

Niederländische Berufungsinstanz bestätigt:

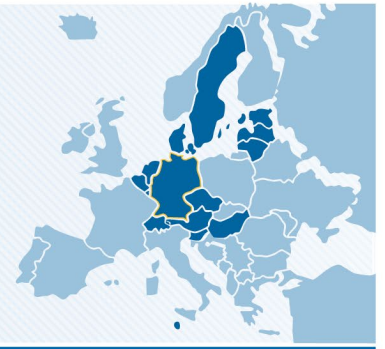
Booking.com täuscht Verbraucher mit irreführenden Sterneangaben

Amsterdam / Berlin, 7. April 2026 — Die Berufungsinstanz (College van Beroep – CvB) der niederländischen Werbekodex-Kommission (Reclame Code Commissie – RCC) hat im Verfahren um die Verwendung von Hotelsternen auf Online-Buchungsplattformen eine richtungsweisende [Entscheidung](#) getroffen: Die bereits in erster Instanz durch die RCC am 6. November 2025 festgestellte Irreführung durch die Darstellung auf Booking.com wurde bestätigt. Es müsse ein eindeutiger Hinweis darauf gegeben werden, wenn die angezeigten Sterne vom jeweiligen Hotel in den Niederlanden selbst vergeben worden seien. Damit stärkt das CvB den Verbraucherschutz im digitalen Buchungsmarkt und gibt der DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH sowie ihrer niederländischen Schwesterorganisation hotelsterren.nl Recht.

„Auch die Berufungsinstanz stellte klar, dass Sterne im Hotelkontext aus Verbrauchersicht als objektive, standardisierte und überprüfte Qualitätskennzeichnung verstanden werden. Wenn Booking.com in den Niederlanden von Hotels selbst vergebene Sterne verwende, ohne die Verbraucher darauf klar und deutlich hinzuweisen, ist dies ein Verstoß gegen die Regeln für lautere Werbung,“ erläutert Christin Neumann, Geschäftsführerin der DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH.

Das CvB legte besonderen Wert auf die Feststellung, dass Hotelsterne für Verbraucher ein wichtiges Orientierungskriterium für die Auswahl der Hotels sind (Tz. 6.9): „Hotelsterne geben einen Hinweis auf Luxus und Ausstattung, der nicht von den Gästen selbst bestimmt wird.“ Booking.com soll daher gemäß der CvB-Entscheidung sowohl in der Desktop-Version als auch in der mobilen Version keine selbst vergebenen Hotelsterne mehr anzeigen, ohne deutlich darauf hinzuweisen, dass die Hotels in den Niederlanden die Sterneanzahl möglicherweise selbst festgelegt haben.

„Die Entscheidung stellt klar, dass Verbraucher sich auf die Aussagekraft von Hotelsternen verlassen können müssen“, ergänzt Markus Luthé, Geschäftsführer der DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH und Präsident der europäischen Hotelstars Union. „Hotelsterne stehen für geprüfte Qualität und nicht für ungeprüfte Selbsteinschätzungen. Diese Klarstellung ist ein wichtiger Schritt für mehr Transparenz für den digitalen Hotelbuchungsmarkt in Europa.“



Über die Deutsche Hotelklassifizierung

Die Deutsche Hotelklassifizierung sorgt seit gut 30 Jahren für eine transparente und objektive Bewertung von Hotels in Deutschland. Sie ist Teil der Hotelstars Union, einer europaweiten Klassifizierungsinitiative mit mehr als 20 teilnehmenden Ländern. Die einheitlichen Kriterien der Hotelstars Union garantieren Gästen Transparenz und internationale Vergleichbarkeit der Hotelsterne.

Pressekontakt

DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH
Am Weidendamm 1A
10117 Berlin
Tel.: 030 / 59 00 99 694
info@hotelstars.eu
www.hotelstars.eu

Bildrechte: DEHOGA Deutsche Hotelklassifizierung GmbH