



IM NAMEN DER REPUBLIK

Das Handelsgericht Wien erkennt durch die Richterin Mag.^a Hildegard Brunner in der Rechtssache der klagenden Partei **Verein für Konsumenteninformation**, 1060 Wien, Linke Wienzeile 18, vertreten durch Dr. Rahim Rastegar, LL.M. (Harvard), Rechtsanwalt in 1010 Wien, wider die beklagte Partei **Microsoft Corporation** One Microsoft Way, 98052-6399 Redmond, Washington, USA, wegen Unterlassung (EUR 30.500,--) und Urteilsveröffentlichung (EUR 5.500,--) (Gesamtstreitwert: EUR 36.000,-- s.A.), nach öffentlicher, mündlicher Verhandlung zu Recht:

1. Die beklagte Partei ist schuldig, es im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern zu unterlassen, auf von ihr betriebenen Websites nicht in klarer und verständlicher Weise, ständig leicht und unmittelbar zugänglich eine E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen, unter der Verbraucher die beklagte Partei schnell erreichen und mit ihr rasch und unmittelbar sowie ohne besonderen Aufwand in Verbindung treten können, oder sinngleiche Praktiken anzuwenden.

2. Die klagende Partei ist ermächtigt, den klagsstattgebenden Teil des Urteilsspruchs 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 redaktioneller Artikel, zu veröffentlichen.

3. Die beklagte Partei ist schuldig, der klagenden Partei binnen 14 Tagen zu Händen ihres Vertreters die mit EUR 8.569,50 (darin EUR 1.013,65 USt und EUR 2.487,60 Barauslagen) bestimmten Prozesskosten zu ersetzen.

ENTSCHEIDUNGSGRÜNDE:

Mit Klage vom 13.11.2024 begehrte der **Kläger** wie aus dem Spruch ersichtlich und brachte dazu zusammengefasst vor, die Beklagte sei ein weltweit tätiger Konzern mit Sitz in Washington, der seine Produkte auch im gesamten inländischen Bundesgebiet vertreibt und seine Leistungen als Unternehmer an Verbraucher erbringt. Zum Vertrieb ihrer Produkte verwende die Beklagte eine eigens auf den österreichischen Markt zugeschnittene Subwebsite, die den Anforderungen des § 4 Abs 1 Z 2 FAGG und § 5 Abs 1 Z 3 ECG nicht gerecht werde. Die Beklagte führe weder in ihrem Impressum, noch auf ihrer Kontaktseite eine E-Mail-Adresse und somit an keiner Stelle, an welcher ein österreichischer Verbraucher üblicherweise die Zurverfügungstellung einer für sein Anliegen bereitgestellten E-Mail-Adresse erwartet. Die Subwebsites der Beklagten seien auf den österreichischen Markt zugeschnitten, was sich aus der jeweiligen URL („de-at“) und der ausdrücklichen Bezugnahme auf Österreich im Text ergebe. Die Beklagte verstoße damit im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern im Zusammenhang mit Abschlüssen im Fernabsatz und mit Diensten der Informationsgesellschaft im elektronischen Rechtsverkehr gegen gesetzliche Gebote bzw. Verbote. Der Kläger habe die Beklagte mit Schreiben vom 10.7.2024 und 9.10.2024 zur Abgabe einer mit angemessener Konventionalstrafe besicherten Unterlassungserklärung abgegeben, auf die die Beklagte nicht reagiert habe.

Die **Beklagte** bestritt das Klagebegehren, beantragte Klagsabweisung, wendete mangelnde Passivlegitimation ein und brachte im Wesentlichen vor, dass sich die zwei Subwebsites auf die unter der Domain <https://www.micorsoft.com> betriebenen Website beziehe. Die Beklagte sei nicht Betreiberin der klagsgegenständlichen Subwebsites, sondern die Microsoft Österreich GmbH, die vom Kläger aufgrund eines gleichgelagerten Sachverhalts mit Klage vom 18.11.2024 zu 20 Cg 80/24d belangt wurde. Das Vorbringen des Klägers im vorliegenden Verfahren, in dem nunmehr die Beklagte als angebliche Betreiberin ebensolcher Subwebsites in Anspruch genommen werden solle, werde daher durch das eigene Vorbringen des Klägers im Parallelverfahren widerlegt. Die Argumentation des Klägers sei insofern widersprüchlich, als nicht zwei unterschiedliche Rechtsträger gleichzeitig Betreiber von auf den österreichischen Markt zugeschnittenen Subwebsites sein könnten. Das Handelsgericht Wien habe im Parallelverfahren mit Urteil vom 28.4.2025 bereits rechtskräftig entschieden, dass die Microsoft Österreich GmbH und nicht die Beklagte Betreiberin von auf den österreichischen Markt zugeschnittenen Subwebsites der Website sei. Sowohl nach dem eigenen Vorbringen des Klägers als auch dieser Entscheidung im Parallelverfahren sei die Beklagte nicht als Betreiberin der klagsgegenständlichen Subwebsites zu qualifizieren. Zwar habe der Kläger seine Klage im Parallelverfahren auf andere URLs als die Subwebsites

gestützt, allen vom Kläger im gegenständlichen Verfahren wie auch im Parallelverfahren relevanten URLs sei jedoch gemein, dass sie jeweils ausdrücklich auf den österreichischen Markt zugeschnitten seien. Aus dem Vorbringen des Klägers, wonach sich bereits aus der jeweiligen URL „de-at“ und der jeweils ausdrücklichen Bezugnahme auf Österreich die Betreiberstellung der Microsoft Österreich GmbH ableite, stehe das Vorbringen des Klägers in diesem Verfahren, dass für die hier gegenständlichen - ebenfalls ausdrücklich auf den österreichischen Markt zugeschnittenen - Subwebsites die Beklagte verantwortlich sei, in Widerspruch. Diese Argumentation sei jedoch denkunmöglich. Da auch die vom Kläger im gegenständlichen Verfahren relevanten Subwebsites in genau derselben Weise auf den österreichischen Markt zugeschnitten seien, wie jene im Parallelverfahren, könne hier nichts anderes gelten. Die Beklagte sei somit nicht als Betreiberin der klagsgegenständlichen Subwebsites zu qualifizieren.

Beweis wurde aufgenommen durch Einsichtnahme in die vorgelegten Urkunden (.A bis .D) sowie Einsichtnahme in und Verlesung des Aktes 20 Cg 80/24d des Handelsgerichtes Wien.

Demnach steht folgender Sachverhalt fest:

Der Kläger ist ein nach §§ 28a, 29 KSchG klagslegitimierter Verband.

Die Beklagte ist eine US-amerikanische Gesellschaft mit Sitz in Washington und ein weltweit tätiger Konzern, der seine Produkte auch im gesamten inländischen Bundesgebiet vertreibt. Sie erbringt ihre Leistungen als Unternehmerin an Verbraucher iSd § 1 KSchG. Zum Vertrieb ihrer Produkte verwendet die Beklagte eine eigens auf den österreichischen Markt zugeschnittene Subwebsite unter der Domain <https://pulse.microsoft.com/de-at/>.

Die Beklagte führt weder im Impressum der Subwebsite <https://pulse.microsoft.com/de-at/impressum/> (.C), noch auf der Kontaktseite der Subwebsite <https://support.microsoft.com/de-at/contactus> eine E-Mail-Adresse an und damit an keiner Stelle, an welcher ein österreichischer Verbraucher üblicherweise die Zurverfügungstellung einer für sein Anliegen bereitgestellten E-Mail-Adresse erwartet.

Im Impressum der URL <https://pulse.microsoft.com/de-at/impressum> ist die Beklagte wie folgt als Kontaktperson angeführt (.C):

„Dieses Impressum gilt für die Microsoft-Angebote unter der Domain microsoft.com, inkl. aller Subdomains (Unterseiten), sowie für alle Webseiten und Dienste von Microsoft, die auf dieses Impressum verlinken.“

*Microsoft Corporation
One Microsoft Way*

Redmond.WA 98052-6399

USA

[...]

Kontakt und technischer Support: Auf unseren Supportseiten finden Sie Antworten zu den gängigsten Fragestellungen. Bitte verwenden sie ansonsten für die Kontaktaufnahme oder für technischen Support zu Microsoft-Produkten oder -Diensten unsere Kontakt-Webseite. Aufgrund der Vielzahl von Anfragen wird damit am besten sichergestellt, dass Ihre Anfrage gezielt und schnell zum zuständigen Mitarbeiter gelangt. Bitte beachten Sie, dass die Microsoft Österreich GmbH nicht Anbieter von Microsoft-Produkten oder -Diensten ist und für die Microsoft Corporation auch nicht vertretungs-/zustellungsbevollmächtigt ist.

[...]

Microsoft nimmt in Österreich jedoch nicht an fakultativen Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil“

Mit dieser Subwebsite ist die Kontakt- bzw. Support-Seite unter der URL <https://support.microsoft.com/de-at/contactus> verlinkt, auf der ebenfalls keine E-Mail-Adresse angeführt ist (./D).

Mit Schreiben des Klägers vom 10.7.2024 (./A) und vom 9.10.2024 (./B) forderte der Kläger die Beklagte zur Abgabe einer mit angemessener Konventionalstrafe besicherten Unterlassungserklärung iSd § 28a Abs 2 iVm § 28 Abs 2 KSchG, jeweils binnen der im Schreiben angeführten Frist, auf. Die Beklagte reagierte auf keine der beiden Schreiben.

Mit (rechtskräftigem) Urteil des Handelsgerichtes Wien vom 28.4.2025 zu 20 Cg 80/24d wurde die Microsoft Österreich GmbH mit Sitz in 1120 Wien, Am Europlatz 3, schuldig erkannt, es im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern zu unterlassen, auf von ihr betriebenen Websites nicht in klarer und verständlicher Weise, ständig leicht und unmittelbar zugänglich eine E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen, unter der Verbraucher die dort Beklagte schnell erreichen und mit ihr rasch und unmittelbar sowie ohne besonderen Aufwand in Verbindung treten können, oder sinngleiche Praktiken anzuwenden. Weiters wurde der Kläger zur Urteilsveröffentlichung in einer bundesweit erscheinenden Samstagsausgabe des redaktionellen Teils der „Kronen Zeitung“ auf Kosten der dort Beklagten ermächtigt.

In diesem Urteil wurde auszugsweise festgestellt:

„Unter der Website des Konzerns (<https://www.microsoft.com>) ist die Subwebsite unter der Domain <https://www.microsoft.com/de-at/> zu finden. Die Beklagte verwendet diese Subwebsite, welche auf den österreichischen Markt zugeschnitten ist. Damit richtet sie sich

mittels Online-Informationsangeboten und Online-Werbung sowohl an österreichische Verbraucher, als auch Unternehmer. Dabei werden insbesondere die Tätigkeit der Beklagten beschrieben sowie die Produkte des Konzerns beworben (. /C; . /7). Bis zur Klagseinbringung waren auf der (Sub-)Subwebsite <https://www.microsoft.com/de-at/contact.aspx> unter dem Reiter „Kontakt“ nur die Adresse, Telefon- und Fax-Adresse, jedoch keine E-Mail-Adresse der Beklagten angeführt (. /B).“

Beweiswürdigung:

Die Feststellungen gründen sich auf die - bei den jeweiligen Feststellungen in Klammer angeführten - unbedenklichen Urkunden, die Einsichtnahme in den Akt 20 Cg 80/24d des Handelsgerichtes Wien sowie das unbestritten gebliebene Vorbringen des Klägers.

In rechtlicher Hinsicht folgt daraus:

Die beklagte Partei ist eine US-amerikanische Gesellschaft mit Sitz in Washington, sodass aufgrund des Auslandsbezuges zunächst das anzuwendende Recht zu prüfen ist. Die Parteien ziehen die Anwendbarkeit österreichischen materiellen Rechts nicht in Zweifel, sondern argumentieren selbst zum österreichischen Recht, sodass von der Anwendung österreichischen Rechts ausgegangen werden kann.

Die Beklagte wendet ein, sie sei nicht Betreiberin der klagsgegenständlichen Websites, weil die Microsoft Österreich GmbH im Verfahren 20 Cg 80/24d des Handelsgerichtes Wien als Websitebetreiberin festgestellt worden sei.

Gemäß § 4 Abs 1 Z 2 FAGG haben Unternehmer, bevor Verbraucher durch einen Vertrag oder ihre Vertragserklärung gebunden sind, in klarer und verständlicher Weise über (unter anderem) eine E-Mail-Adresse zu informieren, unter der Verbraucher den Unternehmer schnell erreichen und sich ohne besonderen Aufwand mit ihm in Verbindung setzen können.

Nach § 5 Abs 1 a Z 3 ECG haben Diensteanbieter den Nutzern ständig Angaben, aufgrund deren die Nutzer mit ihnen rasch und unmittelbar in Verbindung treten können, einschließlich einer elektronischen Postadresse, leicht und unmittelbar zugänglich zur Verfügung zu stellen.

Unbestritten ist, dass auf den Subwebsites unter der URL des Impressums <https://pulse.microsoft.com/de-at/impressum> sowie der URL der Supportseite <https://support.microsoft.com/de-at/contactus> keine E-Mail-Adresse zum Zwecke der Kontaktaufnahme angegeben war. Auf der Subwebsite der URL des Impressums war die Beklagte im Impressum als Kontaktperson angeführt mit Verweis auf die verlinkte (Sub-)Supportseite, auf der sich ebenfalls keine E-Mail-Adresse befand.

Nach § 3 Z 2 ECG ist Dienstanbieter eine natürliche oder juristische Person oder sonstige

rechtsfähige Einrichtung, die einen Dienst der Informationsgesellschaft bereitstellt. Ein Dienst der Informationsgesellschaft ist nach der Definition des § 3 Z 1 ECG ein in der Regel gegen Entgelt elektronisch im Fernabsatz auf individuellen Abruf des Empfängers bereitgestellter Dienst, insbesondere der Online-Vertrieb von Waren und Dienstleistungen, Online-Informationsangebote, die Online-Werbung, elektronische Suchmaschinen und Datenabfragemöglichkeiten sowie Dienste, die Informationen über ein elektronisches Netz übermitteln, die den Zugang zu einem solchen vermitteln oder die Informationen eines Nutzers speichern.

Auf der Subwebsite <https://pulse.microsoft.com/de-at/impressum> ist die Beklagte ausdrücklich als Kontaktperson angeführt, wodurch der Eindruck vermittelt wird, die Beklagte sei Diensteanbieter der Subwebsite. Daran vermag das Urteil des Handelsgerichtes Wien zu 20 Cg 80/24d nichts zu ändern, zumal diesem ein anderer Sachverhalt, nämlich die URL <https://www.microsoft.com/de-at/contact.aspx>, auf der die Kontaktdetails der dortigen Beklagten Microsoft Österreich GmbH angeführt waren, zugrundelag. Demgegenüber sind im vorliegend zu beurteilenden Fall die bereits genannten URL des Impressums und der Kontaktseite der Beklagten streitgegenständlich, wobei auf der Subwebsite des Impressums ausdrücklich die hier Beklagte als Kontakt angeführt ist. Gerade darin unterscheidet sich der vorliegende Sachverhalt zu jenem dem Urteil zu 20 Cg 80/24d zugrunde gelegenen Verfahren, in dem die in Österreich ansässige Microsoft Österreich GmbH als Kontaktperson in der dort streitgegenständlichen Subwebsite angeführt war.

Da es sich vorliegend um zwei andere Subwebsites handelt, zudem auf der Subwebsite des Impressums die hier Beklagte ausdrücklich als Kontakt angeführt ist und diese Seite verlinkt ist auf die Support-Seite, ist abzuleiten, dass die hier Beklagte gemäß § 3 Z 2 ECG als Diensteanbieterin der Subwebsites <https://pulse.microsoft.com/de-at/impressum> und <https://support.microsoft.com/de-at/contactus> anzusehen ist. Sie trifft demnach auch die Offenlegungspflicht nach § 5 Abs 1 Z 3 ECG, sodass sie eine E-Mail-Adresse als Kontaktmöglichkeit anzugeben hat.

Ob ein Diensteanbieter die Offenlegungsverpflichtungen des § 5 Abs 1 ECG erfüllt, ist nach den Umständen des Einzelfalls insoweit zu prüfen, ob der Nutzer die zur Identifizierung des Diensteanbieters sowie die zur Ermöglichung der Kontaktaufnahme notwendigen Daten ständig, leicht und unmittelbar erlangen kann (RS0129253). Unter Angaben, aufgrund derer die Nutzer mit dem Diensteanbieter rasch und unmittelbar in Kontakt treten können, versteht man die Kontaktinformationen. Aus der vom Gesetzgeber gewählten Formulierung „einschließlich seiner elektronischen Postadresse“ leitet die Judikatur ab, dass neben dieser mindestens ein anderer individueller Kommunikationsweg (arg: „in Verbindung treten“) angegeben werden muss, worunter etwa Telefon oder Telefax fallen, da nicht jeder Nutzer

über eine E-Mail-Adresse verfügt oder Zugang zu einer solchen hat. Die Informationspflichten des § 5 Abs 1 Z 3 ECG werden nicht erfüllt, wenn weder eine Telefaxnummer, noch eine korrekte und funktionsfähige Telefonnummer angegeben wird, weil jedenfalls neben der elektronischen Postadresse die Angabe eines sonst tauglichen individuellen Kommunikationsweges erforderlich ist (RS0118401; *Ciresa* in *Schwimann/Kodek*, ABGB Praxiskommentar⁵ § 3 ECG Rz 15). Die Offenlegungsverpflichtung nach § 5 Abs 1 Z 3 ECG ist daher nur erfüllt, wenn zumindest eine E-Mail-Adresse der Beklagten auf den Subwebsites bekanntgegeben wird, unter denen Verbraucher die Beklagte schnell erreichen und sich ohne besonderen Aufwand mit ihr in Verbindung setzen können.

Unstrittig ist, dass die Beklagte zum Vertrieb ihrer Produkte die auf den österreichischen Markt zugeschnittene Subwebsite unter der Domain <https://pulse.microsoft.com/de-at/> verwendet. Nach § 4 Abs 1 Z 2 FAGG muss der Unternehmer über seine Telefonnummer und seine E-Mail-Adresse, unter denen der Verbraucher ihn schnell erreichen und ohne besonderen Aufwand mit ihm in Verbindung treten kann, informieren. Daraus folgt, dass der Unternehmer jedenfalls verpflichtet ist, ein E-Mail-Konto einzurichten und auch verpflichtet ist, eine entsprechende Erreichbarkeit über diesen Kommunikationskanal zu gewährleisten. (*Leupold* in *Kosesnik>Wehrle*, KSchG⁵ § 4 FAGG Rz 9).

Die Offenlegungsverpflichtung nach den §§ 4 Abs 1 Z 2 FAGG und 5 Abs 1 Z 3 ECG ist daher nur erfüllt, wenn auch eine E-Mail-Adresse bekanntgegeben wird. Da die Beklagte als Betreiberin der gegenständlichen Subwebsites dieser Offenlegungsverpflichtung nicht nachgekommen ist, besteht der Unterlassungsanspruch zu Recht. Die Wiederholungsgefahr liegt vor, da die Beklagte trotz Abmahnung keine Unterlassungserklärung abgegeben hat.

Bei erfolgreicher Geltendmachung eines Unterlassungsbegehrens nach § 28a KSchG besteht ein Anspruch auf Urteilsveröffentlichung (vgl. § 30 Abs 1 KSchG iVm § 25 UWG). Art und Umfang der Veröffentlichung müssen im angemessenen Verhältnis zur Wirkung des Rechtsverstoßes stehen (vgl. RS007937 [T4]). Zweck der Urteilsveröffentlichung ist es, über die Rechtsverletzung aufzuklären und den beteiligten Verkehrskreisen Gelegenheit zu geben, sich entsprechend zu informieren, um vor Nachteilen geschützt zu sein (RS0121963). In der Regel ist die Urteilsveröffentlichung in einem solchen Umfang zuzusprechen, dass die Verkehrskreise, denen gegenüber die Rechtsverletzung wirksam geworden ist, über den wahren Sachverhalt bzw. den Gesetzesverstoß aufgeklärt werden (RS0121963 [T9]). Das berechnete Interesse an der Urteilsveröffentlichung liegt bei der Verbandsklage nach dem KSchG darin, dass der Rechtsverkehr bzw. Verbraucher als Gesamtheit das Recht haben, über den Gesetzesverstoß aufgeklärt zu werden. Die Veröffentlichung in der Kronen Zeitung entspricht dabei der ständigen Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofs (vgl. RS0121963 [T20]; 3 Ob 32/23m mwN).

Die Kostenentscheidung basiert auf § 41 ZPO, wobei der am 18.11.2024 erlegte Kostenvorschuss lediglich im tatsächlich verbrauchten Ausmaß zu berücksichtigen war.

Handelsgericht Wien, Abteilung 57
Wien, 19. Jänner 2026
Mag. Hildegard Brunner, RichterIn

Elektronische Ausfertigung
gemäß § 79 GOG