



Google muss 1 Million Euro Strafe wegen „irreführender Klassifizierung“ von Hotels in Frankreich zahlen

Die Sternebewertung von Google könnte mit den Sternen verwechselt werden, die üblicherweise an Hotels vergeben werden.

Google wurde in Frankreich zu einer Geldstrafe von einer Million Euro verurteilt, nachdem es eine „irreführende Klassifizierung“ von Hotels erstellt hatte, indem es die offiziellen ein bis fünf Sterne durch eine nach eigenen Kriterien erstellte Klassifizierung ersetzte, teilte die Betrugsbekämpfungsbehörde am Montag mit.

Eine 2019 eingeleitete Untersuchung der Generaldirektion für Wettbewerb, Verbraucherangelegenheiten und Betrugsbekämpfung (DGCCRF) hat „den irreführenden Charakter von Googles Klassifizierung von Hotels, insbesondere in seiner Suchmaschine, aufgezeigt“, heißt es in einer Pressemitteilung.

Hotels jetzt geschützt

Daraufhin „haben Google Irland und Google Frankreich ihre Praktiken korrigiert und sich mit Zustimmung der Staatsanwaltschaft in Paris bereit erklärt, im Rahmen eines strafrechtlichen Vergleichs eine Geldstrafe in Höhe von 1,1 Millionen Euro zu zahlen“.

Seitens der wichtigsten Gewerkschaft des Hotel- und Gaststättengewerbes, Umih, zeigte sich Laurent Duc, Präsident der Hotelbranche, „sehr zufrieden“: „Für uns war es entscheidend, die Sterne der klassifizierten Unterkünfte zu schützen: Diese von Atout France vorgenommene Klassifizierung hat einen Wert, sie entspricht mehr als 250 Punkten, die eingehalten werden müssen: Fläche des Zimmers, Vorhandensein eines Badezimmers, Anzahl der Steckdosen... Gegen die Klassifizierung von Google haben wir schon 2008 rebelliert“, sagte er.

Sternprobleme

Aber Google „wollte nichts hören und verwendete weiterhin Sterne auf der Grundlage von Verbrauchercommentaren, was die Öffentlichkeit in die Irre führte, denn in Frankreich sind Sterne für Hotels, Touristenresidenzen und klassifizierte Campingplätze reserviert. Würden sie kleine Blumen oder kleine spitze Hüte benutzen, gäbe es kein Problem“, so Laurent Duc weiter.

Die Bewertung, die früher an Betriebe auf der Grundlage von Informationen aus verschiedenen öffentlich online verfügbaren Drittquellen vergeben wurde, spiegelt jetzt nur noch das offizielle französische Ranking von Hotels in der Google-Suche und in Maps wider, so Google Frankreich. Die DGCCRF hatte, nachdem sie „Beschwerden von Hoteliers erhalten hatte, die die Veröffentlichung einer irreführenden Klassifizierung von Touristenunterkünften auf Google anprangerten“, in den Jahren 2019 und 2020 „die Art und Fairness der von der Plattform bereitgestellten Informationen“ überprüft.



Google muss 1 Million Euro Strafe wegen „irreführender Klassifizierung“ von Hotels in Frankreich zahlen

Die Rankings von mehr als 7.500 Betrieben wurden „in einer signifikanten Anzahl von Fällen“ mit dem „einzigen in Frankreich existierenden und von Atout France herausgegebenen offiziellen Ranking“ verglichen, das von einem bis zu fünf Sternen reicht. So habe es den Anschein gehabt, dass Google „die Klassifizierung von Atout France durch eine nach eigenen Kriterien erstellte Klassifizierung ersetzt“ habe, die „in ihrer Darstellung und durch die identische Verwendung des Begriffs +Sterne+ nach der gleichen Skala von eins bis fünf zur Klassifizierung von touristischen Unterkünften sehr verwirrend“ sei.

Diese Praxis, „besonders schädlich für die Verbraucher, die bei der Reservierung von Unterkünften über das zu erwartende Serviceniveau getäuscht wurden“, war auch nachteilig für die Hoteliers, „deren Betriebe fälschlicherweise als weniger gut eingestuft wurden als in der offiziellen Klassifizierung von Atout France“, so die DGCCRF.

In der Überzeugung, dass dies „eine irreführende Geschäftspraxis“ darstellte, leitete die DGCCRF die Schlussfolgerungen ihrer Untersuchungen an die Pariser Staatsanwaltschaft weiter, was zu dem oben genannten Vergleich führte. Google verwendet seit September 2019 das offizielle Ranking von Atout France.