



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 Wien, wider die beklagte Partei Brussels Airlines SA/NV, 100-102, Avenue des Saisons, B-1050 Brüssel / Bruxelles, Belgien, vertreten durch Siemer – Siegl – Füreder & Partner Rechtsanwälte in Wien, wegen Unterlassung nach dem KSchG (Streitwert: EUR 30.500,--) und Urteilsveröffentlichung (Streitwert: EUR 5.500,--), Gesamtstreitwert: EUR 36.000,- s.A. nach öffentlicher, mündlicher Streitverhandlung zu Recht:

- I. Die beklagte Partei ist schuldig,
 - a.) im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern, deren gewöhnlicher Aufenthalt in Österreich liegt, in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sie von ihr geschlossenen Verträgen zugrundelegt und/oder in hierbei verwendeten Vertragsformblättern binnen vier Monaten die Verwendung der Klauseln:
 2. (...) *Zurückerstattet gegen eine Gebühr von 65 € / 75 CHF pro einzelne Strecke.*
 3. *Brussels Airlines leistet keine Erstattung für stornierte (...) Strecken (...). Im Falle dass, Steuern erstattet werden können erheben wir eine Gebühr von € 35.*
 4. *Keine Erstattung von Servicegebühren, Kreditkartengebühren und Versicherungen. Internationale Zuschläge für nicht erstattbare Tarifen [sic!] (...) sind nicht erstattbar.*
 5. *Sollte die Stornogebühr höher als der Basistarif sein, können nur die internationalen Zuschläge und die Flughafengebühren erstattet werden. Sollte die Stornogebühr niedriger als der Basistarif sein, kann die Differenz zwischen dem Basistarif und der Gebühr, plus die internationalen Zuschläge und Flughafengebühren erstattet werden.*

6. Bitte beachten Sie, dass wir Ihren Rückflug bzw. Ihre Anschlussflüge stornieren, wenn Sie nicht zum gebuchten Flug erscheinen, ohne uns vorher entsprechend zu informieren. Wenn Sie uns jedoch vorgängig oder innerhalb von 24 Stunden nach flugplanmässiger Abflugszeit des Fluges, für welchen Sie nicht erschienen sind, entsprechend informieren, werden wir Ihre verbleibenden Buchungen nicht stornieren.

7. (...) Sofern Sie sich für einen Tarif entschieden haben, der die Einhaltung einer festen Flugscheinreihenfolge vorsieht, beachten Sie bitte: wird die Beförderung nicht auf allen oder nicht in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge der einzelnen Teilstrecken bei ansonsten unveränderten Reisedaten angetreten, werden wir den Flugpreis entsprechend Ihrer geänderten Streckenführung nachkalkulieren. Dabei wird der Flugpreis ermittelt, den Sie in Ihrer Preisgruppe am Tag, an dem der ursprüngliche Flugschein ausgestellt wurde, für Ihre tatsächliche Streckenführung zu entrichten gehabt hätten. Dieser kann höher oder niedriger sein als der ursprünglich bezahlte Flugpreis. War die von Ihnen ursprünglich gebuchte Preisgruppe für die geänderte Streckenführung am Tag der Buchung nicht verfügbar, wird für die Nachkalkulation die günstigste verfügbar gewesene Preisgruppe für Ihre geänderte Streckenführung zugrunde gelegt. Sofern am Tag der Buchung für Ihre geänderte Streckenführung ein höherer Flugpreis zu entrichten gewesen wäre, werden wir unter Anrechnung des bereits gezahlten Flugpreises die Differenz nacherheben. Bitte beachten Sie, dass wir die Beförderung davon abhängig machen können, dass Sie den Differenzbetrag gezahlt haben.

8. Wenn Sie sich entgegen der Bestimmungen in Artikel 3.3.2. und ohne dass ein Fehler unsererseits oder höhere Gewalt vorliegt, entscheiden, Ihre Reise am vereinbarten Zwischenlandeort abubrechen und den Anschlussflug zu Ihrem Zielort, der im Flugschein angegeben ist, nicht in Anspruch nehmen, gilt dies als Vertragsbruch. In diesem Fall dürfen Sie Ihr aufgegebenes Gepäck erst nach Zahlung einer Vertragsstrafe von 150 EUR am vereinbarten Zwischenlandeort entgegennehmen.

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 4.726,54 (darin enthalten EUR 585,13 USt und EUR 1.215,78 Barauslagen) bestimmten Kosten des Verfahrens binnen 14 Tagen bei Exekution zu ersetzen.

Der klagenden Partei 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.

II. Das Mehrbegehren, die beklagte Partei sei schuldig, im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sie von ihr geschlossenen Verträgen zugrundelegt und/oder in hierbei verwendeten Vertragsformblättern die Verwendung der Klauseln:

1. (...) Stornierung nach Abflug: Erstattung der Differenz zwischen dem gezahlten und dem jeweiligen One-Way-Tarif. Wenn Sie ein Upgrade (...) vorgenommen haben, kann der ursprünglich nicht erstattungsfähige Betrag auch weiterhin nicht erstattet werden (...).

oder die Verwendung sinngleicher Klauseln zu unterlassen; sie sei ferner schuldig, es zu unterlassen, sich auf die vorstehend genannte Klausel oder sinngleiche Klauseln zu berufen, wird abgewiesen.

Entscheidungsgründe

Der **Kläger** beehrte wie aus dem Spruch ersichtlich und brachte dazu vor, die Beklagte sei Unternehmerin im Sinne des § 1 KSchG und trete in ihrer geschäftlichen Tätigkeit laufend mit Verbrauchern im Sinne des § 1 KSchG in rechtsgeschäftlichen Kontakt, um mit ihnen Verträge zu schließen. Dabei verwende die Beklagte in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche sie von ihr geschlossenen Verträgen zugrunde lege bzw. in Vertragsformblättern Klauseln, die

gegen gesetzliche Verbote und gegen die guten Sitten verstoßen. Diese Klauseln seien zum Zeitpunkt der Klageeinbringung auf der Website der Beklagten www.brusselsairlines.com zum Teil im Bereich „FAQ“, zum Teil auf der Subpage „Stornierungen & Rückerstattungen“, abrufbar gewesen. Auch wenn die Beklagte die Klauseln nicht als „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ titulierte, seien sie der Kontrolle des § 28 KSchG unterworfen, da es zur Frage, wann AGB und/oder Vertragsformblätter vorliegen, in Österreich zwar keine Legaldefinition gäbe, der Oberste Gerichtshof jedoch in ständiger Rechtsprechung eine weite Auslegung vornehme. Entscheidend sei, dass ein Rechtsfolgenwille zum Ausdruck gebracht werde – dass also beim Vertragspartner der Eindruck entsteht, Rechte und Pflichten ließen sich aus den gegenständlichen Texten ableiten. Da die Beklagte zumindest im Zeitpunkt der Klageeinbringung in den ABB keine Rechtswahl über das anzuwendende Recht getroffen habe, käme im Sinne des Art 5 Abs 2 Rom I-VO das Recht des Staates zur Anwendung, in dem die beförderte Person ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat, wenn Flüge in diesem Land starten oder ihren Bestimmungsort haben. Daher seien die Klauseln nach österreichischem Recht zu prüfen. Die Aktivlegitimation des Klägers ergäbe sich aus § 29 KSchG.

Die **Beklagte** bestritt das Klagebegehren „dem Grunde und der Höhe nach“, beantragte kostenpflichtige Klagsabweisung und wendete ein, dass die Behauptung des Klägers, die Beklagte verwende die beanstandeten Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen bzw. Vertragsformblättern, welche sie den von ihr geschlossenen Verträgen zugrunde lege, unrichtig sei. Dies ergäbe sich im Wesentlichen daraus, dass die vermeintlichen Klauseln derzeit nicht in dieser Form abrufbar seien und selbst wenn sie in Verwendung gestanden sein sollten, keine Überprüfbarkeit nach § 28 KSchG bestünde, da es sich nicht um Allgemeine Geschäftsbedingungen handle. Die Beklagte vereinbare diese Klauseln mit den Kunden an keinerlei Stelle. Zudem sei das Klagebegehren zu weit gefasst, da der Kläger die Textfragmente aus dem Zusammenhang gerissen habe. Insbesondere mangle es den Texten – anders als vom Kläger behauptet – am Rechtsfolgenwillen der Beklagten. Die Beklagte gestand zu, dass in den AGB zum Zeitpunkt der Klageeinbringung keine gültige Rechtswahlklausel enthalten war – sollte also dem Klagebegehren stattgegeben werden, sei eine Beschränkung auf in Österreich ansässige Verbraucher erforderlich. Das Veröffentlichungsbegehren des Klägers erweise sich als überschießend, eine Veröffentlichung im Rahmen des Internetauftrittes der Beklagten reiche aus.

Beweis wurde erhoben durch Einsichtnahme in die vorgelegten Urkunden ./A bis ./H. .

Folgender Sachverhalt steht fest:

Der Kläger ist ein klagslegitimierter Verband (Verein) iSd § 29 KSchG.

Die Beklagte ist eine in Belgien protokollierte Aktiengesellschaft (SA). Sie hat ihren Sitz in Brüssel und betreibt eine Fluglinie. Über ihre deutschsprachige Webseite (welche auch eine Ländervoreinstellung „Austria“ vorsieht) bietet die Beklagte ihre Leistungen (Flüge) auch gegenüber Verbrauchern in Österreich an (Außerstreitstellung ON 5, Seite 2). Sie schließt als Unternehmerin iSd § 1 KSchG mit Verbrauchern Verträge über Flugleistungen ab, unter anderem solche, bei denen Flugzeuge in Österreich starten oder landen (Beilage ./E). Die zum Zeitpunkt der Klageeinbringung in Geltung stehenden AGB der Beklagten (Stand Oktober 2017, Beilage ./A) trafen keine Rechtswahl über das anzuwendende Recht.

Auf der Homepage der Beklagten fanden sich zum Zeitpunkt der Klageeinbringung und zum Teil auch noch zu späteren Zeitpunkten nachstehende Textpassagen. (Diese werden im Sinne der Übersichtlichkeit – und weil auch die Beklagte selbst zu dieser Diktion greift – als „Klauseln“ titulierte, ohne dass die Verwendung dieses Begriffs schon als rechtliche Beurteilung anzusehen ist):

1. Klausel

Zum Zeitpunkt der Klageeinbringung fand sich in den FAQ („frequently asked questions“) bei der Frage *„Wie wird verfahren, wenn ich mein Ticket vor dem Abflug storniere?“* unter der Unterschrift *„Bizz & Class“* und *„Flex & Fast“* nachstehende Textpassage (Beilage ./D):

(...) Stornierung nach Abflug: Erstattung der Differenz zwischen dem gezahlten und dem jeweiligen One-Way-Tarif. Wenn Sie ein Upgrade von Flex & Fast (...) auf Bizz & Class vorgenommen haben, kann der ursprünglich nicht erstattungsfähige Betrag auch weiterhin nicht erstattet werden (...)

Im Juni 2018 fand sich eine ähnliche Bestimmung auf der als „Praktische Info“ titulierten Subpage der Beklagten in der Rubrik *„Stornierung & Rückerstattung“*. Unter der Überschrift *„Kann ich meinen Rückflug stornieren, wenn ich meinen Hinflug schon benutzt habe?“* heißt es: *„Ja, mit Flex & Fast oder Bizz & Class wird der Differenz zwischen dem gezahlten und dem jeweiligen One-Way-Tarif erstattet worden (sic).“* Und weiter: *„Ja, mit Light & Relax werden nur unbenutzte internationale Zuschläge sowie unbenutzte Flughafengebühren erstattet worden (sic).“* (Beilage ./G)

2. Klausel

Zum Zeitpunkt der Klageeinbringung fand sich in den FAQ bei der Frage *„Wie wird verfahren, wenn ich mein Ticket vor dem Abflug storniere?“* unter der Überschrift *„Light & Relax“* nachstehende Textpassage (Beilage ./D):

(...) Zurückerstattet gegen eine Gebühr von 65 € / 75 CHF pro einzelne Strecke.

Im Juni 2018 fand sich eine ähnliche Bestimmung auf der als „Praktische Info“ titulierten Subpage der Beklagten in der Rubrik „Stornierung & Rückerstattung“. In der tabellarischen Übersicht hieß es zur Ticketart „Light & Relax“ zum „Basistarif“: „Erstattungsfähig, eine Stornogebühr von 65 € / 75 CHF pro einzelne Strecke wird von dem zu erstattenden Betrag abgezogen“. (Beilage .I/G)

3. Klausel

Zum Zeitpunkt der Klageeinbringung fand sich in den FAQ bei der Frage „Wie wird verfahren, wenn ich mein Ticket vor dem Abflug storniere?“ unter der Überschrift „Check & Go“ nachstehende Textpassage (Beilage .I/D):

Brussels Airlines leistet keine Erstattung für stornierte (...) Strecken (...). Im Falle dass, Steuern erstattet werden können erheben wir eine Gebühr von €35.

Im Juni 2018 fand sich eine ähnliche Bestimmung auf der als „Praktische Info“ titulierten Subpage der Beklagten in der Rubrik „Stornierung & Rückerstattung“. In der tabellarischen Übersicht hieß es zur Ticketart „Check & Go“ zum „Basistarif“ und zu „internationale Zuschläge“: „Nicht erstattungsfähig“; lediglich „Flughafengebühren“ seien „Erstattungsfähig, eine Verwaltungsgebühr wird von dem zu erstattenden Betrag abgezogen“. (Beilage .I/G)

Zur Verwaltungsgebühr wurde unter der Tabelle erläuternd ausgeführt:

„Für Tickets, die bis zum 31. Januar 2018 ausgestellt werden, wird eine Bearbeitungsgebühr von 35 € für alle nicht rückerstattungsfähigen Tickets und für Tickets, die mit Kreditkarte über das Service Centre, die Flughafen-Ticketbüros oder die City-Ticketbüros gekauft wurden, erhoben.

Für Tickets, die ab dem 1. Februar 2018 ausgestellt werden, gilt eine Verwaltungsgebühr von 20 € für alle Erstattungsanfragen über das Webformular. Für Erstattungsanfragen über das Service Centre, die sozialen Netzwerke und alle anderen Kanäle beträgt diese Verwaltungsgebühr 40 €. Die Verwaltungsgebühr gilt pro Ticket.“

4. Klausel

Zum Zeitpunkt der Klageeinbringung fand sich in den FAQ bei der Frage „*Wie wird verfahren, wenn ich mein Ticket vor dem Abflug storniere?*“ nachstehende Textpassage (Beilage ./D):

Keine Erstattung von Servicegebühren, Kreditkartengebühren und Versicherungen. Internationale Zuschläge für nicht erstattbare Tarifen [sic!] (...) sind nicht erstattbar.

Im Juni 2018 fand sich eine ähnliche Bestimmung auf der als „*Praktische Info*“ titulierten Subpage der Beklagten in der Rubrik „*Stornierung & Rückerstattung*“. In der tabellarischen Übersicht hieß für sämtliche Ticketarten in Bezug auf „*Servicegebühren, Optional Payment Charge*“ und „*Erworbene Zusatzdienstleistungen (z.B. Übergepäck, Sitzplatzwahl, Sportausrüstung, Eco Privilege...)*“ und „*Reiseversicherung*“, dass diese „*Nicht erstattungsfähig*“ sind. Gleiches gelte auch für „*Internationale Zuschläge*“ für „*Check & Go*“-Tickets (Beilage ./G).

5. Klausel

Zum Zeitpunkt der Klageeinbringung fand sich in den FAQ bei der Frage „*Was passiert mit meinem Rückflug, wenn ich meinen Hinflug storniere oder zu meinem Hinflug nicht erscheine?*“ nachstehende Textpassage (Beilage ./C):

Sollte die Stornogebühr höher als der Basistarif sein, können nur die internationalen Zuschläge und die Flughafenengebühren erstattet werden. Sollte die Stornogebühr niedriger als der Basistarif sein, kann die Differenz zwischen dem Basistarif und der Gebühr, plus die internationalen Zuschläge und Flughafenengebühren erstattet werden.

Im Juni 2018 fand sich eine ähnliche Bestimmung auf der als „*Praktische Info*“ titulierten Subpage der Beklagten in der Rubrik „*Stornierung & Rückerstattung*“ direkt unter der tabellarischen Übersicht der einzelnen Ticketarten. Sie wurde insofern ausgeweitet, als auch allfällige internationale Zuschläge einbehalten werden, wenn die Stornogebühren höher als der Basistarif sind, und lautete nunmehr (Beilage ./G):

„Sollte die normale Stornogebühr iHv 65 € (einzelne Strecke) / 130 € (hin und zurück) höher als der Basistarif + der internationale Zuschlag sein, rechnen wir den Basistarif + den internationalen Zuschlag statt die normale Stornogebühr an“.

6. Klausel

Zum Zeitpunkt der Klageeinbringung fand sich in den FAQ bei der Frage „*Was passiert mit meinem Rückflug, wenn ich meinen Hinflug storniere oder zu meinem Hinflug nicht erscheine?*“ nachstehende Textpassage (Beilage ./C):

Bitte beachten Sie, dass wir Ihren Rückflug bzw. Ihre Anschlussflüge stornieren, wenn Sie nicht zum gebuchten Flug erscheinen, ohne uns vorher entsprechend zu informieren. Wenn Sie uns jedoch vorgängig oder innerhalb von 24 Stunden nach flugplanmässiger Abflugszeit des Fluges, für welchen Sie nicht erschienen sind, entsprechend informieren, werden wir Ihre verbleibenden Buchungen nicht stornieren.

Dies war in dieser Form auch noch im Juni 2018 in der Rubrik FAQ abrufbar, wurde jedoch um nachstehende Sätze ergänzt (Beilage ./G):

„Wir sind berechtigt, den Flugpreis Ihrer veränderten Reiseroute gemäß nachzuberechnen. Dieser Flugpreis kann höher als den (sic) ursprünglich gezahlten Flugpreis sein.“

7. Klausel

Die Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB) der Beklagten enthielten sowohl im Zeitpunkt der Klageeinbringung – am 9.11.2017 – als auch in der im Juni 2018 in Geltung stehenden Fassung folgende Klausel (Beilagen ./A und ./B):

3.3.2. (...) Sofern Sie sich für einen Tarif entschieden haben, der die Einhaltung einer festen Flugscheinreihenfolge vorsieht, beachten Sie bitte: wird die Beförderung nicht auf allen oder nicht in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge der einzelnen Teilstrecken bei ansonsten unveränderten Reisedaten angetreten, werden wir den Flugpreis entsprechend Ihrer geänderten Streckenführung nachkalkulieren. Dabei wird der Flugpreis ermittelt, den Sie in Ihrer Preisgruppe am Tag, an dem der ursprüngliche Flugschein ausgestellt wurde, für Ihre tatsächliche Streckenführung zu entrichten gehabt hätten. Dieser kann höher oder niedriger sein als der ursprünglich bezahlte Flugpreis. War die von Ihnen ursprünglich gebuchte Preisgruppe für die geänderte Streckenführung am Tag der Buchung nicht verfügbar, wird für die Nachkalkulation die günstigste verfügbar gewesene Preisgruppe für Ihre geänderte Streckenführung zugrunde gelegt. Sofern am Tag der Buchung für Ihre geänderte Streckenführung ein höherer Flugpreis zu entrichten gewesen wäre, werden wir unter Anrechnung des bereits gezahlten Flugpreises die Differenz nacherheben. Bitte beachten Sie, dass wir die Beförderung davon abhängig machen können, dass Sie den Differenzbetrag

gezahlt haben.

8. Klausel

Die ABB der Beklagten enthielten sowohl im Zeitpunkt der Klageeinbringung wie auch in der im Juni 2018 geltenden Fassung nachstehende Klausel (Beilagen ./A und ./B):

3.3.4. Wenn Sie sich entgegen der Bestimmungen in Artikel 3.3.2. und ohne dass ein Fehler unsererseits oder höhere Gewalt vorliegt, entscheiden, Ihre Reise am vereinbarten Zwischenlandeort abubrechen und den Anschlussflug zu Ihrem Zielort, der im Flugschein angegeben ist, nicht in Anspruch nehmen, gilt dies als Vertragsbruch. In diesem Fall dürfen Sie Ihr aufgegebenes Gepäck erst nach Zahlung einer Vertragsstrafe von 150 EUR am vereinbarten Zwischenlandeort entgegennehmen.

Beweiswürdigung:

Soweit sich Feststellungen auf den Inhalt unbedenklicher Urkunden stützen, sind diese bei den jeweiligen Feststellungen (als Klammerausdruck) angeführt. Von der Vernehmung des Zeugen [REDACTED] [REDACTED] konnte Abstand genommen werden, da es sich bei der Frage der Auslegung der gegenständlichen Klauseln um Rechts- und nicht um Tatsachenfragen handelt. In seinen rechtserheblichen Punkten ist der dargestellte Sachverhalt weitestgehend nicht strittig. Daran, dass die Beklagte ihren Kunden die Wahl lässt, ob sie ein Ticket buchen, bei welchem Stornogebühren anfallen, oder ein solches, bei dem dies nicht der Fall ist, hegt das Gericht keine Zweifel.

Rechtliche Beurteilung:

I. Da die Beklagte in den – zum Zeitpunkt der Klageeinbringung in Geltung stehenden – ABB keine Rechtswahl getroffen hat, ist die inhaltliche Zulässigkeit der beanstandeten Klauseln gemäß Art 5 Abs 2 Rom I-VO nach dem Recht jenes Staates zu prüfen, in dem die zu befördernde Person ihren gewöhnlichen Aufenthalt hat, sofern sich in diesem Staat auch der Abgangsort oder der Bestimmungsort befindet. Dies bedeutet, dass vorliegend österreichisches Recht zur Anwendung gelangt. Die Tatsache, dass die ABB der Beklagten nach Klageeinbringung durch eine Rechtswahlklausel zugunsten des belgischen Rechts ergänzt und die Klauseln teilweise leicht adaptiert und innerhalb der Homepage verschoben wurden, ändert daran nichts und begründet auch keinen Wegfall der Wiederholungsgefahr, weil Geschäftsbedingungen und Vertragsformblätter sehr schnell in alle möglichen Richtungen

geändert werden können. Auch nach der ständigen Rsp des Obersten Gerichtshofes reichen bloße Änderungen der Geschäftsbedingungen nicht für eine Beseitigung der Wiederholungsgefahr (RS0124304).

II. Die als Klauseln 1-6 bezeichneten Textpassagen entstammen nicht dem als „Allgemeine Beförderungsbedingungen“ (nachstehend kurz: ABB) bezeichneten Formblatt (Beilagen ./A und ./B), sondern befinden bzw. befanden sich – wie den Beilagen ./C, ./D und ./G zu entnehmen ist – an unterschiedlichen Stellen der Homepage der Beklagten. Dass sie nicht als „Geschäftsbedingungen“ oder ähnliches bezeichnet werden, ist jedoch für die Frage, ob es sich hierbei um Vertragsbedingungen im Sinne des § 28 KSchG handelt, nicht von Relevanz. Da in Österreich keine Legaldefinition zur Klärung der Frage, wann vom Vorliegen Allgemeiner Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblätter auszugehen ist, besteht, ziehen Lehre und ständige Rechtsprechung dafür die Legaldefinition des § 305 dBGB heran (RS0123499, *Rummel in Rummel/Lukas*, ABGB⁴ § 864a ABGB Rz 1). Diese besagt: *„Allgemeine Geschäftsbedingungen sind alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei (Verwender) der anderen Vertragspartei bei Abschluss eines Vertrages stellt. Gleichgültig ist, ob die Bestimmungen einen äußerlich gesonderten Bestandteil des Vertrages bilden oder in die Vertragsurkunde selbst aufgenommen werden, welchen Umfang sie haben, in welcher Schriftart sie verfasst sind und welche Form der Vertrag hat. Allgemeine Geschäftsbedingungen liegen nicht vor, soweit die Vertragsbedingungen zwischen den Vertragsparteien im Einzelnen ausgehandelt sind.“*

Auf diesem weiten Begriffsverständnis hat auch die Analyse hinsichtlich der Klauseln auf der Homepage der Beklagten zu basieren. Es handelt sich dabei um vorformulierte Texte, welche nicht mit dem Konsumenten individuell ausgehandelt und vereinbart werden. Auch bietet sich keine Möglichkeit, ein individuelles Vertragsverhältnis durch Streichungen, handschriftliche Zusätze oder Ankreuzen verschiedener Punkte herzustellen. Diese Parameter zog der OGH auch bei der Lösung der Frage heran, ob „Gesprächsnotizen“ aus Beratungs- bzw. Vermittlungsgesprächen als AGB bzw. Vertragsformblätter zu qualifizieren sind. Er bejahte dies für jene Teile der Gesprächsnotizen, welche nicht bloße Tatsachenbestätigungen darstellten, sondern als gestaltende Bedingungen „echte“ rechtsgeschäftliche Willenserklärungen enthielten und unterwarf diese der Verbraucherschutzrechtlichen Geltungs- und Inhaltskontrolle (1 Ob 46/10m). Wenn also die Beklagte vermeint, es handle sich bei den von ihr verwendeten Klauseln nicht um Willenserklärungen, da diese nicht auf die Herbeiführung von Rechtsfolgen gerichtet seien und sich daraus keine Rechte und Pflichten der Parteien ableiten ließen, kann dem nicht gefolgt werden. Die Beklagte führt selbst aus, die Klauseln bildeten ihre *„faktische Vorgehensweise bei Stornierungen“* ab. Dem Konsumenten wird in

einfachen Worten eine Reihe an Pflichten und Rechten dargelegt, von deren Durchsetzung die Beklagte, wie sie selbst ausführt, faktisch Gebrauch macht und die so jedenfalls die Rechtsposition des Verbrauchers verändern.

Wo die Klauseln auf der Homepage der Beklagten abgebildet sind, ist für die Frage, ob es sich dabei um AGB oder Vertragsformblätter handelt, unerheblich. Dass sie sich teilweise im Bereich „FAQ“ oder auf anderen Subpages befinden und nicht in dem als ABB betitelten Klauselwerk, ändert nichts an ihrer rechtlichen Qualität. Wenn sich durch „gezieltes Verstecken“ von vermeintlich nicht Verbraucherschutzkonformen Bestimmungen in unterschiedlichsten Bereichen von Homepages und Buchungsplattformen die Geltungs- und Inhaltskontrolle umgehen ließe, wäre Missbrauch Tür und Tor geöffnet. Telos des Verbraucherschutzrechtes und des ihm immanenten Transparenzgebotes ist es zu verhindern, dass der Verbraucher – gemessen am Verständnis des für die jeweilige Vertragsart typischen „Durchschnittskunden“ – über Rechtsfolgen getäuscht oder ihm ein unzutreffendes oder unklares Bild seiner vertraglichen Position vermittelt wird (2 Ob 59/12h). Ein solches unklares Bild vermitteln jedoch manche der von der Beklagten verwendeten Klauseln: An unterschiedlichen Stellen der Homepage und deren Subpages werden dem Verbraucher eine Reihe an Informationen übermittelt, welche – wie in der nachstehenden rechtlichen Beurteilung zu bewerten sein wird – die Gefahr in sich bergen, den Verbraucher gröblich zu benachteiligen. Keinesfalls kann nun durch das simple Entfernen dieser Klauseln aus den ABB und das „Unterbringen“ derselben an anderen Stellen der Homepage die Geltungs- und Inhaltskontrolle nach dem Verbraucherschutzrecht umgangen werden. Die Rubrik „frequently asked questions“ soll dazu dienen, dem Verbraucher in einfachen und verständlichen Worten seine Rechte und Pflichten näherzubringen. Werden diese „FAQ“ oder andere Sektionen im „Informationsteil“ der Homepage dazu verwendet, dem Verbraucher neue Pflichten aufzuerlegen und in seine Rechte einzugreifen, so erzeugt dies beim Verbraucher ein unklares Bild seiner vertraglichen Position. Gerade weil bei einem Verbraucher von einem typischen „Durchschnittskunden“ auszugehen ist, kann diesem nicht abverlangt werden, einen Abgleich zwischen den Rechten und Pflichten nach den ABB und jenen, welche ihm an anderen Stellen der Homepage vermittelt werden, herzustellen, um so seine vertragliche Position zu klären. Es liegt in der Natur der Sache, dass sich ein Verbraucher eher an den für ihn verständlich und relativ einfach abgefassten „FAQ“ sowie anderen Info-Sektionen einer Homepage orientiert als an den („kleingedruckten“) ABB, wobei er sich aber jedenfalls darauf verlassen können muss, dass ihm ein getreues Bild seiner rechtlichen Position vermittelt wird.

Basierend auf einem weiten Verständnis für Vertragsformblätter und der Tatsache, dass nach

der Judikatur die Form des Vertrages nicht von Relevanz ist, geht der OGH davon aus, dass auch die auf Websites und deren Subpages enthaltenen vorformulierten Allgemeinen Vertragsbedingungen, die der Verwender den auf diesem Wege mit Verbrauchern abgeschlossenen Verträgen von vornherein zugrundelegen will, der verbraucherschutzrechtlichen Geltungs- und Inhaltskontrolle unterliegen (2 Ob 59/12h). Relevant ist hierbei nicht, ob die Klauseln bei Vertragsabschluss mit den Verbrauchern dezidiert vereinbart werden. Schon allein durch das Einbinden der Klauseln in die Webseite der Beklagten bringt die Beklagte zum Ausdruck, dass sie diese den von ihr geschlossenen Verträgen zugrundelegen will (6 Ob 210/17a). Die Beklagte geht jedoch ohnehin noch einen Schritt weiter: In ihren ABB (Beilagen .A und .B) findet sich gleich einleitend folgende Textpassage: *„Wichtiger Hinweis: Klicken Sie bitte hier für weitere praktische Informationen, die Teil unserer Allgemeinen Beförderungsbedingungen sind. Letztgenannte haben im Falle eines Konflikts Vorrang.“* Hinterlegt ist dieser Link mit der Subpage <https://www.brusselsairlines.com/de-de/praktische-info/reise-info/default.aspx>, auf welcher die Regelungen über „Stornierung & Rückerstattung“ aufgerufen werden können, die wiederum die Klauseln 1 – 6 enthalten (Beilage .H). Somit stellt die Beklagte einen unmittelbaren Zusammenhang zwischen den in den ABB verwendeten Klauseln und jenen, welche sie in der Subpage unterbringt, her und gibt wörtlich an, diese seien *„Teil der Allgemeinen Beförderungsbedingungen“* (wobei Letztere im Falle eines Konfliktes Vorrang haben).

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die von der Beklagten verwendeten Klauseln als AGB bzw Vertragsformblätter anzusehen sind und demnach einer verbraucherschutzrechtlichen Inhalts- und Geltungskontrolle unterliegen.

III. Die Beklagte zeigt(e) sich hinsichtlich der Rechtswidrigkeit gegenständlicher Klauseln keineswegs einsichtig. Der Kläger hatte, welche Feststellung an dieser Stelle nachgetragen sei, vor Klageeinbringung die Beklagte aufgefordert, eine Unterlassungsverpflichtung abzugeben (Beilage .F), wobei dieser Aufforderung nicht nachgekommen wurde. Vielmehr hat die Beklagte bestimmte Klauseln nur innerhalb der Website – mit im Großen und Ganzen gleichen Inhalt – auf andere Stellen verschoben. Insbesondere wenn der mit der Unterlassungsklage Belangte sein Unrecht nicht einsieht und auch im Verfahren bestreitend vorgeht, ist Wiederholungsgefahr anzunehmen (RS0010497).

IV. Aufgrund des beanstandeten umfangreichen Klauselwerks sind der nachfolgenden Erörterung einige wesentliche Grundsätze der ständigen Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofes im Verbandsprozess voranzustellen, auf die bei Beurteilung der Zulässigkeit der einzelnen Klauseln Bedacht zu nehmen ist (vgl u.a. OGH 10 Ob 70/07b): Wer im

geschäftlichen Verkehr in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die er seinen Verträgen zugrunde legt, oder in hierbei verwendeten Vertragsformblättern für Verträge Bedingungen vorsieht, die gegen ein gesetzliches Verbot oder die guten Sitten verstoßen, kann gemäß § 28 Abs 1 KSchG von einem nach § 29 KSchG berechtigten Verband auf Unterlassung geklagt werden. Dieses Verbot schließt auch das Verbot ein, sich auf eine solche Bedingung zu berufen, soweit sie unzulässigerweise vereinbart wurde. Bestimmungen ungewöhnlichen Inhalts in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern, die ein Vertragsteil verwendet hat, werden gemäß § 864a ABGB nicht Vertragsbestandteil, wenn sie für den anderen Vertragspartner nachteilig sind und er mit ihnen auch nach den Umständen, vor allem aber nach dem äußeren Erscheinungsbild der Urkunde, nicht zu rechnen brauchte, soweit der eine Vertragsteil den anderen nicht besonders darauf hingewiesen hat („Geltungskontrolle“). Einer objektiv ungewöhnlichen Klausel muss daher ein gewisser Überrumpelungseffekt innewohnen (RIS-Justiz RS0014646), wobei entscheidend ist, ob die jeweilige Klausel bei dem entsprechenden Geschäftstyp üblich ist und sie den redlichen Verkehrsgewohnheiten entspricht (RIS-Justiz RS0014646). Bei Beurteilung der Ungewöhnlichkeit eines Inhalts im Sinne des § 864a ABGB ist ein objektiver Maßstab anzulegen (RIS-Justiz RS0014627). 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 besonders aus der Art ihrer Einordnung in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (RIS-Justiz RS0014659; RS0105643). § 864a ABGB erfasst alle dem Kunden nachteiligen Klauseln, sodass eine gröbliche Benachteiligung im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB nicht vorausgesetzt wird (RIS-Justiz RS0123234).

Gemäß § 897 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. Das dadurch geschaffene System berücksichtigt einerseits die objektive Äquivalenzstörung und andererseits die „verdünnte Willensfreiheit“. Weicht eine Klausel von dispositiven Rechtsvorschriften ab, liegt eine gröbliche Benachteiligung eines Vertragspartners iSd § 879 Abs 3 ABGB schon dann vor, wenn es für eine Abweichung keine sachliche Rechtfertigung gibt. Dies ist jedenfalls dann anzunehmen, wenn die dem Vertragspartner zgedachte Rechtsposition in einem auffallenden Missverhältnis zur vergleichbaren Rechtsposition anderer steht. Die Beurteilung, ob eine Klausel den Vertragspartner gröblich benachteiligt, orientiert sich am dispositiven Recht, das als Leitbild eines ausgewogenen und gerechten Interessenausgleiches für den Durchschnittsfall dient („Inhaltskontrolle“).

Schließlich ist eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung gemäß § 6 Abs 3 KSchG unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst wurde. Dieses „Transparenzgebot“ soll es dem Kunden ermöglichen, sich aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsbestandteilen zuverlässig über seine Rechte und Pflichten bei der Vertragsabwicklung zu informieren. Die AGB müssen so gestaltet sein, dass der Verbraucher durch ihre Lektüre eine klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition erhält (RIS-Justiz RS0115217). Mit dem Verbandsprozess soll nicht nur das Verbot von gesetzwidrigen Klauseln erreicht, sondern es sollen auch jene Klauseln beseitigt werden, die dem Verbraucher ein unzutreffendes oder auch nur unklares Bild seiner vertraglichen Position vermitteln. Es gilt zu verhindern, dass er dadurch von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird oder ihm unberechtigt Pflichten auferlegt werden.

Im Verbandsprozess gemäß § 28 KSchG hat die Auslegung der beanstandeten Klauseln im „kundenfeindlichsten“ Sinn zu erfolgen. Es ist von jener Auslegungsvariante auszugehen, die für die Kunden der Beklagten die nachteiligste ist (RIS-Justiz RS0016590, RS0038205). Auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der Klauseln kann nicht Rücksicht genommen werden, da eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess unmöglich ist (vgl OGH 6 Ob 17/16t).

V. Nach diesen Grundsätzen sind die strittigen Klauseln im Einzelnen zu prüfen:

1. Klausel

(...) Stornierung nach Abflug: Erstattung der Differenz zwischen dem gezahlten und dem jeweiligen One-Way-Tarif. Wenn Sie ein Upgrade (...) vorgenommen haben, kann der ursprünglich nicht erstattungsfähige Betrag auch weiterhin nicht erstattet werden (...)

Nach Auffassung des Klägers ist diese Klausel, die eine Nachverrechnung im Sinne einer nachträglichen Preiserhöhung ermögliche bzw. darstelle, als gröblich benachteiligend zu werten, da sie eine Schlechterstellung für Fluggäste herbeiführe, welche einer sachlichen Rechtfertigung entbehre (§ 879a ABGB). Zudem sei sie überraschend (§ 864a ABGB) und auch nach § 6 Abs 3 KSchG intransparent, da sie den Verbraucher nicht darüber aufkläre, dass sie zu einer allfälligen Nachverrechnung führen und der Verbraucher mit einer höheren Forderung als der des ursprünglich bezahlten Flugpreises konfrontiert werden kann, wenn er einen Teil der Flugbuchung storniert.

Die Beklagte wendete ein, dass diese Klausel von ihr aktuell nicht verwendet werde. Es handle sich bei ihr nur um einen Teil der tatsächlich verwendeten Klausel, wobei die zu untersagende um einiges weiter gehe als die tatsächlich verwendete. Überdies schliesse der Begriff „Erstattung“ schon allein begrifflich aus, dass es zu einer „Nachverrechnung“ kommen kann. Hinsichtlich des vom Kläger herangezogenen Argumentes, dass die Klausel nicht konkretisiere, in wessen Sphäre die Gründe für die Stornierung liegen, weshalb auch bei einer Stornierung durch die Beklagte die Regelung zur Anwendung kommen könne, verweist die Beklagte auf eine Klausel in ihren ABB, welche dies ausschliesse.

Die von der Beklagten verwendete Klausel befasst sich nach ihrem insofern eindeutigen Wortlaut damit, dass nach dem Abflug eine Stornierung (durch den Kunden) erfolgt, dem in diesem Fall die Differenz zwischen dem gezahlten und dem Preis des jeweiligen (tatsächlich angetretenen) One-Way-Fluges gebührt. In dem Fall also, dass der bezahlte Tarif höher als der jeweilige One-Way-Tarif ist, kommt es zu einer Erstattung (an den Kunden). Selbst nach der im Verbandsverfahren gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung ist der Klausel aber nicht zu entnehmen, dass im umgekehrten Fall – dass also das One-Way-Ticket teurer ist als der insgesamt bezahlte Preis – eine „Erstattungsmöglichkeit“ zu Gunsten der Beklagten besteht. Diesfalls wäre nicht von einer „Erstattung“ (iS einer Rückzahlung von etwas Erhaltenem), sondern von einer „Nachverrechnung“ – oder laut einer von der Beklagten an anderer Stelle verwendeten Diktion: „Nacherhebung“ – zu sprechen. Dass sich die Klausel allein mit der an den Kunden der Beklagten zu erbringenden „Erstattung“ befasst, ergibt sich überdies aus dem Zusatz, dass dem Kunden im Falle eines Upgrades der ursprünglich nicht erstattungsfähige Betrag auch weiterhin nicht erstattet werden kann. Aufgrund ihres eindeutigen Wortlauts bestehen gegen die Zulässigkeit dieser Klausel keine Bedenken.

2. Klausel

(...) Zurückerstattet gegen eine Gebühr von 65 € / 75 CHF pro einzelne Strecke.

Der Kläger brachte dazu vor, die Klausel normiere, dass Rückerstattungen nur gegen Gebühr erfolgen könnten; die Klausel stelle aber nicht darauf ab, aus welchem Grund es zu einer Stornierung und in Folge dessen zu einer „Rückerstattung“ kommt. Unabhängig davon sei nicht ersichtlich, warum das Unternehmen generell ermächtigt sein soll, eine Gebühr für die Vorname von Stornierungen bzw. von Erstattungen zu verlangen; dabei handle es sich um eine Nebenpflicht des Unternehmers, die nicht besonders vergütungsfähig sei. Darüber hinaus beruhe der dem Unternehmer entstehende „Erstattungsaufwand“, sofern es um die Erstattung jener Steuern und Gebühren geht, die infolge Nichtantritts tatsächlich nicht

angefallen und daher zurückzuzahlen sind, einzig darauf, dass Fluggäste diesbezüglich – wohl auf Verlangen der Beklagten – in Vorleistung getreten sind. Im Übrigen erscheine auch die Höhe der in der Klausel normierten Gebühr fragwürdig und angesichts des möglicherweise entstandenen Aufwands nicht rechtfertigbar.

Die Beklagte wendete die Unbestimmtheit des Begehrens zu dieser Klausel ein und bestritt auch die Verwendung des aus dem Zusammenhang gerissenen Textfragments. Dem Kunden komme ein Wahlrecht zu, ob er ein günstigeres Ticket mit Stornogebühr oder ein teureres ohne eine solche erwirbt. Insofern handle es sich hier um keine AGB, sondern nur um eine Information an den Kunden.

Dem Standpunkt der Beklagten ist zu erwidern, dass sich die beanstandete Klausel mit sinngleichem Wortlaut sowohl in den FAQ (Überschrift: „Light & Relax“) als auch unter dem Link „Stornierung & Rückerstattung“ findet. Weder von einem unbestimmten Begehren noch von einem Textfragment kann daher gesprochen werden. Inhaltlich ist festzuhalten, dass durch die Klausel Rückerstattungen (nur) gegen Gebühr erfolgen; darauf, weshalb es überhaupt zu dieser Situation kam, stellt die Klausel jedoch in keiner Weise ab. Sie erfasst demnach – unter Zugrundelegung der im Verbandsverfahren gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung – auch den Fall, dass die Stornierung (samt dadurch ausgelöster Rückerstattung) auf Gründen beruht, die der Sphäre der Beklagten entstammen. Der Umstand, dass Fluggäste nicht damit rechnen müssen, mit einer Gebühr belegt zu werden, wenn sie – etwa aus den gerade dargelegten Gründen – eine Erstattung begehren, macht die Klausel einerseits überraschend iSd § 864a ABGB; andererseits kommt ihr gröblich benachteiligende Wirkung gemäß § 879 Abs 3 ABGB zu. Aus dem Wahlrecht des Kunden beim Ticketerwerb, worauf die Beklagte verweist, ist für sie nichts zu gewinnen, da es sich in beiden Fällen, wie der Kläger zutreffend geltend macht, um vorformulierte Varianten handelt. Die Klausel ist daher unwirksam.

3. Klausel

Brussels Airlines leistet keine Erstattung für stornierte (...) Strecken (...). Im Falle dass, Steuern erstattet werden können erheben wir eine Gebühr von €35.

Der Kläger sieht in dieser Klausel, die eine Erstattung für gebuchte und dann stornierte Strecken ausschließt und weiters bestimmt, dass im Falle der Steuererstattung seitens der Beklagten eine Gebühr eingehoben wird, einen Verstoß gegen § 1168 Abs 1 ABGB und damit auch gegen § 879 Abs 3 ABGB. In diesem Zusammenhang gebiete § 27a KSchG, dass der Unternehmer, wenn er – entgegen § 1168 Abs 1 ABGB – das gesamte Entgelt fordert, dem Verbraucher die Gründe hierfür mitzuteilen hat. Die Problematik, dass auf die Gründe der

Stornierung und wessen Sphäre sie zuzuordnen sind, in keiner Weise eingegangen wird, stelle sich auch hier. Überdies sei die normierte Gebühr auch betragsmäßig überhöht und verstoße die Klausel, welche dem Verbraucher die wahre Rechtslage verschleierte, gegen § 6 Abs 3 KSchG.

Die Beklagte bestritt all dies im Wesentlichen mit den bereits zu Klausel 2 dargestellten Gründen.

Um Wiederholungen zu vermeiden, verweist das Gericht, vor allem was die „formalen“ Argumente der Beklagten anlangt, auf die Begründung zu Klausel 2. Meritorisch reklamiert der Kläger zu Recht einen Verstoß der Beklagten gegen § 1168 Abs 1 ABGB. Nach dieser Gesetzesbestimmung kann der leistungsbereite Unternehmer, wenn er an der Ausführung des Werkes aus Gründen verhindert ist, die nicht in seiner Sphäre gelegen sind, zwar das vereinbarte Entgelt fordern, er muss sich jedoch anrechnen lassen, was er infolge Unterbleibens der Arbeit erspart oder durch anderweitige Verwendung erworben oder zu erwerben absichtlich versäumt hat. Diesen Gesichtspunkt übergeht die vorliegende Klausel, die Erstattungen für stornierte Strecken (ohne Einschränkung) ausschließt, zur Gänze. Da für die damit verbundene Schlechterstellung von Kunden und Abweichung vom dispositiven Recht keine sachliche Rechtfertigung besteht, erweist sich die Klausel als gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB. Die – schon oben angesprochene – Indifferenzierung der Klausel dahingehend, aus welchen Gründen die Stornierung erfolgte, bewirkt auch einen Verstoß der Beklagten gegen § 864a ABGB. Zu 2 Ob 182/12x hat der Oberste Gerichtshof in Übrigen die Einhebung einer Verwaltungsgebühr iHv € 35.- für Erstattungen von Steuern und Gebühren bei nicht erstattbaren Tarifen für unzulässig erklärt.

4. Klausel

Keine Erstattung von Servicegebühren, Kreditkartengebühren und Versicherungen. Internationale Zuschläge für nicht erstattbare Tarifen [sic!] (...) sind nicht erstattbar.

Der Kläger beanstandet, dass diese Klausel die Erstattung von Servicegebühren, Kreditkartengebühren und Versicherungen grundsätzlich ausschließe. Demnach umfasse sie auch den Fall, dass die Verrechnung dieser Entgelte unrechtmäßig erfolgte, etwa durch einen – vom Verbraucher nicht veranlassten – Buchungsfehler. Die damit einhergehende Schlechterstellung der Fluggäste, für die es an einer sachlichen Rechtfertigung fehle, stelle sich als gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB dar. Zudem sei unklar, was sich unter den in der Klausel genannten „Servicegebühren“ und „internationalen Zuschlägen“ überhaupt versteht. Dies mache die Klausel auch intransparent nach § 6 Abs 3 KSchG.

Die Beklagte wendete dazu ein wie zu den bereits behandelten Klauseln. Der Kläger benötige

schon große Fantasie, wenn er die Klausel auch auf Fälle anwenden möchte, in denen die Beklagte selbst eine fehlerhafte Buchung verursacht hat. Jeder durchschnittlich verständige Verbraucher werde die Information so auffassen, dass er bei nicht erstattbaren Tarifen für die angeführten Leistungen keine Erstattung verlangen kann, wenn er aus selbst zu vertretenden Gründen die Leistung nicht konsumiert.

Wie den zu ihren Gunsten unternommenen Interpretationsversuchen der Beklagten entgegen zu halten ist, erfasst die im Verbandsverfahren gebotene kundenfeindlichste Auslegung sehr wohl auch den Fall, dass etwa eine Buchung auf Grund eines Systemfehlers doppelt erfolgte, was dem Inhalt der Klausel zufolge jedoch eine Erstattung der genannten Kosten (an den Kunden) ausschließt. Auch das vom Kläger gebrachte Beispiel, dass Fluggäste infolge einer für sie unannehmbaren Änderung der Flugzeiten den Rücktritt vom Beförderungsvertrag erklärten und der Unternehmer den Flug hinauf stornierte, liegt durchaus nicht neben der Sache. Als den Konsumenten gröblich benachteiligend, verletzt die Klausel sohin § 879 Abs 3 ABGB. Es trifft aber auch zu, dass die Klausel – mangels Definition der darin angeführten Begriffe – mit § 6 Abs 3 KSchG nicht in Einklang zu bringen ist. Sie überlässt es in der Tat dem Belieben des Unternehmers, irgendwelche Kostenbestandteile als „Servicegebühren“ zu benennen und damit als nicht erstattungsfähig zu erklären (was sich für den Kunden wiederum als gröblich benachteiligend erweist).

5. Klausel

Sollte die Stornogebühr höher als der Basistarif sein, können nur die internationalen Zuschläge und die Flughafengebühren erstattet werden. Sollte die Stornogebühr niedriger als der Basistarif sein, kann die Differenz zwischen dem Basistarif und der Gebühr, plus die internationalen Zuschläge und Flughafengebühren erstattet werden.

Der Kläger sieht in dieser Klausel – unter Bezugnahme auf § 1168 Abs 1 ABGB – § 879 Abs 3 ABGB verletzt, wozu er erneut darauf verweist, dass die Klausel ohne weiteres auch den Fall erfasst, dass eine Buchung aus Gründen, die dem Verbraucher nicht zurechenbar sind, storniert wurde. Auch dass die Klausel die Erstattung allein auf „internationale Zuschläge“ und „Flughafengebühren“ reduziert – und damit die Erstattung anderer iSd § 1168 Abs 1 ABGB erstattungsfähiger Ausgaben ausschließt – sei unvereinbar mit § 879 Abs 3 ABGB. Schließlich sei die Klausel intransparent und werde die wahre Rechtslage durch sie verschleiert.

Die Beklagte wendete auch dazu ein, dass die Klausel, sofern sie von ihr verwendet werde, in den Kontext der Flugbuchung zu setzen sei. Bei der Flugbuchung könne der Kunde aus verschiedenen Tarifen wählen. Er habe damit ein Wahlrecht, ob es überhaupt zur Anwendung einer Stornogebühr kommt.

Was die Problematik des § 1168 Abs 1 ABGB betrifft, so verweist das Gericht auf seine Darlegungen zu Klausel 3. Da eine sachliche Rechtfertigung für die mit der Klausel verbundene (mögliche) Schlechterstellung von Kunden der Beklagten nicht zu ersehen ist, erweist sich auch die 5. Klausel als den Kunden gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB. Sowohl auf den Umstand, dass die Klausel – bei kundenfeindlichster Auslegung – auch auf den Fall anwendbar ist, dass eine Buchung aus dem Verbraucher nicht zuzurechenbaren Gründen storniert wurde, als auch darauf, dass keinerlei Begriffserklärung (insbesondere der „internationalen Zuschläge“) erfolgt, wurde oben bereits eingegangen; ebenso auf die von der Beklagten ins Treffen geführte Möglichkeit des Kunden, aus verschiedenen Buchungsklassen zu wählen. Die Klausel verstößt somit jedenfalls gegen § 879 Abs 3 KSchG und § 6 Abs 3 KSchG.

6. Klausel

Bitte beachten Sie, dass wir Ihren Rückflug bzw. Ihre Anschlussflüge stornieren, wenn Sie nicht zum gebuchten Flug erscheinen, ohne uns vorher entsprechend zu informieren. Wenn Sie uns jedoch vorgängig oder innerhalb von 24 Stunden nach flugplanmässiger Abflugszeit des Fluges, für welchen Sie nicht erschienen sind, entsprechend informieren, werden wir Ihre verbleibenden Buchungen nicht stornieren.

Der Kläger bringt dazu vor, dass die Klausel weder darauf abstelle, weshalb Fluggäste zu einem gebuchten Flug nicht erscheinen, noch berücksichtige, ob eine Information der Beklagten hinüber möglich ist. Somit verstoße die Beklagte auch diesbezüglich gegen § 879 Abs 3 ABGB und gegen § 864a ABGB. Es sei für den Kunden überraschend, ungewöhnlich und nachteilig, dass eine Frist von 24 Stunden nach planmäßiger Abflugszeit eingeführt wird, innerhalb derer der Kunde die Beklagte informieren muss, widrigenfalls eine Stornierung der verbleibenden Buchungen erfolgt.

Die Beklagte wendete dazu ein, dass für sie Planungssicherheit im Sinne einer sinnvollen Flugeinteilung notwendig sei. Darin finde sich die sachliche Rechtfertigung dafür, dass sich der Passagier binnen 24 Stunden zu melden hat. Es sei kaum denkbar, dass einem Passagier eine solche Meldung nicht möglich ist. Auch eine Umweltaspekten Rechnung tragende hohe Auslastung der Flugzeuge werde so gewährleistet.

Zutreffend verweist der Kläger darauf, dass, wenn ein gebuchter Flug nicht in Anspruch genommen wird, der Kunde im Gläubigerverzug ist. Damit stellt sich aber die beanstandete Klausel als den Kunden gröblich benachteiligend dar, weil das dispositive Recht keine Verpflichtung zur Leistungsannahme kennt (vgl 4 Ob 164/12i). Die Verrechnung von Mehrkosten in dem Sinne, dass die Gültigkeit einer Flugbuchung von der Zahlung eines

Aufschlages abhängig gemacht wird, ist jedoch gemäß § 879 Abs 3 ABGB unzulässig. Zulässig wäre in diese Richtung Gehendes nur, wenn die Buchung bereits zu dem Zweck erfolgte, die Tarifstruktur eines Luftfahrtunternehmens auszunutzen (2 Ob 182/12x). Darauf nimmt die beanstandete Klausel aber keinerlei Bezug, weshalb diese im Hinblick darauf, dass Verbraucher mit einer sie so benachteiligenden Vertragsbestimmung nicht rechnen müssen, auch gemäß § 864a ABGB unwirksam ist.

7. Klausel

3.3.2. (...) Sofern Sie sich für einen Tarif entschieden haben, der die Einhaltung einer festen Flugscheinreihenfolge vorsieht, beachten Sie bitte: wird die Beförderung nicht auf allen oder nicht in der im Flugschein angegebenen Reihenfolge der einzelnen Teilstrecken bei ansonsten unveränderten Reisedaten angetreten, werden wir den Flugpreis entsprechend Ihrer geänderten Streckenführung nachkalkulieren. Dabei wird der Flugpreis ermittelt, den Sie in Ihrer Preisgruppe am Tag, an dem der ursprüngliche Flugschein ausgestellt wurde, für Ihre tatsächliche Streckenführung zu entrichten gehabt hätten. Dieser kann höher oder niedriger sein als der ursprünglich bezahlte Flugpreis. War die von Ihnen ursprünglich gebuchte Preisgruppe für die geänderte Streckenführung am Tag der Buchung nicht verfügbar, wird für die Nachkalkulation die günstigste verfügbar gewesene Preisgruppe für Ihre geänderte Streckenführung zugrunde gelegt. Sofern am Tag der Buchung für Ihre geänderte Streckenführung ein höherer Flugpreis zu entrichten gewesen wäre, werden wir unter Anrechnung des bereits gezahlten Flugpreises die Differenz nacherheben. Bitte beachten Sie, dass wir die Beförderung davon abhängig machen können, dass Sie den Differenzbetrag gezahlt haben.

Der Kläger bezeichnet diese Klausel als gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, da sie eine Nachkalkulierung des Flugpreises für den Fall vorsehe, dass nicht alle gebuchten Flüge in eben dieser Reihenfolge angetreten werden. Mangels Differenzierung gelte die Klausel also auch bei höherer Gewalt, Krankheit des Fluggastes oder bei von ihm nicht zu vertretenden Gründen, die ihn an der Inanspruchnahme der gebuchten Flüge hinderten.

Die Beklagte äußerte sich zu dieser Klausel im Einzelnen nicht.

Der Argumentation des Klägers ist auch in diesem Zusammenhang nicht entgegen zu treten. Die Problematik der Klausel liegt wiederum darin, dass sie jeglicher Differenzierung der ihr nach ihrem Wortlaut zu unterstellenden Konstellationen entbehrt. So liegt es wohl auf der Hand, dass der Fall einer plötzlichen schweren Erkrankung eines Fluggastes anders zu behandeln ist als jener, dass dieser – siehe oben – die Tarifstruktur der Beklagten von

vornherein für sich ausnützen will. Da eine sachliche Rechtfertigung für die mit der Klausel – in ihrer derzeit gegebenen Allgemeinheit – einhergehende Schlechterstellung von (etwa erkrankten) Fluggästen nicht besteht, liegt auch diesbezüglich ein Verstoß gegen § 879 Abs 3 ABGB vor.

8. Klausel

3.3.4. Wenn Sie sich entgegen der Bestimmungen in Artikel 3.3.2. und ohne dass ein Fehler unsererseits oder höhere Gewalt vorliegt, entscheiden, Ihre Reise am vereinbarten Zwischenlandeort abzubrechen und den Anschlussflug zu Ihrem Zielort, der im Flugschein angegeben ist, nicht in Anspruch nehmen, gilt dies als Vertragsbruch. In diesem Fall dürfen Sie Ihr aufgegebenes Gepäck erst nach Zahlung einer Vertragsstrafe von 150 EUR am vereinbarten Zwischenlandeort entgegennehmen.

Der Kläger bezeichnet auch diese Klausel als gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB. Für die vorgesehene Verrechnung einer Vertragsstrafe von EUR 150,- und den Vorbehalt, dass das Gepäck nur nach Zahlung dieser Strafe ausgehändigt wird, bestehe keine sachliche Rechtfertigung. Da Fluggäste mit einer solchen Regelung nicht rechnen müssten, sei die Klausel auch gemäß § 864a ABGB unwirksam und darüber hinaus – zufolge des Verweises auf Klausel 7 (enthalten in Punkt 3.3.2. der ABB) – nach § 6 Abs 3 KSchG unzulässig.

Die Beklagte führte dazu aus, dass es für sie mit beträchtlichem Aufwand verbunden sei, wenn ein Fluggast seine Beförderung an einem ursprünglich nicht geplanten Ort abbricht. Da das Gepäck aus Sicherheitsgründen nicht ohne Passagier im Flugzeug transportiert werden dürfe, müsse, wenn ein Passagier nicht zum Abschlussflug erscheint, sein Gepäck umständlich gesucht werden. Dies könne zu massiven Verspätungen des Anschlussfluges führen, was für die Beklagte unter Umständen mit Kosten von mehreren Tausend Euro verbunden sei. Die Vertragsstrafe komme so eine wichtige präventive Wirkung zu, um derartige Verspätungen zu vermeiden. Die Klausel sei daher sachlich berechtigt.

Ein weiteres Mal ist der Beklagten – bei grundsätzlichem Verständnis für ihre (wirtschaftlich intendierte) Ansicht – zu erwidern, dass es nicht angeht, egal unter welchen Umständen bei Flügen, die nicht planmäßig angetreten werden, Passagieren deren Gepäck nur gegen Einhebung einer Vertragsstrafe in nicht unbeträchtlicher Höhe auszufolgen. Da ein – etwa plötzlich erkrankter – Passagier, für den diese Regelung gröblich benachteiligend ist (§ 879 Abs 3 ABGB), mit ihr auch nicht rechnen musste, ist die Klausel überdies zufolge § 864 a ABGB unwirksam. Durch ihren Verweis auf Klausel 7 (enthalten in Punkt 3.3.2. der ABB), erweist sie sich zudem als unzulässig nach § 6 Abs 3 KSchG (RIS-Justiz RS0122040).

Es war daher, was das Unterlassungsbegehren anlangt, spruchgemäß zu entscheiden. Im Hinblick darauf, dass die von der Beklagten im Zeitpunkt der Klageeinbringung verwendeten ABB keine Rechtswahlklausel enthielten (wohl aber die bei Schluss der Verhandlung geltenden), erachtet es das Gericht allein aus diesem Grund nicht für angebracht, dem Unterlassungsbegehren nur in seiner eventualiter erhobenen Fassung stattzugeben. Andererseits spricht nichts dagegen, zwecks Klarstellung eine diesbezügliche Ergänzung im Urteilspruch anzubringen, zumal dies der Stoßrichtung der Klage entspricht (ON 9, AS 79; 1 Ob 222/15a).

Gemäß § 409 Abs 2 ZPO kann das Gericht für Unterlassungsklagen eine angemessene Leistungspflicht festlegen, wenn die Unterlassungsverpflichtung auch eine Pflicht zur Änderung eines Zustandes einschließt (RIS-Justiz RS0041265 [T1]). Da nach gefestigter Rechtsprechung die Verpflichtung der Beklagten, ihre AGB zu ändern, nicht als reine Unterlassung zu beurteilen ist, hat das Gericht eine Leistungspflicht zu setzen (RIS-Justiz RS0041265 [T3]). In vergleichbaren Fällen wurde eine solche von drei bis sechs Monaten als angemessen erachtet (10 Ob 70/07b ua). Die hier in den Spruch aufgenommene Frist gibt der Beklagten ausreichend Zeit, in der eigenen Organisation die Voraussetzungen für die Umsetzung der Entscheidung zu treffen.

Zumal ein berechtigtes Interesse der angesprochenen und betroffenen Verbraucherkreise an der Aufklärung über das gesetzwidrige Verhalten der Beklagten besteht, aber auch um über die wahre Sach- und Rechtslage (gegenüber den bestehenden und allenfalls neuen Kunden der Beklagten) aufzuklären und um ein Umsichgreifen des beanstandeten Verhaltens zu verhindern, ist eine Urteilsveröffentlichung geboten (§ 30 Abs 1 KSchG iVm § 25 Abs 3 UWG). Der Umfang der Veröffentlichung erscheint auf Grund der österreichweiten Tätigkeit der Beklagten nicht unangemessen (6 Ob 169/15v mwN).

Der Kostenzuspruch an den Kläger [Punkt b] beruht auf den §§ 43 Abs 1, 54 Abs 1a ZPO. Die Obsiegsquote des Klägers betrug im 1. Verfahrensabschnitt 83,33 % und im 2. Abschnitt 87,5 %, weshalb die Ersatzquoten bei 66,7 % bzw. 75 % liegt. Einwendungen gegen die vom ihm verzeichneten Kosten wurden nicht erhoben.

Handelsgericht Wien, Abteilung 39
Wien, am 29. März 2019
Dr. Heinz-Peter Schinzel, Richter

Elektronische Ausfertigung
gemäß § 79 GOG