

**IM NAMEN DER REPUBLIK**

Das Handelsgericht Wien erkennt durch die Richterin Mag. Monika Millet in der Rechtssache der klagenden Partei Verein für Konsumenteninformation, 1060 Wien, Linke Wienzeile 18, vertreten durch Kosesnik-Wehrle & Langer Rechtsanwälte KG in 1030 Wien, wider die beklagte Partei Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. KLM Royal Dutch Airlines, 1070 Wien, p.A. Zollergasse 13/5, vertreten durch Flitsch Leuther Leiter Rechtsanwälte GmbH in 1010 Wien, wegen Unterlassung (Streitwert EUR 30.500,--) und Urteilsveröffentlichung (Streitwert EUR 5.500,--; Gesamtstreitwert EUR 36.000,--), nach öffentlicher mündlicher Verhandlung zu Recht:

1. Die beklagte Partei ist schuldig,

a) im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sie von ihr geschlossenen Verträgen zugrundelegt und/oder in hiebei verwendeten Vertragsformblättern die Verwendung der Klauseln:

1. (...) Der Flugpreis der am Ausstellungsdatum des Tickets zugrunde gelegt wurde, gilt ausschließlich für ein vollständig und in der Reihenfolge der Coupons verwendetes Ticket, für die auf dem Ticket eingetragenen Flüge und Daten. Wenn am Reisetag festgestellt wird, dass der Passagier die Nutzungsvorgaben nicht eingehalten hat(wenn beispielsweise der erste Flugcoupon nicht genutzt wird

oder Coupons nicht in der ausgegebenen Reihenfolge genutzt werden), ist dieser verpflichtet, am Flughafen folgende Zusatzgebühren zu entrichten: 125 € bei einem Kurzstreckenflug innerhalb von Kontinentalfrankreich und Korsika, 250 € bei einem Flug innerhalb von Europa in Economy, 500 € bei einem Flug innerhalb von Europa in der Business Class, 500 € bei einem Interkontinentalflug in Economy oder Premium Economy, 1.500 € bei einem Business Interkontinentalflug und 3.000 € bei einem Air France La Première Interkontinentalflug (oder der Gegenwert in der Landeswährung).

- 2. Falls der Passagier nicht all seine Flugcoupons verwendet und die Reise vorzeitig abbricht, wird dem Passagier am Flughafen Schiphol für die Herausgabe seines Aufgabegepäckes eine Pauschalgebühr in Höhe von 275 € und am Charles de Gaulle (Paris) eine Pauschalgebühr in Höhe von in Rechnung gestellt.*

oder die Verwendung sinngleicher Klauseln zu unterlassen; sie ist ferner schuldig, es zu unterlassen, sich auf die vorstehend genannten Klauseln oder sinngleiche Klauseln zu berufen.

b) der klagenden Partei die mit EUR 6.357,64 bestimmten Prozesskosten (darin enthalten EUR 816,44 USt und EUR 1.459,- Barauslagen) binnen 14 Tagen zu Händen des Klagevertreters zu ersetzen.

- 3. Der klagenden Partei wird die Ermächtigung erteilt, den klagsstattgebenden Teil des Urteilsspruchs im Umfang des Unterlassungsbegehrens und der Ermächtigung zur Urteilsveröffentlichung binnen sechs Monaten ab Rechtskraft einmal in einer Samstagsausgabe des redaktionellen Teils der „Kronen-Zeitung“, bundesweit erscheinende Ausgabe, auf Kosten der beklagten Partei mit gesperrt geschriebenen Prozessparteien und in*

Fettdruckumrandung in Normallettern, somit in gleich großer Schrift wie der Fließtext redaktioneller Artikel, zu veröffentlichen.

E n t s c h e i d u n g s g r ü n d e :

Der Kläger beehrte wie aus dem Spruch ersichtlich und brachte im Wesentlichen vor, dass die gegenständlichen Klauseln gegen gesetzliche Verbote und gegen die guten Sitten iSd § 28 KSchG verstoßen. Die erste Klausel, wonach der am Ausstellungsdatum eines Tickets zugrunde gelegte Preis der Flugtickets nur dann seine Gültigkeit behalte, wenn das jeweilige Ticket auch vollständig und in der Reihenfolge der Coupons verwendet werde, sehe eine Konventionalstrafe zu Lasten des Kunden vor, für die es jedoch keinerlei Rechtfertigung gebe. Dass Flüge nicht exakt in der vom Fluggast gebuchten Reihenfolge in Anspruch genommen werden, könne an unterschiedlichen Gründen liegen, welche allerdings keinesfalls nur aus der Sphäre des Kunden stammen können. Vielmehr sei es durchaus möglich, dass ein Flug auch aus nicht dem Fluggast zuzurechnenden Gründen, beispielsweise aufgrund von höherer Gewalt oder einer vom Flugunternehmen selbst beschlossenen Flugänderung, nicht wie geplant durchgeführt wird. Da die von der Beklagten verwendete Klausel keineswegs nur auf eine vom Fluggast zu verantwortende Änderung abstelle, sondern vielmehr eine Konventionalstrafe für sämtliche Szenarien bezüglich der Nichteinhaltung der auf den Coupons festgelegten Flugreihenfolge vorsehe, sei von einer gröblichen Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB auszugehen.

Auch wenn die Nichteinhaltung der vom Fluggast gebuchten Flugreihenfolge auf einen in dessen Sphäre liegenden Grund zurückzuführen ist, dürfe dies nicht dazu führen, dass der Kunde zu einer derartigen Zusatzleistung verpflichtet wird. Dem Luftfahrtunternehmen komme zwar ein legitimes Interesse daran

zu, dass ein Ausnützen seiner Tarifstruktur vermieden werde, allerdings überwiege regelmäßig das konkrete Interesse des Verbrauchers an der Anwendung von dispositivem Recht. Diesem allerdings sei eine Pflicht zur Leistungsabnahme fremd, weshalb eine Konventionalstrafe für den Fall der Nichtinanspruchnahme eines gebuchten Fluges in den Anwendungsbereich des § 879 Abs 3 ABGB falle und somit unzulässig sei. Auch wenn man davon ausgehe, dass es sich bei der Bestimmung nicht um eine Konventionalstrafe, sondern lediglich um eine Preisanpassung handle, sei von der Unzulässigkeit der Klausel auszugehen, da den Anforderungen des § 6 Abs 1 Z 5 KSchG nicht entsprochen werde. Im Übrigen sei von keiner Schlechterstellung des Anbieters auszugehen, da dieser sich somit weitergehende Leistungen, wie beispielsweise die Weiterleitung bestimmter Steuern und Gebühren, welche lediglich bei Flugantritt des Passagiers zu entrichten sind, erspare und den dadurch frei gewordenen Sitzplatz anderweitig verwenden könne.

Ein Verbraucher, der sich hinsichtlich einer Teilleistung in Gläubigerverzug befinde, müsse nicht damit rechnen, dass dies zur Auferlegung einer Konventionalstrafe führe, weshalb die betreffende Klausel bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam sei. Auch die Überschrift „Reihenfolge der Verwendung der Flugcoupons“ sei nicht dafür geeignet, die Aufmerksamkeit des Kunden auf sich zu ziehen. Ein ausreichender Hinweis, der zu einer Sanierung einer derart überraschenden und auch benachteiligenden AGB-Regelung führen könne, werde von der Beklagten während des gesamten Buchungsvorganges nicht vorgenommen. Die Empfehlungen der IATA seien dem Durchschnittsverbraucher nicht bekannt, sie entfalteten auch keine Wirkung für diesen, da sie sich nur an Mitglieder der IATA (=Luftfahrtunternehmen) richteten.

Die Beklagte suggeriere, dass die Strafzahlung für den Fall der nicht vollständigen Inanspruchnahme der Flüge jedenfalls von den Fluggästen zu begleichen ist. Ein Hinweis auf das

richterliche Mäßigungsrecht nach § 1336 Abs 2 ABGB sei in der Klausel nicht zu finden. Diese Vorgehensweise stelle einen Verstoß gegen das Transparenzgebot iSd § 6 Abs 3 KSchG dar, weil die Beklagte die tatsächliche Rechtslage verschleierte.

Die zweite Klausel, wonach der Fluggast für die Herausgabe seiner Gepäckstücke eine zusätzliche Gebühr zu entrichten habe, wenn er nicht die gesamte von ihm gebuchte Flugreise konsumiere, stelle ebenfalls eine gröbliche Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB dar. Auch hierbei handle es sich um eine sachlich keinesfalls gerechtfertigte Konventionalstrafe, da die Klausel gerade nicht auf einen dem Unternehmen entstandenen Schaden abstelle, sondern die Zusatzleistung vom Verbraucher auch dann zu leisten sei, wenn dem Anbieter dadurch keinerlei Mehraufwand entstanden ist. Zudem müsse ein Konsument nicht schon im Voraus mit einer derartigen Klausel in den AGB des Luftfahrtunternehmens rechnen, weshalb die von der Beklagten verwendete Klausel nicht nur nachteilig sondern auch überraschend und daher bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam sei. Die Klausel sei intransparent, weil suggeriert werde, dass entgegen § 1336 Abs 2 ABGB eine richterliche Mäßigung der Konventionalstrafe nicht möglich sei.

Die Beklagte verschleierte die Rechtslage, indem sie die Höhe der anfallenden Konventionalstrafe im Falle eines vorzeitigen Reiseendes am Flughafen Paris Charles de Gaulle offen lasse, weshalb auch hier von einem Verstoß gegen § 6 Abs 3 KSchG auszugehen sei.

Wiederholungsgefahr bestehe, da die Beklagte die inkriminierten Klauseln im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern laufend verwende. Der Aufforderung zur Abgabe einer strafbewehrten Unterlassungsverpflichtung sei die Beklagte nicht nachgekommen.

Es bestehe ein berechtigtes Interesse der angesprochenen und betroffenen Verbraucherkreise an der Aufklärung über das gesetzwidrige Verhalten der Beklagten, auch um über die wahre

Sach- und Rechtslage aufzuklären und ein Umsichgreifen des gerügten Verhaltens zu verhindern, weshalb die Urteilsveröffentlichung in einer Samstagsausgabe der „Kronen-Zeitung“, bundesweit erscheinende Ausgabe, beantragt werde.

Die Beklagte bestritt, beantragte Klagsabweisung und wandte zur ersten Klausel zusammengefasst ein, dass es sich hierbei um keine Konventionalstrafe handle, sondern es aufgrund der einseitigen Änderung des Beförderungsvertrages durch den Kunden zu einer Preisanpassung kommen müsse. Diese sei vor allem deshalb notwendig, da die vom Flugunternehmen angebotenen Reisen - und nicht die einzelnen Teilflüge - als jeweils eigenes Produkte zu qualifizieren seien. Die gegenständliche Klausel ermögliche es dem Anbieter in seiner Preisgestaltung frei zu bleiben und eine Segmentierung der Preise weiterhin vorzunehmen. Würde dem Unternehmen die Verwendung derartiger Klauseln verwehrt werden, so laufe dies zu einer Umgehung der Tarifstrukturen der Luftfahrtunternehmen ein, was in der Folge insbesondere dem am Markt vorherrschenden Wettbewerb schade. Daraus resultiere, dass bestimmte Märkte für die Unternehmen unattraktiv und infolgedessen die Preise für die betreffenden Produkte steigen würden, was im Ergebnis eine Schlechterstellung des Endverbrauchers darstellte. Aus diesem Grund empfehle auch der Dachverband der Fluggesellschaften (IATA) eine Beibehaltung der sog No-Show-Klauseln. Darüber hinaus entspreche ein Verbot solcher Bestimmungen nicht dem zwischen der EU, ihren Mitgliedstaaten und den USA abgeschlossenen Open Skies Agreement (OSA), welches sich eine Stärkung des Wettbewerbs unter möglichst geringer staatlicher Regulierung zum Ziel gesetzt habe. Die Europäische Kommission spreche sich in ihrem Vorschlag zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 lediglich für ein Teilverbot derartiger Klauseln aus. Auch im Rahmen einer Stellungnahme zur Petition eines deutschen Staatsbürgers im Sommer 2018 habe sich die Europäische Kommission dafür stark gemacht, dass es zu keinem

generellen Verbot von No-Show-Klauseln komme, da diese einen wichtigen Faktor für die Preispolitik der Fluggesellschaften darstellten. Weil die betreffende Klausel inhaltliche Auswirkungen auf die Hauptleistungspflichten einer Partei habe, sei von einer Anwendung des § 879 Abs 3 ABGB grundsätzlich abzusehen. Die von der Klägerin aufgestellte Behauptung, wonach es zu einer Abweichung von dispositivem Recht komme, sei unrichtig, da die Werkvertragsbestimmungen des ABGB für die Personenbeförderung mittels Massentransportmitteln schlichtweg nicht geeignet seien. Eine Interessensabwägung in Zusammenhang mit der strittigen Klausel ergebe keinesfalls eine gröbliche Benachteiligung der Kundeninteressen, da die Beklagte in ihren AGB sehr wohl auch verbraucherfreundliche Klauseln verankert habe. Es sei nicht korrekt, dass das konkrete Interesse des einzelnen Fluggastes stets das allgemeine Interesse des AGB-Verwenders überwiege. Vielmehr seien diese Interessen als gleichwertig zu betrachten, weshalb gerade kein Verstoß gegen § 879 Abs 3 ABGB vorliege. Derartige Klauseln zur Aufrechterhaltung der Preisfreiheit seien im internationalen Luftverkehr zum Standard zu zählen, wie dies bereits von einigen europäischen Gerichten anerkannt worden sei.

Die Klausel sei nicht überraschend iSd § 864a ABGB, der Inhalt nicht ungewöhnlich, da aufgrund der Empfehlung der IATA der Großteil der Flugunternehmen derartige AGB-Klauseln verwende, und daher von einer ausreichenden Verbreitung im redlichen Geschäftsverkehr ausgegangen werden könne. Die Gestaltung der AGB der beklagten Partei sei transparent und übersichtlich und für den durchschnittlichen Kunden einfach zu verstehen. Im Übrigen komme eine Anwendung von § 864a ABGB in diesem Zusammenhang keinesfalls in Frage, da auf die betreffende Klausel im Rahmen des Buchungsvorgangs ausreichend hingewiesen werde.

Von einer Intransparenz iSd § 6 Abs 3 KSchG könne, entgegen der Behauptungen der Klägerin, nicht schon alleine aufgrund des

fehlenden Hinweises auf das richterliche Mäßigungsrecht gemäß § 1336 Abs 2 ABGB ausgegangen werden.

Bei der zweiten Klausel handle es sich um die Verrechnung einer Bearbeitungsgebühr, die aufgrund eines durch den Kunden veranlassten manuellen Eingriffs in das Gepäckbeförderungssystem des jeweiligen Flughafens anfalle, weshalb von einer Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB nicht die Rede sein könne. Ein Verstoß gegen § 864a ABGB sei aus den bereits ausgeführten Gründen (Aufbau der AGB sowie den darauf gerichteten Hinweis im Rahmen des Buchungsvorganges) ebenfalls nicht denkbar. Von einem Verstoß gegen das Transparenzgebot könne nicht schon deswegen ausgegangen werden, weil in der Klausel nicht ausdrücklich auf das richterliche Mäßigungsrecht verwiesen werde.

Das Veröffentlichungsbegehren der Klägerin gehe weit über das Ziel hinaus. Eine Veröffentlichung des klagsstattgebenden Urteils auf der Homepage der Beklagten wäre jedenfalls ausreichend und zielführend.

Beweis wurde erhoben durch Einsichtnahme in die Urkunden Blg./A - ./C und Blg./1 - ./7.

Feststellungen:

Der Kläger ist ein klageberechtigter Verein iSd § 29 Abs 1 KSchG.

Die Beklagte ist ein international agierendes Luftfahrtunternehmen und betreibt eine zu FN 105534 y im Firmenbuch des Handelsgerichtes Wien protokollierte Zweigniederlassung. Sie bietet ihre Leistungen weltweit - demzufolge auch im gesamten österreichischen Bundesgebiet - an. Sie tritt im Rahmen ihrer geschäftlichen Tätigkeit laufend mit Verbrauchern iSd § 1 KSchG in rechtsgeschäftlichen Kontakt und schließt mit diesen Verträge. Dabei verendet sie in ihren AGB

bzw in Vertragsformblättern nachstehende Klauseln:

1. (...) Der Flugpreis der am Ausstellungsdatum des Tickets zugrunde gelegt wurde, gilt ausschließlich für ein vollständig und in der Reihenfolge der Coupons verwendetes Ticket, für die auf dem Ticket eingetragenen Flüge und Daten. Wenn am Reisetag festgestellt wird, dass der Passagier die Nutzungsvorgaben nicht eingehalten hat (wenn beispielsweise der erste Flugcoupon nicht genutzt wird oder Coupons nicht in der ausgegebenen Reihenfolge genutzt werden), ist dieser verpflichtet, am Flughafen folgende Zusatzgebühren zu entrichten: 125 € bei einem Kurzstreckenflug innerhalb von Kontinentalfrankreich und Korsika, 250 € bei einem Flug innerhalb von Europa in Economy, 500 € bei einem Flug innerhalb von Europa in der Business Class, 500 € bei einem Interkontinentalflug in Economy oder Premium Economy, 1.500 € bei einem Business Interkontinentalflug und 3.000 € bei einem Air France La Première Interkontinentalflug (oder der Gegenwert in der Landeswährung).

2. Falls der Passagier nicht all seine Flugcoupons verwendet und die Reise vorzeitig abbricht, wird dem Passagier am Flughafen Schiphol für die Herausgabe seines Aufgabegepäcks eine Pauschalgebühr in Höhe von 275 € und am Charles de Gaulle (Paris) eine Pauschalgebühr in Höhe von in Rechnung gestellt.

und legt diese ihren Verträgen mit Verbrauchern zugrunde. Die zweite strittige Klausel wurde im Laufe des gegenständlichen Verfahrens von der Beklagten wie folgt abgeändert bzw vervollständigt:

„Falls der Passagier nicht all seine Flugcoupons verwendet und die Reise vorzeitig abbricht, wird dem Passagier am Flughafen Schiphol und am Charles de Gaulle (Paris) für die Herausgabe seines Aufgabegepäcks eine Pauschalgebühr

in Höhe von 275 € in Rechnung gestellt."

Der Buchungsvorgang über die Homepage der Beklagten ist in mehrere Schritte unterteilt, die Seiten 1 - 10 der Blg./A betreffen die Flugsuche, daran anschließend ist der eigentliche Buchungsvorgang dargestellt (Blg./A):

1

The screenshot shows the KLM website interface. At the top, there is a search bar with the text 'Suchen...'. Below it, the KLM logo and navigation links like 'Home', 'Parent und buchen', 'Preisvergleich', 'Mehrsprachig', 'KundenService', 'Flug Billig', 'KLM für Firmen', and 'Fragen Sie hier' are visible. The main content area features a 'Flüge suchen' section with a search form. The search results show a flight from Wien to Paris (CDG) for 98 EUR. A 'Dream Deals' section highlights a flight to Paris (CDG) for 98 EUR. Below this, there is a table of flight offers titled 'Flugangebote'.

Dream Deals	
> Aruba	704 EUR > Peking 494 EUR
> Johannesburg	458 EUR > Rio de Janeiro 498 EUR
> Kilimandscharo	442 EUR > Shanghai 513 EUR
> Lima	667 EUR > St. Martin 616 EUR
> Mauritius	638 EUR

At the bottom of the page, there are navigation buttons for 'Meine Flüsse', 'Check-in', 'Fluginformationen', and 'Kontakt'. The browser's address bar shows the URL 'https://www.klm.com/home/de'. The system tray at the bottom right indicates the date and time as '13:45 28.01.2019'.

<https://www.klm.nl/de/reiswijz/connections/vie-a201972f32ec06a-c06-a320e1a-b0a9e14c048cabinClass=ECOHTML&airlineConnections=2&isAtmedeflue>
 15 05 - 50453716 - Erbscheidan... 15 05 - 50453716 - Erbscheidan... Suak - Santiago House Ajunt...
 15 05 - 401694719 - Erbscheidan...
 KLM Royal Dutch Airlines

Suche Flüge Suchzeitpunkt

Zurück Weiter

X Suchere: 1108



Preis für 1 Passagier
EUR 0,00

Hinflug

Abflug	Flug	Abflugzeit	Flug	Ankunftzeit	Preis
ab EUR 49 11.12.2019	1500-1745 KLM 49 01.30 Uhr	08.11.19 08.11.19	08.11.19 08.11.19	08.11.19 08.11.19	EUR 0,00 55,2 Feb.

Direktflüge (5)

Suchfilter Sitzplätze Abflugzeit Economy Class Preis für 1 Passagier

1500 - 1745 Wien (VIE) → Paris (CDG)	Air France / AF179	2005	Services an Bord	EUR 80 Flugdetails anzeigen
1720 - 1930 Wien (VIE) → Paris (CDG)	Austrian Airlines AF505	2010	Nicht 1-facher Sitzplatz	EUR 233 Flugdetails anzeigen

Feedback

15:46 30.01.2019 DEU

4

<https://www.klm.at/de/research/connections?l=20191218&CDG-A-CDG-A-35FE1E-B&pass=1604&cabInClass=ECONOMY&Avi=FC&connection=6&sub=Koches-f&size>
 RS - 30837/ks - Entschieden... RS - 30837/ks - Entschieden... Suchen - Sirengo House Apart... Esel 2014/05 06H 18.3.2013, 4 KLM Royal Dutch Airlines RS - 30837/ks - Entschieden...
 Data Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

X Suchen: 1008 Zurück Weiter Optionen ▾

KLM

← Hinflug

+ Direktflüge (3)

Abflug	Reisezeit	Reiseklasse	Services an Bord	Preis	Economy Class
15:00 - 17:05 Wien (VIE) Paris (CDG)	AIRFRANCE AF1739	Reiseklasse 2YWS	Services an Bord ☺ ☹ ☹ ☹	EUR 80	Preis für 1 Passagier
Nach 1 freier Stoppzeit					
17:20 - 19:30 Wien (VIE) Paris (CDG)	Austrian Airlines A359AS	Reiseklasse 2Y10	Services an Bord ☺ ☹ ☹ ☹	EUR 233	Preis für 1 Passagier
Nach 1 freier Stoppzeit					
20:00 - 22:20 Wien (VIE) Paris (CDG)	AIRFRANCE AF1139	Reiseklasse 2Y10	Services an Bord ☺ ☹ ☹ ☹	EUR 49	Preis für 1 Passagier
Kompletter Tarif					
+ Umsteigeverbindungen (1)					
16:55 - 23:45 Wien (VIE) 1x umsteigen Paris (CDG)	KLM AIRFRANCE	Reiseklasse 2Y50	Umsteigezeit 1H40	EUR 183	Preis für 1 Passagier

Feedback

Alle Tarife werden auf die nächstfolgende ganzzahl gerundet.

<https://www.klm.nl/de/aircraftconnections/1/EAL2019072318CDG-A-CDG-A3E1E5A-Supra-10:000acabinClass:ECONOMY?destination=06&startdate=2019-07-23>
 RS - 30637/18 - Entscheidung... RS - 30637/18 - Entscheidung... Slook - Sanogo House Gpart... Eyal/2019/06H-1932013_4... KLM Royal Dutch Airline... RS - 406/18/17g - Entscheidung...

Suche...
 Suchen...
 Suchen...

Amiug
 Montag 28. Februar 2019, 15:00-17:05
 Gesamtdauer des Fluges: 2h05

Wien, Schwedhat (VIB)
 Durchfahrt von Air France AF1739 **Wien** **Amiug**
 Flugzeug Airbus A321-100/120
 Klasse: **ECONOMY**

An Bord
 ✈️ **Snack und Getränke**
 📺 **Versellbarer Standarditz**
 📶 **Pressungsbott**
 📱 **USB-Anschlüsse**
 📱 **3-3 Konfiguration**

Mehr Services

Ihr Economy Sitz

Der verstellbare Sitz sorgt für Komfort.



Bordservice

Frauen Sie sich auf einen Snack, der auf die Tageszeit abgestimmt ist: Gebäck zum Frühstück, frische Sandwiches zu den Essenszeiten und eine Jause am Nachmittag.



App Air France Play

Laden Sie Ihre Wunschliste ab 30 Stunden vor Abflug kostenfrei auf Ihr mobiles Gerät. Am Flughafen stehen Ihnen auch Tagesabstimmungen zur Verfügung.



WENIGER ANZEIGEN <

17:05 Paris, Charles De Gaulle Airport (CDG)

Feedback

Die Browserseite zeigt eine Suchergebnisseite für einen Rückflug von Wien nach Paris. Ein Pop-up-Fenster ist über dem Hauptinhalt geöffnet.

Suchergebnisse:

- Suchen: 1008
- Zurück Weiter Optionen
- Preis für 1 Passagier: EUR 80,31

Pop-up-Fenster:

RÜCKFLUG

Paris → Wien

Dienstag 19. März 2018, 07:10-09:10
Gesamtwert der Flüge 2300

07:10 Paris, Charles De Gaulle-Airport (CDG)

Direktflug von Air France, AFR118, AIRFRANCE
Flugzeug Airbus A321-100/200
Klasse ECONOMY

An Bord

- Snack und Getränke
- 2-3 Konfigurationen
- Verstellbarer Standarditz
- Preisangebot
- USB-Anschlüsse

Mehr Services

- Ihr Economy-Sitz
- Bordservice
- App Air France Play

09:10 Wien, Schwechat (VIE)

Mehr anzeigen

Feedback

13:49 18.01.2019

<https://www.klm.nl/de/airline/summary?connections=VIE&Z0192118@1300-4F73R-3SDATSECONOMY&SECID=64-CDGA-2019015070714F1138-66P0ATSECONOMY&VIEW=EA&pass=1000&abinClass=ECONOMY&v=0>

105-50353718 - Entscheidung... | 105-50353718 - Entscheidung... | Suchen...

Diese Berechnen Ansicht Favoriten Extras ?

x Sucher: 1008 | Zurück | Weiter | Optionen v

Ihre Reise nach Paris

KLM

Ihre Reise

HINFLUG

Wien (VIE) | Paris (CDG)

Mo 29.06.2019 15:00 - 17:25
 Amsterdam / A1735

RÜCKFLUG

Paris (CDG) | Wien (VIE)

Di 03.07.2019 07:00 - 09:30
 Amsterdam / A1735

EUR 63,31
 UMBRECHEN

EUR 63,31
 UMBRECHEN

Preis pro Passagier
EUR 146,62

Details | Konditionen & Informationen | © 2019 KLM

Feedback

<http://www.klm.at/de/checkedin/pasenger-data.js> | Suchen... | Suchen...

85-50632/18 - Entschieden... | 85-50632/18 - Entschieden... | 85-50632/18 - Entschieden... | 85-50632/18 - Entschieden...

Zurück | Weber | Optionen

KLM

Produkt 1 Economy
EUR 146,62

Loggen Sie sich in Ihr Konto ein
 oder ohne Konto fortfahren

Sammen Sie Melden, sodass Sie sich eine Einwilligung auf die Zustimmungen und perden Sie weitere Kontrolle

Login

Passagier 1 Erwachsene

Geschlecht: Herr Frau Individuell Frau

Vorname*

Nachname*

MÖCHTEN SIE SICH DIE VERFLÜGELTE HANDBÜCHER?
 Flying Blue-Mitglieder erhalten nach der Buchung eine Einwilligung auf die
 Statistiken und Geschäftsbedingungen.

Ja Nein

*Pflichtfeld

Anmelden

Kontaktinformationen

Schweiz | Rechte Informationen | © 2019 KLM

Feedback

15:52 | 20.01.2019

Die Beklagte beruft sich darauf, dass Klauseln, wie die hier inkriminierten im internationalen Luftverkehr üblich seien. Gebuchte Flüge müssen in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge genutzt werden, weil das Flugunternehmen nicht nur einzelne Teilflüge, sondern eine Reise von Punkt A nach B anbiete.

Die Preispolitik der Flugunternehmen beruht - nach Angaben der Beklagten - auf dem Gedanken der Preissegmentierung, der Zuordnung verschiedener Preise zu verschiedenen Kundengruppen. Der konkrete Ticketpreis hängt dabei von verschiedenen Faktoren wie der Flugkombination, der Richtung der Reise und den Ticketbedingungen ab. Es handelt sich daher für die Beklagte um verschiedene Produkte, ob ein Teilflug oder eine Kombination gebucht und konsumiert wird.

Die IATA, die International Air Transport Association, der Dachverband der Fluggesellschaften, empfiehlt seinen Mitgliedern die Implementierung sogenannter No-Show-Klauseln (Blg./2 - ./4). Dies soll verhindern, dass Passagiere das Tarifsysteem der Preissegmentierung aushebeln können.

Die EU Kommission hält in ihrem Vorschlag vom 13.3.2013 für die Änderung der VO Nr. 261/2004 (FluggastrechteVO) die No-Show Klauseln nicht für unzulässig (Änderungsvorschläge zu Art 3 b Artikel 4 der VO - Blg./5). Diese Einschätzung findet sich auch in der Beantwortung (21.9.2018) einer Petition eines Fluggastes (Blg./6).

Es kann nicht festgestellt werden, in welcher Relation die von der Beklagten vorgesehenen "Zusatzgebühren", wenn Flugcoupons nicht genutzt werden oder nicht in der angegebenen Reihenfolge genutzt werden, und bei Ausgabe des Gepäcks im Falle des vorzeitigen Reiseabbruches auf den Flughäfen Schiphol oder Charles de Gaulle (Punkt 3.4. der ABB der Beklagten Blg./1) zu den tatsächlichen Kosten des Tickets (für die genutzte Teilstrecke) oder den tatsächlichen Kosten des Ausfolgens des

Gepäcks stehen.

Der Aufforderung, eine strafbewehrte Unterlassungserklärung abzugeben, kam die Beklagte nicht nach.

Zu diesen Feststellungen gelangte das Gericht aufgrund folgender Beweiswürdigung:

Der Sachverhalt war im Wesentlichen nicht strittig bzw ergab sich aus den unbedenklichen zum Teil bereits in den Feststellungen genannten Urkunden.

Die Interessenlage der Beklagten an der Preisgestaltung war grundsätzlich nicht detailliert bestritten, der Kläger wandte nur ein, dass sich die Beklagte auch etwas erspare, wenn Teile der gebuchten Flugreisen nicht konsumiert würden. Die Feststellung über das Interesse der Beklagten am segmentierten Tarifsystem gründet sich auf das insoweit unbestrittene Vorbringen. Auf die Interessensabwägung wird in der rechtlichen Beurteilung eingegangen.

Die Beklagte erstattete kein konkretes Vorbringen zur Höhe der von ihr verlangten Zusatzgebühren.

Rechtliche Beurteilung:

Im Verbandsprozess hat die Auslegung von Klauseln im kundenfeindlichsten Sinn zu erfolgen und demnach ist zu prüfen, ob ein Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten vorliegt (RS0016590). Dabei ist auf das Verständnis eines des für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittskunden abzustellen (RS0126158). Eine geltungserhaltende Reduktion findet nicht statt (RS0038205).

Nach ständiger Rechtsprechung kann eine Verbandsklage nach § 28 KSchG auch gegen Klauseln gerichtet sein, die in den Anwendungsbereich des § 864a ABGB fallen (4 Ob 164/12i mwN). Dabei ist zu beachten, dass die Inhaltskontrolle nach § 879 Abs 3 ABGB der Geltungskontrolle gemäß § 864a ABGB

nachgeht.

Zur 1. Klausel:

Zur Geltungskontrolle nach § 864a ABGB:

Zu prüfen ist, ob die betreffende Klausel als objektiv ungewöhnliche Regelung iSd § 864a ABGB zu betrachten ist, mit der ein vernünftiger Kunde nicht zu rechnen hat. Dies ist gegeben, wenn die gegenständliche Klausel derart von den Erwartungen des Kunden abweicht, dass dieser nach den Umständen vernünftigerweise nicht mit einer solchen Klausel zu rechnen hat (4 Ob 164/12i). Die Klausel muss daher einen gewissen Überraschungs- bzw. Übertölpelungseffekt mit sich bringen (RS0014646). Dabei ist nicht nur auf die Üblichkeit der Klausel bei einem Geschäftstyp, sondern vor allem auch auf die redlichen Verkehrsgepflogenheiten abzustellen, was zur Folge hat, dass die weite Verbreitung einer Klausel in einer Branche die Anwendung des § 864a ABGB nicht hindert.

Neben diesem Überraschungsaspekt muss die Regelung aus der Sicht des Verbrauchers auch nachteilig sein.

Mit der ersten inkriminierten Klausel muss ein Fluggast nicht rechnen. Dass er, bei Verzicht auf Teile der von ihm gebuchten Reise, einen Aufpreis für die Inanspruchnahme der übrigen Flüge leisten muss, ist überraschend. Da zusätzliche Zahlungen des Kunden vorgesehen sind, verschlechtert sich seine Rechtsstellung im Vergleich zum dispositiven Recht, sodass die Klausel nachteilig iSd 864a ABGB für den Verbraucher ist.

Allerdings missbilligt § 864a ABGB nicht schon die Aufnahme überraschender und nachteiliger Klauseln in AGBs, sondern erst deren Verwendung ohne besonderen Hinweis darauf.

Wie aus den Feststellungen ersichtlich, ist der Hinweis auf diese Klausel erst gegen Ende des Buchungsvorganges durch Anklicken mehrerer Buttons sichtbar. Dies ist kein deutlicher Hinweis auf diese Klausel.

Zur Inhaltskontrolle nach § 879 Abs 3 ABGB:

§ 879 Abs 3 ABGB legt fest, dass eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt, nichtig ist, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falles einen Teil gröblich benachteiligt (RS0016914). Die Beurteilung, ob eine Vertragsbestimmung gröblich benachteiligend ist, hat sich am dispositiven Recht als Leitbild eines ausgewogenen und gerechten Interessenausgleichs zu orientieren (RS0014676).

Die Ausnahme von der in § 879 Abs 3 ABGB verankerten Inhaltskontrolle - die Festlegung der beiderseitigen Hauptleistungspflichten - ist eng zu verstehen und auf die individuelle Umschreibung der beiderseitigen Leistungen beschränkt. Klauseln, die das eigentliche Leistungsversprechen einschränken, verändern oder aushöhlen, unterliegen ebenfalls der Inhaltskontrolle (RS0016908).

Wendet man diese Grundsätze auf die gegenständliche Klausel an, so zeigt sich, dass eine Aufzählung im Falle von nicht exakt in der vorgesehenen Reihenfolge in Anspruch genommenen Flügen, nach dispositivem Recht jedenfalls nicht vorgesehen wäre. Ist das Unterbleiben der Leistung auf einen aus der Sphäre des Kunden stammenden Grund zurückzuführen, so sieht § 1168 ABGB grundsätzlich vor, dass sich der Anbieter gegebenenfalls Ersparnisse oder einen anderweitigen Erwerb anrechnen lassen muss. Dabei ist zu bedenken, dass der Fluggast für mehrere Teilflüge bezahlt hat und sich somit lediglich in Gläubigerverzug befindet. Außerdem verfügt der Unternehmer im Allgemeinen über keinen Anspruch auf Ausführung oder Vollendung des Werkes (RS0021809).

Der strittigen Klausel zufolge muss der Kunde trotz seines Verzichtes auf eine Teilleistung nicht nur jedenfalls den gesamten Preis der ursprünglich gebuchten Flugreise weiterhin bezahlen. Unter gewissen Umständen hat er sogar eine

zusätzliche Gebühr an das Luftfahrtunternehmen zu entrichten. Die Rechtsposition eines Verbrauchers aufgrund der AGB der Beklagten ist also schlechter als jene nach dispositivem Recht.

Aus diesem Grund ist zu prüfen, ob ein besonderes Interesse des AGB-Verwenders diese Abweichung vom dispositiven Recht rechtfertigt.

Die Beklagte rechtfertigt die Verwendung einer derartigen Klausel vor allem mit dem Schutz ihres Tarifsystems. Im Zuge dessen versucht das Flugunternehmen seine Preise an die Nachfrage unterschiedlicher Abflughäfen anzupassen oder aber verschiedenen Zielgruppen entsprechende Ticketpreise anzubieten, ohne dabei Kunden, die grundsätzlich bereit wären für mehr Flexibilität einen höheren Preis zu bezahlen, ein Ausnutzen der jeweiligen Tarifstruktur zu ermöglichen. Es liegt daher durchaus ein legitimes Interesse auf Seiten der Beklagten vor, den jeweiligen Markterfordernissen mithilfe privatautonomer Handlungen nachzukommen und den Wettbewerb somit zu schützen. Wie der OGH in 4 Ob 164/12i ausführte, rechtfertigt dieses Interesse zwar nicht eine Regelung, wonach bei Nichtnutzung eines Flugscheinabschnittes der Flugschein verfällt, jedoch erscheint eine AGB-Klausel, die eine Aufzahlung **auf jenen Preis vorsieht, der zum Buchungszeitpunkt für die jeweilige Teilleistung zu bezahlen gewesen wäre**, als verhältnismäßiges Mittel für die Durchsetzung dieser berechtigten Interessen.

Allerdings werden von der hier strittigen Klausel keinesfalls nur Fluggäste erfasst, denen es primär um ein Ausnutzen der Tarifstruktur des Unternehmens geht. Vielmehr entsteht auch ein Nachteil für jene Kunden, die aus einem anderen Grund, beispielsweise aufgrund einer Verspätung des Zubringerfluges, das gebuchte Ticket nicht vollständig in Anspruch nehmen. All diesen Fluggästen geht es gerade nicht darum die Tarifstruktur des Unternehmens auszunützen, weshalb sie in ihrer

Rechtsposition zweifellos zu schützen sind. In derartigen Fällen steht dem (durchaus legitimen) allgemeinen Interesse des Fluganbieters, nämlich seine Tarifstruktur durchsetzen zu können, regelmäßig das konkret schützenswerte Interesse des Verbrauchers an der Anwendung des dispositiven Rechts gegenüber. Auf Seiten des Luftfahrtunternehmens kann ein vergleichbar konkretes Interesse für die zusätzlich anfallende Gebühr nicht erkannt werden, da man sich durch die Nichtinanspruchnahme nicht nur weitere Aufwände erspart, sondern den dadurch frei gebliebenen Sitzplatz auch anderweitig verwenden kann.

Die Höhe der Zusatzgebühr orientiert sich auch - soweit erkennbar - nicht am Preis der Teilleistung im Buchungszeitpunkt.

Dies ist daher gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Dieses Ergebnis steht im Übrigen auch nicht im Widerspruch mit dem Vorschlag der Europäischen Kommission zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004, wonach von einem generellen Verbot von No-Show-Klauseln abzusehen sei, um den Wettbewerb möglichst effizient schützen zu können. Eine Bestimmung, die lediglich auf Fluggäste abzielt, die in der Absicht handeln das Tarifsystem des Anbieters auszunützen, liegt jedoch hier nicht vor.

Der von der Beklagten vorgebrachte Argumentation, die strittige Klausel betreffe eine der Hauptleistungen der Parteien, und falle demnach nicht in den Anwendungsbereich von § 879 Abs 3 ABGB, ist nicht zu folgen. Der Begriff der Hauptleistungspflichten soll eng verstanden werden (7 Ob 194/11 x). Unter den ausgenommenen Leistungen sind vor allem die Hauptleistungen iSd § 885 ABGB zu verstehen, ohne die zwischen den Parteien kein hinreichend bestimmter Vertrag zustande kommt. Dabei ist nicht die individuelle, zahlenmäßige Umschreibung der beiderseitigen Leistungen gemeint. Vielmehr

fallen etwa Bestimmungen, welche die Preisberechnung in allgemeiner Form regeln oder die vertragstypische Leistung generell näher umschreiben, nicht in den Bereich des § 879 Abs 3 ABGB Krejci in Rummel/Lukas, ABGB4 § 879 ABGB Rz 374 (Stand 1.11.2014, rdb.at). Klauseln, die das eigentliche Leistungsversprechen einschränken oder aushöhlen, unterliegen sohin ebenfalls der Inhaltskontrolle (RS0016908).

Zum Transparenzgebot iSd § 6 Abs 3 KSchG:

Gemäß § 6 Abs 3 KSchG ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmungen unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist. Das Transparenzgebot begnügt sich nicht mit formeller Textverständlichkeit, sondern verlangt, dass Inhalt und Tragweite vorgefasster Vertragsklauseln für den Verbraucher durchschaubar sind (RS0122169).

Die vorliegende Klausel enthält keinen Hinweis auf das richterliche Mäßigungsrecht gemäß § 1336 Abs 2 ABGB, welches allerdings vom Rechtsanwender nicht wirksam ausgeschlossen werden kann. Das hat zur Folge, dass der durchschnittliche Verbraucher von einer jedenfalls zu bezahlenden Gebühr ausgehen könnte, dies verschleiert die tatsächliche Rechtslage zu Ungunsten des Verbrauchers stellt einen Verstoß gegen § 6 Abs 3 KSchG dar.

Das Unterlassungsbegehren ist daher berechtigt.

Zur 2. Klausel:

Diese Klausel wurde geringfügig geändert bzw. ergänzt, dies ist als „sinngleich“ zu werten und hat daher keine Auswirkungen auf die rechtliche Beurteilung.

Zur Geltungskontrolle nach § 864a ABGB:

Dass eine Bestimmung, wonach ein Fluggast bei vorzeitigem Reiseabbruch an den Flughäfen Amsterdam - Schiphol oder Paris - Charles de Gaulle mit eine zusätzliche Gebühr in Höhe von

EUR 275,00 zu verrichten hat, für den Verbraucher nachteilig ist, liegt auf der Hand.

Ein für beide Teilflüge zahlender Fluggast hat nicht damit zu rechnen, dass die AGB des Fluganbieters eine derartige Regelung vorsehen.

Im Zuge des Buchungsvorganges wird lediglich auf die ABB hingewiesen, dies reicht nicht aus, um die Anwendung der Bestimmung des § 864a ABGB hintanzuhalten.

Zur Inhaltskontrolle nach § 879 Abs 3 ABGB:

Die vorliegende Regelung nimmt nicht darauf Bedacht, aus welchem Grund die Reise vorzeitig an einem der beiden angeführten Flughäfen endet. Daraus folgt, dass auch jene Fälle, in denen der Reiseabbruch nicht auf einen in der Sphäre des Kunden liegenden Grund zurückzuführen ist, von der Regelung erfasst sind.

Im Vergleich zum dispositiven Recht, das eine Annahmepflicht des sich in Gläubigerverzug befindenden Kunden nicht kennt, liegt hier eine Verschlechterung der Rechtsposition des Fluggastes vor, die gröblich benachteiligend ist.

Eine sachliche Rechtfertigung ist hier nicht gegeben. Dem Interesse des Unternehmens auf Weiterverrechnung der anfallenden Gebühren für den manuellen Eingriff in das automatisierte Gepäcksystem des jeweiligen Flughafens steht das Interesse des Verbrauchers an der Beibehaltung seiner Rechtsstellung nach dispositivem Recht gegenüber.

Dass die Zusatzgebühr von EUR 275,- dem tatsächlichen Aufwand für die Ausfolgung des Gepäcks entspräche, ergab sich nicht aus den Feststellungen.

Auch diese Klausel verstößt daher gegen § 879 Abs 3 ABGB.

Zum Transparenzgebot iSd § 6 Abs 3 KSchG:

Wie bereits oben ausgeführt, kann das richterliche

Mäßigungsrecht nicht wirksam ausgeschlossen werden. Die vorliegende Klausel enthält keinen Hinweis darauf und ist daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Das Unterlassungsbegehren besteht daher zu Recht.

Die Wiederholungsgefahr ist schon bei einem einmaligen Verstoß zu vermuten. Eine strafbewehrte Unterlassungserklärung gab die Beklagte nicht ab, sie beharrte im Verfahren darauf, dass die Klauseln gesetzmäßig Verwendung finden.

Zum Veröffentlichungsbegehren:

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 werden (RS0121963).

Die Beklagte bietet ihre Leistungen im gesamten Bundesgebiet an, die begehrte Urteilsveröffentlichung in einer bundesweit erscheinenden Ausgabe der "Kronen-Zeitung" ist daher angemessen und notwendig.

Die Kostenentscheidung gründet sich auf §§ 41 Abs 1 , 54 Abs 1a ZPO.

Handelsgericht Wien, Abteilung 30
Wien, 18. März 2019
Mag. Monika Millet, Richterin

Elektronische Ausfertigung
gemäß § 79 GOG