

## Haftungsfragen beim Internetzugang für Gäste in Hotels

Der Hotelverband Deutschland (IHA) hat gemeinsam mit dem DEHOGA Hessen ein Merkblatt erarbeitet, das Hoteliers endlich mehr Rechtsklarheit bei Internetzugängen für Gäste in Hotels bringt. Unter Einbeziehung der aktuellen Entwicklungen in der Rechtsprechung werden Haftungsrisiken für den Hotelier und gleichzeitig Lösungen zu deren Minimierung aufgezeigt. Speziell für die Praxis enthält das Merkblatt „Hinweise zur Internetnutzung im Hotel für den Gast“, welche der Hotelier seinen Gästen aushändigen kann.

In Zeiten moderner Kommunikation gehört es schon zum Standard, dass dem Gast im Hotel ein drahtloser oder drahtgebundener Zugang zum Internet angeboten wird. Was für den Hotelier Service und für den Gast ein wichtiges Kriterium bei der Hotelwahl ist, birgt jedoch Haftungsrisiken in sich. Illegale Downloads können Urheberrechtsverletzungen und empfindliche Geldbußen nach sich ziehen.

Kinderpornographie oder Volksverhetzung sind Straftaten, die zunehmend in der Anonymität des Internets verübt werden. Hat der Hotelier seinen Internetzugang nicht ausreichend gesichert, könnte er für diese Vergehen seiner Gäste oder Dritter haftbar gemacht werden. Experten raten deshalb bei der Planung und Aufbau von W-LAN-Hotspots im Hotel, Sicherheitsüberlegungen eine Schlüsselrolle zukommen zu lassen.

Das Merkblatt hilft dem Hotelier, die richtige Zugangslösung für sein Hotel zu finden. Die ebenfalls im Merkblatt enthaltenden Nutzungsbedingungen, kann der Hotelier seinem Gast in übersichtlicher und verständlicher Form vorlegen. Sie enthalten ohne Gewähr die aus Sicht des Hotelverbandes Deutschland (IHA) wichtigen Aspekte, über welche der Hotelier seinen Gast bei der Benutzung des Internetzugangs im Hotel aufklären sollte.

Das IHA-Merkblatt „Haftungsfragen beim Internetzugang für Gäste in Hotels“ ist als Anlage (Seite 2 bis 7) beigefügt.

*Stand: Januar 2009*



# MERKBLATT



## Haftungsfragen beim Internetzugang für Gäste in Hotels

Inklusive Nutzungsbedingungen



**SERVICE**

---

## **Vorbemerkung**

Ob drahtlos oder drahtgebunden, in der Lobby oder auf den Gästezimmern, gratis oder kostenpflichtig – der Internetzugang für den Gast im Hotels ist inzwischen zum Standard geworden. Auch wenn der Gast eine möglichst schnelle, unkomplizierte und preisgünstige Verbindung ins weltweite Netz erwartet, sollten Hoteliers ihre möglichen Haftungsrisiken nicht außer Acht lassen. Gerade in der letzten Zeit hat sich die Rechtsprechung verstärkt mit Urheberrechtsverletzungen, welche über W-LAN-Anschlüsse verübt wurden, auseinandergesetzt. Spezialisten raten deshalb bei Planung und Aufbau eines W-LAN-Hotspots, Sicherheitsüberlegungen eine Schlüsselrolle zukommen zu lassen.

Dieses Merkblatt soll mögliche Haftungsrisiken für den Hotelier unter Einbeziehung der aktuellen Rechtsprechung aufzeigen und helfen, diese zu minimieren. Weiterhin sind diesem Merkblatt Hinweise zur Nutzung des Internetzugangs in Hotels beigefügt. Der Hotelier findet hier die aus Sicht des Hotelverbandes Deutschland (IHA) wichtigen Aspekte, die der Gast bei der Benutzung eines Internetzugangs im Hotel zu beachten hat, und kann ihm diese komprimiert und übersichtlich vorlegen.

**Die Inhalte dieses Merkblattes wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte können wir jedoch keine Gewähr übernehmen. Auch wird keine Haftung für Schäden übernommen, die aus der Benutzung des Merkblattes entstehen können.**

Bei technischen Fragen und allgemeinen Auskünften zum Thema W-LAN und Internet empfehlen wir die Seiten des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik ([www.bsi-fuer-buerger.de](http://www.bsi-fuer-buerger.de)).

**Stand:** Januar 2009

---

## MERKBLATT ZU HAFTUNGSFRAGEN BEI INTERNETZUGÄNGEN FÜR GÄSTE IN HOTELS

Der Service eines Internetzuganges für den Gast ermöglicht diesem, im Hotel seine Mails zu bearbeiten, sich mit dem Server seines Unternehmens zu verbinden oder im Internet zu recherchieren. So positiv dieses Angebot für den Gast ist, birgt gerade der drahtlose Zugang ins Internet über sog. Hotspots (Stichwort W-LAN) gewisse Risiken für den Hotelier. In der letzten Zeit haben sich die Gerichte vermehrt mit Urheberrechtsverletzungen, aber auch mit Straftaten (z.B. Kinderpornographie) beschäftigen müssen, die über derartige Hotspots begangen wurden.

Eine Urheberrechtsverletzung liegt vor, wenn z.B. über Tauschbörsen im Internet (sog. Filesharing-systeme) Musik oder Filme illegal ins Internet gestellt oder aus dem Netz herunter geladen werden. Deshalb durchsuchen Ermittler die einschlägigen Tauschbörsen im Auftrag der Musikindustrie nach solchen illegalen Dateien, und die betroffenen Musikfirmen verfolgen diese Verletzungen über ihre Anwälte sehr offensiv. Wer ertappt wird, läuft Gefahr, ein Abmahnschreiben mit Androhung einer empfindlichen Geldstrafe zu kassieren.

Grundsätzlich haftet nur derjenige, der die entsprechenden Verletzungen begangen hat. Allerdings nimmt die Rechtsprechung den Betreiber eines Hotspots unter bestimmten Umständen auch mit in die Haftung. Für den Hotelier ist es deshalb wichtig zu wissen, inwieweit er für derartige Verletzungen verantwortlich gemacht werden könnte.

Ein großes Haftungsrisiko für Urheberrechtsverletzungen besteht bei W-LAN-Hotspots, die offen und ungesichert einen Internetzugang ermöglichen. Das Landgericht Hamburg entschied 2006 (Urteile vom 2. August 2006, Az. 308 O 509/06 und 26. Juli 2006, Az. 308 O 407/06), dass der Inhaber eines W-LAN-Zugangs für die Urheberrechtsverletzungen durch Dritte hafte, wenn er sein W-LAN Unbefugten überlasse oder den Internetzugang nicht ausreichend gegen Unbefugte sichere. Der W-LAN-Inhaber sei dann als sog. „Mitstörer“ haftbar.

Dies hat das Oberlandesgericht Düsseldorf ein Jahr später bestätigt: Ein W-LAN-Zugang sei eine Gefahrenquelle, welche nur der Inhaber überwachen könne (Beschluss vom 27. Dezember 2007, Az. I-20 W 157/07). Der Inhaber eines W-LAN-Internetzuganges müsse zum allgemeinen Schutz vor Urheberrechtsverletzungen seinen Zugang zum Internet vor einer unkontrollierten öffentlichen Nutzung technisch sichern. Wer einen Internetzugang Dritten überlasse, habe eine Prüf- und ggf. Handlungspflicht, um möglichen Rechtsverletzungen vorzubeugen. Weiter entschieden die Düsseldorfer Richter, dass Sicherungsmaßnahmen durch Standardsoftware als minimaler Schutz ausreichen.

Nach einer Entscheidung des Oberlandesgericht Frankfurt/Main (Beschluss vom 20. Dezember 2007, Az. 11 W 58/07) habe der Inhaber eines W-LAN-Anschlusses eine Pflicht, Dritte zu instruieren und zu überprüfen, wenn er damit rechnen könne, dass die Nutzer des Zugangs Urheberrechtsverletzungen begehen. Eine Überwachungspflicht bestehe jedoch nur, wenn konkrete Anhaltspunkte für einen Missbrauch des Internetanschlusses bestehen.

Der Hotelverband Deutschland (IHA) hat, aufgrund der von den Frankfurter Richtern aufgestellten Instruktionspflicht, die beigefügten „*Hinweise zur Nutzung unseres Internetzuganges*“ erstellt und empfiehlt diese seinen Mitgliedern unverbindlich zur Verwendung im Geschäftsverkehr mit ihren Gästen. Der Internetzugang sollte Gästen nur dann ermöglicht werden, wenn sie diese Hinweise nachweislich zur Kenntnis genommen haben.

Haftungsrisiken nach der oben zitierten Rechtsprechung bestehen für den Hotelier insbesondere, wenn er einen „eigenen“ Internetzugang per W-LAN anbietet. Dies wird oft durch eine Internetflatrate und eine W-LAN-Basisstation realisiert. Hier empfiehlt der Hotelverband Deutschland (IHA) dringend eine Prüfung, ob der Internetzugang den oben beschriebenen Anforderungen der Rechtsprechung zur urheberrechtlichen Haftung entspricht. Bei einem solchen Internetzugang ist es ebenfalls

---

empfehlenswert, ihn möglichst mit einem separaten Rechner zu betreiben, der nicht an das Frontdeskmanagement angeschlossen ist.

Letztlich sollte überlegt werden, wie der Hotelier bei Ermittlungen der Behörden nachweisen kann, welcher Gast, der über den Hotel-Hotspot ins Internet gegangen ist, die Urheberrechtsverletzung begangen hat. Nach Auskunft der Bundesnetzagentur ist ein Hotel grundsätzlich nicht verpflichtet, für seinen lokal beschränkten Internetzugang eine Vorratsdatenspeicherung vorzunehmen. Andererseits kann in der Regel nur der Hotelier, der die Verbindungsdaten in datenschutzrechtlich zulässigem Rahmen aufgezeichnet hat, den Nachweis führen, wer beispielsweise für illegale Downloads verantwortlich und haftbar ist.

Unter diesen Gesichtspunkten empfiehlt der Hotelverband Deutschland (IHA) zu prüfen, inwieweit es wirtschaftlich vertretbar und technisch möglich ist, eine Zugangslösung (Hotspots) eines externen Internetproviders (T-Systems, Vodafone, o2, Swisscom etc.) seinen Gästen anzubieten. Bei dieser Lösung wird im Hotel lediglich ein Internet-Hotspot aufgestellt, der Gast surft über den Internetzugang des jeweiligen Hotspot-Betreibers, während der Hotelier nur Vermittler zwischen diesen beiden Vertragsparteien ist. So kann das Haftungsrisiko für den Hotelier bei richtiger Vertragsgestaltung minimiert werden.

Hoteliere, die einen eigenen Internetzugang anbieten, sollten das Haftungsrisiko durch professionelle und sichere Internet-Zugangslösungen minimieren, die von verschiedenen IT-Spezialisten angeboten werden. Bei diesen Angeboten bleiben Hotel und Gast Vertragspartner und der Hotelier ist damit in der Preisgestaltung flexibel. Eine spezielle W-LAN-Hotspotlösung mit integriertem Abrechnungssystem für Hoteliere und Gastronomen bietet nach Auskunft der Telekom z.B. die Firma ZyXEL ([www.zyxel-hotel.de](http://www.zyxel-hotel.de)) an.

Zusätzlich sollten Hoteliere prüfen, inwieweit Schäden ggf. über eine Versicherung abgedeckt werden bzw. gedeckt werden können. Ein Versicherungsschutz für Schäden, die durch rechtswidrige Handlungen herbeigeführt werden, ist nach unserer Kenntnis ausgeschlossen.

Sollten Sie eine Beratung wünschen, hilft Ihnen die IHA-Service GmbH, Herr RA Stefan Dinnendahl, ([info@iha-service.de](mailto:info@iha-service.de) oder Tel. 0228 / 92 39 29-0) bei der Auswahl des richtigen Beratungspartners gerne weiter.

Unsere Partner in dieser Frage:



Toedt, Dr. Selk & Coll. GmbH

[www.TS-and-C.com](http://www.TS-and-C.com)



Büchner Barella Assekuranzmakler GmbH

[www.buechner-barella.de](http://www.buechner-barella.de)



Mannheimer Versicherung

[www.hostima.de](http://www.hostima.de)



Cubis Solution

[www.c-s.de](http://www.c-s.de)

---

## HINWEISE ZUR NUTZUNG UNSERES INTERNETZUGANGES

Verehrter Gast,

um Ihnen die Nutzung unseres Internetzugangs so unkompliziert und sicher wie möglich zu machen, bitten wir Sie, folgende Grundregeln zu beachten:

### **1. VERWENDEN SIE MÖGLICHST EINEN BROWSER MIT 128 BIT SSL-VERSCHLÜSSELUNG**

Die aktuellen Versionen der gängigen Browser (Microsoft Internet Explorer, Apple Safari, Mozilla Firefox oder Opera) sind auf diesen Standard ausgelegt.

### **2. SCHÜTZEN SIE IHREN PC MIT AKTUELLEN VIRENSCHUTZPROGRAMMEN UND EINER FIREWALL**

Installieren Sie eine Virenschutzsoftware auf Ihrem PC und aktualisieren Sie diese regelmäßig. Stellen Sie sicher, dass Ihr Rechner frei von Viren, Würmern und Trojanern/Backdoors ist.

Wir empfehlen Ihnen, Ihren Rechner mit einer Firewall und einer Anti-Spy-Software auszustatten und diese regelmäßig zu aktualisieren.

Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass wir Ihnen lediglich einen Internetzugang zur Verfügung stellen, der über keinerlei Virenschutz und keine Firewall verfügt.

### **3. HALTEN SIE IHR BETRIEBSSYSTEM AUF DEM AKTUELLEN STAND**

Installieren Sie die entsprechenden Updates und Patches für das Betriebssystem Ihres PC zeitnah und regelmäßig.

### **4. SCHÜTZEN SIE IHRE DATEN AUCH FÜR DEN FALL DES VERLUSTES IHRES RECHNERS**

Ihren PC und die darauf gespeicherten wichtigen Dateien sollten Sie mit Passwörtern sichern. Diese sollten regelmäßig geändert werden. Speichern Sie die Passwörter nicht auf Ihrer Festplatte ab. Stellen Sie Ihren Rechner auch nur Personen Ihres Vertrauens zur Verfügung.

Wir empfehlen Ihnen, regelmäßig ein Backup Ihrer Daten anzulegen.

### **5. STARTEN SIE BEI VERBINDUNGSFEHLERN IHREN BROWSER ERNEUT**

Bei auftretenden Verbindungsfehlern schließen Sie bitte den Browser und starten ihn erneut. Stellen Sie die korrekte Eingabe Ihrer entsprechenden Passwörter sicher. Schließen Sie bitte Ihren Browser nach Beenden der Internetsitzung.

### **6. SEIEN SIE VORSICHTIG BEI UNBEKANNTEN DATEIEN ODER EMAIL-ANHÄNGEN**

Öffnen Sie keine Dateien unbekannter Herkunft oder Dateien, die Sie nicht angefordert haben.

### **7. BESUCHEN SIE KEINE WEBSEITEN MIT STRAFRECHTLICH RELEVANTEN INHALTEN**

Dies gilt insbesondere für Seiten mit volksverhetzendem oder kinderpornographischem Inhalt, Seiten, die zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen bzw. verharmlosen oder Seiten, die geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden.

---

## **8. BETEILIGEN SIE SICH NICHT AN UNSERIÖSEN ODER RECHTSWIDRIGEN TAUSCHBÖRSEN**

Beachten Sie beim Herunterladen oder Aufspielen von Dateien, insbesondere Musik, Filmen oder Bilder stets, dass diese urheberrechtlich geschützt sein können. Die Verletzung solcher Urheberrechte kann unter anderem erhebliche Schadensersatzansprüche gegen Sie auslösen.

## **9. VERFÜGBARKEIT, GEEIGNETHEIT ODER ZUVERLÄSSIGKEIT DES INTERNETZUGANGES**

Wir geben keine Gewähr für die tatsächliche Verfügbarkeit, Geeignetheit oder Zuverlässigkeit des Internetzuganges für irgendeinen Zweck.

## **10. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG**

Wir übernehmen keine Verantwortung für etwaige Schäden an Ihrem PC, die durch die Internetnutzung entstehen. Hiervon ausgenommen sind Schäden, zu denen wir vorsätzlich oder grob fahrlässig beigetragen haben. Insbesondere wird keinerlei Haftung für die Inhalte aufgerufener Websites oder heruntergeladener Dateien übernommen. Ferner wird auch keinerlei Haftung für einen etwaigen Virenbefall durch Verwendung des Internetzuganges übernommen.

## **11. HAFTUNGSFREISTELLUNG**

Wir sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, wenn unser Internetzugang von Ihnen rechtswidrig verwendet wird, insbesondere wenn Sie die oben stehenden Hinweise schuldhaft außer Acht gelassen haben.

## **12. DATENSCHUTZ**

Soweit wir Ihre Daten im Rahmen der Internetnutzung über unseren Internetzugang erheben, werden diese selbstverständlich gemäß der geltenden Datenschutzbestimmungen behandelt.

## **13. BEI VERSTOSS GEGEN DIE NUTZUNGSHINWEISE**

Sofern Sie gegen diese Nutzungshinweise verstoßen oder wir einen entsprechenden Verdacht haben, sehen wir uns gezwungen, Ihren Internetzugangs einzuschränken oder zu sperren. Sollten Sie hierbei Daten verlieren, übernehmen wir dafür keine Haftung.

## **14. WEITERE HINWEISE**

Die Nutzung unseres Internetzugangs ist auf die Dauer Ihrer Anwesenheit im Hotel beschränkt. Die Nutzung erfolgt durch Eingabe eines Passwortes. Dieses darf nicht an Dritte weitergegeben werden.

Bei Fragen oder Problemen mit dem Internetzugang hilft Ihnen gerne unsere Rezeption (Tel.: ...) weiter.

Wir empfehlen Ihnen für weitergehende Auskünfte die Seiten des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik ([www.bsi-fuer-buerger.de](http://www.bsi-fuer-buerger.de)).

[Ort, Datum],

---

Unterschrift des Gastes