



REPUBLIK ÖSTERREICH
HANDELSGERICHT WIEN

11 CG 6/16 v-8

(Bitte in allen Eingaben anführen)

Marxergasse 1a
1030 Wien

Tel.: +43 1 51528

IM NAMEN DER REPUBLIK!

Das Handelsgericht Wien erkennt durch den Richter Dr. Alexander Sackl in der

RECHTSSACHE:

Klagende Partei

Verein für Konsumenteninformation
Linke Wienzeile 18
1060 Wien

vertreten durch:

Kosesnik-Wehrle & Langer Rechtsanwälte
KG
Ölzeltgasse 4
1030 Wien
Tel: +43 1 713 61 92
Zeichen: SG-16-0002
FB 214452x
000000016020

Beklagte Partei

UPC Telekabel Wien GmbH
Wolfganggasse 58-60
1120 Wien

vertreten durch:

Dr. Erik KROKER, Dr. Simon TONINI, Dr.
Fabian HÖSS, Mag. Harald LAJLAR
Sillgasse 12/IV
6020 Innsbruck
Tel: 0512/58 30 74

Wegen: Unterlassung und Urteilsveröffentlichung

nach mündlicher Streitverhandlung zu Recht:

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

„14.11 Wichtig: Eine richtige Zuordnung Ihrer Zahlung kann nur bei Zahlung mittels Lastschriftmandat bzw. bei Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Wenn Sie Ihre Rechnung mit Telebanking bezahlen, dann geben Sie bitte bei der Überweisung neben unseren auf der Rechnung angeführten Bankdaten die auf der Zahlungsanweisung angegebene Kundennummer im Feld „Zahlungsreferenz“ an, damit wir Ihre Zahlung automatisiert zuordnen können. Sonst

ist eine manuelle Zuordnung Ihrer Zahlung notwendig, wofür wir ein Bearbeitungsentgelt gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnen.“

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;

2. Dem Kläger wird die Ermächtigung erteilt, den klagsstattgebenden Teil des Urteilsspruches im Umfang des Unterlassungsbegehrens und der Ermächtigung zur Urteilsveröffentlichung binnen sechs Monaten ab Rechtskraft einmal in einer Samstagsausgabe des redaktionellen Teiles der „Kronen-Zeitung“, bundesweit erscheinende Ausgabe, auf Kosten der beklagten Partei mit gesperrt geschriebenen Prozeßparteien und in Fettdruckumrandung in Normallettern, somit in gleich großer Schrift wie der Fließtext redaktioneller Artikel, zu veröffentlichen.
3. Die Beklagte ist schuldig, dem Kläger binnen 14 Tagen die mit EUR 6.287,64 bestimmten Verfahrenskosten (darin EUR 1.389,- an Pauschalgebühren und EUR 816,44 USt) zu ersetzen.

ENTSCHEIDUNGSGRÜNDE:

Außer Streit steht:

Der Kläger ist gemäß § 29 KSchG aktiv klagslegitimiert. Die Beklagte betreibt ein Unternehmen, das Dienstleistungen zumindest im Kabelfernsehen und zumindest wienweit anbietet. Die beklagte Partei tritt dabei in ihrer geschäftlichen Tätigkeit laufend auch mit Verbrauchern im Sinne des § 1 KSchG in rechtsgeschäftlichen Kontakt und schließt mit diesen Verträge. Dabei verwendet sie auch AGB. In den AGB „AGB_KABEL“ der Beklagten befindet sich unter anderem folgende Bestimmung:

„14.11 Wichtig: Eine richtige Zuordnung Ihrer Zahlung kann nur bei Zahlung mittels Lastschriftmandat bzw. bei Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Wenn Sie Ihre Rechnung mit Telebanking bezahlen, dann geben Sie bitte bei der Überweisung neben unseren auf der Rechnung angeführten Bankdaten die auf der Zahlungsanweisung angegebene Kundennummer im Feld „Zahlungsreferenz“ an, damit wir Ihre Zahlung automatisiert zuordnen können. Sonst ist eine manuelle Zuordnung Ihrer Zahlung notwendig, wofür wir ein Bearbeitungsentgelt gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnen.“

Identische Klauseln werden auch von – mit der Beklagten - konzernverbundenen Unternehmen

bundesweit verwendet.

Parteienvorbringen:

Der Kläger stellt die im Spruch ersichtlichen Begehren. Die angegriffene Klausel sei überraschend und nachteilig iSd § 864a ABGB, da Konsumenten nicht damit rechnen müssten, dass bei Angabe anderer Parameter statt der Zahlungsreferenz ein Bearbeitungsentgelt für manuelle Zahlungszuordnung verrechnet werde. Außerdem sei die Klausel überraschend und nachteilig iSd § 864a ABGB, da Konsumenten typischerweise und berechtigt erwarten können, dass jeder überwiesene Betrag, den sie auf das Konto des Unternehmens überweisen, als (wirksam) zugegangen gelte und für einen internen, organisatorischen Aufwand der Beklagten kein Bearbeitungsentgelt verrechnet werde. Die Klausel sei auch gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB, da der beider Beklagten anfallende Aufwand der manuellen Zahlungszuordnung, also eines internen Buchungsvorganges, mittels Bearbeitungsgebühr –deren Höhe in der Klausel überdies nicht genannt werde, weswegen die Klausel auch noch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG werde - auf die Konsumenten überwältigt werde. Eine sachliche Rechtfertigung sei nicht ersichtlich. Vielmehr müsse die Beklagte mit der Bereitstellung von adäquaten personellen und organisatorischen Ressourcen reagieren und gerade nicht mit generell benachteiligenden Klauseln. Das Unternehmen habe zudem ab Erhalt der Zahlung einen Nutzen in Form der Verzinsung. Für einen Konsumenten sei die Klausel auch deswegen gröblich benachteiligend, da dieser aufgrund der Unklarheit im Hinblick auf die wirksame Zuordnung und mangels Kenntnis der internen Unternehmensabläufe einer längeren Unsicherheitsphase unterliege, während er unter Umständen bereits eine Mahnung vom Unternehmen erhalte, obwohl die Zahlung an sich rechtzeitig geleistet worden sei. Beim Onlinebanking könne jedoch zur Festlegung des Zwecks einer Zahlung entweder der Zahlungsreferenz oder der Verwendungszweck festgelegt werden. Es sei daher gröblich benachteiligend, wenn für die manuelle Zahlungszuordnung eine Bearbeitungsgebühr verlangt werde. Für den Unternehmer sei es möglich sowohl mittels Zahlungsreferenz, als auch mittels anderer Parameter, wie etwa der Rechnungsnummer als Verwendungszweck eine eindeutige Zuordnung vorzunehmen. Die Klausel sei zudem aufgrund eines dynamischen Verweises („Bearbeitungsentgelt gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen“) intransparent iSd § 6 Abs 3 KschG. Es bestehe ein berechtigtes Interesse der angesprochenen und betroffenen Verbraucherkreise an der Aufklärung über das gesetzwidrige Verhalten der beklagten Partei, auch um über die wahre Sach- und Rechtslage aufzuklären und ein Umsichgreifen des gerügten Verhaltens zu verhindern, weshalb Urteilsveröffentlichung in einer Samstagsausgabe der „Kronen-Zeitung“, bundesweit erscheinende Ausgabe, beantragt werde.

Die Beklagte beantragt Klagsabweisung. Die Beklagte verrechne nicht in jedem Falle ein

Entgelt für die Zuordnung von Kundenzahlungen, sondern nur in Ausnahmefällen. Schon auf Grund des Wortlautes der beanstandeten Klausel sei evident, dass ein derartiges Entgelt bei Lastschriftmandat (hier zieht die Beklagte den Rechnungsbetrag zum Fälligkeitszeitpunkt ein) oder (wenn der Kunde kein Lastschriftmandat erteilt [hat]) bei Verwendung der (von der Beklagten bereitgestellten) originalen Zahlungsanweisung NICHT anfallt. Ebenso wenig falle das Bearbeitungsentgelt an, wenn der Kunde, der weder ein Lastschriftmandat erteilt hat noch die (von der Beklagten bereitgestellten) originalen Zahlungsanweisung verwende, die Rechnung mittels Onlinebanking zur Einzahlung bringe und im Feld „Zahlungsreferenz“ die Kundennummer eingebe. Diese Varianten würden der Beklagten eine automationsunterstützte Zahlungszuordnung ermöglichen. Nur wenn der Kunde keiner dieser mannigfaltigen bearbeitungsentgeltfreien Varianten nachkomme, die eine automationsunterstützte Zahlungszuordnung gewährleisten, werde nach dem Wortlaut der beanstandeten Klausel ein Bearbeitungsentgelt verrechnet. Grund dafür sei - dieser werde auch in der beanstandeten Klausel genannt - dass dann eine automationsunterstützte Zuordnung der Zahlung nicht möglich und daher eine manuelle Zuordnung der Buchung / Zahlung erforderlich sei. § 864 a ABGB sei schon deshalb nicht einschlägig, weil er nur für den Fall des Vorliegens eines Überrumpelungseffekts anwendbar sei. Ein derartiger Überrumpelungseffekt sei schon deshalb ausgeschlossen, weil mit dem Wort „wichtig“ in Fettdruck die Klausel hervorgehoben sei, und weil andere Anbieter eine ähnliche Klausel verwenden würden. Die Klausel sei auch nicht gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB, weil Dies ist auch sachlich gerechtfertigt, der Beklagten durch eine erforderliche manuelle Zahlungszuordnung im Massenkundenverkehr ein erheblicher personeller Mehraufwand entstehe, der auch entsprechende Mehrkosten nach sich ziehe und die Beklagte ein berechtigtes Interesse daran habe, den Buchungs- und Zuordnungsaufwand von Kundenzahlungen möglichst gering zu halten und nach Möglichkeit automationsunterstützt durchzuführen. Die Klausel sei auch nicht intransparent, im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG. In der beanstandeten Klausel werde hinsichtlich des Bearbeitungsentgeltes auf die Entgeltbestimmungen verwiesen. Dort sei – deutlich und leicht auffindbar – im Abschnitt „Rechnungsbezogene Entgelte“ das Entgelt für die erforderliche manuelle Zahlungszuordnung ausgewiesen. Einfache Querverweise – wie hier vorliegende – würden noch nicht nur Intransparenz im Sinne von § 6 Abs 3 KSchG führen. Dies gelte auch für weitere Verweise auf gesonderte Tarifübersichten oder Preislisten.

Rechtlich folgt:

1. Voranzustellen ist die Geltung folgender Grundsätze im Verbandsprozess:

Im Rahmen der Verbandsklage hat die Auslegung der Klauseln im "kundenfeindlichsten" Sinn zu erfolgen (7 Ob 173/10g, 7 Ob 201/12b, RIS-Justiz RS0016590). Im Gegensatz zur jeweiligen Vertragsauslegung im Individualprozess

kann auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Bedingungen nicht Rücksicht genommen werden. Es kann also keine geltungserhaltende Reduktion stattfinden (RIS-Justiz RS0038205). Der Einwand, eine gesetzwidrige Klausel werde in der Praxis anders gehandhabt, ist im Verbandsprozess unerheblich (RIS-Justiz RS0121943).

Die Geltungskontrolle nach § 864a ABGB geht der Inhaltskontrolle gemäß § 879 ABGB vor (RIS-Justiz RS0037089). Objektiv ungewöhnlich nach § 864a ABGB ist eine Klausel, die von den Erwartungen des Vertragspartners deutlich abweicht, mit der er also nach den Umständen vernünftigerweise nicht zu rechnen braucht. Der Klausel muss ein "Überrumpelungseffekt" innewohnen (RIS-Justiz RS0014646). Die Ungewöhnlichkeit ist objektiv zu verstehen. Die Subsumtion hat sich an der Verkehrsüblichkeit beim betreffenden Geschäftstyp zu orientieren. Ein Abstellen auf die subjektive Erkennbarkeit gerade für den anderen Teil ist daher ausgeschlossen (RIS-Justiz RS0014627). Erfasst sind alle dem Kunden nachteiligen Klauseln. Eine grobe Benachteiligung nach § 879 Abs 3 ABGB wird nicht vorausgesetzt (RIS-Justiz RS0123234). Eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beidseitigen Hauptleistungen festlegt, ist jedenfalls nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falls einen Teil gröblich benachteiligt (§ 879 Abs 3 ABGB). Durch diese Bestimmung wurde – wie in den einschlägigen Entscheidungen formuliert wird – ein objektives Äquivalenzstörung und "verdünnte Willensfreiheit" berücksichtigendes bewegliches System geschaffen (RIS-Justiz RS0016914). Sie wendet sich vor allem gegen den Missbrauch der Privatautonomie durch das Aufdrängen benachteiligender vertraglicher Nebenbestimmungen durch den typischerweise überlegenen Vertragspartner bei Verwendung von AGB und Vertragsformblättern. Das Motiv des Gesetzgebers, insbesondere auf AGB und Vertragsformblätter abzustellen, liegt in der zwischen den Verwendern von AGB und deren Vertragspartnern typischerweise anzutreffenden Ungleichgewichtslage. Der mit den AGB konfrontierte Vertragspartner ist in seiner Willensbildung eingeengt, muss er sich doch zumeist den AGB fügen oder in Kauf nehmen, dass ihm der Verwender den Vertragsabschluss verweigert (7 Ob 173/10g mwN). Ein Abweichen vom dispositiven Recht wird unter Umständen schon dann eine gröbliche Benachteiligung des Vertragspartners im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB sein können, wenn sich für die Abweichung keine sachliche Rechtfertigung ergibt. Sie ist jedenfalls anzunehmen, wenn die dem Vertragspartner zugedachte Rechtsposition im 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 (RISJustiz RS0016914). Bei der Beurteilung, ob eine

gröbliche Benachteiligung des Vertragspartners bewirkt wird, hat sich der Rechtsanwender daher am dispositiven Recht als dem Leitbild eines ausgewogenen und gerechten Interessenausgleichs zu orientieren (RIS-Justiz RS0014676). Die Ausnahme von der im § 879 Abs 3 ABGB verankerten Inhaltskontrolle – die Festlegung der beiderseitigen Hauptleistungspflichten – ist möglichst eng zu verstehen und soll auf die individuelle, zahlenmäßige Umschreibung der beiderseitigen Leistungen beschränkt bleiben, sodass vor allem auch die im dispositiven Recht geregelten Fragen bei der Hauptleistung, also vor allem Ort und Zeit der Vertragserfüllung, nicht unter diese Ausnahme fallen. Klauseln, die das eigentliche Leistungsversprechen einschränken, verändern oder aushöhlen, unterliegen ebenfalls der Inhaltskontrolle (RIS-Justiz RS0016908).

Nach § 6 Abs 3 KSchG ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung schließlich unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist. Durch diese Bestimmung wurde die Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 05.04.1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen umgesetzt und damit das sogenannte Transparenzgebot für Verbrauchergeschäfte normiert. Dieses soll dem Kunden ermöglichen, sich aus den AGB oder Vertragsformblättern zuverlässig über seine Rechte und Pflichten bei der Vertragsabwicklung zu informieren. Maßstab für die Transparenz ist das Verständnis der für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittskunden. Es soll verhindert werden, dass der Verbraucher durch ein unzutreffendes oder auch nur unklares Bild seiner vertraglichen Position von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird. Daraus kann sich konkret eine Verpflichtung zur Vollständigkeit ergeben, wenn die Auswirkung einer Klausel sonst unklar bliebe (1 Ob 131/09k; 7 Ob 201/12b; vgl auch zum klaren Bild, das über die vertragliche Position zu verschaffen ist: RIS-Justiz RS0115217 [T 8], RS0115219 [T 9]; zum Gebot der Vollständigkeit: RIS-Justiz RS0115217 [T 12] = RS0115219 [T 12]; zur verlässlichen Auskunft über die Rechtsposition: RS0115217 [T 14]). Auf die für den Verbraucher ungünstigste Auslegung wird im Verbandsprozess deshalb abgestellt, weil befürchtet wird, dass der einzelne Verbraucher die wahre Rechtslage und die ihm zustehenden Rechte nicht erkennt und sich daher auch nicht auf diese beruft.

2. Unstrittig ist im vorliegenden Fall, dass die Beklagte wienweit - und mit der Beklagten konzernverbundene Unternehmen österreichweit - die Klausel *„14.11 Wichtig: Eine richtige Zuordnung Ihrer Zahlung kann nur bei Zahlung mittels Lastschriftmandat bzw. bei Verwendung der originalen Zahlungsanweisung gewährleistet werden. Wenn Sie Ihre Rechnung mit Telebanking bezahlen, dann geben Sie bitte bei der Überweisung*

neben unseren auf der Rechnung angeführten Bankdaten die auf der Zahlungsanweisung angegebene Kundennummer im Feld „Zahlungsreferenz“ an, damit wir Ihre Zahlung automatisiert zuordnen können. Sonst ist eine manuelle Zuordnung Ihrer Zahlung notwendig, wofür wir ein Bearbeitungsentgelt gemäß den jeweils gültigen Entgeltbestimmungen verrechnen.“ verwenden. Diese Klausel enthält einen so genannten „dynamischen Verweis“. Sie verweist nicht auf eine andere leicht in den AGB auffindbare Regelung, sondern auf – außerhalb der AGB veröffentlichte - Entgeltbestimmungen, und zwar nicht zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, sondern auf die „jeweils gültigen“, was zumindest nach der kundenfeindlichsten Auslegung wohl auch den Zeitpunkt der Rechnungslegung meinen kann. Für den AGB-unterworfenen Konsumenten ist zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses daher völlig unklar, welche Entgelte für den geregelten Fall anfallen. Die Klausel ist daher jedenfalls intransparent im oben aufgezeigten Sinn, sodass nicht darauf eingegangen werden musste, ob sie zusätzlich auch noch überraschend und/oder gröblich benachteiligend ist. Der Unterlassungsanspruch des Klägers besteht daher zu Recht.

3. Was den Veröffentlichungsanspruch anlangt, so ist davon auszugehen, dass die Beklagte ein Großunternehmen betreibt, das mit einer sehr großen Anzahl von Kunden in rechtsgeschäftlichen Kontakt tritt. Eine Veröffentlichung in einem weit verbreiteten Medium liegt daher im Informationsinteresse der Allgemeinheit. Dabei ist davon auszugehen, dass die gesamte Österreichische Bevölkerung ein Interesse an der Information hat, weil wortidentische AGB-Bestimmungen österreichweit verwendet werden. Auch dem Veröffentlichungsbegehren war somit stattzugeben.
4. Die Kostenentscheidung stützt sich auf § 41 ZPO. Der Kläger hat zur Gänze obsiegt, es steht ihm daher voller Kostenersatz zu. Gegen die Höhe der klägerischen Kosten wurden keine Einwände erhoben.

Handelsgericht Wien, Abteilung 11
Wien, 19. Mai 2016
Dr. Alexander Sackl, Richter

Elektronische Ausfertigung
gemäß § 79 GOG