



## IM NAMEN DER REPUBLIK

Das Handelsgericht Wien erkennt durch die Richterin Mag. Hildegard Brunner in der Rechtssache der klagenden Partei **Verein für Konsumenteninformation**, 1060 Wien, Linke Wienzeile 18, vertreten durch Dr. Sebastian Schumacher, Rechtsanwalt in 1030 Wien, wider die beklagte Partei **Ticketmaster GmbH, Niederlassung Wien**, 1080 Wien, Alser Straße 21/Top 9, vertreten durch Andreewitch & Partner, Rechtsanwälte GmbH in 1010 Wien, wegen Unterlassung (EUR 30.500,00) und Urteilsveröffentlichung (EUR 5.500,00) (Gesamtstreitwert: EUR 36.000,00 s.A.), nach öffentlicher mündlicher Verhandlung zu Recht:

1. Die beklagte Partei ist schuldig, die Verwendung der nachstehend genannten Klauseln oder sinngleicher Klauseln in allgemeinen Geschäftsbedingungen und Vertragsformblättern im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern binnen einem Monat zu unterlassen und es weiters ab sofort zu unterlassen, sich auf diese oder sinngleiche Klauseln zu berufen:

### Klausel 1

**"Erwerb von Tickets und sonstigen Leistungen.** Der Erwerb von Tickets, sonstigen Produkten oder Dienstleistungen über einen Partner für Vertrieb von Ticketmaster erfolgt, unabhängig davon, ob er telefonisch oder online durchgeführt wird, auf Basis dieser Ticketmaster-AGB. Zusätzliche Vertriebspartner-AGB für den Erwerb von zusätzlichen Leistungen oder Produkten finden daneben, sowie bei Widersprüchen vorrangig Anwendung."

### Klausel 2

**"Laufzeit der Accountnutzung.** Der Vertrag zur Accountnutzung läuft auf unbestimmte Zeit und kann von dem Ticketkäufer jederzeit ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden. Eine Kündigung kann durch Löschung des Accounts oder per E-Mail an [privacy.@ticketmaster.de](mailto:privacy.@ticketmaster.de) erfolgen. Ticketmaster kann den Vertrag unter Einhaltung

einer Frist von vier Wochen kündigen, insbesondere wenn der Account länger als ein Jahr nicht mehr genutzt wurde. Das Recht zur fristlosen Kündigung bei Verstoß gegen geltendes Recht, diese Ticketmaster-AGB oder die Nutzungsbedingungen bleibt unberührt."

### **Klausel 3**

**"Korrekturen.** Der Käufer trägt das Risiko für die richtige Ein- bzw Angabe von Informationen im Bestellprozess, insbesondere hinsichtlich Auswahl der Veranstaltung, Ort, Datum und Platz."

### **Klausel 4**

**"Kaufbeschränkungen.** Um unlauteren Tickethandel zu erschweren, ist der Erwerb von Tickets pro Käufer auf eine Höchstzahl begrenzt, die je nach Veranstaltung unterschiedlich ist und im Bestellprozess mitgeteilt wird. Wird die Höchstzahl durch den Käufer überschritten, behält sich Ticketmaster das Recht vor, die über die Höchstzahl hinausgehenden Tickets für den Einlass zu sperren."

### **Klausel 5**

**"Preise.** Beim Erwerb von Tickets oder sonstigen Produkten werden Service- und Versandkosten, sowie - im Rahmen des gesetzlich Zulässigen - Gebühren für die Nutzung ausgewählter Zahlungsarten von Ticketmaster erhoben (nachfolgend zusammengefasst "Gebühren"), die je nach Veranstaltung variieren können. Diese zusätzlichen Gebühren werden dem Käufer im Bestellvorgang mitgeteilt. Ticketpreise und Gebühren enthalten die gesetzliche Mehrwertsteuer."

### **Klausel 6**

**"Personalisierte Tickets.** Das Ticket ist im Rahmen des Bestellprozesses (auch ohne Namensaufdruck) personalisiert. Der Veranstalter als Aussteller des Tickets will den Zutritt zu der jeweiligen Veranstaltung nicht jedem Ticketinhaber gewähren, sondern bei über Ticketmaster vermittelten Tickets nur denjenigen Ticketinhabern, die die Tickets bei Ticketmaster oder im Rahmen einer zulässigen Weitergabe gemäß Ziff. 6.6 erworben haben. Sofern ein Vertragspartner von uns in unzulässiger Weise für sich selbst und Dritte mehrere Besuchsrechte im Rahmen eines Besuchervertrages erworben hat, geschieht die Weitergabe dadurch, dass der Vertragspartner diese Besuchsrechte in zulässiger Weise an mehrere Dritte abtritt und durch den Eintritt jeweils gesonderte Besucherverträge mit den eintretenden Personen unter Übernahme

aller Rechte und Pflichten und nur unter Einhaltung aller Voraussetzungen von Ziff. 6.6 zustande kommen. Werden Tickets durch namentliche Nennung auf dem Ticket personalisiert, gilt Folgendes: [.....]"

#### **Klausel 7**

**"Individuelle Personalisierung.** Für individuell personalisierte Tickets gilt grundsätzlich eine Ausweispflicht am Einlass. Zutritt erhält nur die namentlich auf dem Ticket genannte Person, sofern sich diese durch ein gültiges Personaldokument, einen gültigen Führerschein oder eine sonstige mit dem Veranstalter vereinbarte Nachweismöglichkeit am Einlass ausweisen kann. Wird vom Veranstalter die Möglichkeit gegeben, beim Kauf die Tickets individuell zu personalisieren, wird der Käufer im Bestellvorgang aufgefordert, und ist dazu verpflichtet, bei der Bestellung wahrheitsgemäß Vor- und Nachnamen der weiteren Personen anzugeben, für die die personalisierten Tickets ausgestellt werden sollen."

#### **Klausel 8**

**"Keine Verpflichtung zur Identitätsprüfung.** Der Veranstalter ist zur Identitätskontrolle am Einlass nicht verpflichtet. Er wird auch dann von seiner Leistungspflicht gegenüber dem Käufer frei, wenn er einer anderen Person unter Vorlage des personalisierten Tickets Zugang zur Veranstaltung gewährt."

#### **Klausel 9**

**"Missbräuchlich erworbene oder genutzte Tickets.** Tickets, die unter Verstoß gegen Ziffern 3.6 (Höchstzahl beim Kauf), 6.2 (personalisierte Tickets), 6.5 (Verbot des kommerziellen und gewerblichen Weiterverkaufs oder Nutzung) oder 6.6 (a) (zulässige Weitergabe) oder (b) (Ticket-Transfer) dieser Ticketmaster-AGB erworben wurden oder für die begründete Anhaltspunkte bestehen, dass diese auf eine solche Weise genutzt werden sollen, können nach Berücksichtigung der Interessen des Käufers durch den Veranstalter gesperrt werden mit der Folge, dass das Recht, Zutritt zur Veranstaltung zu erhalten, erlischt. Eine Rückerstattung des Kaufpreises oder der Gebühren erfolgt nicht. Ticketmaster ist der Nachweis eines höheren, dem Käufer der Nachweis eines geringeren Schadens gestattet."

#### **Klausel 10**

**"Keine Nutzung von Tickets für kommerzielle oder gewerbliche Zwecke; unzulässige Weitergabe.** Der Verkauf von Tickets erfolgt ausschließlich zur privaten,

nicht kommerziellen Nutzung. Vorbehaltlich Ziffer 6.6 c) ist jeder gewerbliche oder kommerzielle Weiterverkauf der Tickets untersagt. Der gewerbliche und kommerzielle Ticketverkauf ist allein dem jeweiligen Veranstalter und durch ihn autorisierte Verkaufsstellen vorbehalten. Es ist insbesondere nicht gestattet, (a) Tickets öffentlich im Rahmen einer Auktion oder im Internet (z.B. auf Ebay, Kleinanzeigen, Facebook, TikTok) zum Kauf anzubieten oder zu verkaufen, (b) Tickets bei nicht von Ticketmaster autorisierten Verkaufsplattformen (z.B. viagogo, StubHub, seatwave, Ticketbande, Gigsberg etc) zum Kauf anzubieten [.....] Von vorstehenden Ziffer 6.5 (a) - (b) ausgenommen sind Angebote, Verkäufe und Käufe über den integrierten Weiterverkauf gemäß Ziffer 6.6 c). Die Weitergabe von Tickets ohne Einbeziehung dieser Ticketmaster-AGB ist unzulässig. Ticketmaster bzw der jeweilige Partner für Vertrieb behält sich vor, ihren Account auf der Website oder die Tickets gemäß Ziff. 6.4 zu sperren oder weitere Ticketbestellungen nicht mehr anzunehmen. Dies gilt auch in Fällen, wenn der begründete Verdacht besteht, dass Sie automatisierte Programme zur Ticketbestellung eingesetzt haben oder einsetzen werden oder Tickets über die zulässige Höchstanzahl pro Person hinaus bestellt haben. Ein Verstoß gegen die Vorschriften dieses Absatzes führt vorbehaltlich der Verhängung einer Vertragsstrafe gemäß Ziff. 6.7 zum entschädigungslosen Verlust der Zutrittsberechtigung, d.h. das Ticket verliert in diesem Fall seine Gültigkeit."

#### **Klausel 11**

**"Grundsatz.** Eine private Weitergabe eines Tickets aus nicht kommerziellen Gründen, insbesondere in Einzelfällen bei Krankheit oder anderweitiger Verhinderung des Kunden, ist zulässig, soweit kein Fall der unzulässigen Weitergabe im Sinne von Ziff. 6.5 vorliegt."

#### **Klausel 12**

##### **"Vertragsstrafe**

**a) Voraussetzungen:** Im Falle eines schuldhaften Verstoßes gegen eine oder mehrere Regelungen in Ziff. 6.5, 6.6 (a) oder (b), ist der Verkäufer (Ziff. 3.5) ergänzend zu den sonstigen, nach diesen Ticketmaster-AGB möglichen Maßnahmen und Sanktionen und etwaiger Schadenersatzansprüche dazu berechtigt, eine vom Verkäufer nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) festzusetzende Vertragsstrafe gegen den jeweiligen Kunden zu verhängen, deren Angemessenheit im Streitfall vom zuständigen Gericht überprüft werden kann.

**b) Höhe:** Maßgeblich für die Höhe der Vertragsstrafe sind insbesondere die Anzahl und die Intensität der Verstöße, Art und Grad des Verschuldens (Vorsatz oder Fahrlässigkeit), Bemühungen und Erfolge des Kunden bzw Ticketinhabers hinsichtlich einer Schadenswiedergutmachung, die Frage, ob und in welchem Maß es sich um einen Wiederholungstäter handelt, sowie, im Falle eines unberechtigten Weiterverkaufs von Tickets, die Zahl der angebotenen, verkauften, weitergegebenen oder verwendeten Tickets sowie etwaige durch den Weiterverkauf erzielte Erlöse bzw Gewinne."

#### **Klausel 13**

**"Geltung.** Die nachstehenden Bedingungen für den Besuch von Veranstaltungen gelten für alle Veranstaltungen, es sei denn, ein Veranstalter vereinbart mit dem Ticketkäufer die Anwendung gesonderter Veranstalter-AGB."

#### **Klausel 14**

**"Geltendes Recht.** Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des deutschen internationalen Privatrechts (ITR) und des UN-Kaufrechts (CISG) Anwendung."

#### **Klausel 15**

**"Erfüllungsort und Gerichtsstand.** Ist der Ticketkäufer Unternehmer, ist Berlin ausschließlicher (auch internationaler) Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten. Dies gilt im Fall von grenzüberschreitenden Verträgen auch für Verbraucher; hier behält sich die Ticketmaster GmbH das Recht vor, auch jedes andere international zuständige Gericht anzurufen."

#### **Klausel 16**

**"Übertragung von Rechten.** Ticketmaster ist berechtigt, alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen ganz oder teilweise auf einen Dritten zu übertragen."

#### **Klausel 17**

"Sie dürfen keine Resale-Ticket(s) anbieten, die unter Verletzung unserer Ticketmaster-AGB [.....] erlangt wurden."

#### **Klausel 18**

**"Die Bezahlung von Resale-Tickets wird über Adyen MarketPay in Übereinstimmung** mit den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Adyen vorgenommen, in der Regel innerhalb von 10 Arbeitstagen, nachdem die betreffende Veranstaltung in Zusammenhang mit dem Resale-Ticket stattgefunden hat."

#### **Klausel 19**

"Da Sie Artikel für Veranstaltungen in verschiedenen Ländern kaufen können, sind nicht alle Artikel in EUR ausgewiesen. Alle Preise werden in der Währung angezeigt, in der sie in Rechnung gestellt werden, und wir übernehmen keine Verantwortung oder Haftung für etwaige zusätzliche Gebühren, die Ihnen von Ihrem Debit- oder Kreditkartenanbieter in Rechnung gestellt werden, oder für Wechselkursschwankungen, die vollständig auf Ihr Risiko gehen."

#### **Klausel 21**

"Wir schließen die Haftung für leicht fahrlässig verschuldete Schäden aus."

#### **Klausel 22**

"Durch die Nutzung dieser Website akzeptierst Du unsere AGB."

2. Der klagenden Partei wird die Ermächtigung erteilt, den klagsstattgebenden Teil des Urteilsspruches mit Ausnahme der Kostenentscheidung binnen sechs Monaten einmal im redaktionellen Teil der bundesweit erscheinenden Samstagsausgabe der "Kronen Zeitung" auf Kosten der beklagten Partei mit gesperrt geschriebenen Prozessparteien und Fettdruckumrandung in Normallettern zu veröffentlichen.

3. Die beklagte Partei ist schuldig, den klagsstattgebenden Teil des Urteilsspruches mit Ausnahme des Ausspruchs über die Kosten binnen sechs Wochen für die Dauer von 90 Tagen auf der von der beklagten Partei betriebenen Website [www.ticketmaster.at](http://www.ticketmaster.at), oder, sollte sich die Internetadresse ändern, auf der von ihr betriebenen Website derart zu veröffentlichen bzw die Veröffentlichung durch den Betreiber der Folge-Website zu veranlassen, dass die Veröffentlichung unabhängig vom Endgerät, von dem die Seite aufgerufen wird, auf der Startseite in einem rechteckigen Fenster in der Größe zumindest eines Viertels der Bildschirmoberfläche, die bei Eingabe der Internetadresse in der Adresszeile des Webbrowsers erscheint, aufrufbar sein muss, wobei sie in Fettumrandung und mit gesperrt geschriebenen Prozessparteien, ansonsten hinsichtlich Schriftgröße, Schriftfarbe, Farbe des Hintergrundes und Zeilenabständen so vorzunehmen ist, wie auf der Website [www.ticketmaster.at](http://www.ticketmaster.at) im Textteil üblich.

4. Hingegen werden das Unterlassungs- und die darauf bezogenen Urteilsveröffentlichungsbegehren hinsichtlich der Klausel:

**Klausel 20**

"Zu den akzeptierten Zahlungsmitteln für Resale-Tickets gehören ausschließlich Visa-, MasterCard- und American Express-Debit- oder Kreditkarten. Geschenkkarten können nicht als Zahlungsmittel für Resale-Tickets verwendet werden."

**a b g e w i e s e n .**

5. Die beklagte Partei ist schuldig, der klagenden Partei binnen 14 Tagen zu Händen ihres Vertreters die mit EUR 7.440,32 (darin EUR 979,92 US) und EUR 1.556,00 Barauslagen) bestimmten Prozesskosten zu ersetzen.

**ENTSCHEIDUNGSGRÜNDE:**

**Unstrittig ist:**

Der Kläger ist ein klagebefugter Verband iSd § 29 KSchG.

Die Beklagte gehört zur Life Nation Entertainment, dem größten Life Entertainment-Unternehmen der Welt, welches aus den drei weltmarktführenden Ticketmaster, Life Nation Konzerts und Life Nation Media & Sponsor Ship besteht. Diese Ticketplattformen verkaufen jährlich 500 Millionen Tickets in 29 Ländern. Die Beklagte betreibt die Website <https://www.ticketmaster.at>.

Mit Klage vom 18.11.2024 beehrte der **Kläger** von der Beklagten, die Verwendung der aus dem Spruch ersichtlich Klauseln oder sinngleicher Klauseln in allgemeinen Geschäftsbedingungen und Vertragsformblättern im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern binnen einem Monat zu unterlassen und es weiters ab sofort zu unterlassen, sich auf diese oder sinngleiche Klauseln zu berufen. Die Klausel verstießen gegen ein gesetzliches Verbot bzw die guten Sitten und würden von der Beklagten laufend verwendet werden, sodass Wiederholungsgefahr bestehe. Wiederholungsgefahr bestehe auch deshalb, weil der Kläger die Beklagte vor Klageeinbringung zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungsverpflichtung im Sinne des § 28 Abs. 2 KSchG aufgefordert habe, welcher Aufforderung die Beklagte nicht nachgekommen sei, sondern vielmehr die Abgabe einer Unterlassungserklärung ausdrücklich abgelehnt habe, jedenfalls aber innerhalb der ihr

gesetzten Frist keine vollständige Unterlassungserklärung abgegeben habe. Die inkriminierten Klauseln hätten nicht nur für die Vergangenheit, sondern auch für die Zukunft insofern Bedeutung, als Konzertkarten oft lange Zeit vor einem Konzert erworben werden und sich die Beklagte auf die inkriminierten Alt-Klauseln in diesem Fall berufen würde. Das berechtigte Interesse an der Urteilsveröffentlichung liege vor, da die Veröffentlichung auf der Homepage der Beklagten jedenfalls notwendig sei, jedoch nicht ausreichend, sodass auch die zusätzliche Veröffentlichung in einer Tageszeitung erforderlich sei.

Die **Beklagte** bestritt das Klagebegehren, beantragte Klagsabweisung und stützte sich auf die Zulässigkeit der von ihr verwendeten Klauseln, mit Ausnahme der Klauseln 5, 12, 14, 15, 16, 19 und 21, zu denen sie inhaltlich kein substantiiertes Vorbringen erstattete. Im allgemeinen wendete die Beklagte ein, dass der Ticketmaster-Konzern, dem die Beklagte angehört und innerhalb dessen er für den österreichischen Markt zuständig ist, im 4. Quartal 2024 ein internationales Projekt zur Überarbeitung der in den einzelnen Ländern eingesetzten Geschäftsbedingungen, darunter auch der in Österreich verwendeten Geschäftsbedingungen, begonnen habe, welches aber noch nicht abgeschlossen sei.

Zum Zwecke der besseren Übersichtlichkeit sowie des in Verbindung stehenden Vorbringens der Parteien zu jeder einzelnen der inkriminierten Klauseln wird das Vorbringen der Parteien jeweils gesondert zu den einzelnen Klauseln im Rahmen der rechtlichen Würdigung wiedergegeben.

Beweis wurde aufgenommen durch Einsichtnahme in die vorgelegten Urkunden (Beilagen ./A bis ./G).

**Demnach steht folgender - über den Eingang als unstrittig wiedergegebenen, hinausgehender - Sachverhalt fest:**

Die Beklagte verwendet im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern allgemeine Geschäftsbedingungen ("Ticketmaster-AGB") mit den aus dem Spruch unter Punkt 1 ersichtlichen Klauseln 1 bis 19 (Beilage ./D).

Weiters verwendet die Beklagte im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern Allgemeine Geschäftsbedingungen ("Bedingungen für den Weiterverkauf von Tickets auf Ticketmaster.at"; "Weiterverkaufs-Bedingungen"), die die aus dem Spruch unter Punkt 1 und Punkt 4 ersichtlichen Klauseln 17 bis 21 sowie folgende weitere Klauseln enthalten (Beilage ./A):

"BEDINGUNGEN FÜR DEN WEITERVERKAUF VON TICKETS AUF TICKETMASTER.AT

[.....]

1.2 Wir betreiben unter der Bezeichnung "Ticketmaster" Onlineangebote (vor allem einen

Online-Marktplatz), auf denen Primärtickets und Resale-Ticket(s) sowie andere Artikel in Verbindung mit Veranstaltungen gekauft werden können. Der Begriff "**Primärticket(s)**" bezeichnet originäre Veranstaltungstickets (d.h. Tickets, die wir im Auftrag von Veranstaltern vermitteln oder in Kommission verkaufen). Der Begriff "**Resale-Ticket(s)**" hingegen bezeichnet Tickets, die bei uns zunächst als Primär-Ticket(s) gekauft wurden und danach vom ursprünglichen Käufer weiterverkauft werden (d.h. sie werden nicht von uns oder dem Veranstalter verkauft, wir ermöglichen nur den Verkauf über unsere beim Online-Marktplatz implementierte Funktionalität für den integrierten Weiterverkauf (der "**Integrierte Weiterverkauf**")). **Wir bieten selbst daher keine Resale-Ticket(s) an und werden auch nicht Vertragspartner der ausschließlich zwischen den Nutzern des integrierten Weiterverkaufs geschlossenen Verträge.**

**1.3** Diese "Weiterverkaufs-Bedingungen" legen die Bedingungen für den Kauf und Verkauf von Resale-Tickets über den integrierten Weiterverkauf fest. [.....]

Neben diesen Weiterverkaufs-Bedingungen gelten auch unsere Nutzungsbedingungen (<https://www.ticketmaster.at/help/turns-of-use.html>) und die Ticketmaster-AGB. [.....]

## **2. Kauf und Verkauf von Resale-Tickets**

[.....]

**2.2** Um Resale-Ticket(s) anbieten und verkaufen und Zahlungen für von Ihnen verkaufte Resale-Tickets erhalten zu können, benötigen Sie außerdem ein Adyen MarketPay-Konto (dessen Einrichtung Ihnen im Zuge des unten näher definierten Angebotsprozesses ermöglicht wird) und müssen über ein gültiges, auf Ihren Namen lautendes Bankkonto verfügen, [.....]. Käufer von Resale-Ticket(s) benötigen kein Adyen MarketPay-Konto.

[.....]

**12. HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG ZU GUNSTEN VON TICKETMASTER UND DEN VERANSTALTER.**

[.....]

**12.3** Die beiden vorstehenden Haftungsausschlüsse gelten nicht für Personenschäden (Schäden an Körper, Leib und Leben).

Auf der von der Beklagten betriebenen Website <https://help.ticketmaster.at> lautet es wie folgt (Beilage ./G, 1):

"Mein Ticketmaster-Konto

Welche Vorteile bietet ein Ticketmaster-Konto?

[.....]

eTicket: Entnehmen Sie die beliebten eTickets direkt Ihrem Konto und drucken Sie sie zu Hause aus."

Auf der von der Beklagten betriebenen Website [www.ticketmaster.at](http://www.ticketmaster.at) findet sich folgender Vermerk (Beilage ./E):

"Durch die Nutzung dieser Website akzeptierst Du unsere AGB."

Mit Schreiben vom 16.10.2024 forderte der Kläger die Beklagte zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungserklärung im Sinne des § 28 Abs. 2 KSchG zu den interminierten Klauseln auf (Beilage ./B). Mit Schreiben vom 7.11.2024 ersuchte der Beklagtenvertreter um Fristverlängerung zur Abgabe der Unterlassungserklärung bis Ende Jänner 2025 und verwies darauf, dass die Unternehmensgruppe der Beklagten gruppenweite neue AGB erstellen würde und es Ziel sei, die Anpassung der AGB auch für den österreichischen Markt bis Ende Jänner 2025 abzuschließen (Beilage ./C).

#### **Beweiswürdigung:**

Diese Feststellungen gründen sich auf die vorgelegten - bei den jeweiligen Feststellungen in Klammer angeführten - unbedenklichen Urkunden, denen keine widerstreitenden Beweisergebnisse entgegenstanden.

Von der von der Beklagten beantragten Einvernahme der Syndikusrechtsanwältin als Zeugin war im Hinblick darauf, dass lediglich Rechtsfragen zu klären waren, abzusehen.

#### **In rechtlicher Hinsicht folgt daraus:**

Vorzustellen ist, dass im Verbandsprozess von folgenden, von der ständigen höchstgerichtlichen Rechtsprechung vertretenen Grundsätzen auszugehen ist:

Wer im geschäftlichen Verkehr in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die er seinen Verträgen zugrunde legt, oder in hierbei verwendeten Formblättern für Verträge Bedingungen vorsieht, die gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten verstoßen, kann nach § 28 Abs 1 KSchG auf Unterlassung geklagt werden. Dieses Verbot schließt auch das Verbot ein, sich auf eine solche Bedingung zu berufen, soweit sie unzulässigerweise vereinbart wurde.

Nach § 864a ABGB werden Bestimmungen ungewöhnlichen Inhalts in AGB oder Vertragsformblättern, die ein Vertragsteil verwendet hat, nicht Vertragsbestandteil, wenn sie dem anderen Teil nachteilig sind und er mit ihnen auch nach den Umständen, vor allem nach dem äußeren Erscheinungsbild der Urkunde nicht zu rechnen brauchte; es sei denn, der eine Vertragsteil hat den anderen besonders darauf hingewiesen. Als objektiv ungewöhnlich wird

eine Klausel beurteilt, wenn sie von den Erwartungen des Vertragspartners deutlich abweicht, sodass er mit ihr nach den Umständen vernünftigerweise nicht zu rechnen brauchte. Der Klausel muss also ein Überraschungs- oder gar Übertölpelungseffekt innewohnen (RS0014646). Entscheidend ist, ob die Klausel beim entsprechenden Geschäftsstück üblich ist und ob sie den rechtlichen Verkehrsgewohnheiten entspricht. Bei der Beurteilung der Ungewöhnlichkeit eines Inhaltes iSd § 864a ABGB ist ein objektiver Maßstab anzulegen (RS0014627). Im Hinblick auf die Geltungskontrolle nach § 864a ABGB ist neben ihrem Inhalt auch die Stellung der Klausel im Gesamtgefüge des Vertragstextes, also ihre Einordnung in den AGB, maßgebend. § 864a ABGB erfasst alle den Kunden nachteiligen Klauseln, eine gröbliche Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB wird nicht vorausgesetzt (RS0123234).

Die Geltungskontrolle gemäß § 864a ABGB geht der Inhaltskontrolle gemäß § 879 ABGB vor (RIS-Justiz RS0037089).

Nach § 879 Abs 3 ABGB ist eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt, nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falles einen Teil gröblich benachteiligt. Dabei ist einerseits die objektive Äquivalenzstörung und andererseits die „verdünnte Willensfreiheit“ zu berücksichtigen (RIS-Justiz RS0016914). Bei der Beurteilung, ob eine gröbliche Benachteiligung des Vertragspartners bewirkt wird, hat sich der Rechtsanwender am dispositiven Recht als dem Leitbild eines ausgewogenen und gerechten Interessenausgleichs zu orientieren (RS0014676). Eine Abweichung vom dispositiven Recht kann schon dann eine gröbliche Benachteiligung sein, wenn es dafür keine sachliche Rechtfertigung gibt. Das ist jedenfalls dann anzunehmen, wenn die dem Vertragspartner zgedachte 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).

Im Verbandsprozess nach § 28 KSchG hat die Auslegung von Klauseln ausschließlich aufgrund des Wortlautes der Klauseln, sodass außerhalb des Textes liegende Umstände unberücksichtigt bleiben, und im „kundenfeindlichsten“ Sinn zu erfolgen (RS0016590 [T14], RS0038205 [T4, T11]). Es ist von der für den Verbraucher ungünstigsten möglichen Auslegung auszugehen, mag auch eine kundenfreundlichere Auslegung denkbar sein (7 Ob 173/10g, 7 Ob 201/12b, RS0016590 [T5, T6]). Das der Klausel vom Verwender der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beigelegte Verständnis ist im Verbandsprozess nicht maßgeblich (RS0016590 [T23]). Auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Bedingung ist nicht Rücksicht zu nehmen. Für eine geltungserhaltende Reduktion ist kein Raum (RS0038205 [T1]; vgl. RS0128735, RS0038205, RS0016590 [T1, T15]). Der Einwand,

eine gesetzwidrige Klausel werde in der Praxis anders gehandhabt, ist im Verbandsprozess unerheblich (RS0121943).

Nach § 6 Abs 3 KSchG ist eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung unwirksam, wenn sie unklar oder missverständlich abgefasst ist. Durch diese Bestimmung übernahm der österreichische Gesetzgeber das in Art 5 Satz 1 der Richtlinie 93/13/EWG des Rates über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen enthaltene Transparenzgebot in die österreichische Rechtsordnung (RS0037107). Es soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sichergestellt werden, um zu verhindern, dass der Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird, ihm unberechtigt Pflichten abverlangt werden, gegen die er sich nicht zur Wehr setzt, er über Rechtsfolgen getäuscht oder ihm ein unzutreffendes oder unklares Bild seiner vertraglichen Position vermittelt wird (RS0115219 [T9]). Maßstab für Transparenz ist das Verständnis des für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittskunden (RS0037107 [T6]). Einzelwirkungen des Transparenzgebots sind das Gebot der Erkennbarkeit und Verständlichkeit, das Gebot, den anderen Vertragsteil auf bestimmte Rechtsfolgen hinzuweisen, das Bestimmtheitsgebot, das Gebot der Differenzierung, das Richtigkeitsgebot und das Gebot der Vollständigkeit, wenn die Auswirkung einer Klausel ansonsten unklar bliebe (RS0115217 [T12]). Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen so gestaltet sein, dass der Verbraucher klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition erhält (RS0115217 [T14]). Aufgrund des Richtigkeitsgebots widersprechen Bestimmungen, die die Rechtslage verschleiern oder undeutlich darstellen, dem Transparenzgebot, zumal dadurch der rechtsunkundige Verbraucher über die tatsächliche Rechtslage getäuscht werden kann (4 Ob 221/06p). Das Transparenzgebot soll es dem Kunden ermöglichen, sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zuverlässig über seine Rechte und Pflichten der Vertragsabwicklung zu informieren.

Auf die tatsächliche Geschäftsabwicklung bzw. praktische Handhabung von Klauseln kommt es im Verbandsprozess nicht an (RS0121943 [T1]; RS0121726 [T4]).

Zu den Klauseln im Einzelnen:

**Klausel 1:**

Der **Kläger** brachte vor, dass die Klausel die gegenständlichen AGB auch im Falle von telefonischen Ticketverkäufen als Vertragsinhalt festsetzen solle, unabhängig davon, ob diese AGB bei telefonischen Vertragsabschlüssen überhaupt rechtskonform einbezogen wurden und der Verbraucher überhaupt eine zumutbare Möglichkeit zur Einsichtnahme hatte. Damit seien diese aber auch nicht Vertragsinhalt geworden. Dass nicht gültig vereinbarte und somit

auch nicht in den Vertrag miteinbezogene AGB dennoch gelten sollten, sei unzulässig. Die Klausel sei auch überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB, weil Verbraucher mit einer derartigen Vertragsregelung grundsätzlich nicht zu rechnen hätten. Sie sei auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB, wenn ohne vorherige Einsichtnahmemöglichkeit die AGB plötzlich Vertragsinhalt sein sollten. Damit die Klausel anwendbar wird, müssten die AGB einbezogen werden. Die AGB fingierten daher selbst, wann sie anwendbar seien. Schon aus diesem Grund sei die Klausel gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs. 3 ABGB, in einem Größenschluss insbesondere auch unter Zugrundelegung der Wertungen des § 6 Abs. 1 Z. 2 KSchG.

Darüber hinaus werde die Rechtslage falsch dargestellt und sei die Klausel dazu geeignet, Verbraucher von der Durchsetzung ihrer Rechte abzuhalten, sodass die Klausel auch intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG sei. Intransparent sei insbesondere auch der letzte Satz der Klausel, wonach zusätzliche Vertriebspartner-AGB für den Erwerb von zusätzlichen Leistungen oder Produkten daneben sowie bei Widersprüchen vorrangig Anwendung finden. Weder wüssten Verbraucher bei Abschluss des Vertrags mit der Beklagten, ob und welche zusätzlichen AGB zur Anwendung kommen und wo diese gegebenenfalls aufzufinden wären. Zudem könnte Verbrauchern nicht zugemutet werden, zu prüfen und zu entscheiden, ob ein Widerspruch zwischen zwei Regelwerken vorliegt und daraus Schlüsse zu ziehen.

Die **Beklagte** wendete ein, dass nichts im Wortlaut der Klausel den Schluss darauf zulasse, dass die AGB unabhängig von einer Einbeziehung gelten sollten. Der Wortlaut der Klausel stelle darauf nicht ab. Der Kläger stelle auch nicht auf den tatsächlichen Geschäftsprozess der Beklagten ab und behaupte nicht einmal, dass der Käufer im telefonischen Verkauf auf die Geltung der AGB und deren Fundstelle nicht hingewiesen werde. Tatsächlich verhalte es sich so, dass, sofern ein Kunde bei einer telefonischen Bestellung nicht auf die AGB hingewiesen werden sollte, er auch gar nicht in die Situation komme, diese Klausel zu lesen. Für ihn sei sie irrelevant und er nehme von ihr auch keine Kenntnis. Sie könne ihm gegenüber auch nicht intransparent, überraschend oder gröblich benachteiligend sein. Im umgekehrten Fall, in dem der Kunde bei einer telefonischen Bestellung auf die AGB hingewiesen werde, sei dieser Hinweis auch zulässig und die Klausel wirksam.

#### **Rechtlich folgt:**

Die inkriminierte Klausel regelt jene Fälle, in welchen die gegenständlichen AGB der Beklagten einbezogen werden und damit anwendbar sind. Die Klausel befindet sich unter Punkt 1.2 in Punkt "1. Vertragliche Grundlagen", der die "Geltung der Vertriebspartner-AGB für Ticketverkäufe durch Vertriebspartner" regelt.

Wie bereits unter den im Verbandsprozess geltenden allgemeinen Grundsätzen ausgeführt, muss der Klausel im Rahmen der Geltungskontrolle nach § 864a ABGB ein "Überrumpelungseffekt" inne wohnen (RS0014646). Entscheidend ist, ob die Klausel beim entsprechenden Geschäftstyp üblich ist und ob sie den redlichen Verkehrsgewohnheiten entspricht (RS00105643 [T3]). Die Ungewöhnlichkeit eines Inhalts ist nach dem Gesetzestext objektiv zu verstehen (RS0014627). Erfasst sind alle dem Kunden nachteilige Klauseln, eine grobe Benachteiligung nach § 879 Abs. 3 ABGB wird nicht vorausgesetzt (RS00123234). Der Inhalt der Klausel, auf den es dabei alleine nicht ankommt, spielt vor allem im Zusammenhang mit der Stellung im Gesamtgefüge des Vertragstextes eine Rolle, denn das Ungewöhnliche einer Vertragsbestimmung ergibt sich insbesondere aus der Art ihrer Einordnung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (RS0014659 [T2]).

Davon ausgehend ist die inkriminierte Klausel weder überraschend noch nachteilig im Sinne des § 864a ABGB, muss dem Verbraucher doch bewusst sein, dass in Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter den "Vertraglichen Grundlagen" Regelungen beinhaltet sind, die die Geltung bzw Anwendung bestimmter AGB regeln. Die Regelung ist auch keineswegs verborgen, sondern findet sich unter der Überschrift "Geltung der Vertriebspartner-AGB für Ticketverkäufe durch Vertriebspartner" und ist somit dort zu finden, wo sie nach dem Regelwerk auch zu vermuten war (vgl. RS0105643).

Die Klausel ist allerdings gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs. 3 ABGB, weil sie selbst regelt, in welchen Fällen die Ticketmaster-AGB einbezogen werden und gelten. Damit die Klausel anwendbar wird, müssen die AGB jedoch einbezogen werden. Die AGB fingieren damit selbst, wann sie anwendbar sind. Dies ist gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB. Zudem bezieht die Klausel die gegenständlichen AGB auch im Falle von telefonischen Ticketverkäufen als Vertragsinhalt ein, unabhängig davon, ob sie rechtskonform einbezogen und vereinbart wurden. Im Wege telefonischer Bestellung von Tickets ist davon auszugehen, dass Verbraucher vorab keinen Einblick in die AGB auf der Homepage erlangen konnten, weshalb dies auch nicht Vertragsinhalt geworden sein konnte.

Zusätzlich ist der letzte Satz der Klausel intransparent im Sinne des § 6 Abs. 3 KSchG, wonach zusätzliche Vertriebspartner-AGB für den Erwerb von zusätzlichen Leistungen oder Produkten daneben sowie bei Widersprüchen vorrangig Anwendung finden, zumal Verbraucher nicht wissen, ob und welche zusätzlichen AGB zur Anwendung kommen, wo diese aufzufinden sind und welche Schlüsse aus allfälligen Widersprüchen zu ziehen sind.

Soweit die Beklagte auf den tatsächlichen Vorgang der telefonischen Bestellung verweist, ist zu entgegnen, dass es auf die tatsächliche Geschäftsabwicklung bzw praktische Handhabung von Klauseln im Verbandsprozess nicht ankommt (RS0121943 [T1]).

**Klausel 2:**

Der **Kläger** bringt vor, dass die gegenständliche Klausel überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB sei, weil Tickets für Veranstaltungen teilweise auch weit über ein Jahr im Voraus gekauft würden. Sie sei auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB, wenn der Account von der Beklagten gekündigt werden könnte. Bei einem anderen Klauselverständnis liege Intransparenz gemäß § 6 Abs. 3 KSchG vor, wenn eine klarere und verständlichere Formulierung der Klausel möglich wäre.

Die **Beklagte** wendete ein, dass das Vorbringen unschlüssig sei, weil aus diesem nicht erkennbar sei, was die Kündigung eines Accounts mit der Nutzbarkeit bereits erworbener Tickets zu tun haben solle. Aus dem Wortlauf der Klausel ergebe sich auch nicht, dass durch eine Kündigung des Accounts Tickets ihre Gültigkeit verlieren.

**Rechtlich folgt:**

Ausgehend zu den zu Klausel 1 angeführten allgemeinen Grundsätzen zu § 864a ABGB, auf die verwiesen wird, ist die inkriminierte Klausel weder überraschend noch nachteilig gemäß § 864a ABGB. Diese findet sich im Abschnitt "Registrierung und Schutz des Accounts", sodass in diesem Regelwerk auch mit einer Laufzeit der Accountnutzung gerechnet werden muss.

Die Klausel ist jedoch gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB, weil sie eine Kündigung bzw. Löschung des Accounts zwischen Erwerb eines eTickets und dem Druckvorgang dieses Tickets ermöglicht, den der Verbraucher erst bei Kündigung des Accounts durchführen will. Dies ergibt sich bereits im Zusammenhalt mit dem festgestellten Vermerk auf der Website, wonach die "beliebten eTickets direkt" dem Konto entnommen und zu Hause ausgedruckt werden können. Wenn zwischen dem Erwerbsvorgang und dem Veranstaltungstermin ein ein Jahr übersteigender Zeitraum liegt, in dem der Account nicht genutzt wurde, könnte dieser von der Beklagten gekündigt werden und wäre sodann zwischen Kündigung und Veranstaltung ein Drucken der Tickets nicht mehr möglich. Zudem ist auch für einem Weiterverkauf von Tickets ein Ticketmaster-Account erforderlich, sodass auch durch eine allenfalls zwischendurch erfolgte Löschung dieser nicht mehr möglich wäre. Die Klausel ist daher gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB. Sie ist auch intransparent im Sinne des § 6 Abs. 3 KSchG, weil sie lediglich unbestimmte Gründe für die Kündigung bzw. Löschung durch die Beklagte festlegt.

**Klausel 3:**

Der **Kläger** sieht einen Verstoß gegen § 6 Abs. 1 Z. 14 KSchG sowie § 6 Abs. 3 KSchG. Die Klausel würde Verbrauchern die Möglichkeit der Geltendmachung eines Irrtums

ausschließen, sie sei auch intransparent, weil eine klarere und transparentere Formulierung möglich wäre.

Die **Beklagte** wendete ein, dass die Klausel lediglich Warnfunktion habe und nicht zum Ausdruck bringen wolle, dass der Käufer im Zuge des Bestellprozesses keine Möglichkeit zur Korrektur von Eingabefehler habe. Eine solche Korrekturmöglichkeit bestehe nämlich nicht. Nichts im Wortlaut der Klausel deute jedoch darauf hin, dass die Klausel gesetzliche Rechte des Kunden einschränken wolle. Auch bei einer Irrtumsanfechtung, die durch die Klausel nicht ausgeschlossen werde, trage der Kunde das Risiko des Bestellfehlers und müsse die Voraussetzungen der Irrtumsanfechtung nachweisen. Es sei auch schlicht unmöglich, dass eine Klausel über jegliche erdenklichen rechtliche Konsequenzen aufkläre.

#### **Rechtlich folgt:**

Gemäß § 6 Abs. 1 Z. 14 KSchG sind für den Verbraucher besonders solche Vertragsbestimmungen im Sinn des § 879 ABGB nicht verbindlich, nach denen das Recht zur Geltendmachung eines ihm unterlaufenen Irrtums im Vorhinein ausgeschlossen oder eingeschränkt wird. Gegen diese Bestimmung verstößt die inkriminierte Klausel, weil sie schon nach ihrem Wortlaut die Möglichkeit der Geltendmachung eines Irrtums ausschließt. Dass die Klausel lediglich Warnfunktion hat, widerspricht schon ihrem Wortlaut. Zudem sind Klauseln im Verbandsprozess im kundenfeindlichsten Sinn auszulegen.

#### **Klausel 4:**

Der **Kläger** brachte vor, dass die Klausel gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB sei, weil sich die Beklagte das Recht vorbehalte, den Einlass zu einer Veranstaltung auf Grund des Überschreitens einer Höchstzahl von erworbenen Tickets zu sperren, obwohl diese Tickets zuvor von der Beklagten selbst verkauft wurden. Hiefür gebe es keine sachliche Rechtfertigung.

Die Klausel sei auch deswegen gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB, weil sie vorsieht, dass zwar der Einlass gesperrt werde, der Kaufpreis jedoch nicht rückerstattet werde. Nach dispositivem Recht würde kein Vertrag zustande kommen, wenn die beklagte Partei erklärte, keinen Vertrag bei Überschreitungen der Höchstzahl der Tickets verwenden zu wollen. Dies würde nicht zu einer einseitigen Sperre, sondern zu einer bereicherungsrechtlichen Rückabwicklung führen. Für eine derartige Abweichung vom dispositiven Recht zu Lasten von Verbrauchern gebe es keine sachliche Rechtfertigung.

Die Klausel sei außerdem überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB. Mangels Vorliegens der Voraussetzungen verstoße diese auch gegen § 6 Abs. 2 Z. 3 KSchG.

Die **Beklagte** wendete ein, dass viele Veranstalter vorgeben würden, dass für bestimmte

Events nur eine bestimmte Anzahl von Tickets gekauft werden könnten. Hintergrund für diese Vorgehensweise sei die Verhinderung von Missbrauch, insbesondere durch den gewerblichen Weiterverkauf von Tickets. Da diese Beschränkung von Event zu Event bzw Veranstalter zu Veranstalter variiert, könne die Beklagte in den Ticketmaster-AGB keine allgemeine Höchstzahl nennen. Für den Fall, dass ein Käufer unter Umgehung der vertraglichen Vorgaben und technischen Einschränkungen mehr Tickets als zulässig kaufen sollte, behalte sich die Beklagte die Sperre der über die Höchstzahl hinausgehenden Tickets für den Einlass vor. Sowohl in der inkriminierten Klausel als auch beim Ticketkauf würden Kunden aktiv, transparent und unmissverständlich auf eine allfällige Höchstzahl an Tickets bei einem Event hingewiesen werden. Dass eine Höchstzahl existiert, sei für den Kunden also keineswegs überraschend und im übrigen Branchenstandard. Es gebe keine gesetzliche Verpflichtung, die die Beklagte zwingen würde, die Einhaltung von Verträgen durch ihre Kunden auch durch technische Maßnahmen vollkommen auszuschließen.

#### **Rechtlich folgt:**

Die Klausel hält schon der Geltungskontrolle nach § 864a ABGB im Sinne der zu Klausel 1 angeführten allgemeinen Grundsätze zu dieser Bestimmung nicht stand, zumal der Verbraucher nicht damit rechnen kann, dass sich in den AGB unter Punkt "3. Zustandekommen des Vertrages" Regelungen über Einlasssperrn bereits verkaufter Tickets finden. Die Klausel ist daher insofern überraschend.

Zudem ist die Bestimmung auch gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs. 3 ABGB, weil sich die Beklagte das Recht vorbehält, den Einlass zu einer Veranstaltung zu sperren, obwohl die Tickets bereits verkauft sind.

Die Klausel ist auch gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB, weil sie vorsieht, dass über eine Höchstzahl hinausgehend erworbene Tickets gesperrt werden könnten, der Kaufpreis jedoch nicht rückerstattet wird. Es handelt sich dabei um eine einseitige Sperre, die auch eine bereicherungsrechtliche Rückabwicklung für den Fall, dass in solchen Fällen kein Vertrag zustande kommen würde, ausschließt. Es handelt sich damit auch um eine Abweichung vom dispositiven Recht zu Lasten von Verbrauchern, für das es keine sachliche Rechtfertigung gibt.

Die Klausel verstößt auch gegen § 6 Abs. 2 Z. 3 KSchG, weil die Beklagte damit einseitig von einer von ihr zu erbringenden Leistung abweichen kann und die Abweichung für den Verbraucher nicht zumutbar ist.

Soweit die Beklagte darauf verweist, dass es branchenüblich sei und von vielen Veranstaltern vorgegeben werde, dass für bestimmte Events nur eine bestimmte Anzahl von Tickets gekauft werden könnten, ist darauf zu verweisen, dass die inkriminierte Klausel aber

gerade nicht den Verkauf von über diese Höchstanzahl hinausgehenden Tickets verhindert bzw sperrt, sondern vielmehr den Eintritt von bereits gekauften Tickets. Auf eine Sperre des Ticketverkaufes stellt die Klausel hingegen nicht ab.

**Klausel 5:**

Der Kläger sieht einen Verstoß gegen § 56 Abs. 3 ZaDiG, § 6 Abs. 3 KSchG, § 6c KSchG und § 879 Abs. 3 ABGB. Die Klausel suggeriere den Verbrauchern, dass es zulässig sei, ein Entgelt für die Nutzung ausgewählter Zahlungsarten zu verrechnen. § 56 Abs. 3 Zadik sehe jedoch vor, dass es dem Zahlungsempfänger nicht erlaubt sei, für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstruments ein Entgelt zu erheben, wovon auch die Zahlung mit Geschenkgutscheinen erfasst wäre. Die Klausel stelle damit die Rechtslage falsch dar und führe zu Intransparenz gemäß § 6 Abs. 3 KSchG. Ein Verstoß gegen § 56 Abs. 3 Zadik liege auch vor, weil sie die Beklagte als Zahlungsempfänger ermächtige, ein diesbezügliches Entgelt für die Nutzung ausgewählter Zahlungsarten zu verrechnen. Hinsichtlich einer neben dem Ticketpreis separat verrechneten Servicegebühr liege ein Verstoß gegen § 6c KSchG vor. Welchen "Mehrwert" Verbraucher durch die Servicegebühr erhalten, außer die ihnen zustehende Leistung, konkret das Ticket zu bekommen, lasse sich aus dem Klauselwortlaut gerade nicht ableiten. Vollkommen unklar bleibe, aus welchen Gründen beim Erwerb von "sonstigen Produkten" zusätzlich zum Kaufpreis noch eine Servicegebühr verrechnet wird. Die Klausel sei daher aus den aus der Entscheidung 4 Ob 62/22d ableitbaren Erwägungen heraus gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB und intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG.

Die Beklagte erstattete kein inhaltliches Vorbringen zu dieser Klausel.

**Rechtlich folgt:**

Gemäß § 56 Abs. 3, zweiter Satz Zadik ist die Erhebung von Entgelten durch den Zahlungsempfänger im Falle der Nutzung eines bestimmten Zahlungsinstruments unzulässig. Davon umfasst ist auch die Zahlung mit Geschenkgutscheinen. Insofern stellt die Klausel die Rechtslage falsch dar und führt damit zur Intransparenz gemäß § 6 Abs. 3 KSchG, da dem Verbraucher ein unrichtiges Bild der ihm zustehenden Rechte und Ansprüche vermittelt wird und er damit auch von deren Durchsetzung abgehalten werden kann. Zudem ist schon die Formulierung "im Rahmen des gesetzlich zulässigen" für sich intransparent im Sinne des § 6 Abs. 3 KSchG. Intransparent ist sie zudem insoferne, als sie die Beklagte als Zahlungsempfänger - entgegen § 56 Abs. 3 Zadik - ermächtigt, ein diesbezügliches Entgelt für die Nutzung "ausgewählter Zahlungsarten" zu verrechnen, für den Verbraucher jedoch nicht erkennbar ist, um welche Zahlungsarten es sich handelt.

Zudem liegt in der separat verrechneten Servicegebühr ein Verstoß gegen § 6c KSchG vor.

Es ist auch nicht erkennbar, inwiefern mit der Servicegebühr eine Mehrleistung abgegolten werden sollte. Es ist auch unklar, aus welchen Gründen beim Erwerb von "sonstigen Produkten" zusätzlich zum Kaufpreis noch eine Servicegebühr verrechnet wird (4 Ob 62/22d, dort Klausel 5). Die Klausel ist daher auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB.

#### **Klausel 6:**

Der **Kläger** brachte vor, dass Satz 1 der Klausel überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB sei. Verbraucher würden in der Regel nicht damit rechnen, die Klausel sei auch intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG, weil unter einer Ticketpersonalisierung in der Regel eine Personalisierung des Tickets auf einen bestimmten Namen verstanden wird. Die diesbezügliche begriffliche Abweichung führe zur Intransparenz der Klausel. Die Klausel sei auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB. Tickets seien grundsätzlich Inhaberpapiere, anderes gelte nur dann, wenn es sich um eine tatsächliche Personalisierung des Tickets handelt. Satz 3 der Klausel regle die Möglichkeit, Tickets für dritte Personen zu kaufen und widerspreche in diesem Punkt Satz 1 und Satz 2 der Klausel. Die Klausel sei daher in ihrer Gesamtheit widersprüchlich und dazu geeignet, Verbraucher von der Durchsetzung ihrer Rechte abzuhalten. Folglich liege auch in diesem Punkt Intransparenz gemäß § 6 Abs. 3 KSchG vor. Verbraucher würden auch unter der Überschrift "personalisierte Tickets" nicht mit Regelungen für eigentlich nicht personalisierte Tickets im Sinne des gewöhnlichen Sprachgebrauchs rechnen, sodass die Klausel in ihrer Gesamtheit auch überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB ist.

Die **Beklagte** wendete ein, dass es seit einigen Jahren üblich sei, Tickets nicht durch Namen, sondern unter Verwendung von QR-Codes zu personalisieren. Der Kläger führe nicht aus, worin der angebliche Widerspruch zwischen den ersten beiden Sätzen der Klausel und dem dritten Satz liegt. Es entspreche der ständigen Rechtsprechung in Österreich und Deutschland, dass der Weiterverkauf personalisierter Tickets untersagt werden kann, dies sei bei der Beklagten aber nicht einmal der Fall.

#### **Rechtlich folgt:**

Satz 1 der Klausel verstößt gegen § 6 Abs. 3 KSchG, weil offengelassen wird, ob eine Käuferpersonalisierung oder eine Besucherpersonalisierung vorliegen soll. Satz 2 der Klausel betrifft offensichtlich wiederum nicht personalisierte Tickets. Dieser Satz der Klausel hält der Geltungskontrolle des § 864a ABGB nicht stand und ist überraschend und nachteilig im Sinn des § 864a ABGB, weil Verbraucher unter der Überschrift "personalisierte Tickets" nicht mit Regelungen für eigentlich nicht personalisierte Tickets rechnen. Zudem verweist der zweite Satz der Klausel hinsichtlich einer "zulässigen Weitergabe" auf Ziffer 6.6 der

gegenständlichen AGB, der wiederum auf Klausel 6.5 verweist. Da sowohl Klausel 6.6 als auch Klausel 6.5 unzulässig sind, ist auch Satz 2 der inkriminierten Klausel unzulässig (RS0122040).

Satz 3 der Klausel widerspricht einerseits den Sätzen 1 und 2 der Klausel, andererseits Ziffer 6.2.a), b) und c) der AGB Ticketmaster und ist daher geeignet, Verbraucher von der Ausübung ihrer Rechte abzuhalten. Das Zusammenwirken zwischen diesen einzelnen Klauselteilen führt dazu, dass Verbraucher keinen Überblick haben, ob für eine zulässige Weitergabe nun die Regelungen für personalisierte Tickets zur Anwendung gelangen oder nicht. Zudem verweist Satz 3 der Klausel auf Punkt 6.6, der wiederum auf den unzulässigen Punkt 6.5 sowie den unzulässigen Punkt 6.7 verweist, sodass auch deswegen Intransparenz gemäß § 6 Abs. 3 KSchG vorliegt (RS0122040).

Satz 3 der Klausel stellt auf die intransparente Formulierung "in zulässiger Weise" ab und ist insofern auch intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG.

Satz 4 der Klausel widerspricht wiederum Satz 1 der Klausel, da er eine Personalisierung als Ausnahme darstellt, wo hingegen Satz 1 der Klausel eine Personalisierung als Regel statuiert. Auch Satz 4 der Klausel ist daher intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG.

#### **Klausel 7:**

Der **Kläger** sieht einen Verstoß gegen § 864a ABGB, § 6 Abs. 3 KSchG und § 879 Abs. 3 ABGB, da für "individuell personalisierte Tickets" ganz "grundsätzlich eine Ausweispflicht am Einlass" gelten solle, während der Veranstalter gemäß Punkt 6.2 c) zu keiner Ausweiskontrolle verpflichtet sein soll und gleichzeitig auch von seiner Leistungspflicht gegenüber dem Kunden frei sein soll, "wenn er einer anderen Person unter Vorlage des personalisierten Tickets Zugang zur Veranstaltung gewährt." Es liege auch eine gröbliche Benachteiligung gemäß § 879 Abs. 3 ABGB vor, weil Verbraucher mit dem Nachteil einer "individuellen Personalisierung" belastet würden, im Gegenzug aber keinerlei Ansprüche hätten, wenn die beklagte Partei einer anderen Person zB mit einem gefälschten Ticket Eintritt gewährt. Eine sachliche Rechtfertigung für die durch das Zusammenwirken der beiden Klauselpunkte entstehende gröbliche Benachteiligung sei nicht ersichtlich.

Die **Beklagte** wendete ein, dass die Personalisierung von Tickets marktüblich sei und primär dem Schutz der Kunden und der Verhinderung eines Schwarzmarkts diene. Die Einhaltung der Regelungen iZm der Personalisierung von Tickets und Übertragung solcher Tickets auf andere Personen könnten nur überprüft werden, wenn sich die jeweiligen berechtigten Personen beim Einlass auch grundsätzlich ausweisen können. Die Frage, ob bei jedem einzelnen Event auch jede einzelne Person am Einlass kontrolliert werden müsse, sei eine davon unabhängige Frage und faktisch nicht immer möglich. Dies bleibe der Beklagten

bzw den Veranstaltern vorbehalten, eine Benachteiligung für den Besucher sei daraus nicht erkennbar. Mit der Zurverfügungstellung des Tickets werde dieses an den Kunden übergeben und finde der Gefahrenübergang statt. Es werde damit kein Risiko an den Kunden überwältzt, welches dieser nicht ohnehin schon trägt.

**Rechtlich folgt:**

Die Klausel verstößt gegen § 6 Abs. 3 KSchG, da grundsätzlich für individuell personalisierte Tickets eine Ausweispflicht am Einlass gelten soll, während der Veranstalter gemäß Punkt 6.2 c) zu keiner Ausweiskontrolle verpflichtet sein soll und gleichzeitig auch von seiner Leistungspflicht gegenüber dem Käufer frei sein soll, wenn er einer anderen Person unter Vorlage des personalisierten Tickets Zugang zur Veranstaltung gewährt. Insoferne liegt auch eine gröbliche Benachteiligung gemäß § 879 Abs. 3 ABGB vor, weil Verbraucher mit den Nachteilen einer "individuellen Personalisierung" belastet werden, im Gegenzug aber keinerlei Ansprüche hätten, wenn die Beklagte einer anderen Person zB mit einem gefälschten Ticket Eintritt gewährt. Eine sachliche Rechtfertigung für die gröbliche Benachteiligung ist nicht ersichtlich.

**Klausel 8:**

Der **Kläger** brachte vor, dass die Klausel gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB sei, weil der Veranstalter zu keiner Identitätskontrolle am Einlass verpflichtet sein soll und gleichzeitig auch dann von seiner Leistungspflicht gegenüber dem Käufer frei sein soll, wenn er einer anderen Person unter Vorlage des personalisierten Tickets Zugang zur Veranstaltung gewährt. Da die Klausel unter der Überschrift auch für die in den beiden vorangegangenen Ticket-Kategorien (personalisierte Tickets und individuell personalisierte Tickets) gilt, liege eine gröbliche Benachteiligung gemäß § 879 Abs. 3 ABGB vor, weil Verbrauchern eine Ausweispflicht aufgebürdet wird und es nicht schlüssig sei, warum diese Sicherheitsmaßnahmen nur die Rechte des Veranstalters, nicht aber von Verbrauchern wahren soll. Damit würden Verbraucher nicht rechnen, weshalb die Klausel auch überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB werde. Die Klausel sei jedenfalls geeignet, Verbrauchern von der Durchsetzung ihrer Rechte abzuhalten.

Die **Beklagte** verwies auf ihr zu Klausel 7 erstattetes Vorbringen.

**Rechtlich folgt:**

Die Klausel ist gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB, weil der Veranstalter zu keiner Identitätskontrolle am Einlass verpflichtet sein soll und gleichzeitig auch dann von seiner Leistungspflicht gegenüber dem Käufer frei sein soll, wenn er einer anderen Person unter Vorlage des personalisierten Tickets Zugang zur Veranstaltung gewährt. Nach der

Überschrift des Klauselpunktes 6.2 ("personalisierte Tickets") gilt dieser Klauselpunkt sowohl für personalisierte Tickets als auch für individuell personalisierte Tickets, sodass auch insofern eine gröbliche Benachteiligung gemäß § 879 Abs. 3 ABGB vorliegt, weil Verbrauchern eine Ausweispflicht aufgebürdet wird und es daher nicht schlüssig ist, warum diese Sicherheitsmaßnahmen nur die Rechte des Veranstalters, nicht aber von Verbrauchern wahren soll.

#### **Klausel 9:**

Der **Kläger** sieht einen Verstoß gegen § 879 Abs. 3 ABGB und § 6 Abs. 3 KSchG, weil die Klausel eine Rückerstattung des Kaufpreises und der Gebühren ausschließt und einen Schadenersatzanspruch der Beklagten begründen soll, der höher sein könne, als der Kaufpreis oder die Gebühren. Ein solcher Anspruch würde ein Verschulden des Verbrauchers voraussetzen, welches jedenfalls in den Fällen des Klauselpunktes 3.6 nicht zwingend vorliegen müsse. Dafür fehle eine sachliche Rechtfertigung. Sofern die Klausel nicht die Möglichkeiten der Geltendmachung eines höheren Schadens, als dem Kaufpreis oder der Gebühren regeln sollte, wäre sie intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG, weil sie suggeriert und damit geeignet ist, Verbraucher von der Durchsetzung ihrer Rechte abzuhalten.

Die Klausel verstoße auch gegen § 6 Abs 1 Z 11 KSchG, weil dem Käufer zwar der Nachweis eines geringeren Schadens eingeräumt werde, jedoch bewirke das eine Beweislast, die den Verbraucher nicht von Gesetzes wegen treffe.

Die **Beklagte** wendete ein, dass der letzte Satz der Klausel die Rechtslage korrekt wiedergebe und sich in der Formulierung kein Anhaltspunkt dafür finde, dass die Bestimmung eine verschuldensunabhängige Haftung des Kunden begründen will. Die Formulierung bringe lediglich zum Ausdruck, dass die Beklagte, abgesehen von Ticketpreis und Gebühren, einen zusätzlichen Schaden haben könne, für den sie beweispflichtig sei.

#### **Rechtlich folgt:**

Zunächst verweist Satz 1 der Klausel auf die unzulässigen Klauselpunkte 3.6, 6.2, 6.5 und 6.6 a) und b). Damit wird auch diese Klausel unzulässig (RS0122040). Der letzte Satz der Klausel ist gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB und intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG, weil er eine Rückerstattung des Kaufpreises und auch der Gebühren ausschließt und einen Schadenersatzanspruch der Beklagten begründen soll, der höher sein kann als der Kaufpreis oder die Gebühren. Ein solcher Anspruch würde ein Verschulden der Verbraucher voraussetzen, das in den Fällen des Klauselpunktes 3.6 nicht zwingend vorliegen muss. Dafür fehlt eine sachliche Rechtfertigung. Sofern die Klausel nicht die Möglichkeiten der Geltendmachung eines höheren Schadens als den Kaufpreis oder der Gebühren regeln sollte, wäre sie intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG, weil sie eben genau das suggeriert und

damit geeignet ist, Verbraucher von der Durchsetzung ihrer Rechte abzuhalten.

Die Klausel ist auch insoferne intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG, als nicht erkennbar ist, welche Gebühren überhaupt gemeint sind.

#### **Klausel 10:**

Der **Kläger** brachte vor, dass Klausel 6.6 auf diese Klausel verweise und damit Verbrauchern durch das Zusammenspiel zwischen den einzelnen Klauselteilen unklar bleibe, ob ein Weiterverkauf von Tickets in den Fällen der lit.a) und b) auch für bloße Privatverkäufe für ausgeschlossen wird und die Tickets ihre Gültigkeit verlieren. Der Ausschluss des Privatverkaufes über eine gängige Verkaufsplattform, wie etwa E-bay oder willhaben, sei ausgeschlossen, was jedenfalls mangels sachlicher Rechtfertigung eine gröbliche Benachteiligung darstelle. Da letztlich unklar bleibt, was Verkäufern erlaubt sei und was nicht, sei die Klausel jedenfalls intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG. Es sei auch unklar, wohin die Klausel hinsichtlich des von der Beklagten erlaubten Ticketweiterverkaufes verweist. Bei der im Verbandsprozess gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung wäre dies ein Verweis lediglich auf Klauselpunkt 6.6 c), nicht aber auf den gesamten Klauselpunkt 6.6. Diesbezüglich bleibe unklar, welche Regelungen die Klausel meint, wenn von den "Weiterverkaufs-Bedingungen" in Klauselpunkt 6.6 c) die Rede sei. Die Klausel sei daher auch intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG, überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB und gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB, weil es unter diesen unklaren Bedingungen keine sachliche Rechtfertigung gebe, die grundsätzlich zulässige Weitergabe von nicht namentlich personalisierten Tickets auf so eine unzulässige Art und Weise zu beschränken, ohne klare und verständliche Parameter anzugeben.

Die **Beklagte** wendete ein, dass sowohl durch die optische Gestaltung als auch die Formulierung der Klausel klar wäre, dass diese die Nutzung von Tickets für kommerzielle oder gewerbliche Zwecke regelt und Bestimmungen zur unzulässigen Weitergabe enthalte. Die Bestimmungen der lit. a) und b) seien schon von ihrer Formulierung her allgemein gehalten und stellten nicht auf kommerzielle oder gewerbliche Zwecke ab. Die Bestimmungen der lit. c) bis f) hätten von ihrem Hintergrund her jeweils einen kommerziellen bzw gewerblichen Rahmen, was sich schon klar aus dem Wortlaut ergebe. Die Beklagte wolle ganz generell einen Weiterverkauf von Tickets aus kommerziellen Gründen verhindern, um sicherzustellen, dass Tickets zu fairen Preisen nur von Personen erworben werden, die das jeweilige Event auch wirklich besuchen wollen, und nicht von Personen, die aus Gewinnerzielungsabsicht mit den Tickets handeln wollen. Gleichzeitig wolle die Beklagte für Privatpersonen eine sichere und transparente Möglichkeit zur (legalen) Weitergabe von Tickets schaffen, die in Klausel 6.6 geregelt sei. Die Formulierung in Klausel 6.6 c), wonach die Zulässigkeit des Verkaufs nach Maßgabe der Weiterverkaufs-Bedingungen zulässig bleibt, sei nicht intransparent, es handle

sich um die Weiterverkaufs-Bedingungen, Beilage ./A.

**Rechtlich folgt:**

Klausel 6.6 verweist auf die inkriminierte Klausel 6.5, sodass durch das Zusammenspiel zwischen den einzelnen Klauselteilen unklar ist, ob ein Weiterverkauf von Tickets in den Fällen der lit. a) und b) auch für bloße Privatverkäufe ausgeschlossen wird und Tickets ihre Gültigkeit verlieren. Insbesondere scheint der Privatverkauf über eine gängige Verkaufsplattform ausgeschlossen, wofür es keine sachliche Rechtfertigung gibt, sodass die Klausel gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB ist. Letztlich bleibt unklar, was Privatverkäufern erlaubt ist und was nicht, sodass die Klausel jedenfalls intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG ist. Es gibt auch keine sachliche Rechtfertigung dafür, die grundsätzlich zulässige Weitergabe von nicht namentlich personalisierten Tickets in dieser Art und Weise zu beschränken, ohne klare und verständliche Parameter anzugeben. Selbst die Beklagte räumt in ihrem Vorbringen ein, dass die Klausel tatsächlich so gemeint sei, dass auch der Verkauf zu Privatzwecken verboten ist. Dies wiederum widerspricht der Überschrift, sodass auch ein Verstoß gegen § 864a ABGB vorliegt, da die Klausel überraschend und nachteilig ist.

**Klausel 11:**

Der **Kläger** brachte vor, dass auf Grund des Verweises der Klausel auf Punkt 6.5 Intransparenz gemäß § 6 Abs. 3 KSchG vorliege, weil für Verbraucher, die Tickets privat verkaufen, letztlich offen bleibt, über welche Verkaufswege dies zulässig sei.

Die **Beklagte** wendete ein, dass die verwiesene Klausel 6.5 nicht unzulässig sei und sich aus dieser keine Intransparenz ableiten lasse. Vor dem Hintergrund der Bestrebungen der Beklagten, den Schwarzmarkt einzudämmen und den Käufer vor Missbrauch zu schützen, gelte die Bestimmung der Verhinderung des unkontrollierten Verkaufs von Tickets, vor allem im Internet.

**Rechtlich folgt:**

Die Klausel verweist auf Punkt 6.5 der Klausel, der intransparent ist, sodass auch die verweisende Klausel intransparent ist (RS0122040).

**Klausel 12:**

Der **Kläger** brachte vor, dass die Klausel auf Grund ihres Verweises auf Ziffer 6.5 und 6.6 a) sowie auf die deutsche Rechtslage intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG sei. Die Klausel lasse sich aber auch inhaltlich so verstehen, dass sie einerseits die Vertragsstrafe, andererseits andere "nach diesen Ticketmaster-AGB möglichen Maßnahmen und Sanktionen und etwaige Schadenersatzansprüche" geltend macht. Damit lasse sie nach der im

Verbandsprozess gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung das Verständnis zu, dass Verbraucher trotz Zahlung der Konventionalstrafe weiteren Schadenersatz- und sonstigen Ansprüchen ausgesetzt seien, womit die Klausel auch gegen § 1336 Abs. 3 ABGB verstoße. Die Aufnahme in AGB reiche diesbezüglich nicht aus. Bei einem anderen Verständnis wäre die Klausel intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG.

Die **Beklagte** erstattete zu dieser Klausel inhaltlich kein substantiiertes Vorbringen.

**Rechtlich folgt:**

In lit. a) verweist die Klausel auf die unzulässigen Klauselpunkte 6.5 und 6.6 a) und b). Sie wird damit selbst unzulässig und intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG (RS0122040). Dies auch auf Grund des Umstandes, dass sie auf die deutsche Rechtslage (§ 315 BGB) verweist. Nach ihrer Formulierung lässt sie bei der im Verbandsprozess gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung das Verständnis zu, dass Verbraucher trotz Zahlung der Konventionalstrafe weiteren Schadenersatzansprüchen ausgesetzt sind, sodass die Klausel auch gegen § 1336 Abs. 3 ABGB verstößt, wonach im Falle von Verbrauchern ein über die Konventionalstrafe hinausgehender Ersatz im Einzelnen ausgehandelt werden muss. Die Aufnahme in AGB reicht diesbezüglich nicht aus.

**Klausel 13:**

Der **Kläger** sieht einen Verstoß gegen § 6 Abs. 3 KSchG, da die näheren Parameter für die Anwendung gesonderter Veranstalter-AGB völlig unklar seien. Verbraucher könnten im Einzelfall nicht wissen, welche AGB gelten und sei diese Klausel daher geeignet, Verbraucher von der Durchsetzung ihrer Rechte abzuhalten.

Die **Beklagte** erstattete zu dieser Klausel inhaltlich kein substantiiertes Vorbringen.

**Rechtlich folgt:**

Nach der Formulierung dieser Klausel sollen die gegenständlichen AGB Geltung haben, es sei denn, ein Veranstalter vereinbart mit dem Ticketkäufer die Anwendung gesonderter Veranstalter-AGB. Damit bleibt für Verbraucher unklar, welche AGB im Einzelfall gelten, sodass die Klausel geeignet ist, Verbraucher von der Durchsetzung ihrer Rechte abzuhalten. Auch ist nicht klar, welche "Veranstalter-AGB" Geltung haben sollen, sodass die Klausel Verbraucher über ihnen zustehenden Rechte und die sie treffenden Pflichten im Unklaren lassen. Es ist damit auch nicht klar, ob (und welche) "Veranstalter-AGB" den gegenständlichen AGB vorgehen bzw diese näher spezifizieren.

Die Klausel ist damit intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG.

**Klausel 14:**

Der **Kläger** sieht einen Verstoß gegen § 6 Abs. 3 KSchG und § 879 Abs. 3 ABGB. Die gegenständliche Klausel beinhalte eine Rechtswahlklausel, obwohl österreichische Verbraucher mit der österreichischen Niederlassung der Beklagten kontrahieren und keinerlei Anknüpfungspunkt an Deutschland gegeben sei. Den in Österreich ansässigen Verbrauchern dürfe nicht der Schutz zwingender Bestimmungen des österreichischen Rechts entzogen werden. Die gegenständliche Rechtswahlklausel weise auf den vorzunehmenden Günstigkeitsvergleich gemäß Artikel 6 Abs. 2 ROM I-VO nicht hin, sie enthalte keinen Hinweis darauf, dass die zwingenden gesetzlichen Bestimmungen des Verbraucherrechtsstaats dennoch anwendbar blieben und dies sei daher intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG und gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs. 3 ABGB.

Die **Beklagte** erstattete inhaltlich kein substantiiertes Vorbringen zu dieser Klausel.

#### **Rechtlich folgt:**

Eine in allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene Rechtswahlklausel ist bei Verbrauchergeschäften wegen Intransparenz missbräuchlich und daher nicht anzuwenden, wenn der Verbraucher nicht darauf hingewiesen wird, dass er sich nach Art. 6 Abs. 2 ROM I-VO auf den Schutz der zwingenden Bestimmungen des im Staat seines gewöhnlichen Aufenthalts geltenden Rechts berufen kann (RS0131887). Die Klausel ist daher intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG.

#### **Klausel 15:**

Der **Kläger** brachte vor, dass die Klausel gegen § 14 KSchG verstoße und zudem geeignet sei, Verbraucher von der Durchsetzung ihrer Rechte abzuhalten, weshalb die Klausel auch intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG sei.

Die **Beklagte** erstattete zu dieser Klausel kein inhaltlich substantiiertes Vorbringen.

#### **Rechtlich folgt:**

Die Klausel verstößt gegen § 14 Abs. 1 KSchG, wonach für eine Klage gegen einen Verbraucher nach den §§ 88, 89, 93 Abs. 2 und 104 Abs. 1 JN nur die Zuständigkeit des Gerichts begründet werden kann, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung des Verbrauchers liegt, wenn der Verbraucher im Inland seinen Wohnsitz oder seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat oder er im Inland beschäftigt ist. Da die Klausel auch den Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte abhält, ist sie intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG.

#### **Klausel 16:**

Der **Kläger** sieht einen Verstoß gegen § 6 Abs. 2 Z. 2 KSchG, weil die Klausel der

Beklagten das Recht gebe, Rechte und Pflichten aus dem Vertrag mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen ganz oder teilweise auf einen namentlich nicht genannten Dritten zu übertragen.

Die **Beklagte** erstattete kein inhaltlich substantiiertes Vorbringen zu dieser Klausel.

**Rechtlich folgt:**

Nach § 6 Abs. 2 Z. 2 KSchG sind für den Verbraucher besonders solche Vertragsbestimmungen im Sinn des § 879 ABGB nicht verbindlich, nach denen dem Unternehmer das Recht eingeräumt wird, seine Pflichten oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden, der im Vertrag nicht namentlich genannt ist, sofern der Unternehmer nicht beweist, dass sie im Einzelnen ausgehandelt worden sind.

Die gegenständliche Klausel gibt der Beklagten das Recht, Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen) ganz oder teilweise auf einen namentlich nicht genannten Dritten zu übertragen und verstößt daher gegen diese Bestimmung.

**Klausel 17:**

Der **Kläger** brachte vor, dass die Klausel gegen § 879 Abs. 3 ABGB und § 6 Abs. 3 KSchG verstoße, weil sie auf unzulässige Klauseln, wie die Klauselpunkte 3.6, 6.5. oder 6.6. der Ticketmaster-AGB, verweise.

Die **Beklagte** wendete ein, dass die Begründung für diese Rechtsprechung nicht immer und automatisch gelte, sondern es auf die Formulierung der verweisenden Klausel ankomme. Im vorliegenden Fall verweise diese nicht auf eine andere Klausel, die man sich wegdenken müsse, sondern ganz allgemein auf die "Ticketmaster-AGB". Es wäre vollkommen überzogen, würde eine einzige unzulässige Bestimmung in den "Ticketmaster-AGB" gleich dazuführen, dass die Einbeziehung dieser AGB gänzlich scheitert. Dies wäre weder angemessen noch zum Schutz der Verbraucher notwendig. Die Argumentation des Klägers sei gekünstelt und an der Realität vorbeigehend.

**Rechtlich folgt:**

Da der Verweis auf die Ticketmaster-AGB im Allgemeinen erfolgt und damit für den Verbraucher nicht erkennbar ist, auf welche zulässigen oder unzulässigen Klauseln der Ticketmaster-AGB verwiesen wird, damit insgesamt aber auch auf unzulässige Klauseln verwiesen wird, wie etwa die Klauselpunkte 3.6., 6.5. und 6.6. der Ticketmaster-AGB, ist die inkriminierte Klausel intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG (RS0122040).

**Klausel 18:**

Der **Kläger** sieht einen Verstoß gegen § 6 Abs. 3 KSchG und § 879 Abs. 3 ABGB. Es bleibe unklar, innerhalb welcher Zeiträume "in der Regel" noch abdeckt und innerhalb welcher konkreten Fristen das Geld überwiesen werde. Bei der im Verbandsprozess gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung wären noch weitaus längere Zeiträume abgedeckt, was gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB sei. Die Klausel sei auch überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB, weil Verbraucher in der Regel nicht damit zu rechnen bräuchten, dass das Geld erst in der Regel innerhalb von 10 Bankarbeitstagen, nachdem die betreffende Veranstaltung im Zusammenhang mit dem Resale-Ticket stattgefunden hat, überwiesen wird. Dies sei auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB, weil das Geld zwischenzeitig bei der Beklagten bzw deren Zahlungsdienstleister liegt, das diesbezügliche Insolvenzrisiko jedoch auf die Verbraucher verlagert werde, wofür eine sachliche Rechtfertigung fehlt. Die Beklagte wendete ein, dass die Formulierung "in der Regel innerhalb von 10 Bankarbeitstagen" verdeutlichen solle, dass die Auszahlung in der ganz überwiegenden Zahl aller Fälle binnen 10 Arbeitstagen nach der Veranstaltung erfolgt. Diese Formulierung sei im Sprachgebrauch geläufig. Das Auseinanderfallen der Fälligkeit des Kaufpreises für den Käufer und der Auszahlung an den Verkäufer sei eine essentielle Schutzfunktion für den Käufer und damit zentrales Element der von der Beklagten angebotenen Weiterverkaufsmöglichkeit. Der Umstand sei auch nicht überraschend im Sinn des § 864a ABGB: Die Bestimmung über die Fälligkeit des Kaufpreises (zur Zahlung an die Plattform) treffe den Käufer, die Bestimmung zur Auszahlung des Kaufpreises treffe den Verkäufer. Die Aussage, dass eine Bestimmung für den einen zur Überraschung bei einer Bestimmung für den anderen führt, sei eine reine Behauptung des Klägers. Sinnerfassendes Lesen der Bestimmungen führe weder zu Überraschungen noch zu Intransparenz.

**Rechtlich folgt:**

Die Klausel ist schon auf Grund der Formulierung "in der Regel" intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG, da unklar bleibt, in welchen Fällen das Geld innerhalb von 10 Bankarbeitstagen überwiesen wird.

**Klausel 19:**

Der **Kläger** brachte vor, dass die Klausel intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG sei, da Verbraucher, die Tickets bei der Beklagten erwerben, davon ausgehen könnten, dass die von der Beklagten angezeigten Preise in Euro angegeben werden. Da die Klausel explizit das Recht einräume, nicht alle Preise in Euro ausweisen zu müssen, verstoße diese gegen § 4 Abs. 1 Z. 4 FAGG, § 9 PRaG und § 2 Abs. 1 Z. 4 UWG. Gemäß § 1 PRaG gelte das Preisauszeichnungsgesetz auch für die Auszeichnung von Preisen von Leistungen, deren

Anbieten der Gewerbeordnung 1994 unterliegt, wozu jedenfalls das Betreiben eines Kartenbüros/Ticketservice gehört. Die Klausel stelle somit die geltende Rechtslage falsch dar und sei auch deshalb intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG.

Die **Beklagte** erstattete kein inhaltlich substantiiertes Vorbringen zu dieser Klausel.

#### **Rechtlich folgt:**

Die Klausel ist intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG, da Verbraucher, die Tickets bei der Beklagten erwerben, davon ausgehen können, dass die von der Beklagten angezeigten Preise in Euro angegeben werden. Sie ist daher dazu geeignet, Verbraucher von der Durchsetzung ihrer Ansprüche abzuhalten. Da sie explizit auch das Recht einräumt, nicht alle Preise in Euro ausweisen zu müssen, verstößt sie auch gegen § 4 Abs. 1 Z. 4 FAGG, § 9 PRaG und § 2 Abs. 1 Z. 4 UWG.

#### **Klausel 20:**

Der **Kläger** brachte vor, dass die Klausel Geschenkkarten pauschal als Zahlungsart für Resale-Tickets ausschließe, wofür eine sachliche Rechtfertigung fehlt. Die Klausel sei gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB. Sie sei auch überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB, weil Verbraucher in der Regel nicht damit rechnen würden, dass sie für den grundsätzlichen Kauf von Tickets Geschenkgutscheine verwenden können, für Resale-Tickets jedoch nicht. Die Klausel schließe darüber hinaus nicht bloß Geschenkkarten als Zahlungsmittel aus, sondern beschränke die akzeptierten Zahlungsmittel auf die in der Klausel angegebenen Zahlungsarten. Es bleibe unklar, ob damit auch Zahlungen via Lastschrift oder Überweisungen ausgeschlossen werden, wonach die Klausel intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG werde. Da aber Zahlungen via Lastschrift ausgeschlossen werden, sei die Klausel bei der im Verbandsprozess gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung auch gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB insofern, als sie in der Beschneidung der Wahlmöglichkeiten einer Zahlung liege. Die Klausel würde darüber hinaus aber auch Zahlungsauslösedienstleister ausschließen und sei daher aus diesem Grund für sich betrachtet gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB. Insbesondere im Zusammenhang mit dem Klauselpunkt "Zahlungsarten" in den FAQs liege ferner Intransparenz gemäß § 6 Abs. 3 KSchG vor und sei die Klausel auch deswegen überraschend und nachteilig gemäß § 864a ABGB. Verbraucher rechneten in der Regel nicht damit, dass die vorgesehenen Zahlungsarten dann eingeschränkt würden.

Die **Beklagte** wendete ein, dass die sachliche Rechtfertigung für den Ausschluss von Geschenkkarten zur Bezahlung von Resale-Tickets darin liege, dass der Kaufvertrag über ein Resale-Ticket zwischen Resale-Verkäufer und Resale-Käufer abgeschlossen werde. Die Gutscheine beinhalteten aber Guthaben, die bei der Beklagten erworben wurden, die nicht

Partei des Resale-Kaufvertrages sei. Auch faktisch laufe die Bezahlung und Auszahlung per Resale-Verkäufen über den Zahlungsdienstleister Adyen. Damit der Verkaufspreis an den Resale-Verkäufer ausgezahlt werden könne, müsse der Verkaufspreis auch tatsächlich im Adyen-Konto eingehen. Das sei bei der Zahlung mit Geschenkkarten bzw Gutscheinen aber nicht möglich. Die Bestimmung sei auch nicht überraschend im Sinne des § 864a ABGB. Der Kaufvertrag bei "normalen" Tickets und bei Resale-Tickets sei ein vollkommen anderer. Es stünden sich andere Parteien gegenüber.

Auch die vom Kläger behauptete Intransparenz der Bestimmung sei nicht nachvollziehbar. Der Text sei einfach und verständlich. Auf FAQs verweise die Klausel nicht. Die vom Kläger angeführten FAQs bezögen sich auch nicht auf den Verkauf von Resale-Tickets. Es gebe auch keine gesetzliche Pflicht zum Anbieten aller möglichen Zahlungsarten. Die vom Kläger zitierte Judikatur sei nicht einschlägig. § 60 ZaDiG richte sich an Zahler und Zahlungsdienstleister und gebe dem Verbraucher in Bezug auf seinen Zahlungsdienstleister das Recht, einen Zahlungsauslösedienst zu benutzen. Diese Bestimmung verpflichte aber nicht die Beklagte, Überweisungen entgegen zu nehmen. Die Beklagte sei nicht Normadressat von § 60 ZaDiG.

#### **Rechtlich folgt:**

Mit den inkriminierten Klauseln werden für die Bezahlung von Resale-Tickets nur bestimmte Zahlungsarten zugelassen, andere hingegen, wie auch Geschenkkarten, nicht. Der Beklagten ist darin beizupflichten, dass der Kaufvertrag über ein Resale-Ticket zwischen Resale-Verkäufer und Resale-Käufer, nicht hingegen mit der Beklagten abgeschlossen wird. Geschenkkarten bzw Gutscheine beinhalten aber Guthaben, die bei der Beklagten erworben wurden, die jedoch nicht Partei des Resale-Kaufvertrages ist. Die Bestimmung ist weder nachteilig noch überraschend im Sinne des § 864a ABGB, weil sie sich in den Käuferbedingungen unter der Regelung für "Preise, Zahlungen und Bestellungen" findet, wo der Verbraucher auch mit Regelungen betreffend die Einschränkung auf bestimmte Zahlungsmittel rechnen muss. Da Geschenkkarten bzw Gutscheine von der Beklagten erworben werden, die aber nicht Partei von Resale-Kaufvorgängen ist, besteht auch eine sachliche Rechtfertigung hinsichtlich der Einschränkung auf bestimmte Zahlungsmittel und des Ausschlusses der Zahlungsart mit Geschenkkarten bzw Gutscheinen.

Die vom Kläger angeführten FAQs beziehen sich nicht auf den Verkauf von Resale-Tickets, sodass zwischen ihnen und der inkriminierten Klausel auch kein Zusammenhang besteht. Es liegt daher insofern auch keine Intransparenz gemäß § 6 Abs. 3 KSchG vor. Ebenso wenig liegt ein Verstoß gegen § 60 ZaDiG 2018 vor, nach dessen Abs. 1 ein Zahler das Recht hat, Zahlungsauslösedienste über einen Zahlungsauslösedienstleister zu nutzen. Normadressat dieser Bestimmung ist der kontoführende Zahlungsdienstleister, dem die Pflicht auferlegt wird,

dem Zahlungsdienstnutzer die Inanspruchnahme von Zahlungsauslösediensten über zugelassene Drittdienstleister zu ermöglichen (*Weilinger/Knauder/Miernicki*, ZaDiG 2018 § 60 Rz 16). Die Beklagte ist damit nicht Normadressat dieser Bestimmung, sodass auch kein Verstoß gegen § 60 ZaDiG 2018 vorliegt.

Den vom Kläger ins Treffen geführten Entscheidungen 7 Ob 151/07t und 1 Ob 124/18v liegen anders gelagerte Sachverhalte zugrunde, in denen die inkriminierten Klauseln eine Bezahlung nur im Lastschriftverfahren erlaubten. Andere Bezahlungsmöglichkeiten wurden damit dort ausgeschlossen, was aber gegenständlich nicht der Fall ist, in dem mehrere Zahlungsarten zugelassen werden.

#### **Klausel 21:**

Der **Kläger** brachte vor, dass der Haftungsausschluss für leicht fahrlässig verschuldete Schäden gemäß Klauselpunkt 12.3. nicht nur für Personenschäden gelten solle. Ein genereller Ausschluss der Haftung, auch für den Ticketverkauf, höhle jedoch die Hauptleistung der Beklagten aus. Eine sachliche Rechtfertigung dafür sei nicht ersichtlich, sodass die Klausel gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB sei. Da gemäß Punkt 1.3. der Resale-Bedingungen auch die grundsätzlichen Ticketmaster-AGB gelten sollen, bleibe das Verhältnis zu Klauselpunkt 8 der Ticketmaster-AGB fraglich. Die Klausel sei somit geeignet, Verbraucher von der Durchsetzung ihrer Rechte abzuhalten und somit intransparent gemäß § 6 Abs. 3 KSchG.

Die **Beklagte** erstattete kein inhaltlich substantiiertes Vorbringen zu dieser Klausel.

#### **Rechtlich folgt:**

Die Klausel schließt die Haftung für leicht fahrlässig verschuldete Schäden der Beklagten generell aus, wobei dieser Haftungsausschluss gemäß Punkt 12.3. der Ticketmaster-AGB nicht für Personenschäden gelten soll. Ein genereller Ausschluss der Haftung, auch für den Ticketverkauf, höhlt die Hauptleistung der Beklagten aus, wofür keine sachliche Rechtfertigung besteht. Die Klausel ist daher gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB.

#### **Klausel 22:**

Der **Kläger** sieht einen Verstoß gegen § 6 Abs. 3 KSchG und § 879 Abs. 3 ABGB, da AGB vereinbart werden müssten. Intransparenz gemäß § 6 Abs. 3 KSchG liege vor, weil die Klausel geeignet sei, Verbraucher von der Durchsetzung ihrer Rechte abzuhalten und sie gleichzeitig auch diversen Klauselpunkten in den Ticketmaster-AGB widerspreche.

Die **Beklagte** erstattete kein inhaltlich substantiiertes Vorbringen zu dieser Klausel.

**Rechtlich folgt:**

Die Klausel ist gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs. 3 ABGB, weil sie vorsieht, dass die Ticketmaster-AGB (Beilage .D) für den Kauf von Tickets bereits dann gelten sollen, wenn die Website der Beklagten genutzt wird. Zur Geltung von AGB müssen diese jedoch vereinbart werden, sodass die Klausel gröblich benachteiligend im Sinn des § 879 Abs. 3 ABGB ist. Zudem widerspricht die Klausel diversen Klauselpunkten in den Ticketmaster-AGB, so zB Klauselpunkt 1.2, sodass auch Intransparenz gemäß § 6 Abs. 3 KSchG vorliegt.

Zusammenfassend war daher dem Unterlassungsbegehren – mit Ausnahme jenem zu Klausel 20 - Folge zu geben.

Die Wiederholungsfahr ist gegeben, da die Beklagte die inkriminierten Klauseln laufend im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern verwendet. Eine bloße Änderung der Geschäftsbedingungen, die zudem keine Gewähr dafür bietet, dass sich das Unternehmen nicht für bereits bestehende Verträge auf eine frühere Fassung beruft, reicht keinesfalls aus, um die Wiederholungsfahr zu beseitigen (RS0079899 [T48]).

Urteilsveröffentlichung:

\_\_\_Zweck der Urteilsveröffentlichung nach § 30 KSchG ist es, über die Rechtsverletzung aufzuklären und den beteiligten Verkehrskreisen Gelegenheit zu geben, sich entsprechend zu informieren, um vor Nachteilen geschützt zu sein (RS0121963). Das berechnigte Interesse an der Urteilsveröffentlichung liegt bei der Verbandsklage auch darin, dass die Verbraucher als Gesamtheit das Recht haben, darüber aufgeklärt zu werden, dass bestimmte Geschäftsbedingungen gesetz- oder sittenwidrig sind (RS0121963 [T7], RS0079764 [T22]). Das Urteilsveröffentlichungsbegehren hat im Klauselprozess den Zweck, das Unterlassungsgebot zu sichern und nicht nur eine schon bestehende unrichtige Meinung des Adressatenkreises zu unterbinden, sondern auch deren weiteres Umsichgreifen zu verhindern und das durch rechtswidrige Maßnahmen irreführte Publikum aufzuklären (RS0079764).

Der Zweck der Urteilsveröffentlichung geht im Verbandsverfahren somit über eine Information der konkret betroffenen Kunden hinaus. Es sollen allgemein die beteiligten Verkehrskreise (als auch potentielle Kunden, Konkurrenten und andere Marktteilnehmer) von der Sach- und Rechtslage informiert werden (vgl. RS0121963 [T7]). Nachdem sich die zu informierenden beteiligten Verkehrskreise nicht auf die aktuellen und potentiellen Vertragspartner beschränken, erfordert der Zweck der Urteilsveröffentlichung eine Veröffentlichung in einem Printmedium mit großer Auflagenzahl (vgl. RS0121963 [T13]).

Die zusätzliche Veröffentlichung auf der Website der Beklagten entspricht ständiger Rechtsprechung (6 Ob 169/25v; 10 Ob 21/22v), zumal die Beklagte die vorgeworfene

Rechtsverletzung auch im Internet begangen hat.

Es war daher den Veröffentlichungsbegehren - mit Ausnahme jenem zu Klausel 20 - Folge zu geben, die Veröffentlichungsbegehren hinsichtlich Klausel 20 hingegen abzuweisen.

Die Kostenentscheidung basiert auf § 43 Abs. 2 1. Fall ZPO, wobei die Klauseln mangels Vornahme einer Einzelbewertung gleich zu bewerten waren. Der Kläger war mit rund 95% obsiegend, sodass auf Grund des relativ geringfügigen Obsiegens der Beklagten dem Kläger die gesamten Kosten zuzusprechen waren.

---

**Handelsgericht Wien, Abteilung 57**  
**Wien, am 23. September 2025**  
**Mag. Hildegard Brunner, Richterin**

---

Elektronische Ausfertigung  
gemäß § 79 GOG