen des Amtsgerichts Bottrop mit seiner Entscheidung „Fuhrmann-2“ vom 7. April 2022 (Rs. C-249/21) klar, dass für Verbraucher bei Online-Hotelbuchungen allein anhand der Formulierung auf der Schaltfläche klar sein müsse, dass sie durch Anklicken eine Zahlungsverpflichtung auslösen und ein Vertrag zustande kommt.

Im Mittelpunkt des Ausgangsstreits steht die Internet-Plattform Booking.com, welche neben der Formulierung „Buchung abschließen“ auch Formulierungen wie „Buchen“ oder „Jetzt buchen“ verwendet. Das Amtsgericht Bottrop muss nun nach Maßgabe des EuGH klären, ob diese Formulierungen von Booking.com ausreichend im Sinne der gesetzlichen Vorgaben sind. Es muss nun seitens des Amtsgerichts Bottrop geprüft werden, ob der Begriff „Buchung“ in der deutschen Sprache sowohl im allgemeinen Sprachgebrauch als auch in der Vorstellung des normal informierten, angemessen aufmerksamen und verständigen Durchschnittsverbrauchers zwangsläufig und systematisch mit der Begründung einer Zahlungsverpflichtung in Verbindung gebracht wird.

Falls dies zu verneinen sei, sei der Ausdruck „Buchung abschließen“ mehrdeutig und die Formulierung genüge dann nicht den Anforderungen der Richtlinie.

Das Vorlagegericht hatte seine vorläufige Einschätzung hinsichtlich der Eindeutigkeit des Wortes „Buchung“ bereits im Vorlageersuchen zum EuGH zum Ausdruck gebracht. Dort hieß es bereits, das Gericht sei der Ansicht, „dass der Begriff ‚Buchung‘ in den Worten ‚Buchung abschließen‘ nach allgemeinem Sprachgebrauch nicht zwangsläufig mit der Eingehung einer Verpflichtung zur Zahlung eines Entgelts verbunden werde, sondern häufig auch als Synonym für eine ‚unentgeltliche Vorbestellung oder Reservierung‘ verwendet werde“.

Der Hotelverband Deutschland (IHA) wird über den Fortgang dieses Verfahren selbstverständlich weiter berichten!

Dieses Merkblatt wurde nach bestem Wissen und mit größter Sorgfalt erstellt. Wir möchten darauf hinweisen, dass es einzig der unverbindlichen Information dient. Es handelt sich um eine zusammenfassende Darstellung der fachlichen und rechtlichen Grundlagen. Wir erheben keinerlei Anspruch auf Vollständigkeit und übernehmen für die inhaltliche Richtigkeit keine Haftung.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern in diesem Merkblatt die männliche Form verwendet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat allein redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

1. Verfügbarkeit	2. Zimmer und Raten	3. Gästedata	4. Buchung																																
<p>Gastdaten:</p> <p>Herr Mustermann Musterstraße 123 12345 Musterstadt</p>																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Leistung</th> <th>Einzelpreis</th> <th>Anzahl</th> <th>Preis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zimmer (Aufenthaltsdaten und Aufzählung der wesentlichen Merkmale)</td> <td>123,00 Euro</td> <td>1</td> <td>123,00 Euro</td> </tr> <tr> <td>Zusatzleistung (Aufzählung der wesentlichen Merkmale)</td> <td>12,30 Euro</td> <td>3</td> <td>36,90 Euro</td> </tr> <tr> <td>Zimmer (Aufenthaltsdaten und Aufzählung der wesentlichen Merkmale)</td> <td>234,00 Euro</td> <td>1</td> <td>234,00 Euro</td> </tr> <tr> <td>Zusatzleistung (Aufzählung der wesentlichen Merkmale)</td> <td>12,30 Euro</td> <td>1</td> <td>12,30 Euro</td> </tr> <tr> <td>Zu zahlender Gesamtpreis</td> <td colspan="3">406,20 Euro</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> Preis enthält alle Steuern und Gebühren (MwSt., Bettenssteuer etc.) Zusätzlich anfallende Kurtaxe ist von jedem Guest separat vor Ort zu entrichten. <small>(Dieser Zusatz ist nur dort erforderlich, wo diese anfällt.)</small> </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> <input type="checkbox"/> Ich habe die <u>AGB</u> zur Kenntnis genommen und bin mit deren Geltung einverstanden. </td> <td colspan="2"> Zahlungspflichtig buchen </td> </tr> </tbody> </table>				Leistung	Einzelpreis	Anzahl	Preis	Zimmer (Aufenthaltsdaten und Aufzählung der wesentlichen Merkmale)	123,00 Euro	1	123,00 Euro	Zusatzleistung (Aufzählung der wesentlichen Merkmale)	12,30 Euro	3	36,90 Euro	Zimmer (Aufenthaltsdaten und Aufzählung der wesentlichen Merkmale)	234,00 Euro	1	234,00 Euro	Zusatzleistung (Aufzählung der wesentlichen Merkmale)	12,30 Euro	1	12,30 Euro	Zu zahlender Gesamtpreis	406,20 Euro			Preis enthält alle Steuern und Gebühren (MwSt., Bettenssteuer etc.) Zusätzlich anfallende Kurtaxe ist von jedem Guest separat vor Ort zu entrichten. <small>(Dieser Zusatz ist nur dort erforderlich, wo diese anfällt.)</small>				<input type="checkbox"/> Ich habe die <u>AGB</u> zur Kenntnis genommen und bin mit deren Geltung einverstanden.		Zahlungspflichtig buchen	
Leistung	Einzelpreis	Anzahl	Preis																																
Zimmer (Aufenthaltsdaten und Aufzählung der wesentlichen Merkmale)	123,00 Euro	1	123,00 Euro																																
Zusatzleistung (Aufzählung der wesentlichen Merkmale)	12,30 Euro	3	36,90 Euro																																
Zimmer (Aufenthaltsdaten und Aufzählung der wesentlichen Merkmale)	234,00 Euro	1	234,00 Euro																																
Zusatzleistung (Aufzählung der wesentlichen Merkmale)	12,30 Euro	1	12,30 Euro																																
Zu zahlender Gesamtpreis	406,20 Euro																																		
Preis enthält alle Steuern und Gebühren (MwSt., Bettenssteuer etc.) Zusätzlich anfallende Kurtaxe ist von jedem Guest separat vor Ort zu entrichten. <small>(Dieser Zusatz ist nur dort erforderlich, wo diese anfällt.)</small>																																			
<input type="checkbox"/> Ich habe die <u>AGB</u> zur Kenntnis genommen und bin mit deren Geltung einverstanden.		Zahlungspflichtig buchen																																	