

PRESSEINFORMATION

Wien, 18. August 2026

VKI-Erfolg: OGH stärkt Konsument:innenrechte bei Booking-Buchungen

Booking muss Daten privater Unterkunftgeber unverzüglich nach der Buchung bekannt geben

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hat im Auftrag des Sozialministeriums die Online-Plattform Booking geklagt. Streitpunkt war, ob Booking Kund:innen im Zuge einer Buchung über die Identität privater Unterkunftgeber informieren muss. Der Oberste Gerichtshof (OGH) hat diese Informationspflicht nun bejaht und damit die Entscheidung der Vorinstanzen bestätigt.

Während gesetzlich eindeutig vorgeschrieben ist, dass Kund:innen über die Identität und Anschrift gewerblicher Unterkunftgeber bereits vor der Buchung informiert werden müssen, ist dies für die Buchung einer privaten Unterkunft nicht ausdrücklich gesetzlich festgeschrieben. Dies führt in der Praxis dazu, dass Kund:innen über Online-Plattformen Verträge abschließen können, ohne die Identität ihres Vertragspartners zu kennen. Gerade wenn es im Rahmen der Vertragsabwicklung bei der Unterkunft zu Problemen kommt, kann das erhebliche Nachteile haben: Ohne Kenntnis der Identität und Anschrift des Vertragspartners lassen sich vertragliche Ansprüche nur erschwert oder gar nicht durchsetzen.

Auch auf der Plattform Booking werden zahlreiche Unterkünfte von privaten Anbietern angeboten. Häufig konnten Kund:innen lediglich über die von Booking bereitgestellten Kontaktformulare mit dem Unterkunftgeber in Verbindung treten. Eine wirksame Durchsetzung von Ansprüchen gegenüber dem Unterkunftgeber war auf diesem Weg jedoch nicht gewährleistet.

Gegen diese Praxis ist der VKI mit Verbandsklage vorgegangen – mit Erfolg. Der OGH stellte klar, dass Vermittlungsplattformen wie Booking verpflichtet sind, die Identität und die Kontaktdaten privater Unterkunftgeber zumindest unverzüglich nach Abschluss der Buchung bekannt zu geben. Es reicht nicht aus, diese Informationen erst auf ausdrückliche Nachfrage der Kund:innen zu übermitteln. Auch die von Booking vorgebrachten datenschutzrechtlichen Bedenken stehen dieser Informationspflicht nach Auffassung des OGH nicht entgegen.

„Wer einen Vertrag abschließt, muss wissen, mit wem. Nur wenn Konsument:innen ihren Vertragspartner kennen, können sie ihre Rechte im Anlassfall auch wirksam durchsetzen. Das gilt unabhängig davon, ob es sich um gewerbliche oder private Anbieter handelt“, kommentiert Dr. Barbara Bauer, Juristin in der Abteilung Intervention des VKI. „Die OGH-Entscheidung stärkt die Rechtsposition von Konsument:innen und schafft mehr Transparenz bei der Buchung privater Unterkünfte über Online-Plattformen.“

SERVICE: Weitere Informationen zum Thema www.vki.at/booking082026.

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN:

VKI-Pressestelle, Tel.: +43 676 852270 256, E-Mail: presse@vki.at