



IM NAMEN DER REPUBLIK

Das Handelsgericht Wien erkennt durch die Richterin Mag.^a Katharina Scherhauser in der Rechtssache der klagenden Partei **Verein für Konsumenteninformation**, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien, vertreten durch die Kosesnik-Wehrle & Langer Rechtsanwälte KG, Rechtsanwälte in 1030 Wien, **wider** die beklagte Partei **PNEUS ONLINE TRADING C.V.**, Regus Queens Tower - Delflandlaan 1, 1062 EA Amsterdam, Niederlande, vertreten durch die CMS Reich-Rohrwig Hainz Rechtsanwälte GmbH, Rechtsanwälte in 1010 Wien, wegen Unterlassung (bewertet mit € 30.500,--), Urteilsveröffentlichung (bewertet mit € 5.500,--); Gesamtstreitwert: € 36.000,--, nach öffentlicher mündlicher Streitverhandlung zu Recht:

1. Die beklagte Partei ist schuldig, es im geschäftlichen Verkehr mit Verbraucher:innen mit gewöhnlichem Aufenthalt in Österreich zu unterlassen, einen telefonischen Kundendienst, der Verbraucher:innen die Kontaktaufnahme in Zusammenhang mit geschlossenen Verträgen ermöglicht, in der Form anzubieten, dass Verbraucher:innen, die diese Möglichkeit in Anspruch nehmen, ein über das Entgelt für die eigentliche Kommunikationsdienstleistung hinausgehendes Entgelt, nämlich mehr als der Grundtarif, etwa ein über das Entgelt für Anrufe zu einer gewöhnlichen österreichischen Festnetznummer oder einer österreichischen Mobilfunknummer hinausgehendes Entgelt, dafür angelastet wird, oder sinngleiche Praktiken anzuwenden.

2. Der klagenden Partei wird die Ermächtigung erteilt, den klagsstattgebenden Teil des Urteilsspruches im Umfang des Unterlassungsbegehrens und der Ermächtigung zur Urteilsveröffentlichung binnen sechs Monaten ab Rechtskraft einmal in einer bundesweit erscheinenden Samstagsausgabe des redaktionellen Teiles der „Kronen-Zeitung“ auf Kosten der beklagten Partei mit gesperrt geschriebenen Prozessparteien und in Fettdruckumrandung in Normallettern, somit in gleich großer Schrift wie der Fließtext eines redaktionellen Artikels, zu veröffentlichen.

3. Die beklagte Partei ist schuldig, der klagenden Partei binnen 14 Tagen die mit EUR 7.972,- bestimmten Prozesskosten (darin enthalten EUR 1.048,50 an 20%-iger USt und EUR 1.556,- an ust-freien Barauslagen) zu ersetzen.

ENTSCHEIDUNGSGRÜNDE:

Außer Streit steht bzw. unbestritten blieb folgendes:

Bei der klagenden Partei handelt es sich um eine in § 29 KSchG genannte Einrichtung, die gemäß § 28a Abs 1 KSchG zur Erhebung von Unterlassungsklagen nach § 6b KSchG berechtigt ist.

Die beklagte Partei ist eine in den Niederlanden protokollierte Kommanditgesellschaft. Sie betreibt einen Online-Handel mit Autoreifen und Zubehör und bietet ihre Leistungen über ihre Website www.reifen-pneus-online.at im gesamten österreichischen Bundesgebiet an.

Die beklagte Partei tritt in ihrer geschäftlichen Tätigkeit laufend mit Verbraucher:innen im gesamten österreichischen Bundesgebiet in rechtsgeschäftlichen Kontakt und schließt mit diesen Verträge.

Die Klägerin beehrte von der Beklagten die im Spruch beschriebene Unterlassung der Anlastung von Telefonkosten sowie die Urteilsveröffentlichung in einer bundesweit erscheinenden Samstags-Ausgabe der „Kronen-Zeitung“, weil die Beklagte gegen § 6b KSchG verstoße. Sie biete unter der Nummer 0900 120 240 auch für Bestandskunden eine kostenpflichtige Kundendienstnummer als „Service Hotline“ an, wobei Anrufe zu dieser Nummer nach den Angaben auf der Website der Beklagten EUR 0,38 pro Minute kosteten.

Die kostenpflichtige 0900er Telefonnummer werde von der Beklagten nicht nur auf deren Homepage angeführt, sondern auch in der „*Versandbestätigung*“ und „*Empfangsbestätigung für den Widerruf*“, die Kund:innen nach abgeschlossenen Verträgen erhielten. Auch hier finde sich der Zusatz über Kosten von EUR 0,38/Minute. Ein Kunden verrechnetes Entgelt dürfe aber nicht über das Entgelt für Anrufe zu einer gewöhnlichen österreichischen Festnetznummer oder zu einer österreichischen Mobilfunknummer hinausgehen. Entgegen der Meinung der Beklagten komme es auch nicht darauf an, ob es allenfalls andere (auch nicht telefonische) Möglichkeiten gebe, unentgeltlich als Kunde mit dem Unternehmer in Kontakt zu treten, sondern darauf, ob die eingerichtete Telefonnummer für Bestandskunden kostenfrei sei oder dafür ein Entgelt verlangt werde, das über die reinen Gesprächsentgelte hinausgehe.

Es liege ein berechtigtes Interesse der angesprochenen und betroffenen Verbraucherkreise an der Aufklärung über das gesetzwidrige Verhalten der Beklagten vor, weshalb Urteilsveröffentlichung beantragt werde. Ihrer Homepage nach habe die Beklagte mehr als acht Millionen Reifen zur Auswahl. Auch wenn sich diese Gesamtzahlen auf verschiedene Länder verteilen und Österreich nur einen Teil davon ausmache (in Österreich bestünden

immerhin 227 Montagepartner laut Website) sei davon auszugehen, dass die Beklagte einen großen Kundenkreis habe und im Hinblick auf ihren Online-Vertrieb jedenfalls Kunden im gesamten österreichischen Bundesgebiet anspreche. Daher sei die Aufklärungswirkung der beantragten Urteilsveröffentlichung in Einklang mit der ständigen Rechtsprechung.

Die Beklagte bestritt das Klagebegehren sowohl im Hinblick auf die begehrte Unterlassung als auch die Urteilsveröffentlichung und wendete im Wesentlichen ein, dass kein Verstoß gegen § 6b KSchG vorliege. Für Fragen von Kunden im Zusammenhang mit getätigten Bestellungen gäbe es folgende unentgeltliche Kommunikationsmöglichkeiten: Webpage unter „*Kontakt F.A.Q. Pneus Online*“, WhatsApp schriftlich, das Online-Kontaktformular, Schreiben an die niederländische Postadresse der Beklagten, sowie eine unentgeltliche Festnetznummer (01/2675997). Diese sei für Kunden auf der als PDF-Dokument versendeten Rechnung ganz oben angegeben, die alle Kunden unverzüglich nach ihrer Bestellung erhielten. Schon bei Abgabe der Bestellung würden die Kunden in der Bestätigungs-E-Mail auf diese Nummer und auch auf der Web-Page unter „*FAQ - Nach meiner Bestellung - andere Fragen nach meiner Bestellung*“, wo Kunden im Punkt, „*Ich möchte telefonisch Kontakt mit Ihnen aufnehmen um Auskünfte über die laufende Bestellung zu erhalten*“, ausdrücklich auf deren Unentgeltlichkeit hingewiesen.

Richtig sei zwar, dass auf der Webpage der Beklagten eine kostenpflichtige 0900-Nummer angegeben gewesen sei, aber nicht um im Zusammenhang mit geschlossenen Verbraucherverträgen in Kontakt zu treten, wie dies § 6b KSchG für eine rechtswidrige Geschäftspraxis fordere. Bei dieser Nummer handle es sich ausschließlich um eine Kontaktnummer für Nichtkunden. Der von der Klägerin vorgelegte Ausschnitt der Landingpage, der Beklagten wo zu lesen sei, „*Brauchen Sie Hilfe? / 0900 120 240 / 0,38 Euro/Min.*“ richte sich erkennbar nicht an Vertragspartner der Beklagten sondern an Nichtkunden. Um Missverständnisse auszuschließen, würden Kunden, sobald sie ihre Bestellung aufgegeben hätten, und vor jeder möglichen Kontaktaufnahme in Zusammenhang mit einem geschlossenen Vertrag, in der Bestellbestätigung und in der gleichzeitig mitübersendeten Rechnung auf die kostenfreie Nummer ausdrücklich hingewiesen. Weder auf der Homepage der Beklagten, noch in ihren AGB noch mittels anderer Geschäftspraxis sei ein Entgelt für die Nutzung dieser Nummer vorgesehen und auch nie angelastet worden.

Typische Durchschnittskunden, die Reifen oder Felgen kauften oder Fragen oder Reklamationen zu ihrer Bestellung hätten und telefonieren möchten, nähmen die Bestellbestätigung oder die Rechnung zur Hand. Auf diesen fänden sie alle Daten zur Bestellung und den offensichtlichen und ausdrücklichen Hinweis auf die unentgeltliche Nummer. Sie würden in keiner Weise im Unklaren gelassen, dass die Unentgeltlichkeit für sämtliche Anfragen, Reklamationen oder Beschwerden des Verbrauchers an den

Unternehmer im Zusammenhang mit der Vertragsabwicklung gelte. Die sehr preissensitiven Kunden der Beklagten achteten auch auf Informationen zur aufschlagsfreien Nummer und nähmen war, wenn bei Telefonnummern für andere Fragen ausdrücklich ein Preis angegeben sei. Da sich auf den Rechnungen und in der sonstigen Kommunikation keine andere als diese unentgeltliche Telefonnummer finde, sei ausgeschlossen, dass Kunden den Eindruck bekämen, sie müssten eine kostenpflichtige Nummer benutzen.

Die Beklagte habe keine rechtswidrige Geschäftspraxis angewendet und verwende und keine gesetzwidrigen Geschäftsbedingungen, so dass auch ein berechtigtes Interesse der Klägerin an der Urteilsveröffentlichung fehle. Die von der Klägerin behauptete Abmahnung habe die Beklagte nicht erhalten.

Beweis wurde erhoben durch Einsichtnahme in die vorgelegten Urkunden Beilagen ./A bis ./J und Beilagen ./1 bis ./3.

Danach steht folgender entscheidungsrelevanter **Sachverhalt** fest:

Auf der Startseite der von der Beklagten betriebenen Website <https://www.reifen-pneus-online.at>, stand vor Einbringung der Klage am oberen rechten Rand neben einem schwarzen abgebildeten Telefonhörer „Brauchen Sie Hilfe?“, die Tel.-Nr. „0900 120 240“ und der Zusatz „0,38 €/Min“.

Dabei sah die Landingpage der Beklagten im April 2024, wie folgt aus:



und das Hilfsanbot dergestalt (Blg. ./C) :

 Brauchen Sie Hilfe?
0900 120 240
0,38€/Min

Nach dem Durchscrollen diverser Reifenangebote bot die Beklagte auch am Ende der Site Hilfe unter 0900 120 240, zu 0,38 Euro/Min“ wie folgt an:



(Blg. /C)

Auch noch am .6.2024, war unter geändertem Reifenanbot die Aufmachung der Startsite der Beklagten am Anfang und am Ende im Hinblick auf den abgebildeten Telefonhörer und die kostenpflichtige Hilfestellung unverändert (Blg. /A).

Auf der Website der Beklagten können Kund:innen ihre Bestellungen tätigen und dabei unter <https://www.reifen-pneus-online.at/pneus-online-agb.html> auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten für solche Geschäfte zugreifen und diese downloaden.

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (für Endverbraucher und Unternehmer) Stand **10/03/2021** der Beklagten weisen unter Punkt „**1. Geltungsbereich**“ als „*Service Hotline PNEUS ONLINE TRADING Tel.: 0900 120 240*“ [...] wie folgt aus (Blg./B):

Diese Pneus Online Webseite wird betrieben von:

PNEUS ONLINE TRADING C.V.
Regus Queens Tower - Delflandlaan 1
1062 EA Amsterdam
NIEDERLANDE

Service Hotline PNEUS ONLINE TRADING
Tel.: 0900 120 240
Kontakt: Kontaktformular

In Punkt 3. „*Vertragsschluss*“ wird unter 3.1. festgehalten, dass Bestellungen über die Website des Unternehmens PNEUS ONLINE TRADING erfolgen müssen. Kund:innen die bei der Beklagten eine Onlinebestellung aufgeben, legen gemäß Punkt 3.2. der AGB (Blg ./B) dieser ein Anbot. Der Vertrag mit der Beklagten kommt den AGB nach durch die innerhalb von 24 Stunden danach per E-Mail zu versendende Bestellbestätigung zustande, welcher in der Regel eine Rechnung angehängt ist.

Weiters ist in diesen AGB zwischen Punkt 9 und 10 als „*Anhang*“ eine „*Vorlage für ein Widerrufsformular*“ abgedruckt, wobei wiederum auf die kostenpflichtige 0900 Hotline wie folgt verwiesen wird (Blg. ./B):

VORLAGE FÜR EIN WIDERRUFSFORMULAR

(Bitte füllen Sie dieses Formular nur aus und senden Sie es zurück, wenn Sie den Vertrag widerrufen möchten)

Zu Händen von:

PNEUS ONLINE TRADING C.V.

Regus Queens Tower - Delflandlaan 1
1062 EA Amsterdam
NIEDERLANDE

Hotline PNEUS ONLINE TRADING
Tel.: 0900 120 240

Hiermit teile(n) ich/wir (*) Ihnen meinen/unseren (*) Widerruf des Vertrags über den Verkauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*) mit:

Bestellt am (*)/erhalten am (*):

Name des/der Verbraucher(s):

Adresse des/der Verbraucher(s):

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Zustellung dieses Formulars in Papierform):

Datum :

(*) Nichtzutreffendes bitte streichen.

Die von der Beklagten nach Erhalt einer „Bestellung“ unter kunden@reifen-pneus-online.at versendeten Bestellbestätigungen in Mailform enthalten neben den relevanten Bestelldaten und dem Verweis auf die in der Anlage enthaltene Rechnung in Fettschrift den Hinweis, dass „*die aufschlagsfreie Telefonnummer oben auf der Rechnung*“ angerufen werden kann. Darunter ist in Fettschrift die Kundenbetreuung von Pneus Online mit der Webseite ausgewiesen und in normaler Schrift steht „*Haben Sie eine andere Frage? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf*“, wobei die kostenpflichtige 0900 Nummer wie folgt angegeben ist (Blg ./E):

Falls Sie mit unserem Kundendienst in Kontakt treten wollen, können Sie die aufschlagsfreie Telefonnummer oben auf Ihrer Rechnung anrufen.

Kundenbetreuung

Pneus Online

Seite: www.reifen-pneus-online.at

Haben Sie eine andere Frage? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf?

Telefonnummer : 0900 120 240 (0,38€/Min)

Auf der Rechnung, welche die Kund:innen in der Regel gleichzeitig mit der Bestellbestätigung erhalten, sind rechts oben auf der ersten Seite in in kleiner Schrift fettgedruckt die unentgeltlichen Telefonnummern 01267599 (2015) bzw. 013859261 (seit 2020) für Kontaktaufnahmen angegeben (Blg. /F und ./2.). Von der Aufmachung her sieht eine Rechnung der Beklagten u.a. wie folgt aus:

Kontaktaufnahme für diese Bestellung ☎ 013859261

Pneus Online Rechnung 2020/AT-3399655

Datum: 12/08/2020 Seite: 1/1

LIEFERADRESSE				RECHNUNGSADRESSE			
[REDACTED]				[REDACTED]			
OSTERREICH				OSTERREICH			

BEZEICHNUNG				Menge	EP.E/M	SUMME. E/M
MOTORRADREIFEN						
Typ	Größe	Marke	Profil			
Hyper-/Supersportreifen	110/70 R17 TL 54	VMICHELIN	Pilot Power 2CT Front	1	71,24	71,24
Hyper-/Supersportreifen	150/60 R17 TL 66	VMICHELIN	Pilot Power 2CT Rear	2	79,03	158,06

Auf der Webpage der Beklagten, ist nunmehr unter „F.A.Q. - Nach meiner Bestellung - Meine aktuelle Lieferung“, im Punkt „Ich möchte telefonisch Kontakt mit Ihnen aufnehmen, um Auskünfte über die laufende Bestellung zu erhalten“, folgender Hinweis auf die unentgeltliche 01er Telefonnummer enthalten:

„Die entsprechende Telefonnummer ohne Zusatzgebühr befindet sich auf Ihrer Rechnung (oberhalb der Rechnungsnummer), die Sie per E-Mail erhalten haben, und die auch in Ihrem Online-Konto verfügbar ist. Falls Sie diese Nummer nicht an der angegebenen Stelle auf Ihrer Rechnung finden, wenden Sie sich bitte per E-Mail an uns, damit unser Kundendienst Kontakt mit Ihnen aufnehmen kann“ (Blg. ./3 S 6).

Es kann nicht festgestellt werden, ob sich dieser Hinweis auch schon vor Klageeinbringung dort befunden hat.

Wenn Kund:innen von ihrem gesetzlichen Rücktrittsrecht/Widerrufsrecht Gebrauch machen möchten und damit an die Beklagte herantreten, versendet diese automatisiert eine standardisierte E-Mail Widerrufsbestätigung. In dieser wird wieder wie folgt die kostenpflichtige 0900er Nummer genannt (Blg. ./D):

Achtung: bei einer Bestellungsannullierung (oder einem Widerruf haben Sie für die Rücksendekosten aufzukommen. Um mehr darüber zu erfahren, klicken Sie auf <https://www.reifen-pneus-online.at/kontakt/nach-bestellung/storno-bestellung.html>.

Es ist nicht möglich, den Transporteur mit dem Umtausch der Produkte zu beauftragen. Wir empfehlen Ihnen, eine neue Bestellung zu tätigen, die umgehend und unabhängig von der vorherigen Bestellung bearbeitet wird.

Bis bald auf Pneus Online!

Kundenbetreuung

1

Pneus Online

Seite: www.reifen-pneus-online.at

Haben Sie eine andere Frage? [Nehmen Sie Kontakt mit uns auf?](#)

Telefonnummer : 0900 120 240 (0,38€/Min)

Ruft man bei der Hotline der Beklagten unter 0900 120 240 an, wird man von einem Tonband mit folgenden Worten begrüßt: „Dieser Anruf kostet Sie 39 Cent pro Minute inklusive Mehrwertsteuer. (Signalton) Herzlich Willkommen bei PNEUS Online! Wenn Sie Fragen zu Ihrer Bestellung haben, geben Sie bitte nach dem Signal die sieben Ziffern Ihrer Bestellnummer auf Ihrer Tastatur ein und warten Sie. (Signalton)“ (Blg. ./J).

Der Grundtarif zu einer gewöhnlichen österreichischen Festnetz und/oder Mobilfunknummer liegt unter EUR 0,38 pro Minute (unbestritten). Er wird den Anrufer:innen der beklagten Partei auch angelastet.

Nach Einbringung der Klage änderte die Beklagte ihre Geschäftsbedingungen dahingehend, als in diesen per **30/07/24** unter Punkt „1. Geltungsbereich“ bei der „Service Hotline PNEUS ONLINE TRADING“ anstatt der kostenpflichtigen Telefonnummer ein interaktives Kontaktformular hinterlegt ist. Zudem wurde auch im Anhang 1, der Vorlage für ein Wiederrufsformular, die kostenpflichtige Telefonnummer der Beklagten entfernt (Blg. ./1).

Auch die Homepage der Beklagten wurde nach Erhalt der Klage so geändert, dass bei der angebotenen Hilfe lediglich eine schriftliche WhatsApp-Kontaktmöglichkeit, die zum Anklicken ist, hinterlegt wurde (Blg. ./3)

Laut den auf der Website der Beklagten angeführten Kennzahlen hat diese 11679 Montagepartner in Europa, davon 227 in Österreich, mehr als acht Millionen Reifen zur Auswahl, mehr als 7 Millionen aufgesuchte Seiten pro Monat und mehr als 1 Million Kunden europaweit (Blg. ./I).

Mit Schreiben vom 10.05.2024 forderte die Klägerin die Beklagte zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung auf. Das eingeschrieben versendete Aufforderungsschreiben wurde nicht beantwortet. Es kam als unbehoben zur Klägerin retour (Blg. ./G und ./H).

Der festgestellte Sachverhalt gründet sich auf die eingangs genannten Beweismittel sowie die nachstehende Beweiswürdigung:

Soweit sich Feststellungen auf den Inhalt unbedenklicher im Akt erliegender Urkunden beziehen, sind diese den jeweiligen Konstatierungen in Klammerausdrücken beigefügt.

Die AGB und der Inhalt der von der Beklagten versendeten Rechnungen und Bestellbestätigung ergeben sich aus den vorgelegten Urkunden, deren Echtheit zu keiner Zeit bestritten wurde.

Die Beklagtenvertretung gab in der vorbereitenden Tagsatzung auch informativ befragt an, dass die Homepage der Beklagten in Folge der ggst. Klage wie festgestellt geändert wurde.

Selbiges ergibt sich anhand der Daten der AGB auch für diese (Blg. ./B per 10/03/2021). (Blg. ./1 per 30/07/2024) (Klagseinbringung am 19.6.2024).

Die Feststellungen zur Tonbandansage gründen auf dem Abspielen und Anhören derselben (Blg. ./J).

Unbestritten blieb, dass EUR 0,38 pro Minute mehr ausmachen als der Grundtarif zu einer gewöhnlichen österreichischen Festnetz und/oder Mobilfunknummer.

Die Konstatierung, dass die Beklagte ihren Kund:innen, die bei der kostenpflichtigen Hotline anrufen, die angekündigten Telefonkosten auch anlasten, gründet einerseits auf dem vorgelegten Telefongespräch, wo den Kund:innen nichts anderes mitgeteilt wird, und andererseits dem Umstand, dass die Beklagte die Anlastung auch nicht substantiiert bestritt: Das einzige Vorbringen der Beklagten in diese Richtung, (das nicht als „rechtliche Beurteilung“ ohne Beweisanbot erstattet wurde), wo ein Beweis, nämlich die PV des Geschäftsführers, angeboten wurde, lautete: *„Hätte sie [gemeint die Kundin] unter der 0900-Nummer Fragen zu ihrer Bestellung geäußert, wäre sie auf die kostenfreie Nummer verwiesen und wären allfällige Gebühren rückerstattet worden“* (ON 15 S 3). Weder ein Verweis auf die kostenfreie Nummer verhindert den Anfall der Gebühren, noch die behauptete Rückerstattung. Die Aufnahme des beantragten Personalbeweises konnte daher schon allein aus diesem Grund unterbleiben.

Die Negativfeststellung zum in Beilage ./3 enthaltenen Hinweis auf die aus der Rechnung ersichtliche kostenfreie Telefonnummer gründet auf dem Umstand, dass diese Beilage unstrittig einen Screenshot der Homepage der Beklagten zeigt, welcher erst nach Klageeinbringung aufgenommen wurde (vgl die Angaben des BV dazu in ON 16.4 S 2). Beweisergebnisse zur Ausgestaltung des F.A.Q. Bereichs vor Klageeinbringung liegen hingegen nicht vor.

Rechtlich beurteilt sich der festgestellte Sachverhalt wie folgt:

Nach § 6b KSchG darf der Unternehmer, sofern er einen Telefonanschluss eingerichtet hat, um im Zusammenhang mit geschlossenen Verbraucherverträgen seinen Vertragspartnern eine telefonische Kontaktaufnahme zu ermöglichen, einem Verbraucher, der diese Möglichkeit in Anspruch nimmt, dafür kein Entgelt anlasten. Das Recht von Anbietern von Telekommunikationsdiensten, Entgelte für eigentliche Kommunikationsdienstleistungen zu verlangen, bleibt aber dadurch unberührt. Das bedeutet, dass bei Telefongesprächen nach § 6b KSchG Verbraucher:innen nicht mehr als der „Grundtarif“ verrechnet werden darf. Unzulässig sind daher höhere Telefonkosten, als sie im Rahmen des konkreten Telefonvertrages für die eigentliche Kommunikationsdienstleistung anfallen (siehe RV 89 Blg.Nr. 25.GP17).

Der Judikatur nach verbietet § 6b KSchG kostenpflichtige Hotlines mit über das Grundentgelt hinausgehenden Tarifen nur im Zusammenhang mit bereits geschlossenen Verbraucherverträgen (6 Ob 140/18h), was umgekehrt bedeutet, dass eine derartige Hotline für bloße Interessent:innen und (noch) Nichtkund:innen zulässig ist. Verbraucher:innen, die bereits einen Vertrag mit Unternehmer:innen abgeschlossen haben, sollen vor versteckten, nachträglichen Entgelten in Form von Mehrwertnummern geschützt werden: Gerade zur

Vermeidung solcher Preisverzerrungen soll Verbraucher:innen ein möglichst niederschwelliger Zugang zur Telefonhotline der Unternehmer:innen ermöglicht werden. Zudem sollen sie nicht durch Zusatzkosten an der Rechtsausübung gehindert werden.

Die Bestimmung des § 6b KSchG ist weit zu verstehen, sofern sie einen Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag verlangt und geht über die den Unternehmer treffenden Hauptleistungspflichten hinaus (*Kathrein/Schoditsch in Bydlinski/Perner/Spitzer [Hrsg], Kommentar zum ABGB7 (2023) zu § 6b KSchG Rz 1 mwN*).

Auch wenn die Beklagte Bestandskund:innen verschiedene unentgeltliche Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme angeboten hat bzw. anbietet – wie sich beispielsweise schriftlich per Post an sie zu wenden, etc. - hat sie dennoch im Hinblick auf die bis Juli 2024 geltenden AGB im dort abgedruckten Widerrufsformular, das wesensimmanent nur von Bestandskund:innen in Anspruch genommen wird, bezüglich der Kontaktaufnahme nur auf die entgeltliche 0900er Telefonnummer hingewiesen, was unzulässig ist. Nach Ansicht des Gerichts kommt es nämlich nicht darauf an, ob es andere, auch nicht telefonische Möglichkeiten gibt, als Kund:innen unentgeltlich mit der Beklagten in Kontakt zu treten, sondern darauf, ob die eingerichtete Telefonnummer für Bestandskund:innen kostenfrei ist, bzw. ob das verrechnete Entgelt nicht über die reinen Gesprächsentgelte, die national üblich sind, hinausgeht, was nach dem zuvor Ausgeführten nicht der Fall war/ist. Nachdem bei Anruf dieser 0900er Nummer den Kund:innen über ihren „Grundtarif“ hinausgehende Gebühren angelastet werden, hat die Beklagte schon dadurch gegen § 6b KSchG verstoßen.

Da § 6b KSchG das Anlasten der über den Grundtarif hinausgehenden Telefongebühren verpönt, würde es die Beklagte auch nicht exkulpiert, wenn sie – wie von ihr behauptet - Bestandskund:innen die zuvor verrechneten und damit angelasteten Gebühren rückvergüten würde. Abgesehen davon ist eine anderweitige behauptete praktische Handhabung einer rechtswidrigen Geschäftspraktik nicht zu berücksichtigen, weil der Schutzzweck der Norm, ausgehöhlt würde: die Verbraucher:innen sollen vor zusätzlichen Gebühren und damit einerseits vor verzerrten Preisen geschützt werden und andererseits sollen sie durch Mehrwertnummern nicht an ihrer vertraglichen Rechteaübung be- bzw. gehindert werden. Wenn sie Unternehmen, mit denen sie einen Vertrag geschlossen haben, anrufen müssen, beispielsweise um eine Beschwerde zu erstatten, sollen sie dabei nicht durch drohende Gebühren beschränkt werden.

Aufgrund der Gestaltung der Bestellbestätigung ist für durchschnittliche Reifenkund:innen, die Online-Bestellungen tätigen - mag ihnen die Preissensitivität auch noch so wichtig sein - , nicht verständlich und/oder erkennbar, dass sich der an prominenter Stelle abgedruckte Hinweis auf die kostenpflichtige Telefonnummer lediglich auf „andere“ Fragen beziehen soll, zumal die kostenfreie Nummer selbst auf diesem Formular gar nicht angeführt wird. Die

Beklagte bleibt auch schuldig zu plausibilisieren, welche Fragen von Bestandskund:innen das sein sollten, zumal wie oben ausgeführt die Bestimmung des § 6b KSchG weit zu verstehen ist. Kund:innen rufen in der Regel deswegen bei Händler:innen an, weil es Unklarheiten oder Probleme mit der Abwicklung der Bestellung oder Reklamationen bzw. Beschwerden gibt. Diese Anfragen stehen eindeutig im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag. Im gegenständlichen Fall müssten Verbraucher:innen aufgrund der Aufmachung der Formulare geradezu nach der kostenlosen Nummer suchen, wobei ihnen bei einem Blick auf die Homepage (alt) sowie in die AGB (alt) in den prominenten Punkten „Geltungsbereich“, „Widerruf“ auch keine andere Nummer angezeigt worden wäre.

Wenn die Beklagte meint, dass die 0900er Nummer auf der Homepage lediglich an Nicht-Kund:innen adressiert gewesen wäre, so ist ihr entgegen zu halten, dass sich das aus der Aufmachung dieser in keiner Weise ergab. Die Homepage, die von Kund:innen oft als erstes für den Kontakt aufgerufen wird, forderte ohne Unterschied jede/n unter „*Brauchen Sie Hilfe*“ auf, mit der Beklagten über die kostenpflichtige Hotline Kontakt aufzunehmen. Der Klägerin ist beizupflichten, dass auch der nunmehr von der Beklagten enthaltene Hinweis auf die kostenlose Telefonnummer in den FAQs „versteckt“ ist. Kund:innen kommen gar nicht auf die Idee, dort zu suchen, insbesondere wenn die Beklagte in ihrer auffälligen Kommunikation (Homepage, AGB in Zusammenhang mit dem Widerruf, und den Bestellbestätigungen) immer nur eine kostenpflichtige Nummer angibt. Es geht auch nicht an, dass Kund:innen die Rechnung nach der kostenfreien Nummer absuchen müssten um überhaupt auf diese zu stoßen. Das unentgeltliche Telefonangebot ist aufgrund der Aufmachung der einzelnen „Formulare“ für Konsument:innen nicht ohne genauere Recherche ersichtlich und daher verschleiert. In der von der Beklagten veranlassten Meinung, lediglich die kostenpflichtige Kundennummer anrufen zu können, werden Kund:innen dann noch von der Tonbandansage bestärkt, die einerseits auf die Kostenpflicht hinweist und andererseits nach der Bestellnummer fragt. All das zeigt, dass schon die Ausgestaltung der Homepage (alt), AGB (alt), Rechnungen bzw. Bestellbestätigungen geeignet sind, Verbraucher:innen an der Ausübung ihrer vertraglichen Rechte zu hindern. Indem die 0900er Nummer augenscheinlich „angepriesen“ wird, während nach der nur in der Rechnung angeführten kostenfreien Nummer gezielt gesucht werden muss, spekuliert die Beklagte darauf, dass Kund:innen durch höhere Telefonkosten davor abgeschreckt werden, den Vertragspartner anzurufen, um ihre Rechte geltend zu machen, zumal es erfahrungsgemäß häufig vorkommt, dass man bei Hotlines längere Zeit in der Warteschleife „hängt“, was dann mit entsprechenden Kosten verbunden ist.

Zur Wiederholungsgefahr:

Für das Vorliegen der Wiederholungsgefahr spricht, dass die Beklagte trotz Abmahnung

durch die klagende Partei keine Unterlassungserklärung abgegeben hat (vgl. RIS-Justiz RS0119007). Schließlich ging sie auch im Verfahren weiterhin von der Zulässigkeit ihrer Geschäftspraktik aus, was ebenfalls für die Annahme der Wiederholungsgefahr spricht (OGH 7 Ob 78/06f).

Ob die Beklagte, wie sie behauptet, die vom Kläger am 15.5.2024 versandte Abmahnung erhalten hat, ist rechtlich irrelevant, weil die vorprozessuale Abmahnung keine Voraussetzung für den Unterlassungsanspruch nach § 28a Abs 1 KSchG ist.

Zur Urteilsveröffentlichung:

Die Urteilsveröffentlichung dient zur Sicherung des Unterlassungsanspruches. Sie soll nicht nur eine schon bestehende unrichtige Meinung stören, sondern auch deren weiteres Umsichgreifen verhindern. Sie dient daher der Aufklärung des durch eine wettbewerbswidrige Maßnahme irreführten Publikums (RIS-Justiz RS0079764). Ob, in welchem Umfang und unter Heranziehung welchen Mediums eine Veröffentlichung des Urteils geboten ist, bestimmt sich nach den Umständen des Einzelfalls. Für das gegenständliche Verfahren ist davon auszugehen, dass gerade aufgrund der großen Reichweite der Beklagten (Kennzahlen Homepage auch wenn sie sich teils auf ganz Europa beziehen) es für die - wie die Beklagte selbst behauptet - sehr preissensitiven Kund:innen und Interessent:innen österreichweit und ihre zahlreichen Partnerunternehmen in ganz Österreich von Interesse ist, über den Verstoß der Beklagten aufgeklärt zu werden. Die beantragte Veröffentlichung ist auch deshalb geboten um ein Umsichgreifen derartiger Geschäftspraktiken zu verhindern.

Zur Kostenentscheidung:

Die Kostenentscheidung gründet auf § 41 Abs 1 ZPO in Zusammenhalt mit § 54 Abs 1a ZPO.

Handelsgericht Wien, Abteilung 24
Wien, 12. Dezember 2024
Mag. Katharina Scherhauser, Richterin

Elektronische Ausfertigung
gemäß § 79 GOG