Deutscher Bundestag
Petitionsausschuss

Petition 192892

Recht der Schuldverhältnisse - Kundenrechte stärken im Hinblick auf marktbeherrschende Vergleichs- und Buchungsplattformen

Text der Petition	Mit der Petition wird gefordert, marktbeherrschende Vergleichs- und Buchungsplattformen rechtlich stärker in die Verantwortung zu nehmen. Plattformen mit erheblicher Marktmacht, die Verträge vermitteln oder abschließen und hierfür Provisionen erhalten, sollen bei Leistungsstörungen, Ausfällen oder Insolvenzen der vermittelten Anbieter eine Mitverantwortung tragen.
Begründung	Ziel ist es, Kundenrechte zu stärken, Haftungslücken zu schließen und fairen Wettbewerb zu sichern, ohne kleine oder regionale Plattformen zu belasten. Große Vergleichs- und Buchungsplattformen sind in vielen Märkten zur zentralen Schnittstelle für Verbraucher geworden. Sie bündeln Angebote, beeinflussen Preise und Sichtbarkeit, werben mit Rankings und Empfehlungen und treten als maßgebliche Instanz für Auswahl, Buchung und Zahlung auf. Für Kundinnen und Kunden ist dabei häufig nicht transparent, welche Unternehmen tatsächlich hinter einer Leistung stehen und wer im Schadensfall Verantwortung trägt. Kommt es zu Leistungsstörungen, Ausfällen oder Insolvenzen der vermittelten Anbieter, bleiben Verbraucher oft schutzlos. Plattformen berufen sich auf ihre Rolle als bloße Vermittler, obwohl sie wirtschaftlich vom Vertrag profitieren und den Markt aktiv gestalten. Die tatsächlichen Vertragspartner sind für Kunden nicht selten schwer greifbar oder wirtschaftlich nicht leistungsfähig. Dadurch entsteht ein strukturelles Haftungs- und Vertrauensdefizit zulasten der Verbraucher. Gerade marktbeherrschende Plattformen verfügen jedoch über erhebliche Möglichkeiten, Anbieter zu prüfen, Transparenz herzustellen und Risiken abzusichern. Sie erzielen hohe Provisionen, profitieren von Netzwerkeffekten und kontrollieren wesentliche Teile der Wertschöpfung. Es ist daher sachgerecht und verhältnismäßig, diese Plattformen stärker in die Verantwortung zu nehmen, wenn vermittelte Leistungen nicht oder nur unzureichend erbracht werden. Ziel der Petition ist ausdrücklich keine pauschale Plattformhaftung. Kleine, regionale oder spezialisierte Plattformanbieter sollen nicht mit denselben Pflichten belastet werden. Maßgeblich sollten vielmehr die tatsächliche Marktmacht, die Rolle im Buchungs- und Zahlungsprozess sowie der Grad der Einflussnahme auf Anbieterwahl und Vertragsabschluss sein. Erforderlich ist eine klare gesetzliche Regelung, nach der marktbeherrschende Plattformen bei wesentlichen Leistungsstörungen eine maklerähnliche Mitverantwortung oder geeignete Absicherungsmechanismen wie Garantien oder Ausfallfonds übernehmen. Zugleich sollte transparent offengelegt werden, wer Vertragspartner ist und welche Sicherungen bestehen. Eine solche differenzierte Regelung stärkt Kundenrechte, erhöht das Vertrauen in digitale Märkte und sorgt für fairen Wettbewerb. Plattformen, die Marktmacht und Gewinne bündeln, sollen auch Verantwortung tragen – während kleine und regionale Anbieter innovationsfähig bleiben.