

# Die Mit-Vertrauen-Buchen-Garantie™ von Vrbo®

Stand: 4 November 2022

Wenn Sie („Sie“) eine Buchung für eine auf den Vrbo-Websites (einschließlich [www.vrbo.com/de-at](https://www.vrbo.com/de-at)) angebotene Ferienunterkunft vornehmen, die ausdrücklich von Ihnen und dem Gastgeber („Gastgeber“) akzeptiert wird (eine „Buchung“) und eine solche Buchung über den Vrbo-Checkout vornehmen, genießen Sie den Schutz der Mit-Vertrauen-Buchen-Garantie (das „Programm“), sofern Sie alle anderen Anspruchsvoraussetzungen, die in diesen Geschäftsbedingungen aufgeführt sind (die „Geschäftsbedingungen“), erfüllen. Wenn Sie eine Buchung über den Vrbo-Checkout vornehmen, erklären Sie sich mit diesen Geschäftsbedingungen einverstanden, akzeptieren diese und unterliegen diesen und werden im Folgenden als „geschützter Gast“ bezeichnet.

Wie im Folgenden definiert, bietet das Programm einen gewissen Schutz gegen: (i) Internet-Betrug, (ii) rechtswidrige Verweigerung des Zugangs, (iii) wesentlich falsche Darstellung und (iv) unrechtmäßigen Verlust der Kautions (die „geschützten Ereignisse“).

Alle groß geschriebenen Begriffe haben die Bedeutung, die in diesen Geschäftsbedingungen für Gäste dargelegt ist, sofern sie nicht anderweitig in den Programmbedingungen definiert sind.

## 1. Allgemeine Richtlinien für das Programm

Sie qualifizieren sich für das Programm, wenn alles Folgende kumulativ auf Sie zutrifft:

- Sie buchen eine Ferienunterkunft auf einer Vrbo-Website; und
- buchen über den Checkout der Vrbo-Website (der „Vrbo-Checkout“) und
- zahlen für die *Buchung* mit einer der beim Checkout akzeptierten Zahlungsmethoden (Zahlung mit Visa, MasterCard, Discover cards oder eChecks (eChecks sind nur für amerikanische Staatsbürger verfügbar)).

Sie erhalten den Schutz, der im Rahmen des *Programms* geboten wird, wenn alle der folgenden Voraussetzungen vorliegen:

- Ihnen entsteht ein finanzieller Verlust aufgrund eines *geschützten Ereignisses* (ein „Verlust“);
- Sie benachrichtigen EG Vacation Rentals Ireland Ltd („Vrbo“, „wir“, „uns“, „unser“) innerhalb der nachstehend festgelegten erforderlichen Fristen über Ihren Verlust;
- Sie erhalten keine Erstattung Ihres finanziellen Verlustes von (i) dem *Gastgeber* und (ii) Ihrer Bank, Ihrem Zahlungsdienstleister bzw. Kreditkartenaussteller; und
- Sie reichen einen ausgefüllten Rückerstattungsantrag im Rahmen der *Mit-Vertrauen-Buchen-Garantie* (der „*Rückerstattungsantrag*“) innerhalb der nachstehend festgelegten erforderlichen Fristen ein.

## 2. Gebotener Schutz

Vorbehaltlich der in diesen Geschäftsbedingungen dargelegten Einschränkungen bietet das Programm für geschützte Gäste, die aufgrund eines geschützten Ereignisses einen Verlust erleiden, den folgenden Schutz (wobei darauf hingewiesen wird, dass der jeweilige Schutz oder die Kombination daraus, die einem geschützten Gast geboten wird, von der Art des geschützten

Ereignisses, der Höhe des Verlustes, der Möglichkeit, einen solchen Verlust zu mindern und von unserem Ermessen abhängig ist):

- Beschaffung einer alternativen Unterkunft. Hat ein *geschützter Gast* aufgrund eines *geschützten Ereignisses* keine Ferienunterkunft, so können wir Sie dabei unterstützen, eine alternative Ferienunterkunft für bis zu drei (3) Nächte online zu suchen und zu buchen, soweit verfügbar.
- **Schutz gegen fälschliche Stornierung**

Wird die *Buchung* eines *geschützten Gastes* fälschlicherweise storniert, können wir dem *geschützten Gast* Online-Unterstützung anbieten, damit der *geschützte Gast* eine andere, auf der *Vrbo-Website* angebotene Ferienunterkunft buchen kann, wenn eine im Wesentlichen ähnliche Ferienunterkunft für denselben Zeitraum im Rahmen einer Umbuchung zur Verfügung steht.

- Schadenrückvergütung. Entsteht einem *geschützten Gast* ein *Verlust*, der nach unserer Einschätzung nur durch eine finanzielle Rückerstattung behoben werden kann, können wir dem *geschützten Gast*, vorbehaltlich der unten genannten Verfahrensanforderungen, eine Rückerstattung bis zur Schadenshöhe leisten.

Bitte beachten Sie, dass die Einschränkung „können“ in den drei unmittelbar vorangegangenen Absätzen bedeutet, dass wir uns bemühen werden, Hilfe oder ggf. Abhilfe zu leisten, dass wir jedoch für eine Nichtleistung einer solchen Hilfe oder Abhilfe, nicht haftbar sind.

### 3. Geschützte Ereignisse

Die folgenden Ereignisse sind Ereignisse, gegen die ein *geschützter Gast* geschützt ist:

(a) „*Internet-Betrug*“ wird definiert als eine Kautions- oder Zahlung durch einen *geschützten Gast* für eine Ferienunterkunft, die auf den *Vrbo-Websites* inseriert ist, auf der: (i) eine solche Kautions- oder Zahlung von Vrbo festgestellt wurde, die an eine andere Person als den *Gastgeber* geleistet wurde, die das E-Mail- oder Vrbo-Konto des *Gastgebers* manipuliert oder übernommen hat und die sich gegenüber dem *geschützten Gast* als der *Gastgeber* ausgegeben hat, um eine solche Zahlung zu veranlassen, (ii) von uns festgestellt wurde, dass eine solche Zahlung an den *Gastgeber* geleistet wurde und nachfolgend unrechtmäßigerweise einbehalten wird, indem der *Gastgeber* es versäumt oder sich weigert, die Zahlung zurückzuerstatten, wenn gemäß den Bedingungen des Mietvertrags eine Rückerstattung fällig ist, nachdem der *geschützte Gast* die Buchung ordnungsgemäß storniert, oder

(iii) ein solches Inserat nachträglich als betrügerisch befunden wird; Diese Feststellungen liegen sämtlich in unserem alleinigen Ermessen.

(b) „*Rechtswidrige Verweigerung des Zugangs*“ bedeutet, dass ein *geschützter Gast* (falls erforderlich) eine Anzahlung und/oder (falls erforderlich) die vollständige Zahlung für eine Ferienunterkunft, die auf der *Vrbo-Website* inseriert ist, an einen *Gastgeber* geleistet hat, jedoch (i) dem geschützten Gast unrechtmäßigerweise der Zugang zu der jeweiligen Ferienunterkunft zu Beginn oder während der Mietdauer absichtlich und/oder unrechtmäßig durch den Gastgeber verweigert wird und (ii) die Kautions- und/oder Zahlung (bzw. der entsprechende Teil davon) des geschützten Gastes nicht erstattet wird und unrechtmäßigerweise durch den Gastgeber einbehalten wird. Ein Beispiel dieses geschützten Ereignisses beinhaltet Fälle, in welchen der Gastgeber die entsprechende Ferienunterkunft für denselben Zeitraum „doppelt“ für zwei oder mehr Gäste gebucht hat.

(c) „Wesentlich falsche Darstellung“ bedeutet, dass (i) ein geschützter Gast (falls erforderlich) eine Anzahlung und die vollständige Zahlung für eine Ferienunterkunft, die auf der Vrbo-Website inseriert ist, an einen Gastgeber geleistet hat, (ii) innerhalb von zwölf (12) Stunden nach dem ersten Betreten der entsprechenden Ferienunterkunft am ersten Tag der Mietdauer und vor der Abreise aus der Ferienunterkunft der geschützte Gast den Kundenservice anruft und Vrbo darüber informiert, dass er sich weigert, die entsprechende Ferienunterkunft aufgrund einer wesentlichen Nichtübereinstimmung (wie nachstehend definiert) der entsprechenden Ferienunterkunft mit der im Inserat erfolgten Beschreibung auf der Vrbo-Website zu beziehen; (iii) die Kautions- und/oder Zahlung des geschützten Gastes vom Gastgeber nicht zurückerstattet oder ungerechtfertigterweise einbehalten wird und (iv) das Bestehen der wesentlichen Nichtübereinstimmung der entsprechenden Ferienunterkunft nachfolgend durch uns nach unserem Ermessen bestätigt wird.

Eine „wesentliche Nichtübereinstimmung“ wird definiert als (i) wesentliche Mängel an der entsprechenden Ferienunterkunft, die im Inserat nicht offengelegt wurden und die von einem solchen Ausmaß und einer solchen Dauer sind, dass ein Bewohnen unter normalen Nutzungsbedingungen - gemäß Mitteilung und Dokumentation eines geschützten Gastes - unmöglich ist, und/oder (ii) das Materialversagen oder das vollständige Fehlen von Artikeln oder Dienstleistungen oder Ausstattung, die Teil der entsprechenden Ferienunterkunft sind und die im Inserat beschrieben wurden, und die gemäß Mitteilung und Dokumentation eines geschützten Gastes eine tatsächliche und wesentliche Veranlassung des geschützten Gastes, die entsprechende Ferienunterkunft anzumieten, darstellten. Zur Klarstellung und zusätzlich zu den allgemeinen Einschränkungen, die an anderer Stelle in diesen Geschäftsbedingungen beschrieben sind, wird angemerkt, dass der Begriff „wesentliche Nichtübereinstimmung“ die Weigerung eines geschützten Gastes, die angemieteten Räumlichkeiten aufgrund von (i) der Sauberkeit der angemieteten Ferienunterkunft; (ii) kleineren oder unwesentlichen Mängeln der entsprechenden Ferienunterkunft im Verhältnis zur Beschreibung im Inserat, insbesondere Abweichungen hinsichtlich: (1) der tatsächlichen Lage der entsprechenden Ferienunterkunft; (2) der tatsächlichen Wohnfläche der entsprechenden Ferienunterkunft bei einer unwesentlichen Abweichung von der Beschreibung im Inserat und (3) einem vorübergehenden Mangel der entsprechenden Ferienunterkunft oder innerhalb der Ferienunterkunft oder einer damit in Zusammenhang stehenden Leistung (wie z. B. das Versagen von Klimaanlage, Internet, Telefondienst, Grill, Whirlpool oder Schwimmbad) oder (iv) jedes andere Problem, das nicht direkt mit der entsprechenden Ferienunterkunft in Zusammenhang steht, wie z. B. Probleme, die sich auf benachbarte Grundstücke, die Nachbarschaft oder die Umgebung beziehen, zu übernehmen, NICHT BEINHALTET.

(d) „Unrechtmäßiger Verlust der Kautions“ bedeutet, dass sich der Verlust eines geschützten Gastes aus einer Streitigkeit zwischen einem geschützten Gast und einem Gastgeber einer entsprechenden Ferienunterkunft ergibt, die auf der Vrbo-Website inseriert ist und eine Kautions erfordert, die nach Beendigung des Aufenthalts des geschützten Gastes nach unserem alleinigen Ermessen vom Gastgeber unrechtmäßigerweise und entgegen dem geltenden Mietvertrag einbehalten wurde.

#### 4. Erläuternde Beispiele von ungeschützten Verlusten

Die folgenden Beispiele sind erläuternde Beispiele für finanzielle *Verluste*, gegen die das *Programm* nach unserem Ermessen NICHT schützt:

- SCHÄDEN, DIE SICH AUF ETWAS ANDERES ALS AUF DIE TATSÄCHLICH AN DEN GASTGEBER

GEZAHLTEN ODER HINTERLEGTEN BETRÄGE BEZIEHEN, EINSCHLIESSLICH INDIREKTE SCHÄDEN, ENTGANGENE MÖGLICHKEITEN, VERLUST VON ZOLLGEBÜHREN, ANDERE VERTRAGSSTRAFEN, FLUGKOSTEN, BEFÖRDERUNGSKOSTEN UND/ODER ANDERE KOSTEN ODER AUSLAGEN.

- DIREKTE SCHÄDEN, INDIREKTE SCHÄDEN, VERTRAGLICHE STRAFEN, BEILÄUFIG ENTSTANDENE, SPEZIELLE ODER FOLGESCHÄDEN, DIE SICH AUS ODER IN IRGEND EINEM ZUSAMMENHANG MIT IHREM ZUGANG ZU, DER ANZEIGE VON ODER DER NUTZUNG DER VRBO-WEBSITE ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DER VERZÖGERUNG ODER DER UNFÄHIGKEIT, ZUGANG ZU DER VRBO-WEBSITE ODER DEREN ANZEIGE ODER NUTZUNG ZU ERLANGEN, ERGEBEN.
- Zahlungen, die an einen *Gastgeber* für eine *Buchung* erfolgten, die nicht über den Vrbo-Checkout gebucht wurde.
- Kautionen oder Zahlungen für eine Ferienunterkunft, die nicht erstattet oder zurückgezahlt werden, weil der *geschützte Gast* die Richtlinien des *Gastgebers* nicht einhält, gegen den Mietvertrag verstößt oder weil dies auf andere Weise laut Mietvertrag zulässig ist.
- Zahlungen oder Kautionen, die an den *Gastgeber* mit einer nicht akzeptierten Zahlungsmethode erfolgen, insbesondere Barzahlung, Barscheck oder andere Zahlungsmethoden, die wir nach unserem vernünftigen und alleinigen Ermessen als verdächtig und/oder betrügerisch ansehen.
- Jeder Verlust jeder Art, von dem wir aufgrund unseres eigenen und vernünftigen Ermessens glauben, dass er sich aus einem Missbrauch des *Programms* durch den *geschützten Gast* und den *Gastgeber* ergibt.
- Jeder finanzielle Verlust, der durch Ereignisse verursacht wird oder sich aus Ereignissen ergibt, die sich außerhalb des Einflusses von Vrbo befinden und die allgemein als Ereignisse höherer Gewalt bezeichnet werden, wie z. B. Unwetter, Naturkatastrophen oder Baumaßnahmen.
- Jeder finanzielle Verlust, der sich nicht direkt aus einem *geschützten Ereignis* ergibt.

## 5. Verfahrensbedingungen

Um die Erstattung eines Verlustes im Rahmen des Programms zu erhalten, muss ein geschützter Gast die im Folgenden dargelegten Anforderungen erfüllen. Das Versäumnis, diese Anforderungen zu erfüllen oder eine Maßnahme zu ergreifen, die die Fähigkeit und/oder das Recht von Vrbo, den Verlust zu mindern, beeinträchtigt oder falsche oder irreführende Angaben eines geschützten Gastes im Hinblick auf einen Antrag auf Erstattung im Rahmen dieser Vereinbarung können die Berechtigung des geschützten Gastes auf Rückerstattung im Rahmen des Programms aufheben.

(a) Nachweis eines nicht erstatteten Verlustes: Auf unser Verlangen muss ein geschützter Gast Vrbo einen schriftlichen Nachweis darüber zur Verfügung stellen, dass die finanziellen Mittel des geschützten Gastes nicht durch die Bank(en), den Zahlungsdienstleister bzw. den Kreditkartenaussteller rückerstattet wurden (bzw. werden). Um den Verlust gering zu halten, ist ein geschützter Gast verpflichtet, einen Vergleich oder eine teilweise Zahlung der Bank(en), des Zahlungsdienstleisters bzw. des Kreditkartenausstellers zu akzeptieren. Der von Vrbo zu leistende Betrag mindert sich dann um den von der/den Bank(en), dem Zahlungsdienstleister oder dem Kreditkartenaussteller geleisteten Betrag.

(b) Identitätsnachweis. Ein geschützter Gast muss einen schriftlichen Nachweis über seine Identität (z. B. Kopie des Reisepasses, des Führerscheins, von Rechnungen von Versorgungsunternehmen, von Kreditkartenauszügen) erbringen, wenn wir dies nach eigenem

Ermessen verlangen. Wir behalten uns das Recht vor, die Gültigkeit solcher Identitätsdokumente nach eigenem Ermessen festzustellen.

(c) Nachweis über die Buchung. Auf unser Verlangen muss ein geschützter Gast eine Kopie (elektronisch oder ausgedruckt) der Buchungs-ID oder eine von der Vrbo-Website zur Verfügung gestellte Buchungsbestätigung von dem Zeitpunkt, an dem der geschützte Gast eine Ferienunterkunft über den Vrbo-Checkout erst gebucht hat, zur Verfügung stellen. Außerdem müssen wir in der Lage sein, die Buchung anhand eines Nachweises über eine solche Buchung in den Unterlagen der Vrbo-Plattform zu verifizieren.

(d) Nachweis über die Annahme der Buchung. Auf unser Verlangen muss ein geschützter Gast nachweisen, dass der Gastgeber die Buchung angenommen hat und dass der Gast für die Buchung bezahlt hat. Ein Nachweis über die Annahme kann es erforderlich machen, dass Sie eine Dokumentation der Kommunikation mit dem Gastgeber in Bezug auf die Buchung mittels E-Mail, Telefon, schriftlich oder anderweitig zur Verfügung stellen.

(e) Zahlungsnachweis. Auf Verlangen muss ein geschützter Gast uns eine schriftliche Dokumentation über alle Zahlungen und Erstattungen (teilweise, vollständig und/oder Kautions), die an den Gastgeber erfolgt sind, zur Verfügung stellen. Die akzeptierten Zahlungsmethoden sind auf die beim Checkout bereitgestellten Zahlungsmethoden (Zahlung mit Visa, MasterCard, American Express, Discover cards oder eChecks (eChecks sind nur für amerikanische Staatsbürger verfügbar)) beschränkt.

(f) Dokumentierung des Verlustes. Auf unser Verlangen muss ein geschützter Gast sämtliche schriftliche Dokumentation verlorener oder widerrechtlich angeeigneter Mittel, die verlangt wurde, zur Verfügung stellen. Der geschützte Gast muss einen schriftlichen Nachweis darüber erbringen, dass der Gastgeber Mittel vom geschützten Gast erhalten hat, über das Verlangen nach Rückerstattung des geschützten Gastes benachrichtigt wurde und sich dieser geweigert oder es versäumt hat, dem geschützten Gast solche Mittel zurückzuerstatten. Die Dokumentation im Zusammenhang mit verlorenen oder widerrechtlich angeeigneten Mitteln darf nicht verändert oder vernichtet werden, bevor die Angelegenheit insgesamt beigelegt wurde.

(g) Benachrichtigung von Vrbo. Der geschützte Gast muss Vrbo innerhalb von einem (1) Monat ab dem ersten Ereignis, das das Verlangen des geschützten Gastes nach Rückerstattung im Rahmen des Programms verursacht hat, benachrichtigen, und zwar (i) per E-Mail an den Kundenservice; (ii) per Post an die Mit-Vertrauen-Buchen-Garantie: Book with Confidence Guarantee, attn EG Vacation Rentals Ireland Ltd, 25 St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublin 2, D02 XF99, Irland.

(h) Ausfüllung eines Rückerstattungsantrags. Der geschützte Gast muss den Rückerstattungsantrag ausfüllen, unterschreiben und zusammen mit der erforderlichen Dokumentation bei uns innerhalb von sechs Monaten nach dem ersten Tag Ihres erwarteten Aufenthalts in der entsprechenden Ferienunterkunft einreichen. Wird ein ausgefüllter Rückerstattungsantrag nicht innerhalb dieser Frist eingereicht, so gilt jede Forderung als verweigert. Der eingereichte Rückerstattungsantrag muss das Einverständnis des geschützten Gastes enthalten, dass

(i) eine Zahlung, die einem geschützten Gast im Rahmen des Programms zusteht, nur in dem Umfang zahlbar ist, in dem die Leistungen aus einer Deckung oder Rückerstattung aufgrund einer Versicherungspolice oder einer anderen entsprechenden Quelle, über die ein geschützter Gast verfügt oder auf die er zurückgreifen kann, unzureichend ist, um dem geschützten Gast den

Verlust oder die widerrechtlich angeeigneten Zahlungen an den Gastgeber vollständig zu erstatten; (ii) wenn wir Ihnen im Rahmen des Programms eine Erstattung gewähren, Sie sich einverstanden erklären, dass wir all Ihre Rechte gegen den Gastgeber und etwaige Dritte, die mit dem Verlust in Zusammenhang stehen, übernehmen und solche Rechte direkt oder in Ihrem Namen nach unserem alleinigen Ermessen ausüben; (iii) wenn wir Ihnen im Rahmen des Programms eine Erstattung gewähren und Sie später vom Gastgeber oder einer Versicherung oder einer anderen Quelle eine Entschädigung für Ihren Verlust erhalten, Sie uns den erstatteten Betrag zurückzahlen; und (iv) Sie sich einverstanden erklären, eine allgemeine Vereinbarung über einen Vergleich und eine Freistellung zu unterschreiben, mit der Sie uns, unsere Muttergesellschaft, Tochtergesellschaften und verbundenen Unternehmen von allen Ansprüchen freistellen, die Ihnen zustehen können und die vor dem Datum einer Zahlung im Rahmen dieses Programms entstanden sind. Wir werden die Bearbeitung jedes Antrags auf Rückerstattung im Rahmen des Programms innerhalb einer angemessenen Frist nach Erhalt der verlangten Dokumentation abschließen. Wie oben angemerkt, wird empfohlen, dass geschützte Gäste, die eine Rückerstattung wünschen, keine Dokumentation im Zusammenhang mit dem Antrag auf Rückerstattung verändern oder vernichten, bevor die Angelegenheit insgesamt beigelegt ist.

6. Helfen Sie uns, Ihnen zu helfen. Unbeschadet der vorstehend beschriebenen Erfordernisse gilt: Wenn ein geschützter Gast eine Erstattung im Rahmen des Programms beantragt, erklärt er sich damit einverstanden, uns rechtzeitig jede angeforderte Dokumentation zur Verfügung zu stellen, um einen solchen Antrag zu unterstützen. Der geschützte Gast erklärt sich außerdem einverstanden, in allen Aspekten des Rückerstattungsverfahrens mit uns vollständig zu kooperieren. Wir können jedem geschützten Gast, der auf Anfragen bezüglich eines behaupteten Verlustes innerhalb der in diesen Geschäftsbedingungen spezifizierten Frist nicht reagiert, eine Erstattung verweigern.

7. Vollständige Vereinbarung; Kontaktinformationen. Diese Geschäftsbedingungen stellen die gesamte Vereinbarung zwischen Vrbo und jedem geschützten Gast im Hinblick auf das Programm dar. Sofern dies nicht durch diese Geschäftsbedingungen geändert wird, bestätigt jeder geschützte Gast und erklärt sich einverstanden, dass er an die geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Vrbo-Website gebunden ist, insbesondere an die Bestimmung, die eine Lösung von Streitigkeiten betrifft. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Geschäftsbedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben diese Geschäftsbedingungen Vorrang. Sollten Sie Fragen zum Programm oder zu diesen Geschäftsbedingungen haben, kontaktieren Sie uns bitte per: (i) E-Mail an den Kundenservice; (ii) per Post an das Vrbo Mit-Vertrauen-Buchen-Programm: Vrbo Book with Confidence Program, EG Vacation Rentals Ireland Ltd, 25 St. Stephen's Green, 3rd floor, Dublin 2, D02 XF99, Irland oder (iii) wenden Sie sich an das Kundenservice-Helpdesk.