



IM NAMEN DER REPUBLIK

Das Handelsgericht Wien erkennt durch den Richter Mag. Andreas Redl **in der Rechtssache der klagenden Partei Verein für Konsumenteninformation**, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien, vertreten durch die Kosesnik-Wehrle & Langer Rechtsanwälte KG in 1030 Wien, **wider die beklagte Partei Brussels Airlines SA/NV**, Avenue des Saisons 100-102 Box 30, 1050 Brüssel, Belgien, vertreten durch die E + H Rechtsanwälte GmbH in 1100 Wien, **wegen Unterlassung (EUR 30.500,-) und Urteilsveröffentlichung (EUR 5.500,-, Gesamtstreitwert EUR 36.000,-)** nach öffentlicher mündlicher Verhandlung **zu Recht:**

1) Die beklagte Partei ist schuldig, im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sie von ihr geschlossenen Verträgen zugrunde legt und/oder in hiebei verwendeten Vertragsformblättern die Verwendung der Klauseln:

1. Für Code-Share-Dienste auf Flügen, die von anderen Carriern durchgeführt werden, gelten die vorliegenden Beförderungsbedingungen. Code-Share-Partner haben jedoch unter Umständen Bestimmungen hinsichtlich der Durchführung eigener Flüge, die von den Bestimmungen von Brussels Airlines durchgeführte Flüge abweichen. Diese Beförderungsbedingungen anderer Code-Share-Partner werden deshalb in die vorliegenden Beförderungsbedingungen einbezogen und damit Bestandteil des Beförderungsvertrages.

2. In Übereinstimmung mit der beschränkten Rechtswahlmöglichkeit nach dem zweiten Unterabsatz von Artikel 5 Abs. (2) der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (sog. „Rom I Verordnung“) unterliegen ihr Beförderungsvertrag mit uns sowie diese Beförderungsbedingungen belgischem Recht. Sollte eine Bestimmung dieser Beförderungsbedingungen nach dem anwendbaren Recht ungültig sein, bleiben die übrigen Bestimmungen gleichwohl gültig.

3. Sofern in den vorliegenden Beförderungsbedingungen nichts anderes vorgesehen ist, haben im Falle von Widersprüchen zwischen den vorliegenden Beförderungsbedingungen und anderen Vorschriften von Brussels Airlines, die sich auf bestimmte Themen beziehen, die vorliegenden Beförderungsbedingungen Vorrang.

4. Wenn Sie im Besitz eines ermäßigten Flugscheins gemäß oben 3.1.3. und am Reiseantritt durch höhere Gewalt gehindert sind, werden wir Ihnen auch den grundsätzlich nicht erstattbaren Teils des Flugpreises erstatten, wenn Sie uns den Umstand höherer Gewalt umgehend mitgeteilt und nachgewiesen haben und der Flugschein noch nicht angefliegen worden ist. Wir sind zum Abzug einer Verwaltungsgebühr berechtigt, die jeweils veröffentlicht wird.

5. Ein Anspruch auf Beförderung besteht nicht, wenn der von Ihnen vorgelegte Flugschein erheblich beschädigt oder nachträglich abgeändert worden ist, es sei denn, dass dies durch uns erfolgt ist.

6. Bei erheblicher Beschädigung oder Verlust eines Flugscheins oder eines Teils des Flugscheins oder bei Nichtvorlage desselben mit darin enthaltenem Fluggastcoupon und allen nicht benutzten Flugcoupons können wir auf Ihren Wunsch einen solchen Flugschein ganz oder teilweise ersetzen, wenn der Nachweis dafür erbracht wird, dass der Flugschein für die in Frage stehende Beförderung ordnungsgemäß ausgestellt war. Wir können dafür ein angemessenes Serviceentgelt verlangen. Den Flugpreis müssen Sie nicht erneut entrichten. Wir können darüber hinaus verlangen, dass Sie sich in der von uns verlangten Form verpflichten, den Flugpreis für den Ersatzflugschein nachzuentrichten, falls und soweit der verlorene Flugschein oder der in Verlust geratene Flugcoupon von jemand anderem zum Zwecke der Beförderung oder Erstattung eingelöst wird. [...]

7. Wird der Nachweis des Verlustes nicht geführt oder lehnen Sie die Unterzeichnung der Verpflichtungserklärung ab, so kann die Fluggesellschaft, die einen Ersatzflugschein ausstellt, hierfür Bezahlung bis hin zum vollen Flugpreis verlangen. Dieser wird erstattet, wenn die Gesellschaft, die den Ursprungsflugschein ausgestellt hat, zu der Überzeugung gelangt ist, dass der verlorene oder beschädigte Flugschein nicht vor Ablauf seiner Gültigkeit ausgefliegen worden ist. Wenn Sie den Ursprungsflugschein wieder finden und der Flugscheinausstellenden Gesellschaft vor Ablauf der Gültigkeit einreichen, so wird der Ersatzflugschein unverzüglich erstattet. [...]

8. Werden Sie innerhalb der Gültigkeit Ihres Flugscheins von der Reise abgehalten, weil

wir eine Reservierung nicht bestätigen können, so verlängert sich die Gültigkeitsdauer bis zu dem erstmöglichen Zeitpunkt, zu dem wir die Reservierung bestätigen können, oder Sie haben Anspruch auf Erstattung gemäß Art. 10. [...]

9. Bitte beachten Sie, dass wir Ihre gebuchten Rück- oder Anschlussflüge stornieren können, wenn Sie am Abflugtermin nicht erscheinen, ohne uns vorher zu benachrichtigen. Zur Sicherung Ihrer nachfolgenden Flugreservierungen kann eine Preisdifferenz anfallen. Sollten Sie über ein nach den Tarifbedingungen erstattbares Ticket verfügen und noch keine Teilstrecke abgeflogen haben, können wir Ihnen einen Teil des Ticketpreises gemäß den Tarifbestimmungen erstatten. Sie verlieren mit der Erstattung Ihren Beförderungsanspruch.

10. [...] Bei Bezahlung im Reiseantrittsland in einer anderen Währung als derjenigen, in der der Flugpreis veröffentlicht ist, gilt für die Umrechnung der am Tag der Flugscheinausstellung von uns festgelegte Bankankaufkurs.

11. Sie erkennen an, uns Ihre persönlichen Daten zur Verfügung gestellt zu haben, um Flugbuchungen vorzunehmen, Flugschein zu kaufen, Zusatzleistungen zu erwerben, Dienstleistungen zu erstellen und anzubieten, Einreiseformalitäten durchzuführen sowie solche Daten an die zuständigen Behörden im Zusammenhang mit der Durchführung Ihrer Reise zu übermitteln. Sie ermächtigen uns, diese Daten ausschließlich zu diesen Zwecken an uns, das Flugschein ausstellende Reisebüro, Behörden, andere Flugesellschaften, Geschäftspartner oder sonstige Erbringer vorgenannter Dienstleistungen weiterzugeben. [...]

12. Wir überprüfen Zahlungstransaktionen zur Verhinderung von Betrug und anderen Missbrauchsfällen. Dazu bedienen wir uns sowohl interner als auch externer Quellen. Werden konkrete Sachverhalte festgestellt, behalten wir uns das Recht vor, Informationen (inklusive personenbezogene Daten), an andere Gesellschaften innerhalb der Lufthansa Gruppe (u. a. Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG, Miles and More GmbH) zu übermitteln, welche diese dann auch für eigene Zwecke bearbeiten.

13. Sofern andere Luftfrachtführer für Weiterflug- und Rückbuchungen vom Fluggast eine Rückbestätigung verlangen, berechtigt die Unterlassung einer solchen Rückbestätigung den Luftfrachtführer zur Streichung der Weiterflug- oder Rückflugbuchung.

14. [...] Wir dürfen ferner Ihre Beförderung oder Weiterbeförderung verweigern oder Ihre Platzbuchung streichen, wenn [...] Sie die Zahlung des anfallenden Differenzbetrages (Aufpreises) nach 3.3.1 verweigern oder einen Flugschein vorlegen, der durch andere als uns oder zur Flugscheinausstellung berechtigtes Reisebüro ausgestellt wurde oder nicht unerheblich beschädigt ist; [...]

15. [...] Sollte Brussels Airlines oder eines unserer Partnerunternehmen Ihnen die Beförderung aufgrund von Artikel 7.1 verweigern, sind sämtliche Beförderungs- und Ersatzansprüche ausgeschlossen. [...]

16. Die Beförderung von behinderten, kranken oder anderen Personen, die besondere Betreuung benötigen, muss vorher angemeldet werden. Fluggäste, die uns auf die Notwendigkeit besonderer Betreuung bei Kauf des Flugscheins hingewiesen haben und von uns zur Beförderung angenommen worden sind, werden von der Beförderung nicht auf Grund ihres Betreuungsbedarfs ausgeschlossen.

17. Werden Sie aus einem der vorstehenden Gründe von der Beförderung ausgeschlossen oder wird aus einem dieser Gründe Ihre Platzbuchung gestrichen, so beschränken sich Ihre Ansprüche auf das Recht, eine Flugpreiserstattung für die nicht genutzten Flugcoupons nach Maßgabe von Artikel 10.3. zu verlangen.

18. Aufgegebenes Gepäck wird mit demselben Flugzeug befördert, in dem Sie befördert werden, es sei denn, dass wir aus Gründen der Sicherheit oder aus operationellen Gründen entscheiden, es auf einem anderen Flug (wenn möglich dem nächsten) zu befördern. Wird Ihr aufgegebenes Gepäck auf einem nachfolgenden Flug befördert, so werden wir es an Ihrem Aufenthaltsort ausliefern, soweit nicht Ihre Anwesenheit bei der Zollbeschau erforderlich ist. Artikel 14 (Schadenshaftung) bleibt unberührt.

19. Wir liefern das aufgegebene Gepäck nur dem Inhaber des Gepäckscheins aus, und zwar gegen Zahlung der Beträge, die uns noch geschuldet werden. Wenn Sie das aufgegebene Gepäck nicht innerhalb einer angemessenen Zeit abholen, berechnen wir Ihnen eine Aufbewahrungsgebühr. Wenn Sie das aufgegebene Gepäck nicht innerhalb von drei (3) Monaten abholen, nachdem Sie darüber benachrichtigt wurden, dass Sie es abholen können, können wir das Gepäck nach eigenem Ermessen entsorgen, ohne dass wir dafür haftbar gemacht werden können.

20. Kann die das Gepäck entgegennehmende Person den Gepäckschein nicht vorweisen oder das Gepäck durch den Identifizierungsteil der Gepäckmarke, falls eine

solche ausgestellt wurde, nicht identifizieren, so liefern wir das Gepäck nur unter der Bedingung aus, dass das Recht auf Herausgabe zu unserer Zufriedenheit glaubhaft gemacht wird.

21. [...] Sie haften für alle Kosten, die [...] sowie für alle Schäden, die von Ihnen mitgeführte Tiere verursachen und stellen Brussels Airlines von jeder Haftung frei, soweit wir den Schaden nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht haben.

22. Bevor wir Ihren Buchungswunsch entgegennehmen, werden wir Sie über die planmäßige Abflugzeit informieren, so wie sie zu diesem Zeitpunkt gilt und diese in den Flugschein eintragen. Es ist möglich, dass wir die planmäßige Abflugzeit nach Ausstellung des Flugscheins ändern müssen. Wenn Sie uns eine Kontaktadresse mitteilen, so werden wir uns bemühen, Sie über solche Änderungen zu informieren. Wenn wir nach dem Flugscheinkauf eine nennenswerte Änderung der Abflugzeit vornehmen, die für Sie nicht annehmbar ist und wir Sie nicht auf einen für Sie annehmbaren Flug umbuchen können, so haben Sie Anspruch auf Erstattung nach den Bestimmungen des Artikels 10.2.

23. Soweit im folgenden nichts anderes bestimmt ist, erfolgt die Erstattung entweder an den im Flugschein mit Namen benannten Fluggast oder an die Person, die den Flugschein bezahlt hat, sofern zu unserer Zufriedenheit nachgewiesen wird, dass für den Flugschein eine Zahlung geleistet wurde.

24. Ist die den Flugschein bezahlende Person eine andere als die im Flugschein als Fluggast benannte und enthält der Flugschein einen entsprechenden Erstattungsbeschränkungsvermerk, so findet eine Erstattung nur an die den Flugschein bezahlende Person oder nach deren Anweisung statt.

25. Die an eine den Fluggastcoupon und alle unbenutzten Flugcoupons vorliegende Person, die sich nach Buchstabe 10.1.1. oder 10.1.2. als Erstattungsberechtigter ausgibt, ausgezahlte Erstattung gilt als Erstattung an den Erstattungsberechtigten.

26. Wenn wir einen Flug streichen, einen Flug nicht entsprechend dem Flugplan durchführen, Ihren Bestimmungsort oder einen Zwischenlandepunkt nicht anfliegen oder wenn Sie durch unser Verschulden einen gebuchten Anschlussflug nicht erreichen, so entspricht der Erstattungsbetrag:

10.2.1.1. wenn kein Teil des Flugscheins ausgeflogen wurde, dem gezahlten Flugpreis,

10.2.1.2. wenn ein Teil des Flugscheins ausgeflogen wurde, mindestens der Differenz

zwischen dem gezahlten Flugpreis und dem für die abgeflogenen Strecken anwendbaren Flugpreis.

27. Verlangen Sie eine Erstattung aus anderen als den unter Absatz 10.2.1. dieses Absatzes genannten Gründen, so entspricht der Erstattungsbetrag, sofern die jeweiligen Tarifbestimmungen dies vorsehen:

10.3.1.1. wenn kein Teil des Flugscheins ausgeflogen worden ist, dem gezahlten Flugpreis abzüglich anwendbarer Entgelte,

10.3.1.2. der verlorene Gutschein oder Flugcoupon nicht bereits zur Beförderung oder Erstattung eingelöst oder ohne erneute Zahlung des Flugpreises ersetzt worden ist (außer, wenn die gegenüber einem Dritten erfolgte Beförderung,

28. Geht ein Flugschein oder ein Teil desselben verloren, so erfolgt die Erstattung gegen einen uns zufriedenstellenden Nachweis des Verlustes und Zahlung des anwendbaren Entgelts, vorausgesetzt, dass:

10.4.1.1. der verlorene Gutschein oder Flugcoupon nicht bereits zur Beförderung oder Erstattung eingelöst oder ohne erneute Zahlung des Flugpreises ersetzt worden ist (außer, wenn die gegenüber einem Dritten erfolgte Beförderung, Erstattung oder Ersetzung auf unserer eigenen Fahrlässigkeit beruht) und dass

10.4.1.2. die den Erstattungsbetrag erhaltende Person sich in der von uns vorgeschriebenen Form verpflichtet, uns den erstatteten Betrag zurückzuzahlen für den Fall, dass der verlorene Flugschein oder Flugcoupon von einer anderen Person zur Beförderung oder Erstattung vorgelegt und eingelöst wird, es sei denn, dass die missbräuchliche Ausnutzung durch den Dritten auf unserer eigenen Fahrlässigkeit beruht.

29. Wir können die Erstattung ablehnen, wenn der Antrag hierfür nach Ablauf der Gültigkeitsdauer gestellt wird.

30. Wir behalten uns das Recht vor, die Erstattung für einen Flugschein abzulehnen, welchen Sie den Behörden eines Landes oder einem Luftfrachtführer zum Nachweis Ihrer Absicht, das Land wieder zu verlassen, vorgelegt haben, es sei denn, dass Sie zu unserer Zufriedenheit nachweisen können, dass Sie die Erlaubnis haben, in dem Land zu bleiben oder dass Sie das Land mit einem anderen Luftfrachtführer oder Beförderungsmittel verlassen werden.

31. Alle Erstattungen unterliegen den Gesetzen und sonstigen Vorschriften des Landes, in welchem der Flugschein ursprünglich gekauft wurde, und ferner des Landes, in welchem die Erstattung vorgenommen werden soll. Mit dieser Maßgabe behalten wir

uns vor, die Erstattung in derselben Art und Währung vorzunehmen, in welcher der Flugpreis bezahlt wurde.

32. Erstattungen von Flugscheinen, die mit einer Kreditkarte bezahlt wurden, erfolgen nur als Gutschrift auf das Kreditkartenkonto, das ursprünglich zur Zahlung angegeben wurde. Der zu erstattende Betrag richtet sich entsprechend der Maßgaben in diesem Artikel nur nach dem im Flugschein angegebenen Betrag und der Währung. [...]

33. Falls wir gehalten sind, Strafen oder Bußen zu zahlen oder zu hinterlegen oder sonstige Auslagen aufzuwenden, weil Sie die bezüglich der Ein- oder Durchreise geltenden Vorschriften des betreffenden Staates nicht befolgt haben oder weil die Kraft dieser Vorschriften erforderlichen Dokumente nicht ordnungsgemäß zur Stelle sind, so sind Sie verpflichtet, uns auf Verlangen die gezahlten oder hinterlegten Beträge und die aufgewendeten Auslagen zu erstatten sowie ein Bearbeitungsentgelt zu entrichten. Diese Verpflichtung trifft nicht nur den Passagier, sondern auch denjenigen, der das Ticket bezahlt hat. Wir sind berechtigt, in Ihrem Besitz befindliche nicht ausgeflogene Flugscheine oder Geldmittel zur Deckung solcher Ausgaben zu verwenden. [...]

34. Ausschluss und Beschränkungen unserer Haftung gelten sinngemäß auch zugunsten unserer Bediensteten, Vertreter sowie jeder Person, deren Fluggerät von uns benutzt wird, einschließlich deren Bediensteten und Vertreter. Der Gesamtbetrag, der etwa von uns und den genannten Personen als Schadenersatz zu leisten ist, darf die für uns geltenden Haftungshöchstgrenzen nicht überschreiten.

35. Die Klage auf Schadenersatz für Schäden jeglicher Art kann bei internationalen Beförderungen nur binnen einer Ausschlussfrist von zwei Jahren erhoben werden, gerechnet vom Tage der Ankunft des Flugzeugs am Bestimmungsort oder vom Tage, an dem das Flugzeug hätte ankommen müssen, oder vom Tage, an welchem die Beförderung abgebrochen worden ist. Die Berechnung der Frist bestimmt sich nach dem Recht des angerufenen Gerichts. [...]

oder die Verwendung sinngleicher Klauseln **binnen sechs Monaten** zu unterlassen; die beklagte Partei ist ferner schuldig, es **binnen drei Monaten** zu unterlassen, sich auf die vorstehend genannten Klauseln oder sinngleiche Klauseln zu berufen.

2) Der klagenden Partei wird die Ermächtigung erteilt, den klagsstattgebenden Teil des Urteilspruchs im Umfang des Unterlassungsbegehrens und der Ermächtigung zur Urteilsveröffentlichung binnen sechs Monaten ab Rechtskraft einmal in einer

Samstagsausgabe des redaktionellen Teils der „Kronen Zeitung“, bundesweit erscheinende Ausgabe, auf Kosten der beklagten Partei mit gesperrt geschriebenen Prozessparteien und in Fettdruckumrandung in Normallettern, somit in gleich großer Schrift wie der Fließtext redaktioneller Artikel, zu veröffentlichen.

3) Die beklagte Partei ist schuldig, der klagenden Partei die mit EUR 12.505,76 bestimmten Kosten (darin enthalten EUR 1.797,46 USt und EUR 1.567,20 Barauslagen) des Verfahrens binnen 14 Tagen zu ersetzen.

Entscheidungsgründe:

Der Kläger ist ein iSd § 29 KSchG klageberechtigter Verband.

Die Beklagte hat ihren Sitz in Belgien. Sie betreibt eine Fluglinie und bietet ihre Leistungen unter anderem im gesamten österreichischen Bundesgebiet an.

Die Beklagte tritt in ihrer geschäftlichen Tätigkeit laufend auch mit österreichischen Verbrauchern iSd § 1 KSchG in rechtsgeschäftlichen Kontakt und schließt mit diesen Beförderungsverträge ab.

Auch zu diesen Verträgen mit österreichischen Verbrauchern vereinbart die Beklagte ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), konkret auch ihre Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB).

Diese ABB enthalten unter anderem die aus dem Spruch ersichtlichen verfahrensgegenständlichen 35 Klauseln (vgl. Beilage ./A (Stand: Juli 2021) im Wesentlichen ident mit Beilage ./5 (Stand: Mai 2023)).

Die ABB der Beklagten stellen einen integrierten Bestandteil dieses Urteils dar (Beilage ./A)

Der Kläger begehrt in seiner am 27.4.2023 eingebrachten Klage wie aus dem Spruch ersichtlich und brachte dazu im Wesentlichen gestützt auch § 28 KSchG vor (ON 1, ON 18, ON 22 und ON 27), dass die verfahrensgegenständlichen 35 Klauseln gemäß §§ 864a, 879 Abs 3 ABGB, §§ 6,9 und 10 KSchG unzulässig seien und daher der Beklagten verboten

werden möge, diese oder sinngleiche Klauseln zu verwenden oder sich auf diese zu berufen.

Zudem erhob der Kläger ein Begehren auf Urteilsveröffentlichung samt Eventualbegehren (vgl ON 22 und ON 31.3, PS 2 oben).

Zur Anwendbarkeit des materiellen österreichischen Rechts brachte der Kläger vor, dass die in der verfahrensgegenständlichen Klausel 2 der ABB der Beklagten enthaltene Rechtswahl unzulässig und damit unwirksam iSd Art 5 Abs 2 Rom I-VO sei.

Es komme daher auf die Verträge nach der allgemeinen Regel des Art 5 Abs 2 Rom I-VO das Recht des Staates zur Anwendung, in dem die beförderte Person ihren gewöhnlichen Aufenthalt habe, wenn Flüge in diesem Land starten oder ihren Bestimmungsort haben.

Die verfahrensgegenständlichen Klauseln seien daher insgesamt nach materiellem österreichischem Recht zu prüfen.

Viele der verfahrensgegenständlichen Klauseln seien mit den Klauseln in der Entscheidung des OGH vom 20.4.2021 zu 4 Ob 63/21z ident bzw zumindest vergleichbar, sodass diese höchstgerichtliche Entscheidung einschlägig sei.

Zur Wiederholungsgefahr wurde vorgebracht, dass diese jedenfalls bestehe, da die Beklagte die verfahrensgegenständlichen Klauseln weiterhin und laufend im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern verwende.

Darüber hinaus habe der Kläger die Beklagte mit eingeschriebenem Brief vom 21.3.2023 dazu aufgefordert, eine strafbewehrte Unterlassungsverpflichtung iSd § 28 Abs 2 KSchG abzugeben. Dieser Aufforderung sei die Beklagte innerhalb der gesetzten Frist jedoch nicht nachgekommen.

Zur Urteilsveröffentlichung wurde weiters vorgebracht, dass ein berechtigtes Interesse der angesprochenen und betroffenen Verbraucherkreise an der Aufklärung über das gesetzwidrige Verhalten der Beklagten bestehe, auch um über die wahre Sach- und Rechtslage aufzuklären und ein Umsichgreifen des gerügten Verhaltens zu verhindern. Deshalb wurde vom Kläger (primär) die Urteilsveröffentlichung in einer bundesweit erscheinenden Samstagausgabe der „Kronen Zeitung“ beantragt.

Als Eventualbegehren dazu wurde dann begehrt, dass diese Urteilsveröffentlichung in einer vom Gericht festzusetzenden Art und Weise in einem ebenfalls vom Gericht festzusetzenden Medium erfolgen solle (vgl ON 22 und ON 31.3, PS 2 oben).

Bei der Beklagten handle es sich offenkundig um eines der größten Luftfahrtunternehmen, welches eine Flotte von aktuell 40 Flugzeugen umfasse, 3.200 Mitarbeiter beschäftige, Ziele in Europa, Afrika und Nordamerika anfliege und eine hohe Anzahl an Kunden in Österreich habe.

Zur Leistungsfrist brachte die Klägerin vor, dass nach § 409 Abs 2 ZPO für nicht reine Unterlassungsansprüche, sondern für jene, die auch eine Pflicht zur Änderung des gegenwärtigen Zustands einschließen, eine angemessene Frist zu setzen sei.

Welche Frist angemessen ist, habe das (im Rechtsmittelweg überprüfbare, gebundene) Ermessen des Gerichts zu bestimmen.

Für den Bereich der Telekommunikation habe der OGH schon mehrmals eine dreimonatige Leistungsfrist für angemessen gehalten. Auch die Zulässigkeit einer solchen Frist vor dem Hintergrund des Art 7 Abs 2 der RL 93/13/EWG sei bereits bejaht worden, weil nach der Entscheidung des EuGH vom 26.4.2012, C-472/10, die Klausel-RL nicht auf die Harmonisierung der Sanktionen gerichtet sei und diese Richtlinie weder die Mittel noch die Fristen konkret vorschreibe (vgl 7 Ob 44/13s).

Der OGH habe bereits mehrfach zur Angemessenheit einer solchen Frist Stellung genommen und habe in vergleichbaren Verfahren, wie etwa im Verbandsverfahren gegen ein großes Luftfahrtunternehmen (vgl 1 Ob 222/15a), eine Frist von drei Monaten zur Umgestaltung des Klauselwerks als angemessen angesehen.

Weshalb die Beklagte im gegenständlichen Fall für die Umgestaltung des Klauselwerks eine Frist von sechs Monaten benötige, sei von dieser nicht ausreichend dargelegt worden und auch in keinster Weise nachvollziehbar.

Insbesondere für ein Unternehmen in der Größe der Beklagten sei es zumutbar und keinesfalls mit einem erheblichen Aufwand verbunden, die Verwendung der inkriminierten Klauseln oder sinngleicher Klauseln zu unterlassen und es ebenso zu unterlassen, sich auf die inkriminierten Klauseln oder sinngleiche Klauseln zu berufen.

Das Vorbringen der Beklagten rechtfertige keinesfalls eine Leistungsfrist von sechs Monaten, das umso weniger gerechnet ab dem Endurteil.

Da sich die Leistungsfrist auch auf das bloße „Sich Berufen“ der Klauseln beziehe, sei jener Zeitraum, in dem die Beklagte dadurch noch Vorteile aus den rechtskräftig für gesetzwidrig befundenen Klauseln ziehen könne, auf das unbedingt erforderliche Minimum zu beschränken.

Das darüber hinausgehende konkrete (Rechts)Vorbringen zu den einzelnen Klauseln wird zur besseren Lesbarkeit dieser Entscheidung erst im Rahmen der rechtlichen Beurteilung wiedergegeben.

Die Beklagte bestritt das Klagebegehren zur Gänze und brachte im Wesentlichen vor (ON 10, ON 20 und ON 29), dass die verfahrensgegenständlichen Klauseln insgesamt rechtskonform seien. Der Kläger wende in seiner Klage einen Maßstab an, der weit über die gesetzlichen Vorgaben und die dazu ergangene Judikatur hinausgehe.

Darüber hinaus lasse der Kläger vor allem die Besonderheiten und faktischen Erfordernisse der Luftfahrtbranche völlig unberücksichtigt. Diese sei in rechtlicher Hinsicht durch einen engmaschigen Rahmen aus nationalen, völkerrechtlichen und unionsrechtlichen Vorgaben gekennzeichnet.

Die Klagsseite unterstelle den beanstandeten Klauseln einen offenkundig unrichtigen

Inhalt, der schon vom Wortlaut nicht gedeckt sei und auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht unterstellt werden könne.

Zahlreiche Aspekte des Beförderungsvertrags würden nicht der vertraglichen Disposition der Parteien unterliegen, sondern seien durch zwingende gesetzliche Vorgaben vordefiniert. Um dem Kunden ein vollständiges und klares Bild der Rechte und Pflichten der Vertragsparteien zu geben, habe die Beklagte in ihrem Bestreben nach größtmöglicher Transparenz auch bloße Erläuterungen der maßgeblichen Abläufe in ihre ABB aufgenommen.

Klauseln, denen aber kein normativer Gehalt innewohne und lediglich eine Beschreibung eines von der Beklagten beabsichtigten Verhaltens darstellen, seien der Prüfung im Verbandsprozess entzogen.

Ausdrücklich bestritten wurde von der Beklagten insgesamt die Anwendbarkeit des materiellen österreichischen Rechts. Die Beklagte vereinbare mit ihren Kunden die Anwendbarkeit belgischen Rechts (vgl Punkt 2.5 der ABB bzw die verfahrensgegenständliche Klausel 2).

Diese Vereinbarung sei wirksam, weil sich die Beklagte dabei an die Vorgaben des Art 5 Abs 2 zweiter Absatz Rom I-VO halte und das Recht des Staates vereinbare, in dem die Beklagte als Befördererin ihre Hauptverwaltung habe.

Die Schutzvorschrift des Art 6 Abs 2 Rom I-VO für Verbraucherverträge sei nicht auf Beförderungsverträge anwendbar. Dies sei ausdrücklich in Art 6 Abs 4 lit b) Rom I-VO klargestellt.

Die beanstandeten Klauseln seien daher insgesamt nach materiellem belgischem Recht zu prüfen.

Nach belgischem Recht seien die beanstandeten Klauseln insgesamt zulässig.

Konkretes Vorbringen zu der Vereinbarkeit der Klauseln mit dem belgischen Recht erstattete die Beklagte nicht.

Die Beklagte brachte weiters ausdrücklich vor, dass selbst wenn man von der Anwendbarkeit des materiellen österreichischen Rechts ausgehen würde, seien die verfahrensgegenständlichen Klauseln insgesamt unbedenklich.

Es liege in der Natur des Luftverkehrswesens bzw des Beförderungsvertrags, dass ABB in einem gewissen Umfang stets auch termini technici sowie abstrakte Begriffe enthalten. Diese Besonderheiten könnten jedoch für sich genommen noch nicht dazu führen, dass man einem Großteil der Regelungen im Rahmen einer undifferenzierten Pauschalverurteilung Intransparenz iSd § 6 Abs 3 KSchG vorwerfen könne. Insoweit bedürfe es hier einer einschränkenden Auslegung des § 6 Abs 3 KSchG.

Eine Überspannung des Transparenzgebots (zB das Erfordernis der Abbildung eines jeden theoretisch möglichen Einzelfalls) würde letztlich zum „wirtschaftshemmenden Zustand der totalen Kommunikationsblockade“ führen. Eine gewisse Mindestkundigkeit des Verbrauchers

sei zu unterstellen.

Bei der Beurteilung der Unverständlichkeit sei daher zu unterscheiden, ob der Verwender eine möglichst verständliche Formulierung gewählt oder seine AGB für den Durchschnittskunden unnötig schwer verständlich formuliert habe.

Von letzterem könne bei den beanstandeten Klauseln der Beklagten überhaupt keine Rede sein.

Es sei ein Charakteristikum der gesamten Flugbranche, dass sich der mit dem Kunden geschlossene „Beförderungsvertrag“ aus mehreren Dokumenten zusammensetze. Neben den ABB würden dem Kunden vor Abschluss des Beförderungsvertrags noch separate Hinweise zu dem von ihm gewählten Tarif gegeben, die ebenfalls Vertragsbestandteil werden. Die ABB seien daher nicht isoliert zu betrachten, sondern immer in Zusammenschau mit den sonstigen Dokumenten des Beförderungsvertrags.

Schließlich führe auch nicht jede Abweichung vom dispositiven Recht in AGB zur gröblichen Benachteiligung des Kunden durch diese Klausel.

Ausdrücklich wurde von der Beklagten bestritten, dass die Entscheidung des OGH zu 4 Ob 63/21z auf den gegenständlichen Fall zu übertragen bzw anzuwenden sei. Zum einen habe die Beklagte mit ihren Kunden wirksam die Anwendbarkeit belgischen Rechts vereinbart. Zum anderen würden sich die beanstandeten Klauseln vielfach vom Wortlaut jener Klauseln unterscheiden, die Gegenstand dieses Verfahrens bzw dieser Entscheidung gewesen seien. Schließlich hätten die beanstandeten Klauseln auch andere Hintergründe, die bei der Interessenabwägung zu berücksichtigen seien.

Das darüber hinausgehende konkrete Bestreitungsverhalten der Beklagten zu den einzelnen Klauseln wird ebenfalls zur besseren Lesbarkeit dieser Entscheidung erst im Rahmen der rechtlichen Beurteilung wiedergegeben.

Das Veröffentlichungsbegehren wurde insbesondere als überschießend bestritten.

Bei der "Kronen Zeitung" handle es sich bekanntermaßen bei der Samstagsausgabe um die auflagenstärkste Ausgabe der auflagenstärksten Tageszeitung in Österreich. Eine solche Veröffentlichung wäre daher für die Beklagte auch mit erheblichen Kosten verbunden.

Sowohl die Reichweite als auch die Kosten würden außer Verhältnis zur Publizität des angeblichen Verstoßes stehen. Die Kronen Zeitung habe am Wochenende eine Reichweite von rund 2 Mio Leserinnen. Der Passagieranteil der Beklagten am Flughafen Wien sei im ersten Halbjahr 2023 bei 0,7 % und damit bei weniger als 100.000 Passagieren gelegen.

Die Passagiere, die mit der Beklagten fliegen, seien zudem vorwiegend belgische Staatsbürger. Wenn die Beklagte österreichische Passagiere befördere, so werde sie vor allem als ausführende Fluggesellschaft für eine andere Fluggesellschaft der Lufthansa-Gruppe, meist der AUA, tätig. In diesem Fall sei die Beklagte aber nicht Vertragspartnerin der österreichischen Kunden. Es würden somit auch nicht die beanstandeten Klauseln der ABB

der Beklagten zur Anwendung kommen. Letztlich würden daher tatsächlich nur sehr wenige österreichische Verbraucher bzw Verbraucher mit Wohnsitz in Österreich ihre Tickets bei der Beklagten buchen/kaufen.

Eine Veröffentlichung in der bundesweiten Samstagsausgabe der "Kronen Zeitung" sei daher völlig unverhältnismäßig im Hinblick auf den behaupteten Verstoß.

Darüber hinaus wandte die Beklagte ausdrücklich ein, dass ihr in dem Fall, dass der Klage zumindest im Hinblick auf einige Klauseln stattgegeben werde, eine angemessene Leistungsfrist einzuräumen sei.

Die Verpflichtung, AGB bzw konkret ABB zu ändern, sei nämlich keine reine Unterlassung, sodass gemäß § 409 Abs 2 ZPO eine angemessene Leistungsfrist zu setzen sei. Dazu räume die Rechtsprechung regelmäßig mehrmonatige Leistungsfristen ein. So sei in einem derartigen Fall zuletzt eine Frist von sechs Monaten als angemessen erachtet worden (vgl 9 Ob 7/15t).

Eine solche Frist sei auch im gegenständlichen Verfahren in Anbetracht der großen Anzahl an zu unterlassenden Klauseln, der weltweiten Tätigkeit der Beklagten sowie der Komplexität des Themas jedenfalls als angemessen anzusehen.

Verfahrensgegenständlich seien 35 Klauseln in den ABB der Beklagten, die die unterschiedlichsten Themenbereiche innerhalb der ABB betreffen würden. Bei einem klagsstattgebenden Urteil wären die ABB daher umfassend zu überarbeiten, wobei sich diese Überarbeitung nicht nur auf die verfahrensgegenständlichen Klauseln beschränken könnte, zumal aufgrund des Umfangs auch sicherzustellen wäre, dass die ABB in ihrer Gesamtheit auch nach der Überarbeitung aufeinander abgestimmt und konsistent seien.

Es sei weiters allgemein bekannt, dass die die Beklagte Mitglied der Lufthansa Gruppe mit jährlich mehreren Millionen Fluggästen sei. Als weltweit und arbeitsteilig agierendes Unternehmen könne es die Beklagte nicht von heute auf morgen unterlassen, bestimmte Klauseln zu verwenden bzw sich auf diese zu berufen. Vielmehr müsste die Beklagte hier aktiv einschreiten, neue Geschäftsbedingungen formulieren sowie entsprechende neue Arbeitsabläufe und Prozessvorgaben ausarbeiten, diese an alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt kommunizieren und die betreffenden Mitarbeiter entsprechend einschulen.

Alleine die Überarbeitung einzelner Bestimmungen in den Beförderungsbestimmungen an sich stelle einen mehrstufigen Prozess dar, in den zahlreiche unterschiedliche Stellen innerhalb des Unternehmens der Beklagten eingebunden seien und der sich zumindest über sechs Monate erstrecke. Da es sich um verschiedene Themenbereiche handle und die Beklagte arbeitsteilig organisiert sei, müsse die für die Änderung der Beförderungsbestimmungen zuständige Rechtsabteilung bei der Beklagten zunächst die entsprechenden Fachbereiche einbeziehen, um mit diesen die inhaltliche Ausgestaltung einer Klausel samt den dahinterliegenden Prozessen festzulegen.

Da die Beförderungsbestimmungen der Beklagten in verschiedenen Ländern verwendet werden, müsse dann in einem nächsten Schritt Rücksprache in den einzelnen Ländern gehalten werden, ob es dort rechtliche und/oder praktische Besonderheiten gebe, die bei der Neugestaltung beachtet werden müssten. Auch hier vergehe wieder Zeit, bis aus allen Ländern Rückmeldungen eingelangt seien.

Nach Einlangen der Rückmeldungen aus den Fachabteilungen sowie den einzelnen Ländern sei dann ein Entwurf einer Klausel zu erstellen, der sämtliche Rückmeldungen berücksichtige.

Dieser Entwurf sei dann wiederum mit externen Anwälten abzustimmen, in sämtliche Sprachen zu übersetzen und letztlich in allen von der Beklagten verwendeten IT-Systemen sowie Buchungsplattformen zu implementieren.

Diese Leistungsfrist sei dabei nicht nur für die Verwendung der Klausel, sondern auch für das Sich-Berufen auf diese Klausel zu gewähren. Gegenständlich wären bei der Beklagten nämlich verschiedene organisatorische Maßnahmen erforderlich, um zu verhindern, dass die beanstandeten Klauseln der weiteren Durchführung bereits abgeschlossener Beförderungsverträge zugrunde gelegt werden. Dies ergebe sich bereits daraus, dass die beanstandeten Klauseln mitunter auch die Abwicklung der Erstattung von Flügen betreffen und hier eine entsprechende Überprüfung der Buchungssysteme bei der Beklagten notwendig werde. In diesem Zusammenhang wären wiederum erforderliche Anpassungen in den IT-Systemen der Beklagten zu prüfen.

Erst nach Durchführung allenfalls erforderlicher Systemanpassungen und einer damit verbundenen Einschulung der zuständigen Mitarbeiter wäre es der Beklagten möglich, sich nicht mehr auf die betreffenden Klauseln zu berufen.

All dies könne nicht schneller umgesetzt werden als die Erstellung der abgeänderten Beförderungsbestimmungen selbst, weil auch bei der Unterlassung des "Sich-Berufens" ein mehrphasiger Prozess zu durchlaufen sei, der unternehmensintern wie auch extern vielseitigen Input erfordere.

Auch das Unterlassen des Sich-Berufens auf die beanstandeten Klauseln stelle daher bei der Beklagten keine reine Unterlassung dar, sondern bedürfe vielmehr aktiver Vorkehrungen zur Umsetzung auch dieses Unterlassungsgebots.

Die Beklagte beantragte daher in eventu, insgesamt eine Leistungsfrist von zumindest sechs Monaten bzw in eventu eine vom Gericht als angemessen erachtete Frist festzusetzen.

Beweis wurde aufgenommen durch Einsicht in die vorgelegten Urkunden (Beilagen ./A bis ./D und Beilagen ./1 bis ./11) und Einvernahme des Zeugen Gonzalo Torres Picazo (ON 31.4, PS 2 ff).

Danach steht folgender Sachverhalt fest:

Die Beklagte ist die offizielle Fluggesellschaft Belgiens. Sie verbindet die europäische Hauptstadt mit mehr als 70 Reisezielen, davon 17 in Afrika. Außerdem fliegt sie 54 Reiseziele in Europa und 2 in Nordamerika an. Das Unternehmen beschäftigt 3.300 Mitarbeiter und betreibt 40 Flugzeuge.

Die Beklagte ist eine der vier Lufthansa Group Network Airlines (Austrian Airlines, Brussels Airlines, Lufthansa und Swiss) und Mitglied der Star Alliance. Das Unternehmen wurde 2002 gegründet und befindet sich zu 100 % im Besitz der Deutschen Lufthansa AG (vgl. Beilagen ./C, ./7 und ./8).

Der Flughafen Wien hatte im Juni 2023 2,836.449 Passagiere (Beilage ./D).

In der ersten Hälfte des Geschäftsjahres 2023 entfielen auf die Beklagte 0,7 % der Passagiere des Flughafens Wien (13,327.604) und damit 97.792 Passagiere (Beilage ./11).

Die Beklagte hat daher pro Jahr am Flughafen Wien rund 200.000 Passagiere. Mit diesen schließt sie Beförderungsverträge auf der Grundlage ihrer ABB ab.

Es kann nicht festgestellt werden, dass die Passagiere, die mit der Beklagten fliegen, vorwiegend belgische Staatsbürger sind.

Mit Einschreiben vom 21.2.2023 wandte sich der Kläger an die Beklagte. Dieses hatte unter anderem folgenden Inhalt (Beilage ./B):

„[...]

Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen - Abmahnung

Guten Tag!

Es gehört zu den statutarischen Aufgaben des Vereines für Konsumentinformation, die Interessen der Verbraucher:innen durch Aufklärung und Beratung wahrzunehmen und dabei auch Allgemeine Geschäftsbedingungen und Vertragsformblätter (idF kurz: AGB), die von Unternehmen im geschäftlichen Verkehr mit Verbraucher:innen Verwendung finden, auf allfällige gesetz- oder sittenwidrige Klauseln zu prüfen.

Der Verein für Konsumentinformation ist gemäß §29 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) berechtigt, mit Verbandsklage gerichtlich Unterlassungsansprüche wegen der Verwendung gesetz- oder sittenwidriger AGB durchzusetzen.

Sie verwenden im geschäftlichen Verkehr mit Verbraucher:innen die nachstehend im Einzelnen angeführten Klauseln, die nach unserer Auffassung gegen Gesetze bzw die guten Sitten verstoßen und deshalb unwirksam sind.

Zur Vermeidung eines gerichtlichen Unterlassungsverfahrens laden wir Sie ein, die in der Anlage beigefügte - durch eine Vertragsstrafvereinbarung besicherte - Unterlassungserklärung binnen der angemessenen Frist von 14 Tagen, einlangend bei uns

bis spätestens

11. April 2023

abzugeben.

[...]

Sollten Sie sich zur Abgabe der Unterlassungserklärung innerhalb der gesetzten Frist nicht bereitfinden, sehen wir uns leider gezwungen, ohne jede weitere Aufforderung die Verbandsklage einzubringen.

[...]

Wir möchten auch darauf hinweisen, dass wir gegen die Deutsche Lufthansa AG ein Verbandsverfahren geführt haben, in welchem bereits rechtskräftig unzählige Klauseln der von der Deutschen Lufthansa AG seinerzeit verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen - Beförderungsbedingungen für Fluggäste für unzulässig erklärt wurden (OGH, 20.04.2021, 4 Ob 63/21z).

Sie verwenden in Ihren Allgemeinen Beförderungsbedingungen (Stand 01.02.2023) zum Teil idente Bestimmungen wie im oben angeführten Verfahren, worauf wir im Weiteren explizit hinweisen.

[...]“ (Beilage ./B).

Darüber hinaus enthielt dieses Einschreiben bereits die wesentlichen rechtlichen Einwände des Klägers gegen die nunmehr verfahrensgegenständlichen 35 Klauseln sowie als Beilage eine vom Kläger bereits für die Beklagte vorbereitete Unterlassungserklärung (vgl Beilage ./B).

Die Beklagte hat bisher zu den verfahrensgegenständlichen Klauseln ihrer ABB keine Unterlassungserklärung abgegeben.

Zumindest seit dem Aufforderungsschreiben des Klägers vom 21.2.2024 (Beilage ./B) ist die Beklagte in Kenntnis des Vorverfahrens, der weiteren Verbandsklage des Klägers gegen die Deutsche Lufthansa AG vor dem HG Wien zu 53 Cg 16/18a (OLG Wien zu 2 R 157/19a und OGH zu 4 Ob 63/21z, vgl Beilagen ./B und ./4).

Der Kläger hat am 27.4.2023 die verfahrensgegenständliche Verbandsklage gegen die Beklagte eingebracht (ON 1).

Die Erstellung einer Klausel bzw die Änderung einer Klausel der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), insbesondere auch der ABB, ist bei der Beklagten in mehrere Phasen unterteilt und erfordert vielseitigen Input (zB der operativen Abteilungen, der Beklagten, der Partner in der Lufthansa Gruppe).

Dabei ist auch Zeitbedarf für die IT-Umsetzung sowie die Einschulung des Personals samt der Erstellung entsprechender Prozessvorgaben bezüglich der Anwendung von abgeänderten ABB zu berücksichtigen.

Es kann nicht festgestellt werden, dass die Beklagte für den Prozess der Gestaltung oder auch der Abänderung umfangreicherer Klauseln bis zu deren tatsächlicher Implementierung in

ihren ABB sowie das Berufen auf diese (geänderten) Klauseln, das gilt auch für die (Gesamt)Änderung aller 35 verfahrensgegenständlichen Klauseln, einen Zeitraum von mehr als sechs Monaten benötigt.

Der festgestellte Sachverhalt gründet auf die oben angeführten Beweismittel und folgende Beweismittel:

Soweit die Feststellungen (auch) auf dem Inhalt der vorgelegten und völlig unbedenklichen Urkunden gründen sind den jeweiligen Feststellungen die Urkundenbezeichnungen als Klammerausdrucke nachgestellt.

Im gegenständlichen Verfahren war der Inhalt der ABB der Beklagten im Wesentlichen unstrittig (vgl. Beilagen .A und .5). Diese sind in der Fassung vom Juli 2021 integrierter Bestandteil dieses Urteils (Beilage .A).

Im Hinblick auf die Passagierzahlen der Beklagten in Österreich, dem Flughafen Wien, war auf Basis der von den Streitparteien vorgelegten Urkunden die entsprechenden Zahlen auf ein volles Kalenderjahr hochzurechnen (vgl. Beilagen .D und .11). Daraus ergibt sich beweismittelnd, dass die Beklagte rund 200.000 Passagiere pro Jahr in Österreich hat.

Dazu ist weiters davon auszugehen, dass die Beklagte mit diesen Beförderungsverträge unter Vereinbarung ihrer ABB abschließt.

Die Kenntnis der Beklagten vom Vorverfahren, dem weiteren Verbandsverfahren des Klägers gegen die Deutsche Lufthansa AG, und dessen Ausgang seit dem Frühjahr 2023 gründen auf dem Inhalt des Abmahnschreibens des Klägers vom 21.3.2023 (Beilage .B) sowie dem Umstand, dass die Beklagte selbst die Rechtsmittelentscheidung des OLG Wien vom 30.12.2020 aus diesem Verfahren zumindest auszugsweise vorgelegt hat (Beilage .4).

Die Feststellungen zu dem Vorgang der Abänderung der AGB bzw konkret der ABB der Beklagten und dem allfälligen Zeitbedarf dafür gründen Im Wesentlichen auf der Aussage des Zeugen Gonzalo Torres Picazo (ON 31.4, PS 2 ff).

Dieser gab zunächst an, dass seit dem Sommer 2022 Mitarbeiter der Beklagten sei.

In seiner Funktion im Rechtsbüro bei der Beklagten sei er auch für die Ausformulierung bzw Überarbeitung der AGB, konkret auch der ABB, mit zuständig (ON 31.4, PS 2).

Der Zeuge erklärte weiters, dass es seiner Einschätzung nach eigentlich nur dann zu Änderungen der ABB komme, wenn es aufsichtsrechtliche Änderungen gebe, wenn das Geschäftsmodell geändert werde oder auch aufgrund von Gerichtsentscheidungen (ON 31.4, PS 2).

Darüber hinaus machte er eher allgemeine Angaben zum tatsächlichen Vorgang einer Änderung von Bestimmungen der ABB der Beklagten (ON 31.4, PS 3 ff). Aus diesen wird aber beweismittelnd insgesamt nachvollziehbar, dass das eine großen Aufwand für die Beklagte darstellen würde. Dieser Vorgang würde erfordern, dass die Rechtsabteilung der Beklagten

bei den entsprechenden operativen Abteilungen der Beklagten Rücksprache hält und diese Rückmeldungen in weitere Folge auch berücksichtigt. Darüber hinaus müsste die Beklagte aufgrund ihrer Einbettung in die Star Alliance auch alle Mitglieder dieser Gruppe im Hinblick auf die geplante Änderung benachrichtigen und befragen. Wenn es tatsächlich zu Änderungen komme, so müssten die Mitarbeiter der Beklagten auch entsprechend geschult werden. Wenn ein allfälliges Gerichtsurteil dazu führen würde, dass die Klauseln geändert werden müssten und das eine negative Auswirkung auf schon bestehende Vertragsverhältnisse der Beklagten habe, dann müssten diese Verträge neu verhandelt und abgeschlossen werden. Weiters sie zu berücksichtigen, dass diese allfälligen Änderungen in der ABB auch noch IT-technisch umgesetzt werden müssten. Dabei müssten auch eine entsprechende Testphase und die Notwendigkeit von Übersetzungen mit berücksichtigt werden.

Der Zeuge ging den Zeitaufwand zusammenfassend selbst davon aus, dass daher jedenfalls davon auszugehen sei, dass hier idealerweise ein Zeitraum von 6 bis 7 Monaten gebraucht werde, um alle diese Änderungen tatsächlich durchführen und auch implementieren zu können. Der Zeitaufwand sei natürlich auch immer abhängig von der Anzahl der durchzuführenden Änderungen und auch deren Komplexität (ON 31.4, PS 5 unterhalb der Mitte).

Unter Vorhalt des Beklagtenvorbringens im gegenständlichen Verfahren und des Einwands, dass für die tatsächliche Umsetzung eines (zur Gänze) klagsstattgebende Urteils, das auch im Hinblick auf das Unterlassen des Berufens auf die verfahrensgegenständlichen Klauseln, ein Zeitbedarf von sechs Monaten anzusetzen sei, gab er an, dass das aus seiner Sicht grundsätzlich gar nicht realistisch sei. Der Zeitaufwand sei davon abhängig, ob tatsächlich alle diese 35 Klauseln zu ändern seien oder nicht und wie viele unterschiedliche Abteilungen hier zu involvieren seien (ON 31.4, PS 5 unten f).

Einen konkreten, aus seiner Sicht realistischen, Zeitbedarf für die tatsächliche Änderung der gesamten verfahrensgegenständlichen Klauseln der ABB der Beklagten formulierte der Zeuge aber insgesamt nicht (ON 31.4, PS 2 ff).

Auf Vorhalt des Vorverfahrens und der Entscheidung des OGH zu 4 O 63/21z sowie dem Umstand, dass die Deutsche Lufthansa AG als Muttergesellschaft der Beklagten aufgrund des Verfahrensausgangs ihre AGB entsprechend ändern habe müssen, erklärte er ebenfalls allgemein, dass ja nicht alle Klauseln des gegenständlichen Verfahrens auch schon im Vorverfahren verfahrensgegenständlich gewesen seien. Man könne hier sicher nicht einfach „Copy and Paste“ machen (ON 31.4, PS 7 ab der Mitte).

In weiterer Folge gab er dann an, dass man sich grundsätzlich durchaus vom Wording, also dem Text, der in diesem Vorverfahren durch die Entscheidung des OGH vorgegeben wurde, inspirieren lassen könne. Man müsse aber trotzdem berücksichtigen, dass die Arbeit

davor, die wirklich das zeitintensive sei, auch für die Beklagte tatsächlich durchgeführt werden müsste, so, wie er das heute schon dargestellt habe. Das bedeute, dass zB auch alle Neuverhandlungen tatsächlich durchgeführt werden müssten, bevor man sich allenfalls auf den Text, der das Ergebnis des Vorprozesses gewesen sei, auch einigen könne (ON 31.4, PS 7 unten f).

Er gab aber weiters erkennbar an, dass das Vorverfahren und die Entscheidung des OGH zu 4 Ob 63/21z keine Vorarbeiten bei der Beklagten ausgelöst hat (ON 41.4, PS 8 oben).

Im Hinblick auf die (Negativ)Feststellung zum allfälligen Zeitbedarf der Beklagte für die Umsetzung eines zur Gänze stattgebenden Urteils ist beweiswürdigend darauf zu verweisen, dass der Zeuge Gonzalo Torres Picazo zu diesem Zeitbedarf nur sehr allgemeine Ausführungen und Erklärungen machte. Eine konkrete Einschätzung zu dem allfälligen tatsächlichen Zeitbedarf der Beklagte gab er als Mitarbeiter der Beklagten insgesamt nicht ab.

Weiters ist zu berücksichtigen, dass auch dieser Zeuge zugestand, dass die Beklagte in Kenntnis des Vorverfahrens des Klägers gegen die Deutsche Lufthansa AG, die Muttergesellschaft der Beklagten, und damit insbesondere auch des Entscheidung des OGH vom 20.4.2021 zu 4 Ob 63/21z ist. Dazu ist weiters beweiswürdigend davon auszugehen, dass die Beklagte auf den von der Deutschen Lufthansa AG in Entsprechung des rechtskräftigen Ausgangs des Vorverfahrens vorgenommenen Änderungen an ihren ABB aufsetzen kann bzw diese zumindest teilweise auch übernehmen kann.

Dazu ist abschließend darauf zu verweisen, dass sich aus der folgenden rechtlichen Beurteilung auch ergibt, dass bisher die ABB dieser beiden in der Lufthansa Gruppe verbundenen Fluggesellschaften über weite Strecken ident gewesen sind.

Das Beweisverfahren hat insgesamt keine (konkreten) Beweisergebnisse dazu gebracht, dass es der Beklagten, trotz der Komplexität des und des Umfangs des Änderungsvorgangs, nicht möglich ist bzw wäre, sämtliche verfahrensgegenständlichen Klauseln im Zeitraum von sechs Monaten entsprechend dem konkreten Verfahrensausgang zu ändern.

Die Negativfeststellung zu der behaupteten vorwiegend belgischen Staatsbürgerschaft der Passagiere der Beklagten gründet auf dem Umstand, dass dazu das Beweisverfahren keinerlei Anhaltspunkte gebracht hat.

Rechtlich folgt daraus:

I) Zum anzuwendenden materiellen Recht:

Klausel 2) (Punkt 2.5.der ABB)

2. In Übereinstimmung mit der beschränkten Rechtswahlmöglichkeit nach dem zweiten Unterabsatz von Artikel 5 Abs. (2) der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (sog. „Rom I Verordnung“) unterliegen

ihr Beförderungsvertrag mit uns sowie diese Beförderungsbedingungen belgischem Recht. Sollte eine Bestimmung dieser Beförderungsbedingungen nach dem anwendbaren Recht ungültig sein, bleiben die übrigen Bestimmungen gleichwohl gültig.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel, ohne auf belgisches Recht einzugehen, die geltende Rechtslage unrichtig wiedergebe, da sie bei den VerbraucherInnen den Anschein erwecke, dass nach Art 5 Abs 2 Rom I-VO nur belgisches Recht zur Anwendung kommen könne. Dies sei unrichtig.

Hinzu komme, dass der EuGH in seiner Entscheidung zu C-191/15, Amazon, festgehalten habe, dass eine Rechtswahlklausel nicht gegen die Mindestvorgaben nach Art 3 Abs 1 Klausel-RL verstoßen dürfe. Sie müsse in Anbetracht der jeweiligen Umstände des Einzelfalls den Anforderungen an Treu und Glauben, Ausgewogenheit und Transparenz genügen. Das Verbot der missbräuchlichen Klauselgestaltung sei insbesondere im Lichte der Formulierung der betreffenden Formularabrede zu prüfen. Dieses sogenannte Transparenzgebot aus Art 5 Klausel-RL verlange von Unternehmen, Verbrauchern gegenüber Formularabreden klar und verständlich abzufassen. Dieses Erfordernis müsse unter anderem unter Berücksichtigung des geringen Informationsstands, den der Verbraucher gegenüber dem Gewerbetreibenden besitze, weit ausgelegt werden.

Darüber hinaus erscheine es geboten, dass die Beklagte als Klauselerstellerin den Verbraucher über solche bindenden Rechtsvorschriften unterrichte, welche die Wirkungen einer Rechtswahlklausel bestimmen.

Eine Rechtswahlklausel erscheine nach Art 3 Abs 1 Klausel-RL als missbräuchlich, sofern sie den Verbraucher in die Irre führe. Dies sei wiederum dann der Fall, wenn die Formularabrede den Eindruck vermittele, auf den Vertrag sei nur das Recht dieses Mitgliedstaates anwendbar (vgl. EuGH C-191/15, Rn 65, 68, 69, 71).

In dieser Entscheidung sei der EuGH insgesamt zu dem Schluss gekommen, dass eine Rechtswahlklausel in AGB wegen Intransparenz unwirksam sei, wenn sie nicht darauf hinweise, dass der Verbraucher nach Art 6 Abs 2 Rom I-VO trotz einer anderslautenden Rechtswahl den Schutz durch die zwingenden Bestimmungen des Verbraucherstaatsrechts genieße.

Nach Art 6 Abs 4 lit b Rom I-VO sei Art 6 Abs 2 Rom I-VO auf Beförderungsverträge aber nicht anzuwenden. In der Literatur werde dennoch vertreten, dass sich die „Amazon-Doktrin“ des EuGH mit Bedacht auch auf Rechtswahlklauseln in Luftbeförderungsverträgen übertragen lasse und die Anforderungen an die Transparenz solcher Klauseln erhöhe. In diesem Zusammenhang werde teilweise vertreten, dass eine solche Rechtswahlklausel darauf hinweisen müsse, dass überhaupt nur die in Art 5 Abs 2 lit a bis lit e Rom I-VO genannten Rechtsordnungen wirksam vereinbart werden könnten.

Der Hinweis auf „andere geltende Rechtsvorschriften“ erscheine intransparent, weil daraus

für den durchschnittlichen Verbraucher nicht erkennbar sei, welche anderen Rechtsvorschriften, welcher Staaten dabei überhaupt in Betracht kommen.

Eine Irreführung von Verbrauchern liege auch darin begründet, dass die Klausel zwar auf das „Übereinkommen“ oder „andere geltende Rechtsvorschriften“ als Grenzen der Rechtswahl hinweise, dabei jedoch einen Hinweis auf die trotz Rechtswahl geltende Fluggastrechte-VO als zentrale Rechtsquelle in diesem Bereich unterlasse.

Ein weiterer Verstoß liege darin, dass die Klausel nach ihrem Wortlaut („sämtliche Beförderungen“) auch außervertragliche Schuldverhältnisse zwischen den Vertragsparteien umfassen könnte und somit gegen Art 14 Abs 1 lit a Rom II-VO verstoße.

Die Rechtswahl führe im Ergebnis zum Entzug der zwingenden nationalen Schutzbestimmungen.

Viele VerbraucherInnen würden davon ausgehen, dass ihnen der Schutz ihres Heimatstaats trotz einer Rechtswahlklausel, wie der gegenständlichen, jedenfalls erhalten bleibe. Im Sinne eines weit auszulegenden Transparenzgebots müssten VerbraucherInnen hier darüber aufgeklärt werden, dass ihnen durch die Einwilligung in die gegenständlichen AGB der Schutz ansonsten zwingender nationaler Bestimmungen entzogen werde. Nur dadurch werde sichergestellt, dass allen VerbraucherInnen die tatsächliche Auswirkung bewusst sei.

Diese Klausel stelle daher nicht nur die Rechtslage falsch dar, was einen Verstoß gegen das Richtigkeitsgebot des § 6 Abs 3 KSchG bedeute, sie sei auch irreführend und intransparent.

Zudem sei die Klausel auch gröblich benachteiligend, da sie die Durchsetzung von Verbraucherrechten deutlich erschwere. Diese Klausel verschlechtere daher die Rechtsposition der VerbraucherInnen gröblich und verstoße damit gegen § 879 Abs 3 ABGB.

Überdies müssten VerbraucherInnen nicht damit rechnen, dass das beklagte Unternehmen eine für Verbraucher gröblich benachteiligende Rechtswahl treffe, durch die ihnen der Schutz des Heimatlands entzogen werde. Die Klausel sei daher überraschend und nachteilig iSd § 864a ABGB und schon aus diesem Grund unwirksam.

Zum 2.Satz der Klausel brachte der Kläger weiters vor, dass nach der jüngeren Rechtsprechung des EuGH bei Vorliegen von missbräuchlichen Klauseln der Gesamtwegfall des Vertrags nicht nur zulässig, sondern sogar geboten sein könne, wenn der Vertrag ohne die missbräuchliche Klausel nicht mehr bestehen könne und der Gesamtwegfall im Interesse des Verbrauchers sei. Die Unwirksamkeit einer Klausel könne daher auch Auswirkungen auf die verbleibenden Bestimmungen haben, wenn der Vertrag ohne die Klausel nicht fortbestehen könne und im Interesse des Verbrauchers ein Gesamtwegfall des Vertrags geboten sei. Auch das berücksichtige die Klausel nicht.

Da sie die Rechtslage nach § 879 Abs 3 ABGB insofern ebenfalls nicht richtig wiedergebe,

sei die Klausel intransparent und unzulässig nach § 6 Abs 3 KSchG.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass das Unionsrecht Rechtswahlklauseln grundsätzlich zulasse. Art 5 Abs 2 Rom I-VO regle näher, welches anzuwendende Recht die Parteien eines Vertrags über die Beförderung von Personen wählen können. Hierzu zähle das Recht jenes Staates, in dem der Beförderer seinen gewöhnlichen Aufenthalt habe.

Die Beklagte mache daher nur das, was ihr nach Art 5 Abs 2 Rom I-VO zulässigerweise möglich sei, nämlich das Recht jenes Staates zu vereinbaren, in dem sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt habe, nämlich belgisches Recht.

Die inkriminierte Klausel sei auch nicht missbräuchlich iSd Art 3 Abs 1 Klausel-RL. Eine Irreführung des Verbrauchers finde nicht statt: Wie die Klägerin selbst anmerke, sei Art 6 Abs 2 Rom I-VO aufgrund der Legalausnahme in Art 6 Abs 4 lit b Rom I-VO bei Beförderungsverträgen nicht anwendbar.

Das entspreche auch der Rechtsprechungspraxis des EuGH.

Die Beklagte sei daher auch nicht dazu verpflichtet, die VerbraucherInnen darüber zu unterrichten, dass sie nach Art 6 Abs 2 Rom I-VO den Schutz der zwingenden Bestimmungen des Rechts genieße, das ohne die Klausel anzuwenden wäre, zumal diese Regelung für Beförderungsverträge gerade nicht gelte.

Auch in der Literatur werde überwiegend die Ansicht vertreten, dass Art 6 Rom I-VO auf reine Beförderungsverträge nicht anwendbar und daher lediglich Art 5 Abs 2 Rom I-VO maßgeblich sei.

Die Aussage des EuGH zu C-191/15 zur Unterrichtungspflicht nach Art 6 Abs 2 Rom I-VO sei daher auch nicht unmittelbar auf die inkriminierte Klausel zu übertragen.

Grundsätzlich bestehe nach Art 5 Rom I-VO keine Hinweispflicht gegenüber den VerbraucherInnen auf die beschränkten Rechtswahlmöglichkeiten nach Art 5 Abs 2 Rom I-VO. Diese müssten daher auch nicht in die Klausel selbst aufgenommen werden.

Eine Missbräuchlichkeit der Rechtswahlklausel könne sich daher nur aus einer Formulierung ergeben, die nicht dem in Art 5 Klausel-RL aufgestellten Erfordernis einer klaren und verständlichen Abfassung genüge. Durch die inkriminierte Klausel würden die VerbraucherInnen aber gerade transparent und ausdrücklich darüber aufgeklärt, dass die Rechtswahl in Übereinstimmung mit den Vorgaben für beschränkte Rechtswahlmöglichkeiten in Art 5 Abs 2 Rom I-VO erfolge.

Der Kläger gehe bei der Beurteilung dieser Klausel insgesamt nicht von ihrem tatsächlichen Wortlaut aus. Es liege somit aber auch kein Verstoß gegen Art 14 Abs 1 lit a Rom II-VO vor. Der Kläger begründe einen solchen Verstoß damit, dass die Klausel durch den Wortlaut „sämtliche Beförderungen“ auch außervertragliche Schuldverhältnisse umfassen könnte. Die Klausel enthalte diesen Wortlaut aber gerade nicht. Es werde vielmehr klar darauf hingewiesen, dass der Rechtswahl nur der Beförderungsvertrag sowie die ABB unterliegen –

also ausschließlich vertragliche Schuldverhältnisse. Folglich werde in der Klausel die Rechtslage richtig und transparent dargestellt, weshalb diese den Vorgaben des Richtigkeitsgebots gemäß § 6 Abs 3 KSchG entspreche.

Da Art 6 Rom I-VO nicht anwendbar sei, könne mit der Rechtswahl auch keine Erschwerung der Durchsetzung von Verbraucherrechten vorliegen, weil diese aufgrund der Legalausnahme in Art 6 Abs 4 lit b Rom I-VO nicht anwendbar seien. Folglich liege keine gröbliche Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB vor. Eine Rechtswahl innerhalb des von Art 5 Abs 2 Rom I-VO vorgegebenen Rahmen könne für den Verbraucher keine gröbliche Benachteiligung darstellen.

Die Wahl des Rechts am Sitz der Beklagten als Beförderer sei aus dem Blickwinkel der VerbraucherInnen auch nicht überraschend iSd § 864a ABGB. Bei der Zustimmung zu den AGB müssten VerbraucherInnen damit rechnen, dass der AGB-Verwender eine (zulässige) Rechtswahl vornehme.

Die gegenständliche Wahl belgischen Rechts bewege sich innerhalb der nach Art 5 Abs 2 Rom I-VO zulässigen Auswahlmöglichkeiten. Nutze der AGB-Verwender lediglich den Spielraum, der ihm vom Gesetzgeber eingeräumt werde, könne dies weder gröblich benachteiligend noch überraschend sein. Die Klausel ist somit auch mit § 864a ABGB vereinbar.

Da die Rechtswahlklausel insgesamt zulässig sei, seien daher auch die übrigen Klauseln im gegenständlichen Verfahren nach materiellem belgischem Recht zu beurteilen.

Beim letzten Satz von Klausel 2 handle es sich um einen selbstständigen Teilbereich. Diese Klausel sei daher teilbar in (a) eine Rechtswahlklausel und (b) eine sogenannte salvatorische Klausel. Diese beiden Teilbereiche seien auch getrennt und unabhängig voneinander zu beurteilen. Eine von Beklagtenseite ausdrücklich bestrittene Unzulässigkeit des letzten Satzes beeinträchtige daher die Wirksamkeit der Rechtswahlklausel nicht.

Aber auch für sich betrachtet sei diese salvatorische Klausel nicht zu beanstanden. Diese besage lediglich, dass die übrigen Bestimmungen gültig bestehen bleiben. Die Vereinbarung einer solchen "eingeschränkten" salvatorischen Klausel, die keine Aussage über das Schicksal der ungültigen Bestimmung (etwa im Rahmen einer Ersetzungsregelung) treffe, gebe lediglich die Rechtslage wieder und sei daher auch rechtlich nicht zu beanstanden. Insbesondere liege kein Verstoß gegen § 879 Abs 3 ABGB bzw § 6 Abs 3 KSchG vor.

Nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist der Beklagten zunächst zuzugestehen, dass die Klägerin nicht (durchgehend) vom tatsächlichen Wortlaut dieser Klausel ausgeht. In dieser finden sich die vom Kläger in seinen Rechtsausführungen ausdrücklich angeführten Passagen (vgl. „Übereinkommen“, „andere geltende Rechtsvorschriften“ oder „sämtliche Beförderungen“) nicht.

Weiters ist der Beklagten rechtlich zuzugestehen, dass nach Art 6 Abs 4 lit b Rom I-VO die

Absätze 1 und 2 dieses Artikels für Beförderungsverträge (mit Ausnahme von Pauschalreiseverträgen) nicht gelten.

Daraus folgt rechtlich zunächst, dass nach Art 6 Abs 4 lit b Rom I-VO grundsätzlich auch bei Verbraucherverträgen das auf den Vertrag anzuwendende Recht nach Art 3 Rom I-VO iVm Art 5 Abs 2 lit a bis e Rom I-VO frei gewählt werden kann und darf.

Das gilt selbst dann, wenn die Rechtswahl dazu führt, dass den VerbraucherInnen der Schutz entzogen wird, der ihnen sonst durch diejenigen Bestimmungen gewährt wird, die ihnen ohne diese Rechtswahl nach dem Recht des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts gewährt werden würden (vgl Art 6 Abs 1 und 2 Rom I-VO).

Aus folgenden rechtlichen Überlegungen ist daraus aber für die Beklagte nichts gewonnen:

Auch im Verbandsprozess ist das auf die Zulässigkeit der Klauseln selbst anwendbare Recht nach der Rom I-VO zu ermitteln. Das führt zur Anwendung von Art 3 Abs 1 und Art 5 Abs 2 Rom I-VO sowie der Ausnahmebestimmung des Art 6 Abs 4 lit b Rom I-VO auf eine in Beförderungsbedingungen enthaltene Rechtswahlklausel (R0131886 insbesondere [T2 und T3]; EuGH C-191/15 Rn 60).

In diesem Zusammenhang ist zu beachten, dass für Beförderungsverträge nach Art 5 Abs 2 Rom I-VO nur das Recht bestimmter Staaten wirksam vereinbart werden kann. Dazu zählt auch das Recht jenes Staates, in dem das Beförderungsunternehmen, die Beklagte, ihren Sitz hat (lit b).

Das ist nach den Feststellungen Belgien, sodass die in den ABB vorgesehene Wahl belgischen Rechts grundsätzlich dieser Vorgabe entspricht.

Als Zwischenergebnis ist daher festzuhalten, dass die Gültigkeit der Rechtswahl in Klausel 2 grundsätzlich nach belgischem Recht zu prüfen ist.

Der EuGH hat aber in seiner Entscheidung vom 28.7.2016 zu C-191/15 ausgesprochen, dass im Verbrauchergeschäft eine nicht im Einzelnen ausgehandelte Rechtswahlklausel, die den Verbraucher nicht über die von Art 6 Abs 2 Rom I-VO vorgesehene Weitergeltung der zwingenden Verbraucherschutzbestimmungen seines Heimatrechts (das sogenannte Günstigkeitsprinzip) aufklärt, irreführend und daher auch missbräuchlich iSd Art 3 Abs 1 der Klausel-RL sein kann (EuGH C-191/15, Amazon, Rn 71; 7 Ob 44/23f Rz 5 mwN; in diesem Sinn zuletzt auch EuGH 14.9.2023, C – 82/21, Club La Costa ua).

Personenbeförderungsverträge, wie sie Gegenstand der ABB der Beklagten sind, sind nach Art 6 Abs 4 lit b Rom I-VO ausdrücklich vom Günstigkeitsprinzip ausgenommen. Der Verbraucherschutz wird für diese Art von Verträgen grundsätzlich dadurch erreicht, dass nach Art 5 Abs 2 Rom I-VO die Rechtswahl nicht völlig frei erfolgen kann, sondern auf bestimmte Rechtsordnungen beschränkt ist, zu denen der Beförderungsvertrag einen von mehreren konkret genannten Anknüpfungspunkten aufweist.

Der Beklagten ist deshalb auch dahingehend zuzustimmen, dass eine nach diesen

Vorgaben zulässige Rechtswahl – wie etwa jenes des Sitzstaates des Luftfahrtunternehmers – per se für den Verbraucher weder überraschend noch nachteilig ist (vgl auch EuGH C-191/15, Amazon, Rn 67).

Der OGH hat aber in seiner Entscheidung zu 4 Ob 222/22h vom 21.11.2023 (indiziert unter anderem zu RS0131886) unter Berufung auf deutsche Judikatur bereits ausgeführt, dass die Rechtswahl in den AGB zu Luftbeförderungsverträgen unter Berufung auf die Entscheidung des EuGH zu C-191/15 auch ohne nähere Prüfung des nationalen Rechts als irreführend und daher missbräuchlich iSd Art 3 Klausel-RL beurteilt werden kann.

Die Irreführung wurde dabei (auch) auf die Argumentation gestützt, dass solche Rechtswahlklauseln den Verbraucher entgegen EuGH C-191/15 nicht ausdrücklich über solche bindenden Rechtsvorschriften unterrichten, welche die Wirkung einer Rechtswahlabrede bestimmen, insbesondere die der Rechtswahl vorgehende Fluggastrechte-VO. Vielmehr schließe der Begriff „einschlägige Gesetze“ nach einigen Entscheidungen europäische Verordnungen sogar aus. Die Nennung der Fluggastrechte-VO in anderen Teilen der AGB könne der Irreführung nicht entgegenwirken, sondern verstärke eher sogar den Eindruck, dass es sich dabei eben um keine für die Rechtswahl relevante Norm handle. Mitunter wird daher sogar vertreten, dass die Fluggastrechte-VO in einer wirksamen Rechtswahlklausel jedenfalls ausdrücklich genannt werden müsse, um eine Irreführung der Verbraucher zu vermeiden.

Eine weitere in der deutschen Judikatur und Literatur behandelte Rechtsfrage lautet, ob das Luftfahrtunternehmen bei der Rechtswahl in seinen AGB darauf hinweisen muss, dass die Wahlmöglichkeiten durch Art 5 Abs 2 Rom I-VO beschränkt sind (Hinweis auf die sogenannte Ermächtigungsgrundlage). Dies wurde vom OLG Frankfurt/Main ausdrücklich verneint und eine entsprechende Rechtswahlklausel zugunsten englischen und walisischen Rechts für zulässig erachtet. Gegenteilig entschied das Amtsgericht Nürnberg.

Noch fehlt eine ausdrückliche EuGH-Rechtsprechung dazu, welche Anforderungen Rechtswahlklauseln für Personentransportverträge erfüllen müssen, um eine missbräuchliche Irreführung im Sinn der Klausel-RL zu vermeiden (Tonner/Bergmann/Blankenburg, Reiserecht² [2022] § 9 Rz 47; vgl OGH 4 Ob 222/22h va Punkt 5.).

Im gegenständlichen Fall ergibt sich aber aus der Entscheidung des EuGH zu C-191/15 und der gerade umfassen zitierten Entscheidung des OGH zu 4 Ob 222/22h, dass die konkrete Rechtswahlklausel (die Klausel 2) irreführend bzw intransparent ist.

Zunächst ist darauf zu verweisen, dass für VerbraucherInnen aus dem Wortlaut dieser Klausel schon schwer erkennbar ist, dass es sich dabei um eine konkrete Rechtswahl handelt. Diese Klausel ist vielmehr so formuliert, dass beim Empfänger, den VerbraucherInnen, der Eindruck entstehen könnte, dass der konkrete Beförderungsvertrag mit der Beklagten und die Beförderungsbedingungen selbst (die ABB) „in Übereinstimmung mit der beschränkten

Rechtswahlmöglichkeit nach der Rom I-VO“ (gemeint: automatisch) dem belgischen Recht unterliegen, ohne dass dafür eine einvernehmliche Rechtswahl erforderlich ist.

Nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist die von der Beklagten gewählte Formulierung bereits hart an der Grenze der Intransparenz des § 6 Abs 3 KSchG.

Darüber hinaus hätte die Beklagte in dieser Klausel aber auch jedenfalls ausdrücklich auf die Geltung der Fluggastrechte-VO hinweisen müssen.

Weiters hätte die Beklagte im Rahmen der Rechtswahlklausel die Adressaten, die VerbraucherInnen, ausdrücklich darauf hinweisen müssen, dass durch diese an sich zulässige Rechtswahl für sie die Gefahr besteht, dass sie ihren allenfalls weitergehenden Schutz durch die Rechtsnormen ihres Wohnsitzstaates verlieren können. Auf diese Konsequenz der nicht im Einzelnen ausverhandelten Rechtswahlklausel hätte die Beklagte in dieser Bestimmung ihrer ABB (allgemein aber ausdrücklich) aufzuklären gehabt. Das ist nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts unabdingbare Voraussetzung dafür, dass sich die Beklagte auf die grundsätzlich zulässige Rechtswahl wirksam berufen darf.

Aus diesen rechtlichen Überlegungen ist diese Klausel und damit die Rechtswahl insgesamt intransparent und missbräuchlich.

Daraus folgt rechtlich weiters, dass auch der 2.Satz dieser Klausel nicht anwendbar ist.

Die bekämpften Klauseln sind daher im gegenständlichen Verfahren insgesamt nach österreichischem materiellen Recht zu prüfen.

II) Zum allgemeinen Prüfungsmaßstab:

Für sämtliche Klauseln sind im Verbandsprozess folgende Grundsätze maßgeblich:

Im Verbandsprozess **nach § 28 KSchG** hat die Auslegung der Klauseln im „kundenfeindlichsten“ Sinn zu erfolgen; es ist von der für die Kunden der Beklagten nachteiligsten Auslegungsvariante auszugehen. Auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Klausel kann nicht Rücksicht genommen werden, weil eine geltungserhaltende Reduktion nicht möglich ist (RS0016590 und RS0038205 [insbesondere T20]; 4 Ob 63/21z mwN).

Mit dem Verbandsprozess soll nicht nur das Verbot von gesetzwidrigen Klauseln erreicht, sondern es sollen auch jene Klauseln beseitigt werden, die den Verbraucher – durch ein unzutreffendes oder auch nur unklares Bild seiner vertraglichen Position – von der Durchsetzung seiner Rechte abhalten können oder ihm unberechtigt Pflichten auferlegen. Daraus kann eine Pflicht zur Vollständigkeit folgen, wenn die Auswirkungen einer Klausel für den Kunden andernfalls unklar bleiben (RS0115219 [T1, T14, T21]; RS0115217 [T8]; RS0121951 [T4]).

§ 28 Abs 1 KSchG bezieht sich auf gesetz- oder sittenwidrige Vertragsbedingungen, worunter im Kern die Kontrolle von Willenserklärungen zu verstehen ist. Dient ein Satz bloß

der Aufklärung des Verbrauchers, ist er grundsätzlich unbedenklich (RS0131601).

Ein Querverweis in einem Klauselwerk oder ein Verweis auf Preislisten führt an sich noch nicht zur Intransparenz gemäß § 6 Abs 3 KSchG. Allerdings kann Im Einzelfall unklar sein, welche Rechtsfolgen sich aus dem Zusammenwirken der aufeinander bezogenen Bestimmungen ergeben. Weiters führt die Unzulässigkeit der Bestimmung, auf die verwiesen wird, zwingend zur Unzulässigkeit der verweisenden Bestimmung (RS0122040).

Im Unterlassungsprozess nach § 28 KSchG kann keine Rücksicht auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Bedingungen genommen werden; für eine geltungserhaltende Reduktion ist kein Raum. Ziel des KSchG ist es, auf einen angemessenen Inhalt der in der Praxis verwendeten allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuwirken. Der Richter hat nicht die Aufgabe, sich durch geltungserhaltende Reduktion zum Sachwalter des Verwenders der AGB zu machen (RS0038205).

Die Geltungskontrolle **nach § 864a ABGB** bezieht sich auf nachteilige überraschende und ungewöhnliche Klauseln. Objektiv ungewöhnlich 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 Überraschungseffekt innewohnen (RS0014646). Entscheidend ist, ob die Klausel beim jeweiligen Geschäftstyp unüblich ist oder ob sie den redlichen Verkehrsgewohnheiten entspricht (RS0105643 [T3]; RS0014627 [T3]). Dabei kommt es nicht allein auf den Inhalt der Klausel an. Diesem kommt vielmehr im Zusammenhang mit der Stellung im Gesamtgefüge des Vertragstextes Bedeutung zu, weil sich das Ungewöhnliche einer Vertragsbestimmung insbesondere aus der Art ihrer Einordnung in den AGB ergibt (RS0014659 [T2]). Die Bestimmung darf im Text nicht derart versteckt sein, dass sie der Vertragspartner nicht dort vermutet, wo er sie findet, und dort nicht findet, wo er sie vermuten könnte (RS010643 [T2]; RS0014646 [T14]).

Erfasst sind alle dem Kunden nachteiligen Klauseln; eine grobe Benachteiligung nach § 879 Abs 3 ABGB wird nicht vorausgesetzt (RS0123234).

Die Geltungskontrolle ist nicht allein auf Nebenabreden beschränkt, sondern umfasst auch Vertragsbestimmungen über die Begründung, Umgestaltung bzw Erweiterung der Hauptpflichten (RS0014603).

Nach § 879 Abs 3 ABGB ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt, nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falls einen Teil gröblich benachteiligt. Das dadurch geschaffene bewegliche System berücksichtigt einerseits die objektive Äquivalenzstörung und andererseits die „verdünnte Willensfreiheit“ (RS0016914).

Die Ausnahme von der Inhaltskontrolle ist dabei möglichst eng zu verstehen (RS0016908; RS0128209).

Ein Abweichen vom dispositiven Recht wird unter Umständen schon dann eine „gröbliche“

Benachteiligung des Vertragspartners sein können, wenn sich für die Abweichung keine sachliche Rechtfertigung ergibt. Dies ist jedenfalls dann anzunehmen, wenn die dem Vertragspartner zugedachte Rechtsposition in einem 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 (RS0016914 [T3, T4 und T6]).

Die Beurteilung, ob eine Klausel den Vertragspartner gröblich benachteiligt, orientiert sich somit am dispositiven Recht, das als Leitbild eines ausgewogenen und gerechten Interessenausgleichs für den Durchschnittsfall gilt (RS0014676 [T7, T13, T43]).

Nach § 6 Abs 3 KSchG ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist. Das Transparenzgebot soll es dem Kunden ermöglichen, sich aus den AGB oder Vertragsbestandteilen zuverlässig über seine Rechte und Pflichten bei der Vertragsabwicklung zu informieren (RS0115217 [T41]).

Das setzt die Verwendung von Begriffen voraus, deren Bedeutung dem typischen Verbraucher geläufig ist oder von ihm jedenfalls festgestellt werden kann. Das können naturgemäß auch Fachbegriffe sein, nicht aber Begriffe, die so unbestimmt sind, dass sich ihr Inhalt jeder eindeutigen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite Beurteilungsspielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (RS0115217 [T3]).

Das Transparenzgebot begnügt sich nicht mit formeller Textverständlichkeit, sondern verlangt, dass Inhalt und Tragweite vorgefasster Vertragsklauseln für den Verbraucher „durchschaubar“ sind (RS0122169 [T2]).

III) Zu den einzelnen Klauseln selbst:

Klausel 1) (in Punkt 2.3. der ABB)

1. Für Code-Share-Dienste auf Flügen, die von anderen Carriern durchgeführt werden, gelten die vorliegenden Beförderungsbedingungen. Code-Share-Partner haben jedoch unter Umständen Bestimmungen hinsichtlich der Durchführung eigener Flüge, die von den Bestimmungen von Brussels Airlines durchgeführte Flüge abweichen. Diese Beförderungsbedingungen anderer Code-Share-Partner werden deshalb in die vorliegenden Beförderungsbedingungen einbezogen und damit Bestandteil des Beförderungsvertrages.

Die Klägerin brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 3 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Sie sei daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, da VerbraucherInnen keinen Aufschluss über die maßgeblichen Regelungen erlangen würden.

Diese Klausel erfasse insbesondere auch den Fall, dass die vorliegenden AGB oder jene der Code-Share-Partner nicht in das Vertragsverhältnis einbezogen worden seien. Die

Vereinbarung von AGB setze jedenfalls voraus, dass vor Vertragsabschluss tatsächlich die Möglichkeit bestanden habe, Kenntnis von ihnen zu erlangen.

Unklar bleibe zudem auch der Umgang mit voneinander abweichenden und widersprüchlichen Bestimmungen, die sich in den verschiedenen AGB finden könnten.

Die Klausel sei daher intransparent und auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, weil sie den rechtlichen Vorgaben zum Geltungsgrund der AGB widerspreche.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass beim Code-Sharing das vertragliche Luftfahrtunternehmen seine Fluggäste, mit denen es einen Beförderungsvertrag abgeschlossen habe, im Flugzeug eines anderen (des ausführenden) Luftfahrtunternehmens befördern lasse. Da daher auch bei Code-Share-Flügen die Beklagte die Vertragspartnerin der Kunden sei, sei klar, dass auch bei diesen Flügen die ABB der Beklagten gelten.

Unabhängig davon sei jedoch der Code-Share-Partner als ausführendes Luftfahrtunternehmen derjenige, dem die Verpflichtungen nach der Fluggastrechte-VO obliegen bzw unterstehe dieser für die Beförderung, die er ausführe, den Vorschriften des MÜ.

Der Code-Share-Partner sei auch derjenige, der den Flug tatsächlich mit seinem Flugzeug durchführe. Es liege daher auf der Hand, dass für die Durchführung des Fluges auch die Bestimmungen des Code-Share-Partners relevant seien, und diese in die Beförderungsbedingungen der Beklagten einbezogen werden müssen.

Es sei für den Kunden auch ein Leichtes, herauszufinden, um welche Klauseln in den Beförderungsbedingungen des Code-Share-Partners es gehe. Die inkriminierte Klausel spreche nämlich nicht von den AGB der Code-Share-Partner im Allgemeinen, sondern nur von den Bestimmungen betreffend die Durchführung des Fluges. Der interessierte Kunde werde daher sehr rasch den relevanten Abschnitt in den Bestimmungen des betreffenden Code-Share-Partners finden.

Aus der inkriminierten Klausel gehe dann eindeutig hervor, dass lediglich von den ABB abweichende Bestimmungen einbezogen werden. Für den Kunden sei damit aber auch klar, dass bei Abweichungen die Beförderungsbedingungen der Code-Share-Partner gelten, müssten diese sonst doch gar nicht in den Beförderungsvertrag einbezogen werden.

Somit sei für den Kunden aber auch klar, wie mit einander widersprechenden Klauseln umzugehen sei.

Der Kunde habe auch die Möglichkeit, vom Inhalt dieser Bestimmungen Kenntnis zu nehmen. Die Beförderungsbedingungen der Code-Share-Partner seien auf deren Internetseiten öffentlich ersichtlich und abrufbar.

Im Informationszeitalter könne davon ausgegangen werden, dass sich viele Konsumenten vor Abschluss von Verträgen durch Lektüre einschlägiger Broschüren, Internetseiten usw über die Bestandteile des Beförderungsvertrags kundig machen. Die heutige Informationsgesellschaft biete dabei jedem Verbraucher die Möglichkeit eines einfachen

Wissensbezugs, die ihn in die Lage versetze, sich Kenntnis von den maßgeblichen Bestimmungen zu verschaffen.

Beim Code-Sharing handle es sich um eine im Luftfahrtbereich übliche und notwendige Zusammenarbeit. Diese erhöhe die Flexibilität und ermögliche eine bessere Dienstleistung für Fluggäste. Außerdem trage sie zur Sicherheit des Luftverkehrs bei. Gerade durch das Code-Sharing könnten Fluggesellschaften ihren Kunden das größtmögliche Streckennetz zum bestmöglichen Preis anbieten. Zusätzlich würden die Kunden dabei von höheren Flugfrequenzen, aufeinander abgestimmten Abflugzeiten und einer durchgehenden Gepäckbeförderung profitieren.

Naturgemäß gehe damit auch eine gewisse Komplexität einher. Bei der Beurteilung der Transparenz einer Klausel sei zu prüfen, ob der Verwender der fraglichen Vertragsklausel eine möglichst verständliche Formulierung gewählt habe, oder ob sie für den Durchschnittskunden unnötig schwer verständlich sei. Die Beklagte habe eine möglichst transparente Formulierung gewählt.

Es wäre für Fluggesellschaften unmöglich, die Einbeziehung derartiger Bedingungen der ausführenden Fluggesellschaft noch transparenter zu gestalten.

Die inkriminierte Klausel sei daher unter Berücksichtigung der Komplexität des Ordnungsbereichs Code-Sharing und der in diesem Zusammenhang notwendigen einschränkenden Auslegung von § 6 Abs 3 KSchG hinreichend transparent.

Weshalb eine gröbliche Benachteiligung vorliegen solle, werde vom Kläger nicht nachvollziehbar dargelegt. Würde man annehmen, die Beförderungsbedingungen der Code-Share-Partner seien nicht wirksam vereinbart worden, würden sie auch kein Vertragsbestandteil. In diesem Fall könne aber auch § 879 Abs 3 ABGB nicht zur Anwendung kommen. Seien die Bestimmungen aber wirksam einbezogen worden, könne dies wiederum nicht „den rechtlichen Vorgaben zum Geltungsgrund der AGB“ widersprechen.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel tatsächlich der Klausel 3 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel entgegen der Rechtsansicht der Beklagten dem Transparenzgebot nicht standhält.

Der Verbraucher darf über seine vertragliche Position nicht im Unklaren gelassen werden.

Aufgrund dieser Klausel weiß der Verbraucher nicht einmal, welche Bedingungen für ihn maßgebend sein sollen, weil nur auf „unter Umständen“ abweichende Bestimmungen in den Bedingungen der Code-Share-Partner über die Durchführung der Flüge hingewiesen wird. Dem Verbraucher kann nicht aufgebürdet werden, unterschiedliche AGB miteinander zu vergleichen und zu prüfen, ob die Bedingungen der Code-Share-Partner allenfalls von jenen der Beklagten abweichen.

Darüber hinaus setzt die wirksame Einbeziehung von AGB in einen Vertrag unter anderem

voraus, dass der Kunde die Möglichkeit hat, von den AGB Kenntnis zu nehmen. Auf diesen Umstand wird in der Klausel nicht Bedacht genommen. Vielmehr sollen die AGB der Code-Share-Partner auch ohne Möglichkeit zur Kenntnisnahme in den Beförderungsvertrag mit der Beklagten einbezogen werden.

Bei der im Verbandsprozess gebotenen Auslegung im verbraucherfeindlichsten Sinn ergibt sich auch nicht, dass nur die abweichenden Bedingungen der Code-Share-Partner – im Sinn eines Vorrangs – in den Beförderungsvertrag mit der Beklagten einbezogen werden sollen, weil unter der Wendung „diese Beförderungsbedingungen anderer Code-Share-Partner“ durchaus auch die Partner-Bedingungen in ihrer Gesamtheit verstanden werden können. Es bleibt damit auch unklar, wie mit voneinander abweichenden bzw widersprüchlichen Bedingungen umgegangen und wie allfällige Normenkonflikte aufgelöst werden sollen.

Diese Klausel ist daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Klausel 3) (Punkt 2.6 der ABB)

3. Sofern in den vorliegenden Beförderungsbedingungen nichts anderes vorgesehen ist, haben im Falle von Widersprüchen zwischen den vorliegenden Beförderungsbedingungen und anderen Vorschriften von Brussels Airlines, die sich auf bestimmte Themen beziehen, die vorliegenden Beförderungsbedingungen Vorrang.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 5 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Sie sei intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, da für VerbraucherInnen unklar bleibe, welche konkrete Regelung Geltung haben soll.

VerbraucherInnen müssten demnach Erklärungen des Unternehmers und der ihm zurechenbaren Personen dahingehend prüfen, ob sie in den vorliegenden AGB Deckung finden. Bei kundenfeindlichster Auslegung erfasse die Klausel weiters auch den Fall, dass eine zwischen dem Kunden und dem Unternehmer individuell getroffene Vereinbarung aufgrund des hier normierten Vorrangs dieser AGB ausgeschlossen werde.

Zudem müssten VerbraucherInnen nicht damit rechnen, dass das Unternehmen denselben Regelungsgegenstand in verschiedenen Bestimmungen unterschiedlich regle.

Die vorliegende Klausel ist daher bereits überraschend und nachteilig iSd § 864a ABGB und schon aus diesem Grund unwirksam.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass es sich bei dieser Klausel um eine Zweifelsregel handle, die Klarheit für den Kunden schaffe. Sollte er andere Regelungen der Beklagten finden, die den gleichen Gegenstand wie die ABB regeln, werde durch diese beanstandete Klausel klar, dass die ABB gelten, außer es werde etwas anderes in den ABB bestimmt.

Anders als vom Kläger unterstellt, führe diese Klausel somit nicht dazu, dass Verbrauchern unklar bleibe, welche Regelung Geltung haben soll. Im Gegenteil werde dem Kunden erst durch diese Klausel klar, welche Regeln für ihn gelten.

Der Kläger unterstelle dieser Klausel somit einen offenkundig unrichtigen Inhalt, der schon

vom Wortlaut nicht gedeckt sei.

Eine Klausel, die Klarheit über die für den Verbraucher geltenden Bestimmungen schaffe, könne im Übrigen weder überraschend noch nachteilig sein.

Die Klausel entspreche auch nicht der Klausel 5 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Die Klausel im dortigen Verfahren sei nach der Ansicht des OGH insbesondere deswegen unzulässig gewesen, weil der normierte Vorrang „nur gegenüber anderen Bestimmungen mit demselben Regelungsgegenstand gegolten habe“ und dies vom Verbraucher verlangen würde, die Reichweite der widersprüchlichen Regelungen miteinander zu vergleichen und ihren Deckungsgrad zu bestimmen.

Eine solche Einschränkung auf „den gleichen Gegenstand“ enthalte die hier verfahrensgegenständliche Regelung gerade nicht. Es werde vielmehr ein genereller Vorrang der ABB geregelt.

Nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist der Beklagten zunächst zuzugestehen, dass der Wortlaut der beiden Klauseln in diesem Verfahren und im Verfahren zu 4 Ob 63/21z nicht ident ist.

Es kann der Beklagtenseite aber insgesamt nicht dahingehend gefolgt werden, dass deshalb die von ihr nunmehr konkret gewählte Formulierung zulässig sei.

Dazu ist zunächst auf die Rechtsausführungen des OGH im Verfahren zu 4 Ob 63/21z zu verweisen. Dieser führte rechtlich aus, dass entgegen der Ansicht der Beklagten die Klausel 5 im Vorverfahren keine klare Vorrangregel zugunsten der ABB für den Fall enthält, dass andere vertragsrelevante Bestimmungen der Beklagten den ABB widersprechen.

Zum einen gilt der normierte Vorrang nur gegenüber anderen Bestimmungen „mit demselben Regelungsgegenstand“. Dies verlangt vom Verbraucher, die Reichweite der widersprüchlichen Regelungen miteinander zu vergleichen und ihren Deckungsgrad zu bestimmen. Dem Verbraucher kann aber nicht aufgebürdet werden, unterschiedliche AGB miteinander zu vergleichen oder diese nach inhaltlichen Abweichungen oder thematischen Überschneidungen zu überprüfen.

Für den Verbraucher bleibt zudem unklar, was gelten soll, wenn sich die widersprüchlichen Regelungen in ihrem Anwendungsbereich nur teilweise überschneiden.

Zum anderen enthält die Klausel einen Vorbehalt zugunsten anderslautender Vorrangregelungen in den ABB. In dieser Hinsicht bleibt unklar, ob damit nur ausdrückliche Vorrangregelungen gemeint sind, oder ob sich ein solcher Vorrang anderer Regelungen auch durch Auslegung der ABB ergeben kann.

In der nunmehr zu prüfenden Version dieser Vorbehaltsklausel sollen *„im Falle von Widersprüchen zwischen den vorliegenden Beförderungsbedingungen und anderen Vorschriften von Brussels Airlines, die sich auf bestimmte Themen beziehen, die vorliegenden Beförderungsbedingungen Vorrang haben“*.

Das bedeutet aber rechtlich, dass diese Klausel ebenfalls intransparent und unzulässig ist.

Auch nach dem Wortlaut dieser konkreten Klausel ist für die VerbraucherInnen der Umfang des Vorrangs nicht bestimmbar. Zwischen den Wortfolgen „von anderen Bestimmungen mit demselben Regelungsgegenstand“ und „anderen Vorschriften der Beklagten, die sich auf bestimmte Themen beziehen“, besteht (rechtlich) kein wesentlicher Unterschied, sodass die Rechtsansicht des OGH aus dem Verfahren zu 4 Ob 63/21z auch auf diese Version der ABB zur Gänze anzuwenden ist.

Klausel 4) (Punkt 3.1.4. der ABB)

4. Wenn Sie im Besitz eines ermäßigten Flugscheins gemäß oben 3.1.3. und am Reiseantritt durch höhere Gewalt gehindert sind, werden wir Ihnen auch den grundsätzlich nicht erstattbaren Teils des Flugpreises erstatten, wenn Sie uns den Umstand höherer Gewalt umgehend mitgeteilt und nachgewiesen haben und der Flugschein noch nicht angefliegen worden ist. Wir sind zum Abzug einer Verwaltungsgebühr berechtigt, die jeweils veröffentlicht wird.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 6 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z sei. Diese normiere, dass bei höherer Gewalt auch der grundsätzlich nicht erstattungsfähige Teil des Flugpreises gegen Entrichtung einer Verwaltungsgebühr zurückerstattet werde.

Diese Klausel sei überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB:

Mit dieser Bestimmung unter Punkt 3 der ABB „Flugscheine - Allgemeines“ müssten VerbraucherInnen schon von vornherein nicht rechnen. „Erstattungen“ würden in den vorliegenden ABB grundsätzlich unter Punkt 10 geregelt.

Die Klausel sei daher bereits aus diesem Grund unwirksam.

Darüber hinaus habe der OGH bereits zu 2 Ob 182/12x, in einem (weiteren) Verfahren gegen die Deutsche Lufthansa AG, ausgesprochen, dass die Verrechnung eines Bearbeitungsentgelts gerade in dem Fall gröblich benachteiligend sei, wenn VerbraucherInnen am Flugantritt aus Gründen, die nicht in ihrer Sphäre liegen, gehindert werden. Ein Rückerstattungsersuchen in Zusammenhang mit einer Ticketstornierung wegen höherer Gewalt könne demnach eine solche Gebühr keinesfalls rechtfertigen. Die Klausel sei daher gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Zudem werde weder die Höhe dieser Gebühr dargelegt, noch würden VerbraucherInnen Aufschluss darüber erlangen, wo diese Gebühr normiert sein soll und könnten somit nicht in Erfahrung bringen, ob und in welcher Höhe eine solche Gebühr tatsächlich eingehoben werde. Die Klausel sei daher auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Im Ergebnis stehe es demnach im Belieben der Beklagten, nach Gutdünken eine Gebühr für Erstattungen zu verrechnen.

Offen bleibe weiters auch, was unter dem „grundsätzlich nicht erstattbaren Teil des

Flugpreises“ zu verstehen sei und wann überhaupt von einem „ermäßigten Flugschein“ auszugehen sei.

Darüber könne auch Punkt 3.1.3 der ABB, auf den in der Klausel verwiesen werde, keinen Aufschluss geben. Die Intransparenz werde dadurch noch verstärkt.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass diese Klausel weder überraschend noch nachteilig iSd § 864a ABGB sei. Art 3 der ABB regle „Flugscheine“. In Art 3.1.3 ABB gehe es um „Flugscheine zu ermäßigten Konditionen“, deren Erstattung eingeschränkt sein könne.

In der beanstandeten Klausel, die den nächsten Unterpunkt in den ABB bilde (Punkt 3.1.4 ABB), werde ausgeführt, dass es in Fällen höherer Gewalt doch zu einer Erstattung bei derartigen in Punkt 3.1.3 ABB erwähnten ermäßigten, grundsätzlich nicht erstattbaren Tickets komme.

Somit normiere diese Klausel auch gar keinen „Nachteil“ für den Kunden, sondern vielmehr eine für ihn vorteilhafte Ausnahmeregelung bei einem grundsätzlich nicht erstattbaren Ticket. In Fällen höherer Gewalt solle dem Kunden durch die Klausel nämlich mehr erstattet werden, als ihm sonst nach dem von ihm gewählten Tarif zustünde.

Ob es sich bei dem konkret vom Kunden erworbenen Flugschein um einen zu ermäßigten Konditionen handle und ob der Tarif eine Erstattung zulasse, erfahre der Kunde in transparenter Weise bereits im Rahmen des Buchungsvorgangs, dh vor Abschluss des Beförderungsvertrags.

Anders als vom Kläger behauptet, habe der OGH im Verfahren zu 2 Ob 182/12x keineswegs ausgesprochen, dass die Verrechnung eines Bearbeitungsentgelts gerade dann gröblich benachteiligend sei, „wenn VerbraucherInnen am Flugantritt aus Gründen, die nicht in ihrer Sphäre liegen, gehindert werden“. Der OGH habe die gröbliche Benachteiligung vielmehr darin gesehen, dass ein Bearbeitungsentgelt selbst dann verlangt werden könne, „wenn der Flug aus in der Sphäre der Beklagten liegenden Gründen unterbleibe“.

Bei der nun verfahrensgegenständlichen beanstandeten Klausel gehe es jedoch um Fälle, die nicht in der Sphäre der Beklagten liegen würden, nämlich um Fälle höherer Gewalt. In einem solchen Fall soll dem Kunden mehr erstattet werden, als ihm sonst zustünde.

Da dieser Vorteil für den Kunden jedoch zugleich mit Aufwendungen für die Beklagte verbunden sei, sei es nachvollziehbar und sachgerecht, dass die Beklagte dafür ein Verwaltungsentgelt einheben könne. Dieses werde zudem nicht in jedem Fall eingehoben, wie sich bereits aus der Formulierung „berechtigt“ erkennen lasse.

Damit scheidet auch eine gröbliche Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB aus.

Eine generelle Festschreibung, wie hoch die der Beklagten entstehenden Aufwendungen ausfallen können, sei nicht möglich. Dies hänge schließlich von verschiedenen Faktoren ab. Die Festlegung eines Pauschalbetrags hätte weiters den Nachteil, dass dieser Betrag in Einzelfällen über den bei der Beklagten entstandenen Kosten liegen würde, was wiederum zu

einer grundsätzlich unerwünschten Benachteiligung dieser Kunden führen würde.

Daher sei es der Beklagten nicht möglich, die Verwaltungsgebühr in ihren ABB ziffernmäßig festzuschreiben. Zu fordern, dass die Beklagte die gegebenenfalls zu erstattenden Aufwendungen in Form der Verwaltungsgebühr in den ABB anzugeben und täglich aktuell zu halten habe, wäre eine Überspannung des Transparenzgebots und würde die Übersichtlichkeit für den Passagier sogar erheblich erschweren.

Eine Intransparenz der Klausel sei daher nicht gegeben.

Für den Kunden sei klar, dass es sich bei der Verwaltungsgebühr um einen Betrag handle, der mit den bei der Beklagten entstandenen Kosten korreliere.

Die beanstandete Klausel sei somit auch weder gröblich benachteiligend noch intransparent.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel tatsächlich der Klausel 6 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass sich dieser Klausel entgegen der Rechtsausführungen der Beklagten nicht entnehmen lässt, dass sie auf jene Verwaltungskosten abstellt, die ihr durch die Bearbeitung der ausnahmsweisen Erstattung des (zu ermäßigten Konditionen gebuchten) Flugpreises handelt.

Aus der Klausel ergibt sich auch nicht, auf welche Weise das Verwaltungsentgelt ermittelt wird und von welchen Faktoren seine Höhe abhängt.

Damit gelingt es der Beklagten nicht, den Vorwurf der Intransparenz dieser Klausel zu entkräften.

Davon abgesehen vermag die Beklagte auch nicht darzulegen, warum der Fluggast der Verursacher dieser Kosten ist, zumal der Grund für die Nichtdurchführbarkeit des Fluges nicht in seine Sphäre fällt.

Die Klausel ist zudem auch sittenwidrig, da jedenfalls bei Verbraucherverträgen allgemein davon auszugehen ist, dass der Erbringer einer Beförderungsleistung verpflichtet ist, jede Vertragswidrigkeit zu beheben und jeden Hinderungsgrund zu beseitigen, außer dies ist für ihn (aus nicht von ihm zu vertretenden Gründen) unmöglich (vgl dazu den verallgemeinerungsfähigen Grundsatz in § 11 Abs 3 PauschalreiseG). Diese Unmöglichkeit hat der Leistungserbringer zu behaupten und zu beweisen. Dies gilt umso mehr, wenn für den Reisenden die für den Leistungsausfall maßgebenden Hinderungsgründe, wie dies bei einem Flugausfall typisch ist, nicht durchschaubar sind und für ihn daher ein Beweisnotstand vorliegt, sodass auch die Voraussetzungen für die Anwendung des Grundsatzes der Nähe zum Beweis gegeben wären.

Dadurch, dass diese Klausel vom Verbraucher verlangt, der Beklagten den Umstand höherer Gewalt umgehend mitzuteilen und nachzuweisen, verstößt sie somit auch gegen § 6 Abs 1 Z 11 KSchG (vgl 2 Ob 1/09z).

Klausel 5) (Punkt 3.1.7. der ABB)

5. [...] Ein Anspruch auf Beförderung besteht nicht, wenn der von Ihnen vorgelegte Flugschein erheblich beschädigt oder nachträglich abgeändert worden ist, es sei denn, dass dies durch uns erfolgt ist. [...]

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 7 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Bereits den Begriffsbestimmungen der Beklagten unter Punkt 1 der ABB lasse sich entnehmen, dass ein Flugschein nichts anderes als eine Urkunde sei, die Inhalt und Zustandekommen des Vertragsabschlusses dokumentieren soll.

Für diese Auslegung spreche auch Art 2 lit i der VO (EG) 2111/2005, wonach „Buchung“ den Umstand bezeichne, „dass der Fluggast über einen Flugschein oder einen anderen Beleg verfüge, aus dem hervorgehe, dass die Buchung von dem Vertragspartner für die Beförderung im Luftverkehr akzeptiert und registriert wurde“.

Der Flugschein sei demnach lediglich ein Beweismittel vom Abschluss des Beförderungsvertrags und verbriefe nicht für sich einen Leistungsanspruch für diejenige Person, in deren Besitz sich der Flugschein befinde.

Da diese Klausel darauf nicht abstelle und sie den Beförderungsanspruch direkt vom Zustand des Flugscheins abhängig machen will, sei sie gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB.

Bei Vorlage eines beschädigten bzw veränderten Flugscheins könnte die Beklagte nach dem Inhalt dieser Klausel die Beförderung selbst dann verweigern, wenn der Beförderungsanspruch der VerbraucherInnen auf andere Weise nachgewiesen werden könne.

Dass die vorliegende Klausel den Beförderungsanspruch der VerbraucherInnen vom Zustand des Flugscheins abhängig machen will, sei schon für sich gesehen nachteilig und überraschend. Die Klausel sei daher bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Darüber hinaus sei die Klausel auch intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG, da für VerbraucherInnen nicht absehbar sei, wann von einer erheblichen Beschädigung oder einer nachträglichen Abänderung auszugehen sei, die zu einer Verwirkung des Beförderungsanspruchs führen soll. So wäre etwa auch der Fall denkbar, dass VerbraucherInnen eine mündlich erteilte Zusage auf dem Flugschein festgehalten hätten.

Wenn die Klausel in diesem Sinne im Ergebnis auch die Wirksamkeit mündlicher Zusagen der Beklagten und seiner Vertreter gegenüber VerbraucherInnen ausschließe, so wäre sie überdies auch nach § 10 Abs 3 KSchG unzulässig.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass zu den Klauseln 5 bis 7 vorab anzumerken sei, dass bereits Punkt 3.1.1 der ABB klarstelle, dass eine Beförderungsleistung nur dann erbracht werde, wenn (i) ein gültiger Flugschein vorgelegt werde, oder (ii) im Falle einer elektronischen Buchung bei einer gültigen ETIX-Hinterlegung im Buchungssystem (elektronisches Ticket).

Heutzutage würden Passagiere de facto ausschließlich mit elektronischen Tickets reisen.

Die Klauseln 5 bis 7 hätten daher inzwischen einen äußerst eingeschränkten Anwendungsbereich und würden sich nicht auf elektronische Tickets, sondern ausschließlich auf Papiertickets ohne ETIX-Hinterlegung im Buchungssystem (in der Folge: Papiertickets) beziehen.

Solche Papiertickets würden von der Beklagten heute nur noch für interne Zwecke ausgestellt. Es sei daher in den letzten Jahren auch keinem Passagier aus diesen Gründen eine Beförderung verweigert worden. Dies sei bei der rechtlichen Beurteilung zu berücksichtigen.

Ungeachtet dessen müsse es der Beklagten bei Vorlage eines Papiertickets möglich sein, die Berechtigung des Kunden zur Beförderung zu überprüfen. Nach hA sei die Vereinbarung eines Leistungsverweigerungsrechts in AGB bei fehlendem oder fehlerhaftem Flugschein zulässig. Dabei werde gerade die vom Kläger beanstandete Klausel als zulässiges Beispiel genannt. Dies werde auch dadurch unterstrichen, dass die Beförderungsbedingungen diverser anderer Airlines eine idente Klausel enthalten würden.

Diese Klausel sei daher weder nachteilig noch überraschend iSd § 864a ABGB.

Ebenso liege keine Intransparenz der Klausel vor. Die Begriffe „erhebliche Beschädigung“ und „nachträgliche Abänderung“ seien für den Kunden klar und verständlich. Eine erhebliche Beschädigung liege immer dann vor, wenn sich eine Zuordnung des Tickets zu dem Kunden oder zum Beförderungsanspruch (etwa weil die konkrete Strecke oder der Reisezeitpunkt nicht ersichtlich seien) nicht zweifelsfrei feststellen lasse. Nachträgliche Abänderung bedeute jede Änderung des Papiertickets nach dessen Ausstellung.

Wenn der Kläger behauptete, die Klausel würde auch die Wirksamkeit mündlicher Zusagen ausschließen, unterstelle er der Klausel einen offenkundig unrichtigen Inhalt, der schon vom Wortlaut nicht gedeckt sei und auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht unterstellt werden könne. Es gehe in der Klausel nicht um allfällige mündliche Zusagen der Beklagten. Mündliche Zusagen seien von dieser Klausel nicht berührt.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel tatsächlich der Klausel 7 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel nach ihrer Formulierung nicht darauf abstellt, dass die für die Beförderung relevanten Informationen auf dem Ticket nicht mehr lesbar oder nicht mehr enthalten sind. Bei der im Verbandsprozess maßgebenden Auslegung im kundenfeindlichsten Sinn ist der Vorwurf der Intransparenz daher durchaus berechtigt.

Außerdem ist die Klausel auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, da der Flugschein eine Urkunde ist, die den Inhalt und das Zustandekommen des Vertragsabschlusses dokumentieren soll. Als bloße Beweisurkunde verbrieft sie aber nicht etwa den Leistungsanspruch der Person, die im Besitz des Flugscheins ist (vgl Art 2 lit i der

VO 2111/2005/EG über die Unterrichtung der Fluggäste über das ausführende Luftfahrtunternehmen). Dem Verbraucher darf daher nicht der Beförderungsanspruch genommen werden, ohne ihm Gelegenheit zu geben, seine Berechtigung auf andere Weise, etwa durch Vorlage einer Bestätigung des den Flugschein ausstellenden Reisebüros, nachzuweisen.

Klausel 6) (Punkt 3.1.8. (a) der ABB)

6. Bei erheblicher Beschädigung oder Verlust eines Flugscheins oder eines Teils des Flugscheins oder bei Nichtvorlage desselben mit darin enthaltenem Fluggastcoupon und allen nicht benutzten Flugcoupons können wir auf Ihren Wunsch einen solchen Flugschein ganz oder teilweise ersetzen, wenn der Nachweis dafür erbracht wird, dass der Flugschein für die in Frage stehende Beförderung ordnungsgemäß ausgestellt war. Wir können dafür ein angemessenes Serviceentgelt verlangen. Den Flugpreis müssen Sie nicht erneut entrichten. Wir können darüber hinaus verlangen, dass Sie sich in der von uns verlangten Form verpflichten, den Flugpreis für den Ersatzflugschein nachzuentrichten, falls und soweit der verlorene Flugschein oder der in Verlust geratene Flugcoupon von jemand anderem zum Zwecke der Beförderung oder Erstattung eingelöst wird. [...]

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 8 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Mit dieser Klausel wolle sich der Unternehmer die Verrechnung eines gesonderten Entgelts für jene Fälle vorbehalten, in denen VerbraucherInnen Ersatz für einen erheblich beschädigten oder in Verlust geratenen Flugschein begehren. Da die Klausel sowohl das Begehren eines entsprechenden Entgelts, als auch die Bestimmung der Höhe dieses Entgelts in das Belieben der Beklagten stelle, würden VerbraucherInnen in keiner Weise Aufschluss über die auf sie zukommenden Kosten erlangen.

Nach dem Wortlaut der Klausel bleibe es der Beklagten überlassen, jene Fälle zu bestimmen, in denen ein neues Ticket ausgestellt werde.

Darüber hinaus bleibe den VerbraucherInnen auch verborgen, welche Anforderungen an den von ihnen zu erbringenden Nachweis gestellt werden und unter welchen Umständen es zu einem gänzlichen oder auch nur einem teilweisen Ersatz kommen kann.

Die vorliegende Klausel sei daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Da der Willkür des Unternehmers in diesem Zusammenhang keine Grenzen gesetzt seien, sei diese Klausel überdies auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB .

Zudem würden die genannten Leistungen keine gesondert vergütungsfähigen Aufwendungen darstellen, sondern es handle sich hierbei um Nebenpflichten des Unternehmers.

Generell obliege es dem Unternehmer, dafür Sorge zu tragen, dass Flugscheine nicht „doppelt“ eingelöst werden können. Die mit dieser Klausel von diesen Erwägungen abweichende Schlechterstellung der VerbraucherInnen sei sachlich nicht gerechtfertigt,

weshalb die Klausel auch aus diesem Grund gröblich benachteiligend sei.

Da die Klausel auch nicht auf ein allfälliges Verschulden der VerbraucherInnen abstelle, sei sie auch aus diesem Grund gröblich benachteiligend. Diese Asymmetrie der Vertragspositionen ergebe sich bereits daraus, dass demgegenüber die Beklagte nur für schuldhaft verursachte Verluste einstehen soll.

Da VerbraucherInnen mit dieser nachteiligen Klausel schon von vornherein nicht rechnen müssten, sei sie bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Die Beklagte brachte dazu wie bereits zur Klausel 5 vor, dass sich auch diese ausschließlich auf Papiertickets beziehe.

Entgegen der Ansicht des Klägers stehe die Höhe des Entgelts gerade nicht im Belieben der Beklagten. Diese Klausel besage, dass nur ein „angemessenes Serviceentgelt“ eingehoben werden dürfe. Die Festlegung eines konkreten Betrags sei hier nicht möglich, weil der Beklagten in jedem Einzelfall ein unterschiedlicher Aufwand entstehen könne. Die Beklagte habe jedoch ein nachvollziehbares Interesse am Ersatz eigener Aufwendungen, die ihr dadurch entstehen, dass der Kunde die gebotene Sorgfalt außer Acht lasse und das in seinem Besitz befindliche Papierticket in der Folge beschädigt werde oder verloren gehe.

Die Festlegung eines Pauschalbetrags hätte den Nachteil, dass dieser Betrag in Einzelfällen über den bei der Beklagten tatsächlich entstandenen Kosten liegen würde, was wiederum zu einer grundsätzlich unerwünschten Benachteiligung dieser Kunden führen würde. Daher sei die Beklagte gezwungen, in ihren ABB ein „angemessenes“ Serviceentgelt zu verlangen. Für den Kunden sei klar, dass es sich hierbei um einen Betrag handle, der mit den bei der Beklagten entstandenen Kosten korreliere.

Es sei darin aber auch keine gröbliche Benachteiligung zu erkennen, da die Grenzen der Befugnisse der Beklagten, wie soeben dargestellt, klar gezogen seien. Ein „angemessenes“ Entgelt könne schon nach dem Wortlaut nicht gröblich benachteiligend sein.

Es sei auch nicht so, dass es der Beklagten überlassen bliebe, jene Fälle zu bestimmen, in denen ein neues Ticket ausgestellt werde. Erbringe der Kunde den Nachweis, dass das Papierticket für die in Frage stehende Beförderung ordnungsgemäß ausgestellt worden sei, werde sein Papierticket unentgeltlich ersetzt. Nur weil nicht im Detail geregelt sei, wie dieser Nachweis auszusehen habe (was aufgrund der Vielzahl möglicher Varianten auch gar nicht denkbar sei), führe dies noch nicht zur Intransparenz der Klausel.

Es sei darin aber auch keine gröbliche Benachteiligung zu erkennen, da die Grenzen der Befugnisse der Beklagten, wie soeben dargestellt, klar gezogen seien. Ein „angemessenes“ Entgelt könne schon nach dem Wortlaut nicht gröblich benachteiligend sein.

Umgekehrt habe die Beklagte aber ein nachvollziehbares Interesse daran, sich vor der doppelten Einlösung eines Papiertickets entsprechend zu schützen. Da das ausgestellte Papierticket der alleinigen Disposition des Kunden unterliege, sei es auch sachgerecht, vom

Kunden zu verlangen, den Flugpreis für den Ersatzflugschein nachzuentrichten, falls das beschädigte oder verloren gegangene Papierticket durch Dritte eingelöst werde. Diese Klausel diene dem Schutz vor Missbrauch durch den Kunden und sei daher auch nicht gröblich benachteiligend.

Schließlich verwies die Beklagte darauf, dass (auch) diese Bestimmung auf Vorgaben der IATA zurückgehe und sich in den Beförderungsbedingungen zahlreicher anderer namhafter europäischer Fluggesellschaften finde.

Aus all dem folge, dass auch ein Verstoß gegen § 864a ABGB auszuschließen sei.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel tatsächlich der Klausel 8 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel die Ersatzausstellung eines Flugscheins bei erheblicher Beschädigung oder Verlust betrifft. Die Klausel lässt schon offen, was unter erheblicher Beschädigung zu verstehen ist, sodass zur Erlangung der Beförderung ein Ersatzflugschein benötigt wird.

Die Formulierung der Klausel stellt insbesondere nicht darauf ab, dass die für die Beförderung relevanten Informationen auf dem Flugschein unlesbar oder nicht mehr enthalten sind (vgl oben zur Klausel 5 bzw der Klausel 7 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z).

Die Ersatzausstellung wird zudem vom Nachweis des Verbrauchers abhängig gemacht, dass der Flugschein ordnungsgemäß ausgestellt wurde. Dazu erklärt die Klausel nicht, was der Verbraucher konkret nachweisen soll und wie er den Nachweis erbringen kann. Durch ihre unbestimmte Abfassung ermöglicht die Klausel der Beklagten, nach freiem Ermessen über die Ersatzausstellung zu entscheiden.

Darüber hinaus behält sich die Beklagte für die Ersatzausstellung die Verrechnung eines gesonderten, angemessenen Serviceentgelts vor, ohne dessen Höhe oder die Art und Weise der Berechnung, also die Berechnungsmethode und die maßgebenden Berechnungsfaktoren, anzugeben. Dies ermöglicht der Beklagten die willkürliche Bestimmung dessen, was für ihre Leistung angemessen sein soll.

Schließlich fingiert die Klausel die Verpflichtung des Verbrauchers zur Abgabe eines Zahlungsverprechens für den Ersatzflugschein, wenn der ursprüngliche Flugschein von einer anderen Person eingelöst wird, ohne auf das Verhalten oder das Verschulden des Verbrauchers im Zusammenhang mit dem Verlust des Flugscheins abzustellen. Diese Verpflichtung kommt einer Erfolgshaftung gleich.

Die Klausel erweist sich damit als intransparent und zudem als gröblich benachteiligend.

Klausel 7) (Punkt 3.1.8. (b) der ABB)

7. Wird der Nachweis des Verlustes nicht geführt oder lehnen Sie die Unterzeichnung der Verpflichtungserklärung ab, so kann die Fluggesellschaft, die einen Ersatzflugschein ausstellt, hierfür Bezahlung bis hin zum vollen Flugpreis verlangen. Dieser wird erstattet, wenn die

Gesellschaft, die den Ursprungsflugschein ausgestellt hat, zu der Überzeugung gelangt ist, dass der verlorene oder beschädigte Flugschein nicht vor Ablauf seiner Gültigkeit ausgeflogen worden ist. Wenn Sie den Ursprungsflugschein wieder finden und der Flugscheinausstellenden Gesellschaft vor Ablauf der Gültigkeit einreichen, so wird der Ersatzflugschein unverzüglich erstattet.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 9 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Weiters verwies er darauf, dass diese Klausel gemeinsam mit der vorstehenden Klausel 6 zu lesen sei. Da es bei kundenfeindlichster Auslegung im Belieben der Beklagten stehe, zu entscheiden, ob und bis zu welcher Höhe der Flugpreis eines verlustigen Flugscheins nochmals verlangt werden könne, welche Anforderungen an den zu führenden Nachweis des Verlusts zu stellen seien und unter welchen Voraussetzungen die den Flugschein ausstellende Gesellschaft zu der Überzeugung gelangen könne, dass der verlorene oder beschädigte Flugschein nicht vor Ablauf seiner Gültigkeit ausgeflogen werde, sei diese Klausel intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Aus denselben Erwägungen – da die Beurteilung dieser Kriterien der Willkür der Beklagten überlassen bleibe – sei die Klausel auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Darüber hinaus liege es in der Verantwortung der Beklagten als Unternehmerin, dafür Sorge zu tragen, dass beschädigte Flugscheine, die ihr zur Ausstellung eines neuen Flugscheins übergeben werden, nicht nochmals in Umlauf gelangen. Gleiches gelte für Flugscheine, die von VerbraucherInnen für verlustig erklärt worden seien. Es obliege dem Unternehmer, wirksame Vorkehrungen dafür zu treffen, damit solche Flugscheine nicht „doppelt“ eingelöst werden können.

Die mit dieser Klausel von diesen Erwägungen abweichende Schlechterstellung der VerbraucherInnen sei sachlich nicht gerechtfertigt und daher gröblich benachteiligend.

Da VerbraucherInnen mit der vorliegenden Regelung zudem schon von vornherein nicht rechnen müssten, sei die Klausel auch unwirksam iSd § 864a ABGB.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass diese Klausel - wie bereits die Klausel 6 - dem Schutz der berechtigten Interessen der Beklagten diene. Es handle sich um eine „Auffangklausel“ zur Klausel 6. Erbringe der Kunde nämlich einen entsprechenden Nachweis bzw gebe er eine Verpflichtungserklärung iSd Klausel 6 ab, so müsse er den Flugpreis nicht noch einmal entrichten und die Frage der vorläufigen Bezahlung für den Ersatzflugschein nach Klausel 7 stelle sich gar nicht. Die Beklagte komme dabei ihrer Sorgfaltspflicht dadurch nach, dass sie vom Kunden den Nachweis eines Verlusts oder die Unterzeichnung einer Verpflichtungserklärung verlange. Diese Klausel gelte also nur für jene Fälle, in denen das Risiko der missbräuchlichen Ausnutzung der Leistung durch den Kunden für die Beklagte mangels Nachweis bzw Verpflichtungserklärung besonders hoch sei. Diesem Risiko könne nur dadurch begegnet werden, dass vom Kunden (vorab) der Flugpreis für den neuen

Flugschein eingehoben werde. Werde das für die Beklagte bestehende Risiko nicht verwirklicht, erhalte der Kunde den gesamten Betrag wieder retour.

Die Klausel sei insofern für den Kunden auch nicht nachteilig. Diese Klausel stelle somit die einzige Möglichkeit dar, eine doppelte Einlösung von als Papiertickets ausgefertigten Flugscheinen zu vermeiden.

Das allenfalls zu entrichtende Entgelt sei für den Kunden klar, nämlich höchstens der Flugpreis des Ersatzflugscheins. Der Flugpreis (samt anwendbaren Steuern und Gebühren, Zuschlägen und Entgelten, die unvermeidbar und zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vorhersehbar seien) sei vom Luftfahrtunternehmen stets auszuweisen und somit für den Kunden klar ersichtlich.

Dass eine nähere Beschreibung des zu erbringenden Nachweises keine Voraussetzung für die Transparenz der Klausel sei, sei bereits zur Klausel 6 ausgeführt worden.

Mangels Willkür sei die Klausel auch nicht gröblich benachteiligend. Sie schaffe einen sachgerechten Interessenausgleich zwischen den Interessen des Kunden, trotz Verlust seines Papiertickets die Reise antreten zu können, und den Interessen der Beklagten, sich vor einem möglichen Missbrauch zu schützen.

Sofern der Kläger behaupte, dass die Beklagte wirksame Vorkehrungen dafür zu treffen habe, dass solche Papiertickets nicht "doppelt" eingelöst werden, übersehe sie, dass gerade die beanstandete Klausel eine solche wirksame Maßnahme darstellt. Wie erwähnt gehe es dabei nur um Papiertickets, die nicht als ETIX-Hinterlegung im Buchungssystem erfasst seien. Hier habe die Beklagte aber gar keine andere Möglichkeit, sich vor einer „doppelten“ Einlösung zu schützen.

Da solche Papiertickets von der Beklagten heute nur noch für interne Zwecke ausgestellt werden würden, sei diese Klausel in den letzten Jahren nicht mehr angewandt worden.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel tatsächlich der Klausel 9 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass die Beklagte selbst den Zusammenhang der in Rede stehenden Klausel mit der Klausel 6 in diesem Verfahren (bzw der Klausel 8 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z) moniert.

Sucht man nach dem mit Sinn erfüllten Regelungszweck der Klausel 6, so besteht dieser darin, dass bei erheblicher Beschädigung oder bei Verlust des Flugscheins ein Ersatzflugschein ausgestellt wird, für den der Flugpreis nur dann zu zahlen (nachzuentrichten) ist, wenn der Ursprungsflugschein von einem anderen Fluggast eingelöst wurde. Es soll also eine Doppelbeförderung verhindert werden.

Die hier beanstandete Klausel weicht von dieser Ausgangslage in erheblicher Weise ab. Die Zahlung „bis hin zum vollen Flugpreis“ für den Ersatzflugschein soll bereits dann erfolgen, wenn der Nachweis des Verlusts vom Fluggast nicht erbracht („geführt“) wird. Dazu ist eine

Rückerstattungsregelung vorgesehen, die aber nur dann eingreift, wenn die Beklagte zur Überzeugung gelangt ist, dass der verlorene oder beschädigte Flugschein nicht abgeflogen wurde. Damit begründet die Klausel 7 (bzw die Klausel 9 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z) – in Abweichung zur Klausel 6 – eine vorläufige Zahlungspflicht des Fluggastes für einen Ersatzflugschein und erschwert die Rückzahlung des doppelt gezahlten Flugpreises.

Außerdem wird vom Verbraucher der Nachweis des Verlusts verlangt, den er nach der Klausel 6 nicht zu tragen hat. Dies führt zu einer Risikoüberwälzung auf den Verbraucher, was eine gröbliche Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB begründet.

Zudem ist die Klausel auch intransparent, weil sie gegenüber dem Verbraucher verschleiert, dass er für den Ersatzflugschein grundsätzlich den vollen Flugpreis zu zahlen hat.

Die Klausel sagt auch nicht, ob für den Ersatzflugschein der ursprüngliche Flugpreis (wie für den Ursprungsflugschein) oder der aktuelle Flugpreis zu entrichten ist.

Klausel 8) (Punkt 3.2.2. der ABB)

8. Werden Sie innerhalb der Gültigkeit Ihres Flugscheins von der Reise abgehalten, weil wir eine Reservierung nicht bestätigen können, so verlängert sich die Gültigkeitsdauer bis zu dem erstmöglichen Zeitpunkt, zu dem wir die Reservierung bestätigen können, oder Sie haben Anspruch auf Erstattung gemäß Art. 10. [...]

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 10 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Der Verweis dieser Klausel auf Punkt 10 der vorliegenden AGB könne keinen Aufschluss darüber geben, ob eine gänzliche oder nur eine teilweise Rückerstattung erfolgen solle, da Punkt 10 mehrere Unterpunkte mit verschiedenen Regelungen enthalte.

Bereits aus diesem Grund sei die Klausel intransparent.

Zudem sei eine Klausel, die auf eine unzulässige Vertragsbestimmung verweise, selbst unzulässig gemäß § 6 Abs 3 KSchG (siehe dazu auch die Klauseln 21 bis 31).

Unklar bleibe auch der Passus zur Verlängerung der Gültigkeitsdauer, die bis zum ehestmöglichen Zeitpunkt erfolgen solle, zu dem die Beklagte die Reservierung bestätigen könne. Dass einer solchen Reservierungsbestätigung eine inhaltlich korrespondierende Reservierungsanfrage vorausgegangen sei, lasse sich der Klausel gerade nicht entnehmen.

Bei kundenfeindlichster Auslegung sei die Klausel so zu verstehen, dass es allein der Beklagten obliege, den Reservierungsbestätigungszeitpunkt zu wählen und damit die konkreten Flugdaten für VerbraucherInnen festzulegen, die möglicherweise zu einem ganz anderen Zeitpunkt befördert werden wollen. Die Klausel sei daher auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB.

Konkret verstoße sie auch gegen § 6 Abs 2 Z 3 KSchG, da sie ein einseitiges Leistungsänderungsrecht des Unternehmers vorsehe, ohne auf die dafür zwingend einzuhaltenden Zumutbarkeitskriterien für VerbraucherInnen abzustellen.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass sich entgegen der Rechtsansicht des Klägers aus dem Umstand, dass auf Art 10 der ABB und nicht auf einen konkreten Unterpunkt verwiesen werde, noch keine Intransparenz der Klausel ergebe. Zunächst sei festzuhalten, dass sich Art 10 ABB mit dem Thema „Erstattungen“ befasse. Der Kunde werde daher durch den Verweis in der beanstandeten Klausel an die richtige Stelle in den ABB verwiesen.

In Art 10 ABB werde die Erstattung durch eine Untergliederung in mehrere Unterpunkte für den Kunden übersichtlich und umfassend geregelt. Es könne dem Durchschnittskunden durchaus zugemutet werden, im relevanten Punkt der ABB die einzelnen Unterpunkte zu lesen und somit festzustellen, in welchem Umfang ihm eine Erstattung zustehe.

Auch Art 10 ABB sei nicht intransparent (siehe dazu unten die Klauseln 26 und 27). Daher werde entgegen der Behauptung des Klägers auch nicht auf unzulässige Vertragsbestimmungen verwiesen.

Ferner verkenne der Kläger den Regelungsinhalt dieser Klausel. Es gehe hier um eine besondere Kategorie von Tickets, nämlich solche, bei denen sich der Kunde den genauen Termin seines Fluges bei Vertragsabschluss noch vorbehalte. Der Kunde könne dann den Flugtermin innerhalb der Gültigkeitsdauer frei wählen. Habe sich der Kunde für einen konkreten Flug entschieden, teile er diesen der Beklagten mit. Dann erst reserviere er den konkreten Flug.

Nun könne es aber sein, dass auf diesem konkreten Flug keine Plätze mehr verfügbar sind. In diesem Fall sei es der Beklagten nicht möglich, die Reservierung zu bestätigen. In einer solchen Konstellation könnte es dazu kommen, dass der Kunde das Ticket innerhalb der Gültigkeitsdauer nicht mehr einlösen könne. Hier greife die Klausel ausschließlich zu Gunsten des Kunden ein und ermögliche ihm auch noch eine Reservierung nach Ende der Gültigkeitsdauer bzw eine Erstattung.

Da die Klausel daher die Gültigkeitsdauer zu Gunsten des Kunden verlängere, könne diese von vornherein nicht gröblich benachteiligend sein.

Auch liege hier kein unzulässiger einseitiger Leistungsänderungsvorbehalt der Beklagten vor. Im Gegenteil stehe es dem Kunden nach Abschluss des Beförderungsvertrags offen, die Leistung, die er in Anspruch nehmen möchte, noch zu konkretisieren.

Abschließend sei anzumerken, dass heute de facto keine derartigen Tickets mehr ausgestellt werden würden. Diese Klausel habe daher in der Praxis nur noch eine äußerst geringe Relevanz.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel tatsächlich der Klausel 10 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass der Kunde nach der Argumentation der Beklagten den Flugschein auch nach Ablauf der Gültigkeitsdauer für eine Flugreservierung verwenden kann, wenn sie den ursprünglich reservierten Flug nicht

bestätigen konnte. Die Wahl des Beförderungszeitpunkts obliege immer dem Verbraucher.

Dies lässt sich der Klausel allerdings nicht entnehmen. Sie verlängert die Gültigkeitsdauer des Flugscheins nicht etwa bis zu einem anderen Wunschtermin des Fluggastes, sondern beschränkt diesen Zeitraum bis zu dem Zeitpunkt, zu dem die Beklagte die Reservierung „erstmöglich“ bestätigen kann. Es bleibt vollkommen unklar, ob die Beklagte – bis zum Einlangen eines Erstattungsantrags – von sich aus gleichsam beliebig eine neue Reservierungsbestätigung abgeben kann, oder ob dies nur dann der Fall ist, wenn der Kunde vorher eine neue Reservierung vornimmt.

Das von der Beklagten unterstellte Verständnis gelangt in der Klausel jedenfalls nicht zum Ausdruck, weil sich diese auf „die Reservierung“ bezieht und sie nicht von einer neuen Reservierung spricht.

Der Klausel mangelt es damit an der für ein sachgerechtes Verbraucherverständnis erforderlichen Deutlichkeit.

Klausel 9) (Punkt 3.3.3. der ABB)

9. Bitte beachten Sie, dass wir Ihre gebuchten Rück- oder Anschlussflüge stornieren können, wenn Sie am Abflugtermin nicht erscheinen, ohne uns vorher zu benachrichtigen. Zur Sicherung Ihrer nachfolgenden Flugreservierungen kann eine Preisdifferenz anfallen.

Sollten Sie über ein nach den Tarifbedingungen erstattbares Ticket verfügen und noch keine Teilstrecke abgeflogen haben, können wir Ihnen einen Teil des Ticketpreises gemäß den Tarifbestimmungen erstatten. Sie verlieren mit der Erstattung Ihren Beförderungsanspruch.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese ab dem Satz 3 mit der Klausel 12 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Diese Klausel stelle weder darauf ab, weshalb Fluggäste zu einem gebuchten Flug nicht erscheinen, noch berücksichtige sie, ob eine Information der Beklagten darüber überhaupt möglich sei. So erfasse die Klausel jedenfalls auch den Fall, dass VerbraucherInnen etwa wegen einer Verspätung des Zubringerfluges oder einer allenfalls ungerechtfertigten Beförderungsverweigerung nicht zum Flug erscheinen, und eine gesonderte Information der Beklagten schon aus dem Grund unterbleiben könne, da ihr dieser Umstand bereits bekannt sei oder eine Kontaktaufnahme schlicht nicht möglich sei. Selbst für den Fall, dass es zu keiner Streichung der Buchung komme, bleibe offen, welche Rechtsfolgen sich an das Nichterscheinen zu einem Flug knüpfen sollen.

Die Klausel sei daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Weiters suggeriere die Klausel bei kundenfeindlichster Auslegung, dass eine allfällige Erstattung, egal in welchem Umfang, nur dann möglich sei, wenn es sich um ein grundsätzlich erstattbares Ticket handeln würde. Unabhängig davon, ob die Tarifbestimmungen eine Erstattung des Flugtarifs vorsehen, habe eine Entgeltrückerstattung bei einer Flugbuchung gemäß § 1168 Abs 1 ABGB aber jedenfalls in dem Umfang zu erfolgen, als bestimmte

Entgeltbestandteile wie Steuern, Gebühren und Zuschläge infolge Nichtantritts des Fluges gar nicht angefallen seien. Diese Kostenbestandteile müssten den VerbraucherInnen daher jedenfalls zurückerstattet werden, wenn ein Flug nicht angetreten werde.

Die Klausel sei daher gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB.

Dies werde noch dadurch verstärkt, dass eine Erstattung weiters auf den Fall eingeschränkt werde, dass noch keine Teilstrecke abgeflogen worden sei.

Auch für die damit bewirkte Abweichung vom dispositiven Recht zu Lasten der VerbraucherInnen sei eine sachliche Rechtfertigung nicht ersichtlich.

Da der Hinweis auf die Tarifbedingungen, die für eine allfällige Erstattung maßgeblich seien, zudem nicht geeignet sei, VerbraucherInnen Aufschluss über die für sie maßgebliche Rechtslage zu geben, sei die Klausel auch intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Weil VerbraucherInnen mit der vorliegenden nachteiligen Bestimmung überdies nicht rechnen müssten, sei die Klausel bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass zunächst festzuhalten sei, dass die vom Kläger bekämpfte Klausel aus zwei selbstständigen Teilbereichen bestehe, die unabhängig voneinander zu beurteilen seien. Der erste Teil betreffe die Möglichkeit der Stornierung von Rück- oder Anschlussflügen. Der zweite Teil betreffe die Erstattung bei einem erstattbaren Ticket.

Zur Stornierung von Rück- oder Anschlussflügen: Die Ausführungen des Klägers dazu, dass diese Klausel nicht darauf abstelle, weshalb die Fluggäste zu einem gebuchten Flug nicht erscheinen, gehe ins Leere. Darauf komme es in der Klausel nämlich gar nicht an. Erscheine der Kunde nicht am Abflugtermin, könne die Beklagte den Rück- oder Anschlussflug stornieren. Die Beklagte müsse dann nämlich nicht mehr davon ausgehen, dass der Fluggast diese Flüge in Anspruch nehme bzw sei es dem Fluggast gar nicht möglich, einen Anschlussflug zu erreichen, wenn er schon zum Abflugtermin nicht erscheint.

Die vom Kläger erwähnten Fälle einer Verspätung des Zubringerfluges bzw einer allenfalls ungerechtfertigten Beförderungsverweigerung könnten auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht unter diese Klausel subsumiert werden. Es handle sich in beiden Fällen doch nicht um ein Nichterscheinen des Fluggastes am Abflugtermin. Aber eben nur solche Fälle umfasse dieser Klauselteil.

Auch die Rechtsfolgen für den Kunden seien entgegen der Behauptung des Klägers klar. Hier sei es für den Fluggast ein einfaches, aus der Zusammenschau der relevanten Bestimmungen in den ABB die für ihn geltenden Rechtsfolgen abzuleiten (vgl insbesondere die Punkt 3.3.1. bzw 3.3.2. sowie Punkt 10 der ABB).

Zur Erstattung bei erstattbaren Tickets: Der Wortlaut dieser (weiteren) Klausel sei völlig klar. Es gehe hier um jene Tickets, die nach den Tarifbedingungen erstattbar seien. Ob es sich um ein erstattbares Ticket handle und welcher Betrag erstattet werde, sei direkt in den

Tarifbedingungen geregelt, die zwischen dem Kunden und der Beklagten bei der Buchung vereinbart worden seien. Es sei ein Charakteristikum der gesamten Flugbranche, dass sich der mit dem Kunden geschlossene „Beförderungsvertrag“ aus mehreren Dokumenten zusammensetze. Neben den ABB würden dem Kunden vor Abschluss des Beförderungsvertrags noch separat Hinweise zu dem von ihm gewählten Tarif gegeben, die ebenfalls Vertragsbestandteil werden und die die Erstattung im Detail regeln. Für den Kunden sei daher klar, welche maßgeblichen Regeln für seinen Beförderungsvertrag gelten würden. Eine Intransparenz scheide somit aus.

Als bloß aufklärender Hinweis auf diese Tarifbedingungen sei diese Klausel völlig unbedenklich und – mangels normativen Inhalts – einer Überprüfung nach § 28 KSchG entzogen.

Diese Klausel enthalte keine Regelung darüber, unter welchen Umständen ein Ticket erstattbar sei, sondern setze das Vorliegen eines „nach den Tarifbedingungen erstattbaren Tickets“ voraus. Es werde lediglich darauf hingewiesen, dass es dem im Besitz eines solchen Tickets befindlichen Kunden frei stehe, sich den Ticketpreis erstatten zu lassen. Ob es sich um ein erstattbares Ticket handle und welcher Betrag erstattet werde, sei direkt in den Tarifbedingungen geregelt, die zwischen dem Kunden und der Beklagten bei der Buchung vereinbart werden.

Selbst wenn man davon ausgehen würde, dass es sich bei der Klausel nicht um einen bloß aufklärenden Hinweis handle, sei sie entgegen den klägerischen Behauptungen nicht zu beanstanden, da eine allfällige Erstattung von Steuern und Gebühren bzw generell die Erstattung von Preisbestandteilen anderer (nicht erstattbarer) Ticketkategorien von vornherein nicht Gegenstand dieser Klausel sei. Die vom Kläger unterstellte Auslegung dieser Klausel sei daher mit ihrem Wortlaut nicht vereinbar.

Zudem werde bei jeder Buchung eines Flugtickets der Gesamtpreis für den Kunden aufgeschlüsselt in (i) Flugpreis, (ii) allenfalls anfallende Zuschläge sowie (iii) Steuern, Gebühren und Abgaben.

Auch daraus werde klar, dass die Regelung betreffend „Flugpreis“ in der beanstandeten Klausel eine allfällige Erstattung von Steuern, Gebühren und Zuschlägen unberührt lasse. Dies sei schlicht nicht Gegenstand der Klausel.

Auf die Erstattbarkeit nicht angefallener Steuern und Gebühren (auch bei nicht erstattbaren Tarifen) werde im Übrigen in den jeweiligen Tarifbedingungen ausdrücklich hingewiesen. Diese seien für die VerbraucherInnen vor Abschluss des Beförderungsvertrags ersichtlich. Dazu werde darüber aufgeklärt, dass das Ticket vor Reiseantritt nicht rückerstattbar sei. Ungenutzte Steuern könnten gegebenenfalls erstattbar sein.

Die Klausel sei aber auch nicht deshalb gröblich benachteiligend, weil nur auf den Fall abgestellt werde, dass noch keine Teilstrecke abgeflogen worden sei. Diese Klausel sei

nämlich in Zusammenschau mit dem Punkt 3.3.1. bzw 3.3.2. der ABB zu sehen.

Diese würden im Detail die Folgen für den Fall regeln, dass ein Teil bereits abgeflogen worden sei. Daran schließe die gegenständliche Klausel als aufklärender Hinweis an, die den Kunden im Sinne einer vollständigen Information darüber aufkläre, was gilt, wenn noch kein Teil abgeflogen worden sei.

Vor jedem Vertragsabschluss könne der Kunde die für das konkret von ihm ausgewählte Ticket relevanten Tarifbedingungen einsehen. Dem Kunden sei daher völlig klar, was unter dem Begriff „Tarifbedingungen“ zu verstehen sei, wo er diese auffinden könne und ob es sich bei der von ihm gewählten Ticketkategorie um ein erstattbares Ticket handle.

Eine Intransparenz gemäß § 6 Abs 3 KSchG scheidet daher aus.

Nach dem Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel ab ihrem 3. Satz tatsächlich der Klausel 12 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH zunächst zu diesem Teil der Klausel auszuführen, dass dem Verbraucher aufgrund des allgemeinen Verweises auf die Erstattungsfähigkeit eines Flugscheins nach Maßgabe der Tarifbestimmungen verborgen bleibt, ob bzw unter welchen Voraussetzungen und in welcher Höhe er für einen nicht in Anspruch genommenen Flug eine Erstattung erhält.

Zudem bestreitet die Beklagte gar nicht, dass bei Nichtinanspruchnahme selbst eines nicht erstattungsfähigen Tickets jedenfalls die unverbrauchten Steuern und Gebühren zurückerstattet werden müssen.

Darüber klärt diese Klausel allerdings nicht auf.

Sie ist daher geeignet, den Verbraucher von der Geltendmachung solcher Kosten abzuhalten, weshalb sie ihm ein falsches Bild von seiner Rechtsposition verschafft.

Dieser Klauselteil erweist sich damit als intransparent.

Dasselbe gilt nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts aber auch für den ersten Teil dieser Klausel. Es ist dazu der Argumentation des Klägers dahingehend zu folgen, dass diese Klausel weder darauf abstellt, weshalb Fluggäste zu einem gebuchten Flug nicht erscheinen, noch berücksichtigt sie, ob eine Information der Beklagten darüber überhaupt möglich ist.

Bei kundenfeindlichster Auslegung erfasst die Klausel damit jedenfalls auch den Fall, dass die VerbraucherInnen etwa wegen einer Verspätung des Zubringerfluges oder einer allenfalls ungerechtfertigten Beförderungsverweigerung nicht zum Flug erscheinen können und eine gesonderte Information der Beklagten schon aus dem Grund unterbleiben kann, da ihr dieser Umstand bereits bekannt ist oder eine Kontaktaufnahme schlicht nicht möglich ist.

Selbst für den Fall, dass es zu keiner Streichung der Buchung kommt, bleibt offen, welche Rechtsfolgen sich an das Nichterscheinen zu einem Flug knüpfen soll.

Die Klausel ist daher auch in ihrem ersten Teil intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Klausel 10) (in Punkt 4.3. der ABB)

10. [...] *Bei Bezahlung im Reiseantrittsland in einer anderen Währung als derjenigen, in der der Flugpreis veröffentlicht ist, gilt für die Umrechnung der am Tag der Flugscheinausstellung von uns festgelegte Bankankaufkurs.*

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 13 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Diese sei intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, da sie normiere, für eine Umrechnung von Fremdwährungen sei der am Tag der Flugscheinausstellung vom Luftfahrtunternehmen festgelegte Bankankaufkurs maßgeblich. Es werde damit auf einen Kurs abgestellt, der für VerbraucherInnen nicht bestimmbar und auch nicht überprüfbar sei. Weder werde ein Referenzwechselkurs, noch ein Index oder die Grundlage der Berechnung genannt.

Bei kundenfeindlichster Auslegung sei auch nicht von einer neutralen, nicht benachteiligenden Bildung der Wechselkurse auszugehen.

Die Klausel sei daher auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB.

Da die Klausel zudem auch den Fall umfasse, dass VerbraucherInnen von der Höhe des sich durch die Umrechnung letztlich ergebenden Preises erst dann Kenntnis erlangen, wenn sie bereits eine Zahlungspflicht eingegangen seien, berge die Klausel auch einen unzulässigen Entgeltanderungsvorbehalt der Beklagten iSd § 6 Abs 1 Z 5 KSchG. Nach dieser Gesetzesbestimmung sei eine Klausel, wonach dem Unternehmer auf sein Verlangen für seine Leistung ein höheres als das bei der Vertragsschlieung bestimmte Entgelt zustehe, unzulässig, es sei denn, dass der Vertrag bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen für eine Entgeltänderung auch eine Entgeltsenkung vorsehe, dass die für die Entgeltänderung maßgebenden Umstände im Vertrag umschrieben und sachlich gerechtfertigt seien, sowie dass ihr Eintritt nicht vom Willen des Unternehmers abhänge.

Auf diese Voraussetzungen stelle diese Klausel aber nicht ab.

Da die Klausel weiters auch kurzfristige Entgeltanderungen erfasse, ohne dass dies im Einzelnen ausgehandelt worden sei - wofür eine Normierung in den AGB jedenfalls nicht ausreichend sei - verstoße die Klausel auch gegen § 6 Abs 2 Z 4 KSchG.

Da VerbraucherInnen mit der vorliegenden Klausel überdies nicht rechnen müssten, sei sie bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass in dieser Klausel der in der Praxis selten auftretende Fall angesprochen werde, dass der Kunde im Reiseantrittsland mit einer Währung bezahlen möchte, in der der Flugpreis von der Beklagten nicht veröffentlicht sei. Als besonders service- und kundenorientierte Fluggesellschaft möchte die Beklagte auch in einem solchen Fall dem betreffenden Kunden die Möglichkeit bieten, ein Ticket in der von ihm gewünschten Währung zu erwerben. Dem Kunden werde dann vor Vertragsabschluss der Preis in der gewünschten Währung mitgeteilt.

Die beanstandete Klausel diene daher lediglich als Hinweis für den Kunden, wie die Beklagte zu diesem Betrag komme. Als bloß aufklärender Hinweis auf diese Tarifbedingungen sei diese Klausel daher völlig unbedenklich und – mangels normativen Inhalts – einer Überprüfung nach § 28 KSchG entzogen.

Selbst unter der bestrittenen Annahme, dass es sich hier nicht um eine reine Information handle, enthalte die Klausel weder einen unzulässigen Entgeltänderungsvorbehalt noch eine kurzfristige Entgeltänderung.

Die Klausel behandle lediglich den vom Kunden zu bezahlenden Flugpreis. Dieser werde dem Kunden vor Vertragsabschluss mitgeteilt und der Kunde könne dann zu diesem Preis einen Beförderungsvertrag abschließen oder nicht.

Dass die Klausel die Beklagte dazu berechtigen würde, nach Vertragsabschluss das Entgelt einseitig zu ändern, sei ihr auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht zu entnehmen. Der Kläger unterstelle dieser Klausel daher einen offenkundig unrichtigen Inhalt, der schon vom Wortlaut nicht gedeckt sei.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel tatsächlich der Klausel 13 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel - entgegen der Argumentation der Beklagten - ausdrücklich von dem von der Beklagten „festgelegten Bankankaufkurs“ spricht. „Festlegen“ ermöglicht der Beklagten – bei der gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung – eine Preisbestimmung und nicht nur eine Mitteilung über den nach Geldmarktgrundsätzen geltenden objektiven Wechselkurs.

Die Klausel betrifft nach ihrem Wortlaut auch nicht nur den unwahrscheinlichen Fall, dass der Flugpreis in einer (seltenen) Währung nicht veröffentlicht sein sollte, zumal die Klausel von einer anderen Währung „als derjenigen“ spricht, in der der Flugpreis veröffentlicht ist. Nach dem Wortlaut ist der Flugpreis nur in einer Währung veröffentlicht und gelangt die Klausel auf alle anderen Währungen zur Anwendung.

Auf welche Weise der für die Umrechnung maßgebende Bankankaufkurs von der Beklagten „festgelegt“ wird, lässt sich der Klausel nicht entnehmen.

Entgegen den Ausführungen der Beklagten ergibt sich aus der Klausel auch nicht, dass die Preisbildungsfaktoren dem Kunden gegenüber vor dem Vertragsabschluss offengelegt werden.

Mangels Bezugnahme auf einen veröffentlichten Referenzwechselkurs oder einen sonstigen objektiven Index bleiben die Kriterien für die Bestimmung des Wechselkurses im Dunkeln (vgl RS0129620).

Da der nach der Klausel maßgebende Wechselkurs für den Verbraucher nicht bestimmbar und überprüfbar ist, verstößt sie auch gegen das Transparenzgebot.

Klausel 11) (Punkt 5.3.1. der ABB)

11. Sie erkennen an, uns Ihre persönlichen Daten zur Verfügung gestellt zu haben, um Flugbuchungen vorzunehmen, Flugschein zu kaufen, Zusatzleistungen zu erwerben, Dienstleistungen zu erstellen und anzubieten, Einreiseformalitäten durchzuführen sowie solche Daten an die zuständigen Behörden im Zusammenhang mit der Durchführung Ihrer Reise zu übermitteln. Sie ermächtigen uns, diese Daten ausschließlich zu diesen Zwecken an uns, das Flugschein ausstellende Reisebüro, Behörden, andere Fluggesellschaften, Geschäftspartner oder sonstige Erbringer vorgenannter Dienstleistungen weiterzugeben. [...]

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 14 im Verfahren 4 Ob 63/21z ident sei. Es entspreche der ständigen Rechtsprechung des OGH, dass eine wirksame Zustimmung zur Verwendung nicht sensibler Daten nur dann vorliege, wenn der Betroffene wisse, welche seiner Daten zu welchem Zweck verwendet werden und wer diese erhalte.

Da die Klausel diesen Anforderungen nicht genüge, sei sie intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. Sowohl der Verwendungszweck als auch die Empfänger der Daten würden im Ergebnis offen bleiben, wenn Daten insbesondere auch für „Entwicklung und Angebot von Dienstleistungen“ und auch an „andere Fluggesellschaften oder sonstige Erbringer vorgenannter Dienstleistungen“ weitergegeben werden könnten.

Auch der Umfang der „persönlichen Daten“, die verwendet werden sollen, bleibe unklar.

Bei kundenfeindlichster Auslegung sehe die Klausel sogar eine Nutzung und Weitergabe sensibler Daten vor.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass die Zustimmung des Betroffenen nur eine von mehreren Möglichkeiten für eine zulässige Datenverarbeitung sei. Die in dieser Klausel aufgezählten Datenverarbeitungen

(i) würden im Zusammenhang mit der Erfüllung eines Vertrags mit dem Kunden stehen (bzw seien zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich). Dies gelte für die Vornahme von Flugbuchungen, den Kauf von Flugscheinen, den Erwerb von Zusatzleistungen sowie die Durchführung von Einreisemodalitäten;

(ii) seien zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung der Beklagten erforderlich. Dies gelte für die Übermittlung der Daten an die zuständigen Behörden im Zusammenhang mit der Durchführung der Reise; oder

(iii) seien zur Wahrung der berechtigten Interessen der Beklagten erforderlich. Dies gelte für die Entwicklung und das Angebot von Zusatzleistungen. Die Daten könnten daher auch ohne Zustimmung des Kunden zulässigerweise verarbeitet werden.

Der Kläger übersehe, dass die Beklagte ihre Kunden im Wege der ABB daher lediglich über die gesetzlich zulässige Datenverarbeitung informiere, damit jedoch keine Zustimmungserklärung für die genannten Arten der Datenverarbeitung einhole. Diese dürften ohnehin auf Basis eigenständiger Rechtsgrundlagen vorgenommen werden.

Eine solche Zustimmung sei rechtlich auch gar nicht geboten, sehe doch Art 6 DSGVO auch andere Rechtfertigungsgründe für eine rechtmäßige Datenverarbeitung vor.

Es gehe daher nicht um eine Willenserklärung des Verbrauchers, sondern bloß um dessen Aufklärung. Eine derartige Aufklärung des Verbrauchers sei grundsätzlich unbedenklich. Klauseln, denen kein normativer Gehalt innewohne und lediglich eine Beschreibung eines von der Beklagten beabsichtigten Verhaltens darstellen, seien der Prüfung im Verbandsprozess entzogen.

Die Formulierung in dieser Klausel lasse auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht einmal ansatzweise erkennen, dass die Daten erst dann verarbeitet werden würden, wenn der Kunde einen Akt der Zustimmung setze. Dies werde aus der Wortfolge „zur Verfügung gestellt zu haben“ deutlich.

Eine zusätzliche umfassende Information über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten erhalte der Kunde darüber hinaus im Rahmen des Buchungsvorgangs, wo auch die Datenschutzerklärung der Beklagten verlinkt sei. Dadurch entspreche die Beklagte ihren Informationspflichten iSd Art 13 f DSGVO vollinhaltlich.

Hier zeige sich wiederum das Charakteristikum der gesamten Flugbranche, dass sich der mit dem Kunden geschlossene „Beförderungsvertrag“ aus mehreren Dokumenten zusammensetze.

Nach den Feststellungen der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel tatsächlich der Klausel 14 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel - entgegen der Argumentation der Beklagten - nicht lediglich eine Information über gesetzlich ohnedies zulässige Datenverarbeitungen enthält. Vielmehr soll der Kunde die Zuverfügungstellung persönlicher Daten für bestimmte Zwecke „anerkennen“. Damit will die Beklagte eine Zustimmung des Kunden zur Datenverarbeitung erreichen. Es handelt sich in Wirklichkeit um eine Zustimmungsfiktion. An der Absicht der Beklagten, dem Kunden einen entsprechenden Rechtsfolgewillen zu unterstellen (vgl RS0120267), kann kein Zweifel bestehen.

Dass die Klausel für eine wirksame Einwilligung der betroffenen Person iSd § 6 Abs 1 lit a DSGVO nicht ausreicht, erkennt die Beklagte selbst. Sie verweist zwar allgemein auf andere mögliche Rechtfertigungsgründe, bezieht sich inhaltlich jedoch nur auf Art 6 Abs 1 lit f DSGVO iVm Erwägungsgrund 47 (in der Folge kurz: ErwGr 47).

ErwGr 47 führt als Beispiel für ein berechtigtes Interesse an, dass eine maßgebende und angemessene Beziehung zwischen der betroffenen Person und dem Verantwortlichen besteht, zum Beispiel wenn die betroffene Person ein Kunde des Verantwortlichen ist oder in seinen Diensten steht; auf jeden Fall wäre das Bestehen eines berechtigten Interesses besonders sorgfältig abzuwägen.

Dieser von der Beklagten ins Treffen geführte Beispielfall betrifft eine bereits bestehende

(ständige) Geschäftsbeziehung, die bei einer Erstbuchung oder bei gelegentlichen Buchungen nicht gegeben ist.

Außerdem fehlt in der Klausel die Bezugnahme auf eine dem Verhältnismäßigkeitsgebot entsprechende Interessenabwägung.

Hinzu kommt, dass die Verarbeitungszwecke nur ganz allgemein und ausufernd umschrieben sind, weshalb der Kunde die konkreten Zwecke, zu denen eine Datenverarbeitung erfolgen soll, nicht überschauen kann.

Das Gleiche gilt für die möglichen Empfänger der verarbeiteten Daten, soweit die Klausel auf „andere Fluggesellschaften“ oder „sonstige Erbringer vorgenannter Dienstleistungen“ Bezug nimmt.

Die Klausel ist damit intransparent und verstößt zudem gegen Art 6 Abs 1 und Art 13 Abs 1 DSGVO.

Klausel 12) (Punkt 5.3.2. der ABB)

12. Wir überprüfen Zahlungstransaktionen zur Verhinderung von Betrug und anderen Missbrauchsfällen. Dazu bedienen wir uns sowohl interner als auch externer Quellen. Werden konkrete Sachverhalte festgestellt, behalten wir uns das Recht vor, Informationen (inklusive personenbezogene Daten), an andere Gesellschaften innerhalb der Lufthansa Gruppe (u.a. Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG, Miles and More GmbH) zu übermitteln, welche diese dann auch für eigene Zwecke bearbeiten.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel ist mit der Klausel 15 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Er verwies dazu auf sein Vorbringen zur Klausel 11 und die ständige Rechtsprechung des OGH dazu, dass eine Klausel, die eine Datenweitergabe vorsehe, nur zulässig sei, wenn der Betroffene wisse, wer welche Daten zu welchem Zweck erhalte.

Da diese Klausel diese Voraussetzungen nicht erfülle, sei sie intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Dass als mögliche Datenempfänger „andere Gesellschaften innerhalb der Lufthansa Gruppe“ genannt werden, sei im Hinblick darauf, dass nicht bestimmbar sei, welche Unternehmen derzeit und künftig dem Konzern (allenfalls auch im Ausland) zugehörig seien, intransparent und daher unwirksam.

Darüber hinaus werde auch der Verwendungszweck der Daten nicht dargelegt, wenn die besagten Unternehmen die übermittelten Daten wiederum auch für eigene Zwecke nutzen könnten.

Damit bleibe im Ergebnis völlig offen, welcher Verwendung die Daten in weiterer Folge zugeführt werden.

Zudem bleibe auch der Umfang der „persönlichen Daten“ unklar. Der Umstand, dass es hier nur um die Verwendung nicht sensibler Daten gehe, lasse sich der Klausel nicht

entnehmen.

Die Beklagte verwies zunächst ebenfalls auf ihr Vorbringen zur Klausel 11 und brachte weiters vor, dass auch bei dieser Klausel die Kunden lediglich über die Datenverarbeitung informiert werden würden, ohne dass eine Zustimmungserklärung für eine solche Datenverarbeitung eingeholt werde, weil eine solche Zustimmung rechtlich auch gar nicht geboten sei. Die Beklagte habe nämlich ein berechtigtes Interesse daran, Betrugsfälle sowie andere Missbrauchsfälle zu verhindern.

Dasselbe berechnigte Interesse bestehe naturgemäß nicht nur bei der Beklagten, sondern auch den anderen Konzerngesellschaften, sodass eine Datenübermittlung an diese sowie Datenverarbeitung durch diese zur Verhinderung von Betrug und anderem Missbrauch ebenso zulässig sei.

Die Klausel sei daher unbedenklich und der Prüfung im Verbandsprozess entzogen.

Eine zusätzliche umfassende Information über die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten erhalte der Kunde im Rahmen des Buchungsvorgangs, wo auf die Datenschutzerklärung der Beklagten verlinkt werde. Dadurch entspreche die Beklagte ihren Informationspflichten iSd Art 13 f DSGVO vollinhaltlich.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel tatsächlich der Klausel 15 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel eine Ermächtigung der Beklagten zur Datenweitergabe enthält.

Ihr lässt sich allerdings nicht entnehmen, bei welchem Ermittlungsstand zu welchen konkreten Missbrauchsfällen welche personenbezogenen Daten im jeweiligen Einzelfall an welche konkrete Konzerngesellschaft übermittelt werden.

Zudem sind die „eigenen Zwecke“, zu denen die jeweilige Konzerngesellschaft die Daten dann verarbeitet, vollkommen unbestimmt.

Die Klausel ist damit intransparent.

Nach der höchstgerichtlichen Rechtsprechung ist schon die Umschreibung der empfangenden Gesellschaften als „Konzerngesellschaften“ nicht ausreichend präzise (vgl 2 Ob 1/09z; vgl auch RS0115217).

Überhaupt ist eine Klausel, die eine Datenweitergabe vorsieht, nur zulässig, wenn der Betroffene weiß, wer welche Daten zu welchem Zweck erhält (RS0115216).

Klausel 13) (Punkt 5.5.1. der ABB)

13. Sofern andere Luftfrachtführer für Weiterflug- und Rückbuchungen vom Fluggast eine Rückbestätigung verlangen, berechnigt die Unterlassung einer solchen Rückbestätigung den Luftfrachtführer zur Streichung der Weiterflug- oder Rückflugbuchung.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 16 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Für VerbraucherInnen sei aus dieser Klausel nicht ersichtlich, wann

eine Rückbestätigung konkret erforderlich sein soll.

Folglich sei die Klausel schon aus diesem Grund intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Wenn diese Klausel besage, dass diese Unternehmen für den Fall einer unterlassenen Rückbestätigung zur Streichung der Buchung berechtigt seien, werde die wahre Rechtslage verschleiert.

Zudem sei die Klausel auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB, da die berechnete Kundenerwartung an einen gültig zustande gekommenen Vertrag nach Abschluss einer Buchung und einer in der Regel bereits vollständig geleisteten Entgeltzahlung schwerer wiege als das Interesse eines Unternehmens, Rückbestätigungen zu erhalten.

Eine sachliche Rechtfertigung für Rückbestätigungen, die die besagten Rechtsfolgen auslösen sollen, sei nicht ersichtlich.

Die Formulierung dieser Klausel könne auch nicht darüber hinweg täuschen, dass sie mit Rechtsfolgewillen ausgestattet sei und an ein Zuwiderhandeln Gestaltungsrechte geknüpft werden.

Da VerbraucherInnen mit Rückbestätigungen schon aus den zu Klausel 8 genannten Gründen nicht rechnen müssten, sei sie überdies auch überraschend und daher bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass diese Klausel den Kunden lediglich darauf hinwies, dass andere Luftfrachtführer eine Rückbestätigung verlangen und welche Folgen damit verbunden sein könnten.

Als bloße Mitteilung sei diese Klausel völlig unbedenklich und – mangels normativen Inhalts – einer Überprüfung nach § 28 KSchG entzogen.

Dass es ausgeschlossen sei, dieser Klausel einen normativen Charakter zu unterstellen, ergebe sich auch aus dem Umstand, dass es der Beklagten unmöglich sei, in ihren ABB das vertragliche Verhältnis zwischen einem „andere[n] Luftfrachtführer“ als selbstständig agierenden Dritten und dessen Kunden zu regeln. Auf dieses habe die Beklagte naturgemäß keinen Einfluss und könne daher nur entsprechende Hinweise geben.

Zu diesem Schluss sei zutreffend auch das Erstgericht im Vorverfahren (zu hg 53 Cg 16/18a) gekommen, das in der Klausel einen bloß aufklärenden Hinweis über die Vorgehensweise von anderen Luftfrachtführern gesehen habe.

Diese Klausel entspreche auch – entgegen der Behauptung in der Klage – nicht der Klausel 16 im Vorverfahren und damit auch der Entscheidung des OGH zu 4 Ob 63/21z. Die Klauseln würden sich darin wesentlich unterscheiden, dass in der Klausel 16 im Vorverfahren zusätzlich noch folgender Satz vorangestellt gewesen sei: "Wir verlangen im Regelfall keine Rückbestätigung". Genau dieser, in der nunmehr verfahrensgegenständlichen Klausel nicht enthaltene, Satz habe jedoch nach Ansicht des OGH zur Intransparenz der Klausel geführt.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht

diese Klausel im Wesentlichen der Klausel 16 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Der Beklagten ist zuzugestehen, dass dieser Klausel im Vorverfahren noch der Satz "Wir verlangen im Regelfall keine Rückbestätigung" vorangestellt gewesen ist.

Nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ändert sich damit aber nichts an der Anwendbarkeit der Rechtsansicht des OGH im Vorverfahren.

Zu dieser Klausel ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH zunächst auszuführen, dass sie von einer möglichen Streichung von Weiterflug oder Rückflug spricht, wenn der Fluggast keine Rückbestätigung vornimmt.

Dazu erklärte die Beklagte im Vorverfahren weiters, dass sie im Regelfall keine Rückbestätigung verlange. Wann ein Ausnahmefall vorliegt und wie der Kunde davon erfährt, lässt die Klausel allerdings offen.

Auch in Bezug auf andere Luftfrachtführer bleibt offen, wie der Kunde von der Notwendigkeit einer Rückbestätigung erfährt.

Entgegen ihren Ausführungen will die Beklagte im gegenständlichen Verfahren mit dieser Klausel nicht bloß auf das Verhältnis zwischen „einem anderen Luftfrachtführer als selbständig agierenden Dritten“ und dem Kunden hinweisen, sondern einem im Rahmen der konkreten Flugbuchung ausführenden Carrier (Transporteur), der als ihr Erfüllungsgehilfe tätig wird, das Recht einräumen, für Weiterflug oder Rückflug eine Rückbestätigung vorzusehen.

Es handelt sich damit aber nicht nur um einen bloßen Hinweis ohne normativen Charakter.

Da für den Verbraucher nicht ersichtlich ist, wann eine Rückbestätigung konkret erforderlich ist, verstößt die Klausel jedenfalls gegen das Transparenzgebot.

Nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts gilt das auch ohne den Einleitungssatz aus dem Vorverfahren. Es hat auch die „Restklausel“ jedenfalls normativen Charakter.

Aus deren Wortlaut ist weiterhin für den Kunden nicht erkennbar, wie er von der Notwendigkeit einer Rückbestätigung für andere Luftfrachtführer erfahren soll.

Wann dieser Fall, der sogar auch die Streichung der Weiterflug- oder Rückflugbuchung zur Folge haben kann, vorliegt, ist für die VerbraucherInnen nicht erkennbar.

Es ist daher auch die verfahrensgegenständliche Klausel 13 intransparent.

Klausel 14) (Punkt 7.1.9. der ABB)

14. [...] Wir dürfen ferner Ihre Beförderung oder Weiterbeförderung verweigern oder Ihre Platzbuchung streichen, wenn

[...]

Sie die Zahlung des anfallenden Differenzbetrages (Aufpreises) nach 3.3.1 verweigern oder einen Flugschein vorlegen, der durch andere als uns oder zur Flugscheinausstellung berechtigtes Reisebüro ausgestellt wurde oder nicht unerheblich beschädigt ist; [...]

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 22 lit e im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Es bleibe nach dieser Klausel unklar, welche Auswirkungen die hier

vorgesehene Streichung der Platzbuchung haben solle.

Diese Klausel sei daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. Unter der Wortfolge „Platzbuchung streichen“ könnte auch lediglich die Streichung einer konkreten Sitzplatzreservierung verstanden werden, die jedoch noch keinen Beförderungsausschluss bedeuten würde, sondern lediglich die Zuweisung eines bestimmten Sitzplatzes verhindern würde. Die Klausel sei insofern mehrdeutig. VerbraucherInnen würden die mit ihr vorgesehenen Rechtsfolgen verborgen bleiben.

Dem hier eingeräumten Ermessensspielraum der Beklagten stehe eine berechtigte Kundenerwartung entgegen. Wenn die Beklagte einen Beförderungsvertrag mit einem Kunden abgeschlossen und dieser das Entgelt beglichen habe, dürfe er grundsätzlich darauf vertrauen, dass auch der Unternehmer den Vertrag einhalten und die versprochene Beförderung ausführen werde. Dies müsse gerade auch dann gelten, wenn der Unternehmer den Beförderungsvertrag in Kenntnis eines der hier genannten allfälligen Hinderungsgründe geschlossen habe.

Der Umstand, dass die Beklagte gerade auch in diesem Fall dazu berechtigt sein soll, die (Weiter-)Beförderung zu verweigern oder eine Platzbuchung zu streichen, stelle eine die VerbraucherInnen gröblich benachteiligende Folge dar, für die eine sachliche Rechtfertigung gegeben sein müsse.

Der Beklagten sei freilich zuzugestehen, dass sie Maßnahmen ergreifen könne bzw müsse, um eine sichere Beförderung gewährleisten zu können. Ein genereller und undifferenzierter Beförderungsausschluss bzw eine Buchungsstornierung würden jedoch dann unangemessen erscheinen, wenn dem – trotz entsprechender Möglichkeit – keine entsprechende Ankündigung oder Aufforderung vorausgehe oder das Ziel einer sicheren Beförderung auch mit anderen Mitteln erreicht werden könnte und sich der von der Beförderung ausgeschlossene Passagier mit einer willkürlichen Entscheidung der Beklagten konfrontiert sehe.

Da die Klausel auf diese Erwägungen nicht abstelle, sei sie gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Da VerbraucherInnen mit der vorliegenden Klausel grundsätzlich nicht rechnen müssten, sei sie zudem auch überraschend und daher bereits unwirksam gemäß § 864a ABGB.

Darüber hinaus sei auch der konkret angeführte Unterpunkt der Klausel dahingehend unzulässig, dass der Beförderungsanspruch davon abhängig gemacht werde, dass der von der Beklagten nach Punkt 3.3.1 der ABB begehrte Aufpreis bezahlt werde. Dazu sei zunächst festzuhalten, dass die Bestimmung des Punkt 3.3.3.1. der ABB keine Regelung über einen zu leistenden Aufpreis enthalte. Dieser Verweis gehe somit ins Leere.

Da dadurch aber im Einzelfall unklar sein könne, welche Rechtsfolgen sich aus dem Zusammenwirken der aufeinander bezogenen Bestimmungen ergeben, sei die Klausel

intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Intransparent sei auch der zweite Satzteil, der auf den Fall abstelle, dass der Flugschein „durch andere als uns oder zur Flugscheinausstellung berechtigtes Reisebüro ausgestellt worden sei“. Was darunter zu verstehen sei, bleibe durchschnittlich verständigen VerbraucherInnen verborgen.

Unzulässig sei auch der dritte und letzte Satzteil, der auf die Vorlage eines nicht unerheblich beschädigten Flugscheins abstellt, ohne zu differenzieren, von wem diese Beschädigung verursacht worden sei.

Unter Zugrundelegung der kundenfeindlichsten Auslegung sei demnach auch der Fall erfasst, dass diese Beschädigung der Beklagten zuzurechnen sei.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass das OLG Wien im Vorverfahren in seinem Berufungsurteil vom 30.12.2020 zu 2 R 157/19a eine idente Klausel, die eine Verweigerung der (Weiter-)Beförderung bzw Streichung der Platzbuchung vorgesehen habe, grundsätzlich für zulässig erachtet habe. Dementsprechend sei dann im Vorverfahren in der Entscheidung des OGH zu 4 Ob 63/21z auch nur noch über einen Unterfall abgesprochen worden, der einen eigenen Teilbereich umfasse (dort die Klausel 22 lit e).

Es könne daher im gegenständlichen Verfahren die grundsätzliche Berechtigung der Beklagten, die (Weiter-)Beförderung zu verweigern bzw eine Platzbuchung zu streichen, nicht in Zweifel gezogen werden.

Der vom Kläger ins Treffen geführten berechtigten Kundenerwartung an die Erfüllung seines Beförderungsvertrags stehe das zumindest ebenso große Interesse der Beklagten wie auch der anderen Passagiere und der Allgemeinheit an einer reibungslosen Abwicklung des Flugverkehrs sowie die Sicherheit an Bord entgegen.

Bekanntlich spiele im Luftverkehr die Sicherheit eine wesentliche Rolle und sei daher auch besonders geschützt (vgl etwa den Sondertatbestand des § 186 StGB – „Vorsätzliche Gefährdung der Sicherheit der Luftfahrt“).

Darüber hinaus möchte sich ein Kunde während des Fluges sicher fühlen. Hierbei spiele auch die psychologische Komponente eine wesentliche Rolle, da es während eines Flugs nicht einfach möglich sei, „auszusteigen“.

Die Beklagte würden insofern besondere Schutz- und Fürsorgepflichten treffen.

Sie habe daher ein anzuerkennendes Interesse daran, eine reibungslose Abwicklung des Flugverkehrs sowie die Sicherheit an Bord zu gewährleisten.

Dafür sei es aber unabdingbar, dass die Beklagte einen gewissen Handlungsspielraum habe, um auf von ihr nicht zu vertretende und von ihr auch nicht zu beeinflussende Ereignisse entsprechend reagieren zu können.

Die Beklagte könne bei Abschluss des Beförderungsvertrags nicht überprüfen, ob der Kunde von der Beförderung ausgeschlossen worden sei bzw gegebenenfalls noch

auszuschließen sein werde.

Eine vom Kläger behauptete „berechtigte Kundenerwartung“ könne in den Fällen dieser Klausel jedoch von vornherein nicht bestehen:

Habe der Kunde vor der Buchung ein Schreiben erhalten, wonach er künftig nicht mehr befördert werde, so habe er insofern bereits eine „Vorwarnung“ erhalten und könne schon deshalb nicht mehr erwarten, von der Beklagten befördert zu werden (erster Satz von Punkt 7.1 der ABB).

Setze der Kunde nach der Buchung Verhaltensweisen, die etwa eine Gefährdung der Sicherheit darstellen (spreche der Passagier beispielsweise vor dem Einsteigen ernstzunehmende Terrordrohungen aus), könne er ebenfalls keine berechtigte Erwartung haben, von der Beklagten dennoch befördert zu werden (gegenständliche Klausel).

Der Kläger behaupte hier die Intransparenz der Wortfolge „Platzbuchung streichen“. Entgegen der Auffassung des Klägers sei dies aber ein eindeutiger Begriff. Zunächst sei dazu festzuhalten, dass der erste Absatz von Punkt 7.1 der ABB vom Kläger durch Bekämpfung lediglich des letzten Satzes willkürlich auseinandergezogen worden sei. Der eindeutige Bedeutungsgehalt der Wortfolge „Platzbuchung streichen“ ergebe sich aber aus einer Zusammenschau des gesamten Absatzes dieser Klausel.

Die im ersten Teil des ersten Absatzes von Punkt 7.1 der ABB geregelte Verweigerung der Beförderung oder Weiterbeförderung sei pro futuro ausgerichtet und werde diesem Kunden von der Beklagten in einem eigenen Schreiben mitgeteilt, um ihn von weiteren Buchungen abzuhalten. Zum Zeitpunkt des Versendens des Schreibens an den Kunden habe dieser noch keine Buchung getätigt, sodass hier auch noch keine Streichung der Platzbuchung erfolgen müsse.

Werde ein Ticket durch einen Kunden gebucht (i) an den noch kein entsprechendes Schreiben ergangen sei oder (ii) an den bereits ein entsprechendes Schreiben ergangen sei, welches von diesem aber ignoriert worden sei, und liege (iii) einer der Gründe laut Absatz 7.1.1. bis 7.1.11. vor, so greife diese Klausel ein, sodass aufgrund einer bereits erfolgten Buchung durch den Kunden konkret eine Streichung derselben erforderlich sei, um die Verweigerung der Beförderung bzw Weiterbeförderung auch im Buchungssystem der Beklagten umzusetzen.

Eine Mehrdeutigkeit sei der Klausel daraus nicht zu entnehmen.

Dass es bei der Klausel offensichtlich nicht um die Zuweisung eines Sitzplatzes gehe – wie vom Kläger unterstellt – werde auch daraus deutlich, dass die Neuzuweisung eines Sitzplatzes bereits ausdrücklich in Punkt 5.4.3 der ABB unter der Überschrift „Sitzplatzreservierung“ geregelt sei.

Im Punkt 7.1 der ABB würden die Beförderungsverweigerungsgründe bzw die Gründe für die Streichung der Platzbuchung genau beschrieben. Es könne daher keinesfalls von einem

gröblich benachteiligenden generellen und undifferenzierten Beförderungsausschluss die Rede sein, wie dies vom Kläger behauptet werde.

Die Beklagte lasse hier keinerlei Willkür walten. Es müsse ihr jedoch ein gewisser Handlungsspielraum zugestanden werden, um auf von ihr nicht zu vertretende und von ihr auch nicht zu beeinflussende Ereignisse entsprechend reagieren zu können.

Die fehlende Willkür ergebe sich auch daraus, dass sämtliche vom Kläger beanstandeten Gründe solche seien, die auf den Passagier selbst zurückzuführen seien.

Der Kläger erwähne im Zusammenhang mit dieser Klausel entsprechende Ankündigungen oder Aufforderungen, die einer Buchungsstornierung vorausgehen könnten bzw dass das Ziel einer sicheren Beförderung auch mit anderen Mitteln erreicht werden könnte. Es bleibe aber völlig unklar, um welche Ankündigungen bzw Mittel es sich hier handeln soll.

Es sei Gegenstand des (nicht bekämpften) ersten Teils des ersten Absatzes von Punkt 7.1 der ABB, dass der Kunde eine entsprechende Ankündigung in Form eines Schreibens erhalte.

Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen jeder Fluglinie würden Bestimmungen zur Beförderungsverweigerung und der Streichung von Platzbuchungen enthalten. Dabei werde immer auf Gründe in der Person des Fluggastes abgestellt.

Es sei jedem Passagier klar, dass gewisse Verhaltensweisen zu einer Verweigerung seiner (Weiter-)Beförderung führen.

Die beanstandete Klausel sei daher auch nicht nachteilig und überraschend.

Das OLG Wien habe daher im Vorverfahren in seinem Berufungsurteil vom 30.12.2020 zu 2 R 157/19a völlig zu Recht eine zum ersten Absatz von Punkt 7.1 der ABB idente Klausel als zulässig erachtet. Dies sei vom Kläger auch nicht weiter bekämpft worden.

Zur konkreten Klausel 14 (dem Unterpunkt 7.1.9 der ABB) brachte die Beklagte vor, dass der Differenzbetrag nach dem Wortlaut der beanstandeten Klausel nur in den im Punkt 3.3.1. der ABB genannten Fällen verrechnet werde.

Der Umstand, dass der Differenzbetrag tatsächlich erst im Punkt 3.3.2. der ABB erwähnt werde, stelle ein Redaktionsversehen dar, das weder die Transparenz noch den Sinngehalt der Klausel störe. Suche der Kunde im Punkt 3.3.1. der ABB, werde er unweigerlich den weiteren Unterpunkt 3.3.2. lesen und dort zum Differenzbetrag fündig.

Dieses Redaktionsversehen sei mittlerweile auch behoben worden und finde sich der Differenzbetrag im Punkt 3.3.1. der aktuell online abrufbaren ABB der Beklagten (vgl Beilage ./5).

Weshalb die Rechtsfolgen dieser Klausel unklar sein sollten, werde vom Kläger nicht substantiiert vorgebracht. Eine solche Unklarheit liege auch tatsächlich nicht vor.

Weiters sei in der Luftfahrtbranche allgemein bekannt, dass Flugscheine nur vom Luftfahrtunternehmen oder von Reisebüros mit entsprechender Berechtigung ausgestellt werden können. Nur weil dies unter Umständen einzelnen Verbrauchern nicht geläufig sei,

führe dies noch nicht zur Intransparenz der Klausel.

Die Klausel sei auch völlig klar formuliert. Ein ordnungsgemäßer Flugschein werde entweder von der Fluglinie oder einem berechtigten Reisebüro ausgestellt.

Hinsichtlich der Zulässigkeit des Abstellens auf eine nicht unerhebliche Beschädigung des Flugscheins verwies die Beklagte auch auf ihr Vorbringen zur verfahrensgegenständlichen Klausel 5.

Es sei in diesem Zusammenhang irrelevant, wer die Beschädigung verursacht habe. Bei einem derart beschädigten Flugschein könne die Beklagte nämlich die Berechtigung des diesen vorlegenden Passagiers nicht überprüfen. Wie bereits zur Klausel 5 dargestellt, gehe es hier aber ohnehin nur um Ausnahmefälle ohne elektronisches Ticket.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel im Wesentlichen der Klausel 22 lit e im Verfahren zu 4 Ob 63/21z.

Klarstellend ist dazu zunächst auszuführen, dass der Kläger im gegenständlichen Fall, anders als noch im Vorverfahren zu 4 Ob 63/21z (und damit dem hg Verfahren zu 53 Cg 16/18a sowie dem OLG Wien zu 2 R 157/19a), nicht die gesamte Klausel der ABB angefochten hat. Es handelt sich dabei um den Art 7 der ABB („Beschränkung und Ablehnung der Beförderung“) bzw deren Unterpunkt 7.1. („Beförderungsverweigerungsrecht“). Dieser Unterpunkt ist dann wiederum in die Punkte 7.1.1 bis 7.1.11 untergliedert.

Der letzte Absatz dieses Art 7 der ABB stellt dann die im gegenständlichen Verfahren als die Klausel 15 angefochtene Bestimmung der ABB der Beklagten dar. Dazu wird bereits jetzt auf den folgenden Unterpunkt dieser rechtlichen Beurteilung verwiesen (Klausel 15).

Der Beklagten ist zunächst zuzugestehen, dass der Art 7 der ABB der nunmehrigen Beklagten der Klausel 22 des Vorverfahren entspricht. In diesem Vorverfahren ist lediglich die Klausel 22 lit e und damit die nunmehr angefochtene Klausel 14 (der Punkt 7.1.9. der ABB) bis zum OGH streitgegenständlich geblieben.

Das OLG Wien ist im Vorverfahren in seinem Berufungsurteil vom 30.12.2020 zu 2 R 157/19a insgesamt zu dem rechtlichen Schluss gekommen, dass die dort als Klausel 22 lit a bis lit e insgesamt angefochtene Bestimmung der ABB der dortigen Beklagten im Umfang der Klausel 22 lit d zulässig ist.

Dabei wurde vom OLG Wien auch festgehalten, dass hinsichtlich der Klausel 22 lit a bis lit c in der Berufung des Klägers im Vorverfahren keine Ausführungen enthalten gewesen sind und daher die Entscheidung des Erstgerichts dazu nicht wirksam bekämpft worden ist.

Das OLG Wien hat sich daher im Vorverfahren inhaltlich nur mit der damaligen Klausel 22 im Umfang von lit d und lit e (der nunmehrigen Klausel 14) beschäftigt. Die Klausel 22 lit d hat das OLG Wien dabei für zulässig erachtet, die Klausel 22 lit e nicht.

Diese Entscheidung zur Klausel 22 lit a bis lit d wurde vom dortigen Kläger (ident mit dem auch nunmehrigen Kläger) nicht weiter angefochten.

Die Entscheidung des OLG Wien zur Klausel 22 lit e wurde in weitere Folge von der dortigen Beklagten weiter angefochten und wurde so Teil der Entscheidung des OGH vom 20.4.2021 zu 4 Ob 63/21z.

Im Hinblick auf die nunmehrige Klausel 14 und die sehr umfangreichen wechselseitigen Vorbringen der Streitteile ist rechtlich weiters darauf zu verweisen, dass nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts vom Kläger im gegenständlichen Verfahren lediglich die drei konkret in der Klausel 14 und damit dem Art 7.1.9. der ABB der Beklagten geregelten Fällen bekämpft wurden und damit auch nur diese zu prüfen sind.

Der Kläger hat mit seiner konkreten Prozessklärung dazu nicht den „Einleitungssatz“ dieser Klausel („Wir dürfen ferner Ihre Beförderung oder Weiterbeförderung verweigern oder Ihre Platzbuchung streichen, wenn“) insgesamt zum Gegenstand der nunmehrigen rechtlichen Anfechtung gemacht. Dieser ist nur als Teil der tatsächlich angefochtenen Klausel 14 verfahrensgegenständlich.

Wenn der Kläger auch diesen Satz insgesamt bekämpfen hätte wollen, dann hätte er nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts alle Unterfälle des Punktes 7.1. der ABB der Beklagten mit der verfahrensgegenständlichen Klage bekämpfen müssen. Diese sind aber nach dem Inhalt der Klage bzw dem daraus abgeleiteten und konkreten Urteilsbegehren eindeutig nicht verfahrensgegenständlich.

Es ist daher zur tatsächlich verfahrensgegenständlichen Klausel unter Berufung auf die Entscheidung des OGH zu 4 Ob 63/21z auszuführen, dass diese Klausel auch ohne den Regelungszusammenhang dieser Klausel mit der unzulässigen Klausel 11 des Vorverfahrens intransparent ist, weil sie nach ihrem Wortlaut die Verweigerung der Beförderung unter anderem daran knüpft, dass der Flugschein durch ein nicht zur Flugscheinausstellung berechtigtes Reisebüro ausgestellt wurde, und dabei offen bleibt, wie sich ein berechtigtes Reisebüro von einem unberechtigten Reisebüro unterscheidet und wie dies der Verbraucher erkennt.

Unklar bleibt auch, was unter einem nicht unerheblich beschädigten Flugschein zu verstehen ist.

Dazu wird auch auf die obigen Ausführungen im Rahmen dieser rechtlichen Beurteilung zur Klausel 5 (und damit der Klausel 7 im Vorverfahren) verwiesen. Diese Ausführungen gelten auch für diese Klausel sinngemäß.

Darüber hinaus gesteht selbst die Beklagte zu, dass hier in der ersten Variante der Klausel 14 unrichtiger Weise auf den nach Punkt 3.3.1. der ABB zu bezahlende Differenzbetrag (Aufpreis) verwiesen wird bzw wurde.

Im Punkt 3.3.1. der ABB der Beklagten findet sich die Regelung zu einem allfälligen Differenzbetrag oder einem Aufpreis nicht.

Dieser ist (war) tatsächlich im Punkt 3.3.2. der ABB geregelt.

Auch dieser unrichtige Verweis macht diese Klausel intransparent, da den VerbraucherInnen nicht zugemutet werden kann, nach dem Erkennen des falschen Verweises eine allfällige passende Regelung zu einem Differenzbetrag (Aufpreis) insgesamt in den Bestimmungen der ABB zu suchen.

Darüber hinaus ist darauf zu verweisen, dass erst bei einem eingehenderem Studium des folgenden Absatzes der ABB, des Punktes 3.3.2, überhaupt erkennbar ist, dass es sich dabei um eine Regelung im Hinblick „auf die Nachkalkulation des Flugpreises“ handelt.

Es ist daraus aber nicht erkennbar, ob es sich dabei um die Bestimmung handelt, auf die die Beklagte allenfalls tatsächlich mit der Klausel 14 verweisen wollte.

Klausel 15) (letzter Absatz in Punkt 7.1. der ABB)

15. [...]

Sollte Brussels Airlines oder eines unserer Partnerunternehmen Ihnen die Beförderung aufgrund von Artikel 7.1 verweigern, sind sämtliche Beförderungs- und Ersatzansprüche ausgeschlossen. [...]

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel im Wesentlichen mit der Klausel 23 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Diese Klausel stelle klar, dass im Falle der Beförderungsverweigerung bzw Streichung der Platzbuchung aus dem unter Punkt 7.1.9. der ABB (der Klausel 14) genannten Grund sämtliche Beförderungs- und Ersatzansprüche ausgeschlossen seien.

Dazu wurde vom Kläger zunächst auf sein Vorbringen zur Klausel 14 und deren Unzulässigkeit verwiesen.

Nach ständiger Rechtsprechung des OGH führe die Unzulässigkeit der Bestimmung, auf die verwiesen werde, zwingend zur Unzulässigkeit der verweisenden Bestimmung.

Diese Klausel sei daher selbst intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Bei kundenfeindlichster Auslegung erfasse diese Klausel jedenfalls auch den Fall, dass selbst dann Erstattungsansprüche ausgeschlossen sein sollen, wenn die Beförderung unrechtmäßig verweigert worden sei, weshalb die Klausel auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB sei.

Darüber hinaus ergebe sich die gröbliche Benachteiligung auch bereits daraus, dass sich die Beklagte gemäß § 1168 Abs 1 ABGB anrechnen lassen müsste, was sie sich infolge Unterbleibens ihrer Leistung erspart habe oder was sie anderweitig erwerben habe können oder zu erwerben absichtlich versäumt habe.

Diese Klausel schließe auch eine Rückerstattung jener Kostenbestandteile (bestimmte Steuern, Gebühren und Zuschläge) aus, die infolge Nichtantritts des Fluges gar nicht angefallen seien. In diesem Zusammenhang sei auch auf § 27a KSchG zu verweisen, wonach der Unternehmer die Gründe dafür darlegen müsse, dass er sich angeblich nichts erspart habe.

Da die VerbraucherInnen mit dieser nachteiligen Klausel zudem nicht rechnen mussten, sei sie auch bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Die Beklagte verwies auf ihr Bestreitungsvorbringen zur Klausel 14 und den Umstand, dass diese zulässig sei. Somit werde auch nicht auf eine unzulässige Klausel verwiesen, was eine Intransparenz begründen könnte.

Nach dieser Klausel seien Beförderungs- und Ersatzansprüche des Kunden ausgeschlossen, wenn ihm die Beförderung aus einem der genannten Gründe verweigert worden sei. Liege einer dieser Gründe vor, werde die Beförderung auch nicht unrechtmäßig verweigert, sodass auch keine gröbliche Benachteiligung vorliege.

Auf eine unrechtmäßige Verweigerung der Beförderung sei diese Klausel daher schon ihrem Wortlaut nach nicht anwendbar.

Ferner übersehe der Kläger, dass eine allfällige Erstattung von Kostenbestandteilen (wie Steuern und Gebühren) von vornherein nicht Gegenstand dieser Klausel sei. Hier gehe es rein um Beförderungs- und Ersatzansprüche.

Ob bei Beförderungsverweigerung ein Anspruch auf Erstattung bestehe, regle hingegen Punkt 7.3 der ABB der Beklagten (die verfahrensgegenständliche Klausel 17).

Die Klausel 15 enthalte daher auch keinen unzulässigen Ausschluss einer Rückerstattung von Kostenbestandteilen.

Weiters verwies die Beklagte darauf, dass von ihr der Umstand, dass ein Abweichen von der dispositiven Bestimmung des § 1168 ABGB hier sachlich gerechtfertigt sei und keine gröbliche Benachteiligung darstelle, bei Klausel 27 im Detail dargestellt werde.

Es könne für den Kunden nicht überraschend sein, dass er keine Ansprüche habe, wenn ihm die Beförderung aus in seinem eigenen Verhalten liegenden Gründen verweigert werde.

Somit scheide auch ein Verstoß gegen § 864a ABGB aus.

Nach dem Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts entspricht diese Klausel tatsächlich im Wesentlichen der Klausel 23 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass ein Querverweis auf eine unzulässige Klausel auch die verweisende Klausel selbst unzulässig macht (RS0122040).

Entgegen dem Standpunkt der Beklagten ist die Klausel 14 (die Klausel 22 lit e im Vorverfahren, siehe oben) unzulässig.

Davon abgesehen ist auszuführen, dass diese Klausel sämtliche Ersatzansprüche ausschließt, worunter – bei der im Verbandsprozess gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung – auch Kostenerstattungsansprüche fallen, die bei Nichtantritt des Fluges von der Beklagten nicht abzuführen sind und daher jedenfalls zurückgezahlt werden müssen.

Sie ist die auch gröblich benachteiligend, weil sie sich damit auch auf jene Kostenbestandteile bezieht (Steuern, Gebühren, Zuschläge), die infolge Nichtantritts des

Fluges gar nicht angefallen sind. Damit weicht diese Klausel aber ohne sachliche Rechtfertigung von der dispositiven Bestimmung des § 1168 Abs 1 ABGB ab, derzufolge sich der Unternehmer anrechnen lassen muss, was er infolge Unterbleibens seiner Leistung erspart oder was er anderweitig erwerben konnte oder zu erwerben absichtlich versäumt hat.

Die Klausel verstößt daher (auch) gegen § 879 Abs 3 ABGB.

Klausel 16) (Punkt 7.2.1. der ABB)

16. Die Beförderung von behinderten, kranken oder anderen Personen, die besondere Betreuung benötigen, muss vorher angemeldet werden. Fluggäste, die uns auf die Notwendigkeit besonderer Betreuung bei Kauf des Flugscheins hingewiesen haben und von uns zur Beförderung angenommen worden sind, werden von der Beförderung nicht auf Grund ihres Betreuungsbedarfs ausgeschlossen.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 24 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Nach dieser Klausel müsse die Beförderung bestimmter Personenkreise vorher angemeldet werden.

Auf einen besonderen Betreuungsbedarf werde für die Gruppe der behinderten oder kranken Personen in Zusammenhang mit der hier normierten Pflicht zur Anmeldung der Beförderung nicht abgestellt, weshalb die Klausel schon aus diesem Grund gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB sei.

Die Definition von „Behinderung“ sei weit zu verstehen und nicht abschließend. Zur Gruppe von Menschen mit Behinderungen würden laut UN-Behindertenrechtskonvention generell „Menschen, die langfristige körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigungen haben, welche sie in Wechselwirkung mit verschiedenen Barrieren an der vollen, wirksamen und gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindern können“, gehören. Von dieser Definition wäre demnach jedenfalls auch jemand erfasst, dem eine Gliedmaße fehlt, aber auch Personen, die ein anderes Gebrechen haben.

Überschießend sei die vorliegende Klausel auch in Bezug auf kranke Personen, da auch dieser Begriff weit ausgelegt werden könne und keineswegs nur Fälle erfasse, in denen eine vorherige Anmeldung zur Beförderung gerechtfertigt erscheine.

Gemäß Art 3 der VO (EG) 1107/2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität dürfe sich ein Luftfahrtunternehmen, sein Erfüllungsgehilfe oder ein Reiseunternehmen nicht aus Gründen der Behinderung oder der eingeschränkten Mobilität des Fluggastes weigern, eine Buchung für einen Flug ab oder zu einem unter diese Verordnung fallenden Flughafen zu akzeptieren oder einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität auf einem solchen Flughafen an Bord zu nehmen, sofern die betreffende Person über einen gültigen Flugschein und eine gültige Buchung verfügt.

Von dieser Beförderungspflicht darf gemäß Art 4 leg cit nur abgewichen werden, um

geltenden Sicherheitsanforderungen, die in internationalen, gemeinschaftlichen oder nationalen Rechtsvorschriften festgelegt seien, oder den Sicherheitsanforderungen nachzukommen, die die Behörde aufgestellt habe, die dem betreffenden Luftfahrtunternehmen das Luftverkehrsbetreiberzeugnis ausgestellt habe, oder wenn wegen der Größe des Luftfahrzeugs oder seiner Türen die Anbordnahme oder die Beförderung dieses behinderten Menschen oder dieser Person mit eingeschränkter Mobilität physisch unmöglich sei.

Darauf stelle diese Klausel aber nicht ab. Sie besage lediglich, dass unter der Voraussetzung, dass eine besondere Anmeldung vorgenommen und der Fluggast auch zur Beförderung angenommen worden sei, eine Beförderungsverweigerung nicht wegen des Betreuungsbedarfs erfolgen würde.

Unter Zugrundelegung der im Verbandsverfahren gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung sei die Klausel demnach aber nicht anders zu verstehen, als dass es im Belieben der Beklagten stehe, eine angemeldete Beförderung eines Angehörigen eines der oben bezeichneten Personenkreise anzunehmen oder auch abzulehnen. Es bleibe daher der willkürlichen Entscheidung der Beklagten überlassen, diese Personen zur Beförderung zu übernehmen oder überhaupt Verträge mit ihnen zu schließen.

In § 4 Abs 1 BGStG sei weiters normiert, dass aufgrund einer Behinderung niemand unmittelbar oder mittelbar diskriminiert werden dürfe, wenn es um die Anbahnung und die Begründung von Rechtsverhältnissen im Zusammenhang mit dem Zugang zu und die Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen gehe, die der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen (§ 2 Abs 2 BGStG).

Eine Diskriminierung sei im vorliegenden Fall gegeben, da nach dieser Klausel eine Person aufgrund einer Behinderung in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfahre, als eine andere Person.

In diesem Sinne sei die Klausel auch sittenwidrig iSd § 879 Abs 1 ABGB.

Zudem sei die Klausel auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, da die wahre Rechtslage verschleiert werde.

Darüber hinaus sei die Klausel auch überraschend und daher bereits aus diesem Grund gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass der Kläger dieser Klausel einen offenkundig unrichtigen Inhalt unterstelle. Die Wortfolge „die besondere Betreuung benötigen“, beziehe sich in gleicher Weise auf behinderte, kranke und andere Personen und nicht, wie vom Kläger unterstellt, nur auf die letzte Gruppe.

Dies sei auch schon aus der Überschrift zu Punkt 7.2 der ABB deutlich erkennbar, die generell auf „Besondere Betreuung“ abstelle.

Die vom Kläger herangezogene weite Definition von „Behinderung“ sei gegenständlich

nicht von Relevanz. In der VO 1107/2006 würden detaillierte Vorschriften für den Schutz und die Hilfeleistung für behinderte Flugreisende sowie Flugreisende mit eingeschränkter Mobilität festgelegt, die diese Personen vor Diskriminierung schützen und sicherstellen sollen, dass sie Hilfe erhalten. Diese Verordnung enthalte in ihrem Art 2 lit a auch eine Legaldefinition für den „behinderten Menschen“. Dabei handle es sich um „eine Person, deren Mobilität bei der Benutzung von Beförderungsmitteln wegen einer körperlichen (sensorischen oder motorischen, dauerhaften oder zeitweiligen) Behinderung, einer geistigen Behinderung oder Beeinträchtigung, wegen anderer Behinderungen oder aufgrund des Alters eingeschränkt sei und deren Zustand angemessene Unterstützung und eine Anpassung der für alle Fluggäste bereitgestellten Dienstleistungen an die besonderen Bedürfnisse dieser Person erfordere“.

Aus dieser Definition werde klar, dass aus Sicht des hier maßgeblichen Unionsgesetzgebers der Begriff „Behinderung“ untrennbar mit einem besonderen Betreuungsbedarf verknüpft sei.

Bei der Auslegung dieser Klausel sei dieser luftverkehrsspezifische Begriff zu Grunde zu legen, sodass das Abstellen auf „behinderte Personen“ (selbst wenn man davon ausgehen wollte, dass sich die Wortfolge „die besondere Betreuung benötigen“ nur auf „andere Personen“ beziehe, was bestritten werde) jedenfalls nicht überschießend sei.

Ebenso seien „kranke Personen“ von der Klausel nur dann umfasst, wenn sie eine „besondere Betreuung benötigen“. Daher sei die Klausel auch insofern nicht überschießend.

Unter gewissen Umständen, insbesondere um geltenden Sicherheitsanforderungen nachzukommen, könne sich ein Luftfahrtunternehmen weigern, die Buchung eines behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität zu akzeptieren oder diese Person an Bord zu nehmen.

Vor der Annahme einer Buchung von behinderten Menschen oder von Personen mit eingeschränkter Mobilität sollten sich Luftfahrtunternehmen, ihre Erfüllungsgehilfen und Reiseunternehmen im Rahmen des Möglichen nach besten Kräften bemühen, zu prüfen, ob ein begründeter Sicherheitsgrund bestehe, der eine Mitnahme dieser Personen auf den entsprechenden Flügen verhindere. Um dieser Prüfpflicht bestmöglich nachzukommen, fordere die Beklagte in der beanstandeten Klausel die betroffenen Personen auf, sich vorher anzumelden. So könne bereits vorab abgeklärt werden, ob der Beförderung allenfalls geltende Sicherheitsanforderungen entgegen stehen.

Ferner sei es der Beklagten durch diese Anmeldung möglich, den Hilfsbedarf gemäß Art 6 Abs 2 VO 1107/2006 mindestens 36 Stunden vor der Abflugzeit an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten. Das Leitungsorgan des Flughafens habe dafür Sorge zu tragen, dass der betroffenen Person entsprechende Hilfe geleistet werde (vgl Art 7 Abs 1 VO 1107/2006).

Ohne eine vorherige Anmeldung sei all dies nicht möglich und es bestehe bis zuletzt das Risiko, dass die behinderte Person aus den in Art 4 leg cit genannten Gründen nicht

mitgenommen werden könne.

Die beanstandete Klausel schaffe daher Sicherheit für die buchende Person und ermögliche es der Beklagten, rechtzeitig entsprechende Hilfeleistungen bereit zu halten bzw den zuständigen Flughafen darüber zu informieren.

Dies werde auch durch den zweiten Teil der Klausel unterstrichen, wonach nach erfolgter Anmeldung und Prüfung durch die Beklagte („von uns zur Beförderung angenommen worden seien“) die Beförderung jedenfalls nicht aufgrund des Betreuungsbedarfs ausgeschlossen werde.

Die Klausel stehe daher in Einklang mit der VO 1107/2006.

Nicht nachvollziehbar sei in diesem Zusammenhang die vom Kläger entgegen dem Wortlaut der Klausel vorgenommene „kundenfeindlichste Auslegung“, wonach es im Belieben der Beklagten liegen solle, eine angemeldete Beförderung eines Angehörigen einer der in der Klausel genannten Person anzunehmen oder abzulehnen. Zum einen werde in der Klausel gar nicht auf Angehörige abgestellt. Zum anderen sage die Klausel auch nichts über eine Annahme oder Ablehnung einer Buchung aus. Vielmehr gehe es in dieser Klausel ausschließlich um eine Absicherung für jene Passagiere, die sich vorab angemeldet haben.

Ebensowenig sei in der beanstandeten Klausel eine Diskriminierung iSd BGStG zu erkennen.

Worin hier eine konkrete, weniger günstige Behandlung einer Person aufgrund einer Behinderung liegen solle, verrate der Kläger nicht.

Eine solche liege aber auch tatsächlich nicht vor. Dass es aufgrund einer Behinderung sein könne, dass eine Person nicht befördert werde, besage bereits Art 4 der VO 1107/2006. Liege einer dieser Gründe vor, sei die Beklagte verpflichtet, die Beförderung zu verweigern.

Mit dieser Klausel bemühe sich die Beklagte, nach besten Kräften bereits vorab zu prüfen, ob ein begründeter Sicherheitsgrund bestehe, der eine Mitnahme dieser Person verhindere.

Diese Klausel stelle daher keinesfalls irgendeine Form von Diskriminierung dar, sondern trage vielmehr dazu bei, dass behinderte Personen im größtmöglichen Umfang befördert werden können. Dies verkenne der Kläger ganz offensichtlich.

Da die Klausel somit weder die wahre Rechtslage verschleierte noch für den Kunden nachteilig sei, würden die Vorwürfe der Intransparenz und auch der Unwirksamkeit gemäß § 864a ABGB ins Leere gehen.

Nach dem Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 24 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel bei der im Verbandsprozess gebotenen Auslegung im kundenfeindlichsten Sinn besagt, dass sich behinderte, kranke oder sonst betreuungsbedürftige Personen vorher anmelden müssen und die Beklagte in der Folge über die Annahme zur Beförderung entscheidet.

Kriterien für die Auswahlentscheidung enthält diese Klausel nicht. Nach ihrer Diktion legt sie die Entscheidung vielmehr in das freie Ermessen der Beklagten.

Damit verstößt die Klausel gegen die zwingende Vorschrift des Art 3 der VO 1107/2006/EG.

Danach darf sich ein Luftfahrtunternehmen nicht weigern, einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität an Bord zu nehmen, sofern die betreffende Person über einen gültigen Flugschein und eine gültige Buchung verfügt.

Von dieser Beförderungspflicht darf gemäß Art 4 *leg cit* nur abgewichen werden, um normierten Sicherheitsanforderungen nachzukommen, oder wenn wegen der Größe des Luftfahrzeugs oder seiner Türen die Anbordnahme oder die Beförderung dieses behinderten Menschen oder dieser Person mit eingeschränkter Mobilität physisch unmöglich ist.

Auf diese Einschränkungen nimmt die Klausel nicht Bedacht.

Klausel 17) (Punkt 7.3. der ABB)

17. Werden Sie aus einem der vorstehenden Gründe von der Beförderung ausgeschlossen oder wird aus einem dieser Gründe Ihre Platzbuchung gestrichen, so beschränken sich Ihre Ansprüche auf das Recht, eine Flugpreiserstattung für die nicht genutzten Flugcoupons nach Maßgabe von Artikel 10.3. zu verlangen.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 25 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Gemäß dieser Klausel sollen Erstattungsansprüche nach Maßgabe des Punktes 10.3 der ABB bestehen (vgl dazu auch die Ausführungen zur Klausel 27).

Diese Klausel enthalte somit einen Verweis auf eine unzulässige Vertragsbestimmung. Das führe zu ihrer eigenen Intransparenz. Nach ständiger Rechtsprechung des OGH sei eine Klausel, die auf eine unzulässige Bestimmung verweise, selbst unzulässig iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Intransparent sei diese Klausel weiters auch wegen der Bezugnahme auf die vorstehenden, unzulässigen Bestimmungen (vgl die Klauseln 14 bis 16).

Darüber hinaus erfasse die Klausel auch den Fall, dass die Beförderung unrechtmäßig verweigert worden sei. Auch für diesen Fall solle ein weitergehender Ersatzanspruch des Kunden ausgeschlossen sein.

Die Klausel sei daher auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Die Beklagte verwies dazu darauf, dass weder der Punkt 10.3.1 ihrer ABB (die Klausel 27) noch der Punkt 7 ihrer ABB (die Klauseln 14 bis 16) unzulässig seien. Es liege daher auch keine Intransparenz durch einen Verweis auf unzulässige Bestimmungen vor.

Sie verwies erneut darauf, dass, wenn eine Beförderung aus den in Punkt 7 der ABB genannten Gründen verweigert werde, so handle es sich um eine rechtmäßige Verweigerung der Beförderung, sodass eine gröbliche Benachteiligung von vornherein ausscheide.

Auf Fälle einer unrechtmäßigen Verweigerung sei diese Klausel wiederum schon ihrem Wortlaut nach nicht anwendbar, weil dann ja kein „vorstehender Grund“ vorliegen könne.

Mangels Verschleierung der wahren Rechtslage liege auch keine Intransparenz vor.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 25 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese im Sachzusammenhang zu den Klauseln 16 und 27 (den Klauseln 24 und 33 des Vorverfahrens) steht, die unzulässig sind.

Nach der Rechtsprechung ist eine Klausel, die auf eine unzulässige Bestimmung verweist, selbst iSd § 6 Abs 3 KSchG unzulässig (RS0122040).

Darüber hinaus ist dazu lediglich auf die Ausführungen im Rahmen der rechtlichen Beurteilung zu den Klauseln 16 (siehe oben) und 27 (siehe unten) zu verweisen.

Klausel 18) (Punkt 8.6.3. der ABB)

18. Aufgegebenes Gepäck wird mit demselben Flugzeug befördert, in dem Sie befördert werden, es sei denn, dass wir aus Gründen der Sicherheit oder aus operationellen Gründen entscheiden, es auf einem anderen Flug (wenn möglich dem nächsten) zu befördern. Wird Ihr aufgegebenes Gepäck auf einem nachfolgenden Flug befördert, so werden wir es an Ihrem Aufenthaltsort ausliefern, soweit nicht Ihre Anwesenheit bei der Zollbeschau erforderlich ist. Artikel 14 (Schadenshaftung) bleibt unberührt.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 26 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Nach dieser Klausel solle es der Beklagten als Unternehmerin freistehen, zu entscheiden, ob aufgegebenes Gepäck der VerbraucherInnen mit demselben oder mit einem späteren Flug befördert werde. Auch der Umstand, dass als Grund für diesen Ermessensspielraum Sicherheitsgründe oder operationelle Gründe genannt werden, gebe VerbraucherInnen keinen Aufschluss darüber, weshalb es konkret zu einer verspäteten Gepäckbeförderung kommen könne.

Da der Umfang dieser Klausel daher nicht vorhersehbar sei, sei sie intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Die Gründe des späteren Gepäcktransports könnten auch auf rein wirtschaftliche Entscheidungen zurückzuführen sein, etwa wenn die Beklagte in Anbetracht der Passagierzahl und Gepäckmenge eine ungeeignete Maschine für die Beförderung gewählt habe.

Darüber hinaus bewirke die Klausel im Ergebnis, dass die Entscheidung, wann das Gepäck befördert werde, generell der Beklagten überlassen sein soll. Die Klausel normiere somit das Recht der Beklagten, aufgegebenes, am Bestimmungsort vom Kunden in aller Regel benötigtes Gepäck erst nach einiger Zeit, allenfalls auch erst nach einigen Tagen, zu befördern. In dem mit Fluggästen geschlossenen Beförderungsvertrag finde dies keine Deckung.

Der Umstand, dass das Gepäck dann an den Aufenthaltsort des Fluggastes befördert

werden soll, könne diesen Mangel nicht sanieren, zumal auch im Hinblick darauf unklar bleibe, wann eine Anwesenheit zur Zollbeschau erforderlich sein soll.

Da eine sachliche Rechtfertigung für die mit der Klausel bewirkte Schlechterstellung der VerbraucherInnen nicht ersichtlich sei, sei sie gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB .

Auch der Hinweis auf Punkt 14 der ABB der Beklagten sei nicht geeignet, die gröbliche Benachteiligung bzw Intransparenz der Klausel zu sanieren. Punkt 14 der ABB beinhalte 23 Unterpunkte und die konkrete Bedeutung dieses Verweises bleibe VerbraucherInnen daher verborgen.

Zudem sei Punkt 14.1.1. unzulässig, wie im Weiteren noch aufgezeigt werde.

Da VerbraucherInnen mit der vorliegenden Klausel von vornherein nicht rechnen müssten, sei sie auch bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Darüber hinaus widerspreche die vorliegende Klausel auch dem Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (in der Folge kurz: Montrealer Übereinkommen bzw MÜ), da gemäß Art 19 MÜ der Luftfrachtführer den Schaden zu ersetzen habe, der durch Verspätung bei der Luftbeförderung von Reisenden, Reisegepäck oder Gütern entstehe. Für den Verspätungsschaden hafte er nur dann nicht, wenn er nachweise, dass er und seine Leute alle zumutbaren Maßnahmen zur Vermeidung des Schadens getroffen haben oder dass es nicht möglich gewesen sei, solche Maßnahmen zu ergreifen.

Darauf stelle die Klausel aber nicht ab, weshalb sie gemäß Art 26 MÜ unwirksam sei.

Die Nichtigkeit der vorliegenden Klausel, die in diesem Sinne auch gegen ein gesetzliches Verbot verstoße, ergebe sich zudem aus § 879 Abs 1 ABGB.

Da auch insofern die wahre Rechtslage verschleiert werde, sei die Klausel auch aus diesem Grund intransparent.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass es sich bei der Formulierung „Sicherheitsgründe“ um einen allgemein verständlichen Begriff handle. Dieser Begriff sei daher jedenfalls nicht intransparent.

"Operationelle Gründe" seien solche, die auf die Durchführung des Fluges zurückzuführen seien (zB Fehler bzw Verwechslungen bei der Gepäckverladung). Auch dabei handle es sich um einen allgemein verständlichen und somit transparenten Begriff. Operationelle Gründe seien zudem schon rein sprachlich von wirtschaftlichen Gründen zu unterscheiden. Die hierfür maßgeblichen technischen Abläufe hätten nichts mit wirtschaftlichen Überlegungen zu tun.

Daher sei es unzutreffend, wenn der Kläger behaupte, die Beklagte könnte die Beförderung auch aus wirtschaftlichen Überlegungen bzw generell verweigern.

Die Nichtbeförderung im gleichen Flugzeug aus den in der Klausel genannten Gründen sei auch sachlich gerechtfertigt. Mit dieser Bestimmung solle die Sicherheit der Passagiere

gewährleistet und die Durchführung des Fluges ermöglicht werden. Daher könne diese Bestimmung nicht iSd §§ 879 Abs 3 und 864a ABGB für den Passagier benachteiligend oder nachteilig sein.

Die Sicherheit der Passagiere habe in diesem Fall vorzugehen. Der Nachteil eines allenfalls verspätet einlangenden Gepäckstücks wiege weit weniger schwer als die mögliche Gefährdung von Passagieren durch den Mittransport von Gepäckstücken.

Dabei gebe es eine Vielzahl von Faktoren, die den Transport von Gepäckstücken in demselben (oder im nächsten) Flugzeug verhindern könnten. Die maximale Beladung eines Flugzeugs hänge dabei nicht nur vom Gewicht und Volumen der einzelnen Gepäckstücke ab, sondern auch von der Möglichkeit, diese in die im Frachtraum zur Verfügung stehenden Kompartments verladen zu können. Ein weiterer Faktor seien die technischen Voraussetzungen auf den einzelnen Flughäfen, diese Beladung berechnen und durchführen zu können. Ferner würden auch die geografische Lage des Abflugorts und die Temperatur der Startbahn über das maximal zulässige Abfluggewicht entscheiden. Schließlich sei die Frage der erforderlichen Kerosinreserve zu berücksichtigen und insbesondere der Umstand, dass bei starkem Gegenwind erheblich mehr getankt werden müsse als bei Rückenwind, und daher manchmal bei vollbesetzten Maschinen Kerosin anstatt von Gepäck zu verladen sei.

Bei all diesen Überlegungen stehe immer die Sicherheit (dh der Schutz von Leben und Gesundheit) des Passagiers im Vordergrund.

Eine gröbliche Benachteiligung werde auch dadurch ausgeschlossen, dass dem Kunden sein auf einem nachfolgenden Flug befördertes Gepäck an dessen Aufenthaltsort geliefert werde und er grundsätzlich nicht mehr zum Flughafen zurückkehren müsse, außer seine Anwesenheit sei bei der Zollbeschau erforderlich. Darauf habe die Beklagte aber keinen Einfluss.

Es liege ferner nicht in der Hand der Beklagten, zu entscheiden, ob ein gewisses Gepäckstück vom Zoll des jeweiligen Landes kontrolliert werde und ob die Behörde die Anwesenheit des Passagiers verlange. Daher könne die Beklagte das Gepäckstück nur dann an den Aufenthaltsort des Passagiers ausliefern, wenn nicht dessen Anwesenheit bei der Zollbeschau erforderlich sei. Dies bewirke jedoch keine gröbliche Benachteiligung des Kunden.

Ebenso könne von einem Verstoß gegen Art 19 MÜ keine Rede sein. Die beanstandete Klausel lasse Art 19 MÜ völlig unberührt und enthalte keinerlei Haftungsbeschränkungen oder Haftungsausschlüsse.

Der Kläger unterstelle dieser Klausel insofern einen offenkundig unrichtigen Inhalt, der schon vom Wortlaut nicht gedeckt sei. Die Klausel sei daher weder gemäß Art 26 MÜ nichtig, noch gesetzwidrig oder sonst intransparent.

Nach dem Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese

Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 26 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel es der Beklagten unter anderem ermöglicht, aus operationellen Gründen zu entscheiden, dass das aufgegebenes Gepäck nicht im selben Flugzeug wie der Fluggast, sondern auf einem nachfolgenden Flug befördert wird. Entgegen der Argumentation der Beklagten ist der Begriff „operationelle Gründe“ nicht allgemein geläufig und verständlich.

Der OGH hat bereits festgehalten, dass das Transparenzgebot die Verwendung von Begriffen voraussetzt, deren Bedeutung dem typischen Verbraucher geläufig ist oder von ihm jedenfalls festgestellt werden kann. Dies können auch Fachbegriffe sein, nicht aber Begriffe, die so unbestimmt sind, dass sich ihr Inhalt jeder eindeutigen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite Beurteilungsspielraum schließt es nämlich aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (vgl 4 Ob 88/05b).

Ausgehend von diesen Grundsätzen eröffnet diese Klausel der Beklagten einen nicht näher definierten und eingegrenzten Entscheidungsspielraum.

Selbst der von der Beklagten ins Treffen geführte Bedeutungsinhalt, den sie auf die Durchführung des Fluges bezieht, lässt offen, wie gewichtig der Ablehnungsgrund sein muss und wer aufgrund welcher Kriterien darüber entscheidet.

Diese Klausel ist daher intransparent.

Klausel 19) (Punkt 8.8.2. der ABB)

19. Wir liefern das aufgegebenes Gepäck nur dem Inhaber des Gepäckscheins aus, und zwar gegen Zahlung der Beträge, die uns noch geschuldet werden. Wenn Sie das aufgegebenes Gepäck nicht innerhalb einer angemessenen Zeit abholen, berechnen wir Ihnen eine Aufbewahrungsgebühr. Wenn Sie das aufgegebenes Gepäck nicht innerhalb von drei (3) Monaten abholen, nachdem Sie darüber benachrichtigt wurden, dass Sie es abholen können, können wir das Gepäck nach eigenem Ermessen entsorgen, ohne dass wir dafür haftbar gemacht werden können.

Der Kläger brachte dazu vor, dass die vorliegende Klausel gemäß § 6 Abs 3 KSchG intransparent sei, da VerbraucherInnen keinen Aufschluss über die maßgeblichen Regelungen erhalten würden. Weder erhelle sich daraus, um welche Beträge es sich handeln könnte, die die VerbraucherInnen noch schulden, noch sei klar, was unter „angemessener Zeit“ zu verstehen sei.

Es fehle auch jeglicher Hinweis auf die Höhe der Aufbewahrungsgebühr und die Bedingungen der Verrechnung.

Der in Satz 2 dieser Klausel vorgesehene Verfall verstoße zudem gegen § 6 Abs 1 Z 12 KSchG. Zum einen sei die vorgesehene Frist von drei Monaten im Hinblick auf den möglichen Wert eines aufgegebenes Gepäckstücks zu kurz bemessen, zum anderen sei nicht nachvollziehbar, auf welche Weise die Verständigung durch die Beklagte zu erfolgen habe.

Zudem sei die Klausel auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB , da für die mit der Klausel vorgesehene Einschränkung der Haftung keine sachliche Rechtfertigung ersichtlich sei.

Nach dem Wortlaut der Klausel könnte der Fluggast selbst dann zur Zahlung der Aufbewahrungsgebühr angehalten werden, wenn die verspätete Abholung ausschließlich aus in der Sphäre der Beklagten liegenden Gründen bzw aus ihrem Verschulden erfolgt sei.

Die Klausel stelle insgesamt nicht darauf ab, aus welchem Grund das Gepäck nicht übernommen worden sei

Die Beklagte brachte dazu vor, dass zu dieser Klausel keine Intransparenz iSd § 6 Abs 3 KSchG vorliege. Bei den „Beträgen, die uns noch geschuldet werden“ sei klar, dass es sich um offene Forderungen aus dem Beförderungsvertrag handle.

Bei Nichtabholung des bereitgestellten Gepäcks befinde sich der Verbraucher in Annahmeverzug. Die Einräumung einer „angemessenen Zeit“ schaffe einen angemessenen Interessenausgleich zwischen dem Interesse des Verbrauchers, hinreichend Zeit zu besitzen, das Gepäckstück abzuholen, bevor Aufbewahrungsgebühren anfallen und dem Interesse der Fluggesellschaft, dass das Gepäck zeitnah abgeholt wird, um keine Lagerkosten zu tragen. Die Vereinbarung einer „angemessenen Zeit“ stehe daher im Interesse beider Vertragsparteien und sei gerade nicht intransparent.

Eine Angabe der konkreten Aufbewahrungsgebühr sei der Beklagten nicht möglich, weil diese maßgeblich von den lokalen Entgeltregelungen der betreffenden Einrichtungen auf den verschiedenen Flughäfen abhänge und daher in ihrer Gesamtheit nicht zugänglich seien.

Der vom Kläger behauptete Verstoß gegen § 6 Abs 1 Z 12 KSchG liege ebenfalls nicht vor. Diese Gesetzesbestimmung sei auf die in dieser Klausel vorgesehene Verfallsfrist überhaupt nicht anzuwenden, zumal es sich bei aufgegebenem Gepäck um keine Sache handle, die ein Luftfahrtunternehmen „zur Bearbeitung übernommen habe“.

Ferner sei die in der gegenständlichen Verfallsklausel vorgesehene Frist von drei Monaten, bevor es zu einer Entsorgung kommen könne, angemessen und daher zulässig.

Für die Beurteilung der Angemessenheit seien mehrere Elemente wie zB die mit der Aufbewahrung der Sache verbundenen Mühen, die Aufbewahrungsmöglichkeiten und die Sperrigkeit der Sache zu berücksichtigen. Gepäckstücke seien sperrige Sachen, welche je nach Größe viel Platz für eine Lagerung – vor allem für eine große Airline, welche viel Gepäck transportiere – benötigen, weshalb mit einer länger als dreimonatigen Aufbewahrung erhebliche Mühen und Kosten verbunden seien.

Da mitunter auch verderbliche Sachen in Gepäckstücken transportiert werden, sei es aus hygienischen und gesundheitlichen Gründen auch nicht möglich, Gepäck länger aufzubewahren, ohne ein Sicherheitsrisiko einzugehen.

Die Frist sei auch hinreichend lange, um dem Fluggast die Möglichkeit zu geben, das

Gepäckstück abzuholen

Letztlich sei die inkriminierte Klausel auch nicht gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB. Die Entgegennahme des beförderten Gepäcks durch den Fluggast gehöre zu dessen Verpflichtungen aus dem Beförderungsvertrag. Dafür stehe dem Fluggast jedenfalls ein angemessener Zeitraum zur Verfügung, bevor eine Aufbewahrungsgebühr anfalle.

Diese Klausel betreffe darüber hinaus nur Fälle, in denen das Gepäck bestimmungsgemäß bereitgestellt worden sei. Dies ergebe sich bereits aus dem Gesamtzusammenhang der Klausel. Punkt 8.8.1 der ABB stelle klar, dass der Fluggast verpflichtet sei, das Gepäck entgegen zu nehmen, sobald es „am Bestimmungsflughafen [...] zur Abholung bereitgestellt sei“.

Für Fälle, in denen das Gepäck nicht mit demselben Flugzeug befördert worden sei, und somit nicht bereitgestellt worden sei, enthalte Punkt 8.6.3 der ABB die Sonderregelung, dass das Gepäck an den Aufenthaltsort des Fluggastes geliefert werde.

Übernehme der Fluggast das am Flughafen bereitgestellte Gepäck daher nicht, befinde er sich im Annahmeverzug, dessen Folgen er zu tragen habe. Dazu würden jedenfalls die Lagergebühren sowie eine Entsorgung gehören.

Hier komme auch noch hinzu, dass es für diese Rechtsfolgen zudem einer Benachrichtigung durch die Beklagte brauche. Eine gröbliche Benachteiligung des Fluggastes liege daher nicht vor.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist dem Kläger bereits dahingehend zu folgen, dass diese Klausel intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG ist, da nach ihrem Wortlaut für die VerbraucherInnen nicht ersichtlich ist, um welche Beträge es sich handelt, die der Beklagten noch geschuldet werden.

Entgegen den Ausführungen der Beklagten können damit keine „normalen“ offenen Forderungen aus dem Beförderungsvertrag gemeint sein, da davon auszugehen ist, dass das Entgelt für die Leistungen aus dem Beförderungsvertrag von den VerbraucherInnen grundsätzlich bereits vor dem Beginn der Leistungen der Beklagten aus dem Beförderungsvertrag zur Gänze bezahlt werden.

Weiters kann bei der gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung dieser Klausel die Beklagte vom Fluggast selbst dann die Zahlung einer Aufbewahrungsgebühr fordern, wenn die verspätete Abholung ausschließlich aus in der Sphäre der Beklagten liegenden Gründen bzw aus ihrem Verschulden erfolgt ist.

Darüber hinaus behält sich die Beklagte mit dieser Klausel für die Lagerung von nicht abgeholtem Gepäck die Verrechnung einer gesonderten Aufbewahrungsgebühr vor, ohne deren Höhe oder die Art und Weise der Berechnung, also die Berechnungsmethode und die maßgebenden Berechnungsfaktoren, anzugeben. Dies ermöglicht der Beklagten die willkürliche Bestimmung dieser Gebühr.

Diese Klausel ist daher bereits aus diesen rechtlichen Überlegungen intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Entgegen der Rechtsansicht des Klägers erscheint aber die Vereinbarung einer dreimonatigen Aufbewahrungsfrist grundsätzlich unter Berücksichtigung der wechselseitigen Rechte und Pflichten aus dem Beförderungsvertrag unbedenklich.

Allerdings ist der Klagsseite wieder dahingehend zu folgen, dass der gänzliche Haftungsausschluss zugunsten der das Gepäckstück nach Ablauf dieser Aufbewahrungsfrist entsorgenden Beklagten nicht zu erwarten ist und zu einer nicht gerechtfertigten Schlechterstellung der VerbraucherInnen führt.

Das gilt insbesondere unter Berücksichtigung auch des weiteren Umstands, dass in dieser Klausel nicht festgelegt wird, wie die Benachrichtigung der VerbraucherInnen von der Möglichkeit, das Gepäck abzuholen, erfolgen wird.

Diese Klausel verstößt daher auch gegen § 864a ABGB und § 879 Abs 3 ABGB.

Klausel 20) (Punkt 8.8.3. der ABB)

20. Kann die das Gepäck entgegennehmende Person den Gepäckschein nicht vorweisen oder das Gepäck durch den Identifizierungsteil der Gepäckmarke, falls eine solche ausgestellt wurde, nicht identifizieren, so liefern wir das Gepäck nur unter der Bedingung aus, dass das Recht auf Herausgabe zu unserer Zufriedenheit glaubhaft gemacht wird.

Der Kläger brachte dazu vor, dass eine Intransparenz der Klausel vorliege, weil für VerbraucherInnen nicht ersichtlich sei, was unter „zu unserer Zufriedenheit glaubhaft gemacht“ zu verstehen sei. Die Kriterien für einen zufriedenstellenden Nachweis würden vollkommen offen bleiben.

Diese Klausel verstoße daher gegen § 6 Abs 3 KSchG, da sie dem dort normierten Transparenzgebot jedenfalls nicht genüge.

Zudem sei die Klausel auch gröblich benachteiligend. Sollte nämlich ein Dritter „zufriedenstellend glaubhaft machen“, Inhaber des Gepäckstücks zu sein, wären die Beklagte nach dieser Klausel berechtigt, das Gepäck auch gegen den ausdrücklichen Willen des Fluggastes auszufolgen. Der Fluggast müsste dann seine Rechte gegenüber dem Dritten geltend machen, zu dem er in keinerlei Vertragsbeziehung stehe.

Diese Klausel verschlechtere daher die Rechtsposition der VerbraucherInnen gröblich und verstoße damit gegen § 879 Abs 3 ABGB.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass es undenkbar sei, alle Möglichkeiten im Einzelnen dazu aufzulisten, wann eine Glaubhaftmachung zur Zufriedenheit der Beklagten erfolgen könne. Daher sei die von ihr gewählte Form die einzig verständliche und transparente. Es sei auch für den Kunden nachvollziehbar, wann ein Nachweis zur Zufriedenheit der Beklagten vorliegen werde.

Es sei auch nicht so, dass es im Belieben der Beklagten stünde, einen Nachweis als

ausreichend zu beurteilen oder einen Herausgabeanspruch zu verweigern. Nur weil nicht im Detail geregelt sei, wie dieser „zufriedenstellende Nachweis“ auszusehen habe, was aufgrund der Vielzahl möglicher Varianten auch gar nicht denkbar sei, führe dies noch nicht zur Intransparenz der Klausel iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Die vom Kläger ins Treffen geführte gröbliche Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB liege ebenfalls nicht vor. Zunächst sei zu berücksichtigen, dass diese Regelung eine Erleichterung für den Fluggast bringe. Auch wenn er den Gepäckschein nicht vorweisen könne, erhalte er dennoch sein Gepäck, wenn er sein Recht auf Herausgabe auf andere Art und Weise glaubhaft machen könne.

Ferner sei die Klausel eine Absicherung gegen genau den vom Kläger beschriebenen Fall einer Aushändigung des Gepäckstücks an eine falsche Person bzw Dritte.

Wenn sich der Fluggast ausdrücklich gegen die Ausfolgung des Gepäcks an einen Dritten ausspreche, so werde es dem Dritten gerade nicht gelingen, das Recht auf Herausgabe glaubhaft zu machen.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist dem Kläger dahingehend zu folgen, dass diese Klausel intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG ist.

Dazu ist zunächst auf die obigen Rechtsausführungen zur Klausel 8 zu verweisen.

Nach der nun zu prüfenden Klausel wird die Auslieferung des Gepäcks von der Glaubhaftmachung des Rechts auf Herausgabe nach der Zufriedenheit der Beklagten abhängig gemacht. Dazu erklärt die Klausel aber nicht, wie der Verbraucher den Nachweis seines Rechts auf Herausgabe erbringen kann.

Durch ihre unbestimmte Abfassung ermöglicht die Klausel somit der Beklagten, nach ihrem freiem Ermessen über die Ausfolgung des Gepäcks zu entscheiden, wenn der Gepäckschein oder der Identifizierungsteil der Gepäckmarke fehlt.

Nicht gefolgt werden kann aber dem Kläger dahingehend, dass sich durch den Inhalt dieser Klausel die Rechtsposition der VerbraucherInnen im Fall der (fehlerhaften) Ausfolgung des Gepäcks an einen (tatsächlich unberechtigten) Dritten verschlechtert. Ein solcher Inhalt, der die für diesen Fall bestehende vertragliche Haftung der Beklagten einschränkt oder einschränken soll, kann in dieser Klausel nicht erkannt werden. Selbst nach der gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung könnte sich der Verbraucher (weiterhin) an die Beklagte als seine Vertragspartnerin halten.

Klausel 21) (in Punkt 8.9.6. der ABB)

21. [...]

Sie haften für alle Kosten, die [...] sowie für alle Schäden, die von Ihnen mitgeführte Tiere verursachen und stellen Brussels Airlines von jeder Haftung frei, soweit wir den Schaden nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht haben.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 28 im Verfahren zu

4 Ob 63/21z ident sei. Mit dieser Klausel werde eine Haftung der Beklagten für leichte Fahrlässigkeit generell – unabhängig von der Schadensart – ausgeschlossen. Diese Klausel sei daher bereits gemäß § 6 Abs 1 Z 9 KSchG unzulässig, weil mit ihr auch die Pflicht des beklagten Unternehmers ausgeschlossen werde, für leicht fahrlässig verursachte Personenschäden zu haften, die er oder eine Person verursacht habe, deren Verschulden ihm zurechenbar sei.

Darüber hinaus könne aus § 6 Abs 1 Z 9 KSchG nicht der Umkehrschluss gezogen werden, dass bei anderen als Personenschäden ein Haftungsausschluss für leicht fahrlässig verursachte Schäden generell zulässig sei, insbesondere wenn die Verletzung vertraglicher Hauptpflichten betroffen sei, die wirtschaftliche Tragfähigkeit oder Versicherbarkeit gegen den Haftungsausschluss spreche oder eine ausgewiesene Vormachtstellung mit der Verdünnung der Willensfreiheit zusammentreffe.

Diese Klausel sei daher auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB.

Die gröbliche Benachteiligung der Klausel werde noch dadurch verstärkt, dass gemäß § 1320 ABGB für von einem Tier verursachte Schäden derjenige hafte, der das Tier dazu angetrieben, gereizt, oder zu verwalten vernachlässigt habe. Wenn er nicht beweisen könne, dass er für die erforderliche Verwahrung und Beaufsichtigung gesorgt habe, sei der Tierhalter dafür verantwortlich.

Von diesen Vorgaben weiche diese Klausel ohne sachliche Rechtfertigung ab.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass der Kläger den Sinngehalt der Klausel verkenne. Es gehe hier nicht um eine Haftungsbeschränkung bzw einen Haftungsausschluss gegenüber dem Kunden. Eine mögliche Haftung gegenüber dem Kunden als Vertragspartner des Beförderungsvertrages sei von dieser Klausel überhaupt nicht umfasst.

Daher könne diese Klausel auch keine unzulässige Vertragsbestimmung iSd § 6 Abs 1 Z 9 KSchG darstellen.

Diese Klausel normiere vielmehr eine Haftungsfreistellung des Kunden zugunsten der Beklagten gegenüber Dritten, wenn Dritte Ansprüche gegenüber der Beklagten geltend machen und die Beklagte den Schaden nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht habe.

Es gehe hier also um Fälle, in denen der Kunde ein Tier mitnehme und dieses Tier Schäden bei einem Dritten verursache. Der Kunde sei für das von ihm mitgeführte Tier verantwortlich. Insofern sei es auch gerechtfertigt, dass der Kunde für die durch das von ihm mitgeführte Tier Dritten zugefügten Schäden einzustehen habe, sofern diese Schäden nicht von der Beklagten vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt worden seien.

Der Umstand, dass diese Freistellung auch von der Beklagten leicht fahrlässig (mit)verursachte Schäden umfasse, stelle jedenfalls keine gröbliche Benachteiligung dar, da es doch im alleinigen Interesse des Kunden liege, dass sein Tier transportiert werde. Durch den Transport von Tieren steige naturgemäß auch das Risiko für die Beklagte, dass Dritten

Schäden zugefügt werden, für die die Beklagte durch leicht fahrlässiges Verhalten unter Umständen mitverantwortlich sei. Man denke hier etwa an eine seitens der Beklagten nicht laufend kontrollierte ordnungsgemäße Verwahrung eines mitgeführten Tiers in dem hierfür vorgesehenen Transportbehälter durch den Kunden, wodurch es zu einer Verschmutzung oder Beschädigung der Kleidung von Mitreisenden komme.

Um Kunden dennoch die Mitnahme von Tieren zu ermöglichen, stelle die in dieser Klausel vorgenommene Haftungsfreistellung einen sachgerechten Interessenausgleich dar.

Diese Klausel stehe auch völlig in Einklang mit der gesetzlich normierten Haftung des Tierhalters iSd § 1320 ABGB. Der Kläger übersehe dabei nämlich, dass der Kunde und nicht die Beklagte Halter des vom Kunden mitgeführten Tieres sei. Als Tierhalter sei nämlich nur derjenige anzusehen, der das Tier dauernd in der Gewahrsame habe, die Herrschaft über das Tier ausübe und somit regelmäßig sein Verhalten erzwingen könne. Entscheidend sei die tatsächliche, unabhängige, dh nicht von Anordnungen dritter Personen abhängige Sachherrschaft. Halter sei daher, wer die tatsächliche Herrschaft über das Verhalten des Tieres ausübe und diesbezüglich weisungsfrei sei. Das treffe auf die Beklagte gerade nicht zu, da sie doch keinesfalls weisungsfrei hinsichtlich der von ihr beförderten Tiere agiere.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 28 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel ausdrücklich (auch) auf von der Beklagten (im Zusammenhang mit einem Tiertransport) verursachte Schäden Bezug nimmt. Sie bezieht sich damit auch auf den Fall, dass das den Schaden herbeiführende mitgeführte Tier in der konkreten Schadenssituation von der Beklagten oder von ihr zurechenbaren Personen verwahrt wird.

In diesem Fall will die Beklagte den Schaden auf den Kunden überwälzen, soweit sie nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich gehandelt hat.

Eine solche Schadensüberwälzung ist wertungsmäßig aber nichts anderes als ein Haftungsausschluss gegenüber dem Kunden, zumal dieser den Schaden, für den die Beklagte verantwortlich ist, selbst tragen soll.

Damit verstößt die Klausel gegen § 6 Abs 1 Z 9 KSchG, weil die Beklagte auch für leicht fahrlässig zugefügte Personenschäden nicht haften will.

Klausel 22) (Punkt 9.1. der ABB)

22. Bevor wir Ihren Buchungswunsch entgegennehmen, werden wir Sie über die planmäßige Abflugzeit informieren, so wie sie zu diesem Zeitpunkt gilt und diese in den Flugschein eintragen. Es ist möglich, dass wir die planmäßige Abflugzeit nach Ausstellung des Flugscheins ändern müssen. Wenn Sie uns eine Kontaktadresse mitteilen, so werden wir uns bemühen, Sie über solche Änderungen zu informieren. Wenn wir nach dem Flugscheinkauf eine nennenswerte Änderung der Abflugzeit vornehmen, die für Sie nicht

annehmbar ist und wir Sie nicht auf einen für Sie annehmbaren Flug umbuchen können, so haben Sie Anspruch auf Erstattung nach den Bestimmungen des Artikels 10.2.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 29 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Mit dieser Klausel wolle sich die Beklagte einen Leistungsänderungsvorbehalt ausbedingen, wonach es ihr freistehe, Abflugzeiten beliebig zu ändern. Für VerbraucherInnen sei somit weder ersichtlich noch abschätzbar, unter welchen Umständen es zu einer Änderung der Abflugzeiten kommen soll und in welchem Ausmaß eine derartige Änderung erfolgen könnte.

Diese Klausel sei daher intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Wenn diese Klausel in diesem Sinne suggeriere, dass die Beklagte Flugzeitenänderungen generell vorsehen dürfe, werde auch die wahre Rechtslage verschleiert.

Gleiches gelte auch in Zusammenhang damit, dass die Klausel weiters vorsehe, die Beklagte wäre bemüht, VerbraucherInnen von Flugzeitenänderungen, deren Gründe nicht in ihrer Kontrolle liegen würden, zu informieren. Entgegen dem Wortlaut dieser Klausel müsse die Beklagte – in Einhaltung ihrer Sorgfaltspflichten – ihren Vertragspartnern in Aussicht genommene Leistungsänderungen, ob diese von ihr verursacht worden seien oder nicht, natürlich mitteilen. Der vorliegenden Klausel lasse sich hingegen keine Verpflichtung zu einer solchen Informationserteilung entnehmen.

Dazu komme, dass gemäß § 6 Abs 2 Z 3 KSchG eine nicht im Einzelnen zwischen dem Unternehmer und einem Verbraucher ausgehandelte Klausel unzulässig sei, die den Unternehmer dazu ermächtige, eine von ihm zu erbringende Leistung einseitig zu ändern oder von ihr abzuweichen, sofern die Änderung bzw die Abweichung dem Verbraucher nicht zumutbar sei, besonders weil sie weder geringfügig noch sachlich gerechtfertigt sei.

Eine in den AGB enthaltene Klausel stelle keine individuelle Vereinbarung dar.

Wenn diese Klausel auf eine für den Fluggast nicht annehmbare „nennenswerte“ Änderung abstelle, entspreche sie auch nicht den Vorgaben des § 6 Abs 2 Z 3 KSchG.

Zudem bleibe unklar, was unter einer „nennenswerten Änderung“ zu verstehen sei.

Bei kundenfeindlichster Auslegung obliege es der Beklagten als Unternehmerin, eine Änderung für nennenswert zu erklären. Diese Klausel sei daher auch aus diesem Grund intransparent und auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB.

Zur Beurteilung der Zumutbarkeit einer Änderung sei auf die Sicht der VerbraucherInnen abzustellen.

Satz 4 der Klausel sehe zwar vor, dass ein Verbraucher bei einer für ihn nicht annehmbaren, nennenswerten Flugzeitenänderung Anspruch auf Erstattung des Flugtickets haben solle, berücksichtige jedoch nicht, dass nebst einem solchen Erstattungsanspruch auch weitergehende (Schadenersatz)Ansprüche gegen die Beklagte zustehen könnten.

So hätten Fluggäste im Anwendungsbereich der Fluggastrechte-VO darüber hinaus

verschuldensunabhängig auch Anspruch auf Betreuungs- und Ausgleichsleistungen, wenn die Änderung der Abflugzeit (oder sonstige Umstände) zu einer Ankunftsverspätung von drei Stunden oder mehr führe.

Demgegenüber suggeriere diese Klausel, dass VerbraucherInnen nur Anspruch auf eine allfällige Erstattung nach Punkt 10.2 der ABB hätten, der ebenfalls verfahrensgegenständlichen Klausel 26.

Punkt 10.2 der ABB (die Klausel 26) lege jedoch keine eindeutigen Rechtsfolgen fest und stelle selbst eine unzulässige Vertragsbestimmung dar, weshalb die vorliegende Klausel auch aus diesem Grund intransparent sei. Der Verweis auf eine unzulässige Bestimmung mache die verweisende Bestimmung selbst unzulässig iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Dazu verwies der Kläger insgesamt auch auf sein Vorbringen zur Klausel 26 (siehe unten).

Die Beklagte brachte dazu vor, dass es zu einer Überspannung des Transparenzgebots führen würde, wenn sie jeden theoretisch möglichen Einzelfall darstellen müsste, in dem eine Änderung der Abflugzeit notwendig werden könnte.

Es werde in dieser Klausel auch nicht die wahre Rechtslage verschleiert. Die Klausel sehe entgegen der Behauptung des Klägers keine generelle Möglichkeit der Änderung der Flugzeit vor. Dies ergebe sich bereits aus der Formulierung, wonach es möglich sei, dass die Beklagte die planmäßige Abflugzeit ändern „müsse“. Eine Änderung liege daher – entgegen der Behauptung des Klägers – gerade nicht im Belieben der Beklagten, sondern ergebe sich aus Vorgaben von Dritten an die Beklagte, die diese umzusetzen habe. In diesen Fällen habe die Beklagte daher gar keine andere Möglichkeit, als die planmäßige Abflugzeit zu ändern.

Die Formulierung, wonach sich die Beklagte „bemühe“, den Kunden die Änderung mitzuteilen, sei dem Umstand geschuldet, dass es rein faktisch nicht immer möglich sei, sämtliche Kunden auch tatsächlich zu erreichen. So habe die Beklagte von manchen Kunden keine bzw keine aktuellen Kontaktdaten. Anderen Kunden gelange die Information möglicherweise aus anderen Gründen nicht zur Kenntnis.

Ein unzulässiger Leistungsänderungsvorbehalt liege jedenfalls nicht vor. Die Klausel sei sachlich gerechtfertigt, weil im täglichen Flugbetrieb die Möglichkeit bestehen müsse, Vorgaben von diversen Flugsicherungsbehörden oder Flughafenbetreibern Rechnung zu tragen und entsprechende Änderungen des Flugplans bzw der Flugzeiten durchführen zu können.

In der Praxis betreffe dies häufig Fälle, in denen die Flugzeiten von der Beklagten aus den zuvor genannten Gründen nur um wenige Minuten nach vorne oder hinten verschoben werden müssten. Darauf habe die Beklagte keinen Einfluss.

In diesem Zusammenhang sei auch zu berücksichtigen, dass Kunden den Beförderungsvertrag schon bis zu 365 Tage vor Abflug abschließen können. Es könne der Beklagten aber nicht zugemutet werden, über einen derart langen Zeitraum eine auf die

Minute genaue Abflugzeit festlegen zu müssen.

In jedem Fall seien die Änderungen den Kunden sehr wohl zumutbar, weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt seien.

Komme es zu nennenswerten Änderungen, die für den Kunden nicht annehmbar seien, dh zu unzumutbaren Änderungen der Flugzeiten, sei der Kunde auch nicht mehr an den Vertrag mit der Beklagten gebunden. Der Kunde könne dann vom Vertrag zurücktreten und habe Anspruch auf Erstattung.

Diese Klausel berücksichtige sowohl das Interesse der Beklagten, auf notwendige Flugplan- bzw Flugzeitenänderungen reagieren zu können, als auch das Interesse des Kunden, bei nicht annehmbaren Änderungen vom Vertrag zurücktreten sowie Erstattung verlangen zu können. Folglich sei die Klausel auch nicht gröblich benachteiligend.

Sowohl hinsichtlich der Bedeutung der in dieser Klausel verwendeten Formulierung „nennenswerte Änderung der Abflugzeit“ als auch der gebotenen Interessenabwägung sei die Fluggastrechte-VO zu berücksichtigen, die den Fluggesellschaften einen gewissen Handlungsspielraum im Hinblick auf die Abflugzeit zubillige. So habe der Fluggast keinen Anspruch auf Ausgleichsleistungen bei Annullierungen, wenn er ein Angebot zur anderweitigen Beförderung erhalte, das es ihm ermögliche, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und sein Endziel höchstens vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen, das bei Information in einem Zeitraum zwischen zwei Wochen und sieben Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit, bzw nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufliegen und sein Endziel höchstens zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit zu erreichen, das bei Information weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit.

Auch Unterstützungsleistungen bei Verspätungen müssten erst ab einer gewissen Dauer angeboten werden, so etwa bei Flügen über eine Entfernung bis zu 1.500 km bei einer Verspätung von zwei Stunden oder mehr.

Änderungen der Abflugzeit, die sich innerhalb dieser zeitlichen Grenzen bewegen, würden vom Gesetzgeber daher ganz offensichtlich als für den Fluggast zumutbar erachtet.

Derartige Änderungen seien daher noch nicht als „nennenswert“ zu betrachten.

Darüber hinausgehende Änderungen seien „nennenswerte Änderungen“.

Somit sei auch der Begriff „nennenswerte Änderung“ hinreichend klar.

Entgegen der Behauptung des Klägers suggeriere diese Klausel auch nicht, dass dem Kunden neben der Erstattung keine weiteren Ansprüche zustehen. Sie weise den Kunden lediglich darauf hin, dass er Erstattung, wie sie in den ABB geregelt sei, verlangen könne.

Weitergehende gesetzliche Ansprüche, etwa nach der Fluggastrechte-VO, die keine Grundlage in den ABB benötigen, würden davon unberührt bleiben.

Die Beklagte verwies weiters auch auf ihr konkretes Vorbringen dazu, dass auch die

Klausel 10.2 der ABB und damit die verfahrensgegenständliche Klausel 26 transparent sei.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 29 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel entgegen der Ansicht der Beklagten nicht nur kurze Verschiebungen der Abflugzeit betrifft. Vielmehr nimmt sie ganz allgemein auf mögliche Änderungen der Abflugzeit Bezug und enthält keine Einschränkung auf Flugzeitänderungen aus von der Beklagten nicht beeinflussbaren Gründen.

Die Möglichkeit zur Änderung der Abflugzeiten liegt nach dem Inhalt dieser Klausel damit im freien Ermessen der Beklagten, wovon der Kunde nicht gesichert in Kenntnis gesetzt wird, weil sich die Beklagte in dieser Hinsicht nur „bemühen“ muss.

Weiters handelt es sich bei dem Inhalt dieser Klausel um eine gesetzlich unzulässige Ermächtigung zu einer einseitigen nachträglichen Leistungsänderung iSd § 6 Abs 2 Z 3 KSchG. Mit dieser Klausel will sich die Beklagte ein nach freiem Ermessen ausübbares Leistungsänderungsrecht ausbedingen, wonach es ihr frei steht, Abflugzeiten beliebig zu ändern. Für die VerbraucherInnen ist somit weder ersichtlich noch abschätzbar, unter welchen Umständen es zu einer Änderung der Abflugzeiten kommen soll und in welchem Ausmaß eine derartige Änderung erfolgen könnte.

Dass die Klausel eine Beschränkung der Flugzeitänderungen aus von der Beklagten nicht beeinflussbaren Gründen vorsieht, ist nicht ersichtlich und aus der Wendung „ändern müssen“ nicht ableitbar, können doch solche Sachzwänge, die eine Flugzeitänderung notwendig machen, auch allein in der Sphäre der Beklagten liegen und auf ihre eigenen wirtschaftlichen Entscheidungen zurückzuführen sein.

Die Klausel ist daher aus diesem Grund intransparent.

Indem diese Klausel suggeriert, dass der Unternehmer Flugzeitänderungen generell vorsehen dürfe, wird ebenso die wahre Rechtslage verschleiert wie durch den Hinweis, das Unternehmen werde sich (lediglich) bemühen, Kunden von Flugzeitänderungen zu informieren, ist die Beklagte als Unternehmerin doch zu einer solchen Informationserteilung verpflichtet (vgl OLG Wien zu 2 R 157/19a zu Punkt 3.11).

Darüber hinaus bleibt unklar, wann eine „nennenswerte Änderung“ der Abflugzeit vorliegt. Auch hier wird ein unbestimmter Begriff verwendet, der mangels hinreichender Verständlichkeit Intransparenz begründet.

Der Verweis der Beklagten auf die Fluggastrechte-VO ist nicht stichhaltig, weil die darin vorgesehenen Detailregelungen dem durchschnittlichen Verbraucher nicht geläufig sind.

Im Fall einer nennenswerten Änderung der Abflugzeit und einer fehlenden annehmbaren Umbuchmöglichkeit sollen die VerbraucherInnen Anspruch auf Erstattung haben. Der Ansicht der Beklagten, dass es sich dabei nur um einen Hinweis auf die Erstattungsmöglichkeit

handle, dem Kunden aber nicht suggeriert werden soll, dass er keine weitergehenden Ersatzansprüche geltend machen könne, ist nicht zu folgen.

Tatsächlich soll dem Kunden die Erstattung als einzige Anspruchsmöglichkeit vermittelt und er von der Geltendmachung weiterer Ansprüche etwa nach Vertragsrecht oder nach der Fluggastrechte-VO abgehalten werden.

Die Klausel ist daher auch aus diesem Grund intransparent.

Weiters ist auch auf die rechtlichen Ausführungen zu der Klausel 26 zu verweisen (siehe unten).

Erneut ist dazu darauf zu verweisen, dass nach der höchstgerichtlichen Rechtsprechung eine Klausel, die auf eine unzulässige Bestimmung verweist, selbst iSd § 6 Abs 3 KSchG unzulässig ist (RS0122040).

Klausel 23) (Punkt 10.1.1. der ABB)

23. Soweit im folgenden nichts anderes bestimmt ist, erfolgt die Erstattung entweder an den im Flugschein mit Namen benannten Fluggast oder an die Person, die den Flugschein bezahlt hat, sofern zu unserer Zufriedenheit nachgewiesen wird, dass für den Flugschein eine Zahlung geleistet wurde.

Der Kläger brachte dazu vor, dass die Beklagte räume sich durch diese Klausel – entgegen ihrer gesetzlichen Verpflichtung – die Möglichkeit ein, schuldbefreiend auch an einen anderen als den Fluggast, zu leisten.

Wie bereits oben dargestellt sehe die Fluggastrechte-VO zwingend vor, dass die Flugscheinkosten an den Fluggast zurückzuzahlen seien. Nach der Fluggastrechte-VO sei es daher gleichgültig, wer (zuletzt) die Zahlung an die Beklagte geleistet habe.

Diese Klausel stelle daher die Rechtslage falsch dar, was einen Verstoß gegen das Richtigkeits- und Vollständigkeitsgebot des § 6 Abs 3 KSchG bedeute.

Zudem sei die Klausel auch gröblich benachteiligend. Sollte ein Dritter (etwa eine Buchungsplattform) die Rückzahlung für einen Flugschein fordern und einen „zufriedenstellenden“ Nachweis über die Bezahlung des Flugscheins erbringen können, dann soll die Beklagte nach dieser Klausel, selbst entgegen dem ausdrücklichen Willen des Fluggastes, dazu berechtigt sein, die Rückzahlung an die Person vorzunehmen, die das Ticket zuletzt an Sie bezahlt habe.

Bezahle die Beklagte in solchen Fällen – was häufig passiere – an VermittlerInnen aus, würden die VerbraucherInnen ihre Flugscheinkosten oftmals nicht oder mit deutlicher Verspätung erhalten, was dem Schutzzweck des Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO zuwider laufe. Fluggästen werde dadurch die Durchsetzung ihrer Rechte deutlich erschwert, was einen Verstoß gegen den Grundsatz der Effektivität bedeute.

Zudem gehe auch das Insolvenzrisiko des Dritten zu Lasten der VerbraucherInnen, wenn die Beklagte nicht direkt an diese bezahle.

Diese Klausel verschlechtere daher die Rechtsposition der VerbraucherInnen gröblich und verstoße damit gegen § 879 Abs 3 A BGB. Für ein solches Wahlrecht der Beklagten gebe es keine sachliche Rechtfertigung.

Die Klausel verstoße aber auch gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG, wonach nicht im Einzelnen ausgehandelte Vertragsbestimmungen unzulässig seien, nach denen UnternehmerInnen das Recht eingeräumt werde, seine/ihre Pflichten oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden, der im Vertrag nicht namentlich genannt sei. Wenn VerbraucherInnen ihren Flugschein über VermittlerInnen kaufen, seien häufig mehrere „Zwischenhändler“ beteiligt. Für VerbraucherInnen sei oft nicht erkennbar, wer bei der Fluggesellschaft den Flugschein endgültig bezahlt habe.

Wie bereits oben dargestellt, schulde die Beklagte den VerbraucherInnen bei Annullierung die Rückzahlung der Flugscheinkosten. Diese Klausel sehe aber vor, dass die Beklagte die Zahlung nach eigener Wahl auch an einen Dritten vornehmen könne, der namentlich nicht im Vertrag genannt werde.

Damit verstoße diese Klausel auch gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG.

Dieser Dritte müsste dann gegenüber den VerbraucherInnen die Rückzahlungsverpflichtung der Flugscheinkosten nach der Fluggastrechte-VO erfüllen.

Es liege aber auch deshalb eine Intransparenz dieser Klausel vor, weil für VerbraucherInnen nicht absehbar sei, wann es einem Dritten möglich sei, dass ein „zufriedenstellender Nachweis über diese Zahlung erbracht werden könne“. Die Kriterien für einen zufriedenstellenden Nachweis würden vollkommen offen bleiben.

Diese Klausel verstoße daher gegen § 6 Abs 3 ABGB, da sie dem dort normierten Transparenzgebot jedenfalls nicht genüge.

Die Beklagte brachte zunächst als Vorbemerkung zu den Klauseln 23 und 24 vor, dass durch die Regelungen in Punkt 10.1.1. (die Klausel 23) sowie Punkt 10.1.2. (die Klausel 24) der ABB die Beklagte ihren Sorgfalts- und Prüfpflichten nachkomme und verhindere, dass eine Auszahlung des Erstattungsbetrags an jede beliebige Person erfolge. Nichts anderes werde in den Klauseln 23 und 24 geregelt.

Die Klauseln 23 und 24 würden dabei zwischen jener Person, die im Ticket genannt sei und jener Person, die das Ticket bezahlt habe (in der Folge: Zahler), differenzieren.

Die Klausel 23 (der Unterpunkt 10.1.1 der ABB) regle dabei den Normalfall. Die Beklagte sei berechtigt, die Erstattung entweder an die im Flugschein genannte Person oder jene Person vorzunehmen, die den Flugschein bezahlt habe. An Letztere jedoch nur dann, wenn die Zahlung zufriedenstellend nachgewiesen werde. Im Normalfall werde der Zahler auch jene Person sein, die im Ticket genannt sei, sodass die Unterscheidung zwischen Zahler und im Ticket genannter Person in dieser Klausel nicht weiter von Relevanz sei.

Die Klausel 24 (der Unterpunkt 10.1.2. der ABB) regle lediglich den Sonderfall, dass (i) die

den Flugschein bezahlende Person eine andere sei als die am Flugschein genannte und (ii) der Flugschein einen entsprechenden Erstattungsbeschränkungsvermerk enthalte. Die Klausel 24 komme daher nur bei Anbringung einer solchen Beschränkung zur Anwendung.

Es gehe in beiden Klauseln daher nur um diese Differenzierung in der Person des Empfängers.

Über die Zwischenschaltung eines Vermittlers bzw über allfällige Auszahlungsmodalitäten würden die beanstandeten Klauseln nichts aussagen. Ob der Kunde ein Ticket direkt bei der Beklagten kaufe oder über einen Vermittler, sei ebenso wie die Vorgangsweise bei der Rückabwicklung nicht Gegenstand dieser beiden beanstandeten Klauseln.

Die diesbezüglichen Ausführungen des Klägers würden am Wortlaut dieser beiden Klauseln vorbeigehen.

Das habe auch das OLG Wien bereits mehrfach ausgesprochen.

So habe das OLG Wien zu einer nahezu identen Klausel bereits Folgendes festgehalten:

„Die Vorgangsweise der Rückabwicklung bei Buchung über ein Reisebüro und daran anschließender Inanspruchnahme der von der Beklagten genannten Zahlungsströme und Verrechnungsmodalitäten sei ohnehin nicht Regelungsgegenstand der Klausel“.

„Die Klausel tätige damit (auch bei kundenfeindlichster Auslegung) keine Aussage darüber, dass bei einer über einen Vermittler vorgenommenen Buchung dieser auch die Rückerstattung an den Fluggast vorzunehmen habe“.

„Vielmehr werde lediglich eine Aussage dahin getroffen, dass die Beklagte - ihrer Rechtsansicht zur Aktivlegitimation im Rahmen des Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO folgend - im Erstattungsfall die Flugscheinkosten nicht immer dem Fluggast, sondern bei nicht vorhandener Identität des Fluggastes mit dem Zahler des Tickets letzterem Ersatz zu leisten habe. [...] Über allfällige Auszahlungsmodalitäten (Direktzahlung oder Auszahlung über den vom zahlenden Fluggast in Anspruch genommenen Vermittler im Wege des BSP-Systems), treffe diese Klausel keine Aussage.“ (OLG Wien vom 30.7.2021 zu 5 R 96/21f)..

Die Klausel 23 stehe im Einklang mit den einschlägigen Rechtsvorschriften und widerspreche insbesondere nicht den vom Kläger angeführten Rechtsnormen.

Diese Klausel verstoße insbesondere nicht gegen die Bestimmungen der Fluggastrechte-VO. Sie regle unter anderem Konstellationen, in denen die auf dem Ticket genannte Person und der Zahler auseinander fallen würden. Der Anspruch auf Erstattung der Flugscheinkosten aus Art 8 Fluggastrechte-VO könne nur demjenigen zustehen, der diese Kosten getragen habe, somit dem Zahler. Ungeachtet dessen würden einem Fluggast, der sein Ticket nicht selbst bezahlt habe, alle sonstigen Rechte aus der Fluggastrechte-VO uneingeschränkt zustehen.

Dies entspreche auch Sinn und Zweck der Fluggastrechte-VO, Ärger und Unannehmlichkeiten der Fluggäste durch die Annullierung von Flügen zu verringern. Einen

Fluggast, der sein Ticket nicht selbst bezahlt habe, treffe von vornherein kein Ärgernis einer Flugpreiszahlung für einen Flug, der nicht stattfindet. Seine bei ihm auftretenden Unannehmlichkeiten würden vollständig durch die anderen Betreuungs- und Unterstützungsleistungen, die ihm nach Art 8 zustehen, abgegolten.

Entgegen den Behauptungen des Klägers sei eine Auszahlung an die im Ticket genannte Person daher nicht zwingend erforderlich, um eine Vereinbarkeit mit Art 8 Fluggastrechte-VO herzustellen, wenn tatsächlich eine andere Person die Zahlung geleistet habe.

Die Fluggastrechte-VO enthalte auch keine Vorgaben zum konkreten Abwicklungsprozess der nach Art 8 Abs 1 lit a zustehenden Erstattung. Art 7 Abs 3 leg cit, auf den in Art 8 verwiesen werde, halte lediglich fest, dass die Ausgleichszahlungen „durch Barzahlung, durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung, durch Scheck oder, mit schriftlichem Einverständnis des Fluggastes, in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen erfolgen“. Die Fluggastrechte-VO lasse daher offen, in welcher Form die Erstattung zu erfolgen habe.

Die Fluggastrechte-VO soll im Übrigen nicht nur ein hohes Schutzniveau für die Fluggäste gewährleisten, sondern auch einen Ausgleich zwischen ihren Interessen und denen der Luftfahrtunternehmen schaffen. Diesem Interessenausgleich entspreche es gerade, dass die Erstattung an jene Person erfolge, die das Ticket bezahlt habe.

Die Klausel 23 führe zu keiner Verschlechterung der Rechtsposition des Verbrauchers.

Ein Verstoß gegen Art 8 Fluggastrechte-VO liege nicht vor.

Wie bereits oben ausgeführt, treffe diese Klausel über allfällige Auszahlungsmodalitäten keine Aussage.

Abgesehen davon regle Art 8 Fluggastrechte-VO die Abwicklung der Erstattung nicht.

Die Verwendung eines branchenweit etablierten und funktionierenden BSP-Systems stelle für den Kunden keinen Nachteil dar. Erst dadurch werde ermöglicht, dass eine Abwicklung innerhalb von sieben Tagen erfolgen könne. Somit liege auch kein Verstoß gegen § 879 Abs 3 ABGB vor.

Es sei in der Klausel 23 auch keine vom Kläger behauptete Überwälzung des Insolvenzrisikos zu erblicken. Dies habe auch das OLG Wien in einem Verfahren zum gleichen Themenkomplex bereits bestätigt (siehe oben).

Auch der vom Kläger behauptete Verstoß gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG liege nicht vor. Der Gesetzgeber wolle mit dieser Bestimmung verhindern, dass dem Verbraucher an Stelle des Unternehmers ein unbekannter Schuldner oder gar Vertragspartner aufgedrängt werde, dass er sich also überraschend einem neuen Partner gegenüber sehe und die Haftung des bisherigen Vertragspartners verliere, weil er regelmäßig die hinter einem Partnerwechsel stehenden wirtschaftlichen Verhältnisse kaum zu überblicken vermag. Der Verbraucher soll aber nicht nur vor unabschätzbaren Liquiditätsrisiken, sondern auch davor geschützt werden,

dass die Vertragsleistung von einem minder qualifizierten Unternehmer erbracht werde.

Dem Wortlaut der beiden Klauseln (den Klauseln 23 und 24) könne jedoch auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht unterstellt werden, dass die Beklagte ihre Pflichten mit schuldbeitragender Wirkung auf einen Dritten überbinden könne. Nach ihrem klaren Wortlaut bestimme die Klausel lediglich den Empfänger des Erstattungsbetrages (am Flugschein genannte Person oder Zahler). Es gehe daher in den beanstandeten Klauseln lediglich um eine Absicherung, dass nicht an die falsche Person ausbezahlt werde, die das Ticket nicht bezahlt habe. Es gehe daher lediglich um den Empfänger des Erstattungsbetrags, nicht aber um jene Person, die die Zahlung zu leisten habe. Insbesondere treffe die beanstandete Klausel – wie bereits oben ausgeführt – keine Aussage über allfällige Auszahlungsmodalitäten über Vermittler. Von der Übertragung irgendeiner Pflicht auf einen Dritten sei keine Rede.

Somit scheide auch ein Verstoß gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG aus. Dies habe auch erst jüngst das OLG Wien in einem Verfahren zum gleichen Themenkomplex bestätigt (siehe oben).

Entgegen der Behauptung des Klägers sei die Formulierung „zufriedenstellender Nachweis“ nicht intransparent. Es würden die unterschiedlichsten Möglichkeiten bestehen, wann ein solcher Nachweis zufriedenstellend sei. Der bloße Umstand, dass nicht im Detail geregelt sei, wie dieser „zufriedenstellende Nachweis“ auszusehen habe, was aufgrund der Vielzahl möglicher Varianten auch gar nicht denkbar sei, führe noch nicht zu einer Intransparenz dieser Klausel. Bei der Auflistung nur einiger Beispielfälle bestünde für die Beklagte erst Recht das Risiko einer Intransparenz, weil nicht sämtliche Fälle abschließend geregelt wären.

Für den Kunden sei auch aus seiner Lebenserfahrung klar, wann ein Nachweis, dass eine Zahlung erbracht worden sei, als „zufriedenstellend“ anzusehen sei.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist den Streitparteien zunächst zuzugestehen, dass in den beiden Entscheidungen des OLG Wien, sowohl vom 4.11.2022 zu 2 R 106/22f (zitiert von der Klägerin) als auch bereits vom 30.7.2021 zu 5 R 96/21f (zitiert von der Beklagten), im Wesentlichen mit den nunmehrigen Klauseln 23 und 24 idente Klauseln in ABB anderer Luftfahrtunternehmen verfahrensgegenständlich gewesen sind.

Insgesamt genügt es aber nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts - entgegen den sehr umfangreichen Ausführungen der Beklagtenseite zu dieser Klausel (der Klausel 23 bzw dem Punkt 10.1.1. der ABB) - darauf zu verweisen, dass diese in der Entscheidung des OLG Wien zu 5 R 96/21f nicht unmittelbar verfahrensgegenständlich gewesen ist. In diesem Verfahren ging es spruchgemäß nur um die Klausel 24 bzw den Punkt 10.1.2. der ABB.

In der zur Klausel 23 unmittelbar einschlägigen Entscheidung zu 2 R 106/22f kommt das OLG Wien aber insgesamt zu der eindeutigen Rechtsansicht, dass unabhängig von der

Frage, ob die Fluggastrechte-VO eine Rückerstattung an einen vom Fluggast abweichenden Zahler zulässt, die Klausel 23 (die dortige Klausel 1) aufgrund der Verwendung der Formulierung „zufriedenstellender Nachweis“ intransparent ist.

Dazu verweist das OLG Wien darauf, dass die Wendung „zufriedenstellenden Nachweis“ bereits in der Entscheidung im Verfahren zu 4 Ob 63/21z vom OGH behandelt wurde.

Die dortige Klausel 34 lautete auszugsweise: „Geht ein Flugschein oder ein Teil desselben verloren, so erfolgt die Erstattung gegen einen uns zufriedenstellenden Nachweis des Verlustes und Zahlung des anwendbaren Entgelts, vorausgesetzt, dass [...]“

Der OGH führte damals dazu aus: Die Klausel macht die Erstattung für einen verlorenen Flugschein allgemein von einem für die Beklagte „zufriedenstellenden Nachweis“ und der Zahlung „des anwendbaren Entgelts“ abhängig. Was die Beklagte als zufriedenstellenden Nachweis erblickt, bleibt für den Verbraucher im Dunkeln. Bei der gebotenen Auslegung im kundenfeindlichsten Sinn ermöglicht die gewählte Formulierung der Beklagten, vom Verbraucher erbrachte Beweise nach Belieben als nicht zufriedenstellend zu qualifizieren und die Erstattung aus nicht überprüfbaren Gründen zu verweigern. Vollkommen unklar und unbestimmt ist auch, was als anwendbares Entgelt zu verstehen ist.

Die Klausel ist schon aus diesen Gründen intransparent.

Diese Argumentation des OGH hat das OLG Wien in seiner Entscheidung zu 2 R 106/22f auf den damals vorliegenden Fall, die der Klausel 23 vergleichbare Klausel 1, übertragen.

Es führte dazu weiters aus, dass bereits die nicht weiter spezifizierte Verwendung des Begriffs „zufriedenstellender Nachweis“ zur Intransparenz der Klausel 23 (dort Klausel 1) iSd § 6 Abs 3 KSchG führt.

Diesen Rechtsausführungen des OLG Wien schließt sich das erkennende Gericht vollinhaltlich an.

Klausel 24) (Punkt 10.1.2. der ABB)

24. Ist die den Flugschein bezahlende Person eine andere als die im Flugschein als Fluggast benannte und enthält der Flugschein einen entsprechenden Erstattungsbeschränkungsvermerk, so findet eine Erstattung nur an die den Flugschein bezahlende Person oder nach deren Anweisung statt.

Der Kläger brachte dazu vor, dass die Beklagte in dieser Klausel – entgegen ihrer gesetzlichen Verpflichtung – eine direkte Rückzahlung an Konsumenten in von dieser Klausel umfassten Fällen nicht vorsehe.

Diese Klausel stelle daher die Rechtslage falsch dar, was einen Verstoß gegen das Richtigkeits- und Vollständigkeitsgebot des § 6 Abs 3 KSchG bedeute.

Diese Klausel sei auch deshalb intransparent, weil die enthaltene Phrase „entsprechenden Erstattungsbeschränkungsvermerk“ unklar und damit intransparent sei (vgl OLG Wien vom 30.7.2021 zu 5 R 96/21f).

Zudem sei die Klausel auch gröblich benachteiligend, da Fluggästen damit die Möglichkeit genommen werden soll, über ihren Anspruch zu disponieren und die Zahlung direkt verlangen zu können. Bezahle die Beklagte in solchen Fällen – was häufig passiere – an VermittlerInnen aus, würden die VerbraucherInnen ihre Flugscheinkosten oftmals nicht oder mit deutlicher Verspätung erhalten, was dem Schutzzweck des Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO zuwider laufe. Fluggästen werde dadurch die Durchsetzung ihrer Rechte deutlich erschwert, was einen Verstoß gegen den Grundsatz der Effektivität bedeute.

Zudem gehe auch das Insolvenzrisiko des Dritten zu Lasten der VerbraucherInnen, wenn die Beklagte nicht direkt an diese bezahle.

Diese Klausel verschlechtere daher die Rechtsposition der VerbraucherInnen gröblich und verstoße damit gegen § 879 Abs 3 ABGB.

Diese Klausel verstoße aber auch gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG, wonach nicht im Einzelnen ausgehandelte Vertragsbestimmungen unzulässig seien, nach denen UnternehmerInnen das Recht eingeräumt werde, seine/ihre Pflichten oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden, der im Vertrag nicht namentlich genannt sei. Wenn VerbraucherInnen ihren Flugschein über VermittlerInnen kaufen, so seien häufig mehrere „Zwischenhändler“ beteiligt. Für die VerbraucherInnen sei oft nicht erkennbar, wer bei der Beklagten den Flugschein endgültig bezahle und in welchen Fällen das Ticket auf eine Beschränkung der Rückerstattung hindeuten solle.

Wie bereits oben dargestellt, schulde die Beklagte den VerbraucherInnen bei Annullierung die Rückzahlung der Flugscheinkosten. Diese Klausel sehe aber vor, dass die Beklagte die Zahlung an einen Dritten vornimmt, der namentlich nicht im Vertrag genannt werde, womit sie gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG verstoße.

Der Dritte müsste dann gegenüber den VerbraucherInnen die Rückzahlungsverpflichtung der Flugscheinkosten nach Fluggastrechte-VO erfüllen.

Die Beklagte verwies zunächst kann ihr Vorbringen zur Klausel 23, wonach weder ein Verstoß gegen die Bestimmungen der Fluggastrechte-VO, noch § 879 Abs 3 ABGB noch § 6 Abs 2 Z 2 KSchG vorliege.

Die Klausel 24 komme nur im Sonderfall der Anbringung eines Erstattungsbeschränkungsvermerks zur Anwendung. Dieser sei zu Zeiten eines Papiertickets noch auf dem Papierticket aufgedruckt worden. In der heutigen Zeit, in der nur noch elektronische Tickets verwendet werden, könne eine solche Beschränkung auf Ersuchen des Kunden (und Zahlers) im Zuge der Buchung eingetragen werden. Genutzt werde diese Möglichkeit etwa bei Firmenbuchungen, wenn Unternehmen Tickets für Mitarbeiter buchen und bezahlen. In diesem Fall soll der Mitarbeiter keine Möglichkeit haben, eine Erstattung zu verlangen. Das Unternehmen sichere sich durch das Anbringen des Erstattungsbeschränkungsvermerks entsprechend ab, damit es zu keiner Auszahlung an den

Mitarbeiter komme, auf den das Ticket laute.

Der Begriff „Erstattungsbeschränkungsvermerk“ sei auch nicht intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. Es handle sich dabei um einen Vermerk, der beim Kauf eines Tickets angebracht werden könne, damit im Falle der Rückerstattung nur an die im Vermerk genannte Person der Ticketpreis zurückerstattet werde.

Genau dieses Verständnis werde auch der durchschnittliche Verbraucher dem Begriff „Erstattungsbeschränkungsvermerk“ zu Grunde legen. Dieser Begriff sei somit klar.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist zunächst auf die obigen Ausführungen zur Klausel 23 und die von den Streitparteien dazu zitierten rechtskräftigen Entscheidungen des OLG Wien zu verweisen.

Im Hinblick auf die Klausel 24 kamen aber beide zuständigen Rechtsmittelinstanzen des OLG Wien zu der eindeutigen Rechtsansicht, dass diese Klausel insgesamt unzulässig ist.

Zu 5 R 96/21f führte das OLG Wien zu dieser Klausel aus, dass diese Klausel (lediglich) fest hält, dass bei Zahlung eines Tickets von einer anderen als der darin angegebenen Person eine Erstattung nur an den Zahler erfolgt, wenn ein „entsprechender Erstattungsbeschränkungsvermerk“ angebracht wurde.

Sie bestimmt daher lediglich den Empfänger des Erstattungsbetrages, nicht aber jene Person, die die Zahlung zu leisten hat.

Die Klausel tätigt damit (auch bei kundenfeindlichster Auslegung) keine Aussage darüber, dass bei einer über einen Vermittler vorgenommenen Buchung dieser auch die Rückerstattung an den Fluggast vorzunehmen hat. Vielmehr wird lediglich eine Aussage dahin getroffen, dass die Beklagte - ihrer Rechtsansicht zur Aktivlegitimation im Rahmen des Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO folgend - im Erstattungsfall die Flugscheinkosten nicht immer dem Fluggast, sondern bei nicht vorhandener Identität des Fluggastes mit dem Zahler des Tickets letzterem Ersatz zu leisten hat.

Mit dem Zahler des Ticket ist überdies entgegen der vom Kläger scheinbar (implizit) vertretenen Ansicht offenkundig nicht das zwischengeschaltete, allenfalls (weiter-)überweisende Reisebüro, sondern nur derjenige gemeint, der die Flugscheinkosten letztlich wirtschaftlich auch getragen hat.

Über allfällige Auszahlungsmodalitäten (Direktzahlung oder Auszahlung über den vom zahlenden Fluggast in Anspruch genommenen Vermittler im Wege des BSP-Systems), trifft diese Klausel keine Aussage.

Eine Überbindung der Pflichten der Beklagten an einen im Vertrag namentlich nicht genannten Dritten (§ 6 Abs 2 Z 2 KSchG) oder eine gröbliche Benachteiligung (§ 879 Abs 3 ABGB) durch Überwälzung des Insolvenzrisikos aufgrund einer vereinbarten Auszahlung des Erstattungsbetrages durch einen Vermittler ist daher nicht zu erblicken.

Allerdings knüpft die beanstandete Klausel die Auszahlung an das Vorhandensein eines

„entsprechenden Erstattungsbeschränkungsvermerks“.

Was darunter genau zu verstehen ist, wann, auf wessen Verlangen und von wem ein solcher vorgenommen werden kann, bleibt ebenso unklar, wie der konkret geforderte Inhalt des Vermerks.

So geht aus der Klausel beispielsweise auch nicht hervor, ob etwa die zahlende Person bereits namentlich genannt werden muss, damit ein „entsprechender“ Erstattungsbeschränkungsvermerk vorliegt.

Damit wird aber der Fluggast bzw der zahlende Vertragspartner der Beklagten im Ergebnis über seine vertragliche Position im Unklaren gelassen und ihm die Durchsetzung und Wahrnehmung seiner Rechte erschwert, sodass sich die Klausel - unabhängig von der konkreten Auslegung des Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO – als intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG erweist (OLG Wien zu 5 R 96/21f).

Das OLG Wien schloss sich in seiner weiteren Entscheidung vom 4.11.2022 zu 2 R 106/22f dieser Rechtsansicht an.

Diesen Rechtsausführungen des OLG Wien schließt sich das erkennende Gericht vollinhaltlich an.

Klausel 25) (Punkt 10.1.4. der ABB)

25. Die an eine den Fluggastcoupon und alle unbenutzten Flugcoupons vorliegende Person, die sich nach Buchstabe 10.1.1. oder 10.1.2. als Erstattungsberechtigter ausgibt, ausgezahlte Erstattung gilt als Erstattung an den Erstattungsberechtigten.

Der Kläger brachte dazu vor, dass die Klausel verstoße gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG, wonach nicht im Einzelnen ausgehandelte Vertragsbestimmungen unzulässig seien, nach denen dem Unternehmer das Recht eingeräumt werde, seine Pflichten oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden, der im Vertrag nicht namentlich genannt sei.

Die Klausel verweise zudem auf die – wie oben dargestellt – unzulässigen Klauseln 10.1.1. und 10.1.2. der ABB. Der Verweis auf eine unzulässige Bestimmung mache die vorliegende verweisende Bestimmung selbst unzulässig iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass ein Verstoß gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG nicht zu erkennen sei. Dem Wortlaut der beanstandeten Klauseln könne auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht unterstellt werden, dass die Beklagte ihre Pflichten mit schuldbefreiender Wirkung auf einen Dritten überbinden könne. Es gehe in der gegenständlichen Klausel lediglich um den Erstattungsberechtigten, nicht aber um jene Person, die die Zahlung zu leisten habe.

Entgegen der Behauptung des Klägers seien die Punkt 10.1.1 und 10.1.2 der ABB (die Klauseln 23 und 24) zulässig. Es werde daher auch nicht auf unzulässige Klauseln verwiesen. Somit scheidet eine Intransparenz iSd § 6 Abs 3 KSchG aus.

Die Beklagte verwies weiters darauf, dass das OLG Wien im Vorverfahren zu 2 R 157/19a, der dortigen Klausel 31, als Berufungsgericht eine idente Klausel bereits als zulässig erachtet habe.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist der Beklagten zuzugestehen, dass diese Klausel mit der Klausel 31 im hg Vorverfahren zu 53 Cg 16/18a ident ist.

Diese war im Vorverfahren allerdings nur bis zur Rechtsmittelentscheidung des OLG Wien verfahrensgegenständlich. Dessen Entscheidung im Hinblick auf diese Klausel wurde in weiterer Folge nicht mehr angefochten, sodass diese Klausel nicht Gegenstand der Entscheidung des OGH zu 4 Ob 63/21z war.

Aus dem Umstand, dass das OLG Wien diese Klausel im Vorverfahren insgesamt als rechtlich zulässig bewertete, ist aber für die Beklagte im gegenständlichen Verfahren nichts gewonnen.

Dazu ist rechtlich darauf zu verweisen, dass im Vorverfahren die beiden Klauseln 23 und 24 und damit die Punkte 10.1.1. und 101.2. der ABB der Beklagten, auf die diese Klausel ausdrücklich verweist, nicht angefochten wurden.

Im nunmehr gegenständlichen Verbandsprozess sind diese aber auch Gegenstand der gerichtlichen Prüfung.

Weiters ist dazu auf die obigen Ausführungen in dieser rechtlichen Beurteilung zu verweisen, dass diese beiden Punkte der ABB, die Klauseln 23 und 24, nicht zulässig sind.

Damit wird aber auch die Klausel 25, die ausdrücklich auf diese beiden unzulässigen Klauseln verweist, selbst iSd § 6 Abs 3 KSchG unzulässig (vgl RS0122040).

Klausel 26) (Punkt 10.2.1. der ABB)

26. Wenn wir einen Flug streichen, einen Flug nicht entsprechend dem Flugplan durchführen, Ihren Bestimmungsort oder einen Zwischenlandepunkt nicht anfliegen oder wenn Sie durch unser Verschulden einen gebuchten Anschlussflug nicht erreichen, so entspricht der Erstattungsbetrag:

10.2.1.1. wenn kein Teil des Flugscheins ausgeflogen wurde, dem gezahlten Flugpreis,

10.2.1.2. wenn ein Teil des Flugscheins ausgeflogen wurde, mindestens der Differenz zwischen dem gezahlten Flugpreis und dem für die abgeflogenen Strecken anwendbaren Flugpreis.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 32 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Diese Klausel bestimme unter Punkt 10.2.1. der ABB nach welchen Grundsätzen eine Erstattung im Falle einer Flugannullierung, einer Flugplanänderung, des Nichtanfliegens des Bestimmungsorts oder eines Zwischenlandeorts oder eines von der Beklagten verschuldeten Nichterreichens eines gebuchten Anschlussfluges erfolgen soll.

Dabei unterscheide sie zwei Fälle:

Nach Punkt 10.2.1.1. soll, sofern noch kein Teil des Flugscheins ausgeflogen wurde, die Höhe des Erstattungsbetrages dem gezahlten Flugpreis entsprechen.

Dabei lasse die Klausel offenbar unberücksichtigt, dass VerbraucherInnen darüber hinaus noch weitere Forderungen gegen das Unternehmen zustehen könnten, wie beispielsweise Schadenersatzansprüche, sofern ein Verschulden der Beklagten oder der ihm zurechenbaren Personen zur unfreiwilligen Erstattung geführt haben.

Überdies würden auch Ansprüche aus der Fluggastrechte-VO in Betracht kommen. Nach Maßgabe des Art 7 Fluggastrechte-VO schulde das ausführende Luftfahrtunternehmen verschuldensunabhängig Ausgleichsleistungen, sofern nicht außergewöhnliche Umstände kausal für die große Verspätung oder Annullierung gewesen seien, während in den Art 8 und 9 Fluggastrechte-VO ein gesonderter Erstattungsanspruch bzw ein ursachenunabhängiger Anspruch auf anderweitige Beförderung und Betreuungsleistungen normiert seien.

Da die Klausel darauf nicht abstelle, werde die wahre Rechtslage verschleiert. Sie sei daher intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

In diesem Sinne sei die Klausel auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB, da für die mit ihr im Ergebnis bewirkte Schlechterstellung der Fluggäste keine sachliche Rechtfertigung besteht.

Sofern die Klausel überdies gesetzliche Ansprüche der Fluggäste ausschliesse, ergebe sich ihre Nichtigkeit schon aus § 879 Abs 1 ABGB.

Die Auslegung, dass ein über die hier normierte Erstattung hinausgehender Ersatzanspruch ausgeschlossen sein soll, finde auch darin Bestätigung, dass – anders als etwa bei Punkt 10.2.1.2.– nicht ein „mindestens“ zu erstattender Betrag genannt werde, sondern die Regelung abschließenden Charakter habe.

Nach Punkt 10.2.1.2. soll, sofern ein Teil des Flugscheins ausgeflogen worden sei, mindestens die Differenz zwischen dem gezahlten Flugpreis und dem für die abgeflogene Strecke anwendbaren Flugpreis erstattet werden.

Wie hoch der zurückzuerstattende Betrag in diesem Fall sein soll bzw wie er berechnet werde, darüber würden VerbraucherInnen aus dieser Klausel keinen Aufschluss erlangen. Auch diese Klausel sei daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Aufgrund der Tarifstruktur von Flugunternehmen könne die Buchung eines kombinierten Hin- und Rückfluges günstiger sein, als die Buchung eines Einzelflugs; gleiches könne für einen aus mehreren Flugsegmenten bestehenden Flug gelten. Sofern bei der Rückerstattung auf den für einen Einzelflug anwendbaren Flugpreis abgestellt werden soll, könne zur Abgeltung des in Anspruch genommen Fluges ein ungleich höherer Entgeltteil verrechnet werden, nämlich wenn jener Flugpreis, der bei einem einzeln gebuchten Flug zur Anwendung gekommen wäre. Unter Zugrundelegung der im Verbandsverfahren gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung lege die Klausel gerade so eine Berechnung nahe, weshalb

sie schon aus diesem Grund gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB sei. Für die damit bewirkte Schlechterstellung des Kunden sei eine sachliche Rechtfertigung nicht ersichtlich. Die Gründe für die nicht planmäßige Durchführung der gebuchten Flüge liege nicht in der Sphäre des Kunden.

Darüber hinaus erfasse die Klausel auch den Fall, dass der bereits konsumierte Flug – etwa wenn ein Anschlussflug versäumt wird und der Fluggast an den ursprünglichen Abflugort zurückgebracht wird – nicht unbedingt von Wert für den Fluggast gewesen sein muss. Den VerbraucherInnen auch in diesem Fall ein allfälliges anteiliges Entgelt zu verrechnen, sei mangels sachlicher Rechtfertigung ebenfalls gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Dass „mindestens“ die Differenz zwischen dem gezahlten Flugpreis und dem für die abgeflogenen Strecken anwendbaren Flugpreis zurückzuerstatten sei, könne weder die Intransparenz der Klausel noch die gröbliche Benachteiligung beseitigen.

Da mit der vorliegenden nachteiligen Klausel zudem nicht gerechnet werden müsse, sei sie bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass es im Unterpunkt 10.2.1.1. dieser Klausel, wie bereits die Überschrift zu Art 10 der ABB deutlich zum Ausdruck bringe, um „Erstattungen“, dh die (teilweise) Rückzahlung des Kaufpreises gehe. Ein darüber hinausgehender Schadenersatz oder sonstige Ansprüche, insbesondere nach der Fluggastrechte-VO, seien vom Regelungsgehalt dieser Klausel nicht erfasst.

Das ergebe sich schon aus dem Wortlaut, denn es könne nur das erstattet werden, was vorher geleistet worden sei. Es sei für den durchschnittlich verständlichen Verbraucher daher klar und verständlich, dass mit dem Begriff „Erstattungsbetrag“ nur der für die Beförderung bezahlte Betrag und nicht auch darüber hinausgehende sonstige Ansprüche gemeint sein können.

Bei dem Begriff „Erstattung“ als Rückzahlung des Flugpreises orientiere sich die Beklagte im Übrigen auch an den Begrifflichkeiten der Fluggastrechte-VO. So werde etwa in Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO die „[...] Erstattung der Flugscheinkosten nach den in Art 7 Abs 3 genannten Modalitäten zu dem Preis, zu dem der Flugschein erworben worden sei, für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte [...]“ geregelt.

Die darüber hinausgehenden Ansprüche nach der Fluggastrechte-VO hätten eine völlig andere Bezeichnung wie etwa „Ausgleichsanspruch“ oder „Anspruch auf Betreuungsleistung“ oder „weiter gehender Schadenersatz“.

Auch wenn der Adressat des Transparenzgebots nicht der Gesetzgeber, sondern ein mit Verbrauchern kontrahierender Unternehmer sei, könnten an den Unternehmer, der dem Gesetzeswortlaut entsprechende Begrifflichkeiten in seinen AGB verwende, keine darüber hinausgehenden Anforderungen an die Textverständlichkeit gestellt werden.

Zum Schadenersatz gebe es zudem in den ABB der Beklagten einen eigenen Artikel 14 zur

„Schadenshaftung“, sodass auch daraus für den Kunden klar ersichtlich sei, dass Schadenersatzansprüche nicht Gegenstand der beanstandeten Klausel seien.

Entgegen der Behauptung des Klägers werde somit auch nicht die wahre Rechtslage verschleiert. Die Klausel sei völlig transparent.

Da diese Klausel keine Ansprüche der Kunden beschränke oder ausschließe, könne auch keine gröbliche Benachteiligung bzw Gesetzwidrigkeit iSd § 879 Abs 1 ABGB vorliegen.

Der Kläger unterstelle der beanstandeten Klausel einen offenkundig unrichtigen Inhalt, der schon vom Wortlaut nicht gedeckt sei und auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht unterstellt werden könne.

Die vom Kläger vorgenommene Auslegung könne auch nicht darauf gestützt werden, dass der Unterpunkt 10.2.1.1. – anders als Unterpunkt 10.2.1.2. – nicht das Wort "mindestens" enthalte. Dieses Wort sei im Unterpunkt 10.2.1.1. überflüssig und wäre sogar irreführend, weil hier als Erstattungsbetrag stets der gesamte vom Kunden bezahlte Flugpreis ersetzt werde. Da es rein um den Umfang der Erstattung des Flugpreises gehe, könne aber auch bei kundenfeindlichster Auslegung aus dem Fehlen des Wortes "mindestens" keinesfalls der Schluss gezogen werden, dass dadurch andere Ansprüche mit gänzlich anderer Anspruchsgrundlage ausgeschlossen werden sollen.

Auch der Vorwurf der Intransparenz zum Unterpunkt 10.2.1.2. dieser Klausel entbehre jeglicher Grundlage. Eine umfassendere Darstellung des komplexen Tarifsystems im Rahmen der ABB sei nicht möglich. Es sei daher für den Kunden eine möglichst verständliche Formulierung gewählt worden. Der Erstattungsbetrag entspreche mindestens der Differenz zwischen dem gezahlten Flugpreis und dem für die abgeflogenen Strecken anwendbaren Flugpreis. Diese Klausel sehe daher vor, dass der Kunde mehr als den Differenzbetrag bis hin zum gesamten Flugpreis erstattet erhalte, obwohl er bereits eine Teilstrecke abgeflogen habe. Der Verbraucher erhalte daher, entgegen dem Vorwurf des Klägers, sowohl Aufschluss über die Höhe als auch über die Berechnung des zurückzuerstattenden Betrags.

Zudem sei zu berücksichtigen, dass dem Kunden schon im Rahmen des Buchungsvorgangs die Preisbestandteile für den jeweiligen Hin- bzw Rückflug separat angezeigt werden, sodass der Kunde auch die wirtschaftlichen Folgen der Regelung abschätzen könne.

Bei der Beurteilung einer möglichen Intransparenz dieser Klausel sei auch zu berücksichtigen, dass ein teilweise abgeflogener Flugschein nicht nur aus zwei Strecken bestehen könne, von denen etwa die erste Strecke abgeflogen worden sei. Es könne genauso sein, dass dieser aus drei, vier oder noch mehr Strecken besteht. Dementsprechend viele Kombinationsmöglichkeiten an abgeflogenen und nicht abgeflogenen Strecken gebe es. Für die Beklagte sei es unmöglich, alle möglichen Varianten und Konstellationen aufzulisten.

Der konkret zu erstattende Erstattungsbetrag sei daher von einer Vielzahl von Faktoren

abhängig, die weder für den Verbraucher noch für die Beklagte abzuschätzen seien, sodass die Nichtangabe konkreter Beträge noch nicht zur Intransparenz der Klausel führe.

Die Beklagte sei stets darum bemüht, in den ABB auch komplexe Zusammenhänge in möglichst verständlicher Form darzustellen. Dies verbessere die Lesbarkeit und Verständlichkeit. Dabei sei auch zu berücksichtigen, dass einem Laien Texte mit juristischem oder branchenspezifischem Hintergrund bisweilen nicht ohne weiteres verständlich seien. Ungeachtet dessen könne es aber nicht die Aufgabe des Erstellers von AGB sein, „einschlägigen Nachhilfeunterricht“ zu erteilen.

Die Auslegung des Transparenzgebots dürfe auch nicht dahingehend überspannt werden, dass ein Unternehmer verpflichtet sei, seine interne, komplexe Preiskalkulation in AGB (ABB) offenzulegen.

Die Klausel sei auch nicht gröblich benachteiligend. Der Kunde habe bereits einen Teil der Leistungen aus dem Beförderungsvertrag erhalten. Für diese Leistung gebühre der Beklagten grundsätzlich ein Entgelt, das jedoch – wie bereits oben dargelegt – durch die Formulierung „mindestens“ auch gänzlich entfallen könne, sodass dem Kunden auch bei bereits erfolgter Inanspruchnahme eines Teils des Flugscheins der gesamte Flugpreis erstattet werden könne.

Der vom Kläger unterstellte Bedeutungsgehalt der Klausel, dass die Beklagte bei der Berechnung des Differenzbetrags den Tarif eines unter Umständen teureren Einzelfluges zur Anwendung bringen könnte, sei der Klausel auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht zu entnehmen. Dem Kunden werde ja schon im Rahmen des Buchungsvorgangs eines Hin- und Rückfluges der Preis des Hin- bzw Rückfluges angezeigt, somit der für diese Strecke insgesamt anwendbare Flugpreis. Könne der Kunde den Rückflug nicht antreten, werde ihm der für den Rückflug anwendbare Flugpreis erstattet. Die Unterstellung des Klägers, dass die Beklagte dann einen völlig anderen als den vereinbarten Tarif für die Berechnung der Erstattung heranziehen könne, finde schon im Wortlaut der Klausel keinerlei Deckung. Dieser nehme eindeutig auf das konkrete Ticket Bezug („Differenz zwischen dem gezahlten Flugpreis und dem für die abgeflogenen Strecken anwendbaren Flugpreis“).

Wenn der Kunde einen Teil der Leistung konsumiert habe, werde er aber jedenfalls nicht damit rechnen, dass ihm der gesamte Flugpreis erstattet werde. Die Klausel sei daher keinesfalls überraschend, sodass auch ein Verstoß gegen § 864a ABGB ausscheide.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 32 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel die Erstattung im Fall einer Flugannullierung, einer Flugplanänderung, des Nichtanfliegens des Bestimmungsorts oder eines Zwischenlandeorts sowie im Fall eines von der Beklagten verschuldeten Nichterreichens eines gebuchten Anschlussflugs betrifft.

Die Beklagte bestreitet dazu gar nicht, dass die Klausel nicht sämtliche Ansprüche des

Kunden im Fall einer Leistungsstörung abbildet und keine Schadenersatzansprüche sowie auch keine verschuldensunabhängige Ausgleichsansprüche oder Ansprüche auf Ersatzbeförderung und Betreuungsleistungen nach der Fluggastrechte-VO abdeckt.

Entgegen der Ansicht der Beklagten bezieht sich aber der Begriff „Erstattung“ für den durchschnittlichen Verbraucher nicht typisch und ausschließlich auf die Rückzahlung des Flugpreises. Die Begriffe „Erstattung“ und „Ersatz“ sind derart ähnlich, dass sie der Verbraucher leicht verwechseln kann.

Dass die ABB der Beklagten den Begriff der „Erstattung“ jedenfalls nicht nur auf den Flugpreis beziehen, ergibt sich überdies eindeutig aus der Klausel 33 (der Klausel 40 im Vorverfahren, siehe dazu unten zur Klausel 33).

Die in Rede stehende Klausel kann beim durchschnittlichen Verbraucher somit den Eindruck erzeugen, dass in dieser seine Ansprüche im Fall der erwähnten Leistungsstörungen abschließend geregelt und auf die angeführte Erstattung beschränkt sind. Sie vermittelt ihm daher ein unklares und unvollständiges Bild über seine Rechtsposition und erweist sich als intransparent.

Zudem entsprechen selbst die in der Klausel angeführten Erstattungsbeträge nicht den rechtlichen Anforderungen. So steht dem Fluggast im Fall des Unterpunktes 10.2.1.2. der ABB nach Art 8 Abs 1 lit a der Fluggastrechte-VO ein Anspruch auf volle Erstattung auch bereits konsumierter Flüge zu, wenn die in Anspruch genommenen Flüge für ihn zwecklos waren. Im Unterpunkt 10.2.1.1. nimmt diese Klausel nicht darauf Bedacht, dass sich der Fluggast um eine anderweitige Beförderung iSd Art 8 Abs 1 lit b der Fluggastrechte-VO auch selbst kümmern kann und dadurch höhere Kosten anfallen können.

Im Unterpunkt 10.2.1.2. ist diese Klausel darüber hinaus intransparent, weil sie offen lässt, wie hoch der zurückzuerstattende Betrag ist.

Dem Argument der Beklagten, dass es für sie unmöglich sei, alle möglichen Varianten und Konstellationen aufzulisten, ist entgegen zu halten, dass die Klausel nicht einmal über die für die Berechnung des Differenzbetrags maßgebenden Faktoren Aufschluss gibt.

Klausel 27) (Punkt 10.3. der ABB)

27. Verlangen Sie eine Erstattung aus anderen als den unter Absatz 10.2.1. dieses Absatzes genannten Gründen, so entspricht der Erstattungsbetrag, sofern die jeweiligen Tarifbestimmungen dies vorsehen:

10.3.1.1. wenn kein Teil des Flugscheins ausgeflogen worden ist, dem gezahlten Flugpreis abzüglich anwendbarer Entgelte,

10.3.1.2. der verlorene Gutschein oder Flugcoupon nicht bereits zur Beförderung oder Erstattung eingelöst oder ohne erneute Zahlung des Flugpreises ersetzt worden ist (außer, wenn die gegenüber einem Dritten erfolgte Beförderung.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel gröblich benachteiligend gemäß § 879

Abs 3 ABGB sei. Gemäß § 1168 Abs 1 ABGB müsse sich der Unternehmer anrechnen lassen, was er sich infolge Unterbleibens der Ausführung des Werks erspart habe, was er stattdessen anderweitig erwerben konnte oder was er zu erwerben absichtlich versäumt habe. In diesem Zusammenhang sei auch auf § 27a KSchG zu verweisen, wonach der Unternehmer, wenn er gleichwohl das gesamte Entgelt fordert, die Gründe hierfür darzulegen habe.

Zudem sei die Klausel auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, da unklar bleibe, wann eine Erstattung auf die hier normierte Art und Weise vorgenommen werden soll.

Überdies erfasse die Klausel unter Zugrundelegung der im Verbandsverfahren gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung auch den Fall, dass eine vertragsgemäße Beförderung aus anderen als den unter Punkt 10.2.1. der ABB genannten Gründen unterbleibe oder von ihr abgewichen werde, etwa wenn einem Kunden, der über einen gültigen Flugschein verfügt, unberechtigtweise die Beförderung verweigert werde, oder wenn das Verpassen des Anschlussflugs zwar der Beklagten zurechenbar sei, es ihr jedoch nicht subjektiv vorgeworfen werden könne. Punkt 10.2.1. der ABB nenne in diesem Zusammenhang nur den Fall, dass das Versäumen des Anschlussflugs vom Unternehmer verschuldet worden sei (vgl dazu die vorstehende Klausel 24). Der Umstand, dass auch dann eine Erstattung nur nach Maßgabe dieser Klausel möglich sein soll, sei jedenfalls gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB. Dafür bestehe keine sachliche Rechtfertigung.

Zudem sei die Klausel auch mit der Fluggastrechte-VO, insbesondere mit deren Art 4 Abs 3, Art 8 und Art 9, nicht vereinbar. Da in diesem Sinne auch die wahre Rechtslage verschleiert werde, sei die Klausel sowohl intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, als auch – sofern zudem gegen ein gesetzliches Verbot verstoßen werde – nichtig gemäß § 879 Abs 1 ABGB.

Darüber hinaus ergebe sich die Intransparenz dieser Klausel auch daraus, dass VerbraucherInnen verborgen bleibe, was unter den „anwendbaren Entgelten“ zu verstehen sei, die vom Erstattungsanspruch in Abzug gebracht werden sollen.

Im Ergebnis werde es somit in das Belieben der Beklagten als Unternehmerin gestellt, Bestandteile des Gesamtentgelts als anwendbare Entgelte zu deklarieren und den Erstattungsanspruch um diese zu kürzen. Dabei sei auch zu berücksichtigen, dass die bereits – nur teilweise – erbrachte Beförderungsleistung nicht zwingend von Wert für die VerbraucherInnen gewesen sei. Auch in diesem Zusammenhang sei die Klausel gröblich benachteiligend.

Der Kläger verwies weiters auf sein Vorbringen zur Klausel 24 und den Umstand, dass die Buchung eines kombinierten Hin- und Rückflugs günstiger sein könne, als die Buchung eines Einzelflugs und gleiches könne für einen aus mehreren Flugsegmenten bestehenden Flug gelten. Da diese Klausel keinen Aufschluss über die Berechnungsmethode des Zurückerstattungsanspruchs enthalte, sei ein von der Beklagten bekannt gegebener

Zurückerstattungswert für die VerbraucherInnen weder nachvollziehbar noch überprüfbar.

Unter Zugrundelegung der im Verbandsverfahren gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung beinhalte die Klausel auch einen Ausschluss allfälliger Schadenersatzansprüche des Fluggastes. Auch aus diesem Grund sei diese Klausel gröblich benachteiligend.

Da mit dieser nachteiligen Klausel zudem nicht gerechnet werden müsse, sei sie auch unwirksam gemäß § 864a ABGB.

Punkt 10.3.1.2. dieser Klausel stehe darüber hinaus in keinerlei Zusammenhang mit der restlichen Klausel. Zudem entbehre dieser Unterpunkt auch jedwedem Sinn, sodass er nach § 6 Abs 3 KSchG unwirksam sei.

Die Beklagte verwies zu dieser Klausel zunächst darauf, dass diese in der Klage unrichtig wiedergegeben worden sei. Wie der Beilage ./A zu entnehmen sei, enthalte diese Klausel die Wortfolge „sofern die jeweiligen Tarifbestimmungen dies vorsehen“ überhaupt nicht. Einem darauf gerichteten Unterlassungsbegehren könne daher schon aus diesem Grund nicht Folge gegeben werden.

Diese Klausel regle Fälle einer „freiwilligen Erstattung“, dh Fälle, in denen die Beklagte sehr wohl zur Beförderung bereit gewesen wäre. Der Kunde entscheide sich in diesen Fällen aber, die gesamte Leistung oder einen Teil der Leistung nicht mehr in Anspruch zu nehmen. Wenn der Kunde einen erstattbaren Tarif gewählt habe, so müsse er trotz der Leistungsbereitschaft der Beklagten jenen Teil nicht bezahlen, den er nicht in Anspruch genommen habe. Er erhalte Erstattung für diesen nicht abgeflogenen Teil.

Diese Klausel sei für den Kunden weder gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB noch könne in ihr ein Verstoß gegen das Transparenzgebot des § 6 Abs 3 KSchG erblickt werden.

Das Tarifsystem der Beklagten kenne verschiedene Tarife, zwischen denen der Kunde frei wählen könne. So würden beispielsweise bei Europaflügen die Tarife "Economy Light", "Economy Classic", "Economy Green", "Economy Flex", "Business Saver", "Business Green" und "Business Flex" zur Verfügung stehen. Diese Tarife hätten unterschiedliche Konditionen und würden sich daher auch hinsichtlich Umbuchbarkeit und Erstattbarkeit unterscheiden.

Der Kunde könne diese unterschiedlichen Tarife auf der Webseite der Beklagten im Rahmen des Buchungsvorgangs auch miteinander vergleichen. Die Beklagte stelle hierfür eine tabellarische Übersicht mit einem Tarifvergleich zur Verfügung (vgl Beilage ./1).

Die für den vom Kunden ausgewählten Tarif geltenden Tarifbestimmungen, die insbesondere auch die Erstattbarkeit des Tickets regeln, würden dem Kunden vor dem Vertragsabschluss mitgeteilt werden.

So werde der Kunde bereits bei der Auswahl des Tarifs im Rahmen des Buchungsvorgangs darauf hingewiesen, ob der von ihm gewählte Tarif eine Erstattung zulasse.

Somit ergebe sich für den Kunden bereits bei Auswahl des Tarifs im Rahmen des

Buchungsvorgangs aus den dort ersichtlichen Tarifbestimmungen eindeutig, ob der von ihm gewählte Tarif eine Erstattung zulasse.

Die Behauptung des Klägers, es bleibe unklar, wann eine Erstattung vorgesehen sei, gehe daher ins Leere.

Weiters verwies die Beklagte darauf, dass die vom Kläger herangezogene Bestimmung des § 1168 ABGB dispositiv sei. Die Kürzung des Entgeltanspruchs aufgrund der Ersparnis könne daher abbedungen werden.

Ein Abweichen von dieser dispositiven Bestimmung bei jenen Tarifen, die keine Erstattung vorsehen (und die damit auch nicht Gegenstand der Klausel seien), stelle im konkreten Fall auch keine gröbliche Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB dar, weil der Vertrag über die Personenbeförderung mit einem Massenverkehrsmittel vom allgemeinen Werkvertragsrecht abweichende Besonderheiten aufweise.

Es sei das Wesensmerkmal des international üblichen Geschäftsmodells von Fluggesellschaften, die Passagiere im Linienflugverkehr befördern, eine Mischung von Tarifen zu unterschiedlichen Preisen anzubieten, die sich hinsichtlich Umbuchbarkeit und Erstattbarkeit unterscheiden.

Müsste man von dieser Systematik aufgrund von § 1168 ABGB abweichen, hätte dies auf sämtliche Fluggesellschaften weltweit enorme Auswirkungen und würde dazu führen, dass besonders günstige Tickets nicht mehr angeboten werden könnten.

Das Anbieten einer Bandbreite an Tarifen zu unterschiedlichen Konditionen sei einerseits im Interesse der Beklagten, da es erst ein solches Preismodell (Mischung aus flexiblen und fixen Tarifen) ermögliche, mit einer gewissen Planungssicherheit zumindest die Gesamtkosten des Beförderungsvorgangs zu decken, und andererseits im Interesse des Verbrauchers, da dieser sich dadurch bewusst und angepasst an seinen Bedarf für den für ihn jeweils passenden Tarif entscheiden könne.

Es sei somit sachlich gerechtfertigt, dass der günstigste Tarif auch die für den Verbraucher ungünstigsten Konditionen, bis hin zur mangelnden Erstattbarkeit, mit sich bringe. Dabei müsse man zugleich immer auch die andere Wahlmöglichkeit des Kunden im Auge behalten. Wenn er einen teureren, erstattbaren Tarif wählt, so werde ihm sogar mehr erstattet, als ihm nach § 1168 ABGB allenfalls zustehen würde.

Der OGH habe bereits ausgesprochen, dass Fluggesellschaften ihre Tarifsysteme durchsetzen dürfen (vgl 4 Ob 164/12i). Sie würden dadurch ein legitimes Ziel verfolgen.

Die Beklagte verwies weiters darauf, dass das Erstgericht im Vorverfahren (hg 53 Cg 16/18a bzw in letzter Konsequenz 4 Ob 63/21z) dazu ausgeführt habe: „Hierbei gilt, je billiger der Tarif, desto mehr Einschränkungen bezüglich der Flexibilität. Dies geht bis dahin, dass ein günstiges Ticket entweder nur mehr zu einem geringen Teil oder gar nicht mehr erstattungsfähig ist. Hiervon umfasst sind nicht solche Teile des Flugpreises, die bei

Stornierung per Gesetz zu erstatten sind. Dieses Vorgehen ermöglicht es der Beklagten, dem Kunden den günstigsten Preis anbieten zu können. Würde die Beklagte jedes Ticket per Flug zum selben Preis anbieten, so könnte diese ihr Angebot nicht optimal ausnutzen. Dies könnte der zur Deckung der Fixkosten wichtigen Auslastung schaden und somit zu einem allgemein geringeren Angebot führen."

Es stehe somit außer Frage, dass Fluggesellschaften, damit sie Gesamtkosten abdecken können, eine Mischung von flexiblen und nicht flexiblen Tarifen anbieten müssen, um langfristig Ticketpreise für die Passagiere erschwinglich zu halten. Wenn demnach das Tarifsystem der Beklagten darauf aufbaue, dass zwischen erstattbaren bzw umbuchbaren Flügen und Flügen ohne Rücktrittsrecht unterschieden werde, sei dies nicht zu beanstanden. Fluglinien müsse es nämlich möglich sein, ihre Preise jeweils entsprechend der unterschiedlichen Nachfragesituation privatautonom zu gestalten. Nehme man der Beklagten diese Möglichkeit, könnten den Kunden die günstigsten Preise nicht mehr angeboten werden.

Auch der BGH habe bereits zu X ZR 25/17 ausgesprochen, dass der Vertrag über die Personenbeförderung mit einem Massenverkehrsmittel vom allgemeinen Werkvertragsrecht abweichende Besonderheiten aufweise. Eine Klausel in den Beförderungsbedingungen eines Luftverkehrsunternehmens, die für den in einem bestimmten Tarif gebuchten Personenbeförderungsvertrag das freie Kündigungsrecht ausschließe (dh nicht erstattbar sei), benachteilige den Fluggast unter Berücksichtigung der Umstände und der beiderseitigen Interessen demnach nicht entgegen den Geboten von Treu und Glauben unangemessen und sei daher wirksam.

Der BGH habe dazu insbesondere auch festgehalten, dass das Kündigungsrecht nach § 649 a.F. BGB, der im Wesentlichen der Bestimmung des § 1168 ABGB entspreche, für das gesetzliche Leitbild eines Vertrags über die Beförderung mit einem Massenverkehrsmittel nicht maßgeblich sei.

Der BGH sei weiters nach einer umfassenden Abwägung der beiderseitigen Interessen sowie unter Berücksichtigung der Umstände im Luftverkehr zu dem Ergebnis gekommen, dass der Ausschluss des Kündigungsrechts keine unangemessene Benachteiligung des Fluggastes darstelle.

Dies habe der BGH im Wesentlichen damit begründet, dass die Kosten, die dem Beförderungsunternehmer durch die Vorbereitung und Durchführung eines Gesamtbeförderungsvorgangs mit einem Luftverkehrsmittel entstehen, typischerweise weitgehend unabhängig vom Auslastungsgrad der Kapazität des Beförderungsmittels seien. Es handle sich im Wesentlichen nicht um Einzelkosten der Abwicklung des einzelnen Beförderungsvertrags, sondern um Fixkosten des Gesamtbeförderungsvorgangs. Der Beförderungsunternehmer könne diese Kosten folglich auch dann nicht vermeiden, wenn einzelne Beförderungsverträge gekündigt werden. Dies habe zur Folge, dass ersparte

Aufwendungen, die anspruchsmindernd zu berücksichtigen seien, ungeachtet des Umstands, dass der Beförderungsunternehmer von seiner Leistungsverpflichtung frei werde, typischerweise allenfalls in geringfügigem Umfang anfallen.

Art 22 Abs 1 VO (EG) Nr. 1008/2008 räume Luftverkehrsunternehmen einen Spielraum für die Festsetzung der Flugpreise einschließlich der Bedingungen, unter denen diese gelten, ein. Diese freie Preisbestimmung beinhalte für das Luftverkehrsunternehmen grundsätzlich auch das Recht, Tarife ohne freies Kündigungsrecht des Fluggastes anbieten zu können.

Der Beförderungsunternehmer habe ein schützenswertes Interesse am Ausschluss des Kündigungsrechts. Da die ihm entstehenden Kosten im wesentlichen Fixkosten des Gesamtbeförderungsvorgangs seien, könne er den von dem einzelnen Fluggast verlangten Flugpreis nicht ohne Berücksichtigung dieser Fixkosten des Gesamtbeförderungsvorgangs kalkulieren. Er müsse vielmehr bestrebt sein, mit den einzelnen Flugpreisen mindestens diese Gesamtkosten zu decken. Inwieweit ihm dies gelingt, hänge entscheidend davon ab, inwieweit er die ihm mit dem Beförderungsmittel zur Verfügung stehende Kapazität auslasten könne. Für eine möglichst hohe Auslastung sei er wiederum regelmäßig auf eine Mischung von flexiblen (dh künd- oder umbuchbaren) und nicht flexiblen (dh nicht kündbaren und gegebenenfalls auch nicht umbuchbaren) Tarifen angewiesen. Denn während ihm die flexiblen und deshalb regelmäßig (deutlich) teureren Tarife höhere Erlöse verschaffen, die indessen weniger gut planbar seien, würden ihm die nicht flexiblen und deshalb typischerweise insbesondere mit zunehmendem Abstand zum Flugzeitpunkt billigeren Tarife Planungssicherheit geben und die zu erwartende Kapazitätsauslastung besser vorhersehbar machen. Dies sei auch im Allgemeininteresse, da eine auf Dauer ineffiziente Kapazitätsnutzung insgesamt höhere Flugpreise oder den Marktaustritt des Luftverkehrsunternehmens zur Folge haben müsse.

Der Ausschluss des Kündigungsrechts diene auch einer vereinfachten Vertragsabwicklung.

Diese vom BGH durchgeführte Interessensabwägung sei auch auf das gegenständliche Verfahren zu übertragen.

Diese Interessenabwägung zeige deutlich, dass ein Abweichen von der dispositiven Bestimmung des § 1168 ABGB sachlich gerechtfertigt sei und somit keine gröbliche Benachteiligung darstelle.

Die beanstandete Klausel treffe eine ausgewogene Interessenabwägung. Habe ein Kunde kein erstattbares Ticket erworben und sich somit bewusst für den Vorteil des niedrigeren Preises, aber auch den Nachteil mangelnder Erstattbarkeit entschieden, fange Punkt 10.2. der ABB noch Fälle auf, in denen es nicht sachgerecht wäre, dem Kunden keine Erstattung zu gewähren. Ein derartiger sachgerechter Interessenausgleich könne keinesfalls gröblich benachteiligend sein.

Im Oktober 2017 habe auch die IATA zur Unterscheidung zwischen „nicht

erstattungsfähigen" und „erstattungsfähigen" Tarifen Stellung genommen und dabei festgehalten, dass diese Unterscheidung weltweit üblich sei.

Wäre es einem Luftfahrtunternehmen bei der Preisgestaltung versagt, zwischen „nicht erstattungsfähigen" und „erstattungsfähigen" Tarifen zu unterscheiden, würde dies Auslastungs- und Ertragsprognosen erschweren und hätte wiederum absehbar höhere Flugpreise zur Folge. Die durchschnittlichen Preise würden steigen und der durchschnittliche Auslastungsfaktor sinken.

Die IATA sei daher zu der Schlussfolgerung gelangt, dass die Anwendung des § 649 BGB a.F. auf den Luftbeförderungsvertrag branchenunüblich wäre und deutsche Luftfahrtunternehmen im Wettbewerb mit ausländischen Luftfahrtunternehmen erheblich benachteiligen würde.

Auch diese Überlegungen seien nach der Rechtsansicht der Beklagten bei der vorzunehmenden Interessenabwägung zu berücksichtigen.

Aus all dem folge auch für das gegenständliche Verfahren, dass der Umstand, dass die Erstattung des Flugtickets davon abhängt, ob dies in den Tarifbestimmungen vorgesehen sei, nicht nur Wesensmerkmal des vorhin beschriebenen international üblichen Geschäftsmodells von Fluggesellschaften sei, sondern auch sachlich gerechtfertigt. Es liege somit keinesfalls eine gröbliche Benachteiligung vor.

In diesem Zusammenhang dürfe auch nicht außer Acht gelassen werden, dass nicht verbrauchte Steuern und Gebühren von der Beklagten jedenfalls rückerstattet werden, das unabhängig davon, ob es sich um einen erstattbaren Tarif handle. Wähle der Kunde ein günstiges Ticket und nehme damit in Kauf, dass dieses nicht erstattbar sei, so würden ihm von der Beklagten dennoch die nicht verbrauchten Steuern und Gebühren erstattet werden.

Weshalb die beanstandete Klausel nicht mit den Art 4 Abs 3, 8 und 9 der Fluggastrechte-VO vereinbar sein solle, werde vom Kläger nicht näher ausgeführt.

Eine solche Unvereinbarkeit sei aber nicht einmal ansatzweise ersichtlich. Ansprüche nach Art 8 und Art 9 Fluggastrechte-VO würden im Falle der Nichtbeförderung, dh der Weigerung, Fluggäste zu befördern, obwohl sie sich unter den in Art 3 Abs 2 Fluggastrechte-VO genannten Bedingungen am Flugsteig eingefunden haben, bestehen, sofern keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung gegeben seien.

Um solche Fälle der Nichtbeförderung gehe es in dieser Klausel jedoch überhaupt nicht. Diese Klausel regle lediglich Fälle einer „freiwilligen Erstattung", dh Fälle, in denen die Beklagte sehr wohl zur Beförderung bereit gewesen wäre. Dies ergebe sich auch eindeutig aus der Differenzierung zwischen „unfreiwilliger" und „freiwilliger" Erstattung im Punkt 10 der ABB.

Diese Klausel beschränke daher in keiner Weise die Ansprüche der VerbraucherInnen nach der Fluggastrechte-VO, sondern biete dem Kunden vielmehr eine darüber

hinausgehende Anspruchsgrundlage.

Abgesehen davon gehe es in dieser Klausel eindeutig nicht um „anderweitige Beförderungen“ nach Art 8 Fluggastrechte-VO) bzw „Betreuungsleistungen“ nach Art 9 Fluggastrechte-VO. Es werde daher weder die wahre Rechtslage verschleiert, noch gegen ein gesetzliches Verbot verstoßen.

Aus der Differenzierung zwischen „freiwilliger“ und „unfreiwilliger“ Erstattung im Art 10 der ABB ergebe sich auch klar, dass die vom Kläger im Zusammenhang mit dieser Klausel angesprochenen Fälle der unrechtmäßigen Beförderungsverweigerung sowie des Verpassens des Anschlussfluges aus der Beklagten zurechenbaren Gründen auch bei kundenfeindlichster Auslegung keine Fälle dieser Klausel, der „freiwilligen Erstattung“, sondern Fälle der Klausel 26, der „unfreiwilligen Erstattung“, seien, in denen der Kunde unabhängig vom gewählten Tarif eine Erstattung erhalte. In diesen Fällen werde nämlich der „Flug nicht entsprechend dem Flugplan durchgeführt“, was eine unfreiwillige Erstattung auslöse.

Abgesehen davon würden – wie bereits dargestellt – allfällige Ansprüche des Kunden nach der Fluggastrechte-VO unberührt bleiben.

Somit liege auch die vom Kläger behauptete gröbliche Benachteiligung durch diese Klausel nicht vor.

Eine Auflistung der in Abzug gebrachten „anwendbaren Entgelte“ sei nicht möglich und würde eine Überspannung des Transparenzgebotes darstellen. Die Höhe der anwendbaren Entgelte hänge nämlich von der konkreten Streckenführung ab, zB Flughafenentgelten, die je nach Flughafen unterschiedlich seien. Dem Kunden würden die einzelnen Bestandteile des Flugpreises im Rahmen des Buchungsvorgangs aufgeschlüsselt angezeigt.

Die Unterstellung, diese Klausel würde auch allfällige Schadenersatzansprüche des Kunden ausschließen, finde keine Deckung im Wortlaut der Klausel. Ein Ersatz eines Schadens sei etwas völlig anderes als die Erstattung des bereits Geleisteten.

Diese Klausel sei daher auch nicht gröblich benachteiligend.

Abschließend verwies die Beklagte auch darauf, dass diese Bestimmung auf Vorgaben der IATA zurückgehe.

Aus all dem ergebe sich, dass auch ein Verstoß gegen § 864a ABGB auszuschließen sei.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel ident mit der Klausel 33 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel gröblich benachteiligend ist, weil sie die Erstattung davon abhängig macht, dass eine solche in den Tarifbedingungen vorgesehen ist. Damit weicht die Klausel von der dispositiven Bestimmung des § 1168 Abs 1 ABGB ab, ohne dass dafür eine sachliche Rechtfertigung erkennbar ist.

Überdies ist die Klausel intransparent, weil unklar bleibt, wann eine Erstattung in den Tarifbedingungen vorgesehen ist.

Eine weitere Intransparenz ergibt sich daraus, dass den VerbraucherInnen verborgen bleibt, was unter „anwendbare Entgelte“ zu verstehen ist. Daraus resultiert die Unklarheit darüber, was als „anwendbare Entgelte“ vom Erstattungsanspruch in Abzug gebracht werden kann. Dies ermöglicht der Beklagten, beliebige Bestandteile des Gesamtentgelts als anwendbare Entgelte zu deklarieren, ohne dass dies für den Verbraucher überprüfbar und korrigierbar wäre.

Schließlich ist auch die Berechnungsmethode des Rückerstattungsanspruchs weder nachvollziehbar noch überprüfbar. Aufgrund des allgemeinen Verweises auf die Erstattungsfähigkeit eines Flugscheins nach Maßgabe der Tarifbestimmungen bleibt den VerbraucherInnen verborgen, ob bzw. unter welchen Voraussetzungen und in welcher Höhe er für einen nicht in Anspruch genommenen Flug eine Erstattung erhält.

Entgegen den Annahmen der Beklagten resultiert die Unwirksamkeit der Klausel nicht etwa aus einer generellen Unzulässigkeit nicht erstattungsfähiger Tarife, sondern aus der Art und Weise, wie die Beklagte die in Rede stehende Klausel inhaltlich gestaltet hat.

Klausel 28) (Punkt 10.4.1. der ABB)

28. Geht ein Flugschein oder ein Teil desselben verloren, so erfolgt die Erstattung gegen einen uns zufriedenstellenden Nachweis des Verlustes und Zahlung des anwendbaren Entgelts, vorausgesetzt, dass:

10.4.1.1. der verlorene Gutschein oder Flugcoupon nicht bereits zur Beförderung oder Erstattung eingelöst oder ohne erneute Zahlung des Flugpreises ersetzt worden ist (außer, wenn die gegenüber einem Dritten erfolgte Beförderung, Erstattung oder Ersetzung auf unserer eigenen Fahrlässigkeit beruht) und dass

10.4.1.2. die den Erstattungsbetrag erhaltende Person sich in der von uns vorgeschriebenen Form verpflichtet, uns den erstatteten Betrag zurückzuzahlen für den Fall, dass der verlorene Flugschein oder Flugcoupon von einer anderen Person zur Beförderung oder Erstattung vorgelegt und eingelöst wird, es sei denn, dass die missbräuchliche Ausnutzung durch den Dritten auf unserer eigenen Fahrlässigkeit beruht.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 34 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Mit dieser Klausel behalte sich die Beklagte in Absatz 1 die Erstattung eines in Verlust geratenen Flugscheins dahingehend vor, dass ihr ein „zufriedenstellender Nachweis“ über den Verlust des Flugscheins und die Zahlung des anwendbaren Entgelts erbracht werde.

Diese Klausel sei daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, weil für VerbraucherInnen nicht erkennbar sei, was unter einem „zufriedenstellenden Nachweis“ zu verstehen sei. Die Kriterien für einen zufriedenstellenden Nachweis würden vollkommen offen bleiben. Die Klausel verstoße daher gegen § 6 Abs 3 KSchG, da sie dem dort normierten Transparenzgebot jedenfalls nicht genüge.

Im Ergebnis stehe es daher im Belieben der Beklagten, einen Nachweis als ausreichend zu beurteilen oder einen Erstattungsanspruch aus nicht nachvollziehbaren Gründen zu verweigern. Diese Klausel sei daher auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Ausgehend von ihrem Wortlaut erfasse die Klausel jedoch auch den Fall, dass ein Fluggast bereits dann zahlungspflichtig werde, wenn jemand anderer den Flugschein vorlegt und Erstattung begehrt. Auch dafür sei keine sachliche Rechtfertigung ersichtlich.

Zudem berücksichtige die Klausel nur eine allfällige Fahrlässigkeit der Beklagten, nicht aber eine vorsätzliche Schädigung.

Die Klausel sei daher auch mit § 6 Abs 1 Z 9 KSchG unvereinbar.

Zudem sei die Klausel auch gröblich benachteiligend. Sollte ein Dritter (etwa eine Buchungsplattform) die Rückzahlung für einen verloren gegangenen Flugschein fordern und einen „zufriedenstellenden“ Nachweis über den Verlust bzw die zuvor erfolgte Zahlung erbringen können, dann soll die Beklagte nach dieser Klausel, selbst entgegen dem ausdrücklichen Willen des Fluggastes, dazu berechtigt sein, die Rückzahlung an die Person vorzunehmen, die die entsprechenden „zufriedenstellenden“ Nachweise erbringt. Würde die Beklagte in solchen Fällen – was häufig passiere – an VermittlerInnen auszahlen, würden die VerbraucherInnen ihre Flugscheinkosten oftmals nicht oder erst mit deutlicher Verspätung erhalten, was dem Schutzzweck des Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO zuwider laufe.

Fluggästen werde dadurch die Durchsetzung ihrer Rechte deutlich erschwert, was einen Verstoß gegen den Grundsatz der Effektivität bedeute.

Zudem gehe auch das Insolvenzrisiko des Dritten zu Lasten der VerbraucherInnen, wenn die Beklagte nicht direkt an diese bezahle.

Diese Klausel verschlechtere daher die Rechtsposition der VerbraucherInnen gröblich und verstoße damit gegen § 879 Abs 3 ABGB.

Diese Klausel verstoße aber auch gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG, wonach nicht im Einzelnen ausgehandelte Vertragsbestimmungen unzulässig seien, nach denen UnternehmerInnen das Recht eingeräumt werde, seine/ihre Pflichten oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden, der im Vertrag nicht namentlich genannt sei.

Wenn VerbraucherInnen ihren Flugschein über VermittlerInnen kaufen, dann seien häufig mehrere „ZwischenhändlerInnen“ beteiligt. Diese Klausel sehe in Verbindung mit der Klausel 10.1.1. und 10.1.2. vor, dass die Beklagte die Erstattung nach eigener Wahl auch an einen Dritten vornehmen könne, der namentlich nicht im Vertrag genannt worden sei, sofern sich diese Person verpflichte, den erstatteten Betrag zurückzuzahlen, wenn der verlorene Flugschein oder Coupon von einer anderen Person zur Beförderung oder Erstattung vorgelegt und eingelöst werde. Damit verstoße diese Klausel auch gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG.

Zudem berücksichtige diese Klausel nur eine allfällige Fahrlässigkeit der Beklagten, nicht

aber eine vorsätzliche Schädigung.

Diese Klausel sei daher auch mit § 6 Abs 1 Z 9 KSchG unvereinbar.

Die Beklagte verwies zunächst auf ihre Ausführungen zu den Klauseln 5 ff, wonach zwischen einem elektronischen Ticket und Papiertickets zu unterscheiden sei. Nur auf letztere beziehe sich diese Klausel.

Es komme in der Praxis eigentlich nicht mehr vor, dass ein Kunde mit einem Papierticket ohne ETIX-Hinterlegung im Buchungssystem reise. Die beanstandete Klausel habe daher nur mehr einen sehr kleinen Anwendungsbereich und sei kaum noch von Bedeutung.

Ungeachtet dessen müsse es der Beklagten aber in einem solchen Ausnahmefall möglich sein, die Berechtigung zur Erstattung überprüfen zu können. Im Fall eines Papiertickets ohne ETIX-Hinterlegung im Buchungssystem sei dies nur durch Vorlage des Flugscheins möglich. Gehe dieser verloren, müsse die Beklagte entsprechende Maßnahmen treffen, um Missbräuche durch Kunden zu vermeiden.

Es sei auch nicht so, dass es im Belieben der Beklagten stehe, einen Nachweis als ausreichend zu beurteilen oder einen Erstattungsanspruch zu verweigern. Erbringe der Kunde einen zufriedenstellenden Nachweis, erfolge unter den in dieser Klausel genannten Voraussetzungen eine Erstattung.

Nur weil nicht im Detail geregelt sei, wie dieser „zufriedenstellende Nachweis“ auszusehen habe, was aufgrund der Vielzahl möglicher Varianten auch gar nicht denkbar sei, führe dies noch nicht zur Intransparenz dieser Klausel.

Es sei darin aber auch keine gröbliche Benachteiligung zu erkennen, da die Grenzen der Befugnisse der Beklagten, wie soeben dargestellt, klar gezogen seien. Es sei daher auch für den Kunden nachvollziehbar, wann ein Nachweis zur Zufriedenheit der Beklagten vorliegen werde.

Wenn der Kläger behauptete, diese Klausel würde eine unzulässige Haftungsbeschränkung enthalten, so unterstelle er der Klausel einen offenkundig unrichtigen Inhalt, der schon vom Wortlaut nicht gedeckt sei.

Wie bereits mehrfach aufgezeigt, gehe es bei den Klauseln im Punkt 10 der ABB rein um die Erstattung, nicht jedoch um den Ersatz eines Schadens. Da ein allfälliger Schadenersatzanspruch des Kunden nicht Gegenstand dieser Klausel sei, sei auch der Anwendungsbereich des § 6 Abs 1 Z 9 KSchG gegenständlich nicht eröffnet.

Selbst wenn man die Anwendbarkeit des § 6 Abs 1 Z 9 KSchG auf die gegenständliche Klausel bejahen würde, so würde diese Klausel nicht gegen diese Bestimmung verstoßen. Wenn die Beklagte schon nach dem Wortlaut der Klausel für ihre eigene Fahrlässigkeit einzustehen habe, sei aus einem Größenschluss auch bei kundenfeindlichster Auslegung völlig klar, dass damit auch Fälle umfasst seien, in denen die Beklagte vorsätzlich handle. Beide Fälle würden auf der Ebene des Verschuldens ansetzen. Da im Zivilrecht zumeist

Fahrlässigkeit für das Entstehen der Haftung ausreiche, habe auch die Beklagte bei der inkriminierten Klausel auf die Fahrlässigkeit abgestellt. Damit sei aber auch klar, dass Fälle, in denen die Beklagte vorsätzlich gehandelt habe, mit umfasst seien.

Es sei auch sachlich gerechtfertigt, den Kunden zur Rückzahlung zu verpflichten, wenn ein Dritter den Flugschein vorlegt und Beförderung oder Erstattung begehrt. Die Beklagte habe ein nachvollziehbares Interesse daran, sich vor der doppelten Einlösung eines Papiertickets entsprechend zu schützen. Da das ausgestellte Papierticket der alleinigen Disposition des Kunden unterliege, sei es sachgerecht, vom Kunden zu verlangen, den erstatteten Betrag zurückzuzahlen, falls der Flugschein von einem Dritten vorgelegt und eingelöst werde.

Dabei sei zu berücksichtigen, dass nach dem Wortlaut dieser Klausel die Rückzahlungspflicht auf die Fälle beschränkt sei, in denen die Beklagte kein Verschulden an der missbräuchlichen Ausnutzung durch den Dritten treffe. Komme die Beklagte ihren Sorgfaltspflichten bei der Prüfung, ob derjenige zur Einlösung berechtigt sei, nicht nach, sei der Kunde daher auch nicht zur Rückzahlung verpflichtet.

Über allfällige Auszahlungsmodalitäten (etwa über einen Vermittler) treffe die beanstandete Klausel keinerlei Aussagen. Dazu verwies die Beklagte auch auf ihre Ausführungen zu den Klauseln 24 und 25.

Auch der vom Kläger behauptete Verstoß gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG liege nicht vor. Nach dieser Gesetzesbestimmung sei eine nicht im Einzelnen ausgehandelte Bestimmung nichtig, wenn „dem Unternehmer das Recht eingeräumt werde, seine Pflichten oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden, der im Vertrag nicht namentlich genannt sei“. Der Gesetzgeber wolle damit verhindern, dass dem Verbraucher an Stelle des Unternehmers ein unbekannter Schuldner oder gar Vertragspartner aufgedrängt werde, dass er sich also überraschend einem neuen Partner gegenüber sehe und die Haftung des bisherigen Vertragspartners verliere, weil er regelmäßig die hinter einem Partnerwechsel stehenden wirtschaftlichen Verhältnisse kaum zu überblicken vermag. Der Verbraucher solle aber nicht nur vor unabschätzbaren Liquiditätsrisiken, sondern auch davor geschützt werden, dass die Vertragsleistung von einem minderqualifizierten Unternehmer erbracht werde.

Dem Wortlaut der beanstandeten Klauseln könne jedoch auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht unterstellt werden, dass die Beklagte ihre Pflichten mit schuldbefreiender Wirkung auf einen Dritten überbinden könne. Es gehe in der gegenständlichen Klausel lediglich um die Voraussetzungen, die der Kunde für eine Erstattung zu erbringen habe, nicht aber um jene Person, die die Zahlung zu leisten habe. Es finde somit auch keine Überwälzung des Insolvenzrisikos statt.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 34 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel die Erstattung

für einen verlorenen Flugschein allgemein von einem für die Beklagte „zufriedenstellenden Nachweis“ und der Zahlung „des anwendbaren Entgelts“ abhängig macht. Was die Beklagte als zufriedenstellenden Nachweis erblickt, bleibt für den Verbraucher im Dunkeln.

Bei der gebotenen Auslegung im kundenfeindlichsten Sinn ermöglicht die gewählte Formulierung der Beklagten, vom Verbraucher erbrachte Beweise nach Belieben als nicht zufriedenstellend zu qualifizieren und die Erstattung aus nicht überprüfbaren Gründen zu verweigern.

Vollkommen unklar und unbestimmt ist auch, was als anwendbares Entgelt zu verstehen ist.

Die Klausel ist schon aus diesen Gründen intransparent.

Klausel 29) (Punkt 10.5.1. der ABB)

29. Wir können die Erstattung ablehnen, wenn der Antrag hierfür nach Ablauf der Gültigkeitsdauer gestellt wird.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel im Wesentlichen ident mit der Klausel 33 (richtig: Klausel 35) im Verfahren zu 4 Ob 63/21z sei. In der Klausel 35 im Vorverfahren sei noch wörtlich vorgesehen gewesen, dass der Antrag auf Erstattung dann abgelehnt werden könne, wenn dieser „später als sechs Monate nach Ablauf der Gültigkeitsdauer gestellt werde“. Nach der nunmehr verfahrensgegenständlichen Klausel sollen Erstattungsansprüche, die nach Ablauf der Gültigkeitsdauer geltend gemacht werden, von der Beklagten abgelehnt werden können.

Da in dieser Klausel lediglich auf den „Ablauf der Gültigkeitsdauer“ abgestellt werde, bleibe die konkrete Dauer der Frist unklar.

Diese Klausel sei weiters auch aus dem Grund intransparent, da offen bleibe, welche Erstattungsbegehren geltend zu machen seien. Unter Zugrundelegung der kundenfeindlichsten Auslegung erfasse die Klausel – die generell auf eine „Erstattung“ abstelle – daher auch den Fall, dass aus der Fluggastrechte-VO resultierende Ansprüche oder ein weitergehender Schadenersatz im Rahmen der „Gültigkeitsdauer“ geltend gemacht werden. Da für derartige Ansprüche jedoch gesetzlich eine 3-jährige Frist ab Eintritt des Schadens vorgesehen sei, werde auch die wahre Rechtslage verschleiert.

Die Klausel sei daher insgesamt intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Aus dem Verstoß gegen zwingende gesetzliche Vorgaben folge auch die Nichtigkeit der Klausel nach § 879 Abs 1 ABGB.

Darüber hinaus sei diese Klausel aber auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, da für die mit der hier vorgesehenen Fristverkürzung einhergehende Schlechterstellung der VerbraucherInnen kein Grund ersichtlich sei. Wenn ein Flug nicht in Anspruch genommen worden sei, sei kein vernünftiger Grund dafür ersichtlich, weshalb ein entsprechendes Erstattungsersuchen nur innerhalb der „Geltungsdauer“ gestellt werden

könne. Die Kalkulierung von Erstattungsansprüchen wegen nicht in Anspruch genommener Flüge sollte dem beklagten Unternehmer ohne weiteres möglich sein, zumal er bereits anhand der ihm vorliegenden Passagierlisten solche Ansprüche erkennen und entsprechende Vorkehrungen (Rückstellungen) treffen könne. Für die mit der Klausel vorgesehene Abweichung vom dispositiven Recht, das eine grundsätzlich 30-jährige Verjährungsfrist vorsehe, bestehe demnach keine Veranlassung.

Da VerbraucherInnen mit der vorliegenden Klausel, die eine Einschränkung der Möglichkeit ihre Rechte geltend zu machen enthalte, generell nicht rechnen müssten, sei sie bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass sich die „Gültigkeitsdauer“ aus dem Punkt 3.2.1 der ABB ergebe. Vorbehaltlich abweichender Bestimmungen in dem vom Kunden gewählten Tarif betrage die Gültigkeit eines Flugscheins gemäß Punkt 3.2.1.1 (a) ein Jahr, gerechnet vom Ausstellungsdatum oder gemäß Punkt 3.2.1.1 (b) ein Jahr, gerechnet vom Zeitpunkt des Reiseantritts, sofern dieser innerhalb eines Jahres ab Flugscheinausstellung erfolgt sei.

Das bedeute konkret, dass jedes Ticket (one-way oder nicht angetretenes return-Ticket) ein Jahr gültig sei. Werde bei return-Tickets der Hinflug innerhalb dieses Jahres angetreten, sei das Rückflugticket für ein Jahr ab dem Zeitpunkt des Hinflugs gültig.

Die Frist zur Geltendmachung der Erstattung sei daher für den Kunden klar.

Die Erstattung habe bis zum Ablauf der im Punkt 3.2.1 der ABB geregelten Gültigkeitsdauer zu erfolgen. Damit sei die Frist konkret genug umschrieben. Von einer Intransparenz könne daher keine Rede sein.

Wenn der Kläger dieser Klausel unterstelle, dass sie auch die Fristen für weitergehende Ansprüche nach der Fluggastrechte-VO oder auf Schadenersatz in unzulässiger Weise beschränke, sei dem zu entgegen, dass diese Auslegung nicht vom Wortlaut der Klausel gedeckt sei. Unter „Erstattung“ sei nämlich schon nach dem Wortlaut lediglich die Rückgabe von etwas bereits Geleistetem zu verstehen und eben kein Ersatz eines Schadens oder zusätzliche Leistungen.

Folglich gehe auch der Vorwurf angeblicher Intransparenz bzw Gesetzwidrigkeit ins Leere.

Ferner sei die Beschränkung auf die Gültigkeitsdauer des Tickets auch nicht gröblich benachteiligend. Zunächst sei dazu zu berücksichtigen, dass diese Frist nicht mit der Nichtinanspruchnahme des Fluges zu laufen beginne, wie vom Kläger unterstellt, sondern erst mit Ablauf der Gültigkeit (siehe dazu bereits oben). Der Kunde habe somit jedenfalls ein Jahr Zeit, die Erstattung zu begehren.

Er habe daher ausreichend Zeit, diesen Anspruch bei der Beklagten geltend zu machen.

Diese Geltendmachung sei auch mit keinem besonderen Aufwand (etwa Beweissammlungen), der eine gewisse Zeit in Anspruch nehmen würde, verbunden.

Bei einer Anzahl von rund 6,8 Millionen beförderten Passagieren pro Jahr habe die

Beklagte ein sachlich gerechtfertigtes Interesse an einer möglichst raschen Klärung von Erstattungsfragen. Würde man hier eine längere Frist vorsehen, wäre die Abwicklung von Erstattungsfällen für die Beklagte nicht mehr mit einem vertretbaren Aufwand administrierbar.

Aber nicht nur die Abwicklung wäre erschwert, die Beklagte müsste aufgrund der Ungewissheit, ob über Jahre hinweg vielleicht doch noch Erstattungsansprüche drohen, entsprechend hohe Rückstellungen bilden. Auch dies könne ihr nicht zugemutet werden.

Abschließend verwies die Beklagte zu dieser Klausel darauf, dass sich diese Bestimmung auch in den Beförderungsbedingungen zahlreicher anderer namhafter europäischer Fluggesellschaften finde.

Aus all dem ergebe sich, dass auch keine überraschende und nachteilige Klausel vorliege.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich im Wesentlichen ident mit der Klausel 35 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Sie unterscheidet sich von dieser lediglich durch den Umstand, dass im gegenständlichen Fall die Antragstellung zeitlich auf „die Gültigkeitsdauer“ beschränkt wird und nicht auch noch den Zeitraum von sechs Monaten nach deren Ablauf.

Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass nach dieser Klausel Erstattungsansprüche, die nicht nach Ablauf der Gültigkeitsdauer geltend gemacht werden, von der Beklagten abgelehnt werden können.

Die Gültigkeitsdauer wird in der Klausel nicht näher beschrieben.

Die Beklagte verweist dazu auf ihre ABB (Punkt 3.2.1, vgl Beilage .A), worauf die Klausel selbst allerdings nicht Bezug nimmt.

Außerdem verweist der Punkt 3.2.1 der ABB seinerseits auf allenfalls abweichende Bestimmungen im Flugschein, in den Bedingungen oder in anwendbaren Tarifen.

Damit erhält der Verbraucher kein überschaubares Bild von der Gültigkeitsdauer eines Flugscheins, weshalb diese Klausel schon aus diesem Grund intransparent ist.

Darüber hinaus bleibt offen, auf welche Ansprüche sich die Befristung des Erstattungsbegehrens konkret bezieht. Wie schon oben zur Klausel 26 (der Klausel 32 im Vorverfahren) ausgeführt wurde, sind die Begriffe „Erstattung“ und „Ersatzanspruch“ für den durchschnittlichen Verbraucher nicht alltägliche Begriffe, die er klar voneinander unterscheidet.

Bei kundenfeindlichster Auslegung wird dem Verbraucher suggeriert, dass diese Ausschlussfrist für alle Ansprüche gilt, die er gegenüber der Beklagten geltend machen will, weshalb ihm ein unklares Bild von seiner Rechtsposition verschafft wird und er von der Geltendmachung von Ansprüchen außerhalb dieser Frist abgehalten werden soll.

Klausel 30) (Punkt 10.5.2. der ABB)

30. Wir behalten uns das Recht vor, die Erstattung für einen Flugschein abzulehnen, welchen Sie den Behörden eines Landes oder einem Luftfrachtführer zum Nachweis Ihrer

Absicht, das Land wieder zu verlassen, vorgelegt haben, es sei denn, dass Sie zu unserer Zufriedenheit nachweisen können, dass Sie die Erlaubnis haben, in dem Land zu bleiben oder dass Sie das Land mit einem anderen Luftfrachtführer oder Beförderungsmittel verlassen werden.

Die Klägerin brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 36 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Gemäß dieser Klausel solle es der Beklagten freistehen, die Erstattung eines Flugscheins abzulehnen, den der Kunde den Behörden eines Landes oder einem Luftfrachtführer zum Nachweis seiner Absicht vorgelegt habe, dieses Land wieder zu lassen, wenn der Kunde „nicht in einer die Beklagte zufriedenstellenden Weise nachweist“, dass die Erlaubnis bestünde in dem Land zu bleiben oder das Land mit einem anderen Luftfrachtführer oder sonstigem Beförderungsmittel zu verlassen.

Da für VerbraucherInnen unklar bleibe, welche Anforderungen an einen derartigen Nachweis zu stellen seien, sei die Klausel intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Im Ergebnis stehe es somit im Belieben der Beklagten, einen Nachweis als ausreichend zu bewerten oder einen Erstattungsanspruch aus nicht nachvollziehbaren Gründen zu verweigern.

Insofern beinhalte die Klausel auch eine gröbliche Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Da VerbraucherInnen weiters nicht damit rechnen müssten, dass die Gewährung eines Erstattungsanspruchs von der Willkür der Beklagten abhängig gemacht werde, sei die Klausel auch überraschend iSd § 864a ABGB.

Ein besonderes Interesse bzw eine Fürsorgepflicht der Beklagten, für eine rechtzeitige Rückbeförderung der VerbraucherInnen Sorge zu tragen, sei zudem nicht ersichtlich. Die VerbraucherInnen müssten daher schon aus diesem Grund nicht mit der vorliegenden Klausel rechnen.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass das Erfordernis der Abbildung eines jeden theoretisch möglichen Einzelfalls eines Nachweises eine Überspannung des Transparenzgebots darstelle. Die Beklagte fliege derzeit rund 70 Ziele in Europa, Afrika und Nordamerika an. Entsprechend unterschiedlich könne auch die von einzelnen Ländern ausgestellte Erlaubnis, im Land zu bleiben, ausgestaltet sein. Dieser Nachweis sei wiederum völlig anders, als jener, der erbracht werde, wenn das Land mit einem anderen Luftfrachtführer oder Beförderungsmittel verlassen werde. Es sei undenkbar, alle Möglichkeiten im Einzelnen aufzulisten. Dies wäre wohl erst recht intransparent.

Daher sei die von der Beklagten gewählte Form die einzig verständliche und transparente. Eine Intransparenz dieser Klausel liege daher nicht vor.

Es sei auch für den Kunden nachvollziehbar, wann ein Nachweis zur Zufriedenheit der Beklagten vorliegen werde. Unter dieser Wortfolge sei nichts anderes als ein geeigneter oder ausreichender Nachweis zu verstehen, sodass die Erstattung in diesem Fall weder im freien

Ermessen der Beklagten liege, geschweige denn von ihrer Willkür abhängig sei.

Die Erlaubnis, im Land zu bleiben, werde in der Regel durch Dokumente einer Behörde nachgewiesen, aus denen sich die Aufenthaltserlaubnis ergebe.

Das beabsichtigte Verlassen des Landes mit einem anderen Luftfrachtführer oder Beförderungsmittel könne durch die Vorlage von Tickets entsprechender Beförderungsmittel nachgewiesen werden.

Es hänge auch nicht von der Willkür der Beklagten ab, ob ein Erstattungsanspruch gewährt werde. Erbringe der Kunde den entsprechenden Nachweis, werde die Erstattung nicht abgelehnt.

Somit würden auch eine gröbliche Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB und ein Verstoß gegen § 864a ABGB ausscheiden.

Abschließend verwies die Beklagte auch zu dieser Klausel darauf, dass diese Bestimmung auf Vorgaben der IATA zurückgehe und sich in den Beförderungsbedingungen zahlreicher anderer namhafter europäischer Fluggesellschaften finde. Die Wortfolge „zu unserer Zufriedenheit nachweisen“ gehe dabei wortwörtlich auf Vorgaben der IATA zurück.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 36 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel die Erstattung für einen Flugschein, den der Passagier einer Behörde oder einem Luftfrachtführer zum Nachweis seiner Ausreisewilligkeit vorgelegt hat, von einem für die Beklagte zufriedenstellenden Nachweis abhängig macht, im Land bleiben zu dürfen oder mit einem anderen Transporteur auszureisen.

Was die Beklagte als zufriedenstellenden Nachweis erblickt, bleibt für den Verbraucher vollkommen offen.

Die gewählte Formulierung ermöglicht es der Beklagten, vom Verbraucher erbrachte Beweise nach freiem Ermessen als nicht zufriedenstellend zu qualifizieren und die Erstattung aus nicht überprüfbaren Gründen zu verweigern.

Die Beklagte führt dazu selbst aus, dass die Erlaubnis, im Land zu bleiben, „in der Regel“ durch Dokumente einer Behörde nachgewiesen werde, aus denen sich die Aufenthaltserlaubnis ergebe. Davon abgesehen, dass der Einschub „in der Regel“ auch als von der Beklagten verstandene Einschränkung der Tauglichkeit eines solchen Nachweises verstanden werden kann, findet sich eine derartige einfache Aufklärung in der Klausel gerade nicht.

Der Einwand der Intransparenz ist daher berechtigt.

Klausel 31) (Punkt 10.6. der ABB)

31. Alle Erstattungen unterliegen den Gesetzen und sonstigen Vorschriften des Landes, in welchem der Flugschein ursprünglich gekauft wurde, und ferner des Landes, in welchem die

Erstattung vorgenommen werden soll. Mit dieser Maßgabe behalten wir uns vor, die Erstattung in derselben Art und Währung vorzunehmen, in welcher der Flugpreis bezahlt wurde.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 37 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Diese Klausel sei in keiner Weise geeignet, VerbraucherInnen Aufschluss über das für sie konkret maßgebliche Recht zu geben.

Sie sei daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Zudem berücksichtige diese Klausel auch nicht, dass das Land, in dem der Flugschein ursprünglich gekauft worden sei, nicht dasselbe Land sein müsse, in dem eine Erstattung begehrt werde, weshalb auch denkbar sei, dass hier die Geltung von Normen verschiedener Rechtsordnungen vorgesehen werde, die nicht miteinander vereinbar seien und allenfalls sogar einander widersprechende Gesetzesbestimmungen enthalten.

Unter Zugrundelegung der im Verbandsverfahren gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung erfasse die Klausel überdies auch den Fall, dass das Recht eines (Dritt-)Staates ohne Berücksichtigung der zwingenden verbraucherschutzrechtlichen Bestimmungen der Heimatrechtsordnung des Fluggastes für anwendbar erklärt werde. Insofern sei die Klausel mit § 13a Abs 2 KSchG unvereinbar.

Zudem verstoße die Klausel auch gegen Art 5 Abs 2 Rom I-VO, da mangels gültiger Rechtswahl auf einen Beförderungsvertrag primär das Recht des Staates anwendbar sei, in dem die zu befördernde Person ihren gewöhnlichen Aufenthaltsort habe, sofern sich in diesem Staat auch der Abgangsort oder der Bestimmungsort befinde.

Da daher auch die wahre Rechtslage verschleiert werde, sei die Klausel auch aus diesem Grund intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Die Intransparenz ergebe sich aber auch daraus, dass für durchschnittliche VerbraucherInnen nicht erkennbar sei, welche Auswirkungen die für maßgeblich erklärten Rechtsordnungen auf die Vornahme von Erstattungen haben bzw haben könnten.

Wenn die Klausel weiters einen Vorbehalt für die Beklagte als Unternehmerin enthalte, Erstattungen auf die selbe Art und Weise vorzunehmen, wie die Zahlung erfolgt sei, werde überdies auch übersehen, dass es eine vertragliche Nebenpflicht des Unternehmers darstelle, Erstattungen kostenlos vorzunehmen. Dafür dürfe ein Luftfahrtunternehmen kein gesondertes Entgelt verrechnen. Die Auslagerung dieser Verpflichtung an einen Dritten sei nur dann nicht zu beanstanden, wenn auch dieser Erstattungen kostenlos durchführe.

Darauf stelle die Klausel jedoch nicht ab. Sie erfasse damit auch den Fall, dass die ursprüngliche Buchung über einen allfälligen Vermittler erfolgt sei, weshalb auch Erstattungsbegehren der VerbraucherInnen an denselben Vermittler zu richten wären, der aber hierfür ein gesondertes Entgelt verrechnen könnte. Es sei der Beklagten als Luftfahrtunternehmerin jedoch verwehrt, sich ihrer kostenlosen Erstattungspflicht durch

Auslagerung dieser Aufgabe an einen Dritten, der diesen Service nur gegen ein Entgelt vornehmen will, zu entledigen.

Die Klausel sei daher auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Da VerbraucherInnen in diesem Sinne auch die mit der Klausel bewirkten Folgen unklar bleiben würden, sei sie auch aus diesem Grund intransparent.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass diese Klausel keine Rechtswahl vornehme. Sie diene lediglich als Hilfestellung für den Verbraucher, damit dieser das für ihn relevante Recht feststellen könne.

Dies könne freilich noch keine Intransparenz oder einen Verstoß gegen § 13 Abs 2 KSchG begründen.

Im Übrigen regle die Klausel lediglich die Art und Währung der Erstattung, also wie die Erstattung technisch hinsichtlich der Zahlungsmodalitäten abgewickelt werde. Ein Kunde, der das Ticket mittels Kreditkarte bezahlt habe, erhalte den Betrag über den selben Weg erstattet. Die Klausel habe keinerlei darüber hinausgehenden Regelungsinhalt.

Es sei der Klausel daher auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht zu entnehmen, dass die Beklagte bei der Buchung eines Tickets über einen Vermittler eine spätere Erstattung nur über den Vermittler, der dafür ein gesondertes Entgelt verrechnen könnte, zulassen würde.

Ganz abgesehen davon erfolge eine Erstattung immer nur gegenüber dem Kunden. Der bloße Umstand, dass eine Buchung über einen Vermittler erfolgt sei, bedeute noch nicht, dass auch eine Erstattung über diesen erfolge. Es stehe dem Kunden zwar frei, für die Erstattung einen Vermittler zu beauftragen, dies sei jedoch wie erwähnt nicht Gegenstand dieser Klausel.

Die Beklagte verwies auch zu dieser Klausel darauf, dass diese auf Vorgaben der IATA zurückgehe und sich in den Beförderungsbedingungen anderer namhafter europäischer Fluggesellschaften finde.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 37 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass die Argumentation der Beklagten nicht überzeugend ist. Die Wendung „alle Erstattungen unterliegen“ ist eindeutig dahin zu verstehen, dass damit das für die Erstattung maßgebende Recht festgelegt werden soll.

Dies erfolgt allerdings in unklarer Weise, zumal auf zwei mögliche unterschiedliche Rechtsordnungen verwiesen wird, die widersprüchliche Regelungen enthalten können.

Diese Klausel hält daher dem Transparenzgebot nicht stand.

Klausel 32) (Punkt 10.8 der ABB)

32. Erstattungen von Flugscheinen, die mit einer Kreditkarte bezahlt wurden, erfolgen nur als Gutschrift auf das Kreditkartenkonto, das ursprünglich zur Zahlung angegeben wurde. Der zu erstattende Betrag richtet sich entsprechend der Maßgaben in diesem Artikel nur nach

dem im Flugschein angegebenen Betrag und der Währung.

[...]

Der Kläger brachte dazu vor, dass die Beklagte auch in den von dieser Klausel umfassten Fällen – entgegen ihrer gesetzlichen Verpflichtung – keine direkte Rückzahlung an die VerbraucherInnen vorsehe. Diese Klausel stelle daher die Rechtslage falsch dar. Das bedeute einen Verstoß gegen das Richtigkeits- und Vollständigkeitsgebot des § 6 Abs 3 KSchG.

Zudem sei die Klausel auch gröblich benachteiligend. Fluggästen solle damit die Möglichkeit genommen werden, über ihren Anspruch zu disponieren und die Zahlung direkt verlangen zu können, wenn das Ticket nicht mit der eigenen Kreditkarte bezahlt worden sei.

Ebenso werde ausgeschlossen, eine andere Form der Rückzahlung zu begehren.

Bezahle die Beklagte in solchen Fällen an einen Dritten aus, würden die VerbraucherInnen ihre Flugscheinkosten oftmals nicht oder nur mit deutlicher Verspätung erhalten, was dem Schutzzweck des Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO zuwider laufe.

Fluggästen werde dadurch die Durchsetzung ihrer Rechte deutlich erschwert. Das bedeute einen Verstoß gegen den Grundsatz der Effektivität.

Zudem gehe auch das Insolvenzrisiko des Dritten zu Lasten der VerbraucherInnen, wenn die Beklagte nicht direkt an diese bezahle.

Zudem stehe es grundsätzlich jedem Menschen frei, über seinen Anspruch frei zu disponieren. Diese Klausel schränke auch dieses Recht ein.

Diese Klausel verschlechtere daher die Rechtsposition der VerbraucherInnen gröblich und verstoße damit gegen § 879 Abs 3 ABGB.

Die Klausel lasse bei Bezahlung mit einer Kreditkarte nur die Rückerstattung auf die Kreditkarte zu, sodass die anderen in Art 7 Abs 3 Fluggastrechte-VO angeführten Zahlungsmethoden wie Überweisung, Scheck oder Barzahlung ausgeschlossen werden.

Dadurch verstoße sie gegen diese Bestimmung.

Die Verpflichtungen gegenüber Fluggästen dürften aber gemäß Art 15 Abs 1 Fluggastrechte-VO durch abweichende oder restriktive Bestimmungen im Beförderungsvertrag nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

Die Klausel verstoße aber auch gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG, wonach nicht im Einzelnen ausgehandelte Vertragsbestimmungen unzulässig seien, nach denen UnternehmerInnen das Recht eingeräumt werde, ihre Pflichten oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden, der im Vertrag nicht namentlich genannt sei.

Wenn VerbraucherInnen ihren Flugschein über VermittlerInnen kaufen, so seien häufig mehrere „Zwischenhändler“ beteiligt. Für die VerbraucherInnen sei dann oft nicht erkennbar, wer bei der Beklagten den Flugschein endgültig bezahlt habe und in welchen Fällen das Ticket auf eine Beschränkung der Rückerstattung hindeute.

Wie in diesem Verfahren bereits dargestellt, schulde die Beklagte den VerbraucherInnen

bei Annullierung die Rückzahlung der Flugscheinkosten. Diese Klausel sehe aber vor, dass die Beklagte die Zahlung an einen Dritten, nämlich den Kreditkarteninhaber, vornehme, der namentlich nicht im Vertrag genannt worden sei.

Damit verstoße sie gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG.

Der Dritte müsste dann gegenüber den VerbraucherInnen die Rückzahlungsverpflichtung der Flugscheinkosten nach der Fluggastrechte-VO erfüllen.

Zudem sei die Klausel auch intransparent, weil für VerbraucherInnen oft unklar sei, ob das Flugticket an die Beklagte zuletzt mit einer Kreditkarte bezahlt worden sei. Für die VerbraucherInnen sei deshalb nicht absehbar, wann der Kauf unter diese Bestimmung falle.

Die Klausel verstoße daher gegen § 6 Abs 3 ABGB, da sie dem dort normierten Transparenzgebot jedenfalls nicht genüge.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass diese Klausel lediglich festhalte, dass bei Zahlung eines Tickets mit Kreditkarte die Rückvergütung nur auf das Konto erfolge, mit dem es ursprünglich bezahlt worden sei. Es werde daher der Zahlungsvorgang in einem bestimmten Fall, der Kreditkartenzahlung, geregelt. Einen darüber hinausgehenden Bedeutungsinhalt habe diese Klausel nicht.

Insbesondere sage diese Klausel nichts darüber aus, wer zur Rückerstattung verpflichtet sei bzw wer der Berechtigte im Hinblick auch Rückerstattungsansprüche sei.

Ferner treffe die Klausel über die Zwischenschaltung bzw Rückabwicklung über Vermittler ebenso wenig Aussagen wie über Auszahlungsmodalitäten.

Dazu verwies die Beklagte auf ihre Ausführungen zu den Klauseln 23 und 24.

Die Zahlungsabwicklung, insbesondere die Zahlungsflüsse zwischen Fluggesellschaften und Reisebüros und die Verwendung des Billing and Settlement Plan (BSP)-Systems, seien somit nicht verfahrensgegenständlich.

Die Klausel halte lediglich die Selbstverständlichkeit fest, dass, wenn eine Zahlung auf einem bestimmten Weg erfolgt sei, auch die Rückerstattung auf diesem Weg erfolge. An diesem „Identitätsgebot“ sei nichts zu beanstanden.

Der Kläger übersehe, dass der Gesetzgeber eine Rückzahlung auf das vom Kunden ursprünglich gewählte Zahlungsmittel ausdrücklich billige. In § 14 Abs 1 FAGG werde im Zusammenhang mit dem Rücktrittsrecht des Verbrauchers normiert, dass „er (gemeint: der Unternehmer) für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden habe, dessen sich der Verbraucher für die Abwicklung seiner Zahlung bedient habe“.

Erfolge daher eine Zahlung per Kreditkarte, habe auch die Rückerstattung auf das Kreditkartenkonto zu erfolgen.

Auch wenn diese Bestimmung des FAGG auf Beförderungsverträge nicht unmittelbar anwendbar sei, lasse sich diese Wertung doch auch auf den gegenständlichen Fall übertragen.

Dieses Identitätsgebot werde auch durch die Fluggastrechte-VO nicht eingeschränkt. Hinsichtlich der Modalitäten der Erstattung verweise Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO auf ihren Art 7 Abs 3. Diese Bestimmung sehe wiederum verschiedene Zahlungsarten vor, „durch Barzahlung, durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung, durch Scheck [...]“. Lediglich die Zahlung in Form eines Gutscheins benötige die schriftliche Einverständnis des Fluggastes.

Hier laufe die Fluggastrechte-VO wiederum mit § 14 FAGG gleich, der Gutscheinlösungen auch nur dann für zulässig erachte, wenn der Verbraucher dies ausdrücklich akzeptiert habe.

. Im Umkehrschluss bedeute dies, dass die Fluggesellschaft die Zahlungsart bei der Rückerstattung innerhalb dieser Grenzen wählen könne. Nichts anderes mache die Beklagte in dieser Klausel, indem sie mit dem Kunden vereinbare, dass im Sinne des Identitätsgebots bei Kreditkartenzahlung auch auf dieses Kreditkonto rückerstattet werde.

Dies stehe im Einklang mit den Vorgaben des Art 7 Abs 3 Fluggastrechte-VO und sei für den Verbraucher weder intransparent noch gröblich benachteiligend.

Entgegen den Ausführungen des Klägers sei es nach der Fluggastrechte-VO auch nicht zwingend erforderlich, dass eine Auszahlung der Erstattung an diejenige Person erfolge, die am Ticket genannt sei.

Auch dazu verwies die Beklagte auf ihre Ausführungen zur Klausel 23.

Hierbei sei auch zu berücksichtigen, dass es stets der Verbraucher sei, der bei der Zahlung das Zahlungsmittel auswähle. Entscheide sich der Kunde bei der Buchung die Zahlung mittels Kreditkarte zu leisten, könne ihm auch ohne weiteres zugemutet werden, die Rückerstattung ebenfalls auf dieses Kreditkartenkonto zu erhalten.

Wie bereits oben ausgeführt, treffe diese Klausel keine Aussage über die Zwischenschaltung bzw Rückabwicklung über Vermittler.

Der Vollständigkeit halber führte die Beklagte weiters aus, dass die Wahl des Zahlungsmittels stets dem Verbraucher obliege. Das gelte auch in dem Fall, dass er über einen Vermittler buche.

Entscheide sich der Kunde zur Zahlung mit der Kreditkarte, so werde die Zahlung unmittelbar an die Fluggesellschaft weitergeleitet. In diesen Zahlungsfluss könne der Vermittler nicht eingreifen.

Die Verwendung einer eigenen Kreditkarte sei dem Vermittler im BSP-System nach den IATA-Bestimmungen zudem untersagt. Nach IATA-Resolution 890 sei klar, dass ein Agent bei Kartenzahlung lediglich die Kreditkarte des Kunden nicht jedoch Kreditkarten, die auf seinen Namen ausgestellt seien, verwenden dürfe, sofern dies nicht ausdrücklich von der Fluggesellschaft autorisiert worden sei.

Die IATA-Resolutionen würden die Grundlage des Vertriebssystems der Branche bilden. Diese würden auf den Passenger Agency Conferences der IATA verabschiedet und enthalten die Bedingungen, die akkreditierte Agenten einhalten müssten, um Verkäufe im Namen von

IATA-Mitgliedsfluggesellschaften zu tätigen.

Eine gröbliche Benachteiligung sei auch nicht darin zu erblicken, dass der Fluggast in seinem Recht eingeschränkt sein soll „über seinen Anspruch frei zu disponieren“. Der Verbraucher wähle bei der Buchung eines Tickets die von ihm bevorzugte Zahlungsart. Hier sei er in seiner Disposition völlig frei. Es sei dann in weiterer Folge verbraucherschutzrechtlich geboten, für die Rückerstattung diese vom Verbraucher gewählte Zahlungsart zu verwenden.

Schließlich liege auch kein Verstoß gegen § 6 Abs 2 Z 2 KSchG vor. Auch bei kundenfeindlichster Auslegung könne dem Wortlaut dieser Klausel nicht unterstellt werden, dass die Beklagte ihre Pflichten mit schuldbefreiender Wirkung auf einen Dritten überbinden könne. Insbesondere treffe diese Klausel – wie bereits oben ausgeführt – keine Aussagen über allfällige Auszahlungsmodalitäten über Vermittler.

Eine Auszahlung an den Kreditkarteninhaber könne ebenfalls nicht als Überbindung der Pflichten an einen Dritten angesehen werden. Wie bereits ausgeführt, regle die beanstandete Klausel die Frage des Erstattungsberechtigten nicht. Habe der Erstattungsberechtigte mit Kreditkarte gezahlt, so besage die Klausel, dass in weiterer Folge auch die Erstattung auf dessen Kreditkartenkonto erfolge.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist zu dieser Klausel darauf zu verweisen, dass sie im Wesentlichen ident ist mit einer im hg Verfahren auch gegenständlichen Klausel. Sie war daher als Klausel 3 auf Gegenstand der rechtskräftigen Rechtsmittelentscheidung des OLG Wien zu 2 R 106/22f.

Das OLG Wien kam dabei zunächst zu der rechtlichen Einschätzung, dass nicht ausgeschlossen ist, dass gegenüber der Beklagten eine Buchung mit der Kreditkarte eines Vermittlers ohne das Wissen des Fluggastes bezahlt wird. Dies kann zu Nachteilen des Verbrauchers führen.

Weiters sieht Art 7 Abs 3 Fluggastrechte-VO vor, dass die Ausgleichszahlungen durch Barzahlung, durch elektronische oder gewöhnliche Überweisung, durch Scheck oder, mit schriftlichem Einverständnis des Fluggastes, in Form von Reisegutscheinen und/oder anderen Dienstleistungen erfolgen.

Die Klausel lässt bei Bezahlung mit Kreditkarte (aber) nur die Rückerstattung auf die Kreditkarte zu, sodass die anderen in Art 7 Abs 3 Fluggastrechte-VO Zahlungsmethoden wie Überweisung, Scheck oder Barzahlung ausgeschlossen werden.

Dadurch verstößt sie gegen diese Bestimmung.

Die Verpflichtungen gegenüber Fluggästen dürfen aber gemäß Art 15 Abs 1 Fluggastrechte-VO durch abweichende oder restriktive Bestimmungen im Beförderungsvertrag nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden (vgl OLG Wien zu 3 R 107/21h, der dortigen Klausel 72).

Aber auch in einem anderen Zusammenhang ist diese Klausel problematisch:

Die Beklagte geht davon aus, dass selbst bei kundenfeindlichster Auslegung kein Kunde seinen Rückzahlungsanspruch ersatzlos verlieren könnte, wenn seine Kreditkarte nicht mehr aktiv ist. Mit der Formulierung „werden nur auf das Konto vergütet, mit dem die Tickets ursprünglich bezahlt wurden“, werden auf den ersten Blick alle anderen Zahlungsarten ausgeschlossen und verschleiert die Klausel gegenüber einem Kunden, der nicht mehr über die Kreditkarte verfügt, mit der er die Buchung bezahlt hat, die wahre Rechtslage und könnte ihn von der Geltendmachung eines Erstattungsanspruches abhalten.

Die Klausel ist daher auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG (OLG Wien 2 R 106/22f Punkte I.2.6. bis I.2.8).

Dieser überzeugenden und eindeutigen Rechtsansicht des OLG Wien schließt sich auch das erkennende Gericht an.

Klausel 33) (Punkt 13.4. der ABB)

33. Falls wir gehalten sind, Strafen oder Bußen zu zahlen oder zu hinterlegen oder sonstige Auslagen aufzuwenden, weil Sie die bezüglich der Ein- oder Durchreise geltenden Vorschriften des betreffenden Staates nicht befolgt haben oder weil die Kraft dieser Vorschriften erforderlichen Dokumente nicht ordnungsgemäß zur Stelle sind, so sind Sie verpflichtet, uns auf Verlangen die gezahlten oder hinterlegten Beträge und die aufgewendeten Auslagen zu erstatten sowie ein Bearbeitungsentgelt zu entrichten. Diese Verpflichtung trifft nicht nur den Passagier, sondern auch denjenigen, der das Ticket bezahlt hat. Wir sind berechtigt, in Ihrem Besitz befindliche nicht ausgeflogene Flugscheine oder Geldmittel zur Deckung solcher Ausgaben zu verwenden. [...]

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 40 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Nach dieser Klausel solle VerbraucherInnen ein nicht näher definiertes Bearbeitungsentgelt verrechnet werden, wenn der Beklagten Aufwendungen entstehen oder sie zur Bezahlung von Strafen oder Bußen verpflichtet werde, weil der Kunde Ein- oder Durchreisebestimmungen nicht befolge oder die erforderlichen Dokumente nicht vorlegen könne.

Da weder die Höhe dieses Entgelts näher definiert werde, noch dargelegt werde, worum es sich bei den hier skizzierten Fällen handeln könnte, sei diese Klausel intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. VerbraucherInnen würden insgesamt keinen Aufschluss über die ihnen mit der Klausel auferlegte Zahlungsverpflichtung erlangen. Allfällige zusätzliche Aufwendungen der Beklagten seien für VerbraucherInnen nicht absehbar. Für diese sei kaum nachvollziehbar, welche Aufpreise/Kosten/Strafen auf ihr konkretes Verhalten rückführbar seien und eine unmittelbare Zahlungspflicht auslösen könnten.

Weiters sei die Klausel auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB, da sie neben der Haftung des Fluggastes auch die Haftung derjenigen Person normiere, die das Ticket bezahlt habe. Eine Vertragsbeziehung bestehe zwischen dem Zahler und der

Beklagten als Airline aber nicht. Dafür, dass die Person, die das Ticket bezahlt habe, für sämtliche Kosten und Auslagen in Zusammenhang mit der Beförderung des Fluggastes haften solle, fehle jegliche gesetzliche Grundlage. Eine sachliche Rechtfertigung sei für das damit vorgesehene Abgehen vom dispositiven Recht nicht ersichtlich.

Gröblich benachteiligend sei diese Klausel auch aus dem Grund, dass sich die Beklagte damit das Recht vorbehalte, die im Besitz des Passagiers befindlichen nicht ausgeflogenen Flugscheine oder Geldmittel zur Deckung solcher Ausgaben zu verwenden. Bei kundenfeindlichster Auslegung der Klausel erfasse sie auch den Fall, dass die Beklagte zur Durchsuchung der VerbraucherInnen berechtigt sei und sie dabei gefundene Gegenstände einbehalten dürfe.

Zudem stelle die Klausel auch nicht auf ein allfälliges Verschulden des Fluggastes ab.

Da mit der vorliegenden Klausel schon von vornherein nicht gerechnet werden müsse, sei sie überdies bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass diese Klausel Ausfluss der jeden einzelnen Passagier treffenden Mitwirkungspflichten sei, um einen ordnungsgemäßen Flugbetrieb sicherzustellen und Gesetzesverletzungen hintanzuhalten. Es sei daher gängig, dass in den ABB der Fluglinien vereinbart werde, dass die Passagiere die Fluglinie diesbezüglich schad- und klaglos halten müssten.

Diese Klausel stelle auch klar, dass Ursache für die Strafen/Bußes/Auslagen ein Fehlverhalten des Passagiers sei, der die ihn treffenden Ein- oder Durchreisevorschriften des betreffenden Staates verletzt habe bzw die von den Behörden geforderten Dokumente nicht vorweisen könne.

Da sohin die finanziellen Aufwendungen der Beklagten auf ein Fehlverhalten des Passagiers zurückzuführen seien, sei es auch sachgerecht, dass dieser zur Erstattung verpflichtet und die Beklagte berechtigt sei, zum Ausgleich des ihr dadurch entstandenen zusätzlichen Verwaltungsaufwands ein Bearbeitungsentgelt einzuheben.

Dieses werde nicht in jedem Fall, sondern einzelfallabhängig eingehoben, wie sich aus der Formulierung „berechtigt“ erkennen lasse.

Eine generelle Festschreibung, wie hoch die von der Beklagten für den Kunden wegen dessen Verletzung der bezüglich der Ein- oder Durchreise geltenden Vorschriften oder fehlender Dokumente zu bezahlenden Strafen, Bußen oder Auslagen ausfallen könnten, sei freilich nicht möglich. Dies hänge von verschiedenen Faktoren ab, wie etwa dem konkreten Fehlverhalten des Kunden, dem betroffenen Staat und dessen Gesetzen. Zu fordern, dass die Beklagte für jeden in Frage kommenden Staat die gegebenenfalls zu erstattenden Aufwendungen anzugeben und täglich aktuell zu halten habe, wäre, zumal sich die Rechtslage in den einzelnen Staaten laufend ändere, eine Überspannung des Transparenzgebots und würde die Übersichtlichkeit für den Passagier sogar erheblich

erschweren.

Eine Intransparenz der Klausel sei daher nicht gegeben.

Es sei entgegen dem Vorbringen des Klägers nicht immer der Reisende auch der Vertragspartner der Beklagten. Werde der Flug von einer anderen Person gebucht und bezahlt, so sei diese Person der Vertragspartner der Beklagten.

Es sei daher auch sachgerecht und nicht gröblich benachteiligend, in einer solchen Konstellation nicht nur den Reisenden, sondern auch denjenigen, „der das Ticket bezahlt habe“, dh den tatsächlichen Vertragspartner der Beklagten, in die Pflicht zu nehmen.

Es sei ferner völlig lebensfremd und dieser Klausel auch bei kundenfeindlichster Auslegung nicht zu unterstellen, dass die Beklagte berechtigt sei, Kunden zu durchsuchen, das insbesondere auch gegen deren Willen, wie vom Kläger offenbar unterstellt. Eine Verwendung von im Besitz des Kunden befindlichen nicht ausgeflogenen Flugscheinen oder Geldmitteln erfolge natürlich nur dann, wenn der Kunde diese freiwillig an die Beklagte herausgegeben habe bzw herausgebe.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 40 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel die Pflicht des Passagiers zur Erstattung von Aufwendungen (Strafen oder Geldbußen) und Auslagen an die Beklagte im Zusammenhang mit der Nichteinhaltung von Ein- oder Durchreisevorschriften betrifft.

Die Bezugnahme auf sonstige Auslagen ist vollkommen unbestimmt und ermöglicht der Beklagten, diese Aufwendungen beliebig zu definieren und festzulegen.

Für den Verbraucher ist es daher nicht nachvollziehbar, mit welchen zusätzlichen Kosten er belastet werden kann.

Auch das zusätzlich zu zahlende Bearbeitungsentgelt bzw die dafür maßgebenden Faktoren sind nicht näher bestimmt.

Die Klausel ist damit intransparent, weil der Verbraucher keinen Aufschluss über die ihm auferlegte Zahlungsverpflichtung erlangt.

Die Klausel bestimmt weiters, dass die Erstattungspflicht nicht nur den Passagier, sondern auch den Zahler des Tickets trifft und die Beklagte berechtigt ist, im Besitz des Passagiers befindliche (nicht abgeflogene) Flugscheine oder Geldmittel zur Deckung ihrer Auslagen zu verwenden.

Sowohl die Haftung des Zahlers ohne Prüfung der Frage, in welcher Rechtsbeziehung dieser zum Passagier steht, als auch das – bei der gebotenen Auslegung im kundenfeindlichsten Sinn anzunehmende – Durchsuchungs- und Beschlagnahmerecht der Beklagten ist für den Passagier und auch für den Zahler, der in keiner Vertragsbeziehung zur Beklagten steht, überraschend und ungewöhnlich.

Mit derartig einschneidenden Regelungen in den ABB muss der Passagier nicht rechnen, weshalb diese Klausel auch gegen § 864a ABGB verstößt.

Klausel 34) (Punkt 14.1.8. der ABB)

34. Ausschluss und Beschränkungen unserer Haftung gelten sinngemäß auch zugunsten unserer Bediensteten, Vertreter sowie jeder Person, deren Fluggerät von uns benutzt wird, einschließlich deren Bediensteten und Vertreter. Der Gesamtbetrag, der etwa von uns und den genannten Personen als Schadenersatz zu leisten ist, darf die für uns geltenden Haftungshöchstgrenzen nicht überschreiten.

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 43 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Dieser Klausel lasse sich nicht entnehmen, welche konkreten Höchstgrenzen und Haftungsbeschränkungen unter welchen Voraussetzungen zur Anwendung gelangen sollen, sie sei demnach intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Unter Zugrundelegung der im Verbandsverfahren gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung sei die Klausel als genereller Haftungsausschluss des Unternehmers zu verstehen. Sie verstoße somit bereits gegen § 6 Abs 1 Z 9 KSchG. Diese Klausel stelle nämlich nicht darauf ab, dass die Haftung des Unternehmers für vorsätzlich oder grob fahrlässig von ihm oder von einer ihm zurechenbaren Person verursachten Schaden nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden könne und ein Haftungsausschluss bzw eine Haftungsbeschränkung bei Personenschäden generell unzulässig sei.

Wenn darüber hinaus die in den ABB normierten Haftungsbeschränkungen in gleichem Maße auch für Dritte gelten sollen, deren Kreis jedoch nur grob umschrieben werde, sei die Klausel auch aus diesem Grund intransparent. Auch insofern bleibe der Umfang des Haftungsausschlusses unklar.

Zudem sei diese Klausel auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB, da eine sachliche Rechtfertigung für die sich daraus ergebende Schlechterstellung der VerbraucherInnen, wonach ein unbestimmter Kreis Dritter ihnen gegenüber nur beschränkt haften solle, nicht ersichtlich sei.

Sofern diese Klausel überdies auf die im Montrealer Übereinkommen (MÜ) normierten Haftungsgrenzen abstelle, berücksichtige sie auch nicht, dass diese nicht jedenfalls gelten, sondern grundsätzlich nur für den Fall der verschuldensunabhängigen Schädigung (vgl dazu etwa Art 21 Abs 2 und Art 22 Abs 5 MÜ). Eine entsprechende Einschränkung lasse sich der vorliegenden Klausel dazu nicht entnehmen. Ihre Diktion lege vielmehr nahe, dass die Haftungsbeschränkungen jedenfalls gelten sollen.

In diesem Sinne werde auch die wahre Rechtslage verschleiert iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Durch den Verweis auf das MÜ und das anwendbare Recht könne diese Intransparenz nicht saniert werden.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass diese Bestimmung keine zusätzlichen

Haftungsausschlüsse oder Haftungsbeschränkungen (zugunsten) der Beklagten normiere. Es werde auch nicht auf unzulässige Klauseln verwiesen.

Diese Klausel könne daher – im Gegensatz zu den Ausführungen des Klägers – schon aus diesem Grund nicht dazu führen, dass die konkrete Ausgestaltung der Haftung der Beklagten als Unternehmerin unklar bleibe oder dadurch ein unzulässiger Haftungsausschluss normiert werde.

Da diese Klausel als Punkt 14.1.8. der ABB einen Unterpunkt des Art 14 der ABB zur „Schadenshaftung“ darstelle, sei auch klar, dass sich diese Klausel nur auf die in diesem Artikel geregelten Haftungsbestimmungen sowie die dortigen Haftungshöchstgrenzen beziehe.

Im Übrigen sei darauf hinzuweisen, dass diese Bestimmung im Wesentlichen lediglich Art 43 MÜ und Art 30 Abs 2 MÜ wiedergebe und daher (lediglich) Informationszwecken diene. Sie sei daher insgesamt unbedenklich.

Diese beiden Bestimmungen im MÜ würden generell nur von „Leuten des Luftfrachtführers“ sprechen. Dieser Begriff der „Leute“ werde von der Beklagten in der beanstandeten Klausel konkretisiert. Somit scheidet auch eine Intransparenz bzw eine gröbliche Benachteiligung aus.

Die VerbraucherInnen würden auch im Vergleich zu den Bestimmungen im MÜ nicht schlechter gestellt werden. Wenn in den ABB von „geltenden Haftungshöchstgrenzen“ gesprochen werde, sei klar, dass diese nur in den im MÜ vorgesehenen Fällen zur Anwendung kommen.

Auch bei kundenfeindlichster Auslegung könne man dieser Klausel nicht unterstellen, dass damit von den Bestimmungen des MÜ abgewichen werden solle.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 43 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel Ausschlüsse und Beschränkungen der Haftung der Beklagten auf bestimmte Dritte erstreckt.

Zudem wird der von der Beklagten und den genannten Dritten zu zahlende Schadenersatz auf die für die Beklagte geltenden Haftungshöchstgrenzen eingeschränkt.

Selbst wenn der Verbraucher diese Klausel nur auf Schadenersatzansprüche beziehen sollte, ist der Vorwurf der Intransparenz berechtigt. Die bloße Bezugnahme auf „geltende Haftungshöchstgrenzen“ lässt den Verbraucher im Unklaren darüber, welche konkreten Schadensbeträge er in welchem Schadensfall geltend machen kann.

Der in Rede stehende Verweis soll sich nach den Ausführungen der Beklagten überdies auf die Haftungshöchstgrenzen im Montrealer Übereinkommen (MÜ) beziehen, was die rechtliche Situation für den Verbraucher in gesteigertem Maß undurchschaubar macht.

Hinzu kommt, dass die Haftungshöchstgrenzen des MÜ grundsätzlich nur für den Fall verschuldensunabhängiger Schädigung gelten (vgl dazu etwa Art 21 und Art 22 MÜ), worüber

in der Klausel aber nicht aufgeklärt wird.

Klausel 35) (Punkt 15.2. der ABB)

35. Die Klage auf Schadenersatz für Schäden jeglicher Art kann bei internationalen Beförderungen nur binnen einer Ausschlussfrist von zwei Jahren erhoben werden, gerechnet vom Tage der Ankunft des Flugzeugs am Bestimmungsort oder vom Tage, an dem das Flugzeug hätte ankommen müssen, oder vom Tage, an welchem die Beförderung abgebrochen worden ist. Die Berechnung der Frist bestimmt sich nach dem Recht des angerufenen Gerichts. [...]

Der Kläger brachte dazu vor, dass diese Klausel mit der Klausel 47 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z ident sei. Indem diese Klausel generell normiere, dass Klagen auf Schadenersatz für Schäden jeglicher Art bei internationalen Beförderungen nur binnen einer zweijähriger Frist erhoben werden könnten, werde nicht berücksichtigt, dass die Normierung dieser Zweijahresfrist nur für Schäden zulässig sei, die dem Haftungsregime des MÜ unterliegen. Für alle anderen Schäden gelte die dreijährige Verjährungsfrist des § 1489 ABGB, wonach Schadenersatz binnen 3 Jahren ab Kenntnis von Schaden und Schädiger geltend zu machen sei.

Da die Klausel insofern die wahre Rechtslage verschleierte, sei sie intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Intransparenz liege auch im Hinblick darauf vor, dass der Beginn des Fristenlaufs offen bleibe. Diese Klausel nenne in dem Zusammenhang alternativ drei verschiedene Zeitpunkte, weshalb VerbraucherInnen erst Recht keinen Aufschluss über den konkreten Fristenlauf erlangen würden.

Zudem sei die Klausel auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, da für die mit dieser Klausel vorgesehene Einschränkung des Verbrauchers, Ansprüche gegen die Beklagte als Unternehmerin geltend zu machen, keine sachliche Rechtfertigung ersichtlich sei.

Die Beklagte brachte dazu vor, dass voranzustellen sei, dass (auch) diese Regelung auf eine Vorgabe der IATA zurückgehe.

Mit dieser Klausel informiere die Beklagte lediglich über die in Art 35 MÜ geregelten Ausschlussfristen. Diese Klausel habe lediglich informativen Charakter und sei daher grundsätzlich unbedenklich.

Dass diese Klausel nicht für sämtliche mögliche Entschädigungsfälle gelte, sondern nur jene, auf die das MÜ anwendbar sei, ergebe sich bereits unzweifelhaft aus der Formulierung „bei internationaler Beförderung“. Der Anwendungsbereich des MÜ erstreckte sich nämlich gerade auf „jede internationale Beförderung von Personen, Reisegepäck oder Gütern, die durch Luftfahrzeuge gegen Entgelt erfolge“.

Es liege daher weder eine Verschleierung der Rechtslage vor noch sei die beanstandete Klausel gröblich benachteiligend.

Auch der Beginn des Fristenlaufs sei transparent. Dazu sei zunächst festzuhalten, dass sich die Beklagte hier an die Formulierung in Art 35 MÜ halte. Die Wiedergabe eines Gesetzestextes, konkret des Art 35 MÜ, könne aber von vornherein nicht als intransparent angesehen werden.

Zudem könne stets nur einer der drei genannten Zeitpunkte eintreten, sodass für die VerbraucherInnen immer klar sei, welcher Zeitpunkt in seinem Fall gelte.

Nach den Feststellungen und der Rechtsansicht des erkennenden den Gerichts ist diese Klausel tatsächlich ident mit der Klausel 47 im Verfahren zu 4 Ob 63/21z. Es ist daher unter Berufung auf diese Entscheidung des OGH auszuführen, dass diese Klausel für die Geltendmachung sämtlicher Schäden bei internationalen Beförderungen generell eine zweijährige Ausschlussfrist normiert. Mit der Wendung „bei internationalen Beförderungen“ nimmt die Klausel auf den Anwendungsbereich des MÜ Bezug, das für jede internationale Beförderung von Personen, Reisegepäck oder Gütern gilt, die durch Luftfahrzeuge gegen Entgelt erfolgt. Die Klausel soll also nur für Schadenersatzansprüche gelten, die dem MÜ unterliegen.

Für den durchschnittlichen Verbraucher ergibt sich dies aus der Klausel allerdings nicht.

Außerdem ist er nicht in der Lage, den konkreten Anwendungsbereich dieses Übereinkommens zu bestimmen und zu unterscheiden, ob die von ihm erlittenen Schäden der zweijährigen Ausschlussfrist unterliegen oder nicht.

Tatsächlich gibt es auch eine Reihe von Ansprüchen, die nicht dem Haftungsregime des MÜ unterliegen. Dies gilt vor allem für „standardisierte Maßnahmen zur Wiedergutmachung von Schäden“ nach der Fluggastrechte-VO (siehe dazu EuGH C-344/04, Rz 43 und 84).

Die Klausel vermittelt damit dem Verbraucher ein unvollständiges Bild über die Fristen zur Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen und kann ihn daher zu Unrecht davon abhalten, Ansprüche auch nach Ablauf der Zweijahresfrist geltend zu machen.

Damit verstößt die Klausel gegen das Transparenzgebot.

Auch der Beginn des Fristenlaufs ist nicht ausreichend verständlich. Insbesondere ist nicht klar, in welchen Fällen die dritte Alternative maßgebend ist und in welchem Verhältnis sie zu den ersten beiden Alternativen steht.

IV) Zur Leistungsfrist:

Nach der höchstgerichtlichen Rechtsprechung ist die Bestimmung des § 409 ZPO auf reine Unterlassungsansprüche nicht anzuwenden. Die urteilsmäßige Verpflichtung zu einer reinen Unterlassung - also nicht zu einer Unterlassung, die auch ein positives Tun, wie etwa eine Beseitigung, umfasst - tritt daher sofort mit der Wirksamkeit des Urteils (§ 416 ZPO) ein. Nach gefestigter Rechtsprechung ist die Verpflichtung des beklagten Verwenders, seine Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern, keine reine Unterlassung, sodass das Gericht

gemäß § 409 Abs 2 ZPO eine angemessene Leistungsfrist zu setzen hat. Dabei ist auch nicht zwischen den Tatbeständen des „Verwendens“ der Klausel oder sinngleicher Klauseln in Neuverträgen und des „Sich-Berufens“ auf den unzulässigen Inhalt der Klausel in Altverträgen zu unterscheiden, schließt doch das Verbot des „Verwendens“ gemäß § 28 Abs 1 zweiter Satz KSchG auch das Verbot des „Sich-Berufens“ ein. Eine Leistungsfrist von drei Monaten zur Umgestaltung des Klauselwerks ist grundsätzlich angemessen, muss man doch dem Unternehmer Zeit geben, in seiner Organisation die Voraussetzungen für die Umsetzung der Entscheidung zu schaffen. Aber auch eine Leistungsfrist von sechs Monaten kann unter Berücksichtigung von § 29 Abs 1 Z 1 ZaDiG als angemessen erachtet werden. Die Länge der Leistungsfrist ist einzelfallbezogen zu beurteilen. Eine sechsmonatige Leistungsfrist ist auch unter Berücksichtigung eines gewissen Zeitaufwands für den Entwurf neuer Klauseln samt deren Umsetzung (in der EDV und der Papierform unter Verständigung der Kunden) als ausreichend anzusehen (RS0041265).

Weiters ist die Frage nach der Zulässigkeit einer Leistungsfrist für die Unterlassung des Sich-Berufens auf unzulässige Klauseln nicht generell nach dem Alles-oder-Nichts-Prinzip zu beantworten. Es kann Klauselwerke geben, die ein sofortiges Abstandnehmen von einem Sich-darauf-Berufen erlauben und zur Umsetzung dieses Unterlassungsgebots keine weiteren aktiven Vorkehrungen erfordern. Angesichts des weiten Verständnisses des Sich-Berufens auf eine Klausel – so wenn sie etwa Inhalt oder Kalkulationsgrundlage einer Mitteilung an den Verbraucher ist – kann es aber ebenso Klauselwerke geben, die sehr wohl bestimmter betrieblicher und/oder organisatorischer Maßnahmen bedürfen, um zu verhindern, dass sie weiter der Gestion von Altverträgen zugrunde gelegt werden. Bedarf es einer Leistungsfrist für die Unterlassung des Sich-Berufens auf unzulässige Klauseln, wird darauf Bedacht zu nehmen sein, dass der Unternehmer seine Rechtsposition aus den rechtswidrigen Klauseln keinesfalls ohne Notwendigkeit aufrecht erhalten können soll, was im Zweifel für eine knappere Bemessung der Frist sprechen wird. Eine im Verbandsprozess gesetzte Leistungsfrist kommt nicht zum Nachteil des einzelnen Verbrauchers im Individualprozess zum Tragen (RS0041265 insbesondere [T12 bis T14]).

Nach dem festgestellten Sachverhalt ist im gegenständlichen Fall zu berücksichtigen, dass von der Beklagten auch Klauseln, die abrechnungsrelevante Entgeltbemessungen betreffen, geändert werden müssen, deren Außerachtlassung einer Systemanpassung bedürfen wird.

Weiters sind für die Beklagte erkennbar bestimmte betriebliche und/oder organisatorische Maßnahmen notwendig, um zu verhindern, dass die verfahrensgegenständlichen Klauseln weiter der Gestion von Altverträgen zugrunde gelegt werden.

Darüber hinaus ist aber im gegenständlichen Fall auch zu berücksichtigen, dass die Beklagte vom konkreten Ausgang des hg Vorverfahrens zu 53 Cg 16/18a gegen ihre

Muttergesellschaft, die Deutsche Lufthansa AG, und damit auch der Entscheidung des OGH vom 20.4.2021 zu 4 Ob 63/21z (zumindest) seit dem Frühjahr 2023 Kenntnis hat (vgl. Beilage ./B).

Es ist daher nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts eine Frist von sechs Monaten für die konkrete Umsetzung dieses Urteils und damit der doch wesentlichen und umfassenden Änderung der ABB der Beklagten ausreichend bzw. angemessen.

Unter weiterer Berücksichtigung der eindeutigen und klaren Rechtsansicht des OGH, dass der Unternehmer seine Rechtsposition aus den rechtswidrigen Klauseln keinesfalls ohne Notwendigkeit aufrecht erhalten können und damit im Zweifel eine knappere Bemessung der Frist für das Sich-Berufen gewählt werden soll, ist diese Frist mit drei Monaten festzusetzen.

V) Zur Wiederholungsgefahr:

Nach den Feststellungen verwendet die Beklagte die verfahrensgegenständlichen Klauseln weiterhin und inhaltlich unverändert im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Österreich.

Darüber hinaus hat sie auf das Abmahnschreiben des Klägers vom 21.3.2023 (Beilage ./B) nicht reagiert bzw. bis jetzt keine entsprechende Unterlassungserklärung abgegeben (vgl. RS0111637 und RS0119007).

Es besteht daher rechtlich kein Zweifel am Vorliegen der Wiederholungsgefahr.

Lediglich der Vollständigkeit halber darf weiters ausgeführt werden, dass es für das begehrte Verbot des Sich-Berufens auf die Geschäftsbedingungen weder einer eigenen Wiederholungsgefahr noch einer Erstbegehungsgefahr bedarf. Das Verbot, gesetzwidrige oder sittenwidrige Geschäftsbedingungen zu verwenden (§ 28 Abs 1 Satz 1 KSchG), schließt auch das Verbot mit ein, sich auf solche Bedingungen zu berufen (§ 28 Abs 1 Satz 2 KSchG, vgl. RS0119008).

VI) Zur Urteilsveröffentlichung:

Nach der höchstgerichtlichen Rechtsprechung ist Zweck der Urteilsveröffentlichung, über die Rechtsverletzung aufzuklären und den beteiligten Verkehrskreisen Gelegenheit zu geben, sich entsprechend zu informieren, um vor Nachteilen geschützt zu sein (RS0121963).

Die Regelung der Urteilsveröffentlichung beruht auf dem Gedanken, dass es häufig im Interesse der Allgemeinheit liegt, unlautere Wettbewerbshandlungen in aller Öffentlichkeit aufzudecken und die beteiligten Verkehrskreise über die wahre Sachlage aufzuklären. Die Urteilsveröffentlichung soll also vor allem das Publikum aufklären und einer Weiterverbreitung unrichtiger Ansichten entgegenwirken. Dieser Zweck ist nicht auf die unmittelbar betroffenen Vertragspartner beschränkt (RS0079820).

Nach den Feststellungen ist die Beklagte ein Mitglied der Lufthansa Gruppe (der Star

Alliance Group) und hat in Österreich, dem Flughafen Wien, jährlich rund 200.000 Passagiere.

Es erscheint daher nach der Rechtsansicht des erkennenden Gerichts die vom Kläger ausdrücklich begehrte Ermächtigung zur einmaligen Veröffentlichung in einer Samstagsausgabe des redaktionellen Teils der bundesweit erscheinende Ausgabe der „Kronen Zeitung“ als angemessen.

Diese Urteilsveröffentlichung steht im Einklang mit dem Talionsprinzip und in einem angemessenen Verhältnis zum festgestellten Rechtsbruch und dessen Wirkung.

VII) Die Kostenentscheidung gründet auf § 41 Abs 1 ZPO und § 54 Abs 1a ZPO.

Nach dem Verfahrensausgang hat der Kläger gegenüber der Beklagten Anspruch auf vollen Kostenersatz iSd § 41 Abs 1 ZPO.

Da die Beklagte keine Einwendungen gegen die Kostennote des Klägers iSd § 54 Abs 1a ZPO erhoben hat, ist diese der Kostenbestimmung der Höhe nach zugrunde zu legen.

Es war daher der Kostenersatz spruchgemäß zu bestimmen.

Handelsgericht Wien, Abteilung 41

Wien, 16. August 2024

Mag. Andreas Redl, Richter

Elektronische Ausfertigung
gemäß § 79 GOG

[< Home](#)

ALLGEMEINE BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN

Wichtiger Hinweis: wenn diese Bestimmungen in eine andere Sprache als Englisch übersetzt werden und Widersprüche oder Unklarheiten zwischen der englischsprachigen Fassung und einer oder mehreren anderssprachigen Fassungen auftreten, ist die englischsprachige Fassung maßgeblich.

1. Begriffsbestimmungen

Sofern sich aus dem Wortlaut oder dem Zusammenhang nichts anderes ergibt, haben die folgenden Ausdrücke in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die ihnen jeweils nebenstehend zugeordnete Bedeutung:

Vereinbarte Zwischenlandeorte sind solche Orte, ausgenommen Abflug- und Bestimmungsort, die im Flugschein oder in unserem Flugplan als planmäßige Landepunkte auf Ihrem Reiseweg vermerkt sind.

Airline Designator Code sind die zwei Zeichen oder drei Buchstaben, anhand der die Fluggesellschaft identifiziert werden kann.

Bevollmächtigter Agent ist ein Flugscheinverkäufer, der uns beim Verkauf von Flugscheinen zur Beförderung mit unseren Fluglinien unterstützt.

Gepäck sind alle Gegenstände, die für Ihren Gebrauch bestimmt sind. Soweit nichts anderes bestimmt ist, umfasst dieser Begriff sowohl aufgegebenes als auch nicht aufgegebenes Gepäck des Fluggastes.

Gepäckschein, Gepäckabschnitt ist derjenige Teil des Flugscheins, der sich auf die Beförderung Ihres aufgegebenen Gepäcks bezieht.

Gepäckidentifizierungsmarke ist ein von uns ausschließlich zur Identifizierung des aufgegebenen Gepäcks ausgestellter Schein, dessen Gepäckanhängerteil von uns am aufgegebenen Gepäckstück befestigt und dessen Gepäckidentifizierungsteil Ihnen ausgehändigt wird.

„**Fluggesellschaft**“ oder „**Ausführende Fluggesellschaft**“ ist eine andere Fluggesellschaft als „Brussels Airlines“, deren Airline Designator Code auf Ihrem Flugschein oder Anschlussflugschein steht.

Gepäck, aufgegebenes ist dasjenige Gepäck, das wir in unsere Obhut nehmen und für das wir einen Gepäckschein ausgestellt haben.

Meldeschlusszeit ist der von uns oder dem jeweiligen Luftfrachtführer festgesetzte Zeitpunkt, bis zu dem Sie Ihre Check-In-Formalitäten abgeschlossen haben und im Besitz Ihrer Bordkarte sein müssen.

Code Share ist eine Luftbeförderung, die durch einen anderen als den im Flugschein bezeichneten Luftfrachtführer ausgeführt wird.

Vertragsbedingungen sind die Bedingungen, die als solche bezeichnet sind, im Flugschein oder im "Itinerary Receipt" eingetragen sind und diese Beförderungsbedingungen in den Beförderungsvertrag einbeziehen.

Anschlussflugschein ist ein für den Fluggast in Verbindung mit einem anderen Flugschein ausgestellt Flugschein; beide Flugscheine bilden zusammen einen einzigen Beförderungsvertrag.

Luftfrachtführer ist jeder Luftfrachtführer, mit dem der Fluggast einen Beförderungsvertrag geschlossen hat und dessen Airline Designator Code im Flugschein erscheint.

Übereinkommen bezieht sich auf die jeweils zutreffende(n) der folgenden gesetzliche(n) Grundlage(n):

- das am 12. Oktober 1929 in Warschau unterzeichnete Abkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr;
- das Warschauer Abkommen in seiner in am 28. September 1955 geänderten Fassung;
- das Warschauer Abkommen in seiner durch das Montrealer Protokoll Nr. 1 (1975) geänderten Fassung;
- das Warschauer Abkommen in der Fassung des Haager Protokolls und des Montrealer Protokolls Nr. 2 (1975);
- das Zusatzabkommen von Guadalajara (1961);
- das am 28. Mai 1999 in Montreal unterzeichnete Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr (nachstehend als Montrealer Übereinkommen bezeichnet).

Coupon ist sowohl ein Flugschein auf Papier als auch ein elektronischer Coupon, der Sie zur Reise mit dem im Flugschein angegebenen Flugzeug berechtigt.

Schaden schließt Tod, Körperverletzung, Verspätungsschäden, Verlust oder andere Beschädigungen jeglicher Art ein, welche aus oder in Verbindung mit der Beförderung oder anderen durch den Luftfrachtführer geleisteten Diensten entstehen.

Tage sind volle Kalendertage, einschließlich der Sonntage und gesetzlichen Feiertage; bei Anzeigen wird der Absendetag der Anzeige nicht mitgerechnet; bei Feststellung der Gültigkeitsdauer wird der Tag der Ausstellung des Flugscheines oder der Tag des Flugbeginns nicht mitgerechnet.

Elektronischer Coupon ist ein elektronisch in unserem Reservierungssystem gespeicherter Flugcoupon oder entsprechendes Wertdokument.

Elektronischer Flugschein ist der von uns oder in unserem Auftrag im Reservierungssystem gespeicherte Flugschein, belegbar durch den dem Fluggast ausgehändigten "Itinerary Receipt".

Flugpreis Siehe Artikel 4.

Flugcoupon ist der Teil des Flugscheins, der den Vermerk "Good for passage" ("Berechtigt zur Beförderung") trägt, oder im Falle eines elektronischen Flugscheins der elektronische Coupon, der die einzelnen Orte angibt, zwischen denen der Coupon zur Beförderung berechtigt.

Höhere Gewalt sind ungewöhnliche und unvorhersehbare Umstände, die nicht unserem Einfluss unterliegen, und die auch bei Anwendung aller Sorgfalt unvermeidbar sind.

Itinerary Receipt ist das Reisedokument, das wir Ihnen, wenn Sie mit elektronischen Flugscheinen reisen, übergeben, und das Ihren Namen sowie Fluginformationen und Hinweise enthält. Dieses Dokument verbleibt bei Ihnen und ist während der gesamten Reise mitzuführen.

Fluggast ist jede Person mit Ausnahme der Besatzungsmitglieder, die aufgrund eines Flugscheins mit unserer Zustimmung in einem Flugzeug befördert wird oder werden soll.

Fluggastcoupon oder Passenger Receipt ist der Teil des durch uns oder in unserem Auftrag ausgestellten Flugscheins, der einen entsprechenden Vermerk trägt und der beim Fluggast verbleibt.

Verordnung (EG) Nr. 261/2004 bezeichnet die Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91.

SZR sind die Sonderziehungsrechte entsprechend der Definition des Internationalen Weltwährungsfonds.

Zwischenlandung ist ein geplanter Zwischenhalt auf Ihrer Reise an einem Ort zwischen Abgangs- und Bestimmungsort.

Tarife sind die, soweit vorgeschrieben, behördlich genehmigten oder hinterlegten Flugpreise und/oder damit zusammenhängenden Beförderungsbedingungen einer Fluggesellschaft.

Flugschein ist die durch uns oder in unserem Auftrag für den Luftfrachtführer ausgestellte Urkunde, die als "Flugschein und Gepäckschein" oder als "Elektronisches Ticket" gekennzeichnet ist; die darin enthaltenen Vertragsbedingungen und Hinweise sowie Flug- und Fluggastcoupon sind Bestandteil des Flugscheins.

Gepäck, nicht aufgegebenes ist Ihr Gepäck mit Ausnahme des aufgegebenen Gepäcks.

"Wir" bezeichnet Brussels Airlines NV, mit Geschäftssitz 100-102, Avenue des Saisons, B 30, 1050 Brüssel, Belgien, mit Unternehmensnummer/UST-IdNr. T 0400853488 und Geschäftsstelle im b.house – Flughafen Brüssel, Flughafengebäude 26 Schalter 1a.4 – Ringbaan, B-1831 Diegem, Belgien

"Sie" bezeichnet alle Personen mit Ausnahme der Besatzungsmitglieder, die aufgrund eines Flugscheins befördert werden (siehe auch Definition "Fluggast")

Artikel 2: Anwendungsbereich / anwendbares Recht ^

2.1. Allgemeines

2.1. These Conditions are the Conditions of Carriage referred to in the ticket and except as provided in Articles 2.2., 2.4. and 2.5., our Conditions of Carriage apply only on those flights, or flight segments, where our name or Airline Designator Code (SN) is indicated in the carrier box of the Ticket for that flight or flight segment. These Conditions apply to the flight or flight segments referred to in the Ticket and to any ancillary services purchased at time of purchase of the ticket or purchased afterwards.

2.2. Charter

Beförderungen aufgrund einer Chartervereinbarung unterliegen diesen Beförderungsbedingungen nur, soweit dies in den Charterbestimmungen oder im Flugschein vorgesehen ist.

2.3. Code Share

Wir haben mit anderen Fluggesellschaften Abkommen getroffen, die unter der Bezeichnung "Code Share" bekannt sind. Dies bedeutet, dass auch dann, wenn Lufthansa (SN) als Luftfrachtführer in der Carrierspalte des Flugscheins eingetragen ist, die Beförderung durch eine andere Fluggesellschaft durchgeführt werden kann. Im Falle eines Code-Share-Fluges teilen wir Ihnen zum Zeitpunkt der Buchung mit, welcher Carrier den Flug durchführen wird. Für Flüge zu unserem aus den USA gilt der Tarmac Delay Contingency Plan der Fluggesellschaft des Luftfrachtführers.

Für Code-Share-Dienste auf Flügen, die von anderen Carriern durchgeführt werden, gelten die vorliegenden Beförderungsbedingungen. Code-Share-Partner haben jedoch unter Umständen Bestimmungen hinsichtlich der Durchführung eigener Flüge, die von den Bestimmungen von Brussels Airlines für von Brussels Airlines durchgeführte Flüge abweichen. Diese Beförderungsbedingungen anderer Code Share-Partner werden deshalb in die vorliegenden Beförderungsbedingungen einbezogen und damit Bestandteil des Beförderungsvertrages.

Sie sollten sich die Bestimmungen für Flüge, die von einem anderen Carrier im Rahmen einer Code-Share-Vereinbarung durchgeführt werden, durchlesen und sich mit Besonderheiten wie z. B. Check-In-Zeiten, Anforderungen und Richtlinien bezüglich der Beförderung unbegleiteter Minderjähriger, Beförderung von Tieren, Beförderungsverweigerung, Sauerstoffgeräte, Betriebsunregelmäßigkeiten, Entschädigung bei Beförderungsverweigerung und Gepäckfreimengen/-annahme etc. vertraut machen.

2.4 Nach der Reservierung teilt Ihnen der Vertragspartner den oder die Luftfrachtführer mit. Wenn zum Zeitpunkt der Reservierung noch nicht bekannt ist, um welchen Luftfrachtführer es sich handelt, erhalten Sie diese Informationen zum frühestmöglichen Zeitpunkt vom Vertragspartner, aber spätestens beim Check-In oder Boarding für einen Anschlussflug, für den gemäß EU-Verordnung 211/2005 kein Check-In erforderlich ist. Falls sich der Luftfrachtführer nach der Reservierung aus technischen oder betrieblichen Gründen ändert, z.B. aufgrund von Wartungsarbeiten, Zwischenfällen oder Unfällen, Wetterbedingungen usw., wird der Fluggast zum frühestmöglichen Zeitpunkt über diese Änderung informiert, aber spätestens beim Check-In oder Boarding für einen Anschlussflug, für den kein Check-In erforderlich ist.

Anwendbares Recht

2.5 In Übereinstimmung mit der beschränkten Rechtswahlmöglichkeit nach dem zweiten Unterabsatz von Artikel 5 Abs. (2) der Verordnung (EG) Nr. 593/2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (sog. „Rom I Verordnung“) unterliegen ihr Beförderungsvertrag mit uns sowie diese Beförderungsbedingungen belgischem Recht. Sollte eine Bestimmung dieser Beförderungsbedingungen nach dem anwendbaren Recht ungültig sein, bleiben die übrigen Bestimmungen gleichwohl gültig.

Bedingungen haben Vorrang vor Vorschriften

2.6. Sofern in den vorliegenden Beförderungsbedingungen nichts anderes vorgesehen ist, haben im Falle von Widersprüchen zwischen den vorliegenden Beförderungsbedingungen und anderen Vorschriften von Brussels Airlines, die sich auf bestimmte Themen beziehen, die vorliegenden Beförderungsbedingungen Vorrang.

Artikel 3: Flugscheine



3.1. Allgemeines

3.1.1. Wir erbringen die Beförderungsleistung nur an den im Flugschein genannten Fluggast und nur gegen Vorlage eines gültigen Flugscheins bzw. im Falle einer elektronischen Buchung einer gültigen ETIX- Hinterlegung im Buchungssystem, der den Flugcoupon für den entsprechenden Flug, alle nachfolgenden Flugcoupons und den Fluggastcoupon enthält. Die Überprüfung der Identität bleibt vorbehalten.

3.1.2. Flugscheine sind nicht übertragbar.

3.1.3. Die Erstattung von Flugscheinen, die zu ermäßigten Konditionen ausgestellt werden, kann eingeschränkt sein. Die Bedingungen entnehmen Sie bitte den jeweiligen Tarifbestimmungen. Sie sollten den Flugpreis wählen, der Ihrem Bedarf am besten entspricht. Es kann zweckmäßig sein, eine Reiserücktrittsversicherung abzuschließen (→ klicken Sie hier für weitere Informationen).

3.1.4. Wenn Sie im Besitz eines ermäßigten Flugscheins gemäß oben 3.1.3. und am Reiseantritt durch höhere Gewalt gehindert sind, werden wir Ihnen auch den grundsätzlich nicht erstattbaren Teils des Flugpreises erstatten, wenn Sie uns den Umstand höherer Gewalt umgehend mitgeteilt und nachgewiesen haben und der Flugschein noch nicht angefliegen worden ist. Wir sind zum Abzug eines Verwaltungsentgelts berechtigt, die jeweils veröffentlicht wird.

3.1.5. Der Flugschein steht und verbleibt jederzeit im Eigentum der ausstellenden Gesellschaft. Der Flugschein beweist bis zum Nachweis des Gegenteils Abschluss und Inhalt des Beförderungsvertrages. Die im Flugschein enthaltenen Vertragsbedingungen sind eine Zusammenfassung von Bestimmungen dieser Beförderungsbedingungen.

3.1.6. Ihr Flugschein und Ihr Boarding Pass enthalten Personendaten. Sie sind verpflichtet, angemessene Vorkehrungen zu treffen, damit diese Dokumente nicht von unberechtigten Dritten benutzt werden können; verbreiten Sie sie insbesondere nicht über soziale Medien.

Flugschein als Voraussetzung für die Beförderung

3.1.7. Sofern Sie nicht mit einem elektronischen Flugschein reisen, besteht ein Anspruch auf Beförderung nur bei Vorlage eines auf den Namen des Fluggastes ausgestellten gültigen Flugscheins, der den Flugcoupon für den betreffenden Flug, alle anderen nicht bereits benutzten Flugcoupons und den Fluggastcoupon enthält. Ein Anspruch auf Beförderung besteht nicht, wenn der von Ihnen vorgelegte Flugschein erheblich beschädigt oder nachträglich abgeändert worden ist, es sei denn, dass dies durch uns erfolgt ist. Bei Reisen mit einem elektronischen Flugschein besteht nur dann Anspruch auf Beförderung, wenn sich der Fluggast ausreichend ausweisen kann und wenn ein gültiger elektronischer Flugschein auf den Namen des Fluggastes ausgestellt wurde.

Verlust des Flugscheins oder der Kundenkarte

3.1.8. (a) Bei erheblicher Beschädigung oder Verlust eines Flugscheins oder eines Teils des Flugscheins oder bei Nichtvorlage desselben mit darin enthaltenem Fluggastcoupon und allen nicht benutzten Flugcoupons können wir auf Ihren Wunsch einen solchen Flugschein ganz oder teilweise ersetzen, wenn der Nachweis dafür erbracht wird, dass der Flugschein für die in Frage stehende Beförderung ordnungsgemäß ausgestellt war. Wir können dafür ein angemessenes Serviceentgelt verlangen. Den Flugpreis müssen Sie nicht erneut entrichten. Wir können darüber hinaus verlangen, dass Sie sich in der von uns verlangten Form verpflichten, den Flugpreis für den Ersatzflugschein nachzuentrichten, falls und soweit der verlorene Flugschein oder der in Verlust geratene Flugcoupon von jemand anderem zum Zwecke der Beförderung oder Erstattung eingelöst wird. Wir werden keine Erstattung für Verluste verlangen, die wir schuldhaft verursacht haben.

3.1.8. (b) Wird der Nachweis des Verlustes nicht geführt oder lehnen Sie die Unterzeichnung der Verpflichtungserklärung ab, so kann die Fluggesellschaft, die einen Ersatzflugschein ausstellt, hierfür Bezahlung bis hin zum vollen Flugpreis verlangen. Dieser wird erstattet, wenn die Gesellschaft, die den Ursprungsflugschein ausgestellt hat, zu der Überzeugung gelangt ist, dass der verlorene oder beschädigte Flugschein nicht vor Ablauf seiner Gültigkeit ausgefliegen worden ist. Wenn Sie den Ursprungsflugschein wieder finden und der Flugscheinausstellenden Gesellschaft vor Ablauf der Gültigkeit einreichen, so wird der Ersatzflugschein unverzüglich erstattet.

Sorgfaltspflicht

3.1.9. Flugscheine sind wertvoll. Sie sind zur sorgfältigen Aufbewahrung und zur Ergreifung der erforderlichen Vorkehrungen gegen Verlust und Diebstahl verpflichtet.

3.2. Dauer der Gültigkeit

3.2.1. Vorbehaltlich abweichender Bestimmungen im Flugschein, in diesen Bedingungen oder in anwendbaren Tarifen (die entsprechend den Angaben im Flugschein die Gültigkeitsdauer eines Flugscheins beschränken können), ist die Gültigkeit eines

Flugscheins wie folgt:

3.2.1.1. (a) ein Jahr, gerechnet vom Ausstellungsdatum oder

3.2.1.1. (b) ein Jahr, gerechnet vom Zeitpunkt des Reiseantritts, sofern dieser innerhalb eines Jahres ab Flugscheinausstellung erfolgt ist.

3.2.2. Werden Sie innerhalb der Gültigkeit Ihres Flugscheins von der Reise abgehalten, weil wir eine Reservierung nicht bestätigen können, so verlängert sich die Gültigkeitsdauer bis zu dem erstmöglichen Zeitpunkt, zu dem wir die Reservierung bestätigen können, oder Sie haben Anspruch auf Erstattung gemäß Art. 10.

Verlängerung der Gültigkeit 3.2.3. Sind Sie nach Antritt Ihrer Reise wegen Krankheit nicht in der Lage, die Reise innerhalb der Gültigkeitsdauer Ihres Flugscheins fortzusetzen, so können wir die Gültigkeitsdauer des Flugscheins verlängern, bis Ihnen aus gesundheitlichen Gründen die Fortsetzung der Reise möglich ist. Die Verlängerung erfolgt bis zu dem Tage, an dem Sie gemäß einem ärztlichen Zeugnis reisefähig sind, oder an dem wir nach Feststellung der Reisefähigkeit den nächsten Flug auf dieser Strecke in der gebuchten Beförderungsklasse anbieten können. Die Krankheit muss durch ärztliches Attest nachgewiesen werden. Wenn der noch nicht ausgeflogene Teil der im Flugschein enthaltenen Strecke eine oder mehrere Zwischenlandungen aufweist, so kann die Gültigkeit um bis zu drei Monate nach der im Attest festgestellten Reisefähigkeit verlängert werden. In diesem Falle werden wir die Gültigkeit von Flugscheinen Sie begleitender Mitglieder Ihrer engsten Familie entsprechend verlängern.

3.2.4. Stirbt ein Fluggast während der Flugreise, so kann auf die Einhaltung der Mindestaufenthaltszeit von begleitenden Personen verzichtet oder die Gültigkeit ihrer Flugscheine verlängert werden. Stirbt ein unmittelbarer Familienangehöriger eines Fluggastes, nachdem dieser die Reise angetreten hat, so kann die Gültigkeitsdauer der Flugscheine ihn begleitender unmittelbarer Familienangehöriger verlängert werden. Die Verlängerung erfolgt unter der Voraussetzung, dass eine gültige Sterbeurkunde vorgelegt wird und ist auf 45 Tage nach dem Todesdatum beschränkt.

Verlängerung der Gültigkeit

3.2.3. Sind Sie nach Antritt Ihrer Reise wegen Krankheit nicht in der Lage, die Reise innerhalb der Gültigkeitsdauer Ihres Flugscheins fortzusetzen, so können wir die Gültigkeitsdauer des Flugscheins verlängern, bis Ihnen aus gesundheitlichen Gründen die Fortsetzung der Reise möglich ist. Die Verlängerung erfolgt bis zu dem Tage, an dem Sie gemäß einem ärztlichen Zeugnis reisefähig sind, oder an dem wir nach Feststellung der Reisefähigkeit den nächsten Flug auf dieser Strecke in der gebuchten Beförderungsklasse anbieten können. Die Krankheit muss durch ärztliches Attest nachgewiesen werden. Wenn der noch nicht ausgeflogene Teil der im Flugschein enthaltenen Strecke eine oder mehrere Zwischenlandungen aufweist, so kann die Gültigkeit um bis zu drei Monate nach der im

Attest festgestellter Reisefähigkeit verlängert werden. In diesem Falle werden wir die Gültigkeit von Flugscheinen Sie begleitender Mitglieder Ihrer engsten Familie entsprechend verlängern.

3.2.4. Stirbt ein Fluggast während der Flugreise, so kann auf die Einhaltung der Mindestaufenthaltszeit von begleitenden Personen verzichtet oder die Gültigkeit ihrer Flugscheine verlängert werden. Stirbt ein unmittelbarer Familienangehöriger eines Fluggastes, nachdem dieser die Reise angetreten hat, so kann die Gültigkeitsdauer der Flugscheine ihn begleitender unmittelbarer Familienangehöriger verlängert werden. Die Verlängerung erfolgt unter der Voraussetzung, dass eine gültige Sterbeurkunde vorgelegt wird und ist auf 45 Tage nach dem Todesdatum beschränkt.

3.3. Änderungen durch den Passagier

3.3.1. Reihenfolge und Verwendung des Coupons sind unverbrüchlicher Bestandteil des mit Ihnen geschlossenen Vertrags. Der Flugschein wird nicht akzeptiert und verliert seine Gültigkeit, wenn nicht alle Coupons in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge verwendet werden, es sei denn, Sie informieren uns in angemessener Weise vorab.

3.3.2. Wenn Sie Änderungen an Ihrer Beförderung vornehmen wollen und die Tarifbedingungen Ihres Flugscheins das erlauben, müssen Sie sich vorher an uns wenden.

Sofern Sie sich für einen Tarif entschieden haben, der die Einhaltung einer festen Flugscheinreihenfolge vorsieht, beachten Sie bitte: wird die Beförderung nicht auf allen oder nicht in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge der einzelnen Teilstrecken bei ansonsten unveränderten Reisedaten angetreten, werden wir den Flugpreis entsprechend Ihrer geänderten Streckenführung nachkalkulieren. Dabei wird der Flugpreis ermittelt, den Sie in Ihrer Preisgruppe am Tag, an dem der ursprüngliche Flugschein ausgestellt wurde, für Ihre tatsächliche Streckenführung zu entrichten gehabt hätten. Dieser kann höher oder niedriger sein als der ursprünglich bezahlte Flugpreis.

War die von Ihnen ursprünglich gebuchte Preisgruppe für die geänderte Streckenführung am Tag der Buchung nicht verfügbar, wird für die Nachkalkulation die günstigste verfügbar gewesene Preisgruppe für Ihre geänderte Streckenführung zugrunde gelegt.

Sofern am Tag der Buchung für Ihre geänderte Streckenführung ein höherer Flugpreis zu entrichten gewesen wäre, werden wir unter Anrechnung des bereits gezahlten Flugpreises die Differenz nacherheben. Bitte beachten Sie, dass wir die Beförderung davon abhängig machen können, dass Sie den Differenzbetrag gezahlt haben.

Nichterscheinen

3.3.3. Bitte beachten Sie, dass wir Ihre gebuchten Rück- oder Anschlussflüge stornieren können, wenn Sie am Abflugtermin nicht erscheinen, ohne uns vorher zu benachrichtigen. Zur Sicherung Ihrer nachfolgenden Flugreservierungen kann eine Preisdifferenz anfallen. Sollten Sie über ein nach den Tarifbedingungen erstattbares Ticket verfügen und noch keine Teilstrecke abgeflogen haben, können wir Ihnen einen Teil des Ticketpreises gemäß den Tarifbestimmungen erstatten. Sie verlieren mit der Erstattung Ihren Beförderungsanspruch.

Gepäckabholung nach Abbruch Ihrer Reise

3.3.4. Wenn Sie sich entscheiden, Ihre Reise an einem vereinbarten Zwischenlandeort (nach einem Anschlussflug) zu beenden, ohne Ihren Flug zu Ihrem Endziel zu nehmen, ohne Artikel 3.3.2 zu respektieren, und sofern dies nicht auf unser Verschulden oder Gründe höherer Gewalt zurückzuführen ist, wird dies als Vertragsverletzung betrachtet. In einem solchen Fall haben Sie nur Anspruch auf die Abholung Ihres aufgegebenen Gepäcks am Ort Ihres Anschlussfluges nach Zahlung (1) der potenziellen Preisdifferenz, die sich aus der Neuberechnung des Flugpreises für Ihre geänderte Flugstrecke ergibt, und (2) einer Entschädigung von 150 EUR.

Name und Anschrift des Luftfrachtführers

3.4. Unser Name darf im Flugschein in Form des Airline Designator Codes oder in sonstiger Weise abgekürzt werden. Als unsere Anschrift gilt auch der Flughafen des Abflugortes, der gegenüber der ersten Abkürzung unseres Namens im Flugschein erscheint.

Artikel 4: Flugpreise, Zuschläge, Steuern, Gebühren und Abgaben ^

4.1. Flugpreise

Es wird der Flugpreis geschuldet, der für die Beförderung vom tatsächlichen Abflugort zum tatsächlichen Bestimmungsort maßgeblich ist. Er wird in Übereinstimmung mit dem Tarif errechnet, der am Tage der Buchung des Flugscheins für die darin genannten Flugdaten und Flugstrecken gültig ist. Flugpreise schließen die Vergütung für Bodentransportdienste zwischen Flughäfen sowie zwischen Flughäfen und Stadtzentren nicht ein. Der Flugpreis kann von der Fluggesellschaft erhobene Zuschläge enthalten.

4.2. Steuern, Gebühren und Abgaben

Alle Steuern, Gebühren oder sonstigen Abgaben, die durch Regierungs-, Kommunal- oder andere Behörden oder vom Flughafenunternehmen in Bezug auf Fluggäste oder für deren Inanspruchnahme von Dienstleistungen erhoben werden, sind zusätzlich zu den

Flugpreisen von Ihnen zu bezahlen. Bei Kauf des Flugscheins werden Sie über solche, nicht im Flugpreis enthaltene Steuern, Gebühren und sonstigen Abgaben informiert. Diese werden in der Regel zusätzlich im Flugschein ausgewiesen.

4.3. Währung

Vorbehaltlich einer anderweitigen Regelung nach dem anwendbaren Recht können die Flugpreise in jeder für uns annehmbaren Währung bezahlt werden. Bei Bezahlung im Reiseantrittsland in einer anderen Währung als derjenigen, in der der Flugpreis veröffentlicht ist, gilt für die Umrechnung der am Tag der Flugscheinausstellung von uns festgelegte Bankankaufkurs.

10

Artikel 5: Reservierungen



5.1. Voraussetzungen für Platzbuchungen

5.1.1. Jeder Flugcoupon wird nur zur Beförderung in der darin angegebenen Beförderungsklasse für den Tag und den Flug, für den eine Platzbuchung besteht, angenommen. Bei Flugscheinen ohne eingetragene Platzbuchung kann später ein Beförderungssitz gebucht werden, wenn noch ein Platz auf dem gewünschten Flug verfügbar ist.

5.1.2. Wir oder unsere bevollmächtigten Agenten werden Ihre Buchung(en) aufzeichnen. Auf Anforderung schicken wir Ihnen eine schriftliche Buchungsbestätigung.

5.1.3. Bestimmte Tarife unterliegen einschränkenden Bestimmungen im Hinblick auf Umbuchung oder Stornierungen. Die einzelnen Bedingungen entnehmen Sie bitte den jeweiligen Tarifbestimmungen.

5.1.4. Wenn Sie Ihre Buchung im Rahmen eines Fernabsatzvertrags vornehmen, haben Sie keinerlei Widerrufsrecht.

5.2. Zeitgrenzen für Flugscheinausstellung

Wenn Sie den Flugpreis nicht bis zu dem mit uns oder dem Flugschein ausstellenden Reisebüro vereinbarten Zeitpunkt bezahlt haben, so können wir Ihre Flugbuchung streichen.

5.3. Persönliche Daten

5.3.1. Sie erkennen an, uns Ihre persönlichen Daten zur Verfügung gestellt zu haben, um Flugbuchungen vorzunehmen, Flugscheine zu kaufen, Zusatzleistungen zu erwerben, Dienstleistungen zu erstellen und anzubieten, Einreiseformalitäten durchzuführen sowie solche Daten an die zuständigen Behörden im Zusammenhang mit der Durchführung Ihrer

AA

Reise zu übermitteln. Sie ermächtigen uns, diese Daten ausschließlich zu diesen Zwecken an uns, das Flugschein ausstellende Reisebüro, Behörden, andere Fluggesellschaften, Geschäftspartner oder sonstige Erbringer vorgenannter Dienstleistungen weiterzugeben. Weitere Informationen finden Sie in den → Sicherheits- und Datenschutzbestimmungen auf unserer Website.

5.3.2. Wir überprüfen Zahlungstransaktionen zur Verhinderung von Betrug und anderen Missbrauchsfällen. Dazu bedienen wir uns sowohl interner als auch externer Quellen. Werden konkrete Sachverhalte festgestellt, behalten wir uns das Recht vor, Informationen (inklusive personenbezogene Daten), an andere Gesellschaften innerhalb der Lufthansa Gruppe (u. a. Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG, Miles and More GmbH) zu übermitteln, welche diese dann auch für eigene Zwecke bearbeiten.

5.4. Sitzplatzreservierung

5.4.1. Auf Flügen von Brussels Airlines steht Ihnen die Möglichkeit der vorherigen Sitzplatzreservierung zur Verfügung. Im Rahmen dieses Services können Sie – soweit verfügbar – eine bestimmte Sitzplatzkategorie (Gang-, Fenster- oder Mittelplatz, Sitzplatz mit mehr Beinfreiheit) wählen. Dieser Service ist je nach Art des Sitzplatzes für einige Buchungsklassen kostenpflichtig. Eine Verpflichtung zur (kostenpflichtigen) Sitzplatzreservierung besteht nicht.²

5.4.2. In jedem Fall können Sie beim Check-In einen bestimmten Sitzplatz anfordern. Wenn Sie den Service „Automatischer Check-In“ nutzen, haben Sie die Möglichkeit anschließend einen anderen als den Ihnen zugewiesenen Sitzplatz auszuwählen, sofern noch andere Sitzplätze für Sie verfügbar sind. Wir bemühen uns, auf Passagierwünsche einzugehen, können jedoch keine bestimmten Sitzplätze garantieren.

5.4.3. Wir sind berechtigt, Sitzplätze jederzeit neu zuzuweisen, auch nach Betreten des Flugzeugs. Dies kann aus Gründen der Sicherheit oder aus operationellen Gründen notwendig sein. Haben Sie für eine vorherige Sitzplatzreservierung bezahlt und wird der Flug annulliert oder wird der Sitzplatz aus Gründen der Sicherheit oder aus operationellen Gründen anderweitig zugewiesen, werden wir Ihnen das Entgelt für die Sitzplatzreservierung erstatten. Eine Erstattung erfolgt nicht, wenn Sie den Flug freiwillig nicht antreten, umbuchen oder in eine andere Beförderungsklasse upgraden oder uns bei Buchung unkorrekte Angaben zur Befähigung des Sitzens am Notausgang gemacht haben.

5.5. Rückbestätigung von Buchungen

5.5.1. Sofern andere Luftfrachtführer für Weiterflug- und Rückbuchungen vom Fluggast eine Rückbestätigung verlangen, berechtigt die Unterlassung einer solchen Rückbestätigung den Luftfrachtführer zur Streichung der Weiterflug- oder Rückflugbuchung.

5.5.2. Sie sollten sich über die Bestimmungen anderer während Ihrer Reise benutzter Luftfrachtführer betreffend die Rückbestätigung von Buchungen informieren. Wenn eine Rückbestätigung erforderlich ist, so müssen Sie die Rückbestätigung bei dem Luftfrachtführer vornehmen, dessen Airline Designator Code für die betreffende Strecke in der Carrierspalte des Flugscheins eingetragen ist.

Artikel 6: Fluggastannahme und Einsteigen ^

6.1. Die Meldeschlusszeiten sind an den verschiedenen Flughäfen unterschiedlich, und wir empfehlen Ihnen, sich über diese Meldeschlusszeiten zu informieren und sie einzuhalten. Ihre Reise verläuft reibungsloser, wenn Sie ausreichend Zeit zur Einhaltung der Meldeschlusszeiten einplanen. Sofern Sie diese Zeiten nicht einhalten, sind wir zur Streichung Ihrer Buchung berechtigt. Wir oder das Flugschein ausstellende Reisebüro informieren Sie über die Meldeschlusszeit für den ersten mit uns durchgeführten Streckenabschnitt. Die Meldeschlusszeiten für unsere Flüge können Sie auf unserer Internetseite nachlesen und sind von dem Flugschein ausstellendem Reisebüro zu erfahren. Sie betragen, wenn nichts anderes angegeben ist, mindestens 45 Minuten vor dem planmäßigen Abflug.

6.2. Sie sind verpflichtet, sich spätestens zu dem bei der Abfertigung angegebenen Zeitpunkt zum Einsteigen am Gate einzufinden.

6.3. Sofern Sie nicht rechtzeitig zum Einsteigen erscheinen, sind wir berechtigt, Ihre Buchung zu streichen.

6.4. Für Schäden und Aufwendungen, die Ihnen aus allein von Ihnen zu vertretenden Verletzungen dieser Bestimmungen oder der Bestimmungen unserer Partnerunternehmen (Code Share, Interlining, Charter) entstehen, haften wir nicht.

Artikel 7: Beschränkung und Ablehnung der Beförderung ^

7.1. Beförderungsverweigerungsrecht

Wir können Ihre Beförderung oder Weiterbeförderung verweigern, wenn wir Sie im Rahmen unseres pflichtgemäßen Ermessens vor der Buchung schriftlich davon in Kenntnis gesetzt haben, dass wir Sie vom Zeitpunkt der schriftlichen Benachrichtigung an nicht mehr auf unseren Flügen befördern werden. Dies kann der Fall sein, wenn Sie auf einem früheren Flug gegen die in den Artikeln 7 und 11 genannten Verhaltensregeln verstoßen haben und Ihre Beförderung deshalb unzumutbar ist. Wir dürfen ferner Ihre Beförderung oder Weiterbeförderung verweigern oder Ihre Platzbuchung streichen, wenn

7.1.1. diese Maßnahme aus Gründen der Sicherheit oder Ordnung oder zur Vermeidung eines Verstoßes gegen behördliche oder gesetzliche Auflagen des Staates notwendig ist, von dem aus abgeflogen wird oder der angefliegen oder überflogen wird; oder

7.1.2. Ihre Beförderung die Sicherheit, die Gesundheit oder in nicht unerheblichem Maße das Wohlbefinden anderer Fluggäste beeinträchtigen kann; oder

7.1.3. Ihr Verhalten, Ihr Zustand oder Ihre geistige oder körperliche Verfassung einschließlich der Auswirkungen von Alkoholgenuss oder Drogengebrauch derart ist, dass Sie sich selbst, andere Fluggäste oder Besatzungsmitglieder einer Gefahr aussetzen; oder

7.1.4. Sie sich auf einem früheren Flug in nicht unerheblichem Maße regelwidrig verhalten haben und Grund zu der Annahme besteht, dass sich solches Verhalten wiederholen kann; oder

7.1.5. Sie die Vornahme einer Sicherheitsprüfung verweigert haben; oder

7.1.6. Sie den anwendbaren Flugpreis, Steuern, Gebühren oder Zuschläge nicht bezahlt haben; oder

7.1.7. Sie nicht im Besitz gültiger Reisedokumente sind, in ein Land einreisen wollen, für das Sie nur zum Transit berechtigt sind oder für das Sie keine gültigen Einreisepapiere besitzen, Ihre Reisedokumente während des Fluges vernichten oder deren Übergabe an die Besatzung gegen Quittung trotz Aufforderung ablehnen; oder

7.1.8. Sie einen Flugschein vorlegen, den Sie auf illegalem Wege oder unter Verstoß gegen die Miles and More Teilnahmebedingungen erworben oder erhalten haben oder der als verloren oder gestohlen gemeldet worden ist, gefälscht ist oder wenn Sie Ihre Identität mit der als Fluggast im Flugschein eingetragenen Person nicht nachweisen können; oder

7.1.9. Sie die Zahlung des anfallenden Differenzbetrages (Aufpreises) nach 3.3.1 verweigern oder einen Flugschein vorlegen, der durch andere als uns oder zur Flugscheinausstellung berechtigtes Reisebüro ausgestellt wurde oder nicht unerheblich beschädigt ist; oder

7.1.10. Sie unsere Sicherheitsvorschriften nicht einhalten; oder

7.1.11. Sie das beim Einsteigen sowie an Bord aller unserer Flugzeuge geltende Rauchverbot und das Verbot der Benutzung elektronischer Geräte an Bord missachten.

Sollte Brussels Airlines oder eines unserer Partnerunternehmen Ihnen die Beförderung aufgrund von Artikel 7.1. verweigern, sind sämtliche Beförderungs- und Ersatzansprüche ausgeschlossen. Wenn Sie von Brussels Airlines einen Flugschein für eine anderen Luftfrachtführer erhalten haben (Code Share, Interlining, Charter), sind ebenfalls sämtliche Beförderungs- und Ersatzansprüche ausgeschlossen, wenn dieser andere Luftfrachtführer Ihnen die Beförderung verweigert.

7.2. Besondere Betreuung

7.2.1. Die Beförderung von behinderten, kranken oder anderen Personen, die besondere Betreuung benötigen, muss vorher angemeldet werden. Fluggäste, die uns auf die Notwendigkeit besonderer Betreuung bei Kauf des Flugscheins hingewiesen haben und von uns zur Beförderung angenommen worden sind, werden von der Beförderung nicht auf Grund ihres Betreuungsbedarfs ausgeschlossen (→ klicken Sie hier für weitere Informationen).

Beförderung von Kindern

7.2.2. Vor Vollendung des 5. Lebensjahres dürfen Kinder nur in Begleitung eines Erwachsenen (d.h. einer Person, die mindestens 18 Jahre alt ist) oder einer Person reisen, die mindestens 16 Jahre alt ist und derselben Familie (Bruder oder Schwester) angehört oder denselben gesetzlichen Betreuer wie das Kind hat. Kinder, die noch nicht das 2. Lebensjahr erreicht haben, dürfen nur in Begleitung mindestens eines Erwachsenen an Bord eines Flugzeugs reisen. Kinder zwischen 5 und 12 Jahren dürfen nur als „alleinreisende Kinder“ alleine oder in Begleitung einer Person reisen, die mindestens 12 Jahre alt und in der Lage ist, sich während der gesamten Reise um das Kind zu kümmern. Die Beförderung von alleinreisenden Kindern Lebensjahr muss vorher telefonisch angemeldet werden und unterliegt einem zusätzlichen Entgelt sowie den Bestimmungen, die in unseren Verkaufsbüros und über die Flugschein ausstellenden Reisebüros erhältlich sind (→ klicken Sie hier für weitere Informationen).

7.2.3. Kinder können auch im eigenen Kindersitz auf einem Sitzplatz befördert werden; für Kleinkinder unter 2 Jahren ist hierfür ein zusätzlich gebuchter Sitzplatz erforderlich. Der Kindersitz ist während des gesamten Fluges mit dem am Flugzeugsitz vorhandenen Sitzgurt von Ihnen zu befestigen. Der Kindersitz muss zur Verwendung an Bord von Flugzeugen geeignet sein (d. h. der Kindersitz muss über einen Dreipunktgurt verfügen). Andernfalls sind wir berechtigt, die Beförderung des Kindersitzes in der Kabine zu verweigern. Wir haften nicht für die Folgen, die Ihnen aus einer fehlerhaften Befestigung des Kindersitzes, einer Funktionsuntauglichkeit oder aus der Nichtbefolgung von Anweisungen entstehen.

7.3. Ansprüche bei Beförderungsverweigerung

Werden Sie aus einem der vorstehenden Gründe von der Beförderung ausgeschlossen oder wird aus einem dieser Gründe Ihre Platzbuchung gestrichen, so beschränken sich Ihre Ansprüche auf das Recht, eine Flugpreiserstattung für die nicht genutzten Flugcoupons nach Maßgabe von Artikel 10.3. zu verlangen.

Artikel 8: Gepäck und Übergepäck

8.1. Freigepäck und Übergepäck

Je nach Tarif können Sie in bestimmtem Umfang Gepäckstücke als Freigepäck mitführen. Die Freigepäckgrenzen ergeben sich aus dem Flugschein und sind bei uns oder bei den Flugschein ausstellenden Reisebüros erhältlich. Die Beförderung von Gepäck über die Freigepäckgrenze hinaus sowie die Beförderung von Sondergepäck ist zuschlagpflichtig. Bei Flügen mit Brussels Airlines-Flugnummer durch Partnergesellschaften (Codeshare-Flüge) ist die Freigepäckmenge ebenfalls im Ticket dargestellt; Übergepäckentgelt werden jedoch durch den ersten flugdurchführenden Carrier nach seinen eigenen Regeln erhoben. Die hierfür geltenden Raten erhalten Sie bei uns oder bei den Flugschein ausstellenden Reisebüros.

Das Gewicht eines einzelnen Gepäckstücks darf jedoch 32 Kilogramm nicht überschreiten.

8.2. Gepäck von Fremden

Sie werden gebeten, die Mitnahme von Gepäck, das sie von Fremden erhalten haben, sowohl im Handgepäck als auch im aufgegebenen Gepäck zu verweigern.

8.3. Als Gepäck nicht anzunehmende Gegenstände

8.3.1. In Ihrem Gepäck dürfen nicht enthalten sein:

8.3.1.1. Gegenstände, die geeignet sind, das Flugzeug oder Personen oder Gegenstände an Bord des Flugzeugs zu gefährden, so wie sie in den Gefahrgutregeln der ICAO und der IATA aufgeführt sind, die bei uns oder bei den Flugschein ausstellenden Reisebüros erhältlich sind. Zu ihnen zählen insbesondere Explosivstoffe, komprimierte Gase, oxydierende, radioaktive oder magnetisierende Stoffe, leicht entzündliche Stoffe, giftige oder aggressive Stoffe.

8.3.1.2. Gegenstände, deren Beförderung nach den Vorschriften des Staates, von dem aus geflogen, der angefliegen oder überfliegen wird, verboten ist;

8.3.1.3. Gegenstände, die gefährlich oder unsicher oder wegen ihres Gewichts, ihrer Größe oder Art sowie aufgrund ihrer Verderblichkeit, Zerbrechlichkeit oder ihrer besonderen Empfindlichkeit zur Beförderung ungeeignet sind; nähere Erläuterungen für den konkreten Einzelfall können bei uns oder den Flugschein ausstellenden Reisebüros in Erfahrung gebracht werden;

8.3.1.4. Einzelne mitgebrachte Lithium-Batterien oder Lithium-Akkumulatoren (wie sie in elektronischen Gebrauchsgütern wie z.B. in Laptop-Computern, Mobiltelefonen, Uhren, Kameras, gebräuchlich sind) dürfen ausschließlich im Handgepäck befördert werden. Es dürfen höchstens zwei einzelne Lithium-Batterien oder Akkumulatoren mit einer Wattstundenleistung bis 160Wh als Ersatzzellen für elektronische Gebrauchsgüter

befördert werden. Die Beförderung von einzelnen Batterien oder Akkumulatoren mit einer Wattstundenleistung von 100Wh bis 160 Wh bedarf der vorherigen Zustimmung der Fluggesellschaft. Weitere Einzelheiten zur Beförderung von Batterien und Akkumulatoren sind den internationalen Gefahrgutvorschriften der International Civil Aviation Organization – ICAO – als internationale Zivilluftfahrtorganisation zu entnehmen, welche direkt auf den Internetseiten der ICAO unter der Rubrik Dangerous Goods oder über die Internetseiten des Luftfahrt-Bundesamtes eingesehen werden können.

8.3.2. Führen Sie an Ihrer Person oder in Ihrem Gepäck: Waffen jeder Art, insbesondere (a) Schuss-, Hieb- oder Stoßwaffen sowie Sprühgeräte, die zu Angriffs- oder Verteidigungszwecken verwendet werden, (b) Munition und explosionsgefährliche Stoffe, (c) Gegenstände, die ihrer äußeren Form oder ihrer Kennzeichnung nach den Anschein von Waffen, Munition oder explosionsgefährlichen Stoffen erwecken, mit sich, so haben Sie uns dies vor Reiseantritt anzuzeigen. Die Beförderung derartiger Gegenstände ist nur zulässig, wenn sie entsprechend den Bestimmungen über die Beförderung gefährlicher Güter als Fracht oder aufgegebenes Gepäck befördert werden. Satz 2 gilt nicht für Polizeibeamte, die in Erfüllung ihrer Dienstpflicht zum Waffentragen verpflichtet sind. Sie haben ihre Waffe während des Fluges dem verantwortlichen Flugzeugkommandanten auszuhändigen.

8.3.3. Schusswaffen und Munition, die nicht zu Jagd- oder Sportzwecken dienen, dürfen nicht als Gepäck eingecheckt werden. Jagd- und Sportwaffen und -munition können als aufgegebenes Gepäck zugelassen werden. Schusswaffen müssen entladen, mit einer abgeschlossenen Sicherheitssperre versehen und ordnungsgemäß verpackt sein. Die Beförderung von Munition unterliegt den unter 8.3.1.1. genannten Bestimmungen der ICAO und der IATA. Ungeachtet aller anderslautenden Bestimmungen und Vereinbarungen ist Brussels Airlines nicht verpflichtet, Schusswaffen oder Munition zu Kriegszwecken an Bord ihrer Flugzeuge zu befördern.

8.3.4. Folgende Gegenstände dürfen nicht in Ihrem aufgegebenen Gepäck enthalten sein: Gegenstände, deren Mitführung durch anwendbare Gesetze oder Bestimmungen (einschließlich im Abflugs-, Ankunfts- oder Transitland oder in einem mit dem Flugzeug überflogenen Land geltender Bestimmungen) verboten oder nur eingeschränkt gestattet ist, zerbrechliche oder verderbliche Gegenstände, Gegenstände, deren Mitnahme wir aus vernünftigen Gründen aufgrund ihres Gewichts, ihrer Abmessungen oder ihres unangenehmen Geruchs für ungeeignet halten, Medikamente, Statuen und Kunstgegenstände, Geld, Schlüssel, Schmuck, Edelmetalle, persönliche Elektronikgeräte (einschließlich, aber nicht ausschließlich tragbare Geräte, Computer, Mobiltelefone, Fotoapparate, Videokameras usw.), handelbare Wertpapiere, sonstige Wertpapiere oder andere Wertgegenstände, Warenmuster, Geschäftsunterlagen oder andere Arbeitsmittel, die wertvoll sind oder sein könnten, Reisepässe und andere Ausweisdokumente oder vergleichbare Gegenstände.

8.3.5. Sollten Sie zu vertreten haben, dass Gegenstände, die entgegen den Bestimmungen gemäß 8.3.1., 8.3.2 und 8.3.4. im aufgegebenen Gepäck enthalten sind, kann eine Haftung unsererseits bei einer Beschädigung dieser Gegenstände und gemäß der Bestimmungen des Übereinkommens von Montreal ganz oder teilweise ausgeschlossen sein.

8.4. Recht auf Verweigerung der Beförderung

8.4.1. Nach Maßgabe der Absätze 8.3.2. und 8.3.3. lehnen wir die Beförderung eines jeden unter Absatz 8.3. dieses Artikels genannten Gegenstandes als Gepäck ab; wird das Vorhandensein dieser Gegenstände im Verlauf der Beförderung festgestellt, so können wir deren Weiterbeförderung ablehnen.

8.4.2. Wir können die Beförderung von Gepäck ablehnen, wenn dieses aufgrund von Größe, Form, Gewicht, Art und Inhalt oder aus Sicherheitsgründen oder im Hinblick auf das Wohlbefinden anderer Fluggäste zur Beförderung ungeeignet ist. Informationen über nicht zur Beförderung geeigneter Gegenstände erhalten Sie auf Anfrage.

8.4.3. Wir können die Beförderung von Gepäck ablehnen, wenn es nicht ordnungsgemäß in Koffern oder ähnlichen Behältern verpackt ist, um eine sichere Beförderung mit der üblichen Vorsicht bei der Behandlung zu gewährleisten.

8.5. Untersuchung von Fluggast und Gepäck

Aus Sicherheitsgründen können wir verlangen, dass Sie einer Durchsuchung oder Durchleuchtung Ihrer Person und Ihres Gepäcks sowie dem Röntgen Ihres Gepäcks zustimmen. Willigen Sie in eine Untersuchung Ihrer Person oder Ihres Gepäcks auf das Vorhandensein nach Absatz 8.3. unzulässiger bzw. nicht angezeigter Gegenstände nicht ein, so können wir Ihre Beförderung und die Beförderung Ihres Gepäcks ablehnen; Ihre Ersatzansprüche beschränken sich dann auf die Erstattung des Flugpreises nach Maßgabe von Artikel 10.3. dieser Beförderungsbedingungen.

8.6. Aufgegebenes Gepäck

8.6.1. Nach Anlieferung des aufzugebenden Gepäcks nehmen wir es in unsere Obhut. Wir nehmen eine Eintragung in den Flugschein vor, die die Ausstellung des Gepäckscheins darstellt. Stellen wir zusätzlich zum Gepäckschein eine Gepäckmarke aus, so dient diese lediglich der Feststellung der Identität des Gepäcks.

8.6.2. Aufgegebenes Gepäck muss mit Ihrem Namen oder einer sonstigen Identifizierung versehen sein.

8.6.3. Aufgegebenes Gepäck wird mit demselben Flugzeug befördert, in dem Sie befördert werden, es sei denn, dass wir aus Gründen der Sicherheit oder aus operationellen Gründen entscheiden, es auf einem anderen Flug (wenn möglich dem nächsten) zu befördern. Wird

Ihr aufgegebenes Gepäck auf einem nachfolgenden Flug befördert, so werden wir es an Ihrem Aufenthaltsort ausliefern, soweit nicht Ihre Anwesenheit bei der Zollbeschau erforderlich ist. Artikel 14 (Schadenshaftung) bleibt unberührt.

8.7. Handgepäck

8.7.1. Wir können Anzahl, Höchstgewichte und maximale Dimensionen für Handgepäck festlegen. In jedem Falle muss Handgepäck unter Ihren Vordersitz oder in die Gepäckfächer passen. Wenn Ihr Handgepäck diese Voraussetzungen nicht erfüllt oder den Sicherheitsanforderungen nicht entspricht, so muss es als aufgegebenes Gepäck befördert werden.

8.7.2. Gegenstände, die für die Beförderung im Frachtraum nicht geeignet sind, z. B. empfindliche Musikinstrumente, und die den Anforderungen gemäß Absatz 8.7.1. nicht entsprechen, werden zur Beförderung in der Kabine nur angenommen, wenn sie uns im voraus angekündigt und von uns zur Beförderung angenommen worden sind. Für diese Sonderleistung können wir einen Zuschlag in Rechnung stellen.

8.7.3. Gemäß der EU-Verordnung Nr. 154/2006 dürfen bestimmte Gegenstände nicht mehr als nicht aufgegebenes Gepäck befördert werden. Andere Gegenstände wie Flüssigkeiten sind auf gesetzlich zulässige Mengen (100 ml) beschränkt und unterliegen separaten Prüfverfahren. Für weitere Informationen lesen Sie bitte unsere Website oder wenden Sie sich an Ihre Reiseagentur.

8.8. Rückgabe des aufgegebenen Gepäcks

8.8.1. Sie sind verpflichtet, Ihr Gepäck entgegenzunehmen, sobald es am Bestimmungsflughafen oder am Ort der Flugunterbrechung zur Abholung bereitgestellt ist.

8.8.2. Wir liefern das aufgegebene Gepäck nur dem Inhaber des Gepäckscheins aus, und zwar gegen Zahlung der Beträge, die uns noch geschuldet werden. Wenn Sie das aufgegebene Gepäck nicht innerhalb einer angemessenen Zeit abholen, berechnen wir Ihnen eine Aufbewahrungsgebühr. Wenn Sie das aufgegebene Gepäck nicht innerhalb von drei (3) Monaten abholen, nachdem Sie darüber benachrichtigt wurden, dass Sie es abholen können, können wir das Gepäck nach eigenem Ermessen entsorgen, ohne dass wir dafür haftbar gemacht werden können.

8.8.3. Kann die das Gepäck entgegennehmende Person den Gepäckschein nicht vorweisen oder das Gepäck durch den Identifizierungsteil der Gepäckmarke, falls eine solche ausgestellt wurde, nicht identifizieren, so liefern wir das Gepäck nur unter der Bedingung aus, dass das Recht auf Herausgabe zu unserer Zufriedenheit glaubhaft gemacht wird.

8.9. Haustiere und Assistenzhunde

8.9.1. Die Beförderung von Hunden, Katzen und anderen Haustieren unterliegt unserer Zustimmung, die wir Ihnen im Einzelfall nur erteilen, wenn Sie folgendes Formular unterzeichnen.

Wenn wir der Beförderung Ihrer Tiere zustimmen, gelten die nachfolgenden Bedingungen:

Die Tiere müssen ordnungsgemäß in Versandkäfigen eingeschlossen und mit gültigen Gesundheits- und Impfzeugnissen, Einreiseerlaubnissen und anderen von den jeweiligen Ländern geforderten Einreise- oder Transitpapieren versehen sein. Wir behalten uns vor, Art und Weise der Beförderung festzulegen und die Zahl der für einen Flug zulässigen Tiere zu begrenzen.

8.9.2. Das Gewicht der Tiere, von Versandkäfigen und mitgeführtem Tierfutter ist nicht im Freigepäck des Fluggastes enthalten. Für den Transport sind Übergepäckentgelte zu entrichten.

8.9.3. Ein für den Fluggast erforderlicher anerkannter Assistenzhund wird kostenlos und soweit möglich in der Kabine befördert; bitte beachten Sie Absatz 8.9.5.

8.9.4. Auf Flügen in oder aus den U.S.A können Sie einen psycho-therapeutisch eingesetzten Hund (sog. Emotional Support or Psychiatric Service Dog) kostenlos in der Kabine mitführen, wenn die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

Fluggäste, die mit einem psycho-therapeutisch eingesetzten Hund reisen, müssen Brussels Airlines aktuelle Dokumente (d. h. nicht älter als ein Jahr ab dem geplanten ersten Flug des Passagiers) mit dem Briefkopf einer approbierten psychosozialen Fachkraft (z. B. Psychiater, Psychologe, zugelassene klinische Sozialfachkraft oder Allgemeinarzt, der speziell die mentale oder emotionale Störung des Fluggasts behandelt) vorlegen, aus denen hervorgeht, dass: (1) der Fluggast an einer mentalen oder emotionalen Störung leidet, die in der "Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders-Fourth Edition (DSMIV)" anerkannt ist; (2) der Fluggast den psycho-therapeutisch eingesetzten Hund bei Flugreisen und/oder Aktivitäten an seinem Zielort benötigt; (3) die das Attest ausstellende Person eine approbierte psychosoziale Fachkraft und der Fluggast bei ihr in Behandlung ist; und (4) das Datum und die Art der Approbation der psychosozialen Fachkraft unter Angabe des Staats bzw. der Gerichtsbarkeit, in der sie ausgestellt wurde, angegeben sind. Brussels Airlines behält sich das Recht vor, vorgelegte Dokumente auf ihre Echtheit zu prüfen.

Bitte beachten Sie Absatz 8.9.5.

Wenn Sie mit einem Assistenz- oder Therapiehund reisen wollen, informieren Sie uns darüber bitte mindestens 48 Stunden vor Abflug und finden Sie sich spätestens eine Stunde vor der angegebenen Meldeschlusszeit am Check-In-Schalter ein.

8.9.5. Bitte beachten Sie, dass Voraussetzung für die sichere und störungsfreie Durchführung eines Fluges ist, dass Ihr Tier so ausgebildet ist, dass es sich in einer öffentlichen Umgebung gut benimmt. Wir erlauben die Mitnahme des Tieres in der Kabine nur unter der Voraussetzung, dass Ihr Tier Ihnen gehorcht und sich angemessen verhält. Wenn Ihr Tier sich nicht angemessen benimmt, können Sie aufgefordert werden, ihm für den Transport seinen Maulkorb anzulegen, das Tier in den Laderaum verladen zu lassen (wenn ein Transportbehälter zur Verfügung steht) oder die Beförderung kann verweigert werden.

In der Kabine mitreisende Tiere (gegebenenfalls einschließlich Transportbehältnis) müssen in den Fußraum Ihres Sitzplatzes passen und während des gesamten Aufenthalts an Bord angemessen gesichert sein.

8.9.6. Sie tragen die Verantwortung für Sicherheit, Gesundheit und Benehmen Ihres Tieres und haften für die Einhaltung aller Einreise-, Ausreise-, Gesundheits- und sonstiger Vorschriften die für die Einreise in oder die Durchreise durch die jeweiligen Staaten gelten.

Sie haften für alle Kosten, die sich aus der Nichteinhaltung dieser Verpflichtung ergeben sowie für alle Schäden, die von Ihnen mitgeführte Tiere verursachen und stellen Brussels Airlines von jeder Haftung frei, soweit wir den Schaden nicht grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht haben.

21

Artikel 9: Flugpläne, Verspätungen und Flugstreichungen



9.1. Flugpläne

Bevor wir Ihren Buchungswunsch entgegennehmen, werden wir Sie über die planmäßige Abflugzeit informieren, sowie sie zu diesem Zeitpunkt gilt und diese in den Flugschein eintragen. Es ist möglich, dass wir die planmäßige Abflugzeit nach Ausstellung des Flugscheins ändern müssen. Wenn Sie uns eine Kontaktadresse mitteilen, so werden wir uns bemühen, Sie über Änderungen zu informieren, die durch technische oder betriebliche Gründe verursacht werden können, die nicht unserer Kontrolle unterliegen. Dazu zählen zum Beispiel Wetterbedingungen, Wartungsarbeiten, Sicherheitsprobleme, Gepäckprobleme usw. Wenn wir nach dem Flugscheinkauf eine nennenswerte Änderung der Abflugzeit vornehmen, die für Sie nicht annehmbar ist und wir Sie nicht auf einen für Sie annehmbaren Flug umbuchen können, so haben Sie Anspruch auf Erstattung nach den Bestimmungen des Artikels 10.2.

22

9.2. Annullierungen, Umbuchungen, Verspätungen

Wir unternehmen alle Anstrengungen, um Verspätungen zu vermeiden. In Ausübung dieser Anstrengungen und um Annullierungen zu vermeiden, können wir die Beförderung mit einem anderen Fluggerät oder mit einer anderen Fluggesellschaft durchführen.

9.3. Notifizierung

Über Verspätungen, Umbuchungen und Annullierungen wird Brussels Airlines Sie rechtzeitig am Flughafen und während des Fluges informieren. Informationen zu Ihrem Flug finden Sie außerdem auf der Website von Brussels Airlines.

Artikel 10: Erstattungen ^

10.1. Allgemeines

Für einen unbenutzten Flugschein oder einen unbenutzten Teil desselben leisten wir in Übereinstimmung mit den folgenden Absätzen dieses Artikels und entsprechend den jeweiligen Tarifbestimmungen eine Erstattung (Klicken Sie hier für die allgemeinen Informationen zu Erstattungen). Die Rückerstattung nicht angefallener Steuern und Gebühren erfolgt immer.

Empfänger der Erstattung

10.1.1. Soweit im folgenden nichts anderes bestimmt ist, erfolgt die Erstattung entweder an den im Flugschein mit Namen benannten Fluggast oder an die Person, die den Flugschein bezahlt hat, sofern zu unserer Zufriedenheit nachgewiesen wird, dass für den Flugschein eine Zahlung geleistet wurde. | 23

10.1.2. Ist die den Flugschein bezahlende Person eine andere als die im Flugschein als Fluggast benannte und enthält der Flugschein einen entsprechenden Erstattungsbeschränkungsvermerk, so findet eine Erstattung nur an die den Flugschein bezahlende Person oder nach deren Anweisung statt. | 24

10.1.3. Außer im Falle des Verlustes des Flugscheins erfolgt die Erstattung nur gegen Vorlage des Fluggastcoupons und Rückgabe aller unbenutzten Flugcoupons.

10.1.4. Die an eine den Fluggastcoupon und alle unbenutzten Flugcoupons vorlegende Person, die sich nach Buchstabe 10.1.1. oder 10.1.2. als Erstattungsberechtigter ausgibt, ausgezahlte Erstattung gilt als Erstattung an den Erstattungsberechtigten. | 25

10.1.5. Für Rückerstattungsverlangen verwenden Sie bitte unser → Online-Rückerstattungsformular oder ↗ senden Sie uns eine Email unter Angabe Ihrer Buchungsnummer. Die Rückerstattung erfolgt binnen 30 Tagen nach Antragsstellung. Es fallen keine Bearbeitungsgebühren an.

10.2. Unfreiwillige Erstattung

10.2.1. Wenn wir einen Flug streichen, einen Flug nicht entsprechend dem Flugplan durchführen, Ihren Bestimmungsort oder einen Zwischenlandepunkt nicht anfliegen oder wenn Sie durch unser Verschulden einen gebuchten Anschlussflug nicht erreichen, so entspricht der Erstattungsbetrag:

10.2.1.1. wenn kein Teil des Flugscheins ausgeflogen wurde, dem gezahlten Flugpreis,

10.2.1.2. wenn ein Teil des Flugscheins ausgeflogen wurde, mindestens der Differenz zwischen dem gezahlten Flugpreis und dem für die abgeflogenen Strecken anwendbaren Flugpreis.

10.3. Freiwillige Erstattung

10.3.1. Verlangen Sie eine Erstattung aus anderen als den unter Absatz 10.2.1. dieses Absatzes genannten Gründen, so entspricht der Erstattungsbetrag Folgendem:

10.3.1.1. wenn kein Teil des Flugscheins ausgeflogen worden ist, dem gezahlten Flugpreis abzüglich anwendbarer Entgelte,

10.3.1.2. der verlorene Gutschein oder Flugcoupon nicht bereits zur Beförderung oder Erstattung eingelöst oder ohne erneute Zahlung des Flugpreises ersetzt worden ist (außer, wenn die gegenüber einem Dritten erfolgte Beförderung,

10.4. Erstattung eines in Verlust geratenen Flugscheins

10.4.1. Geht ein Flugschein oder ein Teil desselben verloren, so erfolgt die Erstattung gegen einen uns zufriedenstellenden Nachweis des Verlustes und Zahlung des anwendbaren Entgelts, vorausgesetzt, dass:

10.4.1.1. der verlorene Gutschein oder Flugcoupon nicht bereits zur Beförderung oder Erstattung eingelöst oder ohne erneute Zahlung des Flugpreises ersetzt worden ist (außer, wenn die gegenüber einem Dritten erfolgte Beförderung, Erstattung oder Ersetzung auf unserer eigenen Fahrlässigkeit beruht) und dass

10.4.1.2. die den Erstattungsbetrag erhaltende Person sich in der von uns vorgeschriebenen Form verpflichtet, uns den erstatteten Betrag zurückzuzahlen für den Fall, dass der verlorene Flugschein oder Flugcoupon von einer anderen Person zur Beförderung oder Erstattung vorgelegt und eingelöst wird, es sei denn, dass die missbräuchliche Ausnutzung durch den Dritten auf unserer eigenen Fahrlässigkeit beruht.

10.4.2. Wenn wir den Flugschein oder einen Teil desselben verlieren, so sind wir dafür verantwortlich.

10.5. Ablehnung von Erstattungen

10.5.1. Wir können die Erstattung ablehnen, wenn der Antrag hierfür nach Ablauf der Gültigkeitsdauer gestellt wird.

129

10.5.2. Wir behalten uns das Recht vor, die Erstattung für einen Flugschein abzulehnen, welchen Sie den Behörden eines Landes oder einem Luftfrachtführer zum Nachweis Ihrer Absicht, das Land wieder zu verlassen, vorgelegt haben, es sei denn, dass Sie zu unserer Zufriedenheit nachweisen können, dass Sie die Erlaubnis haben, in dem Land zu bleiben oder dass Sie das Land mit einem anderen Luftfrachtführer oder Beförderungsmittel verlassen werden.

30

10.6. Währung

Alle Erstattungen unterliegen den Gesetzen und sonstigen Vorschriften des Landes, in welchem der Flugschein ursprünglich gekauft wurde, und ferner des Landes, in welchem die Erstattung vorgenommen werden soll. Mit dieser Maßgabe behalten wir uns vor, die Erstattung in derselben Art und Währung vorzunehmen, in welcher der Flugpreis bezahlt wurde.

31

10.7. Erstatter

Erstattung wird nur von dem Luftfrachtführer gewährt, der den Flugschein ursprünglich ausgestellt hat.

10.8. Erstattung bei Zahlung mit Kreditkarten

Erstattungen von Flugscheinen, die mit einer Kreditkarte bezahlt wurden, erfolgen nur als Gutschrift auf das Kreditkartenkonto, das ursprünglich zur Zahlung angegeben wurde. Der zu erstattende Betrag richtet sich entsprechend der Maßgaben in diesem Artikel nur nach dem im Flugschein angegebenen Betrag und der Währung. Der Erstattungsbetrag, den der Kreditkarteninhaber durch Gutschrift auf seinem Kreditkartenkonto erhält, kann durch Umrechnungen und Gebühren der Kreditkartengesellschaft von dem ursprünglich an die Kreditkartengesellschaft für den erstatteten Flugschein gezahlten Betrag abweichen. Diese Abweichungen begründen keinen Anspruch des Erstattungsempfängers uns gegenüber.

32

Artikel 11: Verhalten an Bord



11.1. Allgemeines

Ist Ihr Verhalten an Bord derart, dass von Ihnen eine Gefahr für das Flugzeug oder für Personen oder Gegenstände an Bord ausgeht, dass Sie die Besatzung in der Ausübung ihrer Pflichten beeinträchtigen oder Anweisungen der Besatzung nicht Folge leisten, einschließlich der Anweisungen betreffend Rauchverbote, Alkohol- oder Drogengebrauch, oder dass Sie anderen Fluggästen oder der Besatzung Unannehmlichkeiten oder Schaden

zufügen, so behalten wir uns das Recht vor, die zur Verhinderung dieses Verhaltens notwendigen Maßnahmen bis hin zur Fesselung zu ergreifen. Wir können Ihre Weiterbeförderung verweigern und wegen Ihres Verhaltens an Bord Strafanzeige erstatten. Wenn wir das Flugzeug aufgrund Ihres Verhaltens an einen außerplanmäßigen Landeort umleiten und Sie von Bord des Flugzeugs entfernen müssen, tragen Sie sämtliche Kosten, die im Zusammenhang mit dieser Umleitung anfallen.

11.2. Elektronische Geräte

Die Benutzung von Mobiltelefonen, Funkgeräten und ferngesteuertem Spielzeug ist an Bord untersagt. Für Mobiltelefone gilt eine Ausnahme auf Flugzeugen, die mit funktionsfähiger Mobilfunktechnik ausgerüstet sind. Auf diesen Flugzeugen ist die Benutzung von Mobiltelefonen nach Anweisung der Crew möglich. Bitte beachten Sie hierzu immer die Crewansagen sowie weiteres Informationsmaterial bzw. den FlyNet Guide an Bord. VoIP-Telefonie ist untersagt und wird technisch unterbunden. Videokameras, Laptops, MP3-Player, CD-Player und Computerspielzeug können Sie an Bord benutzen, solange die Anschallzeichen ausgeschaltet sind.

11.3. Nichtraucherflüge

Alle Flüge von Brussels Airlines sind Nichtraucherflüge. Das Rauchen ist in allen Bereichen des Flugzeugs verboten.

Dies gilt auch für elektronische Zigaretten.

11.4. Alkoholische Getränke

Der Genuss mitgebrachter alkoholischer Getränke ist an Bord nicht gestattet.

11.5. Anschallpflicht

Sie sind gehalten während des Fluges grundsätzlich auf Ihrem Sitz Platz zu nehmen. Dort besteht Anschallpflicht.

11.6. Maskenpflicht

11.6. Zum Schutz der Gesundheit sämtlicher Personen an Bord sind Sie dazu verpflichtet, während des Boardings, des Fluges und beim Verlassen des Flugzeuges durchgehend eine Maske zu tragen, die Mund und Nase vollständig bedeckt.

11.6.1. Von der Verpflichtung ausgenommen sind Kinder im Alter von bis zu sechs Jahren sowie Personen, denen das Tragen einer Maske aus medizinischen Gründen nachweislich nicht möglich ist. Hierfür ist die Vorlage eines aktuellen medizinischen Attests unter

Nutzung des → Brussels Airlines Formblatts und zusätzlich eines behördlich anerkannten Covid19-Negativtests (PCR Test) erforderlich, der innerhalb der letzten 48 Stunden vor dem planmäßigen Abflugzeitpunkt ausgestellt worden ist.

11.6.2. Weitergehende Informationen, insbesondere zu dem Brussels Airlines Formblatt für Atteste, der Zulässigkeit verschiedener Maskenarten und zu Kontaktmöglichkeiten, → finden Sie hier. Sollten Sie aus tatsächlichen Gründen nicht dazu in der Lage sein, einen den in 11.6.1. genannten Anforderungen entsprechenden Covid19-Negativtest vorzulegen, → klicken Sie bitte hier.

Artikel 12: Zusätzliche Leistungen

12.1. Wenn wir für Sie andere Leistungen als Flugleistungen mit Dritten vereinbaren oder Beförderungsdokumente für andere Beförderungsleistungen als Flugleistungen ausstellen, so handeln wir insoweit nur als Agent. In diesen Fällen gelten die Geschäftsbedingungen des jeweiligen Leistungserbringers.

12.2. Für Zubringerdienste, die wir selbst für unsere Fluggäste erbringen und die keine Flugleistungen beinhalten, können andere als diese Bedingungen gelten. Sie werden Ihnen auf Anfrage zugesandt.

12.3. Die gesetzlichen Haftungs- und Unterstützungsbestimmungen für den internationalen Zugverkehr in Kooperation mit NMBS oder NS unterliegen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, den Einheitlichen Rechtsvorschriften für den Vertrag über die internationale Eisenbahnbeförderung von Personen und Gepäck zum Übereinkommen über den internationalen Eisenbahnverkehr (COTIF) vom 9. Mai 1980 in der Fassung des Änderungsprotokolls von Vilnius vom 3. 6. 1999 sowie den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Eisenbahngesellschaft.

Artikel 13: Verwaltungsformalitäten

13.1. Allgemeines

13.1.1. Sie sind verpflichtet, und es unterliegt Ihrer eigenen Verantwortung, die für Ihre Reise notwendigen Reisedokumente und Visa zu beschaffen und alle Vorschriften der Staaten zu befolgen, die überflogen oder angefliegen werden oder von denen aus geflogen wird; das gleiche gilt für unsere diesbezüglichen Regelungen und Anweisungen. Ihre Reisedokumente und Visa müssen für die gesamte Dauer Ihrer Reise einschließlich etwaiger Unterbrechungen Gültigkeit besitzen. Uns trifft insoweit keine Verantwortung, insbesondere sind wir nicht verpflichtet die Gültigkeit zu überprüfen.

13.1.2. Wir haften nicht für die Folgen, die Ihnen aus der Unterlassung, sich die notwendigen Papiere zu beschaffen, oder aus der Nichtbefolgung der in Betracht kommenden Vorschriften oder Anweisungen entstehen.

13.2. Reisedokumente

Sie sind verpflichtet, vor Reiseantritt die Einreise- und Ausreisepapiere, Gesundheitszeugnisse und sonstigen Urkunden vorzuweisen, die seitens der in Betracht kommenden Staaten vorgeschrieben sind und uns die Anfertigung von Kopien dieser Dokumente zu gestatten. Wir behalten uns das Recht vor, Sie von der Beförderung auszuschließen, wenn Sie die maßgebenden Vorschriften nicht befolgen oder Ihre Dokumente unvollständig sind und wir haften nicht für Verluste oder Aufwendungen, die Ihnen daraus entstehen, dass Sie diese Bestimmungen nicht befolgen.

13.3. Einreiseverbot

Wird Ihnen die Einreise in ein Land verweigert, so sind Sie verpflichtet, den anwendbaren Flugpreis zu zahlen, falls wir Sie auf Anordnung einer Behörde an Ihren Abgangsort oder an einen anderen Ort bringen müssen, weil Sie in ein Land (Durchreise- oder Bestimmungsland) nicht einreisen dürfen. Wir können zur Bezahlung dieses Flugpreises die von Ihnen gezahlten Gelder für nicht ausgenutzte Beförderung oder Ihre in unserem Besitz befindlichen Mittel verwenden. Der bis zu dem Ort der Abweisung oder Ausweisung für die Beförderung bezahlte Flugpreis wird nicht erstattet.

13.4. Haftung des Fluggastes für Strafen usw.

Falls wir gehalten sind, Strafen oder Bußen zu zahlen oder zu hinterlegen oder sonstige Auslagen aufzuwenden, weil Sie die bezüglich der Ein- oder Durchreise geltenden Vorschriften des betreffenden Staates nicht befolgt haben oder weil die Kraft dieser Vorschriften erforderlichen Dokumente nicht ordnungsgemäß zur Stelle sind, so sind Sie verpflichtet, uns auf Verlangen die gezahlten oder hinterlegten Beträge und die aufgewendeten Auslagen zu erstatten sowie ein Bearbeitungsentgelt zu entrichten. Diese Verpflichtung trifft nicht nur den Passagier, sondern auch denjenigen, der das Ticket bezahlt hat. Wir sind berechtigt, in Ihrem Besitz befindliche nicht ausgeflogene Flugscheine oder Geldmittel zur Deckung solcher Ausgaben zu verwenden. Die Höhe der Strafe und Bußgelder ist von Land zu Land verschieden und kann den Flugpreis weit übersteigen. Achten Sie daher in Ihrem eigenen Interesse auf die Einhaltung der Einreisebestimmungen.

32

13.5. Zolluntersuchung

Auf Verlangen haben Sie der Durchsicht Ihres aufgegebenen und nicht aufgegebenen Gepäcks durch Zoll- und andere Beamte beizuwohnen. Wir haften nicht für den dem Fluggast während der Untersuchung oder infolge Nichtbeachtens dieser Bestimmung

entstehenden Schaden.

13.6. Sicherheitsüberprüfung

Sie sind verpflichtet, sich und Ihr Gepäck den durch die Behörden, die Flughafengesellschaften oder durch uns vorgenommenen Sicherheitsuntersuchungen zu unterziehen.

13.7. Übermittlung von Daten

Wir sind berechtigt, Ihre Passdaten und Ihre im Zusammenhang mit Ihrer Reise von uns verarbeiteten und genutzten personenbezogenen Daten an Behörden im In- und Ausland (einschließlich Behörden in den USA und Kanada) zu übermitteln, wenn das jeweilige Übermittlungsverlangen der Behörde aufgrund zwingender gesetzlicher Bestimmungen erfolgt und somit für die Erfüllung des Beförderungsvertrages erforderlich ist.

Artikel 14: Schadenshaftung ^

14.1. Allgemeines

14.1.1. Für die Haftung Brussels Airlines sowie der übrigen Gesellschaften, die als Vertragspartner Beförderungen durchführen, gelten jeweils deren eigene Beförderungsbedingungen.

14.1.2. Die Beförderung unterliegt der Haftungsordnung des Übereinkommens von Montreal vom 28. März 1999, das in der Europäischen Gemeinschaft durch die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 geänderten Fassung und durch nationale Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten umgesetzt wurde.

14.1.3. Hat bei der Entstehung des Schadens ein Verschulden des Geschädigten mitgewirkt, so finden die Normen des anwendbaren Rechts hinsichtlich des Ausschlusses oder der Minderung der Ersatzpflicht bei mitwirkendem Verschulden des Geschädigten Anwendung.

14.1.4. Wir haften nur für Schäden, die auf unseren eigenen Flugdiensten eintreten. Soweit wir Flugscheine für die Beförderung von Flugdiensten anderer Luftfrachtführer ausstellen oder Gepäck zur Beförderung auf Flugdiensten eines anderen Luftfrachtführers annehmen, handeln wir lediglich als Agent für diesen anderen Luftfrachtführer. Gleichwohl haben Sie hinsichtlich des aufgegebenen Gepäcks das Recht, auch den ersten oder letzten Luftfrachtführer wegen Schadenersatzes in Anspruch zu nehmen.

14.1.5. Wenn das ausführende Luftfahrtunternehmen nicht mit dem vertraglichen Luftfahrtunternehmen identisch ist, können Sie Ihre Anzeige oder Ihre Schadenersatzansprüche an jedes der beiden Unternehmen richten. Ist auf dem Flugschein

der Name oder der Code eines Luftfahrtunternehmens angegeben (Code Share), so ist dieses das Vertrag schließende Luftfahrtunternehmen.

14.1.6. Wir haften nicht für Schäden, die aus unserer Erfüllung von staatlichen Vorschriften oder daraus entstehen, dass Sie die sich hieraus ergebenden Verpflichtungen nicht erfüllen.

14.1.7. Unsere Haftung ist auf direkte Schäden beschränkt, die sich aus der Nichterfüllung des Beförderungsvertrages ergeben. Außer bei vorsätzlichem Fehlverhalten haften wir nicht für indirekte Schäden jeglicher Art, die sich aus der Nichterfüllung ergeben. Indirekter Schaden" bedeutet, ist aber nicht beschränkt auf: jede Annullierung oder Unterbrechung von Hotelaufenthalten, Transport, Aktivitäten oder Ausflügen, entgangene Gewinne, finanzielle oder kommerzielle Verluste, Verlust von Kunden, erhöhte Kosten, moralische Schäden usw.

14.1.8. Ausschluss und Beschränkungen unserer Haftung gelten sinngemäß auch zugunsten unserer Bediensteten, Vertreter sowie jeder Person, deren Fluggerät von uns benutzt wird, einschließlich deren Bediensteten und Vertreter. Der Gesamtbetrag, der etwa von uns und den genannten Personen als Schadenersatz zu leisten ist, darf die für uns geltenden Haftungshöchstgrenzen nicht überschreiten.

14.1.9. Soweit nicht anderes ausdrücklich vorgesehen ist, hat keine dieser Beförderungsbedingungen den Verzicht auf für uns geltende Haftungsausschlüsse oder Haftungsbeschränkungen nach dem Übereinkommen oder dem anwendbaren Recht zum Inhalt.

14.2. Schadenersatz bei Tod und Körperverletzung

14.2.1. Gemäß Artikel 17 Absatz 1 des Montrealer Übereinkommens haften wir bei Tod oder Körperverletzung eines Fluggastes und ersetzen den Schaden, der dadurch entsteht, dass ein Reisender getötet oder körperlich verletzt wird – jedoch nur, wenn sich der Unfall, durch den der Tod oder die Körperverletzung verursacht wurde, an Bord des Flugzeugs oder beim Ein- oder Aussteigen ereignet hat. In diesem Fall haften wir jedoch nicht für Schäden von über 128.821 SZR, wenn wir nachweisen können, dass der Unfall (i) nicht auf Fahrlässigkeit oder eine sonstige unrechtmäßige oder unterlassene Handlung unsererseits oder unserer Erfüllungsgehilfen oder Beauftragten zurückzuführen ist oder (ii) ausschließlich auf die Fahrlässigkeit oder eine sonstige unrechtmäßige oder unterlassene Handlung des Fluggastes oder eines Dritten zurückzuführen ist.

14.2.2 Wir behalten uns vor, uns gegen solche Forderungen gemäß dem Übereinkommen von Montreal und der geltenden nationalen Gesetze zur Wehr zu setzen. Gegenüber Dritten behalten wir uns außerdem vor, Ansprüche gegenüber anderen Personen geltend zu machen, einschließlich und ohne Einschränkung Rückgriffsrechte und Schadensersatz.

14.2.3. Wird ein Fluggast getötet oder verletzt, hat das Luftfahrtunternehmen innerhalb von 15 Tagen nach Feststellung der schadenersatzberechtigten Person eine Vorschusszahlung zu leisten, um die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse zu decken. Im Todesfall beträgt die Vorschusszahlung nicht weniger als 16.000 SZR (ca. 17.600 EUR).

14.2.4. Eine Vorschusszahlung stellt keine Anerkennung unserer Haftbarkeit dar und kann mit sämtlichen Beträgen verrechnet werden, die im Anschluss aufgrund der Haftbarkeit des Luftfahrtunternehmens gezahlt werden. Die Vorschusszahlung ist zurückzuerstatten, wenn sich im Anschluss erweist, dass Sie durch eigene Fahrlässigkeit zu Ihrem Tod oder Ihrer Verletzung beigetragen oder verursacht haben, dass die Person, die die Vorschusszahlung erhält, durch eigene Fahrlässigkeit zum Tod oder zur Verletzung beigetragen oder verursacht hat oder dass die Person, die die Vorschusszahlung erhalten hat, keinen Anspruch auf diese Entschädigung hatte.

14.3. Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von Reisegepäck

14.3.1. Sofern keine vorsätzliche Handlung oder Unterlassung in der Absicht vorliegt, Schaden zu verursachen oder fahrlässig und wissentlich in Kauf zu nehmen, haften wir für die Zerstörung, den Verlust oder die Beschädigung von Reisegepäck bis zu einer Höhe von 1.288 SZR. Bei aufgegebenem Reisegepäck besteht eine verschuldensunabhängige Haftung, soweit nicht das Reisegepäck bereits vorher schadhaft war. Bei nicht aufgegebenem Reisegepäck haften wir nur für schuldhaftes Verhalten.

Höhere Haftungsgrenze für Reisegepäck

14.3.2. Eine höhere Haftungsgrenze gilt, wenn der Fluggast spätestens bei der Abfertigung eine besondere Erklärung abgibt und einen Zuschlag entrichtet.

Beanstandungen beim Reisegepäck

14.3.3. Bei Beschädigung, Verlust oder Zerstörung von Reisegepäck hat der Fluggast dem Luftfahrtunternehmen so bald wie möglich schriftlich oder in Textform Anzeige zu erstatten. Bei einer Beschädigung von aufgegebenem Reisegepäck muss der Fluggast binnen 7 Tagen, bei verspätetem Reisegepäck binnen 21 Tagen, nachdem es ihm zur Verfügung gestellt wurde schriftlich oder in textform Anzeige erstatten.

14.3.4. Wir haften nicht für Schäden durch Ihr Gepäck oder Schäden, die durch Gegenstände in ihrem Gepäck verursacht werden, es sei denn, wir haben diese grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht. Verursachen diese Gegenstände Schäden am Gepäck eines anderen Fluggastes oder unserem Eigentum, so haben Sie uns für alle Schäden und Aufwendungen, die hieraus entstehen zu entschädigen.

14.4. Verspätung bei der Beförderung von Fluggästen und Reisegepäck

14.4.1. Wir haften für Schäden durch Verspätungen bei der Beförderung von Fluggästen, es sei denn, dass wir alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung getroffen haben oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Die Haftung bei Verspätungsschäden bei der Beförderung von Fluggästen ist auf 5.346 SZR begrenzt.

14.4.2. Wir haften für Schäden durch Verspätungen bei der Beförderung von aufgegebenem Gepäck, es sei denn, dass wir alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen haben oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Die Haftung für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Reisegepäck ist auf 1.288 SZR begrenzt.

14.4.3 Falls der Geschädigte bei der Entstehung des Schadens ein Verschulden des den Schaden nicht begrenzt oder sogar daran mitgewirkt hat, so ist die Höhe des Schadensersatzanspruchs um den Betrag zu mindern, der dem Mitverschulden des Geschädigten entspricht. Der Geschädigte ist insbesondere dazu verpflichtet, den durch seinen Gepäckverlust oder die verspätete Beförderung seines Gepäcks entstehenden Schaden durch rechtzeitige, vernünftige und angemessene Ersatzkäufe zu begrenzen.

14.5. Nichtbeförderung wegen Überbuchung

14.5.1. Bei der Vergabe der verfügbaren Plätze werden wir unbegleiteten Kindern, kranken und behinderten Fluggästen Vorrang einräumen. Ansonsten werden die Fluggäste in der Reihenfolge ihres Eintreffens und unter angemessener Berücksichtigung ihrer Interessen zur Beförderung angenommen.

14.5.2. Ist absehbar, dass Fluggästen die Beförderung verweigert werden muss, so werden wir zunächst versuchen, mit hierzu bereiten Fluggästen den freiwilligen Verzicht auf die Beförderung im Austausch gegen andere Leistungen, auf die wir uns mit dem Fluggast einigen, zu vereinbaren. Der Fluggast hat dann Anspruch auf (i) einen anderen Flug zu seinem Zielort zum nächstmöglichen Zeitpunkt oder (ii) eine Rückerstattung und, falls erforderlich, einen Rückflug zum ursprünglichen Abflugort zum nächstmöglichen Zeitpunkt.

14.6. Annullierungen

Im Falle einer Flugannullierung haben Sie Anspruch auf (i) einen anderen Flug zu Ihrem Zielort zum nächstmöglichen Zeitpunkt oder (ii) eine Rückerstattung und, falls erforderlich, einen Rückflug zum ursprünglichen Abflugort zum nächstmöglichen Zeitpunkt. Im Falle einer Flugannullierung haben Sie möglicherweise Anspruch auf Entschädigung gemäß Verordnung (EG) Nr. 261/2004. Darüber hinaus haben Sie bei einer Stornierung Anspruch auf angemessene Betreuung gemäß der Verordnung (EU) Nr. 261/2004.

Artikel 15: Fristen für Ersatzansprüche und Klagen



15.1. Anzeige von Schäden

Sofern Sie das aufgegebene Gepäck vorbehaltlos entgegennehmen, so wird bis zum Beweis des Gegenteils vermutet, dass es in gutem Zustand und entsprechend dem Beförderungsvertrag abgeliefert worden ist.

Bei Gepäckschäden ist jede Klage ausgeschlossen, wenn der Berechtigte nicht unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, bei internationalen Reisen jedenfalls aber spätestens sieben Tage nach der Annahme des Gepäcks dem Luftfrachtführer Anzeige erstattet; das Gleiche gilt für Schäden, die durch die verspätete Auslieferung von Gepäck entstanden sind, mit der Maßgabe, dass diese Anzeige unverzüglich, jedenfalls aber spätestens 21 Tage nach Andienung des Gepäcks zu erstatten ist. Die Meldung des Schadens muss schriftlich erfolgen.

15.2. Klagefristen

Die Klage auf Schadenersatz für Schäden jeglicher Art kann bei internationalen Beförderungen nur binnen einer Ausschlussfrist von zwei Jahren erhoben werden, gerechnet vom Tage der Ankunft des Flugzeugs am Bestimmungsort oder vom Tage, an dem das Flugzeug hätte ankommen müssen, oder vom Tage, an welchem die Beförderung abgebrochen worden ist. Die Berechnung der Frist bestimmt sich nach dem Recht des angerufenen Gerichts.

35

15.3. EU-Verordnung Nr. 261/2004

Sämtliche Klagen auf der Grundlage von EU-Verordnung Nr. 261/2004 unterliegen gemäß Artikel 2.5 dieser Geschäftsbedingungen belgischem Recht und müssen innerhalb eines Jahres nach dem Flug, auf den sich die Anwendung dieser Verordnung bezieht, eingereicht werden.

Artikel 16: Alternative Beilegung von Streitigkeiten



Der belgische Verbraucherombudsdienst (Boulevard du Roi Albert II 8 Box 1, 1000 Brüssel, Belgien - [↗ contact@consumerombudsman.be](mailto:contact@consumerombudsman.be)) ist die verantwortliche Stelle für die alternative Beilegung von Streitigkeiten, einschließlich der Schlichtung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit Flugreisen. Die Zulässigkeitsbedingungen sind [↗ hier zu finden](#). Unter [↗ https://ombudsdienstverbraucher.be/de/beschwerdeformular](https://ombudsdienstverbraucher.be/de/beschwerdeformular) kann ein Beschwerdeformular aufgerufen werden.

Bei britischen und deutschen Verbrauchern beteiligt sich Brussels Airlines an der Streitbeilegung bei einer Verbraucherschlichtungsstelle. Die verantwortliche Verbraucherschlichtungsstelle ist die söp – Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr E.V., Fasanenstrasse 81, 10623 Berlin, Deutschland ([↗ https://soep-online.de/](https://soep-online.de/) und für Schlichtungsanträge zu Flügen [↗ https://soep-online.de/ihre-beschwerde/online-formular-flug/](https://soep-online.de/ihre-beschwerde/online-formular-flug/)).

Auch die Europäische Kommission bietet eine Plattform für die Online-Streitbeilegung, die [↗ hier zu finden ist](#).

Artikel 17: Sonstige Bestimmungen ^

Die Beförderung unterliegt weiteren Regelungen und Bedingungen, die auf uns anwendbar sind oder von uns herausgegeben wurden. Diese Regelungen und Bedingungen sind wichtig und können Änderungen unterliegen. Sie betreffen unter anderem die Beförderung von minderjährigen Kindern, schwangeren Frauen, kranken Fluggästen, Beschränkungen hinsichtlich elektronischer Geräte oder dem Alkoholgenuss an Bord. Alle Regelungen und Bedingungen übersenden wir auf Anfrage.

Artikel 18 Überschriften ^

Die Überschriften in diesen Beförderungsbedingungen dienen nur der Übersichtlichkeit und sind für ihre Interpretation und Auslegung nicht maßgeblich.

Letzte Aktualisierung: Juli 2021

Über uns v

Meistbesuchte Seiten v

Kontaktieren Sie uns v

SOCIAL MEDIA

- Impressum
- Datenschutz
- Rechtshinweise
- Zahlungsmöglichkeiten
- Privatsphäre-Einstellungen verwalten



