

Verfasser/in

Georg Manthey, M.A.

Datum des Dokuments

22. Oktober 2021

Ansprechpartner

Fr. Anna Heuer

Thema

Umgang mit von Expedia falsch ausgewiesenen „Members-Only-Deals“

Expedia gibt bezüglich vieler Häuser „Members-Only-Deals“ an andere Portale weiter. In diesen Portalen werden die „Members-Only-Deals“-Raten angezeigt, obwohl der Bucher keinem angeschlossenen Nutzerkreis angehört, geschweige denn dem von Expedia.

A. Fragen

- I. Ist in den AGB von Expedia festgehalten, dass ein „Members-Only-Deals“ ausschließlich für einen geschlossenen Nutzerkreis buchbar ist?
- II. Ist es für ein Hotel oder eine Kette möglich, eine Art Addendum zum Vertrag aufzusetzen, welches die Buchbarkeit für einen geschlossenen Kreis definiert?
- III. Wie lange hat Expedia Zeit, eine falsche Preisangabe nach Meldung auszubessern?
- IV. Ist es möglich, in einem Addendum das Verfahren bei falschen Preisangaben zu regeln?
- V. Hat das Hotel die Möglichkeit, gegenüber Expedia Schadensersatzansprüche geltend zu machen?

Ausführliche Antworten zu den einzelnen Fragen finden Sie in der rechtlichen Würdigung (unter D.). Davor finden Sie eine Zusammenfassung (unter B.) und unsere Handlungsempfehlungen (unter C.).

B. Zusammenfassung

Die AGB von Expedia sind zum Umgang mit „Members-Only-Deals“ nicht aussagekräftig. Die rechtsverbindlichen englisch-sprachigen AGB bestimmen nicht, in welchem Fall Preisangebote nur für bestimmte Nutzer verfügbar sind. In den AGB ist auch nicht festgelegt, wie lange Expedia Zeit hat, um falsche Preisangaben durch die Anzeige von „Members-Only-Deals“ zu korrigieren, nachdem sie gemeldet wurden.

Um den Umgang mit „Members-Only-Deals“ besser zu regeln, können zusätzliche Vereinbarungen mit Expedia geschlossen werden. In diesen Änderungsverträgen / Addenda kann der Umgang von Expedia mit falschen Preisangaben geregelt werden. Es kann auch vereinbart werden, welche Buchungen nur für bestimmte Nutzer verfügbar sind, wer diese Nutzer sind und welche Preise gelten. Expedia muss diesen neuen Vereinbarungen schriftlich zustimmen.

Ob der Vertragspartner gegenüber Expedia aufgrund der falschen Preisangaben Schadensersatz einfordern kann, kann hier nicht abschließend beurteilt werden. Davor sollte jedenfalls geprüft werden, ob die Häuser die richtigen Informationen zur Preisberechnung an Expedia übermittelt haben. Außerdem sollte Expedia schriftlich auf die falsche Preisangabe hingewiesen werden, bevor Schadensersatzforderungen gestellt werden.

C. Handlungsempfehlungen

Zur Vorbeugung falscher Preisangaben empfiehlt es sich, einen Änderungsvertrag / ein Addendum mit Expedia zu schließen. In diesen Vereinbarungen kann geregelt werden, für welche Buchungen „Members-Only-Deals“ gelten und welchen Nutzergruppen die Angebote unterbreitet werden.

Stellt ein Vertragspartner von Expedia fest, dass Expedia Preise falsch ausweist, empfiehlt sich folgendes Vorgehen:

1. Überprüfen der Informationen, die Expedia zur Berechnung der Preise übermittelt wurden,
2. Expedia schriftlich kontaktieren und auf die falsche Preisangabe hinweisen, sowie
3. ggf. Schadensersatz von Expedia fordern, sofern die Voraussetzungen dafür vorliegen.

Hinweisen möchten wir darauf, dass in den Vereinbarungen zwischen Expedia und seinen Vertragspartnern geregelt ist, dass Streitigkeiten zunächst gemeinsam beizulegen sind. In dem

rechtsverbindlichen englisch-sprachigem *Expedia Lodging Agreement* ist geregelt, dass Expedia schriftlich auf den strittigen Punkt hingewiesen werden muss (*General Terms, G. Additional Terms, 8. Disputes; Other Charges*). In den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen ETP* (unter *C. Allgemeine Bedingungen, 5. Divers, b. Streitigkeiten; sonstige Kosten; Erheben von Hotelgebühren*) heißt es dazu:

„Sofern Streitigkeiten in Bezug auf die Zahlungsbedingungen aus diesem Vertrag auftreten, arbeiten die Parteien gemeinsam in gutem Glauben daran, diese Streitigkeiten beizulegen.“

Hinweis: Sofern es Streitigkeiten um eine Rechnung gibt, dürfen keine Zahlungen darauf angerechnet oder direkt vom Gast eingezogen werden. Weitere Informationen dazu finden sich in den genannten Absätzen in den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen ETP* (unter *C. Allgemeine Bedingungen, 5. Divers, b. Streitigkeiten; sonstige Kosten; Erheben von Hotelgebühren*) sowie in dem englisch-sprachigem *Expedia Lodging Agreement* (unter *General Terms, G. Additional Terms, 8. Disputes; Other Charges*).

D. Rechtliche Würdigung

I. Ist in den AGB von Expedia festgehalten, dass ein „Members-Only-Deals“ ausschließlich für einen geschlossenen Nutzerkreis buchbar ist?

In den AGB ist von „Members-Only-Deals“ keine Rede. Es gibt aber eine Regelung zu Buchungen, die nicht für alle Nutzer verfügbar sind. Das kommt den „Members-Only-Deals“ sehr nahe. Diese Buchungen, die nicht auf alle Nutzer des Expedia Systems abzielen, werden unter den „Buchungen für einen eingeschränkten Kundenkreis“ erwähnt.

1. Buchungen für einen eingeschränkten Kundenkreis

Wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind, zählt ein Kunde zum sog. „eingeschränkten Kundenkreis“. Die Bedingungen ergeben sich aus dem rechtlich maßgeblichen *Expedia Lodging Agreement*. Diese englisch-sprachigen AGB enthalten (unter *General Terms, H. DEFINITIONS*) eine Bestimmung zu „Fenced Bookings“, die in den nicht rechtsverbindlichen deutschen *Allgemeinen*

Geschäftsbedingungen ETP (unter C. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN, 6. Definitionen) wie folgt übersetzt ist:

„Buchung für einen eingeschränkten Kundenkreis“ bezeichnet eine Buchung durch einen Gast über das Expedia-System, auf die Folgendes zutrifft:

(i) Sie wird von demselben Gast vorgenommen, der auch eine andere Unterkunftskomponente oder einen Mietwagen, ein Flugticket, ein Bahnticket oder seine sonstige Nicht-Unterbringungskomponente bucht oder gebucht hat („Click&Mix-Buchung“),

(ii) der dieser Buchung zugehörige Preis oder Tarifplan wird so präsentiert, dass der Name des Hotels, die Gruppenzugehörigkeit (falls vorhanden) und der genaue Standort dem Gast erst nach Bezahlung des Zimmers angezeigt werden (eine „Opaque-Buchung“) oder

(iii) der dieser Buchung zugehörige Preis oder Tarifplan zielt nicht auf alle Nutzer des Expedia Systems ab oder ist nicht für alle Nutzer des Expedia Systems verfügbar („Nur-Hotel-Buchung für einen eingeschränkten Kundenkreis“).

Wenn eine der drei Varianten greift, handelt es sich um eine Buchung für einen eingeschränkten Kundenkreis.

2. Buchungen, die nicht auf alle Nutzer zielen

In der 3. Variante (unter *iii.*) sind Buchungen erwähnt, die nicht auf alle Nutzer des Expedia Systems abzielen. Allerdings ist in den AGB nicht bestimmt, um welche Buchungen oder um welche Nutzer es sich dabei handelt.

Auch die VIP-Kunden oder Premium-VIP-Kunden erhalten ausweislich des VIP Access-Programms keine Angebote, die anderen Nutzern verschlossen bleiben. Sie erhalten lediglich zusätzliche Vorteile.

In welchen Fällen „Memers-Only-Deals“ gelten bzw. Buchungen zu bestimmten Preisen nur bestimmten Nutzern angeboten werden, ist den AGB von Expedia also nicht zu entnehmen.

II. Ist es für ein Hotel oder eine Kette möglich, eine Art Addendum zum Vertrag aufzusetzen, welches die Buchbarkeit für einen geschlossenen Kreis definiert?

Eine Änderung der AGB durch einen zusätzlichen Vertrag ist möglich.

Hierzu heißt es im maßgeblichen *Expedia Lodging Agreement* (unter G. *ADDITIONAL TERMS*, 15. *Miscellaneous*):

“This Agreement (including any amendments or addenda) is the Parties’ entire agreement regarding the subject matter and supersedes all prior agreements, written and oral.”

und (unter G. *ADDITIONAL TERMS*, 13. *Amendment*):

“You may not modify this Agreement without Expedia’s prior written consent”.

Die deutschen AGB lauten dazu (unter „C. *ALLGEMEINE BEDINGUNGEN*, 5. *Divers*, k. *Vertragsänderung*):

„Änderungen dieses Vertrags, die Sie vorgenommen haben, sind ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Expedia nicht verbindlich.“

Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags sind also möglich. Expedia muss diesen aber schriftlich zustimmen.

In einem Änderungsvertrag oder Addendum könnte man mit Expedia vereinbaren, welche Buchungen nur für bestimmte Nutzer verfügbar sind, wer diese Nutzer sind und welche Preise dafür gelten.

III. Wie lange hat Expedia Zeit, eine falsche Preisangabe nach Meldung auszubessern?

Die Zeit, die Expedia hat, um die falsche Weitergabe von Preisen auszubessern, ist weder im englisch-sprachigen *Expedia Lodging Agreement*, noch in der deutschen Übersetzung, den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen ETP* geregelt. Enthalten ist nur die Pflicht des Vertragspartners – der Häuser – Expedia über falsche Preisberechnungen unverzüglich zu informieren.

Die Häuser müssen Expedia auf die fehlerhafte Berechnung der Preise hinweisen.

In den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen ETP (unter C. Allgemeine Bedingungen, 3. Laden und Anzeigen von Preisen und Informationen, b. Rateninformationen)* heißt es im zweiten Satz:

„Ungeachtet des Vorstehenden bestätigen Sie, dass Sie Expedia sofort in Kenntnis setzen, wenn Sie glauben, dass Expedia jegliche Preise, Zimmerpreise, Gebühren, Kosten oder andere Beträge in Bezug auf Ihre Zimmer fehlerhaft abgeleitet hat.“

Entsprechendes ist im *Expedia Lodging Agreement (unter General Terms, E. Loading and Display of Rate Information, 2. Rate Information)* im zweiten Satz geregelt:

„You will immediately notify Expedia if you believe Expedia has incorrectly derived any amounts relating to your rooms.“

Eine Frist für die Korrektur der fehlerhaften Angabe der Preise durch Expedia ist den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht zu entnehmen. Wie lange Expedia Zeit hat, die Preise korrekt darzustellen, bleibt offen.

Allerdings ist Expedia zur korrekten Angabe der Preise verpflichtet. Bei Nichterfüllung dieser Pflicht könnte von Expedia bei Vorliegen aller rechtlichen Voraussetzungen des englischen Rechts Schadensersatz gefordert werden. Deswegen ist in der Praxis zu erwarten, dass Expedia die Preisangaben schnellstmöglich korrigiert, wenn Expedia sich nicht auf eine Ausnahme berufen kann (dazu unter D. V.).

IV. Ist es möglich, in einem Addendum das Verfahren bei falschen Preisangaben zu regeln?

In einem Änderungsvertrag oder Addendum kann geregelt werden, wie Expedia beim Hinweis auf falsche Preisangaben – ggf. im Austausch mit seinen Vertragspartnern – zu verfahren hat. Vereinbart werden könnten feste Fristen, innerhalb derer Expedia zunächst die Ursache für die falsche Preisangabe mitzuteilen und den Fehler zu beheben hat. Außerdem könnte geregelt werden, welche Konsequenzen das Versäumen der Fristen durch Expedia hat.

V. Hat das Hotel die Möglichkeit, gegenüber Expedia Schadensersatzansprüche geltend zu machen?

Ob Expedia von seinen Vertragspartnern auf Schadensersatz in Anspruch genommen werden kann, kann in diesem Rahmen nicht abschließend beantwortet werden. Dafür ist englisches Recht maßgeblich. So bestimmt es das rechtlich maßgebliche englisch-sprachige *Expedia Lodging Agreement*.

Allerdings sind bestimmte Voraussetzungen des Schadensersatzes in den AGB genannt. Auf diese beschränkt sich die vorliegende Darstellung.

Danach kann ein Vertragspartner gegenüber Expedia Schadensersatzansprüche geltend machen, wenn mindestens folgende Voraussetzungen erfüllt sind, die im Weiteren beschrieben werden:

1. Expedia hat die Preise – inklusive etwaiger Sonderrabatte – falsch an- oder weitergegeben,
2. Expedia ist für die falsche Preisangabe verantwortlich,
3. dem Vertragspartner von Expedia ist ein Schaden entstanden und
4. die Haftung von Expedia ist nicht ausgeschlossen.

Wir weisen darauf hin, dass nach englischem Recht weitere Voraussetzungen nötig sein können, um den Schadensersatzanspruch zu rechtfertigen. Außerdem können die AGB nach englischem Recht unwirksam sein, sodass ggf. andere Maßstäbe gelten.

1. Fehlerhafte Angabe von Preisen durch Expedia

Um Schadensersatz von Expedia zu erlangen, müsste Expedia die Preise falsch angegeben haben. Das scheint auf der Hand zu liegen. Zu beachten ist dabei aber die Möglichkeit seitens Expedia, unter bestimmten Umständen Sonderrabatte an die Kunden weiterzugeben.

Nach seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist Expedia verpflichtet, die Preise korrekt anzugeben. In den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen ETP (unter C. Allgemeine Bedingungen und dort unter 1. Zimmer, Preise und Verfügbarkeit und b. Preis)* heißt es:

„Gemäß den Abschnitten B.2, C.3.b und C.3.e und sofern nicht anders vereinbart, weisen Sie Expedia an, keine Expedia-Collect- oder Hotel-Collect-Buchungen mit einem niedrigeren Zimmerpreis als dem jeweiligen „Besten verfügbaren Preis“ anzuzeigen oder – im Fall von Nur-Hotel-Buchungen für einen eingeschränkten Kundenkreis – keine Buchungen mit einem niedrigeren Zimmerpreis als dem jeweiligen „Besten verfügbaren Preis“, reduziert um den Prozentsatz für Buchungen für einen eingeschränkten Kundenkreis, anzuzeigen. Gemäß den Abschnitten C.3.b und C.3.e und sofern nicht anders vereinbart, weisen Sie Expedia an, keine Click&Mix- oder Opaque-Buchungen mit einem niedrigeren Zimmerpreis als dem relevanten Paketbetrag anzuzeigen.“

Die gleiche Regelung findet sich im rechtsverbindlichen, englisch-sprachigen *Expedia Lodging Agreement (unter General Terms, C. Rooms, Rates and Availability, 1. Rates)*.

Weist Expedia die Preise falsch aus, verstößt es gegen diese Vertragspflicht.

Zu beachten ist, dass eine vermeintlich falsche Preisangabe andere Gründe haben kann. Expedia behält sich das Angebot weiterer Rabatte vor. So sind Vorteile aus Treueprogrammen oder Kundenservicegutscheinen keine Verletzung der Verträge, wie in den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen ETP (unter C. Allgemeine Bedingungen, 3. Laden und Anzeigen von Preisen und Informationen, e. Darstellung, Sonderprogramme und Rabatte)* steht:

„Sie erkennen an und sind einverstanden, dass Vorteile, die den Gästen durch Treueprogramme oder Kundenservicegutscheine angeboten werden, keine Verletzung dieses Vertrags darstellen.“

Daneben besteht unter bestimmten Bedingungen die Möglichkeit weiterer Preisreduzierungen, wie im selben Absatz geregelt ist:

„Darüber hinaus sind Sie einverstanden, dass Expedia und/oder bestimmte damit verbundene Unternehmen gelegentlich auch ermäßigte Preise für Ihre Zimmer

anbieten, vorausgesetzt, dass (i) jegliche solcher Angebote für eine größere Anzahl von Hotels erhältlich sind, und nicht nur für das eine Hotel, und (ii) jegliche solche Rabatte in dem Umfang, in dem Sie und Expedia keine anderslautende Vereinbarung im Hinblick auf ein bestimmtes Angebot getroffen haben, durch eine Reduzierung der ansonsten von Ihnen an Expedia zahlbaren oder von Expedia einbehaltenen Vergütung für Buchungen finanziert werden. Auf Ihre Anfrage hin und nach rechtzeitiger Mitteilung trifft Expedia sich mit Ihnen, um jegliche solcher Angebote und Ihre Teilnahme daran zu besprechen.“

Im Wesentlichen sind diese Regelungen auch im rechtsverbindlichen, englisch-sprachigen *Expedia Lodging Agreement* enthalten (unter *General Terms, E. Loading and Display of Rate Information, 5. Display; Special Programs and Discounts*). Dort fehlt jedoch die Regelung im letzten Satz, dass sich Expedia auf Anfrage zu einem Treffen bereiterklärt, um die Teilnahme an den Programmen zu besprechen.

Im Ergebnis ist die fehlerhafte Angabe von Preisen eine Verletzung des Vertrags, es sei denn, die Preisreduzierung fällt unter eine der aufgeführten Ausnahmeregelungen.

2. Verantwortlichkeit von Expedia für die falsche Preisangabe

Zudem muss Expedia für die falsche Preisangabe verantwortlich sein. Expedia kann sich ggf. darauf berufen, dass der Vertragspartner für die falsche Preisangabe verantwortlich ist.

Das ist bspw. der Fall, wenn die Häuser falsche Informationen zur Berechnung der Preise an Expedia weitergegeben haben. Die Informationen müssen auch aktuell gehalten werden. Dazu heißt es in den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen ETP* (unter *C. Allgemeine Bedingungen, 3. Laden und Anzeigen von Preisen und Informationen, b. Rateninformationen*):

„Sie erklären sich einverstanden, die Raten, anwendbaren Steuersätze und Hotelgebühren (oder die von Ihnen eingegebenen Informationen, die Expedia zum Ableiten dieser Daten benötigt) nach Bedarf und in Übereinstimmung mit diesem Vertrag aktuell zu halten.“

Die entsprechende Regelung findet sich im rechtsverbindlichen, englisch-sprachigen *Expedia Lodging Agreement* unter *General Terms, E. Loading and Display of Rate Information, 2. Rate Information*.

Außerdem verweist Expedia darauf, dass sie keine Garantie für das Funktionieren des Expedia-Systems übernimmt. Diese Regelung ist in den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen ETP (unter C. Allgemeine Bedingungen, 5. Divers, d. Einschränkungen)* und in dem englisch-sprachigen *Expedia Lodging Agreement (unter General Terms, G. Additional Terms, 10. Limitations)* enthalten. Auch hieraus kann sich ergeben, dass Expedia nicht für die falsche Preisangabe verantwortlich ist, etwa, wenn ein technischer Fehler vorliegt.

Nur wenn Expedia für die falsche Preisangabe verantwortlich ist, kann der Schaden gegenüber Expedia geltend gemacht werden.

3. Schaden

Der dem Vertragspartner von Expedia entstandene Schaden entspricht der Vermögenseinbuße durch die zu gering veranschlagten Zimmerpreise.

4. Kein Ausschluss der Haftung

Der Schadensersatz darf nicht ausgeschlossen sein.

Die Haftung für indirekte Schäden ist laut den AGB ausgeschlossen. So bestimmen die *Allgemeinen Geschäftsbedingungen ETP (unter C. Allgemeine Bedingungen, 5. Divers, d. Einschränkungen)*:

„Sofern nicht ausdrücklich in diesem Vertrag beschrieben, erkennen Sie im größtmöglichen durch das anwendbare Recht gestatteten Umfang an, dass Expedia nicht für indirekte, besondere, zufällige oder sonstige daraus folgende Schäden haftbar ist, die aus oder in Verbindung mit diesem Vertrag entstehen, oder für direkt oder indirekt entgangene Gewinne, Umsätze oder Geschäfte sowie verlorene oder beschädigte Daten oder entgangene zu erwartende Einsparungen oder negative

Auswirkungen auf den Firmenwert oder die Reputation, einschließlich Kosten oder Gebühren (inklusive Anwaltsgebühren).“

Eine ähnliche Regelung enthält das rechtsverbindliche englisch-sprachige *Expedia Lodging Agreement* (unter *General Terms, G. Additional Terms, 10. Limitations*).

Unbestimmt bleibt, was mit den ausgeschlossenen „indirekten“ Schäden bzw. Gewinnen gemeint ist. Gemeint sein könnten zum einen neben dem Erstschaden durch zu geringe Buchungseinnahmen etwaige Folgeschäden, oder neben den unmittelbaren Vermögenseinbußen durch die fehlerhaft reduzierten Preisangebote mögliche mittelbare Schäden wie entgangene Gewinne.

Gemeint sein könnte aber auch, dass ein „indirekter“ Schaden bzw. Gewinn ein solcher ist, der dem Vertragspartner nicht im Verhältnis zu Expedia, sondern im Verhältnis zu den Gästen entsteht. Dann könnte der Vertragspartner die im Verhältnis zum Gast entgangenen Buchungseinnahmen nicht gegenüber Expedia geltend machen.

Diese begrifflichen Unsicherheiten resultieren daraus, dass englisches Recht für die AGB gilt und können nicht abschließend beurteilt werden.