

Anlage zur Klage gegen Booking.com B.V.

Es werden Unterlassungsanträge bezüglich nachfolgender unzulässiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen geltend gemacht:

zu unterlassen,

gegenüber Verbraucher:innen auf der Internetseite www.booking.com bei dem Angebot der Suche von Unterkünften in einem Kartenausschnitt ein Empfehlungssystem einzusetzen, ohne in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die wichtigsten Kriterien, die entscheidend dafür sind, welche Inhalte Nutzerinnen und Nutzern in dem Kartenausschnitt abhängig vom Grad des Hinein- bzw. Herauszoomens in die Karte vorgeschlagen werden, sowie die Gründe, warum die einzelnen Kriterien wichtig sind, ausreichend darzulegen, wenn dies geschieht wie in **Anlagen K3, K4 und K5** dargestellt.

Booking.com

EUR ? Ihre Unterkunft anmelden Kerstin Hoppe
Gemeinsam Level 2

Aufenthalte Flüge Flug + Hotel Mietwagen Attraktionen Flughafentaxi

München

×

Mi., 25. März — Fr., 27. März

2 Erwachsene · 0 Kinder · 1 Zimmer

Suche

Startseite > Deutschland > Bayern > München > Ergebnisse anzeigen

Residenz München ALTSTADT-LEH
Marienplatz
Auf der Karte anzeigen

München: 510 Unterkünfte gefunden

Sortieren nach: Unsere Top-Tipps

Die für Buchungen gezahlte Kommission und andere Faktoren können das Ranking einer Unterkunft beeinflussen. Erfahren Sie mehr über diese Einflussfaktoren der Suchergebnisse und wie Sie sie auswählen sowie ändern können. [Mehr erfahren](#)

Filtern nach:

Ihr Budget (pro Nacht)

€ 30 - € 400+

Beliebte Filter

- ☐ Frühstück inbegriffen 278
- ☐ Hotels 387
- ☐ Parkplatz 404
- ☐ Sehr gut: 8+ 353
Basierend auf Gästebewertungen
- ☐ München Innenstadt 141
- ☐ Kostenlose Stornierung 382
- ☐ Eigenes Badezimmer 477
- ☐ Spa & Wellnesscenter 18

Intelligente Filter

Wonach suchen Sie?

Beispiel: Ich suche eine gut bewertete Unterkunft mit kostenloser Stornierung

Numa Munich Obersendling

Thalkirchen - Obersendling - Forstenried - Fürstenried - Sulln, München - Zentrum: 5,6 km
WLAN inklusive

Zeitlich begrenztes Angebot

Extragroßes Studio mit Küchezeile
Eigene Sauna
1 Doppelbett

Kostenlose Stornierung

Sehr gut 8,3
296 Bewertungen

2 Nächte, 2 Erwachsene
~~€ 330~~ **€ 231**
Einschließlich Steuern und Gebühren

Verfügbarkeit anzeigen

Anzeige

Hotel München City Center affiliated by Meliá

Ludwigsvorstadt, München - Zentrum: 1,5 km
In U-Bahn-Nähe
Nachhaltigkeitszertifizierung Sauna

Standard Zimmer
1 Doppelbett

Nur noch 2 Zimmer zu diesem Preis auf unserer Seite verfügbar

Sehr gut 8,0
3.727 Bewertungen

2 Nächte, 2 Erwachsene
~~€ 354~~ **€ 323**
Einschließlich Steuern und Gebühren

Verfügbarkeit anzeigen

Starker Pollenflug Heute

Suche

10:15 10.03.2025

1E. Unsere Empfehlungssysteme

Verwendung von Empfehlungssystemen durch Booking.com

Alle hervorragenden Unterkünfte verdienen es, entdeckt zu werden. Aus diesem Grund verwenden wir „Empfehlungssysteme“, um Informationen auf unserer Plattform so auszuwählen, anzuzeigen und/oder zu bewerten, dass Sie Unterkünfte entdecken können, die Ihnen unserer Meinung nach gefallen könnten. Auf der Startseite „Aufenthalte“ finden Sie beispielsweise mehrere Empfehlungssysteme, darunter:

- **Angesagte Reiseziele:** Das sind Zielorte, die Sie ausgehend von Buchungen anderer Reisender, die ähnlich wie Sie gesucht haben, interessieren könnten.
- **Beliebte Ferienunterkünfte:** Dabei handelt es sich um Unterkünfte mit hohen Bewertungsergebnissen.
- **Suchen Sie den perfekten Aufenthalt?** Dabei handelt es sich um Unterkünfte (und nicht Zielorte), die Sie ausgehend von Buchungen anderer Gäste, die ähnlich wie Sie gesucht haben, interessieren könnten.

Auch unsere Suchergebnisse sind ein Empfehlungssystem. Sie sind sogar das Empfehlungssystem, das unsere Kunden am meisten nutzen. Sehen Sie sich deshalb den Abschnitt „Unsere Standardranking- und -sortieroptionen“ an.

Alle von uns verwendeten Empfehlungssysteme geben Empfehlungen auf Basis eines oder mehrerer der folgenden Faktoren ab:

- was Sie uns mitteilen, wenn Sie eine Reiseerfahrung buchen möchten, z.B. Reiseziel, Reisedaten, Anzahl der Gäste usw.
- die Informationen, die wir aufgrund Ihrer früheren Interaktionen mit unserer Plattform gesammelt haben, wie etwa Ihre früheren Suchvorgänge, bestehenden Buchungen usw., sofern Sie sich nicht von den personalisierten Empfehlungen abgemeldet haben
- alle anderen Informationen darüber, wie Sie derzeit mit unserer Plattform interagieren, einschließlich des Landes, in dem Sie sich während Ihres Besuchs auf unserer Website befinden
- Performance einer Unterkunft auf unserer Plattform:
 - Click-Through-Rate (Zahl der Personen, die auf die Unterkunft geklickt haben)
 - Brutto-Buchungen (Zahl der Buchungen bei der Unterkunft)
 - Netto-Buchungen (Zahl der Buchungen bei der Unterkunft minus Zahl der stornierten Buchungen)
- Informationen zu Verfügbarkeit, Pricing Scores, Bewertungsergebnissen usw. einer Unterkunft

Um die Suche und Buchung einer Unterkunft, die Ihnen gefällt, für Sie möglichst einfach zu gestalten, können die Faktoren je nach Fall stärker (oder weniger stark) gewichtet sein. Dies hängt von einigen Aspekten ab, die unserer Einschätzung nach mit der größten Wahrscheinlichkeit eine Liste an Unterkünften ergeben, die Sie buchen möchten.

Unsere Standardranking- und -sortieroptionen

Auch unsere Suchergebnisse sind ein Empfehlungssystem. Sie zeigen alle Unterkünfte (Hotels, Ferienwohnungen usw.), die mit Ihrer Suche übereinstimmen. Wenn Sie möchten, können Sie Filter benutzen, um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen.

Um alle Buchungsoptionen einer Unterkunft zu prüfen, wählen Sie diese einfach aus.

Ihre Suchergebnisse sind zunächst nach „Unsere Top-Tipps“ (in der App als „Beliebtheit“ bezeichnet) sortiert (angeordnet):

Unsere Standardranking- und -sortieroptionen

Auch unsere Suchergebnisse sind ein Empfehlungssystem. Sie zeigen alle Unterkünfte (Hotels, Ferienwohnungen usw.), die mit Ihrer Suche übereinstimmen. Wenn Sie möchten, können Sie Filter benutzen, um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen.

Um alle Buchungsoptionen einer Unterkunft zu prüfen, wählen Sie diese einfach aus.

Ihre Suchergebnisse sind zunächst nach „Unsere Top-Tipps“ (in der App als „Beliebtheit“ bezeichnet) sortiert (angeordnet):

- Um weit oben auf der Seite angezeigt zu werden, muss eine Unterkunft in den drei folgenden Bereichen gute Bewertungen erhalten:
 - Click-Through-Rate: Wie viele Menschen sie anklicken
 - Brutto-Buchungen: Zahl der Buchungen bei der Unterkunft
 - Netto-Buchungen: Zahl der Buchungen bei der Unterkunft minus Zahl der stornierten Buchungen
- Diese Zahlen hängen von vielen Faktoren ab, darunter Bewertungsergebnisse, Verfügbarkeit, Richtlinien, Preise, Qualität des Inhalts (z.B. Fotos) und andere Merkmale.
- Das Ranking einer Unterkunft kann auch von anderen Faktoren beeinflusst werden – beispielsweise davon, wie viel Kommission wir für Buchungen erhalten, wie schnell die Kommission üblicherweise bezahlt wird, ob die Unterkunft an unserem Genius-Programm oder Preferred Partner (+)-Programm teilnimmt, und, an bestimmten Orten*, ob wir die Zahlungen abwickeln.
- Alle Informationen, die wir aufgrund Ihrer Interaktion mit unserer Plattform gesammelt haben (einschließlich Ihrer Angaben), spielen ebenfalls eine Rolle, sofern Sie sich nicht von den personalisierten Empfehlungen abgemeldet haben.

* Dieser Ranking-Faktor ist derzeit nur für US-Unterkünfte relevant, die von Kunden mit Sitz in den USA gebucht werden.

Viele dieser Faktoren erleichtern unseren Empfehlungssystemen die Entscheidung darüber, welche Unterkünfte für Sie am attraktivsten und passendsten sind. Einige spielen bei dieser Entscheidung eine kleine Rolle, während andere eine bedeutende Rolle spielen – die Bedeutung jedes Faktors kann sich je nach den Merkmalen der Unterkunft und der Art und Weise, wie Sie und andere Personen unsere Plattform nutzen, ändern.

Beispielsweise spielen die Click-Through-Rate und die Anzahl der Buchungen einer Unterkunft bei diesen Entscheidungen oft eine bedeutende Rolle, da sie direkt die Attraktivität der Unterkunft allgemein und die tendenzielle Zufriedenheit der Gäste mit dem Angebot widerspiegeln. Eine hohe Click-Through-Rate bedeutet üblicherweise, dass eine Unterkunft auf unserer Plattform einen guten ersten Eindruck macht (beispielsweise aufgrund von Bildern, Ausstattung oder Beschreibungen). Eine hohe Zahl an Buchungen weist darauf hin, dass viele Personen der Ansicht sind, dass die Unterkunft ihre Anforderungen tatsächlich erfüllt.

Allerdings spielen auch andere Faktoren eine Rolle. Beispielsweise können wir Unterkünften den Vorzug geben, die an unserem Genius-Programm teilnehmen oder flexible, bedienungsfreundliche Zahlungsrichtlinien anbieten. Denn diese Faktoren legen nahe, dass diese Unterkünfte wissen, wie wichtig Service und Komfort für unsere Kunden sind.

Unsere Empfehlungen richten sich außerdem danach, wie andere Kunden mit ähnlichen Präferenzen unsere Plattform nutzen. Wenn beispielsweise „Person A“ häufig Unterkünfte in Paris, Barcelona und Rom bucht und „Person B“ häufig Unterkünfte in Paris, Barcelona, Rom, Berlin und Madrid bucht, könnte unser Empfehlungssystem vorhersagen, dass Person A auch an Unterkünften in Berlin und Madrid interessiert sein könnte.

Wenn eine Unterkunft in Ihren Suchergebnissen mit der Kennzeichnung „Anzeige“ gekennzeichnet ist, bedeutet dies, dass der Dienstleister für die Anzeige dieser Unterkunft bezahlt hat.

Wenn Ihre Suchergebnisse nicht in unserer Standardreihenfolge sortiert sein sollen, können Sie die Reihenfolge beispielsweise so ändern:

Wenn eine Unterkunft in Ihren Suchergebnissen mit der Kennzeichnung „Anzeige“ gekennzeichnet ist, bedeutet dies, dass der Dienstleister für die Anzeige dieser Unterkunft bezahlt hat.

Wenn Ihre Suchergebnisse nicht in unserer Standardreihenfolge sortiert sein sollen, können Sie die Reihenfolge beispielsweise so ändern:

- Ferienunterkünfte zuerst: Ferienhäuser und Ferienwohnungen erscheinen weiter oben als Hotels und andere Arten von Unterkünften.
- Preis (niedrigster zuerst): Unterkünfte mit niedrigeren Preisen erscheinen weiter oben.
- Genius-Rabatte zuerst: Genius-Unterkünfte erscheinen weiter oben als andere Unterkünfte.
- Unterkunftsbewertung (absteigend): Unterkünfte mit mehr Sternen* und/oder höheren Qualitätsbewertungen* erscheinen weiter oben.
- Unterkunftsbewertung (aufsteigend): Unterkünfte mit weniger Sternen und/oder schlechteren Qualitätsbewertungen erscheinen weiter oben.
- Top-Bewertungen (in der App „Beste Bewertungen“): Unterkünfte mit höheren Bewertungsergebnissen* erscheinen weiter oben. Wenn Sie bemerken, dass dies nicht der Fall ist, liegt das daran, dass wir auch die Zuverlässigkeit mit einberechnen (d.h. die Anzahl der Bewertungen). Beispielsweise könnte eine Unterkunft mit 1.000 Bewertungen und einem durchschnittlichen Ergebnis von 8,2 weiter oben erscheinen als eine Unterkunft mit 5 Bewertungen und einem durchschnittlichen Ergebnis von 8,3.
- Entfernung von (X): Unterkünfte, die näher an X liegen (wie etwa dem Stadtzentrum) erscheinen weiter oben auf der Seite. (Wenn wir „in der Nähe“ sagen, meinen wir „in der Nähe per Luftlinie“.)
- Unterkunftsbewertung: Unterkünfte mit mehr Sternen erscheinen weiter oben. Innerhalb jedes Segments (5 Sterne, 4 Sterne usw.) erscheinen Unterkünfte mit niedrigeren Preisen weiter oben.
- Beste Bewertungen und niedrigster Preis: Unterkünfte mit höheren Bewertungsergebnissen erscheinen weiter oben. Innerhalb jedes Segments von 0,5 (zwischen 10 und 9,5, zwischen 9,5 und 9 usw.) erscheinen diejenigen mit niedrigeren Preisen weiter oben.

* Siehe „Sternebewertungen, Bewertungsergebnisse und Qualitätsbewertungen“ (Abschnitt 1J).

Hinweis: Unabhängig davon, welche Sortieroption Sie wählen, können die unter „Unsere Top-Tipps“ beschriebenen Faktoren die Ergebnisse ebenfalls beeinflussen. Beispielsweise können diese Faktoren bei zwei oder mehr Unterkünften ausschlaggebend sein, die andernfalls an derselben Stelle erscheinen würden. Die Faktoren für „Unsere Top-Tipps“ sind jedoch immer nur von sekundärer Bedeutung, da sie nur herangezogen werden, wenn es darum geht zu entscheiden, welche von zwei Unterkünften zuerst angezeigt wird.