



IM NAMEN DER REPUBLIK

Das Handelsgericht Wien erkennt durch den Richter Dr. Heinz-Peter Schinzel in der Rechtssache der klagenden Partei **Verein für Konsumenteninformation**, Linke Wienzeile 18, 1060 Wien, vertreten durch Kosesnik-Wehrle & Langer Rechtsanwälte KG in 1030 Wien, wider die beklagte Partei **Deutsche Lufthansa AG**, Von-Gablenz-Straße 2-6, D-50679 Köln, vertreten durch Siemer – Siegl – Füreder & Partner, Rechtsanwälte in 1010 Wien, wegen Unterlassung (Streitwert: EUR 30.500,00) und Urteilsveröffentlichung (Streitwert: EUR 5.500,00), Gesamtstreitwert EUR 36.000,00 s.A., nach öffentlicher, mündlicher Verhandlung zu Recht:

1. Die beklagte Partei ist schuldig, im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern mit Wohnsitz in Österreich in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sie von ihr geschlossenen Verträgen zugrunde legt und/oder in hierbei verwendeten Vertragsformblättern die Verwendung der Klauseln:
 - a) „3.3.1. Wird die Beförderung auf einer vorangehenden Teilstrecke nicht oder nicht in der im Flugschein vorhergesehenen Reihenfolge angetreten, so wird derjenige Flugpreis berechnet, der zum Zeitpunkt der Buchung für Ihre abweichende, tatsächliche Streckenführung maßgeblich gewesen wäre. Sofern dieser Flugpreis höher ist, als für die im Flugschein angegebene Strecke, können wir die weitere Beförderung davon abhängig machen, dass Sie den anfallenden Aufpreis nachentrichten.“
 - b) 3.3.3.1. Insbesondere sind wir im Falle der Nichtinanspruchnahme des im Flugschein eingetragenen Rückfluges berechtigt Ihnen, vorbehaltlich Nichteingreifens von Art 3.2.3., den für einen One-Way-Flug

zugrunde liegenden Flugpreis zum Zeitpunkt der ursprünglichen Buchung in Rechnung zu stellen. Dieser kann höher sein als der ursprünglich bezahlte Flugpreis.

c) „Bearbeitungsentgelte für Erstattungen: Österreich 35 EUR Für Steuern und Gebührenerstattungen von Tickets mit einem nicht erstattbaren Tarifwert bis zu 250 EUR.“

oder die Verwendung sinngleicher Klauseln zu unterlassen; die beklagte Partei ist ferner schuldig, es zu unterlassen, sich auf die vorstehend genannten Klauseln oder sinngleiche Klauseln zu berufen, soweit diese unzulässigerweise vereinbart worden sind.

2. 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 mit gesperrt geschriebenen Prozessparteien und in Fettdruckumrandung in Normallettern, somit in gleich großer Schrift wie der Fließtext redaktioneller Artikel, zu veröffentlichen.

3. Die beklagte Partei ist schuldig, der klagenden Partei die mit EUR 8.243,92 bestimmten Prozesskosten (darin enthalten EUR 1.266,- Barauslagen und EUR 1.164,32 USt) binnen 14 Tagen zu ersetzen.

ENTSCHEIDUNGSGRÜNDE:

Der **Kläger** beehrte wie aus dem Spruch ersichtlich und brachte dazu vor, die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten zu Punkt 3.3.1. und 3.3.3.1. enthaltenen Klauseln seien gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, weil die Höhe des zu zahlenden Aufpreises für den Verbraucher bei der Buchung nicht ersichtlich sei. Bei

kundenfeindlichster Auslegung der Klauseln könne die Beklagte einen Aufpreis selbst dann verlangen, wenn die Beförderung auf einer vorangehenden Teilstrecke aus in ihrem Einflussbereich gelegenen Gründen – etwa infolge eines Flugausfalls – unterbleibt. Zweifellos könne die Beklagte dem Kunden sowohl Hin- als auch Rückflug unter Anrechnung ihrer ersparten Aufwendungen verrechnen, wenn der Kunde eine solche Kombination bezahlt hat, in weiterer Folge aber etwa den Hinflug nicht in Anspruch nimmt. Es gebe indes keine sachliche Rechtfertigung dafür, mehr zu verlangen als das Entgelt, das sie verlangt hätte, hätte der Kunde den Hin- und Rückflug in Anspruch genommen. Da der Verbraucher nicht damit rechnen brauche, dass Allgemeine Geschäftsbedingungen Klauseln enthalten, die ihm das Recht nehmen, einen bezahlten (Teil)Flug ohne Aufpreis zu konsumieren, nur weil er einen (Teil)Flug nicht angetreten hat, seien die Klauseln auch überraschend iSd § 864a ABGB. Weiters fehle ihnen die nach § 6 Abs 3 KSchG gebotene Transparenz, zumal für den Verbraucher bei Vertragsabschluss nicht klar sei, welche weiteren Kosten er bei Nichtinanspruchnahme eines (Teil)Fluges zu erwarten habe. Der für die „abweichende, tatsächliche Streckenführung“ maßgebliche Preis sei für den Kunden im Nachhinein nicht überprüfbar. Vielmehr müsse er die Hilfe Dritter (Reisebüro) in Anspruch nehmen, wodurch aber dem Transparenzgebot nicht ausreichend Rechnung getragen werde. Die Klauseln verstießen ferner gegen § 6 Abs 1 Z 5 KSchG, weil die Entgeltänderung keine Entgeltsenkung vorsehe und sachlich nicht nachvollziehbar sei. Durch die Klauseln in Verbindung mit Punkt 7.1.9. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen behalte sich die Beklagte unter Verletzung des § 6 Abs 2 Z 1 KSchG überdies ein sachlich nicht gerechtfertigtes Rücktrittsrecht vor. Der Verbraucher ändere nicht einseitig den Vertrag ab, sondern mache von seinem Recht Gebrauch, nur einen Teil der ihm vertraglich versprochenen Leistung zu konsumieren, für die er bereits das gesamte Entgelt bezahlte. Die Beklagte erleide dadurch keinen Nachteil, weil sie für das vom Verbraucher geleistete Gesamtentgelt nur einen Teil der Leistung erbringen müsse. Auch nach den Regeln des Annahmeverzuges dürfe der Schuldner der Leistung das vereinbarte Entgelt nicht völlig neu berechnen.

Die für den Zusatzaufwand bei der Rückerstattung von Steuern und Gebühren an den Verbraucher verrechnete Bearbeitungsgebühr von EUR 35,- sei ebenfalls gröblich benachteiligend iSd 879 Abs 3 ABGB. Die Beklagte hebe die zu erstattenden Steuern und Gebühren bereits mit dem Ticketkauf ein, obwohl diese erst mit der tatsächlichen Inanspruchnahme des Fluges fällig würden. Der Zusatzaufwand entstehe somit allein dadurch, dass die Beklagte entgegen § 1170 ABGB, wonach das Entgelt nach vollendetem Werk zu entrichten ist, die Steuern und Gebühren im Voraus verrechne. Dies sei zwar zulässig, dürfe jedoch nicht dazu führen, dass dem Verbraucher die aus der Rückabwicklung resultierenden Kosten aufgebürdet werden. Da für den Verbraucher nicht ersichtlich sei, ob die Gebühr pro Buchung oder pro Person anfalle, sei auch diese Klausel intransparent.

Die **Beklagte** bestritt das Klagebegehren, beantragte Klagsabweisung und wandte ein, sie habe durch die beanstandeten Klauseln ihre Beförderungsbedingungen an die neuen Vorgaben zum Verbraucherschutz angepasst. Nach der deutschen Rechtsprechung seien nur solche – von den Fluglinien zur Wahrung ihrer Interessen an der autonomen Gestaltung ihrer Tarifstruktur und zur Vermeidung derer Umgehung durch den Verbraucher eingesetzte – Klauseln unzulässig, die den gänzlichen Verlust der Gültigkeit des Flugscheins bei Nichtinanspruchnahme eines Fluges bzw. Nichteinhaltung der vorgegebenen Reihenfolge vorsahen. Den Fluglinien sei nämlich die Verwendung gelinderer Klauseln zu diesen Zwecken zuzumuten. Der Bundesgerichtshof habe dazu ausgeführt, dass es genüge, eine Regelung in die Geschäftsbedingungen aufzunehmen, die den Kunden gegebenenfalls zur Zahlung eines höheren Entgelts verpflichtet, wenn die Beförderung einer vorangehenden Teilstrecke nicht angetreten werde. Die Klauseln der Beklagten entsprächen diesen Voraussetzungen und seien zur Absicherung des Preismodells der Beklagten notwendig. Ohne sie könnte der Kunde das Tarifsystem der Beklagten durch sogenanntes „Cross Border Selling“ oder „Cross Ticketing“ problemlos umgehen. Ein iSd § 6 Abs 2 Z 1 KSchG unzulässiges Rücktrittsrecht sei nicht mehr vorgesehen. Die Beklagte gewähre nunmehr die Möglichkeit einer Vertragsänderung, allerdings habe der – in diesem Fall nicht mehr vertragstreue – Verbraucher dafür einen Aufpreis zu leisten. Dieser beziehe sich nur auf das, was der Verbraucher bei ordnungsgemäßer Buchung der Reise für die von ihm tatsächlich absolvierten Flüge zusätzlich zu entrichten hätte. Ein durchschnittlicher Kunde rechne damit, dass sein Vertragspartner, mit dem er eine fixe Couponreihenfolge bzw. unteilbare Leistung vereinbart, ein Interesse daran habe, dass die gesamte Leistung in Anspruch genommen werde. Vom Verbraucher unverschuldete Vorfälle wie Krankheit oder Flugausfälle hätten mit den beanstandeten Klauseln nichts zu tun. Das unter Punkt 7.1.9 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Beförderungsverweigerungsrecht der Beklagten beziehe sich nur darauf, dass der Kunde den neu kalkulierten (höheren) Preis unbezahlt lässt, nicht hingegen auf die Nichtinanspruchnahme einer Teilstrecke.

Da der neue Flugpreis rückwirkend zum Zeitpunkt der Buchung berechnet werde, sei es auch möglich, dass der Verbraucher nach der Änderung günstiger fliege als zuvor. Es sei dem Verbraucher zumutbar, sich auch über Alternativpreise im Zeitpunkt der Buchung zu informieren. Für die Beklagte sei es hingegen unmöglich, den erst bei einseitiger Vertragsänderung durch den Verbraucher neu zu berechnenden Preis vorab ziffernmäßig bekannt zu geben. Die Klauseln seien transparent, weil der Verbraucher den neuen Preis einerseits online oder durch Anfragen bei der Beklagten oder bei einem Reisebüro überprüfen könne, andererseits Art und Weise der Berechnung bereits in den Klauseln beschrieben seien. Da bei jedem Buchungsvorgang auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten verwiesen werde, seien die Klausel auch nicht überraschend iSd § 864a ABGB.

Das bei Rückerstattungen von Steuern und Gebühren anfallende Bearbeitungsentgelt von EUR 35,- werde kostendeckend und legitim für jenen Aufwand eingehoben, welcher der Beklagten im Zusammenhang mit in der Sphäre des Verbrauchers liegenden Stornierungen entsteht. Dass die Beklagte die Steuern und Gebühren vorab verrechnet, sei nicht unüblich. Da diese Gebühr nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten enthalten sei, werde diesbezüglich mangelnde Aktivlegitimation des Klägers eingewendet.

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

Folgender **Sachverhalt** steht fest:

Der Kläger ist ein Verein im Sinne des § 29 Abs 1 KSchG.

Die Beklagte ist eine im Handelsregister beim Amtsgericht Köln zu HRB 2168 protokollierte Aktiengesellschaft. Sie betreibt eine Fluglinie und bietet ihre Leistungen auch in Österreich an. Hierzu unterhält sie am Flughafen Wien ein eigenes Büro und stellt von Österreich aus kostenlos erreichbare Informationstelefonnummern zum Vertrieb ihrer Leistungen zur Verfügung. Im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern legt sie sämtlichen Verträgen ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrunde (Beilage ./A). Diese enthalten folgende Klauseln:

„3.2.3 Sind Sie nach Antritt Ihrer Reise wegen Krankheit nicht in der Lage, die Reise innerhalb der Gültigkeitsdauer Ihres Flugscheins fortzusetzen, so können wir die Gültigkeitsdauer des Flugscheins verlängern, bis Ihnen aus gesundheitlichen Gründen die Fortsetzung der Reise möglich ist. Die Verlängerung erfolgt bis zu dem Tage, an dem Sie gemäß eines ärztlichen Zeugnisses reisefähig sind, oder an dem wir nach Feststellung der Reisefähigkeit den nächsten Flug auf dieser Strecke in der gebuchten Beförderungsklasse anbieten können. Die Krankheit muss durch ärztliches Attest nachgewiesen werden.[...]

3.3. Reihenfolge der Benutzung der Flugcoupons:

3.3.1. Sofern Sie sich für einen Tarif entschieden haben, der die Einhaltung einer festen Flugscheinreihenfolge vorsieht, beachten Sie bitte:

Wird die Beförderung auf einer vorangehenden Teilstrecke nicht oder nicht in der im Flugschein vorhergesehenen Reihenfolge angetreten, so wird derjenige Flugpreis berechnet, der zum Zeitpunkt der Buchung für Ihre abweichende, tatsächliche Streckenführung maßgeblich gewesen wäre. Sofern dieser Flugpreis höher ist, als für die im Flugschein angegebene Strecke, können wir die weitere Beförderung davon abhängig machen, dass Sie den anfallenden Aufpreis nachentrichten.

[...]

3.3.3.1. Insbesondere sind wir im Falle der Nichtinanspruchnahme des im Flugschein eingetragenen Rückfluges berechtigt Ihnen, vorbehaltlich Nichteingreifens von Art 3.2.3., den für einen One-Way-Flug zugrunde liegenden Flugpreis zum Zeitpunkt der ursprünglichen Buchung in Rechnung zu stellen. Dieser kann höher sein als der ursprünglich bezahlte Flugpreis.“

7.1. Beförderungsverweigerungsrecht:

Wir können Ihre Beförderung oder Weiterbeförderung verweigern, wenn wir Sie im Rahmen unseres pflichtgemäßen Ermessens vor der Buchung schriftlich davon in Kenntnis gesetzt haben, dass wir Sie vom Zeitpunkt der schriftlichen Benachrichtigung an nicht mehr auf unseren Flügen befördern werden. Dies kann der Fall sein, wenn Sie auf einem früheren Flug gegen die in den Artikeln 7 und 11 genannten Verhaltensregeln verstoßen haben und Ihre Beförderung deshalb unzumutbar ist. Wir dürfen ferner Ihre Beförderung oder Weiterbeförderung verweigern oder Ihre Platzbuchung streichen, wenn

[...]

7.1.9. Sie die Zahlung des anfallenden Aufpreises nach 3.3.1. verweigern oder einen Flugschein vorlegen, der durch andere als uns oder zur Flugscheinausstellung berechtigtes Reisebüro ausgestellt wurde oder nicht unerheblich beschädigt ist, [...]"

Der Begriff „Flugpreis“ wird in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten unter der Überschrift „Artikel 1 Begriffsbestimmungen“ wie folgt definiert (Beilage .1A):

„Flugpreis ist das für die Fluggastbeförderung auf einer bestimmten Strecke zu entrichtende, falls vorgeschrieben, von den zuständigen Luftverkehrsbehörden genehmigte oder diesen zur Kenntnis gegebene Entgelt.“

Die Beklagte bietet ihre Flugtickets auch über ihre Website www.lufthansa.com an. Der Kunde kann zwischen verschiedenen Möglichkeiten wählen und etwa einen Hin- und Rückflug im Paket oder einen Flug für eine bestimmte Richtung buchen. Im Zuge dessen kann er die unterschiedlichen Preise vergleichen. Entscheidet sich der Kunde für einen kombinierten Flug (etwa einen Hin- und Rückflug Wien – Bangkok), wird unterhalb der Preisberechnung folgender Hinweis eingeblendet: „Dieser Flugpreis ist nur gültig, wenn die Flüge in gebuchter Reihenfolge absolviert werden. Andernfalls erfolgt eine Neukalkulation des Flugpreises auf Basis des tatsächlichen Reisewegs.“ (Beilagen .12 und .13). Durch die Änderung der im Flugschein angeführten Reihenfolge oder den Nichtantritt eines bereits gebuchten Teilfluges entstehen der Beklagten keine Mehrkosten.

Die von der Beklagten für Erstattungen von Flugscheinen eingehobenen Bearbeitungsentgelte werden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht angeführt, sind jedoch auf der Web-

site der Beklagten abrufbar. In Österreich hebt die Beklagte für Steuern und Gebührenerstattungen von Tickets mit einem nicht erstattbaren Tarifwert bis zu 250 EUR ein Bearbeitungsentgelt von 35 EUR ein (Beilage ./E). Die zu erstattenden Steuern und Gebühren werden beim Kauf des Flugtickets und somit vor ihrer Fälligkeit eingehoben.

Beweiswürdigung:

Die Feststellungen stützen sich auf das im Tatsächlichen weitgehend übereinstimmende Vorbringen der Parteien sowie die – in Klammer angeführten – unbedenklichen Urkunden. Schon in Anbetracht der geklärten Faktenlage bedurfte es der Aufnahme sonstiger Beweise nicht.

In **rechtlicher** Hinsicht ist der festgestellte Sachverhalt wie folgt zu beurteilen:

Bestimmungen ungewöhnlichen Inhaltes in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern, die ein Vertragsteil verwendet hat, werden gemäß § 864a ABGB 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.

Eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt, ist gemäß § 879 Abs 3 ABGB jedenfalls nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falles einen Teil gröblich benachteiligt. Gemäß § 6 Abs 1 Z 5 KSchG sind für den Verbraucher besonders solche Vertragsbestimmungen im Sinn des § 879 ABGB jedenfalls nicht verbindlich, nach denen dem Unternehmer auf sein Verlangen für seine Leistung ein höheres als das bei der Vertragschließung bestimmte Entgelt zusteht, es sei denn, dass der Vertrag bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen für eine Entgeltänderung auch eine Entgeltsenkung vorsieht, dass die für die Entgeltänderung maßgebenden Umstände im Vertrag umschrieben und sachlich gerechtfertigt sind sowie dass ihr Eintritt nicht vom Willen des Unternehmers abhängt. Sofern der Unternehmer nicht beweist, dass sie im einzelnen ausgehandelt worden sind, gilt das gleiche auch für Vertragsbestimmungen, nach denen der Unternehmer ohne sachliche Rechtfertigung vom Vertrag zurücktreten kann (§ 6 Abs 2 Z 1 KSchG).

Unwirksam ist eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung gemäß § 6 Abs 3 KSchG auch dann, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist.

Im Rahmen der Verbandsklage hat die Auslegung der Klauseln im „kundenfeindlichsten“ Sinn zu erfolgen (RIS-Justiz RS0016590). Im Gegensatz zur jeweiligen Vertragsauslegung im Individualprozess kann auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Bedingungen nicht Rücksicht genommen werden. Es findet also keine geltungserhaltende Reduktion statt

(RIS-Justiz RS0038205).

Klauseln, die den gänzlichen Verlust der Gültigkeit des Flugscheins bei Nichtinanspruchnahme eines (Teil)Fluges bzw. Nichteinhaltung der vorgegebenen Flugreihenfolge vorsehen, sind nach der Rechtsprechung jedenfalls unzulässig (vgl. BGH vom 29.4.2010, Xa ZR 101/09; HG Wien vom 1.3.2010, 1 R 197/09f). Begründet wird dies im Wesentlichen damit, dass das Interesse der Fluglinie an der Verwendung der Klausel nicht schutzwürdig sei, weil bei Nichtantritt eines Fluges durch den Verbraucher in der im Coupon vorgesehenen Reihenfolge für die Fluglinie grundsätzlich kein Nachteil entsteht. Der Verbraucher werde hingegen unangemessen benachteiligt, wenn ihm das Recht genommen wird, die Beförderungsleistung nur teilweise in Anspruch zu nehmen. Nach den Ausführungen des Bundesgerichtshofs in seiner Entscheidung vom 29.4.2010, Xa ZR 101/09, genüge für die Wahrung der Interessen der Fluglinie an einer autonomen Gestaltung ihrer Tarifstruktur sowie zur Vermeidung einer Umgehung derselben eine Regelung, die den Kunden gegebenenfalls zur Zahlung eines höheren Entgelts verpflichtet, wenn die Beförderung auf einer Teilstrecke nicht angetreten wird. Der Bundesgerichtshof führte weiters aus, dazu wäre es etwa ausreichend, wenn die Beförderungsbedingungen bestimmen, dass bei Nichtinanspruchnahme einer Teilleistung für die verbleibende(n) Teilleistung(en) dasjenige Entgelt zu zahlen ist, das zum Zeitpunkt der Buchung für diese Teilleistung(en) verlangt wurde, wenn dieses höher ist als das tatsächlich vereinbarte.

Den Feststellungen zufolge behält sich die Beklagte durch die Klauseln 3.3.1. und 3.3.3.1. ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Möglichkeit vor, vom Verbraucher einen Aufpreis zu verlangen, wenn dieser die Beförderung auf einer vorangehenden Teilstrecke nicht bzw. nicht in der im Flugschein vorhergesehenen Reihenfolge angetreten hat oder den im Flugschein eingetragenen Rückflug nicht in Anspruch nimmt. Formal gleichen die von der Beklagten verwendeten Klauseln zwar der vom Bundesgerichtshof offensichtlich noch als zulässig erachteten Klausel. Inhaltlich gehen sie jedoch über diese hinaus. Sinn und Zweck der vom Bundesgerichtshof angeführten Klausel ist es, eine Umgehung der Tarifstruktur der Beklagten durch den Verbraucher zu vermeiden. Aufgrund der Formulierungen „*Wird die Beförderung auf einer vorangehenden Teilstrecke nicht oder nicht in der im Flugschein vorhergesehenen Reihenfolge angetreten [...]*“ bzw. „*im Falle der Nichtinanspruchnahme des im Flugschein eingetragenen Rückfluges*“ kann die Beklagte jedoch bei „kundenfeindlichster“ Auslegung – wovon im Verbandsprozess auszugehen ist – über den eigentlichen Zweck hinaus vom Verbraucher auch dann einen Aufpreis verlangen, wenn dieser aus in der Sphäre der Beklagten liegenden Gründen oder aufgrund höherer Gewalt den (Teil)Flug nicht antritt. Ob die Beklagte dies tatsächlich praktiziert oder nicht, ist dabei ohne Bedeutung, weil es im Verbandsprozess keine geltungserhaltende Reduktion gibt. Selbst wenn die Beklagte – wie von ihr behauptet –

Krankheitsfälle und Flugausfälle an anderer Stelle regelt, ist einem durchschnittlichen Kunden nicht zumutbar, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aus verschiedenen – teilweise einander widersprechenden und unklaren – Bestimmungen die dahinter stehende Intention der Beklagten herauszulesen. So sieht etwa die von der Beklagten im Zusammenhang mit Erkrankungen zitierte Bestimmung 3.2.3. lediglich vor, dass die Beklagte die Gültigkeit des Flugscheins verlängern „kann“, ohne zu erläutern, wovon dieses Ermessen abhängt. Unklar bleibt für den Kunden aufgrund der Klauseln 3.3.1. und 3.3.3.1 auch, ob er das Entgelt für die nicht konsumierte Leistung rückerstattet bekommt. Wird die Klausel zu Ungunsten des Verbrauchers ausgelegt, so kann die Beklagte den Aufpreis verlangen, ohne dem Kunden den von ihm nicht in Anspruch genommenen Flug zurückzuerstatten. Unter diesen Umständen wird aber in den meisten Fällen der vom Verbraucher endgültig zu zahlende Preis deutlich höher sein als jener für die konsumierte Einzelleistung zum Buchungszeitpunkt. Derartige nachteilige Folgen für den Verbraucher sind aber mit dem ausschließlich auf das Tarifsystem bezogenen Schutzbedürfnis der Beklagten – ohne dass sie durch das Freibleiben eines Sitzes im Flugzeug nennenswerte Nachteile erleidet – nicht zu rechtfertigen und widersprechen der Intention des Bundesgerichtshofs, wonach bei Nichtinanspruchnahme einer Teilleistung *für die verbleibende(n) Teilleistung(en)* dasjenige Entgelt zu zahlen ist, das zum Zeitpunkt der Buchung *für diese Teilleistung(en)* verlangt wurde. Insgesamt sind die Klauseln daher ungewöhnlich und für den Verbraucher nachteilig iSd § 864a ABGB, sodass er mit ihnen nicht rechnen muss.

Unstrittig ist, dass es sich bei den beanstandeten Klauseln um Nebenabreden iSd § 879 Abs 3 ABGB handelt. Wie oben dargelegt, sind die Klauseln für den Verbraucher auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, weil er unter Umständen – unabhängig davon, ob ihn an der Versäumnis eines Teilfluges ein Verschulden trifft oder nicht – für einen einzelnen Flug mehr zahlen muss als für alle gebuchten Flüge zusammen, wodurch die objektive Äquivalenz zwischen den einzelnen Leistungen empfindlich gestört wird (vgl. Ris-Justiz RS0016914). Die Klauseln sind daher auch aus diesem Grund unwirksam. Eine Prüfung, inwieweit die Klauseln gegen §§ 6 Abs 1 Z 5 und 6 Abs 2 Z 1 KSchG verstoßen, kann angesichts dessen unterbleiben. Da durch Formulierungen wie „können wir die weitere Beförderung davon abhängig machen, dass Sie den anfallenden Aufpreis nachentrichten“ oder „sind wir im Falle der Nichtinanspruchnahme des im Flugschein eingetragenen Rückfluges berechtigt“ für den Verbraucher völlig unklar bleibt, wovon das Ermessen der Beklagten, einen Aufpreis zu verlangen, abhängt, verstoßen die Klauseln ferner gegen das Transparenzgebot nach § 6 Abs 3 KSchG. Dass Höhe und Zusammensetzung dieses „Aufpreises“ auch nicht jederzeit (vor allem im Nachhinein) leicht feststellbar sind, sei nur der Vollständigkeit halber erwähnt; ebenso, dass die Nichtzahlung des Aufpreises immerhin ein Beförderungsverweigerungsrecht der Beklagten begründet (Pkt. 7.1.).

Größlich benachteiligend für Kunden der Beklagten ist auch der Hinweis „*Bearbeitungsentgelte für Erstattungen: Österreich 35 EUR Für Steuern und Gebührenerstattungen von Tickets mit einem nicht erstattbaren Tarifwert bis zu 250 EUR.*“, weil die Einhebung dieser Steuern und Gebühren vor deren Fälligkeit nur der Beklagten zugute kommt, die sich dadurch einen nachträglichen Verwaltungsaufwand erspart. Da das Bearbeitungsentgelt – zumindest bei kundenfeindlichster Auslegung – von Kunden offensichtlich selbst dann verlangt wird, wenn die Gebühren für einen Flug, der aus in der Sphäre der Beklagten liegenden Gründen unterblieben ist, rückerstattet werden sollen, fehlt dem ebenfalls eine sachliche Rechtfertigung. Dass sich dieser Hinweis außerhalb der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Beklagten befindet, ändert nichts an der Anwendbarkeit des § 879 Abs 3 ABGB, weil das Gesetz die Begriffe „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ und „Vertragsformblätter“ nicht definiert (vgl. Ris-Justiz RS0123499), weshalb von einem weiten Anwendungsbereich auszugehen ist, jedenfalls aber § 879 Abs 3 ABGB aufgrund des mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen vergleichbaren Inhalts der Bestimmung analog anzuwenden ist.

Insgesamt war dem Klagebegehren daher zur Gänze stattzugeben, gegenüber dem Veröffentlichungsbegehren wurde kein begründeter Einwand erhoben. Internationale und örtliche Zuständigkeit des angerufenen Gerichtes sowie die Anwendbarkeit österreichischen Rechts stehen außer Streit.

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

Handelsgericht Wien, Abteilung 39
Wien, 27. Februar 2012
Dr. Heinz-Peter Schinzel, Richter

Elektronische Ausfertigung
gemäß § 79 GOG