DR. PETER KREPPER, ANWALT UND MEDIATOR

Eins zu null für booking.com

In dieser Kolumne ist von einer Niederlage zu berichten, einem Reinfall, der von Laufenburg aus seinen Lauf nahm. Dort lud eine Familie eine befreundete Familie in die Sommerferien nach Florida ein. Dafür buchte sie über booking.com eine Villa mit Pool für 14 Tage für rund $ 20 000. So weit, so teuer.

Richtig teuer wurde das, nachdem die Mieter statt der stattlichen Villa eine Bude antrafen, derart versifft, verdreckt und verschimmelt, dass man zunächst in ein Hotel eincheckte. Auf umgehende Mängelrüge hin verlangte booking.com eine zweite Chance für den Vermieter. Am nächsten Tag sah es in der «Villa» dann noch übler aus (gebrauchte Kondome unter dem Bett, überquellende Abfalleimer usw.).

Die Mieter verweigerten den Antritt des Mietobjekts, verblieben im Hotel und forderten im Nachgang zur Reise ihr Geld zurück. Das Bezirksgericht gab ihnen nach drei Jahren Zivilprozess recht und verurteilte die Plattform zur Erstattung des Mietzinses.

Entscheidend waren die unzumutbaren Mängel am Mietobjekt und dass der Vermieter unbekannt geblieben war. Leider aber begründete das Gericht sein Urteil mit Pauschalreise-Recht. Dagegen obsiegten die Anwälte von booking.com in der Folge am Obergericht.

Jenes ging bei der Abweisung der Klage nicht darauf ein, dass der Mietzins via Kreditkarte der Mieter entgegen dem Versprechen von booking.com beim Buchungsvorgang («Sie bezahlen erst nach der Ankunft») bereits vor der Abreise belastet worden war. Und das Bundesgericht trat auf die Beschwerde gegen das zweitinstanzliche Urteil nicht ein, weil der Streitwert unter CHF 30 000 lag und der Fall nicht von grundsätzlicher rechtlicher Bedeutung sei.

Im Ergebnis muss booking.com die $ 20 000 Mietzins den Mietern nicht erstatten, obwohl die Plattform nicht einmal vor Gericht die Vermieter-Partei nennen konnte (oder wollte), der sie vertragswidrig vorzeitigen Zugang zur Kreditkarte der Mieter verschafft hatte.

Für die Geschädigten ist heute klar: das Buchen von Unterkünften über booking.com ist mit erheblichen Risiken verbunden. Sie stehen übrigens mit ihrer schlimmen Erfahrung bei weitem nicht alleine da. So steht zu hoffen, dass der geschilderte Fall letztlich zu einem Pyrrhussieg für die Plattform werden wird, die zwar weltweit von Millionen Vermietern von Unterkünften selbst Millionen einnimmt, für die Reise-Konsumenten indes bei Problemen wie den hier geschilderten unakzeptablen Mängeln der Ferienunterkunft dann nicht einsteht.

Dr. iur. Peter Krepper arbeitet als Rechtsanwalt, Mediator, Coach und Supervisor selbstständig in Praxisgemeinschaft in Zürich.

Fragen an peter.krepper@ksup.ch.