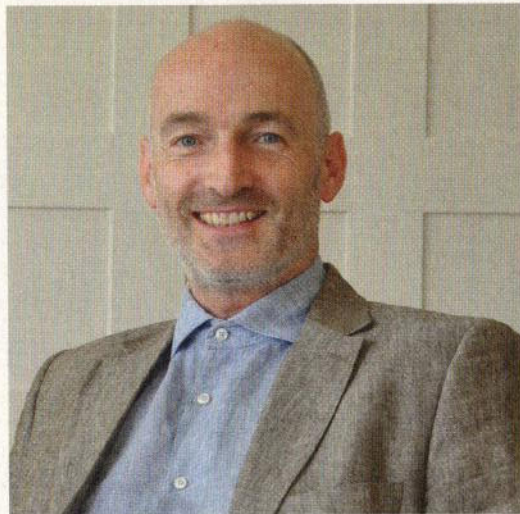


LEGAL MATTERS

DR. PETER KREPPER, ANWALT UND MEDIATOR

# Plattform ohne Haftung



**Immer mehr Plattformen** vermitteln touristische Dienstleistungen wie Unterkünfte, Flüge, Events. Wie die klassischen Reisebüros werden sie unverhofft zu Veranstaltern, wenn sie nicht, aus Sicht der Konsumenten, klipp und klar machen, dass nicht sie, sondern wer statt sie Veranstalter des Angebots ist. Das Konzept Mikroveranstaltung führt zudem rasch einmal zu den

Gesetzesvorgaben für Pauschalreisen, die mehr Aufwand und Haftung bedeuten.

**Eine weltweit erfolgreiche** solche Plattform, nennen wir sie hier einmal buchur&komm, gerät zunehmend in die Negativ-Schlagzeilen. Buchen lässt sie leichtthin, nur erleben etliche Kunden dann dort kein «komm!» oder, sollte es die Unterkunft sogar geben, spottet diese der tollen Beschreibung.

**Bisher hat diese Plattform** darauf verzichtet, mehr als nur Unterkünfte zu vermitteln (also unterliegt sie nicht der Pauschalreise-Haftung). Zudem meint sie, via Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sogar für das Vermitteln, also u. a. sorgfältige Auswahl, die Haftung ausschliessen zu können: Man sei für die im Netz aufscheinenden Angebote nicht haftbar, könne sie nicht überprüfen, bei Beanstandungen wende der Kunde sich direkt an den Vermieter.

**Interessanterweise wird dieser** in den meisten Fällen den Kunden aber nicht bekannt gegeben. Die Kommentare zum Mietobjekt von Vormietern werden – wie in zumindest einem Rechtsfall erlebt – von der Plattform wieder abgeschaltet, wenn darin Kritik an der Unterkunft geäussert wird. So erscheinen die vermittelten Angebote allesamt top, spitze, vom Feinsten und Besten; aber eben, ohne Haftung!

**Ein eigentlicher Mietvertrag** zwischen den Parteien, der Konsumentin und dem Vermieter zum Beispiel der Traumvilla mit Privatstrand, wird nicht ausgestellt. Versprochen wird im Netz Bezahlung der Miete erst bei Antritt des Objekts (Ankunftstag); im erwähnten Rechtsfall fand der Mieter den fünfstelligen Mietzins jedoch bereits Monate vor der Anreise von seiner Kreditkarte abgebucht.

**Die Nachfrage** beim Kreditkarten-Unternehmen ergab, dass nicht der Vermieter, wie in den AGB versprochen, sondern die Plattform selbst das Inkasso veranlasst hatte. Wo das Geld dann hingelange, ist seither unbekannt. Die Villa war in schlichtweg unzumutbar verdrecktem bis baufälligem Zustand. Den Konsumenten wurde nach langem Hin und Her die Rückerstattung nur einer Nacht, eines Zwölftels des Mietpreises, angeboten.

**Nicht nur dieser Rechtsfall** beschäftigt die Gerichte. Plattformen wie die genannte geraten zunehmend ins Kreuzfeuer. Weshalb schreibe ich Ihnen das? Weil Ihr Unternehmen sich tagtäglich um Qualität, Vertrauen und Transparenz bemüht. Weiter so, seien Sie ermuntert, die Zeit kommt wieder, da mehr Konsumenten gute Beratung wieder schätzen lernen. Wie platt einem dagegen doch so manche Online-Formen des Vermittelns erscheinen.

*Dr. iur. Peter Krepper lebt und arbeitet als Rechtsanwalt in Zürich. Fragen an [pk@ksup.ch](mailto:pk@ksup.ch)*