



REPUBLIK ÖSTERREICH  
HANDELSGERICHT WIEN

11 Cg 3/18f - 30

(Bitte in allen Eingaben anführen)

Marxergasse 1a  
1030 Wien

Tel.: +43 1 51528 769

## TEILURTEIL:

### IM NAMEN DER REPUBLIK!

Das Handelsgericht Wien erkennt durch den Richter Dr. Alexander Sackl in der

#### RECHTSSACHE:

##### Klagende Partei

Verein für Konsumenteninformation  
Linke Wienzeile 18  
1060 Wien

vertreten durch

Kosesnik-Wehrle & Langer Rechtsanwälte  
KG, Firmenbuchnummer 214452x  
Ölzeltgasse 4  
1030 Wien  
Tel.: +43 1 713 61 92,

##### Beklagte Partei

FTI Touristik GmbH  
Kaisergasse 16a  
4020 Linz, Donau  
Firmenbuchnummer 133355k

vertreten durch

PHH Prochaska Havranek Rechtsanwälte  
GmbH & Co KG  
Julius Raab-Platz 4  
1010 Wien  
Tel.: 714 24 40

**Wegen:** Unterlassung und Urteilsveröffentlichung

Nach mündlicher Streitverhandlung zu Recht:

1. Die beklagte Partei ist schuldig, im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sie von ihr geschlossenen Verträgen zugrundelegt und/oder in hiebei verwendeten Vertragsformblättern die Verwendung folgender Klauseln oder die Verwendung sinngleicher Klauseln zu unterlassen, sowie weiters, es zu unterlassen, sich auf die nachstehend genannten Klauseln oder sinngleiche Klauseln zu berufen:
  - a. *„Im Falle der direkten Zahlung an FTI ist für die Rechtzeitigkeit der Zahlung maßgeblich der Zahlungseingang bei FTI. Sämtliche Zahlungen sind unter Angabe der auf der Buchungsbestätigung/Rechnung ersichtlichen Vorgangsnummer ausschließlich an die dort genannte Kontoverbindung zu leisten.“* („Klausel 3“)

b. *„Bei Nichterreichen einer in der Leistungsbeschreibung festgesetzten Mindestteilnehmerzahl ist FTI berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt kann spätestens bis 2 Wochen vor Antritt der Reise erklärt werden. Bereits geleistete Zahlungen werden rückerstattet.“* („Klausel 11“)

c. *„Bei Nichtantritt der Reise oder bei Nichtinanspruchnahme einzelner Leistungen bleibt der Anspruch auf Zahlung des gesamten Reisepreises erhalten. Grundsätzlich wird sich FTI bei den Leistungsträgern bemühen, ersparte Aufwendungen für die Nichtinanspruchnahme der Leistung zu erhalten. Soweit solche ersparten Aufwendungen an FTI erstattet werden, wird FTI diese auch an den Kunden erstatten.“* („Klausel 17“)

d. *„Im Schadensfall muss vor Ort die folgende Vorgehensweise unbedingt eingehalten werden:*

- *Umgehende Benachrichtigung der Mietwagenstation*
- *Umgehende Meldung an Polizei und Erstellenlassen eines Polizeiberichtes, sofern ein Unfallgegner beteiligt ist oder Vandalismus vorliegt*
- *Ausstellung und Unterschrift eines Schadensberichtes durch die Station vor Ort bei Rückgabe des Fahrzeuges.“*

(„Klausel 19“)

e. *„Folgende Unterlagen müssen zur Erstattung der Selbstbeteiligung an den FTIKundendienst gesendet werden:*

- *Schadens- und Polizeibericht*
- *Kopie des Mietvertrages*
- *Zahlungsnachweis der Selbstbeteiligung (Kreditkartenauszug, Quittung bei Barzahlung oder Kontoauszug bei Überweisung).“*

(„Klausel 20“)

f. *„Soweit ein Schaden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig von FTI herbeigeführt worden ist beziehungsweise FTI allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist, wird die vertragliche und deliktische Haftung für Schäden, die nicht auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Etwaig darüber hinausgehende Ansprüche aufgrund geltender internationaler Abkommen oder auf diesen beruhenden Vorschriften bleiben von der Haftungsbeschränkung unberührt.“* („Klausel 22“)

g. *„Die Abtretung von Ansprüchen aus und im Zusammenhang mit dem Reisevertrag ist ausgeschlossen, es sei denn, der Abtretungsempfänger hat durch gesonderte Unterschrift bei der Buchung erklärt, auch für die vertraglichen Verpflichtungen derjenigen Personen selbst einzustehen, die die Rechte aus dem Reisevertrag an ihn abgetreten haben.“* („Klausel 23“)

h. *Soweit FTI oder Ihr Reisebüro Reiseversicherungen anbieten, handelt es sich diesbezüglich nur um eine Vermittlungsleistung. Der Versicherungsvertrag kommt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem angegebenen Reiseversicherer zustande. Ansprüche können nur direkt gegenüber dem Versicherer geltend gemacht werden. Die Versicherungsbedingungen und Obliegenheiten aus dem Versicherungsvertrag wollen Sie bitte beachten. Die Prämien für Versicherungen sind nicht Bestandteil des Reisepreises und sind mit Abschluss der Versicherung sofort zur Zahlung fällig. Von Versicherungsverträgen kann auch nicht zurückgetreten werden.“* („Klausel 24“)

i. *„Der Gerichtsstand von FTI ist München. Für den Fall, dass der Vertragspartner von FTI keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat bzw. die in Anspruch zu nehmende Partei nach Vertragsschluss ihren Sitz oder Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich des Gesetzes der Bundesrepublik Deutschland verlegt oder ihr Sitz oder Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, sowie für den Fall, dass es sich bei dem Vertragspartner von FTI um Kaufleute handelt, wird als Gerichtsstand München vereinbart.“* („Klausel 25“)

j. *„Aufgrund steigender Nachfrage und Beliebtheit und der damit einhergehenden Ausdehnung touristischer Zonen muss mit Bautätigkeiten gerechnet werden. Sie werden oft kurzfristig durchgeführt und können von uns meist weder verhindert noch vorhergesagt werden. Wir informieren Sie so früh wie möglich, wenn wir von diesen Beeinträchtigungen erfahren.“* („Klausel 37“)

k. *„Bitte beachten Sie, dass FTI bei Zahlung mit Kreditkarte zusätzlich zum angezeigten Reisepreis ein Entgelt in Höhe von 1,0 % pro Buchung berechnet.“* („Klausel 46“)

l. *„Nach Abschluss Ihrer Buchung erhalten Sie eine Mail zur Bestätigung Ihres verbindlichen Buchungsauftrags bzw. Ihrer Buchung. Sollten Sie diese E-Mail nicht erhalten, kontaktieren Sie umgehend unser Service Center unter +43 (0) 820 240458.“* („Klausel 47“)

m. *„Reklamationen müssen spätestens einen Monat nach vertraglich vorgesehenem Ende der Reise bei uns eingegangen sein.“* („Klausel 48“)

n. „Bei Beschädigung oder Verlust Ihres Gepäcks auf Ihrem Flug lassen Sie sich bitte umgehend am Schalter der Fluggesellschaft eine Bescheinigung (PIR – Property Irregularity Report) ausstellen. Ohne diese Bescheinigung erfolgt auch seitens der Reisegepäckversicherung keinen Schadensersatz.“ („Klausel 49“)

2. Die Entscheidung über die noch unerledigten Unterlassungsbegehren, über das Veröffentlichungsbegehren und über die Kostenentscheidung bleibt vorbehalten.

## **ENTSCHEIDUNGSGRÜNDE:**

### **Außer Streit steht:**

Zur Beurteilung der Ansprüche im vorliegenden Rechtsstreit ist Österreichisches Recht anzuwenden.

Der Kläger ist ein gemäß § 29 KSchG klageberechtigter Verein. Die Beklagte hat ihren Sitz in München und betreibt eine Niederlassung in 4020 Linz, Kaisergasse 16a. Sie ist Reiseveranstalterin und Reisevermittlerin und bietet ihre Leistungen auch im gesamten österreichischen Bundesgebiet an. Dabei tritt sie auch laufend mit Verbrauchern im Sinne des § 1 KSchG in rechtsgeschäftlichen Kontakt und schließt mit diesen Verträge.

Dabei verwendet sie Allgemeine Geschäftsbedingungen, unter anderem die streitgegenständlichen „Reise- und Zahlungsbedingungen sowie wichtige Hinweise“. Diese sind auf der Website der Beklagten abrufbar enthalten unter anderem folgende Klauseln (die Bezifferung der Klauseln folgt der Bezifferung in der Klage):

*„1. Mit der Buchungsbestätigung/Rechnung erhalten Sie gleichzeitig den Nachweis über den erforderlichen Versicherungsschutz gemäß § 651 k BGB für alle von Ihnen auf die gebuchten Reiseleistungen zu leistenden Zahlungen, die unter Beachtung der von der Reiseart abhängigen, nachfolgenden Zahlungsbedingungen zu erfolgen haben. Mit Buchung erklären Sie Ihr Einverständnis zur Margenbesteuerung nach § 25 UStG. Abweichende Vereinbarungen müssen von FTI schriftlich bestätigt werden.*

*2. Eine Anzahlung in Höhe von 20% bzw. (...) iHv 35% des Reisepreises zzgl. evtl. Versicherungsprämien (siehe Ziffer 16) ist sofort nach Erhalt der Buchungsbestätigung/Rechnung nebst Sicherungsschein fällig. Der Restbetrag ist 30 Tage vor Reiseantritt ohne nochmalige Aufforderung zu zahlen. Kurzfristbuchungen: Bei Reiseverträgen, die weniger als 30 Tage vor Reiseantritt geschlossen werden, ist der gesamte Reisepreis sofort zur Zahlung fällig. In diesem Falle ist die Zahlung erst dann fällig,*

wenn die Frist zur Ausübung des Rücktrittsrechts abgelaufen ist und das Rücktrittsrecht nicht ausgeübt wurde.

3. Im Falle der direkten Zahlung an FTI ist für die Rechtzeitigkeit der Zahlung maßgeblich der Zahlungseingang bei FTI. Sämtliche Zahlungen sind unter Angabe der auf der Buchungsbestätigung/Rechnung ersichtlichen Vorgangsnummer ausschließlich an die dort genannte Kontoverbindung zu leisten.

4. Im Fall der nicht fristgerechten oder vollständigen Zahlung bzw. Anzahlung oder Restzahlung behält sich FTI nach Mahnung mit Fristsetzung vor, den Rücktritt vom Reisevertrag zu erklären und Schadensersatz entsprechend den Stornosätzen nach Ziffer 9 (2) zu verlangen.

5. FTI behält sich vor, den vereinbarten Reisepreis nachträglich zu erhöhen, um damit einer Erhöhung der Beförderungskosten oder der Erhöhung der Abgaben für bestimmte Leistungen (wie Hafen- und Flughafengebühren) Rechnung zu tragen. Im Fall einer einzelplatz- oder personenbezogenen Erhöhung wird der konkrete Erhöhungsbetrag weiterbelastet, im Fall einer Erhöhung pro Beförderungsmittel wird der einzelplatz- bzw. personenbezogene Erhöhungsbetrag durch die Anzahl der Sitzplätze ermittelt und weiterbelastet. Dies gilt nur, soweit der Abreiseternin mehr als 4 Monate nach Vertragsschluss liegt und die der Erhöhung zugrundeliegenden Umstände vor Vertragsschluss nicht erfolgt noch bekannt noch vorhersehbar waren. Die Preiserhöhung bemisst sich im Fall einer personenbezogenen Erhöhung nach der Differenz des zum Zeitpunkt der Änderungsmitteilung und des bei Vertragsschluss gültigen Betrages. Sollte eine Preisänderung erfolgen, wird FTI den Kunden unverzüglich davon in Kenntnis setzen. Eine Preisänderung ist nur bis zum 21. Tag vor Reiseantritt zulässig.

6. FTI behält sich das Recht vor, nach Vertragsschluss eine Änderung wesentlicher Reiseleistungen, die vom vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abweichen, zu wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden. Eine solche Leistungsänderung wird FTI nur vornehmen, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen. FTI wird den Kunden über solche wesentlichen Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis über den Änderungsgrund informieren.

7. Im Falle einer Preisänderung um mehr als 5% des Reisepreises (Ziffer 3 (3)) oder einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung (Ziffer 3. (4)) ist der Kunde berechtigt, ohne Gebühren vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen anderen Reise zu verlangen, soweit FTI in der Lage ist, eine entsprechende Reise aus ihrem Angebot ohne Mehrkosten für den Kunden anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach Erklärung durch FTI dieser gegenüber geltend zu machen.

8. Reisebüros sind nicht berechtigt, Nebenabreden selbst zu bestätigen. Soweit eine ausdrückliche Bestätigung auf der Buchungsbestätigung/Rechnung von FTI nicht erfolgt, sind Wünsche auf der Buchungsanmeldung nur als unverbindlicher Wunsch anzusehen, für dessen Erbringung eine Gewährleistung nicht übernommen werden kann.

9. Die mit der Buchungsbestätigung/Rechnung bekannt gegebenen Reisezeiten für die gebuchten Flugtage stehen unter dem Leistungsänderungsvorbehalt gemäß Ziffer 3 (4). Sollten Sie selbst oder sollten Sie über Ihr Reisebüro noch weitere Anschlussbeförderungen buchen, so berücksichtigen Sie diesen Umstand ebenso wie den Umstand, dass es bei der Beförderung selbst immer zu Verzögerungen aus vielfachen Gründen kommen kann.

10. Als Reisender sind Sie für die Einhaltung aller für die Durchführung der Reise wichtigen Vorschriften selbst verantwortlich. Alle Nachteile, die sich aus der Nichteinhaltung ergeben, gehen zu Ihren Lasten, es sei denn, es liegen nicht ausreichende oder fehlerhafte Informationen von FTI vor.

11. Bei Nichterreichen einer in der Leistungsbeschreibung festgesetzten Mindestteilnehmerzahl ist FTI berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt kann spätestens bis 2 Wochen vor Antritt der Reise erklärt werden. Bereits geleistete Zahlungen werden rückerstattet.

12. FTI berechnet € 30,- pro Person, wenn der Kunde von den gesetzlichen Möglichkeiten des Reisevertragsrechtes Gebrauch macht und eine Ersatzperson benennt und er selbst die Reiseleistung nicht in Anspruch nimmt. Soweit durch den Personenwechsel weitere Kosten seitens der Leistungsträger (z.B. Ticketausstellungskosten etc.) anfallen, werden diese gesondert belastet.

13. Auf Wunsch des Kunden nimmt FTI bis zum 30. Tag vor Anreise innerhalb des Gültigkeitszeitraum des jeweiligen Kataloges und vorbehaltlich Verfügbarkeit einmalig eine Änderung des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart innerhalb der von ihm gebuchten Reiseart („Paus“ oder „Baus“ oder „City“) vor (Umbuchung). Für die Umbuchung fällt neben dem sich neu ergebenden Reisepreis eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 30 pro Person an. Für Umbuchungen von Leistungen „driveFTI“ bis 24 Stunden vor Mietbeginn fällt keine Bearbeitungsgebühr an. Soweit durch die Änderung weitere Kosten seitens der Leistungsträger (z.B. Ticketausstellungskosten etc.) anfallen, werden diese gesondert belastet. Führt die Umbuchung zum Wegfall einer wesentlichen Reiseleistung (Hotel, Flug, etc.), so wird hierfür anteilig die pauschalierte Entschädigung gemäß Ziffer 9 (2) berechnet. (...)

14. (...) Bei einem Rücktritt hat FTI Anspruch auf eine angemessene Entschädigung gemäß § 651 i BGB.

15. Bei Bausteinreiseleistungen (Kennzeichnung Reiseart: „Baus“ oder „CITY“) ist für die Berechnung der Entschädigung der Zeitpunkt des Beginns jeder vertraglichen Leistung maßgeblich. Bei mehreren einzelnen Leistungen sind die Stornogebühren einzeln zu berechnen und anschließend zu addieren.

16. FTI macht von der Möglichkeit Gebrauch, den ihr zustehenden Entschädigungsanspruch unter Berücksichtigung von § 651 i (3) BGB zu pauschalieren. Der Kunde hat grundsätzlich die Möglichkeit nachzuweisen, dass dem Veranstalter kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. In diesen Fällen erfolgt dann die Berechnung der Entschädigung im Einzelfall.

17. Bei Nichtantritt der Reise oder bei Nichtinanspruchnahme einzelner Leistungen bleibt der Anspruch auf Zahlung des gesamten Reisepreises erhalten. Grundsätzlich wird sich FTI bei den Leistungsträgern bemühen, ersparte Aufwendungen für die Nichtinanspruchnahme der Leistung zu erhalten. Soweit solche ersparten Aufwendungen an FTI erstattet werden, wird FTI diese auch an den Kunden erstatten.

18. In der Regel ist es bei den meisten Autovermietungen notwendig, vor Ort eine Sicherheitskaution per Kreditkarte oder in bar zu hinterlegen. Im Falle von Unfällen, Beschädigungen und Diebstählen des gemieteten Fahrzeugs wird diese hinterlegte Kautions von den Autovermietungen für die Selbstbeteiligung einbehalten. Diese Selbstbeteiligung wird von FTI bei Mietwagenbuchungen, die im Voraus erfolgen, übernommen. Das heißt, dass kein Abschluss einer gesonderten Versicherung vor Ort zum Ausschluss der Selbstbeteiligung erforderlich ist. Ausgenommen von der Erstattung ist Folgendes:

- Schäden, die durch Missachtung der Mietbedingungen entstehen
- Grob fahrlässiges Handeln oder Trunkenheit am Steuer
- Bei Buchungen aus dem Mietwagenprogramm „Cars & Camper“: Schäden an Ölwanne oder Unterboden (ausgenommen USA)
- Folgekosten wie bspw. für Hotels, Telefon oder Abschleppen
- Verlust oder Beschädigung des Autoschlüssels
- Kosten für Privatgegenstände, die bei einem Unfall beschädigt oder aus dem Auto gestohlen wurden

Ebenso kann keine Erstattung erfolgen, wenn der Hauptschaden von der Versicherung vor Ort (Teil- oder Vollkasko) nicht reguliert wird, da hier das Vorliegen von grober Fahrlässigkeit angenommen wird.

19. Im Schadensfall muss vor Ort die folgende Vorgehensweise unbedingt eingehalten werden:

- *Umgehende Benachrichtigung der Mietwagenstation*
- *Umgehende Meldung an Polizei und Erstellenlassen eines Polizeiberichtes, sofern ein Unfallgegner beteiligt ist oder Vandalismus vorliegt*
- *Ausstellung und Unterschrift eines Schadensberichtes durch die Station vor Ort bei Rückgabe des Fahrzeuges*

20. *Folgende Unterlagen müssen zur Erstattung der Selbstbeteiligung an den FTIKundendienst gesendet werden:*

- *Schadens- und Polizeibericht*
- *Kopie des Mietvertrages*
- *Zahlungsnachweis der Selbstbeteiligung (Kreditkartenauszug, Quittung bei Barzahlung oder Kontoauszug bei Überweisung)*

21. *Weisen die Reiseleistungen aus Ihrer Sicht Mängel auf, so wenden Sie sich bitte unverzüglich an die Ihnen mit den Reiseunterlagen bekannt gegebene Kontaktperson, damit Abhilfe geschaffen werden kann. Sollte die Mängelanzeige bei dieser Kontaktperson nicht erfolgen, so kann dies für Sie zur Folge haben, dass Sie für diese*

*Mängel keine Ansprüche (Minderung, Schadensersatz) geltend machen können. Eine Kündigung des Reisevertrages durch Sie gemäß § 651 e BGB ist erst dann möglich, wenn Sie FTI eine angemessene Frist für die Abhilfeleistung gesetzt haben, es sei denn, die Abhilfe ist unmöglich oder wird von FTI verweigert oder wenn die sofortige Kündigung des Reisevertrages durch ein besonderes Interesse von Ihnen gerechtfertigt wird. Unabhängig von der sofortigen Anzeige des Mangels vor Ort müssen Sie binnen einer Frist von einem Monat nach vertraglich vorgesehenem Ende der Reise etwaige Ansprüche auf Minderung/Schadensersatz direkt bei FTI in München geltend machen. (...) Die gesetzliche Verjährungsfrist wird auf 12 Monate für Ansprüche aus Minderung gemäß § 651 d BGB, aus Schadensersatz gemäß § 651 f BGB sowie für diejenigen Ansprüche aus dem Reisevertrag nach §§ 651 c bis 651 f BGB, die der Haftungsbeschränkung nach Ziffer 14 unterliegen, verkürzt. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte.*

22. *Soweit ein Schaden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig von FTI herbeigeführt worden ist beziehungsweise FTI allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist, wird die vertragliche und deliktische Haftung für Schäden, die nicht auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Etwaig darüber hinausgehende Ansprüche aufgrund geltender*



*internationaler Abkommen oder auf diesen beruhenden Vorschriften bleiben von der Haftungsbeschränkung unberührt.*

*23. Die Abtretung von Ansprüchen aus und im Zusammenhang mit dem Reisevertrag ist ausgeschlossen, es sei denn, der Abtretungsempfänger hat durch gesonderte Unterschrift bei der Buchung erklärt, auch für die vertraglichen Verpflichtungen derjenigen Personen selbst einzustehen, die die Rechte aus dem Reisevertrag an ihn abgetreten haben.*

*24. Soweit FTI oder Ihr Reisebüro Reiseversicherungen anbieten, handelt es sich diesbezüglich nur um eine Vermittlungsleistung. Der Versicherungsvertrag kommt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem angegebenen Reiseversicherer zustande. Ansprüche können nur direkt gegenüber dem Versicherer geltend gemacht werden. Die Versicherungsbedingungen und Obliegenheiten aus dem Versicherungsvertrag wollen Sie bitte beachten. Die Prämien für Versicherungen sind nicht Bestandteil des Reisepreises und sind mit Abschluss der Versicherung sofort zur Zahlung fällig. Von Versicherungsverträgen kann auch nicht zurückgetreten werden.*

*25. Der Gerichtsstand von FTI ist München. Für den Fall, dass der Vertragspartner von FTI keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat bzw. die in Anspruch zu nehmende Partei nach Vertragsschluss ihren Sitz oder Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich des Gesetzes der Bundesrepublik Deutschland verlegt oder ihr Sitz oder Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, sowie für den Fall, dass es sich bei dem Vertragspartner von FTI um Kaufleute handelt, wird als Gerichtsstand München vereinbart.*

*26. Pauschalreiseleistung mit eingeschlossenem Linienflug (Reiseart PAUS) und Pauschalreiseleistungen mit der Kennzeichnung XFTI (Reiseart MIXX):*

*bis zum 30. Tag vor Reisebeginn 35%*

*ab 29. – 22. Tag vor Reisebeginn 45%*

*ab 21. – 15. Tag vor Reisebeginn 55%*

*ab 14. – 10. Tag vor Reisebeginn 65%*

*ab 9. – 7. Tag vor Reisebeginn 75%*

*ab 6. – 3. Tag vor Reisebeginn 80%*

*ab 2. Tag vor Reisebeginn bis Reiseantritt 85% des Reisepreises.*

*27. Nurflug (Reiseart PAUS):*

*bis zum 30. Tag vor Reisebeginn 50%*

*ab 29. Tag bis 3. Tag vor Reisebeginn 75%*

*ab 2. Tag bis Reiseantritt 85% des Reisepreises.*

*28. Nur-Hotel mit oder ohne RIT Bahnreise (Reiseart CITY oder BAUS) (ausgenommen Event-/ Messetermine und Feiertage am Zielort): Kostenfreie Stornierung bis 14 Uhr am Tag vor Anreise (Leistungsbeginn), danach 85 % des Reisepreises.*

*29. Nur-Hotel mit eingeschlossener Einzelleistung mit der Reiseart „City“, „Paus“, „Baus“ oder „MIXX“:*

*bis zum 41. Tag vor Reisebeginn 25 %*

*ab 40. - 32. Tag vor Reisebeginn 30 %*

*ab 31. - 22. Tag vor Reisebeginn 40 %*

*ab 21. - 17. Tag vor Reisebeginn 60%*

*ab 16. Tag vor Reisebeginn bis Reiseantritt 80% des Reisepreises.*

*30. Apartments, Ferienwohnungen, Ferienhäuser und Hausboote mit oder ohne RIT (Rail Inclusive Tours) - Bahnreise:*

*bis zum 46. Tag vor Reisebeginn 25%*

*ab 45. - 36. Tag vor Reisebeginn 50%*

*ab 35. - 4. Tag vor Reisebeginn 80%*

*ab 3. Tag vor Reisebeginn bis Reiseantritt 90% des Reisepreises.*

*31. (...) Abweichende Entschädigungssätze einzelner Leistungsträger: (...)*

*bis zum 60. Tag vor Reisebeginn 25%*

*ab 59. – 30. Tag vor Reisebeginn 50%*

*ab 29. Tag vor Reisebeginn bis Reiseantritt 95% des Reisepreises.*

*32. (...) Sämtliche Leistungen des Leistungsträgers (...):*

*bis zum 91. Tag vor Reisebeginn 25%*

*ab 90.-60. Tag vor Reisebeginn 50%*

*ab 59.-30. Tag vor Reisebeginn 75%*

*ab 29.-0. Tag vor Reisebeginn bis Reiseantritt 95%*

*33. Es gelten die gesonderten Stornobedingungen unserer Leistungsträger. Sie erhalten*

*diese vor Buchung von Ihrem Reisebüro oder unserer Reservierungsabteilung.*

*34. Gebuchte Einzelleistungen wie z.B. Konzert-, Opern-, Theater-, Ballkarten, Verkehrsmitteltickets/-pässe (bspw. U-Bahn, Zug, Bus), Fährtickets, Skipässe, Greenfees, Stadtrundfahrten, Eintrittskarten für Museen, Ausflüge à la Carte, Einzeltransfers und Limousinenservice unterfallen nicht den pauschalisierten Stornosätzen, sondern müssen im Einzelfall abgerechnet werden, wobei oftmals Stornokosten in Höhe von bis zu 100% entstehen können.*

*35. Gesonderte, von oben genannten, abweichende Entschädigungssätze gelten, soweit diese separat in der Leistungsbeschreibung ausgeschrieben wurden.*

*36. Da in vielen Hotels das Publikum international ist, bitten wir um Verständnis, dass die Animation bzw. das Unterhaltungsprogramm nicht immer auf Deutsch stattfindet. In vielen Fällen wird es mehrsprachig durchgeführt, wobei es oft entscheidend ist, welche Nationalität am stärksten vertreten ist. Dies gilt auch für die Kinderbetreuung. Durch die Animation kann es auch in den Abendstunden etwas lauter sein.*

*37. Aufgrund steigender Nachfrage und Beliebtheit und der damit einhergehenden Ausdehnung touristischer Zonen muss mit Bautätigkeiten gerechnet werden. Sie werden oft kurzfristig durchgeführt und können von uns meist weder verhindert noch vorhergesagt werden. Wir informieren Sie so früh wie möglich, wenn wir von diesen Beeinträchtigungen erfahren.*

*38. Bitte beachten Sie, dass es in der Vor- und Nachsaison vorkommen kann, dass einige Hoteleinrichtungen und Außenpools noch nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen. Des Weiteren können in der Vor- und Nachsaison die Kinderbetreuungszeiten eingeschränkt sein.*

#### *39. Karten*

*Für die allgemeinen Informationen zu den Zielgebieten (Sehenswürdigkeiten, Stadtpläne, Infrastruktur) mit Stand Redaktionsschluss kann FTI keine Gewähr übernehmen. Irrtümer und Änderungen bleiben vorbehalten.*

#### *40. Kreditkarten*

*Mit VISA, MasterCard und American Express sind Sie weltweit willkommen – Sie können Ihre FTI-Urlaubsreise gerne auch mit Kreditkarte bezahlen. Es wird ein anteiliges Entgelt berechnet, das sich am Gesamtpreis Ihrer Reise orientiert. Die genaue Höhe wird Ihnen vor Buchung mitgeteilt. In der Schweiz können Sie Ihre Urlaubsreise nur mit VISA und MasterCard bezahlen.*

#### 41. Rundreisen

*Unsere Rundreisenangebote erheben nicht den Anspruch auf Studienreisen. Die meisten einheimischen, staatlich geprüften Reiseleiter sprechen nicht immer perfektes Deutsch. Unter Umständen sind Veränderungen des Reiseverlaufes möglich, der Charakter der Rundreise bleibt jedoch erhalten. (...)*

*42. Sofern Sie nur eine Einzelleistung mit Anforderung T über unser Service Team buchen, fällt ein Bearbeitungsentgelt von 10 € pro Vorgang an. Das Entgelt entfällt bei einer Buchung in Kombination mit einer Landleistung.*

*43. Umbuchungen und Stornierungen vor Ort Bitte beachten Sie, dass Sie mit uns einen Reisevertrag über die einzelnen gebuchten Leistungen abgeschlossen haben und Sie diese nicht einseitig abändern können. Umbuchungen vor Ort erfolgen außerhalb unseres Einwirkungsbereiches und führen grundsätzlich nicht dazu, dass wir die bei uns ursprünglich gebuchten Leistungen erstatten können. In diesen Fällen erstatten wir nur die sog. „ersparten Aufwendungen“, das heißt, was uns der Leistungsträger nicht berechnet. Dies ist meist deutlich weniger, als der Kunde erwartet. Wenn Sie einzelne Leistungen vor Ort nicht in Anspruch nehmen wollen (z.B. eine Hotelübernachtung, weil Sie die Reiseroute geändert haben), so informieren Sie bitte unverzüglich unsere Agenturen darüber, da sonst das Hotel die volle Höhe des Reisepreises belastet und wir somit auch nicht erstatten können.*

*44. Auch sind bei Stromausfall Ersatzteile für Stromgeneratoren nicht immer sofort vorhanden, daher kann es hier ebenfalls zu Engpässen kommen. Obwohl viele Hotels eigene Notstromgeneratoren haben, bitten wir um Verständnis, wenn die Versorgung nicht lückenlos gewährleistet ist.“*

Im Rahmen des Online-Buchungsvorganges werden von der Beklagten folgende Klauseln verwendet:

*„45. Ich verzichte ausdrücklich auf den angebotenen Reiseschutz. Die Kosten und Risiken trage ich im Schadensfall selbst.*

*46. Bitte beachten Sie, dass FTI bei Zahlung mit Kreditkarte zusätzlich zum angezeigten Reisepreis ein Entgelt in Höhe von 1,0 % pro Buchung berechnet.*

*47. Nach Abschluss Ihrer Buchung erhalten Sie eine Mail zur Bestätigung Ihres verbindlichen Buchungsauftrags bzw. Ihrer Buchung. Sollten Sie diese E-Mail nicht erhalten, kontaktieren Sie umgehend unser Service Center unter +43 (0) 820 240458.“*

Weiters ist auf Website der Beklagten eine Site mit der Bezeichnung“Häufige Fragen“ abrufbar. Diese enthält folgende Hinweise:

„48. Reklamationen müssen spätestens einen Monat nach vertraglich vorgesehenem Ende der Reise bei uns eingegangen sein.

49. Bei Beschädigung oder Verlust Ihres Gepäckes auf Ihrem Flug lassen Sie sich bitte umgehend am Schalter der Fluggesellschaft eine Bescheinigung (PIR – Property Irregularity Report) ausstellen. Ohne diese Bescheinigung erfolgt auch seitens der Reisegepäckversicherung keinen Schadensersatz.

50. Flugzeiten sind immer unverbindlich. Manchmal werden die Flugzeiten von den Airlines leider auch kurzfristig geändert. Falls sich Ihre Hinflugzeiten nach Erhalt der Reiseunterlagen ändern sollten, werden wir Ihr Buchungsbüro umgehend per Email oder bei ganz kurzfristigen Änderungen auch per Telefon informieren. Falls der von Ihnen gebuchte Flug durch die Airline disponiert werden, so werden wir Ihnen auf jeden Fall eine Ersatzalternative über Ihr Buchungsbüro anbieten. Flugzeiten können sich jederzeit noch ändern, auch wenn Sie sich bereits im Zielgebiet befinden. Dann werden Sie bei Buchung einer Pauschalreise über die Reiseleitung von der Änderung der Rückflugzeiten informiert. Bei einer Nur-Flug Buchung sind Sie verpflichtet, sich 24 Stunden vor Rückreise bei der im Ticket angegebenen Anschrift/Telefonnummer zu melden um sich dort die aktuellen Flugzeiten rückbestätigen zu lassen.“

Über die Unterlassungsbegehren betreffend die Klauseln 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 10, 15, 16, 18, 21, 34, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45 und 50 wurde bereits rechtskräftig abgesprochen. Die Klage betreffend Klausel 2 hat der Kläger unter Anspruchsverzicht zurückgezogen. Das vorliegende Teilurteil betrifft die Unterlassungsbegehren hinsichtlich Klauseln 3, 11, 17, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 37, 46, 47, 48 und 49 gemäß der obigen Bezeichnung.

Da für die Entscheidung über die mit diesem Teilurteil zu erkennenden Unterlassungsansprüche Beweise nicht aufzunehmen sind, wird zur besseren Übersichtlichkeit in weiterer Folge so vorgegangen, dass das Parteinvorbringen zu den einzelnen Klauseln im Rahmen der rechtlichen Beurteilung geschildert wird.

### **Rechtlich folgt:**

Vor der Beurteilung der einzelnen Unterlassungsansprüche sind folgende im Verbandsverfahren herrschenden Grundsätze darzulegen:

Im Rahmen der Verbandsklage hat die Auslegung der Klauseln ausschließlich auf Grund des Wortlautes der Klauseln (außerhalb des Textes liegende Umstände haben unberücksichtigt zu bleiben) und im "kundenfeindlichsten" Sinn zu erfolgen (7 Ob 173/10g, 7

Ob 201/12b, RIS-Justiz RS0016590). Im Gegensatz zur jeweiligen Vertragsauslegung im Individualprozess kann auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Bedingungen nicht Rücksicht genommen werden. Es kann also keine geltungserhaltende Reduktion stattfinden (RIS-Justiz RS0038205). Der Einwand, eine gesetzwidrige Klausel werde in der Praxis anders gehandhabt, ist im Verbandsprozess unerheblich (RIS-Justiz RS0121943).

Die Geltungskontrolle nach § 864a ABGB geht der Inhaltskontrolle gemäß § 879 ABGB vor (RIS-Justiz RS0037089). Objektiv ungewöhnlich nach § 864a ABGB ist eine Klausel, die von den Erwartungen des Vertragspartners deutlich abweicht, mit der er also nach den Umständen vernünftigerweise nicht zu rechnen braucht. Der Klausel muss ein "Überrumpelungseffekt" innewohnen (RIS-Justiz RS0014646). Die Ungewöhnlichkeit ist objektiv zu verstehen. Die Subsumtion hat sich an der Verkehrsüblichkeit beim betreffenden Geschäftstyp zu orientieren. Ein Abstellen auf die subjektive Erkennbarkeit gerade für den anderen Teil ist daher ausgeschlossen (RIS-Justiz RS0014627). Erfasst sind alle dem Kunden nachteiligen Klauseln. Eine grobe Benachteiligung nach § 879 Abs 3 ABGB wird nicht vorausgesetzt (RIS-Justiz RS0123234). Eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beidseitigen Hauptleistungen festlegt, ist jedenfalls nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falls einen Teil gröblich benachteiligt (§ 879 Abs 3 ABGB). Durch diese Bestimmung wurde – wie in den einschlägigen Entscheidungen formuliert wird – ein eine objektive Äquivalenzstörung und "verdünnte Willensfreiheit" berücksichtigendes bewegliches System geschaffen (RIS-Justiz RS0016914). Sie wendet sich vor allem gegen den Missbrauch der Privatautonomie durch das Aufdrängen benachteiligender vertraglicher Nebenbestimmungen durch den typischerweise überlegenen Vertragspartner bei Verwendung von AGB und Vertragsformblättern. Das Motiv des Gesetzgebers, insbesondere auf AGB und Vertragsformblätter abzustellen, liegt in der zwischen den Verwendern von AGB und deren Vertragspartnern typischerweise anzutreffenden Ungleichgewichtslage. Der mit den AGB konfrontierte Vertragspartner ist in seiner Willensbildung eingeengt, muss er sich doch zumeist den AGB fügen oder in Kauf nehmen, dass ihm der Verwender den Vertragsabschluss verweigert (7 Ob 173/10g mwN). Ein Abweichen vom dispositiven Recht wird unter Umständen schon dann eine gröbliche Benachteiligung des Vertragspartners im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB sein können, wenn sich für die Abweichung keine sachliche Rechtfertigung ergibt. Sie ist jedenfalls anzunehmen, wenn die dem Vertragspartner zugedachte Rechtsposition im auffallenden Missverhältnis zur vergleichbaren Rechtsposition des anderen steht, wenn also keine sachlich berechnete Abweichung von der für den Durchschnittsfall getroffenen Norm des nachgiebigen Rechts vorliegt (RISJustiz RS0016914). Bei der Beurteilung, ob eine gröbliche Benachteiligung des Vertragspartners bewirkt wird, hat sich der Rechtsanwender daher am dispositiven Recht als

dem Leitbild eines ausgewogenen und gerechten Interessenausgleichs zu orientieren (RIS-Justiz RS0014676). Die Ausnahme von der im § 879 Abs 3 ABGB verankerten Inhaltskontrolle – die Festlegung der beiderseitigen Hauptleistungspflichten – ist möglichst eng zu verstehen und soll auf die individuelle, zahlenmäßige Umschreibung der beiderseitigen Leistungen beschränkt bleiben, sodass vor allem auch die im dispositiven Recht geregelten Fragen bei der Hauptleistung, also vor allem Ort und Zeit der Vertragserfüllung, nicht unter diese Ausnahme fallen. Klauseln, die das eigentliche Leistungsversprechen einschränken, verändern oder aushöhlen, unterliegen ebenfalls der Inhaltskontrolle (RIS-Justiz RS0016908). Nach § 6 Abs 3 KSchG ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung schließlich unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist. Durch diese Bestimmung wurde die Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 05.04.1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen umgesetzt und damit das sogenannte Transparenzgebot für Verbrauchergeschäfte normiert. Dieses soll dem Kunden ermöglichen, sich aus den AGB oder Vertragsformblättern zuverlässig über seine Rechte und Pflichten bei der Vertragsabwicklung zu informieren. Maßstab für die Transparenz ist das Verständnis der für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittskunden. Es soll verhindert werden, dass der Verbraucher durch ein unzutreffendes oder auch nur unklares Bild seiner vertraglichen Position von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird. Daraus kann sich konkret eine Verpflichtung zur Vollständigkeit ergeben, wenn die Auswirkung einer Klausel sonst unklar bliebe (1 Ob 131/09k; 7 Ob 201/12b; vgl auch zum klaren Bild, das über die vertragliche Position zu verschaffen ist: RIS-Justiz RS0115217 [T 8], RS0115219 [T 9]; zum Gebot der Vollständigkeit: RIS-Justiz RS0115217 [T 12] = RS0115219 [T 12]; zur verlässlichen Auskunft über die Rechtsposition: RS0115217 [T 14]). Auf die für den Verbraucher ungünstigste Auslegung wird im Verbandsprozess deshalb abgestellt, weil befürchtet wird, dass der einzelne Verbraucher die wahre Rechtslage und die ihm zustehenden Rechte nicht erkennt und sich daher auch nicht auf diese beruft.

### **Zu den einzelnen Klauseln:**

#### **Zu Klausel 3:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Im Falle der direkten Zahlung an FTI ist für die Rechtzeitigkeit der Zahlung maßgeblich der Zahlungseingang bei FTI. Sämtliche Zahlungen sind unter Angabe der auf der Buchungsbestätigung/Rechnung ersichtlichen Vorgangsnummer ausschließlich an die dort genannte Kontoverbindung zu leisten.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Gemäß § 6a Abs 2 KSchG reiche es für die Rechtzeitigkeit der Zahlung – abweichend von §

907a Abs 2 erster Satz ABGB – auch bei einem im Vorhinein bestimmten Fälligkeitstermin aus, dass der Verbraucher am Tag der Fälligkeit den Überweisungsauftrag erteilt, wenn die Geldschuld eines Verbrauchers bei einem Unternehmer durch Banküberweisung erfüllt wird. Demgegenüber soll mit der vorliegenden Klausel die Rechtzeitigkeit einer Zahlung davon abhängig gemacht werden, dass der Unternehmer am Fälligkeitstermin einen Zahlungseingang verzeichnet. Die Klausel verstoße daher gegen § 6a Abs 2 KSchG. Bei kundenfeindlichster Auslegung der Klausel sollen darüber hinaus Zahlungen an eine andere als die auf der Buchungsbestätigung/Rechnung genannte Bankverbindung, bzw. eine Zahlung ohne Angabe der Vorgangsnummer, nicht schuldbefreiend sein. Davon erfasst sei somit auch der Fall, dass KundInnen – etwa wenn eine Buchung nicht direkt beim Veranstalter erfolgt, sondern ein Vermittler zwischengeschaltet wurde – unterschiedliche Bankverbindungen bzw. „Vorgangsnummern“ bekannt gegeben wurden. Dass in derartigen Fällen dennoch keine schuldbefreiende Wirkung von Zahlungen eintreten soll, sei sachlichen nicht gerechtfertigt. Die Klausel sei daher auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB und darüber hinaus auch überraschend iSd § 864a ABGB.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Entgegen der Ansicht der klagenden Partei seien nach dem Wortlaut der Klausel Zahlungen an Vermittler nicht von der Bestimmung erfasst (arg.: „Im Falle der direkten Zahlung an ED [...]“), sodass die Klausel nicht gröblich benachteiligend sei.

Beurteilung durch das Gericht:

§ 6a Abs 2 KSchG lautet wie folgt:

*„Wird die Geldschuld eines Verbrauchers gegenüber einem Unternehmer durch Banküberweisung erfüllt, so reicht es für die Rechtzeitigkeit der Erfüllung – abweichend von § 907a Abs. 2 erster Satz ABGB – auch bei einem im Vorhinein bestimmten Fälligkeitstermin aus, dass der Verbraucher am Tag der Fälligkeit den Überweisungsauftrag erteilt.“*

die Klausel 3 widerspricht diesem eindeutigen Gesetzeswortlaut, da sie auf den Zahlungseingang abstellt. Sie ist daher unzulässig und war zu untersagen.

#### **Zu Klausel 11:**

Die angefochtene Klausel lautet:

*„Bei Nichterreichen einer in der Leistungsbeschreibung festgesetzten Mindestteilnehmerzahl ist FTI berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Der Rücktritt kann spätestens bis 2 Wochen vor Antritt der Reise erklärt werden. Bereits geleistete Zahlungen werden rückerstattet.“*

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:



Gemäß § 31d Abs 1 KSchG könne der Reisende, wenn der Veranstalter die Reiseveranstaltung vor dem vereinbarten Abreisetag aus einem anderen Grund als einem Verschulden des Reisenden storniert – etwa weil eine vereinbarte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird – anstelle der Rückabwicklung des Vertrags durch Rückerstattung aller geleisteten Zahlungen dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist. Der Veranstalter könne dem Reisenden bei gleichbleibendem Entgelt auch eine höherwertige Reiseveranstaltung anbieten; wähle der Reisende eine geringerwertige Reiseveranstaltung, so habe ihm der Veranstalter den Unterschied zum Entgelt der ursprünglich vereinbarten Leistung zu vergüten. Darauf stelle die vorliegende Klausel nicht ab. Darüber hinaus widerspreche die Klausel dem nunmehr geltenden §§ 10 Abs 3 PRG.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Die Rechtslage werde durch diese Klausel nicht verschleiert. Die Klausel stelle lediglich klar, dass der Reiseveranstalter bei Nichterreichen der festgesetzten Mindestteilnehmerzahl zum Rücktritt berechtigt ist.

Beurteilung durch das Gericht:

§ 31d KSchG lautete zum Zeitpunkt der Klageeinbringung wie folgt:

*„(1) Tritt der Reisende nach § 31c Abs. 2 vom Vertrag zurück oder storniert der Veranstalter die Reiseveranstaltung vor dem vereinbarten Abreisetag aus einem anderen Grund als einem Verschulden des Reisenden, so kann dieser anstelle der Rückabwicklung des Vertrags durch Rückerstattung aller geleisteten Zahlungen dessen Erfüllung durch die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reiseveranstaltung verlangen, sofern der Veranstalter zur Erbringung dieser Leistung in der Lage ist. Der Veranstalter kann dem Reisenden bei gleichbleibendem Entgelt auch eine höherwertige Reiseveranstaltung anbieten; wählt der Reisende eine geringerwertige Reiseveranstaltung, so hat ihm der Veranstalter den Unterschied zum Entgelt der ursprünglich vereinbarten Leistung zu vergüten.*

*(2) Neben dem Anspruch nach Abs. 1 hat der Reisende Anspruch auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung des Vertrags, es sei denn,*

*1. die Stornierung erfolgt, weil die Anzahl der Personen, die die Reiseveranstaltung gebucht haben, nicht die geforderte Mindestteilnehmerzahl erreicht und dem Verbraucher die Stornierung innerhalb der in der Beschreibung der Reiseveranstaltung angegebenen Frist schriftlich mitgeteilt wurde, oder*

*2. die Stornierung erfolgt auf Grund höherer Gewalt, das heißt auf Grund ungewöhnlicher und unvorhersehbarer Ereignisse, auf die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, keinen*

*Einfluss hat und deren Folgen trotz Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können; hiezu zählt jedoch nicht die Überbuchung.“*

Zum Zeitpunkt des Schlusses der mündlichen Verhandlung ist 3 31d KSchG außer Kraft getreten. In Kraft getreten ist mittlerweile (am 1.7.2018) das PRG (BGBl 50/2017). Dessen § 10 lautet wie folgt:

*„(1) Der Reisende kann vor Beginn der Pauschalreise jederzeit ohne Angabe von Gründen vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Tritt der Reisende nach diesem Absatz vom Pauschalreisevertrag zurück, so kann der Reiseveranstalter die Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Entschädigung verlangen. Im Pauschalreisevertrag können angemessene Entschädigungspauschalen festgelegt werden, die sich nach dem zeitlichen Abstand zwischen dem Rücktritt und dem vorgesehenen Beginn der Pauschalreise sowie nach den erwarteten ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen der Reiseleistungen bemessen. Wenn vertraglich kein Entschädigungspauschale festgelegt wurde, hat die Entschädigung dem Preis der Pauschalreise abzüglich der ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen der Reiseleistungen zu entsprechen. Auf Verlangen des Reisenden hat der Reiseveranstalter die Höhe der Entschädigung zu begründen.*

*(2) Unbeschadet des Rücktrittsrechts nach Abs. 1 kann der Reisende vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Entschädigung vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Tritt der Reisende nach diesem Absatz vom Pauschalreisevertrag zurück, so hat er Anspruch auf volle Erstattung aller für die Pauschalreise getätigten Zahlungen, nicht aber auf eine zusätzliche Entschädigung.*

*(3) Der Reiseveranstalter kann vor Beginn der Pauschalreise gegen volle Erstattung aller für die Pauschalreise getätigten Zahlungen, aber ohne Zahlung einer zusätzlichen Entschädigung vom Pauschalreisevertrag zurücktreten,*

*1. wenn sich für die Pauschalreise weniger Personen als die im Vertrag angegebene Mindestteilnehmerzahl angemeldet haben und die Rücktrittserklärung des Reiseveranstalters dem Reisenden innerhalb der im Vertrag festgelegten Frist zugeht, spätestens jedoch*

*a) 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen von mehr als sechs Tagen,*

*b) sieben Tage vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen zwischen zwei und sechs Tagen,*

c) 48 Stunden vor Beginn der Pauschalreise bei Reisen, die weniger als zwei Tage dauern, oder

2. wenn der Reiseveranstalter aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist und seine Rücktrittserklärung dem Reisenden unverzüglich, spätestens jedoch vor Beginn der Pauschalreise zugeht.

(4) Der Reiseveranstalter hat bei einem Rücktritt nach den vorstehenden Absätzen dem Reisenden alle von diesem oder in dessen Namen für die Pauschalreise geleisteten Beträge – im Fall des Rücktritts nach Abs. 1 abzüglich der Entschädigung nach dieser Bestimmung – unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung, zu erstatten.“

Die angefochtene Klausel widerspricht der alten Rechtslage, weil sie dem Kunden den Anspruch auf Ersatzreise abschneidet. Sie widerspricht auch der neuen Rechtslage, weil die Rücktrittsfrist dem PRG widerspricht. Die Klausel ist somit jedenfalls unzulässig, weshalb dem Unterlassungsbegehren auch bezüglich dieser Klausel statt zugeben war.

#### **Zu Klausel 17:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Bei Nichtantritt der Reise oder bei Nichtinanspruchnahme einzelner Leistungen bleibt der Anspruch auf Zahlung des gesamten Reisepreises erhalten. Grundsätzlich wird sich FTI bei den Leistungsträgern bemühen, ersparte Aufwendungen für die Nichtinanspruchnahme der Leistung zu erhalten. Soweit solche ersparten Aufwendungen an FTI erstattet werden, wird FTI diese auch an den Kunden erstatten.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Gemäß § 1168 Abs 1 ABGB gebühre dem Unternehmer, wenn die Ausführung des Werkes unterbleibt, gleichwohl das vereinbarte Entgelt, wenn er zur Leistung bereit war und durch Umstände, die auf Seite des Bestellers liegen, daran verhindert worden ist; er müsse sich jedoch anrechnen lassen, was er infolge Unterbleibens der Arbeit erspart oder durch anderweitige Verwendung erworben oder zu erwerben absichtlich versäumt hat. In diesem Zusammenhang sei auch auf § 27a KSchG verwiesen, wonach der Unternehmer die Gründe hierfür darlegen muss. Darauf stelle die vorliegende Klausel generell nicht ab: Vielmehr sollen KundInnen dessen ungeachtet das volle Entgelt schulden und eine allfällige Erstattung davon abhängig sein, dass eine solche von Seiten der Leistungsträger an den Veranstalter erfolgt ist. Da für die damit vorgesehene Schlechterstellung des Kunden keine sachliche Rechtfertigung ersichtlich sei, ist die Klausel gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Bei Nichtantritt der Reise, also ohne vorherige Rücktrittserklärung des Kunden, oder bei Nichtinanspruchnahme einzelner Leistungen nach Antritt der Reise, also ebenfalls ohne vorherige Rücktrittserklärung des Kunden, sei eine anderweitige "Verwendung" der Reiseleistung ausgeschlossen, weil die für Umdisponierungen erforderliche Zeit schlichtweg fehle. Nur in diesem Fall (Nichtantritt der Reise) gelte die beanstandete Klausel, wonach die beklagte Partei ersparte Aufwendungen an den Kunden erstattet.

Beurteilung durch das Gericht:

Die Klausel widerspricht § 1168 Abs 1 ABGB, wonach dem Unternehmer bei Unterbleiben der Leistung nur ein eingeschränkter Entgeltanspruch zusteht. Die Klausel ist daher gröblich benachteiligend. Satz 2 ist zudem intransparent, weil weder klar ist, welches „Bemühen“ die Beklagte schuldet, noch, was die Rechtsfolgen des Unterlassens des „Bemühens“ der Beklagten sind. Die Klausel ist somit unzulässig.

#### **Zu Klauseln 19 und 20:**

Die angefochtene Klauseln lauten:

„19. Im Schadensfall muss vor Ort die folgende Vorgehensweise unbedingt eingehalten werden:

- Umgehende Benachrichtigung der Mietwagenstation
- Umgehende Meldung an Polizei und Erstellenlassen eines Polizeiberichtes, sofern ein Unfallgegner beteiligt ist oder Vandalismus vorliegt
- Ausstellung und Unterschrift eines Schadensberichtes durch die Station vor Ort bei Rückgabe des Fahrzeuges.

20. Folgende Unterlagen müssen zur Erstattung der Selbstbeteiligung an den FTIKundendienst gesendet werden:

- Schadens- und Polizeibericht
- Kopie des Mietvertrages
- Zahlungsnachweis der Selbstbeteiligung (Kreditkartenauszug, Quittung bei Barzahlung oder Kontoauszug bei Überweisung)“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Bei kundenfeindlichster Auslegung der Klauseln werde die Erstattung der geleisteten Kautions von der Einhaltung der hier normierten Vorgaben abhängig gemacht, wofür jedoch eine

sachliche Rechtfertigung nicht ersichtlich und die Klausel daher bereits aus diesem Grund gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB ist. Die Klausel 19 sei darüber hinaus intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Es sei sehr wohl sachlich gerechtfertigt, die freiwillige Rückerstattung der Kautions durch die beklagte Partei an den Kunden von den in dieser Klausel normierten Vorgaben abhängig zu machen. Es sei auch zulässig, für jeden Schadensfall im Ausland einen Polizeibericht zu verlangen, unabhängig davon ob ein Identitätsnachweis erfolgt oder ein Unfallbericht ausgefüllt wird. Ebenso sei es zulässig einen Schadensbericht der Station vor Ort zu verlangen. Die negativen Folgen ergäben sich aus der nächsten Klausel (Pkt. 20), sodass auch keine Intransparenz vorliege.

Beurteilung durch das Gericht:

Es ist im Bereich des Schadenersatzrechts nach der ständigen Rechtsprechung (vgl etwa 10Ob70/07b) davon auszugehen, dass das dispositive Recht über die Risikoverteilung in einem Vertragsverhältnis den Rahmen für die Regelungsmöglichkeit in AGB absteckt. Verwiesen wird zur Begründung dabei in der Rechtsprechung darauf, dass das dispositive Recht als Leitbild eines ausgewogenen Interessenausgleichs den Gradmesser für die Beurteilung der Zulässigkeit der vertraglichen Bestimmungen im Rahmen der gesetzlichen Inhaltskontrolle nach § 879 Abs 3 ABGB vorzugeben hat. Risikotragungsregeln, die davon abweichen, sind – wenn sie in AGB vereinbart wurden – daher regelmäßig gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB. Dies liegt auch hier vor. Die Schadenersatzansprüche werden – abweichend vom dispositiven Recht – von bestimmten Verhaltensweisen des geschädigten Konsumenten abhängig gemacht. Die Klausel ist daher nichtig iSd § 879 Abs 3 ABGB.

#### **Zu Klausel 22:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Soweit ein Schaden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig von FTI herbeigeführt worden ist beziehungsweise FTI allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist, wird die vertragliche und deliktische Haftung für Schäden, die nicht auf der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Etwaig darüber hinausgehende Ansprüche aufgrund geltender internationaler Abkommen oder auf diesen beruhenden Vorschriften bleiben von der Haftungsbeschränkung unberührt.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Gemäß § 6 Abs 1 Z 9 KSchG seien für den Verbraucher besonders solche Vertragsbestimmungen im Sinn des § 879 ABGB jedenfalls nicht verbindlich, nach denen eine Pflicht des Unternehmers zum Ersatz eines Schadens an der Person (in irgendeiner Weise) ausgeschlossen oder eingeschränkt wird oder eine Pflicht des Unternehmers zum Ersatz sonstiger Schäden für den Fall ausgeschlossen oder eingeschränkt wird, dass er oder eine Person, für die er einzustehen hat, den Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat. Unwirksam sei demnach auch der Ausschluss der Haftung des Unternehmers für seine Erfüllungsgehilfen, bzw. generell für das Verhalten jener Leute, die ihm zurechenbar sind. Das berücksichtige die Klausel nicht. Generell sei § 6 Abs 1 Z 9 KSchG auch auf eine bloße Beschränkung von Schadenersatzansprüchen anzuwenden, und daher auch eine solche unzulässig.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Die Klausel enthalte keine unzulässige Haftungseinschränkung. Die Haftung für Erfüllungsgehilfen werde nicht eingeschränkt. Durch die Klausel werde lediglich die Haftung für Besorgungsgehilfen (Leistungsträger) für Sachschäden bei leichter Fahrlässigkeit beschränkt auf den dreifachen Reisepreis. Diese Einschränkung sei zulässig.

Beurteilung durch das Gericht:

Es gilt das zu Klauseln 19 und 20 Gesagte: Abweichungen vom dispositiven Schadenersatzrecht in AGB sind grundsätzlich gröblich benachteiligend und nichtig iSd § 879 Abs 3 ABGB. Die Klausel widerspricht dazu dem eindeutigen Gesetzeswortlaut des § 6 Abs 1 Z 9 KSchG. Es war daher dem Unterlassungsbegehren betreffend Klausel 22 statt zu geben.

### **Zu Klausel 23:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Die Abtretung von Ansprüchen aus und im Zusammenhang mit dem Reisevertrag ist ausgeschlossen, es sei denn, der Abtretungsempfänger hat durch gesonderte Unterschrift bei der Buchung erklärt, auch für die vertraglichen Verpflichtungen derjenigen Personen selbst einzustehen, die die Rechte aus dem Reisevertrag an ihn abgetreten haben.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Da eine sachliche Rechtfertigung für das mit der vorliegenden Klausel normierte Abtretungsverbot nicht ersichtlich sei, sei die Klausel gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB. Demnach erfasse die Klausel etwa auch den Fall, dass die Geltendmachung von Forderungen der anspruchsberechtigten Person etwa durch einen klagebefugten Verein, nahe Angehörige oder sonstige Vertrauenspersonen. Zudem soll eine Abtretung dem Wortlaut der

Klausel folgend nur bei der Buchung, nicht aber zu einem späteren Zeitpunkt möglich sein. Darüber hinaus sei die Klausel bereits unwirksam iSd § 864a ABGB, weil mit dieser nachteiligen Bestimmung nicht gerechnet werden müsse.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Das Abtretungsverbot sei nicht gröblich benachteiligend für Verbraucher. Nach Ansicht des OGH stehe es aufgrund der im österreichischen Recht geltenden Privatautonomie in der Macht der Vertragsparteien, die Abtretbarkeit von Forderungen auszuschließen. Eine solche Vereinbarung sei nach der Rechtsprechung grundsätzlich nicht sittenwidrig. Es sei im Einzelfall eine umfassende Interessenabwägung vorzunehmen, ob das Abtretungsverbot sachlich gerechtfertigt ist, wobei insbesondere rechtsgeschäftliche Alternativen, die den Gläubiger weniger stark belasten, aber dem Schuldner einen gleichwertigen Schutz bieten, zu berücksichtigen seien. Ein Abtretungsverbot bei Verträgen mit Verbrauchern sei nicht gröblich benachteiligend, weil Verbraucher im Gegensatz zu Unternehmern im Regelfall nicht auf die Abtretbarkeit von Forderungen angewiesen sind.

Beurteilung durch das Gericht:

Die Ausführungen der Beklagten betreffen die Frage eines Abtretungsverbotes durch individuell ausgehandelte Vertragsbestimmungen, nicht jedoch in AGB. Verweisen wird auf die oben dargestellten Grundsätze im Verbandsprozess. Ein generelles Abtretungsverbot, wie es die Klausel 23 für sämtliche Kunden der Beklagten vorsieht ist gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB und war somit zu untersagen.

#### **Zu Klausel 24:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Soweit FTI oder Ihr Reisebüro Reiseversicherungen anbieten, handelt es sich diesbezüglich nur um eine Vermittlungsleistung. Der Versicherungsvertrag kommt ausschließlich zwischen dem Kunden und dem angegebenen Reiseversicherer zustande. Ansprüche können nur direkt gegenüber dem Versicherer geltend gemacht werden. Die Versicherungsbedingungen und Obliegenheiten aus dem Versicherungsvertrag wollen Sie bitte beachten. Die Prämien für Versicherungen sind nicht Bestandteil des Reisepreises und sind mit Abschluss der Versicherung sofort zur Zahlung fällig. Von Versicherungsverträgen kann auch nicht zurückgetreten werden.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Wenn die vorliegende Klausel zunächst festhalte, Ansprüche könnten nur gegenüber dem Versicherer geltend gemacht werden, erfasse sie bei kundenfeindlichster Auslegung auch den

Fall, dass dies für sämtliche Ansprüche aus der gebuchten Reise gelten soll; dass dies nur für Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag gilt, lasse sich der Klausel gerade nicht entnehmen. Darüber hinaus bleibe hier auch insofern ein Widerspruch bestehen, als KundInnen bereits nach Ziffer 12 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmens (siehe dazu Klausel 21) verpflichtet sein sollen, Schäden umgehend dem Reiseveranstalter anzuzeigen. Wenn die Klausel weiters normiere, die Versicherungsbedingungen und Obliegenheiten aus dem Versicherungsvertrag mögen beachtet werden, könne dies nicht darüber hinwegtäuschen, dass auf diese Weise Vertragsbestimmungen für verbindlich erklärt werden, ohne dass darauf abgestellt werde, dass diese auch tatsächlich Vertragsbestandteil wurden. Dies setze jedenfalls voraus, dass KundInnen die Möglichkeit hatten, vor Vertragsabschluss Kenntnis von ihnen zu erlangen. Weiters halte die Klausel fest, dass von Versicherungsverträgen nicht zurückgetreten werden könne. Dabei werde jedoch übersehen, dass § 5c Versicherungsvertragsgesetz (kurz: VersVG) Versicherungsnehmern, die Verbraucher iSd § 1 Abs 1 Z 2 KSchG sind, ein Rücktrittsrecht einräumt: Demnach könnten VerbraucherInnen vom Versicherungsvertrag oder einer Vertragserklärung ohne Angabe von Gründen grundsätzlich binnen 14 Tagen zurücktreten. Da die vorliegende Klausel demgegenüber Anderslautendes normiere und insofern die wahre Rechtslage verschleiert wird, sei sie auch aus diesem Grund intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Selbst bei kundenfeindlichster Auslegung diese Klausel sei klar, dass dies nur für Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag gilt, und es bestehe auch kein Widerspruch zu Ziffer 12 der AGB, weil sich diese Klausel ausdrücklich auf Reismängel beziehe. Richtig sei, dass Verbraucher gemäß § 5c VersVG vom Versicherungsvertrag oder seiner Vertragserklärung ohne Angabe von Gründen binnen 14 Tagen in geschriebener Form zurücktreten können. Jedoch übersehe die klagende Partei, dass gemäß § 5c Abs 3 VersVG das Rücktrittsrecht dem Versicherungsnehmer nicht zusteht, wenn die Vertragslaufzeit weniger als sechs Monate beträgt wie dies bei Reiseversicherungen der Fall ist. Die Klausel ist daher nicht intransparent

Beurteilung durch das Gericht:

Der Beklagten ist Recht zu geben, dass schon bei einfacher Wortinterpretation gemäß § 914 ABGB eindeutig davon auszugehen ist, dass die Klausel ausschließlich den Abschluss einer Reiseversicherung und Ansprüche daraus regelt, keinesfalls jedoch Leistungsansprüche aus dem Pauschalreisevertrag mit der Beklagten. Damit ist aber für die Beklagte nichts gewonnen. Die Klausel schließt nämlich nach ihrem Wortlaut tatsächlich jedwede Rücktrittsrechte aus. Rücktrittsrechte können auf Grund diverser Sachverhalte auf Grund gesetzlicher oder vertraglicher Grundlage entstehen. Der Ausschluss sämtlicher allfälliger Rücktrittsrechte ist durch eine AGB-Bestimmung jedenfalls gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB. Die



Klausel war somit zu untersagen.

**Zu Klausel 25:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Der Gerichtsstand von FTI ist München. Für den Fall, dass der Vertragspartner von FTI keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat bzw. die in Anspruch zu nehmende Partei nach Vertragsschluss ihren Sitz oder Aufenthaltsort aus dem Geltungsbereich des Gesetzes der Bundesrepublik Deutschland verlegt oder ihr Sitz oder Aufenthaltsort im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, sowie für den Fall, dass es sich bei dem Vertragspartner von FTI um Kaufleute handelt, wird als Gerichtsstand München vereinbart.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Die vorliegende Klausel sehe eine unzulässige Gerichtsstandvereinbarung vor. Die Verordnung (EU) Nr. 1215/2012 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (kurz: EuGVVO (neu)) normiere in Abschnitt 4 die „Zuständigkeit bei Verbrauchersachen“: Gemäß Art 18 Abs 1 leg cit könne die Klage eines Verbrauchers gegen den anderen Vertragspartner entweder vor den Gerichten des Mitgliedstaats erhoben werden, in dessen Hoheitsgebiet dieser Vertragspartner seinen Wohnsitz hat, oder ohne Rücksicht auf den Wohnsitz des anderen Vertragspartners vor dem Gericht des Ortes, an dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat. Gemäß Abs 2 leg cit könne eine Klage des anderen Vertragspartners gegen den Verbraucher nur vor den Gerichten des Mitgliedstaates erhoben werden, in dessen Hoheitsgebiet der Verbraucher seinen Wohnsitz hat; gemäß Art 17 Abs 3 leg cit gelte dies auch für Reiseverträge, die für einen Pauschalpreis kombinierte Beförderungs- und Unterbringungsleistungen vorsehen. Darauf stelle die vorliegende Klausel nicht ab, weshalb sie mit Art 17 und Art 18 EuGVVO (neu) nicht in Einklang zu bringen ist. Da insofern auch die wahre Rechtslage verschleiert werde, sei die Klausel auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Die in dieser Klausel normierte Gerichtsstandsvereinbarung gelte nur für Kaufleute, jedoch nicht für Verbraucher, sodass diese für Verbraucher weder intransparent sei, noch gröblich benachteiligend sein könne.

Beurteilung durch das Gericht:

Art 18 EuGVVO lautet wie folgt:

(1) Die Klage eines Verbrauchers gegen den anderen Vertragspartner kann entweder vor den

Gerichten des Mitgliedstaats erhoben werden, in dessen Hoheitsgebiet dieser Vertragspartner seinen Wohnsitz hat, oder ohne Rücksicht auf den Wohnsitz des anderen Vertragspartners vor dem Gericht des Ortes, an dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat.

(2) Die Klage des anderen Vertragspartners gegen den Verbraucher kann nur vor den Gerichten des Mitgliedstaats erhoben werden, in dessen Hoheitsgebiet der Verbraucher seinen Wohnsitz hat.

(3) Die Vorschriften dieses Artikels lassen das Recht unberührt, eine Widerklage vor dem Gericht zu erheben, bei dem die Klage selbst gemäß den Bestimmungen dieses Abschnitts anhängig ist.

Diese Bestimmung ist zwingend und in den Mitgliedstaaten unmittelbar rechtsverbindlich.

Die angefochtene Klausel schränkt nur die Bestimmung im letzten Halbsatz auf das Geschäft mit Personen ein, die nicht Verbraucher iSd Art 18 EuGVVO sind, alle übrigen Bestimmungen gelten schon nach dem Wortlaut der Klausel auch für Verbraucher. Diese Bestimmungen weichen von den Bestimmungen über den Verbrauchergerichtsstand nach Art 18 EuGVVO ab, legen sie doch für Kunden (auch Verbraucher) mit Wohnsitz außerhalb Deutschlands München als Gerichtsstand fest. Die Klausel widerspricht somit zwingendem Recht und ist daher unzulässig.

### **Zu Klausel 37:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Aufgrund steigender Nachfrage und Beliebtheit und der damit einhergehenden Ausdehnung touristischer Zonen muss mit Bautätigkeiten gerechnet werden. Sie werden oft kurzfristig durchgeführt und können von uns meist weder verhindert noch vorhergesagt werden. Wir informieren Sie so früh wie möglich, wenn wir von diesen Beeinträchtigungen erfahren.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Unabhängig davon, dass es dem Reiseveranstalter subjektiv vorwerfbar wäre, wenn vereinbarte Leistungen nicht erbracht werden können, habe der Reiseveranstalter dafür Sorge zu tragen, dass der Vertrag vereinbarungsgemäß erfüllt wird. Der Reiseveranstalter habe demnach auch für nicht in seiner Sphäre liegende Umstände einzustehen, die der vertragsgemäßen Erfüllung entgegenstehen. Wenn es nun etwa aufgrund von Bautätigkeit in unmittelbarer Umgebung des Reiseziels zu Lärmbelästigungen komme, die ein gewisses Ausmaß, in dem Lärmbelästigungen allgemein zumutbar und hinzunehmen sind, überschreiten, kämen Ansprüche des Reisenden in Betracht, die nicht im Vorfeld vertraglich ausgeschlossen werden können. Gleiches gelte für andere Einschränkungen am Reiseziel,

wie beispielsweise die Unbenutzbarkeit von zugesicherten oder im Prospekt enthaltenen Bademöglichkeiten wegen Bautätigkeiten. Da die Klausel auf einen Ausschluss der Gewährleistungsrechte abziele, sei sie bereits gemäß § 9 Abs 1 KSchG unzulässig. Zudem hat der Unternehmer gemäß § 31e Abs 1 KSchG, wenn sich nach der Abreise ergebe, dass ein erheblicher Teil der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht erbracht wird oder nicht erbracht werden kann, ohne zusätzliches Entgelt angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit die Reiseveranstaltung weiter durchgeführt werden kann. Auch darauf stelle die vorliegende Klausel nicht ab. Gemäß Abs 3 leg cit kämen in diesem Fall – sofern dem Unternehmer ein Verschulden zurechenbar ist – auch Schadenersatzansprüche wegen entgangener Urlaubsfreuden in Betracht. Die Klausel verstoße daher auch gegen §§ 31e, 31f KSchG. Da die vorliegende Klausel suggeriere, die hier beschriebenen Störungen wären von KundInnen hinzunehmen, werde auch die wahre Rechtslage verschleiert (§ 6 Abs 3 KSchG).

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Die klagende Partei begehre eine Inhaltskontrolle. Die Klausel befinde sich aber nicht in AGB, sondern wichtigen Hinweisen der beklagten Partei für ihre Kunden. Die „wichtigen Hinweise“ der beklagten Partei hätten erkennbar reinen Informationscharakter, nicht aber vertragsgestaltende Wirkung, sodass diese keiner Inhaltskontrolle unterliegen würden.

Beurteilung durch das Gericht:

Soweit die Beklagte einwendet, dass die „wichtigen Hinweise“ der beklagten Partei reinen Informationscharakter hätten, nicht aber vertragsgestaltende Wirkung, sodass diese keiner Inhaltskontrolle unterliegen würden, kann dem nicht gefolgt werden. Die Bestimmungen finden sich in den AGB, sodass der Erklärungsempfänger geradezu davon ausgehen muss, dass die dort enthaltenen Ausführungen Vertragsbestandteil werden. Zudem enthält die Klausel 37 Regelungen, die sogar die Hauptpflicht des Vertrages betrifft, nämlich die ortsübliche Qualität einer Reise. Die Klausel ist schon deshalb nicht – wie die Beklagte vermeint – als reine Wissenserklärungen zu werten. Alleine die Tatsache, dass derartige Regeln mit „wichtige Hinweise“ bezeichnet werden, kann an der Beurteilung nichts ändern, sodass die Klausel der Inhaltskontrolle unterliegt.

Die Klausel ist aber auch inhaltlich unwirksam. Nach ganz allgemeinen Regeln des Gewährleistungsrechts liegt eine mangelhafte Leistung immer dann vor, wenn die Leistung nicht die vereinbarte oder ortsübliche Beschaffenheit aufweist. Auszugehen ist somit bei der Beurteilung, ob eine Leistung mangelhaft erbracht wurde, grundsätzlich davon, welche Beschaffenheit der Leistung zwischen den Vertragsparteien vereinbart wurde. Erst wenn eine ausdrückliche Vereinbarung fehlt, ist auf die ortsübliche Beschaffenheit zurück zu greifen.

Im vorliegenden Fall ist die Beklagte Reiseanbieter und schuldet – wenn keine ausdrückliche

Beschaffenheit vereinbart ist – eine ortsübliche Qualität ihrer Leistung. Mit der vorliegenden Klausel soll – versteckt in AGB – dieser Maßstab der Ortsüblichkeit durch eine Vereinbarung des Akzeptierens von störenden Bautätigkeiten ersetzt werden. Diese Bestimmung ist nach den oben dargestellten Grundsätzen des Verbandsverfahrens für den Kunden benachteiligend. Sie ist auch überraschend, weil mit derartigen Vereinbarungen in AGB der Durchschnittskonsument nicht rechnet. Die Klausel ist daher ungültig gemäß § 864 a ABGB.

#### **Zu Klausel 46:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Bitte beachten Sie, dass FTI bei Zahlung mit Kreditkarte zusätzlich zum angezeigten Reisepreis ein Entgelt in Höhe von 1,0 % pro Buchung berechnet.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Die vorliegende Klausel sei ebenfalls Bestandteil des Online-Buchungsformulars und daher als AGB bzw. als Teil des Vertragsformblattes zu betrachten. Die Verrechnung eines Entgelts für die Inanspruchnahme eines bestimmten Zahlungsmittels verstoße gegen § 27 Abs 6 ZaDiG, wonach die Erhebung von Entgelten durch den Zahlungsempfänger im Falle der Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstrumentes unzulässig ist. Überdies stelle die Klausel auch nicht darauf ab, dass gemäß der Verordnung (EU) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29.04.2015 über Interbankenentgelte für kartengebundene Zahlungsvorgänge (kurz: Interchange-VO) seit dem 09.12.2015 bei inländischen und grenzüberschreitenden Kreditkartenzahlungen lediglich 0,3% des Transaktionswertes verrechnet werden dürften. Auch insofern werde die wahre Rechtslage verschleiert.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Ein konkretes Bestreitungsverbringen, das sich inhaltlich auf diese Klausel bezieht hat die Beklagte nicht erstattet

Beurteilung durch das Gericht:

§ 27 Abs 6 ZaDiG lautete zum Zeitpunkt der Klagseinbringung wie folgt:

*„Der Zahlungsdienstleister darf dem Zahlungsempfänger nicht verwehren, dem Zahler für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstrumentes eine Ermäßigung anzubieten. Die Erhebung von Entgelten durch den Zahlungsempfänger im Falle der Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstrumentes ist unzulässig.“*

Diese Bestimmung wurde nahezu wortident in den § 65 Abs 3 ZaDiG 2018 übernommen. Dieser lautet nunmehr wie folgt:

*„Der Zahlungsdienstleister darf dem Zahlungsempfänger nicht verwehren, dem Zahler für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstruments eine Ermäßigung anzubieten oder ihm anderweitig einen Anreiz zur Nutzung dieses Instruments zu geben. Die Erhebung von Entgelten durch den Zahlungsempfänger im Falle der Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstrumentes ist unzulässig.“*

Die zu beurteilende Klausel widerspricht dem eindeutigen Wortlaut des ZaDiG in beiden Fassungen, wird doch ein Entgelt für Kreditkartenzahlung vereinbart. Da die Klausel zum Zeitpunkt der Klagseinbringung wie auch zum Zeitpunkt des Schlusses der mündlichen Verhandlung zwingendem Recht widersprochen hat, war ihre Verwendung zu untersagen.

#### **Zu Klausel 47:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Nach Abschluss Ihrer Buchung erhalten Sie eine Mail zur Bestätigung Ihres verbindlichen Buchungsauftrags bzw. Ihrer Buchung. Sollten Sie diese E-Mail nicht erhalten, kontaktieren Sie umgehend unser Service Center unter +43 (0) 820 240458.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Die vorliegende Klausel sei Bestandteil des Online-Buchungsformulars und daher als AGB bzw. als Teil des Vertragsformblattes zu betrachten. Gemäß § 6b KSchG dürfe der Unternehmer, wenn er einen Telefonanschluss eingerichtet hat, um im Zusammenhang mit geschlossenen Verbraucherverträgen seinen Vertragspartnern eine telefonische Kontaktnahme zu ermöglichen, einem Verbraucher, der diese Möglichkeit in Anspruch nimmt, dafür kein Entgelt anlasten. Das Recht von Anbietern von Telekommunikationsdiensten, Entgelte für eigentliche Kommunikationsdienstleistungen zu verlangen, bleibe dadurch unberührt. Da die vorliegende Klausel demgegenüber eine 0820er Nummer nenne, und die Klausel demnach unter Zugrundelegung der im Verbandsverfahren gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung jedenfalls auch den Fall erfasse, dass 20 Cent / Minute zur Verrechnung kommen, sei die vorliegende Klausel mit § 6b KSchG nicht in Einklang zu bringen.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Bei den unter den Punkten 47 bis 50 beanstandeten „Klauseln“ handle es sich lediglich um Antworten auf häufig gestellte Fragen in der Rubrik FAQ-Häufige Fragen auf der Homepage der beklagten Partei, jedoch um keine Vertragsbestandteile, sodass diese Antworten nicht der Inhaltskontrolle unterliegen würden.

Beurteilung durch das Gericht:

Ein Online-Formular gilt als Vertragsformblatt. Die darin enthaltenen Bestimmungen unterliegen somit der Inhaltskontrolle.

Eine Telefonnummer mit der Vorwahl 0820 ist notorisch eine so genannte „Mehrwertnummer“, bei der der Anrufer einen höheren Betrag als die ihm von seinem Telefonanbieter verrechneten Kosten zu bezahlen hat. Die Nennung einer derartigen Servicenummer widerspricht daher § 6b KSchG und somit zwingendem Recht. Ihre Verwendung war daher zu untersagen.

#### **Zu Klausel 48:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Reklamationen müssen spätestens einen Monat nach vertraglich vorgesehenem Ende der Reise bei uns eingegangen sein.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Die vorliegende Klausel normiere, dass Reklamationen binnen eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Ende der Reise beim Reiseveranstalter eingehen müssten. Unter Zugrundelegung der im Verbandsverfahren gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung sollen Gewährleistungs- bzw. Schadenersatzansprüche andernfalls ausgeschlossen sein. Da für die damit bewirkte Schlechterstellung der KundInnen keine sachliche Rechtfertigung bestehe, ist die Klausel bereits gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Auch zu dieser Klausel brachte die Beklagte lediglich vor, bei den unter den Punkten 47 bis 50 beanstandeten „Klauseln“ handle es sich lediglich um Antworten auf häufig gestellte Fragen in der Rubrik FAQ-Häufige Fragen auf der Homepage der beklagten Partei, jedoch um keine Vertragsbestandteile, sodass diese Antworten nicht der Inhaltskontrolle unterliegen würden.

Beurteilung durch das Gericht:

Zur Zulässigkeit der Inhaltskontrolle wird auf die Ausführungen zu den Klauseln 37 und 47 verwiesen.

Daran, dass in AGB vorgenommenen Verkürzungen von Verjährungs- oder Fallfristen zur Geltendmachung von Ansprüchen oder Gestaltungsrechten gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB sind, bedarf keiner näheren Erörterung. Die Klausel ist daher rechtswidrig und war zu untersagen.

#### **Zu Klausel 49:**

Die angefochtene Klausel lautet:

„Bei Beschädigung oder Verlust Ihres Gepäcks auf Ihrem Flug lassen Sie sich bitte umgehend am Schalter der Fluggesellschaft eine Bescheinigung (PIR – Property Irregularity Report) ausstellen. Ohne diese Bescheinigung erfolgt auch seitens der Reisegepäckversicherung keinen Schadensersatz.“

Der Kläger bringt dazu im Wesentlichen vor:

Entgegen dem Wortlaut der vorliegenden Klausel sehe Art 31 Abs 2 des Übereinkommens zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (Montrealer Übereinkommen, kurz: MÜ; StF: BGBl III 131/2004) vor, dass im Fall einer Beschädigung unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, bei aufgegebenem Reisegepäck jedenfalls binnen sieben und bei Gütern binnen vierzehn Tagen nach der Annahme, dem Luftfrachtführer Anzeige zu erstatten ist. Im Fall einer Verspätung müsse die Anzeige binnen einundzwanzig Tagen, nachdem das Reisegepäck oder die Güter dem Empfänger zur Verfügung gestellt worden sind, erfolgen. Andernfalls sei eine Geltendmachung von Ansprüchen ausgeschlossen. Gemäß Abs 4 leg cit solle dies jedoch dann nicht gelten, wenn der Luftfrachtführer arglistig gehandelt hat. Gleichlautend sehe auch das teilweise noch in Geltung stehende Vorgänger- Abkommen des MÜ, das Abkommen zur Vereinheitlichung von Regeln über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (Warschauer Abkommen, kurz: WA; StF: BGBl 286/1961) in Art 26 leg cit eine Verpflichtung zur Mängelanzeige binnen 7 bzw. 14 bzw. 21 Tagen vor, die wiederum bei Arglist nicht maßgeblich sein soll. Auf diese Voraussetzungen stelle die vorliegende Klausel nicht ab. Da insofern auch die wahre Rechtslage verschleiert werde, sei die Klausel überdies auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Die Beklagte dazu im Wesentlichen vor:

Unabhängig davon, dass die Antworten auf häufig gestellte Fragen nicht der Inhaltskontrolle unterliegen würden, hafte der Reiseveranstalter als vertraglicher Luftfrachtführer nach dem Montrealer Übereinkommen (MO). Voraussetzung für die Haftung sei, dass der Schaden fristgerecht angezeigt wird (in der Praxis zumeist durch den „property irregularity report“). Der Hinweis, dass eine Reisegepäckversicherung (möglicherweise aufgrund einer Obliegenheitsverletzung) leistungsfrei werden könnte, wenn der Gepäckschaden nicht angezeigt werde, bedeute keine Beschränkung der Haftung als vertraglicher Luftfrachtführer. Die Beanstandung der klagenden Partei sei daher nicht verständlich.

Beurteilung durch das Gericht:

Die Klausel unterliegt schon wegen ihres normativen Inhalts der Inhaltskontrolle. Diesbezüglich kann auf die Ausführungen zu Klausel 37 und 47 verwiesen werden.

Die Klausel betrifft nach ihrem Wortlaut keineswegs nur Ansprüche gegen die Reiseversicherung, sondern auch solche gegen die Beklagte. Die ergibt sich schon aus der Verwendung der Worte „Ohne diese Bescheinigung erfolgt **auch** seitens der Reisegepäckversicherung keinen Schadensersatz“.

Inhaltlich gilt das zu Klauseln 19 und 20 Gesagte: Abweichungen schon vom dispositiven Schadenersatzrecht in AGB sind grundsätzlich gröblich benachteiligend und nichtig iSd § 879 Abs 3 ABGB. Die Klausel widerspricht dem Montrealer Übereinkommen (BGBl III 131/2004). Es war daher dem Unterlassungsbegehren betreffend Klausel 49 statt zu geben.

Somit war wie im Spruch zu entscheiden.

Die Entscheidung über das Veröffentlichungsbegehren war der Endentscheidung vorzubehalten, weil tunlichst mehrere Veröffentlichungsaussprüche zu vermeiden sind. Solche würden nämlich zu einer unzumutbaren Mehrbelastung der unterliegenden Beklagten führen.

---

**Handelsgericht Wien, Abteilung 11**  
**Wien, 04. Februar 2020**  
**Dr. Alexander Sackl, Richter**

---

Elektronische Ausfertigung  
gemäß § 79 GOG