



IM NAMEN DER REPUBLIK

Das Landesgericht Korneuburg als Handelsgericht erkennt durch seine Richterin Mag. Barbara Nigl LL.M. 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 **Laudamotion GmbH**, Concorde Business Park 2/F/10, 2320 Schwechat, vertreten durch Schuppich, Sporn & Winischhofer Rechtsanwälte in 1010 Wien, wegen Unterlassung (Streitwert EUR 30.500,-) und Urteilsveröffentlichung (Streitwert EUR 5.500,-) nach öffentlicher mündlicher Verhandlung zu Recht:

1.) Die beklagte Partei ist schuldig, nach Ablauf von vier Monaten 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. Bei Widersprüchen zwischen den vorliegenden Beförderungsbedingungen und unseren Regelungen haben die Beförderungsbedingungen Vorrang.

2. Für Flugbuchungen, die über einen unserer Buchungszentren vorgenommen werden, wird und einfachem Flug eine Callcenter-Buchungsgebühr gemäß Gebührentabelle erhoben. Mit Ausnahme der unten ausgeführten Bestimmungen der Artikel 10.2 oder 10.3 ist diese Gebühr nicht rückerstattbar.

3. Beschwerden oder Beanstandungen werden per Mail, Fax oder durch Benutzung des anwendbaren Online-Beschwerdeformulars auf <https://www.ryanair.com/de/fragen/kontakt-zum-kundenservice> entgegengenommen. (...)

4. Sie erkennen an, uns Ihre persönlichen Daten zu folgenden Zwecken zur Verfügung gestellt zu haben: Abwicklung von Flugbuchungen, Erwerb von Zusatzleistungen wie Hotelbuchungen und Fahrzeuganmietung, Entwicklung und Angebot von Dienstleistungen wie besonderer Betreuung von Personen mit eingeschränkter Mobilität, Erleichterung von

Einreiseverfahren sowie die Übermittlung dieser Daten an die zuständigen Behörden im Zusammenhang mit der Durchführung Ihrer Reise. Zu diesem Zweck ermächtigen Sie uns, diese Daten zu verwahren und zu verwenden, und sie an unsere eigenen Büros, Behörden oder Anbieter der oben genannten Dienstleistungen weiterzugeben. Ihre persönlichen Daten werden nicht ohne Ihr vorheriges Einverständnis zu Marketingzwecken verwendet.

5. Wenn Sie die Reise nicht antreten, können Sie innerhalb eines Monats schriftlich die vollständige Rückerstattung der bezahlten staatlichen Steuern beantragen. Dafür fällt lediglich eine Verwaltungsgebühr für die Erstattung staatlicher Steuern in der in unserer Gebührentabelle festgesetzten Höhe an. Alle übrigen Entgelte sind nicht rückerstattbar.

Verwaltungsgebühr für Rückerstattung staatlicher Steuern: € 20 pro Fluggast

6. Wir dürfen ferner Ihre Beförderung oder die Beförderung Ihres Gepäcks verweigern, wenn folgende Voraussetzungen vorliegen bzw. wir berechtigten Grund zur Annahme haben, dass folgende Voraussetzungen vorliegen werden:

- a) Ihre Beförderung oder jene Ihres Gepäcks die Sicherheit, die Gesundheit oder in nicht unerheblichem Ausmaß das Wohlbefinden anderer Fluggäste oder der Besatzung beeinträchtigen kann;
- b) Sie sich auf einem früheren Flug in nicht unerheblichem Maße regelwidrig verhalten haben und Grund zur Annahme besteht, dass sich solches Verhalten wiederholen kann;
- c) Sie uns im Zusammenhang mit einem früheren Flug Geld schulden, weil die Zahlung nicht erfolgte, verweigert wurde oder der Betrag uns in Rechnung gestellt wurde;
- d) Sie auf einem früheren Flug mit uns gegen das Rauchverbot verstoßen haben.

7. Wenn es uns im Rahmen unseres, in Artikel 7.1.2 genannten Ermessensspielraums angebracht erscheint, Ihnen aufgrund eines der oben genannten Punkte die Beförderung zu verweigern oder Sie bei einer Zwischenlandung von Bord zu verweisen, dürfen wir die verbleibende Flugstrecke auf Ihrem Flugschein streichen, und Sie haben kein Recht auf weitere Beförderung. Wir haften nicht für Verluste oder Schäden, die infolge einer solchen Beförderungsverweigerung geltend gemacht werden.

8. Aufgegebenes Gepäck wird nach Möglichkeit mit demselben Flugzeug wie Sie befördert, es sei denn, wir entscheiden aus Gründen der Sicherheit oder der betrieblichen Abläufe, es auf einem anderen Flug zu befördern. Wird Ihr aufgegebenes Gepäck auf einem nachfolgenden Flug befördert, so werden wir es an Ihren Aufenthaltsort ausliefern, sofern die anwendbare Gesetzgebung Ihre Anwesenheit bei der Zollabfertigung nicht als erforderlich ansieht.

9. Gemäß Artikel 8.4.5 sind Sie verpflichtet, Ihr aufgegebenes Gepäck entgegenzunehmen, sobald es am Bestimmungsflughafen zur Abholung bereitgestellt wurde. Wenn Sie das Gepäck nicht in einem angemessenen Zeitraum abholen, können wir Ihnen eine Lagergebühr in Rechnung stellen. Sollte Ihr aufgegebenes Gepäck nicht innerhalb von drei (3) Monaten nach Bereitstellung abgeholt worden sein, können wir darüber verfügen, ohne Ihnen gegenüber dafür Rechenschaft ablegen zu müssen.

11. Bei Annahme Ihrer Buchung informieren wir Sie über die zu diesem Zeitpunkt geltenden voraussichtlichen Flugzeiten. Diese sind auch auf Ihrer Buchung/Reiseroute angegeben. Es kann vorkommen, dass die geplanten Flugzeiten geändert werden müssen, nachdem Sie Ihren Flug gebucht haben. Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse angegeben haben, werden wir versuchen, Sie auf diesem Wege über alle etwaigen Änderungen zu informieren. Sollten wir, mit Ausnahme der in Artikel 9 unten 2 (sic!) dargestellten Situationen, die geplante Abflugzeit zwischen dem Zeitpunkt Ihrer Buchung und dem Reisedatum um mehr als drei Stunden verschieben und dies für Sie unannehmbar ist und wir ferner nicht in der Lage sind, Sie auf einen anderen, für Sie annehmbaren Flug umzubuchen, haben Sie Anspruch auf die Erstattung aller Kosten, die Ihnen für den geänderten Flug entstanden sind.

12. Wenn wir einen Flug streichen, nicht in angemessenem Rahmen planmäßig durchführen oder eine Flugstrecke einstellen, werden wir – sofern vom Übereinkommen oder der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht anders vorgeschrieben – Ihrem Wunsch entsprechend:

- a) Sie zur nächstmöglichen Gelegenheit auf einen anderen unserer planmäßigen Flüge, auf dem ein Platz zwischen den gleichen Streckenpunkten verfügbar ist, oder aufgrund einer speziellen Vereinbarung und unter Ausschluss darüber hinausgehender Verpflichtungen ohne zusätzliche Kosten auf einem oder mehreren unserer planmäßigen Flüge buchen, und zwar (i) über einen anderen von uns angeflogenen Flughafen zu Ihrem Zielflughafen oder (ii) von einem anderen von uns angeflogenen Flughafen zu Ihrem Zielflughafen oder (iii) von Ihrem Ausgangsflughafen zu einem anderen von uns angeflogenen Flughafen im selben Land wie Ihr ursprünglicher Zielflughafen oder (iv) von einem anderen von uns angeflogenen Flughafen zu einem anderen Zielflughafen im selben Land wie Ihr ursprünglicher Zielflughafen; oder (...)
- b) Ihnen nach den Bestimmungen in Artikel 10.2 die Kosten rückerstatten.

13. Wenn wir aus Gründen, die sich unserer Kontrolle entziehen, nicht in der Lage sind, auf dem Zielflughafen zu landen, und umgeleitet werden, um auf einem anderen Zielflughafen zu landen, gilt die Luftbeförderung als beendet, wenn das Flugzeug auf diesem anderen Zielflughafen landet, es sei denn, das Flugzeug fliegt zum ursprünglichen Zielort weiter. Wir werden in diesem Fall jedoch einen alternativen Transport organisieren, entweder von uns selbst oder über ein anderes, von uns angegebenes Transportmittel, um Sie ohne zusätzliche

Kosten an den Zielort zu bringen, der aus Ihrer Bestätigung/Reiseroute hervorgeht.

14. Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in den Artikeln 4.2, 10.2 und 10.3 sind alle Beträge, die für von uns selbst betriebene Flüge (Inkl. alle Gelder für optionale Dienstleistungen, die von uns zur Verfügung gestellt werden), bezahlt worden sind nicht erstattungsfähig.

15. Wenn wir einen Flug streichen, nicht in angemessenem Rahmen planmäßig durchführen oder eine Flugstrecke einstellen, werden wir Ihnen die Kosten für jeden ungenutzten, auf Ihrer Bestätigung/Reiseroute ausgewiesenen Flugabschnitt erstatten, sofern vom Übereinkommen oder der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 (Darstellung dieser Rechte) nicht anders vorgeschrieben.

16. Sämtliche Kosten, die uns aufgrund Ihres Nichteinhaltens bzw. -erfüllens von Gesetzen, Vorschriften, Anweisungen, Forderungen oder anderen Reisevorschriften der betroffenen Länder entstehen, sind von Ihnen auf Anfrage zu erstatten. Wir können diese Kosten in Form des Wertes nicht genutzter Flüge oder anderer Geldbeträge in unserem Besitz, z. B. Geschenkgutscheine, Gutschriften usw. einziehen. Jegliche Kosten, die uns in Ihrem Namen entstehen, werden von der Kredit-/Debitkarte abgebucht, die Sie bei der Buchung verwendet haben. Wir behalten uns das Recht vor, bei einem administrativen Fehler eine Belastung der für die Zahlung in Ihrer Reservierung verwendeten Karte einzuleiten.

17. Die Zahlungen müssen vom in der Buchung angeführten Karteninhaber autorisiert werden. Wir behalten uns das Recht vor, Ihre Buchung ohne vorherige Ankündigung zu stornieren, falls wir Grund zur Annahme haben, das Sie oder der Karteninhaber mit jeglicher Art von betrügerischen Aktivitäten in Verbindung stehen. Ein derartiger Verdacht kann auf den nachfolgenden Aktivitäten beruhen:

- a) Am Flughafen Sie sind nicht in der Lage zu zeigen die Karte mit der bezahlt wurde, wenn Agenten danach fragen;*
- b) Sie können auf Anfrage die Kontaktinformationen des Karteninhabers nicht nennen, um uns die Durchführung von Sicherheitschecks zu ermöglichen; (...)*
- c) Es liegen vergangene betrügerische Aktivitäten / Rückbelastungen durch Sie oder den Karteninhaber vor;*
- d) Die bei der Buchung angegebenen Informationen sind fehlerhaft/ unzureichend/ widersprechend/ mit betrügerischem Verhalten verbunden;*
- e) Es gab zahlreiche Zahlungsversuche mit widersprüchlichen, eingegebenen Daten.*

18. Es bestehen keine Höchstbeträge für die Haftung bei Tod oder Verletzung von Fluggästen. Für Schäden bis zu einer Höhe von 113.100 SZR haften wir verschuldensunabhängig, es sei denn, wir können beweisen, dass der Schaden durch die Fahrlässigkeit des verletzten oder verstorbenen Fluggastes verursacht oder mitverursacht wurde. Über diesen Betrag hinausgehende Forderungen können wir durch den Nachweis abwenden, dass wir und unsere Agenten alle nötigen Maßnahmen ergriffen haben, um den Schaden zu vermeiden, oder dass es uns oder ihnen nicht möglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen.

19. Wir übernehmen keine Verantwortung für Krankheiten, Verletzungen oder Behinderungen, einschließlich Tod, die auf Ihren körperlichen Zustand oder die Verschlechterung desselben zurückzuführen sind.

20. Nach Artikel 22 des Übereinkommens sind wir für Schäden aus Verspätungen, die Sie selbst oder Ihr Gepäck bei der Luftbeförderung erfahren, nicht haftbar, sofern wir beweisen können, dass unsere Mitarbeiter und Agenten alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen haben oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Mit Ausnahme von Fällen grober Fahrlässigkeit ist unsere Haftung bei Verspätungsschäden wie folgt begrenzt:

- Für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Fluggästen auf 4.694 SZR pro Fluggast
- Für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Gepäck auf 1.131 SZR pro Fluggast

21. Der Fluggast macht Ansprüche unmittelbar gegenüber Ryanair geltend und gewährt Ryanair eine Frist von 28 Tagen oder eine Frist, die nach dem anwendbaren Recht vorgesehen ist (je nachdem, welche Frist kürzer ist), die es Ryanair ermöglicht, unmittelbar gegenüber dem Fluggast zu reagieren, bevor dieser Dritte beauftragt, seine Ansprüche in seinem Namen geltend zu machen. (...) Ansprüche, die von Dritten geltend gemacht werden, bearbeitet Ryanair nicht, wenn (...) der betroffene Fluggast seine Ansprüche nicht unmittelbar gegenüber Ryanair geltend gemacht und Ryanair nicht die Frist zur Reaktion gewährt hat.

22. Die Abtretung von Ausgleichs-, Schadensersatz- und Rückerstattungsansprüchen gegen uns ist ausschließlich an natürliche Personen zulässig, die in Ihrer Flugbuchung als weitere Fluggäste mit aufgeführt sind oder, falls Sie Teilnehmer einer Reisegruppe sind, an andere Fluggäste dieser Reisegruppe, sowie bei minderjährigen und geschäftsunfähigen Fluggästen an ihre gesetzlichen Vertreter. Im Übrigen ist die Abtretung von Ausgleichs-, Schadensersatz- und Rückerstattungsansprüchen gegen uns an Dritte ausgeschlossen. Das Abtretungsverbot gilt nicht bei außervertraglichen Schadensersatzansprüchen gegen uns sowie in Fällen, in denen die Abtretung bzw. der Forderungsübergang gesetzlich vorgesehen ist oder wenn zwingende Umstände, die in der Person des Fluggastes selbst begründet sind, dies erfordern.

23. Beschädigtes Gepäck – muss am Ankunftsflughafen gemeldet werden; zusätzlich muss innerhalb von 7 Tagen nach der Beschädigung ein Beleg an Ryanair gesandt werden

Fehlende Gepäck – muss bei Ihrem Ankunftsflughafen gemeldet werden und darüber hinaus eine dokumentierte Forderung an Ryanair innerhalb 21 Tagen ab dem Tag, an dem das Gepäck zur Verfügung gestellt wurde.

24. Nach dem Montrealer Übereinkommen von 1999 ist Ryanair's Haftung für verloren gegangene, beschädigte oder verspätete Gepäckstücke auf 1131 SZR (ca €1300) begrenzt. Ein Passagier kann von einer höheren Haftung des aufgegebenen Gepäcks profitieren indem er eine spezielle Gepäck-Wertangabeerklärung ausfüllt und eine Gebühr von 50 € / £ 50 oder den jeweiligen gleichwertigen Geldbetrag der lokalen Währung (plus Mehrwertsteuer für Inlandsflüge) pro Person / pro Flug zahlt. Die Zahlung dieser Gebühr erhöht die Haftungsgrenze des aufgegebenen Gepäck bis zu 2,262 Sonderziehungsrechte (sic!) (ca. € 2600). (...)

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

2.) Das Mehrbegehren, die beklagte Partei sei darüber hinaus 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 Klausel:

10. Die auf Ihrer Bestätigung/Reiseroute oder anderswo verzeichneten Flugzeiten können sich zwischen dem Buchungsdatum und dem Reisedatum ändern.

oder die Verwendung einer sinngleichen Klausel zu unterlassen; sie sei ferner schuldig, es zu unterlassen, sich auf die vorstehend genannte Klausel oder eine sinngleiche Klausel zu berufen, wird **abgewiesen**.

3.) 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“, 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.

4.) Die Kostenentscheidung wird bis zur rechtskräftigen Erledigung der Streitsache vorbehalten.

Entscheidungsgründe

Die klagende Partei ist ein nach § 29 Abs 1 KSchG klageberechtigter Verein.

Die beklagte Partei (FN 248554x), eine GmbH mit Sitz in Schwechat, ist zu 100% ein Tochterunternehmen der Ryanair Holdings Plc. Sie betreibt ein Luftfahrtunternehmen sowie unter www.laudamotion.com ein Flugbuchungsportal und schließt als solches laufend Verträge (auch) mit Verbrauchern im Sinne des § 1 Abs 1 Z 2 KSchG, denen sie ihre „Allgemeinen Beförderungsbedingungen“ (im Folgenden kurz: ABB) in der jeweils gültigen Fassung, insbesondere auch die verfahrensgegenständlichen 24 Klauseln, zugrunde legt. Die beklagte Partei ist im Massengeschäft tätig und bietet ihre Leistungen im gesamten österreichischen Bundesgebiet an. Im Jahr 2018 beförderte die beklagte Partei 3,5 Millionen Passagiere.

Die „Allgemeinen Beförderungsbedingungen“ der beklagten Partei lauteten ab 25.07.2018 wie aus der dieser Entscheidung angehefteten Beilage ./A ersichtlich, die einen integrierten Bestandteil dieses Urteils bildet. Beilage ./A ist ident mit Beilage ./1.

Mit ihrer am 21.11.2018 eingelangten Klage begehrte die klagende Partei wie aus dem Spruch ersichtlich und brachte dazu im Wesentlichen vor, die beklagte Partei verwende laufend im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern die bekämpften Klauseln, die gegen gesetzliche Verbote und gegen die guten Sitten verstoßen würden. Aufgrund ihrer Tätigkeit sei die beklagte Partei Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG. Wiederholungsgefahr bestehe, da die beklagte Partei keine strafbewehrte Unterlassungsverpflichtung im Sinne des § 28 Abs 2 KSchG abgegeben habe und die inkriminierten Klauseln laufend verwende. Es sei davon auszugehen, dass die inkriminierten AGB einer Vielzahl von Verbraucherverträgen jährlich zu Grunde gelegt würden.

Die beklagte Partei bestritt dieses Klagebegehren und beantragte kostenpflichtige Klagsabweisung mit dem wesentlichen Vorbringen, die beanstandeten Klauseln seien rechtskonform und zulässig.

Eine nähere Darstellung des jeweiligen Parteivorbringens erfolgt zur besseren Übersichtlichkeit gegliedert nach den einzelnen Punkten des Klagebegehrens.

Beweis wurde erhoben durch Verlesung von Urkunden (Beilagen ./A - ./D und ./1 - ./16), Einsichtnahme in das Buchungsportal auf der Website der beklagten Partei und Einvernahme der Zeugen Mag. ██████████ ██████████ und ██████████ ██████████

Zum Unterlassungsanspruch nach § 28 KSchG und allgemeine Grundsätze des Verbandsverfahrens:

Wer im geschäftlichen Verkehr in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die er von ihm geschlossenen Verträgen zugrunde legt, oder in Formblättern für Verträge Bedingungen vorsieht, die gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten verstoßen, und dadurch jeweils die allgemeinen Interessen der Verbraucher beeinträchtigt (OGH vom 21.03.2018, 7 Ob 168/17g), oder wer solche Bedingungen für den geschäftlichen Verkehr empfiehlt, kann gemäß § 28 Abs 1 KSchG von einem nach § 29 KSchG berechtigten Verband auf Unterlassung geklagt werden. Dieses Unterlassungsgebot schließt auch das Verbot ein, sich auf eine solche Bedingung zu berufen, soweit sie unzulässigerweise vereinbart worden ist.

Die Bestimmungen über die Verbandsklage zielen darauf ab, gesetz- und sittenwidrige Vertragsbestimmungen „aus dem Verkehr zu ziehen“ und gesetzwidrige Verhaltensweisen im geschäftlichen Verkehr zu unterbinden (*Kathrein/Schoditsch* in KBB⁴ § 28 KSchG Rz 1). Zum geschäftlichen Verkehr gehört jede selbständige wirtschaftliche Tätigkeit, in der eine Teilnahme am Erwerbsleben zum Ausdruck kommt, ohne dass schon eine Gewinnabsicht vorliegen muss. Passiv legitimiert ist jedenfalls der Unternehmer, der die AGB oder Vertragsformblätter im geschäftlichen Verkehr gebraucht (*Kathrein/Schoditsch* aaO § 28 KSchG Rz 2). Der Unterlassungsanspruch nach Abs 1 richtet sich gegen alle gesetz- und sittenwidrigen Vertragsbestimmungen in AGB oder Vertragsformblättern, nicht aber gegen Wissensmitteilungen wie etwa „Tatsachenbestätigungen“. Der Unternehmer kann sich auch dadurch nicht entlasten, dass er sich im einzelnen Geschäftsfall nicht auf die Bedingungen beruft oder sie in der Praxis anders gehandhabt werden (*Kathrein/Schoditsch* aaO § 28 KSchG Rz 3). Voraussetzung des Unterlassungsanspruches ist das Vorliegen einer Wiederholungsgefahr (*Kathrein/Schoditsch* aaO § 28 KSchG Rz 4).

Nach der Rechtsprechung sind unter Allgemeinen Geschäftsbedingungen alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen zu verstehen, die eine Vertragspartei der anderen bei Abschluss eines Vertrags stellt; gleichgültig ist, ob die

Bestimmungen einen äußerlich gesonderten Bestandteil des Vertrags bilden oder in der Vertragsurkunde selbst aufgenommen sind, welchen Umfang sie haben, in welcher Schriftart sie verfasst sind und welche Form der Vertrag hat. Allgemeine Geschäftsbedingungen liegen nur dann nicht vor, wenn Vertragsbedingungen zwischen den Vertragsparteien im Einzelnen ausgehandelt sind (RIS-Justiz RS0123499 [T2]). Ein Vertragsformblatt, das Allgemeinen Geschäftsbedingungen gleichzuhalten ist, liegt auch dann vor, wenn es sich nur auf Teile des Vertrags oder auf bestimmte Vertragspunkte bezieht (OGH vom 21.03.2018, 7 Ob 168/17g). Das von der beklagten Partei verwendete Klauselwerk stellt demnach „allgemeine Geschäftsbedingungen“ im Sinn des § 28 KSchG dar.

Im Verbandsprozess gelten im Gegensatz zur jeweiligen Vertragsauslegung im Einzelfall spezifische Prüfungskriterien. Das der Klausel vom Verwender der AGB beigelegte Verständnis ist im Verbandsprozess nicht maßgeblich (RIS-Justiz RS0016590 [T18 und T23]). Der Unterlassungsanspruch nach § 28 Abs 1 KSchG ist nicht allein auf die Kontrolle und Durchsetzung der Verbote des § 6 KSchG und des § 879 ABGB beschränkt, sondern umfasst auch die Verletzung weiterer zivilrechtlicher wie auch öffentlich-rechtlicher Vorschriften (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g).

Zu den Auslegungsgrundsätzen im Verbandsverfahren:

Maßgeblich für die Qualifikation einer Klausel als eigenständig iSd § 6 KSchG ist nicht die Gliederung des Klauselwerks. Zwei unabhängige Regelungen können in einem Punkt oder sogar in einem Satz der AGB enthalten sein. Es kommt vielmehr darauf an, ob ein materiell eigenständiger Regelungsbereich vorliegt. Dies ist dann der Fall, wenn die Bestimmungen isoliert voneinander wahrgenommen werden können (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g).

Allgemeine Vertragsbedingungen sind so auszulegen, wie sie sich einem durchschnittlichen Angehörigen aus dem angesprochenen Adressatenkreis erschließen. Ihre Klauseln sind, wenn sie nicht auch Gegenstand und Ergebnis von Vertragsverhandlungen waren, objektiv unter Beschränkung auf den Wortlaut auszulegen (RIS-Justiz RS0008901). Zu berücksichtigen ist in allen Fällen der einem objektiven Betrachter erkennbare Zweck einer Bestimmung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (RIS-Justiz RS0008901 [T7]). Es ist somit auf das Verständnis des für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittskunden abzustellen (RIS-Justiz RS0126158).

Im Verbandsprozess nach § 28 KSchG hat die Auslegung von Klauseln im „kundenfeindlichsten“ Sinn zu erfolgen und danach ist zu prüfen, ob ein Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten vorliegt (RIS-Justiz RS0016590). Es ist von

der Auslegungsvariante auszugehen, die für die Kunden der beklagten Partei die nachteiligste ist, mag auch eine kundenfreundlichere Interpretation denkbar sein (*Kathrein/Schoditsch* in KBB, ABGB⁴ § 28 KSchG Rz 5; vgl auch RIS-Justiz RS0016590 [T6]). Auf eine teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Bedingungen kann nicht Rücksicht genommen werden; für eine geltungserhaltende Reduktion ist kein Raum (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g). Damit ist die Aufgliederung einer (einzelnen) eigenständigen Klausel, die teils Verbotenes, teils Erlaubtes enthält, gemeint (RIS-Justiz RS0038205 [T7]). Ziel des KSchG ist es, auf einen angemessenen Inhalt der in der Praxis verwendeten allgemeinen Geschäftsbedingungen hinzuwirken (RIS-Justiz RS0038205 [T2]). Der Verwender der AGB soll diese nämlich selbst gesetzeskonform gestalten und diese Aufgabe nicht auf den Richter abwälzen (*Bollenberger* in KBB, ABGB⁴ § 879 Rz 26; vgl auch RIS-Justiz RS0038205 [T3]).

Auf die praktische Handhabung sowie auf allfällige individuelle Erklärungen oder Vereinbarungen ist keine Rücksicht zu nehmen. 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 (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Auf die tatsächliche Geschäftsabwicklung kommt es daher nicht an, wenn nach dem Konzept der Allgemeinen Geschäftsbedingungen auch eine andere Vertragsgestaltung möglich ist. Der Einwand, eine gesetzwidrige Klausel werde in der Praxis anders gehandhabt, ist im Verbandsprozess unerheblich (RIS-Justiz RS0121943 auch [T1]).

Bei einer Verbandsklage ist auf individuelle Vereinbarungen keine Rücksicht zu nehmen. Auch wenn eine an sich intransparente Klausel auf Grund zusätzlicher Darlegungen des Verwenders der AGB ausreichend verständlich gemacht wurde, hat dies keinen Einfluss auf die gerichtliche Beurteilung der Klausel auf Grund einer Verbandsklage (RIS-Justiz RS0121726 [T3]). Im Verbandsprozess kann weder auf die praktische Handhabung noch auf individuelle Erklärungen oder Vereinbarungen Rücksicht genommen werden (RIS-Justiz RS0121726 [T4]).

Zu den Grundsätzen der Geltungskontrolle:

Nach ständiger Rechtsprechung kann die Verbandsklage auch gegen Klauseln, die unter § 864a ABGB fallen, gerichtet werden (*Riedler* in *Schwimann/Kodek*, ABGB Praxiskommentar⁴ § 864a ABGB Rz 54). Die Geltungskontrolle nach § 864a ABGB geht dabei der Inhaltskontrolle gemäß § 879 ABGB vor (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; *Riedler* in *Schwimann/Kodek*, ABGB Praxiskommentar⁴ § 864a ABGB Rz 34; vgl auch RIS-Justiz

RS0037089). Ist eine Klausel wegen des Verstoßes gegen § 864a ABGB unwirksam, muss auf § 879 Abs 3 ABGB und § 6 Abs 3 KSchG nicht mehr eingegangen werden, weil die Geltungskontrolle der Inhaltskontrolle vorgeht.

§ 864a ABGB zufolge werden Bestimmungen ungewöhnlichen Inhalts in AGB oder Vertragsformblättern, die ein Vertragsteil verwendet hat, nicht Vertragsbestandteil, wenn sie dem anderen Teil nachteilig sind und er mit ihnen auch nach den Umständen, vor allem nach dem äußeren Erscheinungsbild der Urkunde, nicht zu rechnen brauchte; es sei denn, der eine Vertragsteil hat den anderen besonders darauf hingewiesen. Objektiv ungewöhnlich ist eine Klausel, die von den Erwartungen des Vertragspartners deutlich abweicht, mit der er also nach den Umständen vernünftigerweise nicht zu rechnen brauchte; der Klausel muss somit ein Überraschungseffekt oder Übertölpelungseffekt innewohnen. Einen Überraschungseffekt hat die Klausel etwa dann, wenn sie sich nicht dort befindet, wo ein durchschnittlich sorgfältiger Leser nach den Umständen mit ihr rechnen muss, und wenn er sie nicht dort findet, wo er sie vermuten könnte. Der Inhalt der Klausel, auf den es dabei alleine nicht ankommt, spielt vor allem im Zusammenhang mit der Stellung im Gesamtgefüge des Vertragstexts eine Rolle, denn das Ungewöhnliche einer Vertragsbestimmung ergibt sich besonders aus der Art ihrer Einordnung in den AGB (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; vgl auch RIS-Justiz RS0105643).

Es ist zu überlegen, ob im Einzelfall eine Bestimmung vorliegt, die in einem solchen Vertrag, besonders an dieser Stelle, nicht zu erwarten war. Es ist ein objektiver Maßstab anzulegen. Objektiv ungewöhnlich ist aber nicht nur eine (nicht verbreitete) branchenunübliche Bestimmung, sondern auch eine (verbreitete) branchenübliche Bestimmung, die nicht der redlichen Verkehrsübung entspricht, sodass hierbei die Inhaltskontrolle mit der Frage der Geltung verknüpft wird (Riedler aaO § 864a ABGB Rz 35). Entscheidend ist, ob die Klausel beim entsprechenden Geschäftstyp üblich ist und ob sie den redlichen Verkehrsgewohnheiten entspricht (RIS-Justiz RS0105643 [T3]). Die Ungewöhnlichkeit eines Inhaltes ist nach dem Gesetzestext 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).

Der bloße Umstand, dass eine Klausel in einer Branche weit verbreitet ist, ist noch nicht geeignet, sie aus der Sicht des Vertragspartners als im redlichen Verkehr üblich anzusehen. Ins Gewicht fällt hierbei die Üblichkeit der Klausel bei einem Geschäftstyp, doch kommt es auf redliche Verkehrsgepflogenheiten an, sodass selbst eine weite Verbreitung der Klausel in einer bestimmten Branche die Anwendung des § 864a ABGB nicht hindert (RIS-Justiz RS0014646 [T15 und T16]).

§ 864a ABGB erfasst zudem alle dem Kunden nachteiligen Klauseln, eine grobe Benachteiligung im Sinn des § 879 Abs 3 ABGB wird nicht vorausgesetzt. Eine Wertung der Benachteiligung findet daher zunächst nicht statt, sondern erst – sofern die Vertragsbestimmung Vertragsbestandteil geworden ist – bei der Inhaltskontrolle, vor allem nach § 879 ABGB (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Die Geltungskontrolle nach § 864a ABGB ist nicht auf Nebenabreden beschränkt, sondern betrifft auch Vertragsbestimmungen über die Begründung, Umgestaltung oder Erweiterung von Hauptpflichten (Riedler aaO § 864a ABGB Rz 37).

Ist der Tatbestand des § 864a ABGB erfüllt, so wird die betroffene Klausel nicht Vertragsbestandteil (Riedler aaO § 864a ABGB Rz 43).

Die Beweislast für die Ungewöhnlichkeit des Inhalts von Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Vertragsteiles trifft den anderen Vertragsteil (RIS-Justiz RS0014607).

Zu den Grundsätzen der Inhaltskontrolle:

Im Verbandsprozess ist eine vorbeugende Inhaltskontrolle vorzunehmen (RIS-Justiz RS0016590 [T4]; RIS-Justiz RS0038205 [T5]).

Die zentrale Norm der Inhaltskontrolle ist § 879 ABGB. Gemäß § 879 Abs 1 ABGB ist ein Vertrag nichtig, wenn er gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten verstößt. Sittenwidrig sind nach ständiger Rechtsprechung Verträge, wenn eine Interessenabwägung eine grobe Verletzung rechtlich geschützter Interessen ergibt oder wenn bei Interessenkollisionen ein grobes Missverhältnis zwischen den verletzten und den geförderten Interessen vorliegt. Unter den guten Sitten ist der Inbegriff jener Rechtsnormen zu verstehen, die im Gesetz zwar nicht ausdrücklich ausgesprochen sind, sich aber aus der richtigen Beurteilung der rechtlichen Interessen ergeben, die nicht gröblich benachteiligt werden dürfen (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt, ist nach § 879 Abs 3 ABGB nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falls einen Teil gröblich benachteiligt. Durch diese Bestimmung wurde ein bewegliches System geschaffen, das die objektive Äquivalenzstörung und die „verdünnte Willensfreiheit“ berücksichtigt (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g). Es ist eine umfassende Interessenabwägung vorzunehmen (RIS-Justiz RS0016914 [T46]). Die Beurteilung, ob eine Klausel den Vertragspartner gröblich benachteiligt, orientiert sich am dispositiven Recht, das als Leitbild eines ausgewogenen und gerechten Interessenausgleichs für den Durchschnittsfall dient (RIS-Justiz RS0014676).

Die Benachteiligung eines Vertragsteiles gegenüber dem anderen kann nicht durch „höhere, der gesamten Gesellschaft dienende Ziele“ ausgeglichen werden (RIS-Justiz RS0016914 [T51]).

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 auch die im dispositiven Recht geregelten Fragen bei der Hauptleistung, also vor allem Ort und Zeit der Vertragserfüllung, nicht unter diese Ausnahme fallen (RIS-Justiz RS0016908 [T1]). Nur Leistungsbeschreibungen, die Art, Umfang und Güte der geschuldeten Leistung festlegen, sollen der Inhaltskontrolle entzogen sein, nicht jedoch Klauseln, die das eigentliche Leistungsversprechen einschränken, verändern oder aushöhlen (RIS-Justiz RS0016908 [T5 und T8], RIS-Justiz RS0016931 [T2]). Was eine Haupt- bzw Nebenleistung eines Vertrags ist, der auf Basis von Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern abgeschlossen wurde, ist nach objektiven Kriterien und nicht nach den allfälligen Vorstellungen des Verwenders der Formblätter oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu beurteilen (RIS-Justiz RS0016908 [T22]). Eine Bestimmung, die nur Bedingungen und Modalitäten der Leistungserbringung regelt, ist der Inhaltskontrolle des § 879 Abs 3 ABGB nicht entzogen (RIS-Justiz RS0016908 [T23]).

Unter die Ausnahme des § 879 Abs 3 ABGB fallen nur die „Hauptpunkte“, also die essentialia negotii. Nicht jede Vertragsbestimmung, die die Leistung oder das Entgelt betrifft, ist aufgrund dieses Umstands von der Inhaltskontrolle ausgenommen, sondern lediglich die individuelle ziffernmäßige Umschreibung der Hauptleistungen. Kontrollfähig bleiben hingegen allgemeine Umschreibungen, welche zB weitere Details der Preisberechnung betreffen (RIS-Justiz RS0016908 [T32]). Für die Kontrollunterworfenheit einer Klausel ist nicht maßgeblich, ob diese vom dispositiven Recht abweicht oder nicht. Dieser Umstand hat vielmehr nur für die Beurteilung Bedeutung, ob die Klausel gröblich benachteiligend ist (RIS-Justiz RS0016908 [T33]).

Die Beurteilung, ob eine Klausel gröblich benachteiligend ist, hat sich am dispositiven Recht als dem Leitbild eines ausgewogenen und gerechten Interessenausgleichs zu orientieren. Weicht eine Vertragsbestimmung vom dispositiven Recht ab, liegt eine gröbliche Benachteiligung im Sinn des § 879 Abs 3 ABGB schon dann vor, wenn es für die Abweichung keine sachliche Rechtfertigung gibt. Das ist jedenfalls dann anzunehmen, wenn die dem Vertragspartner zgedachte Rechtsposition in einem auffallenden Missverhältnis zur vergleichbaren Rechtsposition des anderen steht (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g; vgl auch RIS-Justiz RS0016914). Die Annahme gröblicher

Benachteiligung hängt somit einerseits vom Ausmaß der einseitigen Verschiebung des gesetzlich vorgesehenen Interessenausgleichs und andererseits vom Ausmaß der verdünnten Willensfreiheit des Benachteiligten ab (RIS-Justiz RS0016914 [T10]). Eine benachteiligende Bestimmung in einzelnen Punkten kann bei einer hier vorzunehmenden Gesamtbetrachtung auch gerechtfertigt erscheinen. Insbesondere können Nachteile durch andere vorteilhafte Vertragsbestimmungen ausgeglichen werden. In diesem Sinne kann ein Ausgleich durch zweckkongruente günstige Nebenbestimmungen, allenfalls auch durch sonstige günstige Nebenbestimmungen erfolgen (RIS-Justiz RS0016914 [T28]).

§ 879 Abs 3 ABGB soll verhindern, dass ein typischerweise überlegener Vertragspartner dem anderen durch die Verwendung von AGB benachteiligende vertragliche Nebenbestimmungen aufdrängt und so die Privatautonomie missbraucht (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Bei der Angemessenheitskontrolle nach § 879 Abs 3 ABGB ist objektiv auf den Zeitpunkt des Vertragsabschlusses abzustellen (RIS-Justiz RS0016913 [T6]; vgl auch RIS-Justiz RS0017936]).

Nach § 6 Abs 3 KSchG ist eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist. Dieses Transparenzgebot soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung Allgemeiner Geschäftsbedingungen sicherstellen, um zu verhindern, dass der für die jeweilige Vertragsart typische Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte dadurch abgehalten wird oder ihm unberechtigte Pflichten abverlangt werden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen also so gestaltet sein, dass der Verbraucher durch ihre Lektüre klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition erhält. Einzelwirkungen des Transparenzgebots sind das Gebot der Erkennbarkeit und Verständlichkeit, das Gebot, den anderen Vertragsteil auf bestimmte Rechtsfolgen hinzuweisen, das Bestimmtheitsgebot, das Gebot der Differenzierung, das Richtigkeitsgebot und das Gebot der Vollständigkeit. Maßstab für die Transparenz ist dabei – auch bei der Auslegung von Klauseln im Verbandsprozess - das Verständnis des für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittsverbrauchers (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g; OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; vgl auch RIS-Justiz RS0115219 [T12]).

Das damit für Verbrauchergeschäfte normierte, sogenannte Transparenzgebot soll dem Kunden ermöglichen, sich aus den AGB oder Vertragsbestandteilen zuverlässig über seine Rechte und Pflichten zu informieren. Im Verbandsprozess sollen nicht nur gesetzwidrige Klauseln verboten, sondern auch jene Klauseln beseitigt werden, die dem Verbraucher ein unzutreffendes oder auch nur unklares Bild seiner vertraglichen Position vermitteln. Es soll

eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung der AGB sichergestellt werden, um zu verhindern, dass der (für die jeweilige Vertragsart typische Durchschnitts-)Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird, ihm unberechtigt Pflichten abverlangt werden, gegen die er sich nicht zur Wehr setzt; er über Rechtsfolgen getäuscht oder ihm ein unzutreffendes oder unklares Bild seiner vertraglichen Position vermittelt wird (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; vgl auch RIS-Justiz RS0126158; RIS-Justiz RS0115219 [T1 und T9]).

Eine Klausel, die zwar nur eine geltende Rechtslage wiedergibt, aber unvollständig, sodass der Verbraucher einen unrichtigen Eindruck von seiner Rechtsposition bekommen kann, ist intransparent (RIS-Justiz RS0115219 [T55]).

Der Verbraucher muss bis zu einem gewissen Grad die wirtschaftlichen Folgen einer Regelung abschätzen können (RIS-Justiz RS0115219 [T9]). Enthält eine Klausel unbestimmte Begriffe (zB „schützenswertes Interesse“) ist es dem Verbraucher kaum möglich, das Eintreten der Umstände, die die beklagte Partei berechtigen sollen, nachzuvollziehen (RIS-Justiz RS0115219 [T10]). Unzulässig sind Begriffe, die so unbestimmt sind, dass sich ihr Inhalt jeder eindeutigen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite Beurteilungsspielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (OGH vom 30.08.2017, 1Ob 113/17z).

Aus dem Transparenzgebot nach § 6 Abs 3 KSchG kann also eine Pflicht zur Vollständigkeit folgen, wenn die Auswirkungen einer Klausel für den Kunden andernfalls unklar bleiben. Es verlangt nicht nur formale Verständlichkeit im Sinn von Lesbarkeit, sondern auch, dass der Inhalt und die Tragweite durchschaubar sind. Bestimmungen, die die Rechtslage verschleiern oder undeutlich darstellen, widersprechen dem Transparenzgebot (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Die Anforderungen an das Transparenzgebot dürfen allerdings nicht überspannt werden. Eine Klausel muss nicht alle denkbaren Eventualitäten, auf die sie gar keine Anwendung findet, berücksichtigen (RIS-Justiz RS0115219 [T56]).

Ein Querverweis in einem Klauselwerk oder ein Verweis auf Preislisten führt an sich noch nicht zur Intransparenz im Sinn von § 6 Abs 3 KSchG. Allerdings kann im Einzelfall unklar sein, welche Rechtsfolgen sich aus dem Zusammenwirken der aufeinander bezogenen Bestimmungen ergeben. Weiters führt die Unzulässigkeit der Bestimmung, auf die verwiesen wird, zwingend zur Unzulässigkeit der verweisenden Bestimmung (RIS-Justiz RS0122040).

Es widerspricht dem Transparenzgebot, wenn der Verbraucher gezwungen ist, sich die notwendigen Informationen „zusammenzusuchen“ (vgl RIS-Justiz RS0122040 [T16]). Ist

hingegen umgekehrt nicht die verwiesene, sondern nur die verweisende Klausel unzulässig, führt dies nicht automatisch auch zur Unzulässigkeit der verwiesenen Klausel (RIS-Justiz RS0122040 [T17]). Ein Pauschalverweis auf AGB führt typischerweise dazu, dass sich der Kunde aus den AGB erst jene Regelung heraussuchen muss, die auch für das mit ihm geschlossene Vertragsverhältnis gelten sollen (RIS-Justiz RS0122040 [T18]). Der Hinweis, dass die weiteren Nutzungsbedingungen „im Internet ersichtlich“ seien, stellt nicht sicher, dass der Verbraucher diese zuverlässig in ihrer für das konkrete Vertragsverhältnis gültigen Form auffinden kann (RIS-Justiz RS0122040 [T20]). Die in einer Klausel enthaltene Vorrangregelung ändert nichts an dieser Intransparenz, zwingt sie den Verbraucher doch dazu, im Einzelfall zu beurteilen, ob Bestimmungen der verschiedenen AGB im Widerspruch zueinander stehen oder nicht (RIS-Justiz RS0122040 [T24]).

Wurde ein seinem Wortsinn nach zunächst mehrdeutiger Begriff im gleichen Klauselwerk mit einem bestimmten, eindeutigen Begriffsinhalt erfüllt, so ist dadurch die Grundlage dafür geschaffen, dass auch der Inhalt und die Tragweite der folgenden Vertragsbestimmungen für den Verbraucher „durchschaubar“ sind. Dies gilt insbesondere, wenn dies vor und am Beginn des Klauselwerks geschah, wodurch der Verbraucher überdies in die Lage versetzt wurde, sich leicht über die Bedeutung der verwendeten Begriffe zu informieren (RIS-Justiz RS0122169 [T5]).

Montrealer Übereinkommen (MÜ)

Das Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr vom 28.5.1999, dem auch die Europäische Union beigetreten ist, wurde von Österreich mit Wirkung vom 28.06.2004 ratifiziert und ist seit damals Teil des innerstaatlichen Rechts.

Der Zweck des MÜ liegt darin, durch gemeinsames Handeln der Staaten zur weiteren Harmonisierung und Kodifizierung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr einen gerechten Interessenausgleich zu erreichen (Abs 5 der Präambel zum MÜ). Wie sich bereits aus der Bezeichnung ergibt („Übereinkommen zur Vereinheitlichung bestimmter Vorschriften über die Beförderung im internationalen Luftverkehr“) werden darin bestimmte Ansprüche aus der Schlechterfüllung des Beförderungsvertrags (nämlich Personenschäden, Verspätung, Verlust, Verspätung und Beschädigung von Gütern und Reisegepäck) geregelt (OGH vom 02.07.2015, 2 Ob 58/15s).

Art 26 MÜ erklärt die Vorschriften des Montrealer Übereinkommens, dh die die Haftung betreffenden Rahmenbedingungen der Luftbeförderung, für einseitig zwingend. Jede Vereinbarung, durch welche die Haftung des Luftfrachtführers ausgeschlossen oder der im Montrealer Übereinkommen festgesetzte Haftungshöchstbetrag herabgesetzt wird, ist nichtig (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 26 Rz 3). Werden den gesetzlichen Voraussetzungen nach dem Montrealer Übereinkommen durch Vereinbarung weitere Voraussetzungen hinzugefügt, die den Anspruch in irgendeiner Weise mindernd berühren, so verstößt dies ebenfalls gegen Art 26 MÜ (*Reuschle* aaO Art 26 Rz 8).

Fluggastrechte-Verordnung

Die Verordnung (EG) Nr 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Februar 2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr 295/91 (nachfolgend „Fluggastrechte-VO“) zielt darauf ab, nicht nur ein hohes Schutzniveau für Fluggäste sicherzustellen, sondern es zu erhöhen. Diese Zielrichtung muss bei der Auslegung und Anwendung der Verordnung beachtet werden. Die Interessen der Luftfahrtunternehmen werden dagegen nicht ausdrücklich erwähnt (*Maruhn* in *Schmid*, Fluggastrechte-Verordnung Art. 1 Rz 6.1).

Um das hohe Schutzniveau für die Fluggäste sicherzustellen, dürfen gemäß Art 15 Abs 1 Fluggastrechte-VO Verpflichtungen gegenüber Fluggästen gemäß dieser Verordnung – insbesondere durch abweichende oder restriktive Bestimmungen im Beförderungsvertrag – nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden. Die Mindestrechte der Verordnung sind zwingendes Recht und haben als Unionsrecht Anwendungsvorrang (*Degott* in *Schmid*, Fluggastrechte-Verordnung Art. 15 Rz 3).

Weil die Fluggastrechte-VO selbständig neben dem MÜ steht, schließen die in der Fluggastrechte-VO getroffenen Regelungen als solche nicht aus, dass Fluggäste, denen ein Schaden entsteht, welcher einen Ausgleichsanspruch auslöst, auch unter den im MÜ vorgesehenen Voraussetzungen Klage auf Ersatz dieses Schadens erheben können (*Maruhn* aaO Art. 1 Rz 3).

Zu den einzelnen Klauseln:

1. Bei Widersprüchen zwischen den vorliegenden Beförderungsbedingungen und unseren Regelungen haben die Beförderungsbedingungen Vorrang.
(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 2.3)

Klagsvorbringen:

Die Klausel umfasse beliebige andere Regelungen. Für Konsumenten sei unklar und nicht absehbar, welche Regelungen in diesem Sinne wirkungslos blieben. Die Klausel sei daher intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG. Bereits der Begriff „unsere Regelungen“ in der Klausel sei intransparent, da völlig unklar sei, um welche Regelungen es sich dabei handeln solle. Unklare Regelungen würden zu Lasten dessen gehen, der sich ihrer bediene. VerbraucherInnen müssten von vorneherein nicht damit rechnen, dass derselbe Regelungsgegenstand in verschiedenen Bestimmungen unterschiedlich geregelt werde. Da die Klausel in diesem Sinne nachteilig und überraschend sei, sei sie bereits nach § 864a ABGB unwirksam. Branchenüblichkeit dieser Klausel liege nicht vor.

Beklagtenvorbringen:

Den ABB seien „*Regelungen zu bestimmten Themen*“ angeschlossen, die einem Fluggast nähere Informationen zu spezifischen Themenbereichen (etwa über notwendige Reisedokumente, Gepäckbestimmungen, Beförderung von Kindern, etc), die in den ABB angesprochen seien, erteilen würden. Die beanstandete Klausel stelle sicher und schaffe für jeden Fluggast Klarheit, dass im (ohnein höchst unwahrscheinlichen) Fall von Widersprüchen zwischen den ABB und den Regelungen, die ABB vorgehen würden. Damit sei für jeden Fluggast der Inhalt seines Beförderungsvertrages klar festgelegt; der Fluggast wisse, dass jedenfalls die ABB seinem Beförderungsvertrag zugrundeliegen und allenfalls abweichende Bestimmungen in den *Regelungen* nicht Inhalt des Beförderungsvertrages würden. Gerade mit der beanstandeten Klausel werde daher verhindert, dass ein Fluggast „eine Ersatzregelung herausfiltern“ müsse. Fluggäste würden typischerweise zunächst die ABB (und damit auch die beanstandete Klausel) studieren und sich erst dann den *Regelungen* zuwenden (insbesondere soweit die ABB auf diese verweisen), sofern sie eingehendere Informationen zu einem bestimmten Thema suchen würden.

Ähnliche Klauseln seien branchenüblich. Die Klausel sei für einen Fluggast jedenfalls nicht überraschend. Die ABB würden auf Seite 2 eine (eindeutige) Definition des Begriffs „Regelungen“ enthalten, der sich entnehmen lasse, dass dieser Begriff eben auf die den ABB angeschlossenen „Regelungen zu bestimmten Themen“ verweise.

Feststellungen:

Unter „ARTIKEL 1 – BEGRIFFSBESTIMMUNG“ der „Allgemeinen Beförderungsbedingungen“ (ABB) der beklagten Partei lautet es (Beilage ./A):

„REGELUNGEN“ bezeichnet die Regelungen im Dokument „Regelungen von Ryanair zu bestimmten Themen“, die von Zeit zu Zeit gültig sind (Zu den Regelungen).“

In den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck“ der Austrian Airlines, Wien, Juni 2017, lautet es (Beilage ./2):

„Artikel 1 – Begriffsbestimmungen
„Wir“, „unser“ und „uns“ sind Austrian Airlines AG.

...

2.5. Entgegenstehendes Recht

Im Falle des Widerspruchs zwischen diesen Allgemeinen Beförderungsbedingungen und unseren Tarifen oder dem anwendbaren Recht, gehen diese Tarife bzw. das anwendbare Recht den Allgemeinen Beförderungsbedingungen vor.“

In den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen – Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Gepäck (ABB Flugpassage) der Lufthansa, Frankfurt, Mai 2018“ lautet es (Beilage ./2):

„Entgegenstehende Regelungen

2.5. Soweit in diesen Bedingungen nichts anderes bestimmt ist, haben sie Vorrang vor anderen Regelungen der Deutsche Lufthansa AG, die den gleichen Gegenstand regeln.“

In den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB) – der Eurowings“, Stand 19.12.2018, lautet es (Beilage ./2):

„2.5 Vorrang der Beförderungsbedingungen vor anderen Regelungen

Im Fall der Unvereinbarkeit dieser Beförderungsbedingungen mit anderen von uns als Grundlage dieses Vertragsverhältnisses vorgesehenen Regularien für bestimmte Sonderfälle, die in Artikel 16 aufgeführt sind, sind die Beförderungsbedingungen maßgebend, soweit darin nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.“

In den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Passagieren und Gepäck“ der Wizz Air Hungary Ltd., gültig ab 10. Oktober 2018, lautet es (Beilage ./2):

„2.4. Allgemeine Beförderungsbedingungen haben Vorrang vor Wizz Air-Richtlinien

Soweit nicht anders in den Allgemeinen Beförderungsbedingungen angegeben, gelten im Fall von Rechtsunstimmigkeiten zwischen den Allgemeinen Beförderungsbedingungen und anderen für andere Rechtsgegenstände anwendbaren Richtlinien immer die vorliegenden Allgemeinen Beförderungsbedingungen.“

In den „EMIRATES Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Reisegepäck“ vom 10.5.2012 lautet es (Beilage ./2):

„2.4 Beförderungsbedingungen haben Vorrang vor Vorschriften

Falls diese Beförderungsbedingungen nicht mit unseren Vorschriften in Einklang stehen, haben diese Beförderungsbedingungen Vorrang. Falls eine unserer Vorschriften auf diese Weise ungültig wird, behalten die übrigen Bestimmungen unserer Vorschriften weiterhin ihre Gültigkeit.“

Beweiswürdigung:

Die Feststellungen gründen auf die unbedenklichen Beilagen ./A, ./1 sowie ./2. Sämtliche Beförderungsbedingungen konnten im Zuge einer Internetrecherche in der vorgelegten Fassung, wie in Beilage ./2 enthalten, aufgerufen und somit den Feststellungen zugrunde gelegt werden.

Rechtlich folgt:

Gemäß § 864a ABGB ist zu überlegen, ob im Einzelfall eine Bestimmung vorliegt, die in einem solchen Vertrag, besonders an dieser Stelle, nicht zu erwarten war. Es ist ein objektiver Maßstab anzulegen. Objektiv ungewöhnlich ist aber nicht nur eine (nicht verbreitete) branchenunübliche Bestimmung, sondern auch eine (verbreitete) branchenübliche Bestimmung, die nicht der redlichen Verkehrsübung entspricht, sodass hierbei die Inhaltskontrolle mit der Frage der Geltung verknüpft wird (*Riedler in Schwimann/Kodek, ABGB Praxiskommentar*⁴ § 864a ABGB Rz 35). Entscheidend ist, ob die Klausel beim entsprechenden Geschäftstyp üblich ist und ob sie den redlichen Verkehrsgewohnheiten entspricht (RIS-Justiz RS0105643 [T3]).

Es ist erstrebenswert, dass der Unternehmer genau festlegt, welche „Regelungen und Bedingungen“ seinen Verträgen zugrunde liegen sollen. Dass es dafür verschiedenste Regelwerke und Grundlagen geben kann, ist objektiv nachvollziehbar und erkennbar und nicht als objektiv ungewöhnlich zu beurteilen. Die bekämpfte Klausel ist mit ihrer Vorrangregelung daher nicht als Bestimmung ungewöhnlichen Inhalts zu beurteilen, der Verbraucher wird durch sie auch nicht überrascht oder übertölpelt. Die bekämpfte Klausel ist daher nicht wegen eines Verstoßes gegen § 864a ABGB unwirksam.

Wurde ein seinem Wortsinn nach zunächst mehrdeutiger Begriff im gleichen Klauselwerk mit einem bestimmten, eindeutigen Begriffsinhalt erfüllt, so ist dadurch die Grundlage dafür geschaffen, dass auch der Inhalt und die Tragweite der folgenden Vertragsbestimmungen für den Verbraucher „durchschaubar“ sind. Dies gilt insbesondere, wenn dies vor und am Beginn des Klauselwerks geschah, wodurch der Verbraucher überdies in die Lage versetzt wurde, sich leicht über die Bedeutung der verwendeten Begriffe zu informieren (RIS-Justiz RS0122169 [T5]). Die gegenständlichen ABB halten in Artikel 1 fest, dass unter Regelungen „Regelungen zu bestimmten Themen, die von Zeit zu Zeit gültig sind“ gemeint sind. Eine Definition des Begriffes „Regelungen“ wurde damit vorgenommen, ist aber aus folgenden Überlegungen nicht als gelungen zu beurteilen:

Es widerspricht dem Transparenzgebot, wenn der Verbraucher gezwungen ist, sich die notwendigen Informationen „zusammenzusuchen“ (vgl. RIS-Justiz RS0122040 [T16]). Der Oberste Gerichtshof hat bereits mehrfach den pauschalen Verweis auf ergänzende Bedingungen als intransparent angesehen. Ein solcher Verweis führt typischerweise dazu, dass sich der Verbraucher aus verschiedenen AGB jene Regelungen herausuchen muss, die für das konkrete Vertragsverhältnis gelten. Die in der Klausel enthaltene Vorrangregelung ändert nichts an dieser Intransparenz, zwingt sie den Verbraucher doch dazu, im Einzelfall zu

beurteilen, ob Bestimmungen der verschiedenen AGB - *Beförderungsbedingungen und „unsere Regelungen“* - im Widerspruch zueinander stehen oder nicht. Ein solcher Verweis führt typischerweise dazu, dass sich der Verbraucher aus verschiedenen AGB jene Regelungen herausuchen muss, die für das konkrete Vertragsverhältnis gelten (vgl OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g; RIS-Justiz RS0122040 [T24]). Dazu kommt im konkreten Fall die Unklarheit darüber, wann und unter welchen Umständen diese Bedingungen und Regelungen „Anwendung“ finden, da aufgrund der Formulierung „Regelungen ..., die von Zeit zu Zeit gültig sind“ dem Verbraucher keine klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition gegeben wird.

Die bekämpfte Klausel ist daher intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG und zu kassieren.

2. Für Flugbuchungen, die über einen (sic!) unserer Buchungszentren vorgenommen werden, wird und einfachem Flug eine Callcenter-Buchungsgebühr gemäß Gebührentabelle erhoben. Mit Ausnahme der unten ausgeführten Bestimmungen der Artikel 10.2 oder 10.3 ist diese Gebühr nicht rückerstattbar. (Fassung ab 25.07.2018, Punkt 3.1.2)

Klagsvorbringen:

Der Regelungsinhalt von Satz 1, zweiter Halbsatz sei nach seiner Diktion aufgrund des Passus „einfachem Flug“ unklar. Ob Gebühren nur bei Buchung einfacher Flüge anfallen würden und was unter derartigen Flügen zu verstehen sei, bleibe offen. Ein „einfacher Flug“ sei schon bei einfacher Auslegung nach dem Wortlaut der Klausel nicht mit einer Flugbuchung gleichzusetzen. Welche Callcenter-Gebühren bei Buchung eines aus einem Hin- und Rückflug oder nur aus einem Hinflug bestehenden Flug konkret anfallen, sei nicht nachvollziehbar. Die Klausel könne auch so verstanden werden, dass sie die Verrechnung der Buchungsgebühr pro Flug erlaube. Die Gebührentabelle, die abweichend von dieser Klausel davon spreche, dass die Callcenter-Buchungsgebühr „für alle Reservierungen, die an Flughäfen/durch Call-Center abgewickelt“ würden, anfallen würden, bringe keine Klarheit. Die Klausel sei daher intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG. Punkt 10.2 sei seinerseits unzulässig. Der Verweis auf eine unzulässige Klausel führe zur Intransparenz der verweisenden Bestimmung. Darüber hinaus solle eine Erstattung von Buchungsgebühren auch für den Fall ausgeschlossen sein, dass die Buchung aus vom Unternehmer zu vertretenden Gründen nicht korrekt vorgenommen worden und KonsumentInnen hierdurch ein Schaden entstanden sei. Dafür, dass in diesen Fällen die Buchungsgebühr zustehen solle und – sogar wenn der Flug in weiterer Folge nicht angetreten werde bzw werden könne – eine Erstattung derselben nicht in Betracht komme, sei keine sachliche Rechtfertigung ersichtlich. Die Klausel sei daher gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB.

Beklagtenvorbringen:

Die Callcenter-Buchungsgebühr falle pro Flugbuchung an. Jede Reservierung und jede Fluggast-Reservierungsnummer (Passenger Reservation Number (PRN)), die für eine Buchung vergeben werde, beziehe sich immer auf einen Flug (= eine Flugverbindung zwischen zwei Orten an einem bestimmten Tag und zu einer bestimmten Zeit, die aus Hin- und Rückflug oder auch nur aus einem Hinflug bestehen könne). Wolle ein Fluggast Flugverbindungen zwischen unterschiedlichen Destinationen oder mit unterschiedlichen Zeitenlagen (etwa einen Flug von Wien nach Barcelona und einen Flug von Wien nach London) buchen, würden zwei verschiedene PRN vergeben, es handle sich um zwei Buchungsvorgänge. Die Callcenter-Buchungsgebühr decke jene Kosten ab, die der beklagten Partei für die Bearbeitung eines solchen Buchungsvorganges über das Callcenter entstehen würden, wenn der Fluggast nicht online buche. Dieser Aufwand falle auch an, wenn der Fluggast den Flug letztlich nicht antrete. Demgemäß werde auch in der den ABB angeschlossenen Gebührentabelle ausgewiesen, dass die Callcenter- Buchungsgebühr „für alle Reservierungen“ – sohin für jede einzelne Buchung – über das Call-Center anfalle. Soweit daher in der beanstandeten Klausel auf den einzelnen Flug abgestellt werde, sei dies gleichbedeutend mit der jeweiligen Buchung. Die von der klagenden Partei behauptete Intransparenz liege daher nicht vor.

Für den Fall, dass ein Flug aus in der Sphäre der beklagten Partei gelegenen Gründen nicht (planmäßig) durchgeführt werde, treffe die Bestimmung des Punktes 10.2 der ABB Vorsorge; in diesen Fällen erhalte der Fluggast daher auch die Callcenter-Buchungsgebühr zurückerstattet. Die Bestimmungen des Punktes 10.2 der ABB, auf die in der beanstandeten Klausel verwiesen werde, seien zulässig.

Auch bei Buchungen über ein Callcenter müsse der Fluggast eine E-mail-Adresse angeben, unter der ihm die Buchungsbestätigung zugesendet werden könne. Diese Buchungsbestätigung weise insbesondere den Namen des Fluggastes und den gebuchten Flug (Abflugort, Ankunftsort, Reisedatum, Zeitenlage) aus und werde dem Fluggast unmittelbar nach Abschluss der Buchung übermittelt. Ein (höchst unwahrscheinlicher) Fehler bei der Erfassung der Passagier- und Flugdaten würde unmittelbar entdeckt und korrigiert, ohne dass dies mit irgendwelchen weiteren Kosten für den Fluggast verbunden sei. Überhaupt würden allfällige Fehler in einer Buchung, die durch einen Mitarbeiter oder Agenten der beklagten Partei verursacht würden, stets ohne jegliche zusätzliche Kosten vor Abflug korrigiert, sodass der Fluggast keinen Schaden erleide. Es gebe daher keine Grundlage für eine Rückerstattung der Buchungsgebühr in derartigen Fällen. Die beanstandete Klausel sei nicht gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

Feststellungen:

Flüge können bei der beklagten Partei über das Callcenter und über die Website gebucht werden. Bei einer Buchung über das Callcenter entsteht der beklagten Partei ein Personalaufwand, da ein Mitarbeiter am Telefon die Daten in das System eingeben muss. Zur Abdeckung dieses Aufwandes dient die eingehobene Gebühr.

In der Gebührentabelle (S 117 in Beilage .A) findet sich eine „Buchungsgebühr“ in Höhe von Euro 20,- mit dem Zusatz: „gilt für alle Reservierungen, die an Flughäfen / durch Call-Center abgewickelt werden.“

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die unbedenkliche Urkunde, Beilage .A, und die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 5 in ON 9).

Rechtlich folgt:

Ein Querverweis in einem Klauselwerk oder ein Verweis auf Preislisten führt an sich noch nicht zur Intransparenz im Sinn von § 6 Abs 3 KSchG. Allerdings kann im Einzelfall unklar sein, welche Rechtsfolgen sich aus dem Zusammenwirken der aufeinander bezogenen Bestimmungen ergeben (RIS-Justiz RS0122040). Das Transparenzgebot soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung Allgemeiner Geschäftsbedingungen sicherstellen, um zu verhindern, dass der für die jeweilige Vertragsart typische Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte dadurch abgehalten wird oder ihm unberechtigte Pflichten abverlangt werden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen also so gestaltet sein, dass der Verbraucher durch ihre Lektüre klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition erhält. Einzelwirkungen des Transparenzgebots sind das Gebot der Erkennbarkeit und Verständlichkeit, das Gebot, den anderen Vertragsteil auf bestimmte Rechtsfolgen hinzuweisen, das Bestimmtheitsgebot, das Gebot der Differenzierung, das Richtigkeitsgebot und das Gebot der Vollständigkeit. Maßstab für die Transparenz ist dabei – auch bei der Auslegung von Klauseln im Verbandsprozess - das Verständnis des für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittsverbrauchers (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g; OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; vgl auch RIS-Justiz RS0115219 [T12]).

Der klagenden Partei ist beizupflichten, dass die bekämpfte Klausel schon aufgrund ihres Wortlautes intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG ist. Für den Kunden ist aus dem Wortlaut nicht ableitbar, für welchen konkreten Fall („und einfachem Flug“) welche Gebühr („gemäß Gebührentabelle“) erhoben wird. Auch aus dem Verweis auf die Gebührentabelle ergibt sich

keine Klarstellung, da aus der Formulierung „gilt für alle Reservierungen, die an Flughäfen / durch Call-Center abgewickelt werden.“ ebenfalls nicht ableitbar ist, ob die Gebühr für jeden einzelnen Flug oder einmalig für eine telefonische Buchung auch mehrerer Flüge in einem Buchungsvorgang anfällt.

Das der Klausel vom Verwender der AGB beigelegte Verständnis ist im Verbandsprozess nicht maßgeblich (RIS-Justiz RS0016590 [T23]).

Die bekämpfte Klausel ist daher als intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG zu kassieren. Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden. Es sei lediglich darauf verwiesen, dass Artikel 10.2.1 der ABB der beklagten Partei unzulässig (siehe dazu unter 15.) ist, sodass der Verweis auf diese unzulässige Bestimmung die bekämpfte Klausel ebenfalls unzulässig macht (RIS-Justiz RS0122040).

3. Beschwerden oder Beanstandungen werden per Mail, Fax oder durch Benutzung des anwendbaren Online-Beschwerdeformulars auf <https://www.ryanair.com/de/fragen/kontakt-zum-kundenservice> entgegengenommen. (...)
(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 3.3.3)

Klagsvorbringen:

Diese Klausel stelle ein besonderes Zugangserfordernis auf: Beschwerden oder Beanstandungen könnten nur per Mail, per Fax oder durch Verwendung des Online Beschwerdeformulars eingebracht werden. Eine dem Unternehmen etwa per Post zugesandte Beschwerde bzw Erklärung solle demnach unbeachtlich sein. Im deutschsprachigen Raum seien unter dem Begriff „Mail“ ausschließlich elektronische Post bzw die im Wege elektronischer Post versendeten Nachrichten (E-Mails), nicht auch die postalisch übersendeten Briefe/Schreiben zu verstehen. Die Klausel verstoße daher gegen § 6 Abs 1 Z 4 KSchG.

Beklagtenvorbringen:

Gemäß dem Wortlaut der beanstandeten Klausel könne ein Fluggast Beschwerden oder Beanstandungen insbesondere per „Mail“ übermitteln. Der Begriff „Mail“ (Post) werde in den ABB nicht näher definiert und umfasse daher sowohl Zustellungen per elektronischer Post (E-mail) als auch Zustellungen per physischer Post. In Artikel 3.3 der ABB werde zwischen E-mail (Art 3.3.1 und Art 3.3.2 der ABB) und mail (Art 3.3.3 der ABB) unterschieden.

Feststellungen:

Artikel 3.3 der ABB der beklagten Partei lautet (Beilage ./A):

„3.3 KONTAKTAUFNAHME

„3.3.1 Die Kontaktaufnahme mit dem Fluggast bezüglich Flugplanänderungen, Flugstornierungen oder allgemeine Korrespondenz erfolgt über die E-Mail-Adresse und gegebenenfalls über SMS an die Mobiltelefonnummer, die vom Fluggast zum Buchungszeitpunkt angegeben wurden.

3.3.2 Wenn Sie uns keine gültige E-Mail-Adresse mitgeteilt haben, sollten Sie die Flugdaten Ihrer Hin- und Rückflüge 72 bis 24 Stunden vor geplantem Reiseantritt nochmals überprüfen.“

Der Begriff „Mail“ stellt im Sprachgebrauch der deutschen Sprache die Kurzform für elektronischen Daten- und Nachrichtenaustausch über Computer sowie eine per E-Mail verschickte bzw empfangene Nachricht dar (Beilage ./B).

Ab 21.02.2019 und zum Zeitpunkt des Schlusses der Verhandlung am 26.03.2019 lautete der in Artikel 3.3.3 enthaltene Link zum Online-Beschwerdeformular bei sonst unverändert gebliebener Formulierung anstelle von <https://www.ryanair.com/de/fragen/kontakt-zum-kundenservice> nunmehr <https://contactform.ryanair.com/?lang=de>.

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die unbedenklichen Beilagen ./A und ./B sowie die Recherche auf der Website der beklagten Partei.

Rechtlich folgt:

Gemäß § 6 Abs 1 Z 4 KSchG sind für den Verbraucher besonders solche Vertragsbestimmungen im Sinne des § 879 ABGB jedenfalls nicht verbindlich, nach denen eine vom Verbraucher dem Unternehmer oder einem Dritten abzugebende Anzeige oder Erklärung einer strengeren Form als der Schriftform oder besonderen Zugangserfordernissen zu genügen hat.

Diese Bestimmung bezweckt, dass dem Verbraucher keine verschärften Zugangsregeln für seine Erklärungen auferlegt werden können. Das Verbot umfasst sowohl Verschärfungen der Form des Zugangs als auch des Zeitpunkts und Orts des Zugangs der Erklärung (RIS-Justiz RS0121729 [T5 und T6]). Unzulässig ist das Erfordernis telegraphischer Mitteilung oder Mitteilung durch Telefax. Ebenso belastend ist es für den Verbraucher, wenn ihm für seine Erklärungen bestimmte vom Unternehmer zur Verfügung gestellte Formulare vorgeschrieben werden. Die Verwendung bestimmter Formulare kann lediglich empfohlen werden

(*Mayrhofer/Nemeth in Fenyves/Kerschner/Vonkilch*, Großkommentar zum ABGB – Klang-Kommentar, KSchG § 6 Abs 1 Z 4 Rz 5).

Bei kundenfeindlichster Auslegung ist die beanstandete Klausel dahin zu verstehen, dass eine Beschwerde oder Beanstandung durch den Verbraucher in Form eines Briefes von der beklagten Partei nicht zur Bearbeitung angenommen wird. Aus der Argumentation der beklagten Partei dass der Begriff „Mail“ gleichzusetzen sei mit „Post“ kann im deutschsprachigen Raum nichts für ihren Standpunkt gewonnen werden, da nach der allgemeinen Lebenserfahrung der Durchschnittsverbraucher den Begriff „Mail“ nicht mit einem Brief gleichsetzt. Es werden daher in dieser Klausel besondere Zugangserfordernisse von der beklagten Partei festgesetzt, die für den Verbraucher nicht verbindlich sind. Die Klausel ist aufgrund des Verstoßes gegen § 6 Abs 1 Z 4 KSchG zu kassieren.

4. Sie erkennen an, uns Ihre persönlichen Daten zu folgenden Zwecken zur Verfügung gestellt zu haben: Abwicklung von Flugbuchungen, Erwerb von Zusatzleistungen wie Hotelbuchungen und Fahrzeuganmietung, Entwicklung und Angebot von Dienstleistungen wie besonderer Betreuung von Personen mit eingeschränkter Mobilität, Erleichterung von Einreiseverfahren sowie die Übermittlung dieser Daten an die zuständigen Behörden im Zusammenhang mit der Durchführung Ihrer Reise. Zu diesem Zweck ermächtigen Sie uns, diese Daten zu verwahren und zu verwenden, und sie an unsere eigenen Büros, Behörden oder Anbieter der oben genannten Dienstleistungen weiterzugeben. Ihre persönlichen Daten werden nicht ohne Ihr vorheriges Einverständnis zu Marketingzwecken verwendet.
(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 3.4)

Klagsvorbringen:

Die Verarbeitung personenbezogener Daten sei nur auf Basis einer zu benennenden Rechtsgrundlage zulässig. Auf welcher Grundlage die Verarbeitung erfolge, werde nicht dargelegt. Die Klausel enthalte eine Auflistung verschiedener Zwecke, für die ein Rechtfertigungsgrund nicht ohne Weiteres ersichtlich sei. So lasse die Klausel eine Datenverarbeitung generell in einem weitem Umfang zu, etwa für den „Erwerb von Zusatzleistungen wie Hotelbuchungen und Fahrzeuganmietung“ sowie für die „Entwicklung und Angebot von Dienstleistungen“. Dass eine Datenverarbeitung zu diesen Zwecken zur Erfüllung des Beförderungsvertrags erforderlich sei oder die beklagte Partei einer entsprechenden Verpflichtung unterliege, sei nicht ersichtlich. Mangels klarer Angabe des Zwecks der Datenverarbeitung und der entsprechenden Rechtsgrundlagen verstoße die Klausel gegen Art 13 Abs 1 lit c DSGVO und Art 6 DSGVO.

Wenn zudem eine Datenverarbeitung auch zum Zweck der „besondere(n) Betreuung von Personen mit eingeschränkter Mobilität“ möglich sein solle, werde übersehen, dass sich unter diesen Daten durchaus besondere Kategorien personenbezogener Daten befinden könnten, und dafür nach Art 9 DSGVO eine ausdrückliche Einwilligung notwendig sei.

In Bezug auf die Verwendung persönlicher Daten zu Marketingzwecken werde zwar auf ein vorher einzuholendes Einverständnis des Verbrauchers abgestellt, jedoch verschwiegen, dass

die Einwilligung jederzeit widerrufen werden könne: Diese nach Art 13 Abs 2 lit c DSGVO zu erteilende Information fehle. Gemäß Art 21 Abs 2 DSGVO habe die betroffene Person bei Direktwerbung das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gelte auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung stehe. Gem Abs 4 leg cit müsse die Information über das jederzeitige Recht zum Widerspruch in einer von anderen Informationen getrennten Form erfolgen.

In der Klausel werde auch nicht auf die auf der Website des Unternehmens befindlichen Datenschutzbestimmungen verwiesen. KonsumentInnen müssten aber im Hinblick auf die in Art 12 DSGVO geforderte Übermittlung der Informationen gemäß Art 13 leg cit vor einem konkreten Vertragsabschluss die Möglichkeit haben, in die Datenschutzerklärung Einsicht zu nehmen. Dass sich die KonsumentInnen die relevanten Informationen selbst zusammensuchen müssten, entspreche nicht den Vorgaben des Art 5 Abs 1 lit a iVm Art 12 Abs 1 DSGVO.

Der beklagten Partei sei auch ihre Klausel 1 (Art 2.3 der ABB) entgegenzuhalten, wonach bei Widersprüchen zwischen den Beförderungsbedingungen und „unseren Regelungen“ die Beförderungsbedingungen Vorrang hätten. Der Wortlaut des Art 2.3 lasse sich dahingehend interpretieren, dass die Beförderungsbedingungen, und somit auch diese Klausel, etwaigen anderen Regelungen – sohin den (allenfalls anders ausgestalteten) Datenschutzbestimmungen vorgehen würden. Selbst wenn durch die von der beklagten Partei ins Treffen geführten Datenschutzbestimmungen isoliert betrachtet den Anforderungen der DSGVO entsprochen wäre, was bestritten werde, seien diese Datenschutzbestimmungen aufgrund des Art 2.3 der ABB irrelevant und damit nicht Teil der Vereinbarung zwischen der beklagten Partei und ihren Kunden.

Beklagtenvorbringen:

Die klagende Partei sei im Rahmen des §§ 28 und 29 KSchG nicht berechtigt und legitimiert, einen behaupteten Verstoß gegen europarechtliche Bestimmungen, diesfalls gegen die Bestimmungen der DSGVO geltend zu machen.

Die von der klagenden Partei geforderten Informationen gemäß den Bestimmungen der DSGVO würden einem Fluggast bei Buchungen auf dem Flugbuchungsportal im Wege gesonderter Datenschutzbestimmungen erteilt; jeder Fluggast müsse vor Abschluss einer Buchung auf www.laudamotion.com bestätigen, diese Datenschutzbestimmungen gelesen und akzeptiert zu haben. Das Anlegen eines Benutzerkontos sei unerlässlich, um überhaupt eine Buchung vornehmen und abschließen zu können. Die Datenschutzbestimmungen würden einem Fluggast auf www.laudamotion.com über den Link „Datenschutzbestimmungen“ jederzeit und darüber hinaus auch über einen gesonderten Link am Ende des

Buchungsvorganges zur Verfügung gestellt. Ein Fluggast müsse sich die relevanten Informationen daher nicht „selbst zusammensuchen“, sondern erhalte diese in einer den Bestimmungen der DSGVO entsprechenden Weise erteilt. Für die Beurteilung, ob ein Verstoß gegen die Bestimmungen der DSGVO vorliegt, könne und dürfe die beanstandete Klausel daher nicht isoliert, sondern in Zusammenhalt mit den Datenschutzbestimmungen beurteilt werden. Da insbesondere die Datenschutzbestimmungen in jeder Hinsicht der DSGVO entsprechen würden, liege ein Verstoß gegen die Bestimmungen der DSGVO nicht vor. Gemäß Art 13 Abs 4 DSGVO würden die Absätze 1, 2 und 3 *leg cit* keine Anwendung finden, wenn die betroffene Person bereits über die betreffenden Informationen verfüge. Da Fluggästen im Wege der Datenschutzbestimmungen insbesondere die gemäß Art 13 Abs 1 bis 3 DSGVO erforderlichen Informationen erteilt würden, sei die beanstandete Klausel nicht nach Maßgabe der Art 13 Abs 1 bis 3 DSGVO zu prüfen und verstoße daher auch nicht gegen diese Bestimmung. Die allfällige Verarbeitung „*besonderer Kategorien personenbezogener Daten*“ erfolge nur über ausdrückliche Einwilligung des Betroffenen, worauf in den Datenschutzbestimmungen ausdrücklich hingewiesen werde.

Die Datenschutzbestimmungen würden (insbesondere) Angaben über die Zwecke der Datenverwendung, die Rechtsgrundlagen der Datenverwendung, den Hinweis, dass die Verwendung spezieller Kategorien personenbezogener Daten nur über ausdrückliche Zustimmung des Betroffenen erfolge, und (mehrfache) Informationen über das dem Betroffenen zustehende Recht, eine Einwilligung zu einer Datenverwendung zu widerrufen, enthalten.

Die Klausel Art 2.3 der ABB habe für die Geltung der Datenschutzbestimmungen keinerlei Relevanz.

Feststellungen:

Bei der beklagten Partei können Flüge über das Callcenter und über das online Flugbuchungsportal unter www.laudamotion.com gebucht werden. Nach jeder Buchung, egal ob online oder über das Callcenter, erhält der Kunde eine Buchungsbestätigung per E-Mail.

Möchte ein Kunde eine Flugbuchung über die Laudamotion-Website vornehmen, muss er zwingend davor ein Ryanair-Konto erstellen. Zur Erstellung eines solchen Kundenkontos ist es notwendig, den Datenschutzbestimmungen der beklagten Partei zuzustimmen.

Die Datenschutzbestimmungen sind auf der Website ganz unten, rechts in blau geschriebener Überschrift „Datenschutzbestimmungen“ zu finden. Klickt man dieses Schlagwort an, gelangt man zu den Datenschutzbestimmungen der beklagten Partei. Diese lauten (Beilage ./3):

„Einleitung

Ryanair hat sich dem Schutz Ihrer Daten verpflichtet und nimmt seine Verantwortung bezüglich der Sicherheit von Kundendaten sehr ernst. Wir verhalten uns klar und transparent bezüglich der Informationen, die wir erheben, und wie wir diese Informationen nutzen.

Diese Datenschutzerklärung legt Folgendes fest:

- Welche personenbezogenen Daten wir in Verbindung mit Ihrer Beziehung zu uns als Kunde und durch Ihre Nutzung unserer Website, mobilen Anwendung und Onlinedienste erheben und verarbeiten;
- Woher wir die Daten beziehen;
- Was wir mit den Daten tun;
- Wie wir die Daten speichern;
- An wen wir diese Daten übertragen/weitergeben;
- Wie wir mit Ihren Datenschutzrechten umgehen;
- Und wie wir die Datenschutzbestimmungen einhalten.

Alle personenbezogenen Daten werden gemäß irischen und europäischen Datenschutzgesetzen erfasst und verarbeitet.

Datenverantwortlicher

„Ryanair“ (in dieser Erklärung bezeichnet als „wir“, „uns“, „unser“ oder „Ryanair“) bezieht sich in dieser Erklärung vor allem auf Ryanair D.A.C., die Hauptbetriebsfirma der Ryanair Gruppe und, falls zutreffend, auf Laudamotion und andere Unternehmen in der Ryanair Gruppe oder auf andere Unternehmen, die von Ryanair kontrolliert werden. Ryanair D.A.C. ist der „Datenverantwortliche“ für alle persönlichen Informationen, die über die Kunden von Ryanair im Sinne des [Irish Data Protection Act 2018 – Irisches Datenschutzgesetz 2018] gesammelt und verwendet werden. Ryanair ist in Irland unter der Handelsregisternummer 104547 und mit dem Geschäftssitz Ryanair Dublin Office, Airside Business Park, Swords, Co. Dublin eingetragen.

Wir können Dritte damit beauftragen, Dienstleistungen in unserem Auftrag zu erbringen. Wenn Sie eine von einem Dritten angebotene Dienstleistung buchen (z. B. Reiseversicherung, Mietwagen, Zimmerreservierung), wird diese Drittpartei in den jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegeben. Die Drittpartei ist damit der „Datenverantwortliche“ für Ihre personenbezogenen Daten in Bezug auf die von ihr erbrachte Dienstleistung. Bitte rufen Sie die Datenschutzrichtlinien/-bestimmungen dieser Anbieter direkt ab.

Welche personenbezogenen Daten wir erfassen

Unter personenbezogenen Daten versteht man sämtliche Informationen über Sie, mit denen wir Sie identifizieren können, wie Ihr Name, Kontaktdaten, Buchungsreferenznummer, Zahlungsdaten und Informationen über Ihren Zugriff auf unsere Website.

Wir können personenbezogene Daten über Sie erheben, wenn Sie einen Flug bei uns buchen (entweder direkt oder indirekt über unsere vertrauenswürdigen Partner), ein myRyanair-Konto erstellen, unsere Website und/oder App und andere Websites, die über unsere Website und/oder App zugänglich sind, verwenden, an einer Umfrage oder einem Gewinnspiel teilnehmen, oder wenn Sie uns kontaktieren.

Konkret können wir die folgenden Arten von Daten erheben:

- a. Name, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Reisepassnummer und andere Angaben des Reisepasses oder eines anderen anerkannten Ausweisdokumentes, Kredit- oder Debitkarteninformationen sowie andere Zahlungsdetails;
- b. zusätzliche Fluggastinformationen, einschließlich Ihres Namens, Nationalität, Geburtsdatum, Geschlecht sowie Nummer, Ablaufdatum und Land der Ausstellung des Reisepasses oder Personalausweises;
- c. Gesundheitszustand bei Passagieren, die medizinische Hilfe benötigen und/oder bestimmte Ernährungsvorschriften einhalten müssen;
- d. Reiseverlauf, einschließlich Informationen über ihre Flüge und Dienstleistungen, die Sie in Verbindung mit Ihren Flügen gebucht haben;
- e. Informationen über Reisevorlieben von Ihnen und Ihrer/n Begleitperson/en, die Sie in Ihrem myRyanair-Konto angeben;
- f. Informationen über Ihre Käufe von Produkten und Dienstleistungen bei unseren vertrauenswürdigen Partnern;
- g. Informationen über Ihre Nutzung unserer Website und/oder App;
- h. Die Mitteilungen, die Sie über Briefe, E-Mails, Chat-Dienste, Anrufe und soziale Medien mit uns austauschen oder uns senden.
- i. Standort, einschließlich geografischer Echtzeit-Standort Ihres Computers oder Geräts über GPS und Bluetooth sowie Ihre IP-Adresse, zusammen mit Standortdaten zu öffentlichen WLAN-Hotspots und Sendemasten, wenn Sie standortbasierte Funktionen verwenden und die Einstellungen für die Standortdienste auf Ihrem Gerät bzw. Computer aktivieren.

Spezielle Kategorien von personenbezogenen Daten

Personenbezogene Daten in Bezug auf Ihre physische oder psychische Gesundheit, eine mutmaßliche Verübung einer Straftat oder eine Verurteilung aufgrund von Straftaten werden gemäß der DSGVO und den anwendbaren Datenschutzgesetzen als „spezielle Kategorien personenbezogener Daten“ betrachtet. Wir verarbeiten diese Daten nur, wenn Sie Ihre ausdrückliche Zustimmung erteilt haben, Sie beispielsweise vor oder während eines Fluges besondere Hilfe anfordern, müssen wir diese Informationen dem Personal oder unseren Dienstleistern an den Flughäfen, von denen Sie abfliegen und an denen Sie landen zur Verfügung stellen, damit sie die Hilfe leisten können, die Sie angefordert haben oder sofern es notwendig ist, Ihre lebenswichtigen Interessen oder die anderer Menschen zu schützen (zum Beispiel, wenn Sie besondere Unterstützung benötigen), oder Sie dies absichtlich öffentlich zugänglich gemacht haben.

Bei besonderen medizinischen Gegebenheiten müssen Sie uns darüber informieren und uns in einigen Fällen ein ärztliches Attest vorlegen. Dies dient Ihrer eigenen Sicherheit. Unsere Allgemeinen Beförderungsbedingungen geben detailliert Auskunft darüber, welche medizinischen Angaben Sie uns gegenüber offenlegen müssen.

Wofür, warum und wie lange wir Ihre personenbezogenen Daten verwenden

Ihre Daten können zu folgenden Zwecken verwendet werden:

- a. Bereitstellung von angeforderten Produkten und Services: Wir verwenden die von Ihnen an uns übermittelten Informationen, um die Services zu erbringen, die Sie im Zusammenhang mit Ihrem Flug angefordert haben, einschließlich beantragte Flugänderungen;
- b. Benachrichtigung bei Änderung oder Stornierung von Flügen: Wir senden Ihnen Informationen über die Dienstleistungen, die Sie angefordert haben und über Änderungen dieser Dienstleistungen. Diese Mitteilungen erfolgen nicht zu Marketingzwecken und eine entsprechende Abmeldung ist nicht möglich;
- c. Verifizierung bzw. Überprüfung von Kredit- oder anderen Zahlungskarten: Wir verwenden Ihre Zahlungsinformationen für Buchhaltungs-, Verrechnungs- und Prüfungszwecke und zum Erkennen und/oder Vermeiden jeglicher betrügerischer Aktivitäten;
- d. Administrative oder rechtliche Zwecke: Wir verwenden Ihre Daten für Statistik- und Marketinganalysen, Systemtests, Kundenbefragungen, Wartung und Entwicklung, oder zur Bearbeitung von Streitigkeiten oder Ansprüchen. Beachten Sie, dass wir basierend auf den Daten, die wir von Ihnen erheben, für Zwecke der Statistik- und Marketinganalyse ein Datenprofil erstellen können. Die Erstellung von Profilen erfolgt nur mit Ihrer vorherigen Einwilligung und wir bemühen uns, nach besten Kräften sicherzustellen, dass alle Daten auf denen diese Profile basieren, korrekt sind. Durch die Übermittlung von personenbezogenen Daten stimmen Sie ausdrücklich zu, dass wir diese verwenden dürfen, um Datenprofile in Übereinstimmung mit dieser Datenschutzerklärung zu erstellen;
- e. Einwanderungs- bzw. Zollkontrolle, Sicherheit: Wir können verpflichtet sein, Ihre Informationen an Grenzkontrollbehörden weiterzugeben;
- f. Sicherheit, Gesundheit, Administration, Verbrechenverhinderung bzw. -aufdeckung: Möglicherweise geben wir Ihre Daten auch an Regierungsbehörden oder Rechtsvollzugsstellen weiter, um juristischen Vorschriften zu genügen;
- g. Kommunikation mit dem Kundendienst: Wir verwenden Ihre Daten, um unsere Kommunikation mit Ihnen als Kunden zu verwalten und um unsere Services und Ihre Erfahrungen mit uns zu verbessern. Wir setzen uns ggf. mit Ihnen in Verbindung, um Ihre Meinung einzuholen, damit wir unsere Dienstleistungen und die Zufriedenheit unserer Kunden verbessern können.
- h. Anbieten maßgeschneiderter Dienstleistungen: Wir verwenden Ihre Daten, um Informationen zu liefern, von denen wir annehmen, dass sie für Sie vor, während und nach Ihrer Reise mit uns interessant sind, und um die Dienstleistungen, die wir Ihnen anbieten, zu personalisieren; Beispiele dafür sind Sonderangebote zu Ihren Lieblingszielen und Family Plus-Angebote;
- i. Marketing: Von Zeit zu Zeit werden wir und unsere Partnerfluggesellschaft Laudamotion Sie per E-Mail, SMS, Push-Benachrichtigungen, Telefon und/oder Brief mit Informationen zu Flugangeboten und Zusatzprodukten kontaktieren.

Sie haben die Wahl, sich für den Erhalt solcher Marketingmitteilungen zu entscheiden oder diese abzulehnen, indem Sie bei der Buchung Ihres Fluges auf der Zahlungsseite Ihre Wahl angeben oder die Einstellungen in der App aktualisieren. Sie erhalten außerdem am Ende jeder Marketing-E-Mail die Möglichkeit, sich abzumelden. Bitte beachten Sie auch Abschnitt 11 zu Ihren Rechten als betroffene Person.

Um SMS-Mitteilungen zu deaktivieren, folgen Sie bitte den Anweisungen in der SMS, die Sie erhalten.

Wenn Sie sich von telefonischen oder auf dem Postweg zugesandten Mitteilungen abmelden möchten, informieren Sie bitte unsere Mitarbeiter während des Telefonats bzw. senden Sie eine Anfrage zur Deaktivierung über das spezielle Webformular von Ryanair, das Ihnen hier zur Verfügung steht.

Um sich von Push-Benachrichtigungen abzumelden, müssen Sie Ihre App-Einstellungen aktualisieren. Push-Benachrichtigungen werden in den anfänglichen Berechtigungen beim Herunterladen einer App festgelegt und hängen davon ab, ob Sie ein iOS- oder Android-Gerät haben. Sie sollten die Einstellungen und Berechtigungen auf Ihrem Gerät in Bezug auf Push-Benachrichtigungen überprüfen und Ihre Einstellungen nach Ihren Wünschen ändern.

Wir werden uns bemühen, Ihrer Anfrage auf Abmeldung schnellstmöglich zu entsprechen. Es ist allerdings möglich, dass Sie noch einige Marketingmitteilungen erhalten werden, bevor die Änderung wirksam wird.

Bitte beachten Sie, dass Sie, auch wenn Sie sich von Marketingmitteilungen abmelden, weiterhin eine Mitteilungen in Bezug auf bestehende Buchungen erhalten werden. Siehe Punkt b. oben.

Die DSGVO und die anwendbaren Datenschutzgesetze gestatten uns, Ihre personenbezogenen Daten zu verarbeiten, wenn wir über die rechtliche Grundlage dazu verfügen. Die Rechtsgrundlage hängt von den Gründen ab, weshalb wir Ihre personenbezogenen Daten erhoben haben und wofür wir diese verwenden müssen.

In den meisten Fällen benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten, um einen Beförderungsvertrag mit Ihnen abzuschließen.

Ebenso verarbeiten wir unter Umständen Ihre personenbezogenen Daten aus einem oder mehreren der folgenden Gründe:

- Zur Einhaltung einer rechtlichen Verpflichtung (z. B. Einwanderungs- oder Zollanforderungen);
- Sie haben uns Ihre Einwilligung zur Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten erteilt (z. B. für marketingbezogene Zwecke);
- Zum Schutz Ihrer wesentlichen Interessen oder solcher einer anderen Person (z. B. im medizinischen Notfall);
- Es steht in unserem legitimen Interesse als Betreiber einer Fluggesellschaft (z. B. zu administrativen Zwecken).

Nur Minderjährige ab 16 Jahren dürfen selbst ihre Einwilligung geben. Bei Minderjährigen unter 16 Jahren ist die Einwilligung der Eltern oder Erziehungsberechtigten erforderlich.

Wir werden Ihre Daten nicht länger aufbewahren als dies für den Zweck erforderlich ist, zu dem diese verarbeitet werden. Um den angemessenen Aufbewahrungszeitraum zu ermitteln, berücksichtigen wir die Menge, die Art und die Sensibilität der

personenbezogenen Daten, den Zweck, für den wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten und ob wir diesen Zweck auch mit anderen Mitteln erreichen können.

Wir müssen ebenso die Zeiträume berücksichtigen, für die eine Aufbewahrung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns notwendig sein könnte, um unseren gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen (z. B. in Zusammenhang mit Ansprüchen in Folge von stornierten Flügen gemäß EU-Verordnung 261/2004) oder um Beschwerden und Anfragen zu bearbeiten wie auch um unsere gesetzlichen Rechte im Falle eines erhobenen Anspruchs zu schützen. Informationen über die Speicherung von Daten in Ihrem myRyanair-Konto finden Sie im nachstehenden Abschnitt über myRyanair.

Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr benötigen, werden wir diese unwiederbringlich löschen oder vernichten. Wir werden auch in Erwägung ziehen, ob und wie wir die von uns genutzten personenbezogenen Daten im Laufe der Zeit auf ein Mindestmaß beschränken können und ob wir Ihre personenbezogenen Daten anonymisieren können, so dass diese nicht mehr mit Ihnen assoziiert oder Sie dadurch identifiziert werden können. In diesem Fall können wir diese Informationen ohne vorherige Ankündigung an Sie verwenden.

Sicherheit Ihrer personenbezogenen Daten

Wir befolgen strenge Sicherheitsvorschriften bei der Speicherung und Weitergabe sowie beim Schutz Ihrer personenbezogenen Daten gegen versehentlichen Verlust, Zerstörung oder Beschädigung. Die uns von Ihnen bereitgestellten Daten werden mit SSL-Technologie (Secure Socket Layer) geschützt. SSL ist der Branchenstandard zur Verschlüsselung personenbezogener Daten und Kreditkartendaten, damit sie sicher über das Internet übertragen werden können.

Alle Einzelheiten zur Zahlung werden über SSL und eine spezielle Netzwerkinfrastruktur (Multiprotocol Label Switching, MPLS) übertragen und gemäß den Auflagen der Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS) gespeichert.

Wir geben Ihre Daten möglicherweise für die in dieser Datenschutzerklärung aufgeführten Zwecke an vertrauenswürdige Dritte weiter. Wir verlangen von allen Dritten, dass sie gemäß den irischen und europäischen Datenschutzvorschriften die entsprechenden technischen und betrieblichen Maßnahmen anwenden, um Ihre personenbezogenen Daten zu schützen.

Internationaler Datentransfer

Ryanair ist in verschiedenen Rechtsgebieten, die sich nicht alle im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) befinden, geschäftlich vertreten, wie etwa in Israel, Marokko, Jordanien und in den USA. Zwar verfügen nicht alle Länder außerhalb des EWR über strenge Datenschutzgesetze, wir sorgen aber dennoch dafür, dass alle Serviceanbieter Ihre Daten sicher und gemäß irischen und europäischen Datenschutzgesetzen verarbeiten. Wir verwenden Standardmethoden gemäß EU-Recht, um Datenübermittlungen in Länder außerhalb des EWR zu legitimieren.

Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten können an andere Unternehmen innerhalb der Ryanair Gruppe weitergegeben werden.

Wir können Ihre personenbezogenen Daten auch an die folgenden Dritten zu Zwecken, die in dieser Datenschutzerklärung beschrieben sind, weitergeben:

- a. Regierungsbehörden, Rechtsvollzugsstellen, Aufsichtsbehörden und Flughäfen auf Ihrem Reiseplan oder die bei Ihrem Flug überflogen werden, um juristischen Vorschriften zu genügen;
- b. Vertrauenswürdige GDS (Global Distribution System)-Agenten, über die Sie Ihren Ryanair-Flug buchen;
- c. Partner-Airlines, die nötig sind, um die Dienstleistungen, die Sie angefordert haben, bereitzustellen, z. B. Air Europa;
- d. Vertrauenswürdige Dienstleister, derer wir uns bedienen, um unsere Geschäftstätigkeit ausführen zu können, wie die Abfertigungsagenten am Boden, die unsere Fluggäste an den Flughäfen in allen Ländern unterstützen, in denen wir tätig sind, die Callcenter und Dienstleister für Flugverbindungen, die unseren Kunden Unterstützung anbieten, die Cloud-Service- und E-Mail-Marketingdienstleister, die unser Marketingteam mit der Durchführung von Kundenumfragen und gezielten Marketingkampagnen unterstützen;
- e. Kredit- und Debitkartenunternehmen, die Ihre Zahlung an uns erleichtern und Betrugsbekämpfungsdienste, die Informationen über Ihre Zahlungsart und die Flugbuchung benötigen, um die Zahlung zu verarbeiten oder die Sicherheit Ihrer Zahlungstransaktion sicherzustellen;
- f. Rechtsberater und andere professionelle Berater, Gerichte und Rechtsvollzugsstellen in allen Ländern, in denen wir tätig sind, um unsere Rechte im Zusammenhang mit unserem Vertrag mit Ihnen durchzusetzen;
- g. Unsere vertrauenswürdigen Dritten für Zusatzleistungen (auf unserer Website angegeben), die auf unserer Website mit Reisen verbundene Produkte und Dienstleistungen anbieten: Wenn Sie auf unserer Website von Dritten wie z. B. Carrawler oder Europ Assistance Travel Insurance angebotene Produkte oder Dienstleistungen kaufen, können Sie sowohl Kunde von Ryanair als auch dieser Drittanbietern sein und wir können Informationen über Sie gemeinsam mit unsere Partner (Drittanbietern) erheben und teilen, wie beispielsweise Ihre Kontakt- und Rechnungsdaten. Wenn der Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten durch Dritte für deren eigene Zwecke zugestimmt wurde, sind wir nicht für diese Verwendung verantwortlich. Nähere Informationen finden Sie in den Datenschutzerklärungen dieser Drittanbieter.
- h. Soziale Medien: Über unsere Website bzw. App oder vor dem Öffnen unserer Website bzw. App greifen Sie unter Umständen auf die Social-Media-Dienste Dritter zu. Wenn Sie sich über Ihr Social-Media-Konto angemeldet haben, erhalten wir die personenbezogenen Daten, die Sie uns über diese Social-Media-Dienste gemäß deren Datenschutzeinstellungen zur Verfügung stellen möchten, um die Nutzung unserer Website bzw. App zu verbessern und zu personalisieren. Auch auf unserer Website bzw. App verwenden wir möglicherweise Plug-ins für Social Media. Daher stehen Ihre Daten auch Ihrem Social-Media-Anbieter zur Verfügung und werden möglicherweise auf Ihrem Social-Media-Profil veröffentlicht, wo sie von anderen Nutzern in Ihrem Netzwerk eingesehen werden können. Weitere Informationen zur gängigen Praxis finden Sie in der Datenschutzrichtlinie der jeweiligen Social-Media-Anbieter.

Unsere Website enthält Links zu anderen Websites. Wenn Sie diese Links anklicken und unsere Website verlassen, haben wir keine Kontrolle über diese andere Website. Wir sind nicht verantwortlich für den Schutz und die Geheimhaltung von Daten, die Sie beim Besuch dieser anderen Websites bereitstellen. Diese Seiten unterliegen eigenen Datenschutzbestimmungen.

MyRyanair-Bereich

Alle Daten, die bei der Registrierung im myRyanair-Bereich erfasst werden, werden gemäß dieser Datenschutzerklärung verarbeitet.

Wir sind uns bewusst, dass zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen zum Schutz der Privatsphäre und Sicherheit von Minderjährigen wichtig sind. Daher dürfen Minderjährige unter 16 Jahren kein myRyanair-Konto eröffnen. Wir löschen jedes myRyanair-Konto, das von einem Minderjährigen unter 16 Jahren eröffnet wurde, sobald wir von diesem Umstand Kenntnis erlangen.

Um bei Ihrem myRyanair-Konto angemeldet zu bleiben, können Sie das Kontrollkästchen „Angemeldet bleiben“ aktivieren. Diese Option gilt nur für den Computer bzw. das Gerät und den Browser, der/das in Benutzung ist, wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren. Falls Sie in einem bestimmten Browser nicht angemeldet bleiben wollen, melden Sie sich einfach in diesem Browser von myRyanair ab.

Wenn die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns auf Ihrer Einwilligung basiert, haben Sie jederzeit die Möglichkeit, Ihre Einwilligung zur Verarbeitung zu widerrufen und Ihre personenbezogenen Daten zu löschen. Hierzu können Sie Ihre Anfrage mit unserem speziellen Webformular übermitteln (siehe Abschnitt „Ihr Recht auf Datenschutz“).

Wir löschen alle Daten eines Mitreisenden, die ohne dessen Einwilligung erfasst wurden, sobald wir von diesem Umstand Kenntnis erlangen.

Wir bewahren Ihre personenbezogenen Daten, die in Ihrem myRyanair-Konto enthalten sind, so lange auf, wie Ihr Konto besteht. Sie können die personenbezogenen Daten in Ihrem myRyanair-Konto direkt im Konto ändern. Alle Änderungen, die Sie vorgenommen haben, werden nur in Buchungen angezeigt, die nach diesen Änderungen getätigt werden, nicht in bestehenden Buchungen.

Bitte beachten Sie, dass für alle personenbezogenen Daten, die wir erheben, um mit Ihnen einen Vertrag abzuschließen oder um diesen Vertrag zu erfüllen oder weil wir gesetzlich dazu verpflichtet sind, die Daten zu verarbeiten, die allgemeinen Aufbewahrungszeiträume gelten.

Cookies und Webseitenachverfolgung

Auf dieser Website werden Cookies eingesetzt, damit wir unseren Service für Sie optimieren und Ihnen bestimmte, für Sie nützliche Funktionen anbieten können ([hier](#) klicken, um die Ryanair Cookie-Richtlinie anzuzeigen). Dazu zählen unter Umständen auch Cookies von Medien- und Werbepartnern, die beim Besuch unserer Website bzw. App auf Ihrem Computer abgelegt werden. Informationen zur Datenschutz- und Cookie-Richtlinie unserer Partner finden Sie auf deren Website.

Bei Cookies handelt es sich um kleine Textdateien, die über Ihren Webbrowser auf der Festplatte Ihres Computers abgelegt werden. So können wir Ihren Browser erkennen und die Besucher unsere Website nachverfolgen, um besser zu verstehen, welche Produkte und Dienstleistungen am besten für Sie geeignet sind. Ein Cookie enthält Ihre Kontaktdaten und Informationen, mit denen wir Ihren Computer identifizieren können, wenn Sie zum Abschließen der Reservierung durch unsere Website navigieren. Die meisten Webbrowser akzeptieren Cookies automatisch, doch auf Wunsch können Sie diese Browsereinstellungen auch durch Annehmen, Ablehnen und Löschen von Cookies ändern. Im „Hilfe“-Bereich der Symbolleiste erfahren Sie bei den meisten Browsern, wie Sie das Akzeptieren neuer Cookies verhindern, wie der Browser Ihnen den Erhalt eines neuen Cookies mitteilt oder wie Sie Cookies generell deaktivieren. Wenn Sie diese Einstellungen ändern, werden Sie feststellen, dass bestimmte Funktionen und Features nicht wie gewünscht funktionieren. Die von uns genutzten Cookies erkennen keinen Daten, die auf Ihrem Computer gespeichert sind.

Weitere Informationen über Cookies und dazu, wie Sie das Ablegen von Cookies verhindern können, finden auf folgender Website: <http://www.allaboutcookies.org>.

Wir zeichnen die Nutzungsmuster unserer Kunden zur Art und Weise des Websitebesuchs mithilfe von Trackingsoftware auf, damit wir Design und Layout unserer Websites weiterentwickeln können. Mit dieser Software können keine personenbezogenen Passagierdaten erfasst werden.

Datenschutzbeauftragter

Wir haben einen Datenschutzbeauftragten („DSB“) eingesetzt, der die Einhaltung dieser Datenschutzerklärung überprüft. Darüber hinaus haben Sie jederzeit das Recht, eine Beschwerde an eine Aufsichtsbehörde zu richten. Der irische Datenschutzkommissar ist die oberste Datenschutzaufsichtsbehörde für Ryanair als irischer Datenverantwortlicher.

Ihr Recht auf Datenschutz

Die DSGVO und andere Datenschutzgesetze geben Ihnen spezifische Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten. Einzelheiten zu diesen Rechten und zu ihrer Ausübung sind nachstehend aufgeführt.

RECHTE IN BEZUG AUF DIE DATEN

Ihre Rechte umfassen Folgendes:

- **Abmelden/Widerrufen.** Sie können beantragen, aus unserer Marketing-Verteilerliste entfernt zu werden, indem Sie [hier klicken](#). Dies erfordert eine Überprüfung Ihrer E-Mail-Adresse. Bitte folgen Sie den Anweisungen im Link. Siehe auch Punkt 4. i oben.

Bitte beachten Sie, dass Sie, auch wenn Sie sich von Marketingmitteilungen abmelden, weiterhin Mitteilungen in Bezug auf bestehende Buchungen erhalten werden. Siehe 5 b. oben. Diese können Informationen über die von Ihnen genutzten Dienste enthalten (z. B. Sitzplatzreservierung, aufgegebenes Gepäck usw.).

- **Anfrage zur Löschung Ihrer personenbezogenen Daten (Recht auf Vergessenwerden).** Sie können uns auffordern, personenbezogene Daten zu löschen oder zu entfernen, wenn wir nicht über eine rechtliche Grundlage für die weitere Verarbeitung verfügen. Dies beinhaltet die Löschung des myRyanair-Kontos, das mit der angegebenen E-Mail-Adresse und/oder der Buchung eines Fluges verknüpft ist. Wir werden jedoch die personenbezogenen Daten, die sich auf einen Vertrag zwischen Ihnen und Ryanair (Flugbuchung) beziehen, aufbewahren, um den Vertrag zu erfüllen, unsere gesetzlichen Rechte zu verteidigen oder zu verfolgen und unseren Verpflichtungen gegenüber Aufsichts- oder Regierungsbehörden nachzukommen.

Sie können die Löschungen anfordern, indem Sie [hier klicken](#). Dies erfordert eine Überprüfung Ihrer E-Mail-Adresse. Bitte folgen Sie den Anweisungen im Link.

Bitte beachten Sie, dass wir alle Anstrengungen unternehmen werden, um Ihre Daten zu löschen, wenn dieses Recht von Ihnen ausgeübt wurde und wir nicht mehr über eine rechtliche Grundlage für die Verarbeitung dieser Daten verfügen. Es gibt allerdings einige personenbezogene Datensätze, bei denen es unmöglich (oder undurchführbar) ist, sie zu bearbeiten oder zu löschen (z. B. Server-Backups oder Daten auf Mikrofilme).

- **Der Verarbeitung widersprechen.** Sie haben jederzeit das Recht, der Verwendung Ihrer Daten für Direktmarketingzwecke (sic!) zu widersprechen, und zwar über dieses [Formular](#). Dadurch werden Sie aus unseren Marketing-Datenbanken gelöscht. Dies erfordert die Überprüfung Ihrer E-Mail-Adresse. Bitte folgen Sie den Anweisungen im Link.

Sie können uns auch auffordern, die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu beenden, wenn wir dies auf der Grundlage legitimer Interessen tun (z. B. Ihnen personalisierte Angebote während des Buchungsvorgangs zukommen zu lassen), es sei denn, wir benötigen Ihre Daten für die Bearbeitung von Rechtsansprüchen oder haben zwingende berechtigte Gründe, die Ihre Rechte außer Kraft setzen. Wenn dies die Grundlage für Ihren Widerspruch ist, klicken Sie für unser Online-Anfrageformular bitte [hier](#), und legen Sie im Kommentarbereich die Grundlage für Ihren Einspruch dar.

- **Informationen anfordern.** Abschnitt 3 oben legt fest, welche personenbezogenen Daten wir erheben und Abschnitt 4 legt die Gründe dar, aus denen wir diese Daten erheben.

- **Fordern Sie Zugang** zu den personenbezogenen Daten an, die wir über Sie besitzen. Wenn Sie über ein myRyanair-Konto verfügen, können Sie die in diesem Konto gespeicherten personenbezogenen Daten einsehen, indem Sie sich in Ihrem Konto anmelden. von Ihnen gespeicherten personenbezogenen Daten zugreifen möchten, können Sie [hier](#) unser Webformular verwenden. Sie müssen bei Ihrer Anfrage eine Kopie Ihres Lichtbildausweises (Reisepass oder Personalausweis) vorlegen, damit wir Ihre Identität überprüfen können. Wir sind möglicherweise nicht in der Lage, Ihnen den Zugriff auf die Daten zu gewähren, wenn es sich um Informationen handelt, die sich auf andere beziehen, die der Offenlegung ihrer Informationen nicht zugestimmt haben. Wir müssen außerdem Ihre E-Mail-Adresse bestätigen, bevor wir die Daten an die in der Anfrage angegebene E-Mail-Adresse senden können. Klicken Sie [hier](#)

- **Fordern Sie die Korrektur** der personenbezogenen Daten, die wir von Ihnen gespeichert haben. Dies kann über Ihr myRyanair-Konto vorgenommen werden. Wir haben neue Tools zu Ihrem myRyanair-Konto hinzugefügt, mit denen Sie die dort angegebenen personenbezogenen Daten direkt ändern können.

Bitte beachten Sie, dass Sie sich, wenn Sie Änderungen an aktiven Buchungen vornehmen möchten, direkt an den Kundenservice wenden müssen, wie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen und in unserem FAQ-Bereich mit häufig gestellten Fragen dargelegt.

- **Widersprechen Sie der automatisierten Entscheidungsfindung**, die einen rechtlichen Effekt oder ähnlich signifikante Wirkung erzeugen. Wir verwenden personenbezogene Daten, um die Dienste und Angebote, die Sie erhalten, zu personalisieren. Allerdings führen wir keine automatisierte Verarbeitung mit rechtlichen oder ähnlichen signifikanten Auswirkungen durch.

- **Verlangen Sie die Einschränkung** der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten. Damit können Sie uns auffordern, die Verarbeitung personenbezogener Daten über Sie auszusetzen, jedoch nur unter bestimmten Umständen, die Sie im Abschnitt [Anmerkungen](#) unseres Webformulars angeben müssen. Klicken Sie [hier](#)

- **Fordern Sie die Übertragbarkeit** Ihrer personenbezogenen Daten in elektronischer und strukturierter Form an Sie oder an eine andere Partei an (im Allgemeinen bekannt als das Recht auf „Datenübertragbarkeit“). Dadurch haben Sie die Möglichkeit, Ihre Daten von uns in einem elektronisch nutzbaren Format zu erhalten und Ihre Daten an eine andere Partei in einem elektronisch nutzbaren Format übertragen zu können. Klicken Sie [hier](#)

- **Einwilligung widerrufen.** Unter bestimmten Umständen, wenn Sie uns die Einwilligung gegeben haben, Ihre personenbezogenen Daten für einen bestimmten Zweck zu erheben, zu verarbeiten und zu übertragen, haben Sie das Recht, Ihre Einwilligung für diesen bestimmten Zweck jederzeit zu widerrufen. In Bezug auf Marketingmitteilungen kann dies wie oben unter Abmelden/Widerrufen beschrieben erfolgen. In Ihrem myRyanair-Konto können Sie dies über Ihr Konto tun, indem Sie die Schaltflächen zum Löschen verwenden, sofern die Zustimmung die Grundlage für unsere Verarbeitung ist. Sobald wir die Benachrichtigung erhalten, dass Sie Ihre Einwilligung widerrufen haben, werden wir Ihre Daten für den Zweck oder die Zwecke, dem/denen Sie ursprünglich zugestimmt haben, nicht länger verarbeiten, außer wir haben eine andere legitime und gesetzliche Grundlage dafür.

- **DRITTPARTEIEN.** Wenn Sie im Namen einer anderen Person einen Antrag stellen, benötigen wir eine unterzeichnete Vollmacht der betroffenen Person in dem [hier](#) bereitgestellten Formular. Wenn Sie als Elternteil/Erziehungsberechtigter von Kindern einen Antrag stellen, benötigen wir das von Ihnen unterzeichnete Schreiben, das Sie [hier](#) finden.

Zusätzlich zu den weiteren, unten aufgeführten Anforderungen werden wir die E-Mail-Adresse der betroffenen Person vor der Bearbeitung solcher Anfragen überprüfen.

Wenn Sie im Namen einer anderen Person eine Anfrage stellen möchten, nutzen Sie bitte unser [Webformular](#): zum Beifügen von 1) der erforderlichen Dokumente, damit wir die Identität der betroffenen Person bestätigen können, und 2) der oben unterzeichneten Vollmacht der Person, die den Antrag im Namen einer betroffenen Person gestellt hat.

Diese Richtlinie soll Ihnen dabei helfen besser zu verstehen, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verwenden. Sie erklärt detailliert, welche Arten von personenbezogenen Informationen wir sammeln, wofür wir sie verwenden und mit wem wir sie teilen.

Wenn Sie weitere Fragen zu dieser Richtlinie oder zum Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten haben, die hier oder in unserem Webformular oder über Ihr MyRyanair-Konto nicht beantwortet werden, setzen Sie sich bitte mit unserem Datenschutzbeauftragten in Verbindung: Data Protection Officer, Ryanair Head Office, Airside Business Park, Swords, County Dublin, Irland (oder DPO@ryanair.com).

Diese Anfragen können aufgrund (sic!) des hohen Aufkommens und der Notwendigkeit, Ihre Identität zu überprüfen, bevor wir aktiv werden, nicht bearbeitet werden, wenn sie per E-Mail gestellt werden (sic!). Das ist eine weitere geeignete Sicherheitsmaßnahme um sicherzustellen, dass die personenbezogenen Daten nicht an Personen weitergegeben werden, die kein Recht dazu haben, sie zu erhalten.

Sie müssen keine Gebühr entrichten, um Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten zu erhalten (oder um ein anderes Recht auszuüben). Wir werden jedoch möglicherweise eine angemessene Gebühr berechnen, wenn Ihr Antrag auf Auskunft eindeutig unbegründet oder unverhältnismäßig ist. Alternativ dazu können wir es unter diesen Umständen ablehnen, die Einsicht zu gewähren.

Änderungen an der Datenschutzerklärung

Von Zeit zu Zeit kann es, etwa wegen Weiterentwicklungen unserer Webseite oder gesetzlichen Änderungen, notwendig werden, diese Datenschutzerklärung zu ändern. Wir behalten uns deshalb vor, die Datenschutzerklärung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern. Entsprechende Änderungen werden Ihnen per E-Mail oder durch einen Hinweis auf unserer Website mitgeteilt.“

Möchte der Kunde eine Buchung abschließen, muss er davor nochmals bestätigen, die Datenschutzbestimmungen gelesen zu haben (Beilage ./4).

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die unbedenklichen Urkunden und die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 6 in ON 9) sowie die Recherche auf dem Buchungsportal der beklagten Partei.

Rechtlich folgt:

Der Unterlassungsanspruch nach § 28 Abs 1 KSchG ist nicht allein auf die Kontrolle und Durchsetzung der Verbote des § 6 KSchG und des § 879 ABGB beschränkt, sondern umfasst auch die Verletzung weiterer zivilrechtlicher wie auch öffentlich-rechtlicher Vorschriften (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g). Die §§ 28, 29 KSchG begründen einen materiellrechtlichen Anspruch auf Unterlassung der Verwendung von gesetzwidrigen oder sittenwidrigen Bestimmungen (§ 879 ABGB, § 6 KSchG) in AGB oder Formblättern, worunter auch ein Verstoß gegen Bestimmungen des jeweils anwendbaren Datenschutzrechts fällt (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Die klagende Partei ist berechtigt und legitimiert einen Verstoß gegen europarechtliche Bestimmungen wie die seit 25.5.2018 anzuwendende Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, DSGVO) (Art 99 Abs 2 DSGVO) geltend zu machen (vgl OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Gemäß Art 5 Abs 1 lit a DSGVO müssen personenbezogene Daten auf rechtmäßige Weise, nach Treu und Glauben und in einer für die betroffene Person nachvollziehbaren Weise verarbeitet werden (Rechtmäßigkeit, Verarbeitung nach Treu und Glauben, Transparenz).

Die Verarbeitung ist gemäß Art 6 Abs 1 lit a DSGVO nur rechtmäßig, wenn die betroffene Person ihre Einwilligung zu der Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten für einen oder mehrere bestimmte Zwecke gegeben hat oder die Verarbeitung für die Erfüllung eines Vertrages, dessen Vertragspartei die betroffene Person ist, oder zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich ist, die auf Anfrage der betroffenen Person erfolgen (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO) oder die Verarbeitung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich ist, der der Verantwortliche unterliegt (Art 6 Abs 1 lit c DSGVO).

Die Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten ist zulässig, sofern die betroffene Person in die Verarbeitung der genannten personenbezogenen Daten für einen oder mehrere festgelegte Zwecke ausdrücklich eingewilligt hat, es sei denn, nach Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten kann das Verbot nach Abs 1 durch die Einwilligung der betroffenen Person nicht aufgehoben werden (Art 9 Abs 2 lit a DSGVO).

Der Verantwortliche muss geeignete Maßnahmen treffen, um der betroffenen Person alle Informationen gemäß den Art 13 und 14 DSGVO und alle Mitteilungen gem den Art 15 bis 22 und Art 34 DSGVO, die sich auf die Verarbeitung beziehen, in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form in einer klaren und einfachen Sprache zu übermitteln. Die Übermittlung der Informationen erfolgt schriftlich oder in anderer Form, gegebenenfalls auch elektronisch (Art 12 Abs 1 DSGVO Transparente Information, Kommunikation und Modalitäten für die Ausübung der Rechte der betroffenen Person).

Werden personenbezogene Daten bei der betroffenen Person erhoben, so teilt der Verantwortliche der betroffenen Person zum Zeitpunkt der Erhebung dieser Daten die Zwecke, für die die personenbezogenen Daten verarbeitet werden sollen, sowie die Rechtsgrundlage für die Verarbeitung mit (Art 13 Abs 1 lit c DSGVO, Informationspflicht bei Erhebung von personenbezogenen Daten bei der betroffenen Person). Zusätzlich zu diesen Informationen muss der Verantwortliche der betroffenen Person zum Zeitpunkt der Erhebung dieser Daten, wenn die Verarbeitung auf Art 6 Abs 1 lit a oder Art 9 Abs 2 lit a DSGVO beruht, Informationen über das Bestehen eines Rechts, die Einwilligung jederzeit zu widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird, zur Verfügung stellen. Diese sind notwendig, um eine faire und transparente Verarbeitung zu gewährleisten (Art 13 Abs 2 lit c DSGVO). Die Absätze 1, 2 und 3 finden keine Anwendung, wenn und soweit die betroffene Person bereits über die Informationen verfügt (Art 13 Abs 4 DSGVO).

Werden personenbezogene Daten verarbeitet, um Direktwerbung zu betreiben, so hat die betroffene Person das Recht, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung sie betreffender personenbezogener Daten zum Zwecke derartiger Werbung einzulegen; dies gilt auch für das Profiling, soweit es mit solcher Direktwerbung in Verbindung steht (Art 21 Abs 2 DSGVO; Widerspruchsrecht). Die betroffene Person muss spätestens zum Zeitpunkt der ersten Kommunikation mit ihr ausdrücklich auf das in Abs 2 genannte Recht hingewiesen werden. Dieser Hinweis hat in einer verständlichen und von anderen Informationen getrennten Form zu erfolgen (Art 21 Abs 4 DSGVO).

Die Rechtsprechung zu § 4 Z 14 DSG 2000 forderte auch im Rahmen des § 6 Abs 3 KSchG, dass eine Zustimmungserklärung zur Weitergabe persönlicher Daten die zu übermittelnden Datenarten, deren Empfänger und den Übermittlungszweck abschließend bezeichnen muss. Eine wirksame Zustimmung kann demnach nur vorliegen, wenn der Betroffene weiß, welche seiner Daten zu welchem Zweck verwendet werden sollen. Nur dann kann davon gesprochen werden, dass er der Verwendung seiner Daten „in Kenntnis der Sachlage für den konkreten Fall“ zustimmt. Eine Klausel, welcher der Verbraucher im Wesentlichen nur entnehmen kann, dass Daten an Dritte weitergegeben werden, nicht aber, welchen konkreten Dritten welche konkreten Daten weitergegeben werden dürfen, ist hingegen unzulässig (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Die Zustimmungserklärung muss die zu übermittelnde Datenarten, deren Empfänger und den Übermittlungszweck abschließend bezeichnen; mit einer solchen Klausel muss der Betroffene nicht im „Kleingedruckten“ rechnen. Eine Klausel, wonach sich der Kunde eines Konzerns mit der Weitergabe persönlicher Daten an andere Unternehmen des Konzerns einverstanden erklärte, wobei aber nicht bestimmbar ist, welche Unternehmen derzeit und künftig dem Konzern (allenfalls auch im Ausland) zugehörig sind oder sein werden, verstößt gegen das Transparenzgebot und ist iSd § 6 Abs 3 KSchG unwirksam (RIS-Justiz RS0111809; auch [T2]). Eine Klausel, welcher der Verbraucher im Wesentlichen nur entnehmen kann, dass Daten an Dritte weitergegeben werden, nicht aber, welchen konkreten Dritten welche konkreten Daten weitergegeben werden dürfen, ist unzulässig (RIS-Justiz RS0115216 [T12]). Die Rechtsprechung, wonach Zustimmungserklärungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen jedenfalls besonders hervorgehoben werden müssen, ist für die DSGVO als überholt anzusehen. Zustimmungen zur Datenübermittlung können nun in jeder Form, nicht nur ausdrücklich schriftlich gegeben werden (RIS-Justiz RS0111809 [T8]). Der Hinweis, dass die weiteren Nutzungsbedingungen „im Internet ersichtlich“ seien, stellt nicht sicher, dass der Verbraucher diese zuverlässig in ihrer für das konkrete Vertragsverhältnis gültigen Form auffinden kann (RIS-Justiz RS0122040 [T20]).

Es widerspricht dem Transparenzgebot, wenn der Verbraucher gezwungen ist, sich die notwendigen Informationen „zusammenzusuchen“ (vgl. RIS-Justiz RS0122040 [T16]). Das für Verbrauchergeschäfte normierte Transparenzgebot soll dem Kunden ermöglichen, sich aus den ABB zuverlässig über seine Rechte und Pflichten zu informieren. Es soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung der ABB sichergestellt werden. Bestimmungen, die die Rechtslage verschleiern oder undeutlich darstellen, widersprechen dem Transparenzgebot (vgl. OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

In der gegenständlichen Klausel wird auf die Datenschutzbestimmungen der beklagten Partei gar kein Bezug genommen. Die beklagte Partei erstattete Vorbringen lediglich zur Buchung über die Website. Zur Vorgehensweise hinsichtlich der Datenschutzbestimmungen bei einer Buchung über das Callcenter der beklagten Partei wurde kein Vorbringen erstattet.

Die bekämpfte Klausel entspricht nicht den Bestimmungen der DSGVO und den Elementen des Transparenzgebotes. Ein direkter Verweis in der Klausel auf die Datenschutzbestimmungen der beklagten Partei findet sich nicht. Die Datenschutzbestimmungen müsste der Verbraucher auf der Website der beklagten Partei selbst suchen. Die Klausel bezeichnet weder konkret die zu übermittelnden Datenarten, deren Empfänger noch den Übermittlungszweck abschließend. Insbesondere lässt sich weder aus der gegenständlichen Klausel noch aus den Datenschutzbestimmungen der beklagten Partei tatsächlich entnehmen, welchen konkreten Dritten welche konkreten Daten weitergegeben werden dürfen. Die gegenständliche Klausel enthält auch keinerlei Informationen über das Widerspruchsrecht gemäß Art 21 Abs 2 DSGVO oder Widerrufsrecht gemäß Art 13 Abs 2 lit c DSGVO.

Auch wenn die Verbraucher im Zuge der Erstellung eines Kundenkontos den Datenschutzbestimmungen zuvor zugestimmt haben, ist diesbezüglich festzuhalten, dass auch diese hinsichtlich der Nennung der Dritten, an die die Daten übermittelt werden dürfen, nicht den gesetzlichen Vorgaben entsprechen (bspw. „vertrauenswürdige Dienstleister“, „unsere vertrauenswürdigen Dritten für Zusatzleistungen“), sodass nicht davon ausgegangen werden kann, dass der Verbraucher im Zeitpunkt des Vertragsschlusses mit der beklagten Partei unter Zugrundelegung der gegenständlichen ABB bereits über sämtliche nach der DSGVO erforderlichen Informationen verfügt. Aufgrund der Buchungsmöglichkeit auch über das Callcenter kann gerade nicht davon ausgegangen werden, dass alle Kunden vor einer verbindlichen Buchung die Datenschutzbestimmungen akzeptiert haben. Auch eine Beurteilung der beanstandeten Klausel in Zusammenhalt mit den Datenschutzbestimmungen ändert nichts an der Intransparenz der bekämpften Klausel.

Die gegenständliche Klausel verstößt somit gegen Art 13 DSGVO und gegen das Transparenzgebot nach § 6 Abs 3 KSchG und ist daher zu kassieren.

5. Wenn Sie die Reise nicht antreten, können Sie innerhalb eines Monats schriftlich die vollständige Rückerstattung der bezahlten staatlichen Steuern beantragen. Dafür fällt lediglich eine Verwaltungsgebühr für die Erstattung staatlicher Steuern in der in unserer Gebührentabelle festgesetzten Höhe an. Alle übrigen Entgelte sind nicht rückerstattbar.

**Verwaltungsgebühr für Rückerstattung staatlicher Steuern: € 20 pro Fluggast
(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 4.2.1)**

Klagsvorbringen:

Bei Buchung eines Fluges würden mit dem Flugpreis verschiedene Steuern, Gebühren und Zuschläge eingehoben, wie etwa die Luftverkehrssteuer, Flughafensicherheitsgebühren, Flughafen-Servicegebühren, Passagier-Servicegebühren etc. All jene Steuern, Gebühren und Zuschläge, die im Falle einer Stornierung bzw des Nicht-Antritts eines Fluges gar nicht anfallen, müssten dem Verbraucher zurückbezahlt werden; andernfalls sei der Unternehmer um diese Beträge bereichert. Der Klausel zufolge würden jedoch nur staatliche Gebühren zurückerstattet; sie sei daher gröblich benachteiligend gem § 879 Abs 3 ABGB.

Die gröbliche Benachteiligung werde noch dadurch verstärkt, dass für die Vornahme von Erstattungen eine Verwaltungsgebühr verrechnet werde: Bei der Bearbeitung von Erstattungsbegehren und der Vornahme von Erstattungen handle es sich um eine vertragliche Nebenleistungspflicht der beklagten Partei, die nicht eigens vergütungsfähig sei. Die Klausel differenziere nicht, aus welchem Grund die Reise nicht angetreten werde und umfasse daher auch Fälle, in denen die Reise aus der beklagten Partei zuzurechnenden Gründen bzw in ihrer Einflussphäre liegenden Gründen oder gar aus ihrem alleinigen Verschulden nicht angetreten werden könne. Zudem ergebe sich ein allfälliger Verwaltungsaufwand nur daraus, dass VerbraucherInnen bei Buchung eines Fluges zur Vorleistung angehalten würden, indem die Bezahlung des Gesamtentgelts vor Antritt des Fluges verlangt werde.

Gröblich benachteiligend sei weiters auch die Beschränkung, wonach Erstattungsansuchen nur binnen Monatsfrist gestellt werden könnten: Für bereicherungsrechtliche Ansprüche gelte eine Verjährungsfrist von 30 Jahren (§ 1478 ABGB). Für ein Abgehen vom dispositiven Recht sei kein Grund ersichtlich. Es sei der beklagten Partei jedenfalls zumutbar, die Rückforderungsansprüche ihrer Kunden über einen längeren Zeitraum als einen Monat in Evidenz zu halten.

Der beklagten Partei sei auch der (mit dieser Klage nicht bekämpfte) Satz 1 der Klausel 4.2.1 entgegenzuhalten, der sehr wohl normiere, dass der beklagten Partei das Recht zustehe, Flughafen-Abfertigungsgebühren, Sicherheitsabgaben, staatliche Steuern etc, bei ihren Kunden einzuheben bzw diesen zu verrechnen. Diese bei Buchung des Fluges in der Regel gemeinsam mit dem Flugpreis einzuhebenden Steuern, Gebühren und Zuschläge müssten

aber im Falle einer Stornierung bzw des Nichtantritts eines Fluges dem Verbraucher zurückbezahlt werden. Eine etwaige abweichende tatsächliche Handhabung sei im Verbandsprozess irrelevant.

Wenn die Klausel so zu verstehen sei, dass unter „bezahlten staatlichen Steuern“ nur solche Abgaben zu verstehen seien, die ausdrücklich in dem, dem Kunden verrechneten Preis ausgewiesen seien, sei die Klausel auch intransparent nach § 6 Abs 2 (gemeint wohl: 3) KSchG, weil der Verbraucher nicht erwarte, dass die auf seine Flugreise entfallenden Steuern, die jedenfalls anfallen würden, damit nicht gemeint sein sollten. Steuern würden unabhängig vom ausdrücklichen Ausweis im verrechneten Preis anfallen.

Beklagtenvorbringen:

In dem vom Fluggast für die Beförderung durch die beklagte Partei zu bezahlenden Flugpreis seien – außer allenfalls anfallende staatliche Steuern, sofern diese ausgewiesen würden – keine Flughafengebühren oder sonstige (passagierbezogene) Gebühren, Zuschläge und Entgelte enthalten, die nicht anfallen, wenn der Fluggast den gebuchten Flug nicht antrete. Die Klausel spreche ausdrücklich nur von einer Rückerstattung der bezahlten staatlichen Steuern. Wenn eine staatliche Steuer nicht angefallen oder nicht an den Fluggast im Rahmen des Flugpreises weiterverrechnet worden sei, dann sei sie auch nicht bezahlt und stehe dem Fluggast daher auch kein Erstattungsanspruch zu. Eine Intransparenz liege nicht vor. Es gebe daher keine Grundlage dafür, dass die beklagte Partei solche im Flugpreis gar nicht enthaltenen „Gebühren und Zuschläge“ im Falle des Nichtantritts des Fluges rückerstatten müsse. Die beklagte Partei trage Flughafengebühren und sonstige (passagierbezogene) Gebühren und Entgelte selbst. Die Fluggäste seien nach Maßgabe der abgeschlossenen Beförderungsverträge (und des für die Beförderung vereinbarten Preises) mit passagierbezogenen Gebühren und Entgelten nicht belastet. Dies ergebe sich schon daraus, dass die beklagte Partei regelmäßig Tickets in erheblichem Ausmaß zu Preisen anbiete, die niedriger seien, als die für die betreffende Beförderung anfallenden staatlichen Steuern und/oder passagierbezogenen Gebühren und Zuschläge. Art 22 der Verordnung (EG) 1008/2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft (im Folgenden kurz „VO 1008/2008“) räume den Luftfahrtunternehmen das Recht ein, ihre Flugpreise für innergemeinschaftliche Flugdienste frei festzulegen. Unter „Flugpreis“ seien gemäß Art 22 Z 18 VO 1008/2008 jene Preise zu verstehen, die für die Beförderung von Fluggästen im Flugverkehr an Luftfahrtunternehmen zu bezahlen seien, sowie etwaige Bedingungen, unter denen diese Preise gelten würden. Art 22 VO 1008/2008 räume einem Luftfahrtunternehmen sohin auch und insbesondere das Recht ein, die wirtschaftliche Entscheidung zu treffen, eine Belastung aus Flughafengebühren und dergleichen (aber auch aus allfälligen staatlichen Steuern) nicht an den Fluggast

weiterzugeben, sondern diese selbst zu tragen. Eine Verpflichtung des Luftfahrtunternehmens, derartige Belastungen an den Fluggast weiter zu verrechnen, bestehe nicht und lasse sich auch nicht mit der Preisfestsetzungsfreiheit gemäß Art 22 VO 1008/2008 in Einklang bringen. Es gebe keine Grundlage dafür, dem Fluggast im Falle des Nichtantritts eines Fluges Flughafengebühren und sonstige passagierbezogene Gebühren und Zuschläge zu erstatten, mit denen er auch nicht belastet wäre, wenn er den Flug angetreten hätte. Gemäß Art 23 Abs 1 VO 1008/2008 seien Flughafengebühren und sonstige Gebühren und Zuschläge nur dann auszuweisen, wenn diese dem Flugpreis hinzugerechnet würden. Umso weniger könne eine Verpflichtung bestehen, solche (im Preis gar nicht enthaltene) Gebühren und Zuschläge dem Fluggast zu refundieren, wenn er den Flug nicht antrete. Das Geschäftsmodell der beklagten Partei als Low-Cost-Airline basiere darauf, der Allgemeinheit besonders günstige Flugpreise anzubieten, um für jeden Flug eine möglichst hohe Auslastung zu erreichen. Es gehe der beklagten Partei bei ihrer Preisbildung darum, die Preise so zu gestalten, dass möglichst jeder Sitzplatz in jedem Flugzeug „gefüllt“ und dadurch ein möglichst hoher Ladefaktor erreicht werde. Das Geschäftsmodell der beklagten Partei hänge in besonderem Maße und zu einem erheblichen Teil von dem Angebot und dem Verkauf zusätzlicher Serviceleistungen (Verpflegung, On-Board-Verkäufe, Mietwagen, etc.) an die Fluggäste ab; je mehr Fluggäste sich an Bord eines Flugzeuges der beklagten Partei befinden, desto höher seien die Einnahmen der beklagten Partei aus diesen zusätzlichen Serviceleistungen. Wenn ein Fluggast den gebuchten Flug nicht antrete, entgehe der beklagten Partei die Möglichkeit, solche zusätzlichen Serviceleistungen zu verkaufen und daraus (für das Geschäftsmodell der beklagten Partei essentielle) Einnahmen zu erzielen. Die beklagte Partei erleide daher einen Schaden, wenn ein Fluggast den gebuchten Flug nicht antrete. Dieser Schaden würde noch vergrößert, wenn die beklagte Partei auch noch im Flugpreis nicht enthaltene passagierbezogene Gebühren und Zuschläge zu ersetzen hätte (zumal damit auch ein weiterer erheblicher Verwaltungs- und Bearbeitungsaufwand verbunden sei). Diesem Umstand müsste die beklagte Partei durch eine Erhöhung der Flugpreise für die Allgemeinheit Rechnung tragen, womit der beklagten Partei aber eine wirtschaftliche Maßnahme aufgedrängt würde und diese daher in der ihr gemäß Art 22 VO 1008/2008 gewährleisteten Preisfestsetzungsfreiheit beeinträchtigt wäre. Die Interessen des einzelnen Fluggastes würden dabei nicht berührt, weil dieser mit passagierbezogenen Gebühren und Zuschlägen tatsächlich gar nicht belastet sei; da er den Flug zu einem sehr günstigen Preis erworben habe, rechne er von vornherein nicht damit und könne auch nicht damit rechnen, dass im Falle des Nichtantritts des Fluges eine Erstattung von auch nur einigermaßen namhaften (im Flugpreis gar nicht eingeschlossenen) Beträgen erfolgen könne. Die Klausel stelle darauf ab, dass der Fluggast die Reise nicht antrete. Sie stelle daher klar auf ein in der Sphäre des Fluggastes liegendes Ereignis oder eine entsprechende

Entscheidung des Fluggastes ab. Dieses Ergebnis werde auch durch Art 10.2.1 der ABB gestützt.

Der betreffende Bearbeitungsaufwand falle ausschließlich deshalb an, weil sich der Fluggast entschieden habe, entgegen dem abgeschlossenen Beförderungsvertrag die Beförderung durch die beklagte Partei nicht in Anspruch zu nehmen. Der Aufwand der beklagten Partei bestehe darin, dass jeder Flug, der nicht genutzt werde, in der Datenbank der beklagten Partei manuell geöffnet werden müsse, um Zugang zu der Kalkulation der Steuern für den betreffenden Beförderungsvorgang zu erlangen (wenn solche Steuern im Flugpreis enthalten seien). Nachdem ein Flug in der Datenbank geöffnet worden sei, müsse jeder Passagier, der den Flug nicht genutzt habe, individuell ermittelt und händisch von der Flugliste gelöscht werden. Anschließend müsse der Flug im Datensystem wieder „geschlossen“ werden. Für diesen Prozess müsse der bearbeitende Mitarbeiter ca 20 Minuten Arbeitszeit pro Erstattungsansuchen aufwenden. Für die manuelle Ermittlung der Höhe des Erstattungsanspruches würden Steuertabellen verwendet; dieser Vorgang nehme weitere ca 10 Minuten pro Erstattungsansuchen in Anspruch. Anschließend müsse für jeden geltend gemachten Rückerstattungsanspruch ein individuell gefertigter Brief erstellt werden, was weitere ca 10 Minuten in Anspruch nehme. Ferner müssten Mitarbeiter der Finanzabteilung für die Rückerstattung einen Überweisungsscheck ausfertigen, welcher Prozess ca 25 Minuten pro Fall in Anspruch nehme. Die Erhebung einer Bearbeitungsgebühr sei sohin zulässig, zumal die beklagte Partei eine entgeltfähige Nebenleistung für den Fluggast erbringe. Aufgrund der Preisgestaltung der beklagten Partei, von der die Allgemeinheit im Wege besonders günstiger Preise profitiere, sei die beklagte Partei in besonderem Maße dem Risiko ausgesetzt, dass ein Fluggast einen Flug besonders günstig erwerbe und dann „verfallen“ lasse. Da die beklagte Partei keine Überbuchung ihrer Flüge vornehme, bestehe für die beklagte Partei in der Regel keine Möglichkeit, den frei gewordenen Sitzplatz anderweitig zu verkaufen. Die beklagte Partei erleide einen Verlust, wenn sie einen Rückerstattungsanspruch ohne gesondertes Entgelt bearbeite.

Die beklagte Partei habe ein legitimes und schützenswertes Interesse daran, dass allfällige Rückerstattungsansprüche innerhalb einer überschaubaren kurzen Frist abgewickelt würden: Zum einen müssten nicht nur die Buchungsdaten selbst, sondern auch die Daten über die Zusammensetzung des Flugpreises und die darin enthaltenen staatlichen Gebühren gespeichert und in Evidenz gehalten werden. Diese Evidenzhaltung könne nicht über einen längeren Zeitraum wirtschaftlich gewährleistet werden, sodass die beklagte Partei innerhalb kurzer Frist Gewissheit über geltend gemachte Erstattungsansprüche haben müsse, und andernfalls erheblichen Beweisschwierigkeiten ausgesetzt wäre. Darüber hinaus müsse die beklagte Partei eine Vorsorge für solche Erstattungsansprüche in ihrer Bilanz treffen, sodass es auch aus wirtschaftlicher Sicht erforderlich sei, möglichst rasch Gewissheit über geltend

gemachte Erstattungsansprüche zu haben. Angesichts der Beweisschwierigkeiten steige die Gefahr des Missbrauchs durch Fluggäste, wenn Erstattungsansprüche nicht möglichst rasch geltend gemacht würden. Für die Geltendmachung der Erstattung werde dem Fluggast auf www.laudamotion.com ein online-Formular zur Verfügung gestellt, mit dem der Fluggast die Rückerstattung ganz einfach beantragen könne. Es sei der Fluggast, der das fristauslösende Ereignis setze und daher wisse, dass er seinen Erstattungsanspruch rechtzeitig geltend machen müsse. Die vorgesehene Frist von einem Monat zur Geltendmachung von Erstattungsansprüchen sei angemessen und sachlich gerechtfertigt; sie erschwere die Geltendmachung von Erstattungsansprüchen nicht übermäßig.

Feststellungen:

Unter „ARTIKEL 4 – FLUGPREISE, STEUERN; GEBÜHREN UND ABGABEN“ der ABB der beklagten Partei lautet es (Beilage .A):

„4.2.1 Flughafen-Abfertigungsgebühren, Sicherheitabgaben (sic!), sämtliche vom Staat eingehobene Steuern (einschließlich aber nicht beschränkt auf Großbritanniens Fluggaststeuer) sowie von uns verrechnete Abgaben für Leistungen im Zusammenhang mit einem von uns betriebenen und von Ihnen in Anspruch genommenen Flug, müssen von Ihnen in der am Zeitpunkt Ihrer Buchung geltenden Höhe entrichtet werden.

Wenn Sie die Reise nicht antreten, können Sie innerhalb eines Monats schriftlich die vollständige Rückerstattung der bezahlten staatlichen Steuern beantragen. Dafür fällt lediglich eine Verwaltungsgebühr für die Erstattung staatlicher Steuern in der in unserer [Gebührentabelle](#) festgesetzten Höhe an. Alle übrigen Entgelte sind nicht rückerstattbar.“

Steuern und Gebühren fallen bei jedem Flug an, unabhängig davon ob diese dem Passagier weiterverrechnet werden oder nicht. Auch die Höhe der Steuern und Gebühren ist unabhängig davon, ob diese dem Passagier weiterverrechnet werden oder nicht.

Jede Airline trifft die Entscheidung, wie sie den Preis für das Flugticket festsetzt, selbst und entscheidet, ob sie Zuschläge (zB Kerosinzuschlag), Steuern und Gebühren an den Passagier weiterverrechnet oder nicht.

Die beklagte Partei bietet nicht nur innergemeinschaftliche Flüge an, sondern bspw auch in die Ukraine oder nach Jordanien.

In sämtlichen Ticketpreisen der beklagten Partei sind keinerlei Steuern und Gebühren enthalten. 30% der Preise der Tickets der beklagten Partei sind niedriger, als die pro Fluggast

zu entrichtenden Steuern und Gebühren. Steuern und Gebühren werden von der beklagten Partei durch Gewinne aus dem Verkauf von Zusatz- und Nebenleistungen lukriert. 25% der Einnahmen der beklagten Partei stammen aus dem Verkauf von Zusatzleistungen wie bspw Mietwagenvermittlung. Beim Geschäftsmodell der beklagten Partei ist der Ladefaktor wesentlich. Das Flugzeug soll so voll wie möglich sein. Je voller das Flugzeug ist, desto mehr Zusatzleistungen können verkauft werden. Dieses Geschäftsmodell der beklagten Partei kann sich jederzeit ändern. So hatte vor diesem Geschäftsmodell Ryanair ein anderes Geschäftsmodell, in dem es zu Rückerstattungen kam. Zur Vereinfachung für den Fluggast stellte Ryanair ein Online-Formular zur Bearbeitung und zur Antragstellung zur Verfügung. Das diesbezügliche online Rückerstattungsformular ist lediglich in englischer Sprache aufrufbar (Beilage ./5).

Die beklagte Partei übernahm die ABB von Ryanair. Diese wurden zwar teilweise angepasst, es sind aber noch Bestimmungen enthalten, die nicht notwendig wären.

Die treffsicherste Suchoption im Buchungssystem stellt die Buchungsnummer dar. Dadurch wird vermieden, dass Passagiere mit gleichem Namen ausgewiesen werden. Auch eine Suche über die Kreditkartennummer oder die E-mail-Adresse wäre möglich. Es gibt mit dem Customer Service eine eigene Abteilung für Kundenanfragen, einige Agenten sind auch für Rückerstattungen zuständig, die als Zusatzaufgabe mitbearbeitet werden.

Für eine Erstattung muss die Buchung händisch bearbeitet, geöffnet und storniert werden. Dann muss der Erstattungsbetrag errechnet und überwiesen werden, was kompliziert sein kann, wenn sich in der Zwischenzeit die Flugrouten geändert haben. Weiters ist zu beachten, auf welches Zahlungsmittel die Rücküberweisung erfolgt.

Erst wenn der Check-In schließt ist klar, wer den Flug angetreten hat und wer nicht. Einen nicht angetretenen Flug danach neuerlich zu verkaufen ist nicht möglich.

Es kann nicht festgestellt werden, ob es derzeit zu Rückerstattungen durch die beklagte Partei kommt.

Es kann nicht festgestellt werden, dass es im Falle einer Geltendmachung einer Rückerstattung nach Ablauf eines Monats nach Nichtantritt eines Fluges zu Beweisschwierigkeiten bei der beklagten Partei kommt bzw dass es der beklagten Partei aus bilanztechnischen Gründen nicht möglich wäre, erforderliche Rücklagen zu bilden.

Beweiswürdigung:

Im Hinblick auf die rechtliche Beurteilung wären derart umfassende Feststellungen grundsätzlich entbehrlich gewesen, wurden der Vollständigkeit halber aber dennoch getroffen. Diese Feststellungen gründen auf die unbedenklichen Urkunden und die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 6 - 9 in ON 9) und des Zeugen Mag. [REDACTED] [REDACTED] (S 21 – 24 in ON 9).

Die Zeugin [REDACTED] konnte nicht angeben, ob die beklagte Partei nur innergemeinschaftliche Flugdienste anbietet (S 8 in ON 9). Die Recherche auf der Website der beklagten Partei, ergab, dass die beklagte Partei die Ukraine und Jordanien als Ziele anbietet und damit jedenfalls Nicht-EU-Mitglieder.

Die Zeugin [REDACTED] gab an, es gebe schon Fälle, in denen es zu Rückerstattungen gekommen sei (S 8 in ON 9). Der Zeuge [REDACTED] gab demgegenüber an, seit es die beklagte Partei gebe, habe es noch nie Rückerstattungen gegeben (S 22 in ON 9). Da beide Zeugen sehr überzeugend argumentierten, konnte keinem von ihnen gefolgt werden. Dass es bereits nach einem Monat Beweisschwierigkeiten bei der beklagten Partei gebe, konnte nicht überzeugen, da dies selbst für ein großes Unternehmen nicht der allgemeinen Lebenserfahrung entspricht. Dass das Rückerstattungsformular bei Schluss der Verhandlung lediglich in englischer Sprache aufrufbar war, wurde außer Streit gestellt (S 3 in ON 9).

Rechtlich folgt:

Das der Klausel vom Verwender der AGB beigelegte Verständnis ist im Verbandsprozess nicht maßgeblich (RIS-Justiz RS0016590 [T23]).

Das Transparenzgebot soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung Allgemeiner Geschäftsbedingungen sicherstellen, um zu verhindern, dass der für die jeweilige Vertragsart typische Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte dadurch abgehalten wird oder ihm unberechtigte Pflichten abverlangt werden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen also so gestaltet sein, dass der Verbraucher durch ihre Lektüre klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition erhält (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g; OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; vgl auch RIS-Justiz RS0115219 [T12]). Der Verbraucher muss bis zu einem gewissen Grad die wirtschaftlichen Folgen einer Regelung abschätzen können (RIS-Justiz RS0115219 [T9]). Enthält eine Klausel unbestimmte Begriffe (zB „schützenswertes Interesse“) ist es dem Verbraucher kaum möglich, das Eintreten der Umstände, die die beklagte Partei berechtigen sollen, nachzuvollziehen (RIS-Justiz RS0115219 [T10]).

Die gegenständliche Klausel stellt nicht darauf ab, aus welchen Gründen der Flug nicht angetreten wird. Daraus folgt, dass bei der gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung die Verwaltungsgebühr selbst dann verlangt werden könnte, wenn der Flug aus in der Sphäre der beklagten Partei liegenden Gründen unterbleibt (OGH vom 24.01.2013, 2 Ob 182/12x).

Entgegen dem Vorbringen der beklagten Partei kann bei lebensnaher Betrachtung nicht davon ausgegangen werden, der durchschnittlich verständige Verbraucher werde die Klausel so verstehen, dass unter „bezahlten staatlichen Steuern“ nur solche Abgaben zu verstehen sind, die ausdrücklich in dem, dem Kunden verrechneten Preis ausgewiesen sind. Dies gilt insbesondere auch aufgrund des Umstands, dass die Steuerpflicht jedenfalls entsteht und die anfallenden Steuern zu zahlen sind. Bei lebensnaher Betrachtung kann somit gerade nicht davon ausgegangen werden, dass der durchschnittlich verständige Verbraucher danach differenzieren wird, ob das für das Ticket bezahlte Geld von der beklagten Partei für die anfallenden Steuern gewidmet wird oder nicht. Selbst wenn 30% der Tickets zu geringeren Preisen verkauft werden als staatliche Steuern anfallen, verbleiben noch 70% der von der beklagten Partei verkauften Tickets, in deren Preis die staatlichen Steuern sehr wohl Deckung finden würden.

Insgesamt wird in der gegenständlichen Klausel der Verbraucher über eine Rückerstattung informiert, zu der es nach Ansicht der beklagten Partei tatsächlich nie kommen kann, da sie keine staatlichen Steuern weiterverrechnet. Die Elemente des Transparenzgebots sind Erkennbarkeit, Verständlichkeit, Hinweis auf bestimmte Rechtsfolgen, Bestimmtheit, Differenzierung, Richtigkeit sowie Vollständigkeit. Maßgeblich ist dabei – auch bei der Auslegung von Klauseln im Verbandsprozess – das Verständnis des für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittskunden (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Das damit für Verbrauchergeschäfte normierte, sogenannte Transparenzgebot, soll dem Kunden ermöglichen, sich aus den AGB zuverlässig über seine Rechte und Pflichten zu informieren. Im Verbandsprozess sollen nicht nur gesetzwidrige Klauseln verboten, sondern auch jene Klauseln beseitigt werden, die dem Verbraucher ein unzutreffendes oder auch nur unklares Bild seiner vertraglichen Position vermitteln (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Mit der gegenständlichen Klausel wird dem Verbraucher vermittelt, dass er einen Anspruch auf Rückerstattung hat, den er tatsächlich aber nach Ansicht der beklagten Partei nie haben soll. Damit wird dem Verbraucher ein unzutreffendes Bild seiner vertraglichen Position vermittelt.

Die bekämpfte Klausel ist daher als intransparent nach § 6 Abs 3 KSchG zu kassieren. Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden.

6. Wir dürfen ferner Ihre Beförderung oder die Beförderung Ihres Gepäcks verweigern, wenn folgende Voraussetzungen vorliegen bzw. wir berechtigten Grund zur Annahme haben, dass folgende Voraussetzungen vorliegen werden:

- a) Ihre Beförderung oder jene Ihres Gepäcks die Sicherheit, die Gesundheit oder in nicht unerheblichem Ausmaß das Wohlbefinden anderer Fluggäste oder der Besatzung beeinträchtigen kann;**
 - b) Sie sich auf einem früheren Flug in nicht unerheblichem Maße regelwidrig verhalten haben und Grund zur Annahme besteht, dass sich solches Verhalten wiederholen kann;**
 - c) Sie uns im Zusammenhang mit einem früheren Flug Geld schulden, weil die Zahlung nicht erfolgte, verweigert wurde oder der Betrag uns in Rechnung gestellt wurde;**
 - d) Sie auf einem früheren Flug mit uns gegen das Rauchverbot verstoßen haben.**
- (Fassung ab 25.07.2018, Punkt 7.1.2, 7.1.2.2, 7.1.2.4, 7.1.2.7, 7.1.2.11)

Klagsvorbringen:

Die vorliegende Klausel sehe nicht vor, dass KonsumentInnen zuvor auf ihr Verhalten und auf mögliche Folgen bei fortgesetztem Zuwiderhandeln hingewiesen würden. Es werde auch nicht generell darauf abgestellt, dass es bereits in der Vergangenheit zu einem entsprechenden Zwischenfall gekommen sei. Dem hier normierten Ermessensspielraum des Unternehmers stehe eine berechnete Kundenerwartung entgegen: Wenn das Unternehmen einen Beförderungsvertrag mit einem Kunden abgeschlossen und dieser das Entgelt beglichen habe, dürfe der Kunde grundsätzlich darauf vertrauen, dass auch der Unternehmer den Vertrag einhalten und die versprochene Beförderung ausführen werde. Dies müsse gerade auch dann gelten, wenn der Unternehmer den Beförderungsvertrag in Kenntnis eines der hier genannten möglichen Ausschlussgründe geschlossen habe. Dass das Unternehmen in diesem Fall berechtigt sein solle, die (Weiter-)Beförderung zu verweigern, stelle eine den Kunden gröblich benachteiligende Folge dar, für die eine sachliche Rechtfertigung nicht ohne Weiteres ersichtlich sei. Der beklagten Partei müsse es technisch möglich sein und sei es auch zumutbar, bereits in ihrem Onlinebuchungssystem „auffällige“ bzw. solche Kunden zu vermerken, die in der Vergangenheit schwerwiegende Verstöße gegen die Sicherheitsvorschriften und/oder andere Vorschriften begangen haben und diesen bereits die Buchung zu versagen. Weshalb eine Forderung aus einem früheren Flug trotz Bezahlung des Preises für den gegenständlichen Flug ein Grund für die Beförderungsverweigerung sein solle, sei nicht nachvollziehbar. Ein unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehender Fluggast, der sich schon am Flughafen aggressiv benehme, betreffe die nicht bekämpfte Klausel 7.1.2.3 der ABB der beklagten Partei.

Dem Unternehmen sei zuzugestehen, dass es entsprechende Maßnahmen ergreifen bzw. ergreifen können müsse, um eine sichere Beförderung zu gewährleisten; ein genereller und undifferenzierter Beförderungsausschluss erscheine jedoch insbesondere dann unangemessen, wenn dem – trotz entsprechender Möglichkeit – keine entsprechende Ankündigung oder Aufforderung vorausgegangen sei oder das Ziel einer sicheren Beförderung auch mit anderen, gelinderen Mitteln erreicht werden könne und sich der von der Beförderung ausgeschlossene Passagier daher im Ergebnis mit einer willkürlichen Entscheidung des Unternehmens konfrontiert sehe. Da die Klausel auf diese Erwägungen

nicht abstelle, sei sie gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB. Da KundInnen mit der vorliegenden Klausel grundsätzlich nicht rechnen müssten, sei sie zudem auch überraschend und daher bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam. Sie verstoße auch gegen § 6 Abs 3 KSchG. Die Beförderungsausschlüsse in dieser Klausel seien viel zu undifferenziert und unverhältnismäßig und daher unsachlich.

Ad a): Die Klausel stelle auf das Wohlbefinden anderer Fluggäste ab, somit auf ein rein subjektives Empfinden, das nach objektiven Kriterien nicht messbar sei. Die Störung des Wohlbefindens anderer Gäste setze kein rechtswidriges Verhalten voraus, auch werde in der Klausel weder an ein aktives Tun noch steuerbares Handeln des betreffenden Fluggastes angeknüpft. Dem Unternehmen werde eine willkürliche Handhabe des hier normierten Vorbehalts eröffnet, Fluggäste von der Beförderung auszuschließen oder die Gepäckbeförderung zu verweigern. Demnach könne etwa bei der Entscheidung, Personen zu befördern, allein auf das äußere Erscheinungsbild, die Herkunft, Religion oder auf ein äußerliches Handicap abgestellt werden, mitunter auch auf iSd § 31 GIBG verpönte Gründe; insofern sei die Klausel auch sittenwidrig gemäß § 879 Abs 1 ABGB.

Ad b): Es werde auf eine nicht näher bezeichnete Regelwidrigkeit auf einem früheren Flug abgestellt, wobei nicht ersichtlich sei, was konkret unter einem derartigen Verhalten zu verstehen sei; diese Wortfolge sei keineswegs geeignet, VerbraucherInnen über ihre Rechte und Pflichten zu informieren. Offen bleibe auch, wann Grund zu der Annahme bestehen solle, dass sich dieses Verhalten wiederholen könne: Die Vermutung eines neuerlichen Regelverstoßes könne ohne Weiteres damit begründet werden, dass ein solcher bereits in der Vergangenheit gesetzt worden sei; ein Fluggast bzw sein Gepäck könnte diesfalls jederzeit von der Beförderung ausgeschlossen werden. Nach dieser Klausel könne auch ein objektiv nicht zu beanstandendes Verhalten zu einer Beförderungsverweigerung führen. Es stehe im Belieben des Unternehmers, die Wiederholungsgefahr für vorliegend zu erklären.

Ad c): Für die Koppelung an die Begleichung gegebenenfalls strittiger Ansprüche sei keine sachliche Rechtfertigung ersichtlich, zumal sich Forderungen des Unternehmers auch als unberechtigt erweisen könnten. Die Klausel stelle nicht auf die Berechtigung einer Forderung ab. Die Klausel umfasse nicht nur den Fall, dass der Flugpreis nicht bezahlt worden sei, sondern beliebige Konstellationen, in denen die beklagte Partei im Zusammenhang mit früheren Flügen Forderungen gegen ihre Kunden behaupte (bspw Check In-Gebühr). Es mache einen großen Unterschied, ob der Unternehmer unter Berufung auf etwaige Gegenforderungen von vorneherein den neuen Vertragsabschluss und damit seine Leistung verweigere, oder aber das Entgelt (den Flugpreis) für die „neue“ Leistung in voller Höhe vereinnahme und dann – etwa erst unmittelbar vor Leistungserbringung – mitteile, diese „neue“ Leistung nicht erbringen zu wollen, weil etwaige (möglicherweise unberechtigte) Forderungen aus früheren Vertragsbeziehungen bestünden. Die Klausel erfasse auch den

Fall, dass der beklagten Partei von Seiten Dritter (nicht näher bezeichnete) Forderungen ohne einen Zusammenhang mit dem konkreten Fluggast in Rechnung gestellt würden.

Ad d): Wenn ein einmaliger Verstoß gegen das Rauchverbot auf einem früheren Flug dazu führen könne, dass auch auf späteren Flügen die Beförderung des Fluggastes bzw seines Gepäcks verweigert werde, werde die Vermutung eines neuerlichen Verstoßes gegen das Rauchverbot, das den Unternehmer zur Beförderungsverweigerung ermächtigen solle, offenbar damit begründet, dass ein Verstoß bereits in der Vergangenheit gesetzt worden sei. Ein Fluggast könnte diesfalls jederzeit von der Beförderung ausgeschlossen werden. Es stehe im Belieben des Unternehmers, die Wiederholungsgefahr für vorliegend zu erklären und (auch während der Beförderung) die (weitere) Beförderung auch auf nachfolgenden Flügen zu verweigern. Zudem dürfe der Fluggast, wenn der Beförderungsvertrag mit ihm trotz des Umstandes, dass er auf einem früheren Flug gegen das Rauchverbot verstoßen habe, geschlossen worden sei und er das Gesamtentgelt für diesen Flug beglichen habe, darauf vertrauen, dass er – und sein Gepäck – auch zur Beförderung angenommen werde.

Eine Beförderungsverweigerung solle nach der Klausel selbst dann möglich sein, wenn gar nicht feststehe, ob ein Verstoß gegen das Rauchverbot auf einem früheren Flug vorgelegen habe, sondern nur bei der beklagten Partei ein Verdacht bestehe, dass auf einem früheren Flug gegen das Rauchverbot verstoßen worden sei und in Bezug auf den aktuellen Flug keinerlei Verdachtsmomente vorliegen würden.

Beklagtenvorbringen:

Die Bestimmungen der Verordnung (EU) Nr 965/2012 der Kommission vom 5. Oktober 2012 zur Festlegung technischer Vorschriften und von Verwaltungsverfahren in Bezug auf den Flugbetrieb gemäß der Verordnung (EG) Nr 216/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates sowie Anhang IV, Absatz 7.c der Verordnung (EG) Nr 216/2008 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Februar 2008 zur Festlegung gemeinsamer Vorschriften für die Zivilluftfahrt und zur Errichtung einer Europäischen Agentur für Flugsicherheit, zur Aufhebung der Richtlinie 91/670/EWG des Rates, der Verordnung (EG) Nr 1592/2002 und der Richtlinie 2004/36/EG würden deutlich zeigen, dass bei der Beförderung von Fluggästen die Sicherheit der Fluggäste, der Besatzung, des Flugzeuges und der Fracht höchste Priorität habe und schon jegliche auch nur mögliche oder wahrscheinliche Gefahren von vornherein zu vermeiden und zu eliminieren seien. Der Betreiber eines Luftfahrzeuges (diesfalls die beklagte Partei) sei dafür verantwortlich, dass der Kommandant und die Besatzung ihrer Flugzeuge dazu wirksam alle Maßnahmen ergreifen könnten. Die beanstandete Klausel sei sohin notwendig und geboten, damit die beklagte Partei die Sicherheit gewährleisten und auch auf nur mögliche oder wahrscheinliche Gefahren derart reagieren könne, dass sich diese verlässlich nicht realisieren würden. Den Mitarbeitern der beklagten Partei werde dazu mit der

beanstandeten Klausel der notwendige Ermessensspielraum eingeräumt, wobei vorgesehen sei, dass nur der begründete Verdacht eines Verstoßes gegen die Bestimmungen des Art 7.1.2.1 bis 7.1.2.11 der ABB eine Beförderungsverweigerung rechtfertigen könne, sodass das (gemäß den gesetzlichen Bestimmungen sehr weite) Ermessen der beklagten Partei ohnehin eine entsprechende Einschränkung erfährt.

Dass eine Beförderungsverweigerung nur dann zulässig sein sollte, wenn zuvor eine entsprechende Aufforderung zur Einstellung des regelwidrigen Verhaltens des Fluggastes unter Androhung der Beförderungsverweigerung erfolgt sei oder sich das Ziel einer sicheren Beförderung nicht mit anderen gelinderen Mittel erreichen lasse, lasse sich mit den der beklagten Partei als Luftfahrtunternehmen obliegenden gesetzlichen Verantwortlichkeiten und auch mit der Praxis des Flugverkehrs nicht vereinbaren. Die beklagte Partei müsse berechtigt sein, die Beförderung eines Fluggastes zu verweigern, wenn der begründete Verdacht bestehe, dass die Beförderung des Fluggastes zu einer Gefahr für die anderen Fluggäste, die Besatzung oder das Flugzeug führen könnte. Wolle man insbesondere die Besatzung mit weiteren Erwägungen (etwa ob nun im konkreten Fall gelindere Maßnahmen vorgesehen werden könnten oder ob der Fluggast sich nicht doch noch ordnungsgemäß verhalten könnte, wenn er dies versichere) belasten, so würde dies dazu führen, dass damit eine weitere Drucksituation für die Besatzung geschaffen würde; dies mit dem Risiko und dem Ergebnis, dass die Besatzung nicht jene Maßnahmen ergreife, die möglichen Gefahren verlässlich auszuschließen, und damit die Sicherheit der anderen Fluggäste, der Besatzung und des Flugzeuges gefährden würden. Im Beförderungsvertrag übernehme ein Fluggast auch und insbesondere die Verpflichtung zu ordnungsgemäßem Verhalten. Ein Fluggast, der ein solches Verhalten nicht an den Tag lege (und insbesondere gegen die in Art 7.1.2.1 bis Art 7.1.2.11 der ABB vorgesehenen Verhaltensanforderungen verstoße) könne keine berechtigte Erwartung haben, von der beklagten Partei auf dem gebuchten Flug befördert zu werden. Die beanstandete Klausel sei daher für einen Fluggast auch nicht überraschend iSd § 864a ABGB. Dies umso weniger, als eine solche Klausel auch den Empfehlungen der International Air Transport Association (IATA) Nr. 1724 über die Bedingungen von Beförderungsverträgen entspreche und sohin branchenüblich sei.

Buchungen bei der beklagten Partei würden fast ausschließlich online erfolgen. Es sei nicht möglich, voll-automatisierte Onlinebuchungen zu überwachen und dabei tatsächlich alle Fluggäste zu erfassen, die in der Vergangenheit einen Ausschlussgrund gesetzt hätten und/oder denen die beklagte Partei gemäß Art 7.1.1 der ABB Mitteilung darüber gegeben habe, dass mit ihnen in Hinkunft keine Beförderungsverträge abgeschlossen werde (zumal Fluggäste von jedwedem Internetzugang aus online-Buchungen vornehmen, sich aufgrund der Vielzahl der Fluggäste zwangsläufig auch Namensgleichheiten ergeben könnten, ein Fluggast auch Buchungen für andere Fluggäste vornehmen könne, etc). Auch in diesem Fall

müsse die beklagte Partei berechtigt sein, dem Fluggast die Beförderung zu verweigern, wenn dies insbesondere aus Sicherheitsgründen erforderlich sei.

Ad a): Unter „Wohlbefinden“ sei nach dem allgemeinen Sprachgebrauch das gute seelische und körperliche Befinden einer Person zu verstehen; eine Beeinträchtigung des Wohlbefindens liege dann vor, wenn die Handlung eines anderen beim Betroffenen Unbehagen in körperlicher oder seelischer Hinsicht hervorrufe (das aber noch nicht den Grad einer Gesundheitsschädigung erreiche). Die beklagte Partei müsse „berechtigten Grund“ zu der Annahme haben. Dadurch, dass nur eine nicht unerhebliche Beeinträchtigung des Wohlbefindens eine Beförderungsverweigerung rechtfertige, werde der Beurteilungsmaßstab auch objektiviert. Das Wohlbefinden anderer Fluggäste und der Besatzung sei am Maßbild eines normal empfindenden Menschen messbar. Äußeres Erscheinungsbild, Herkunft, Religion, etc würden von einem normal empfindenden Menschen nicht als Beeinträchtigung des Wohlbefindens empfunden und würden daher eine Beförderungsverweigerung nicht rechtfertigen. Mit der beanstandeten Klausel würden insbesondere Fälle erfasst, in denen ein Fluggast andere Fluggäste auf rassistische Weise beleidige, ein Fluggast einen anderen Fluggast auf unsittliche Weise berühre, ein Fluggast aggressives Verhalten gegenüber anderen Fluggästen an den Tag lege, ein Fluggast seine Notdurft auf seinem Sitz oder am Gang verrichte, ein Fluggast die Bordverpflegung absichtlich verschütte, etc. Die Vielzahl aller denkbaren Fälle erfordere eine abstrakte und generelle Umschreibung derartiger Fälle (zumal die ABB ansonsten – bei Aufzählung aller auch nur denkbaren Fälle – gerade nicht überschaubar und transparent gestaltet werden könnten).

Ad b): Die Klausel stelle auf Regelwidrigkeiten auf einem Flug ab. Es seien daher klar die für Fluggäste an Bord eines Flugzeuges geltenden Verhaltensregeln umfasst, die sich auch in den ABB finden würden. Die Vielzahl aller denkbaren Fälle, in denen das Verhalten eines Fluggastes in diesem Sinne regelwidrig sein könne, erfordere eine abstrakte und generelle Umschreibung derartiger Fälle. Insbesondere würden mit der beanstandeten Klausel jene Fälle erfasst, in denen ein Fluggast den Anweisungen der Besatzung nicht Folge leiste (etwa das Anlegen des Sitzgurtes verweigere, eine ordnungsgemäße Verstauung des Handgepäckes nicht vornehme oder zulasse, etc.). Sei ein solches Verhalten auf einem früheren Flug gesetzt worden, dann berechne dies nur dann zur Beförderungsverweigerung, wenn das regelwidrige Verhalten nicht unerheblich gewesen sei (also von einem verständigen Betrachter objektiv als ins Gewicht fallend beurteilt würde) und der begründete Verdacht bestehe, dass der Fluggast ein solches Verhalten wiederholen könnte. Dahingehend sei das Ermessen der beklagten Partei (zweifach) eingeschränkt.

Ad c): Eine Beförderungsverweigerung gemäß der beanstandeten Klausel setze zunächst voraus, dass der Fluggast der beklagten Partei aus einem früheren Flug Geld schulde, sodass Fälle, in denen der Fluggast die Bezahlung des Flugpreises zu Recht verweigert habe, von

der beanstandeten Klausel (entgegen der Auffassung der klagenden Partei) nicht umfasst seien, weil der Fluggast diesfalls nichts schulde. Es sei das berechtigte Interesse eines jeden Unternehmers, an einen Kunden, der aus einer bereits erbrachten Leistung Geld schulde, keine weitere Leistung erbringen zu müssen. Die beanstandete Klausel betreffe – angesichts der bei der beklagten Partei bestehenden Zahlungsmöglichkeiten – jene Fälle, in denen ein Finanzdienstleister des Fluggastes eine Zahlung nicht durchführe, verweigere oder den überwiesenen Betrag wieder einziehe. Insbesondere bei der Zahlung mit Kreditkarte (aber auch bei online-Überweisungen) seien Fluggäste berechtigt, eine Zahlungstransaktion rückgängig zu machen. Die beklagte Partei sei daher mit der Situation konfrontiert, dass Fluggäste einen Flug buchen und zunächst auch bezahlen, dann aber die Preisentwicklung abwarten (die Preise der beklagten Partei für offene Sitzplätze würden in der Regel, je näher der Flugtermin rücke, fallen, damit auch noch offene Sitzplätze verkauft und eine möglichst hohe Auslastung des Fluges sichergestellt werden könne), die ursprüngliche Zahlungstransaktion rückgängig machen und ein Ticket zu dem neuen, günstigeren Preis erwerben würden. Das „alte“ teurere Ticket könne dann nicht mehr verkauft werden und die beklagte Partei müsse Maßnahmen zur Einbringlichmachung des ursprünglich verkauften Tickets einleiten, was weitere Kosten und administrativen Aufwand verursache. Der Fluggast nehme hingegen das „neue“, günstigere Ticket in Anspruch. Insbesondere in einem solchen Fall, solle die beanstandete Klausel die Möglichkeit bieten, einem Fluggast die Beförderung zu verweigern.

Ad d): Der Verstoß eines Fluggastes gegen das an Bord eines jeden Flugzeuges geltende Rauchverbot stelle einen besonders schwerwiegenden Verstoß gegen bestehende Sicherheitsstandards dar, was jedem Fluggast bekannt sei. Ein derart gravierender Verstoß rechtfertige es, einem Fluggast auch auf späteren Flügen die Beförderung zu verweigern. Ein Fluggast, der einmal gegen das Rauchverbot an Bord eines Flugzeuges verstoßen habe, könne auch nicht berechtigterweise darauf vertrauen, dass ihn das betreffende Luftfahrtunternehmen je wieder befördern werde. Dies auch dann nicht, wenn das Luftfahrtunternehmen mit dem betreffenden Fluggast einen „neuen“ Beförderungsvertrag abgeschlossen habe, zumal es einem Luftfahrtunternehmen praktisch nicht möglich sei – insbesondere bei online-Buchungen – vor Abschluss des Beförderungsvertrages zu prüfen, ob dieser Fluggast womöglich schon auf einem früheren Flug gegen das Rauchverbot verstoßen habe. Nur ein Verdacht auf in der Zukunft liegende Verstöße des Fluggastes, nicht aber ein Verdacht auf vergangenes Verhalten, könne eine Beförderungsverweigerung rechtfertigen.

Feststellungen:

In den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck der Austrian Airlines, Wien, Juni 2017“ lautet es (Beilage ./7):

„7.1. Beförderungsverweigerungsrecht

Wir behalten uns vor, Ihnen nach unserem Ermessen die Beförderung oder die Beförderung Ihres Gepäcks auf unseren Flügen zu verweigern, sofern wir Ihnen dies zuvor schriftlich mitgeteilt haben. Unter diesen Umständen erhalten Sie natürlich eine Rückerstattung des Flugpreises.

Außerdem dürfen wir Ihnen oder Ihrem Gepäck die Beförderung verweigern, wenn einer der folgenden Umstände eintritt oder wir begründeter Weise der Meinung sind, er werde eintreten:

7.1.1. sofern diese Maßnahme notwendig ist, um anwendbaren nationalen oder internationalen Vorschriften zu entsprechen; oder

7.1.2. Ihre Beförderung oder der Transport Ihres Gepäcks die Sicherheit, Gesundheit oder den Komfort der Passagiere oder der Crew gefährden oder bedrohen könnte; oder

7.1.3. Ihr geistiger oder körperlicher Zustand, einschließlich Ihre Beeinträchtigung durch Alkohol oder Drogen, eine Gefahr oder ein Risiko für Sie selbst, andere Passagiere, die Crew oder Eigentum darstellt; oder

7.1.4. Sie bereits auf einem früheren Flug erhebliche Unannehmlichkeiten verursacht haben und wir Grund zu der Annahme haben, dass Sie dieses Verhalten wiederholen könnten; oder

7.1.5. Sie sich geweigert haben, sich der Sicherheitskontrolle zu unterziehen; oder

7.1.6. Sie den anwendbaren Flugpreis, Steuern, Gebühren oder Zuschläge nicht bezahlt haben; oder

7.1.7. Sie scheinbar nicht über gültige Reisedokumente verfügen, oder versuchen, in ein Land einzureisen, das Sie lediglich als Transitpassagier bereisen dürfen bzw. für das Sie nicht die gültigen Reisedokumente haben, Sie Ihre Dokumente während der Reise zerstören oder diese nicht – gegen Erhalt einer entsprechenden Bestätigung – auf Verlangen der Crew übergeben wollen; oder

7.1.8. Sie ein unrechtmäßig oder weder bei uns noch bei einem unserer Agenten erworbenes oder ein als gestohlen gemeldetes Ticket vorlegen oder Sie nicht beweisen können, dass Sie die auf dem Ticket genannte Person sind; oder

7.1.9. Sie die Bestimmungen gemäß Artikel 3.3 betreffend die Reihenfolge der Benutzung der Flugcoupons nicht erfüllen oder Sie ein Ticket vorlegen, das in einer anderen Form als üblicher Weise durch uns oder unsere Agenten verändert wurde; oder

7.1.10. Sie unsere Sicherheits- und Warnhinweise oder sonstigen Anweisungen nicht beachten.“

In den allgemeinen Geschäftsbedingungen – Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Gepäck (ABB Flugpassage) der Lufthansa, Frankfurt, Mai 2018 lautet es (Beilage ./7):

„Artikel 7: Beschränkung und Ablehnung der Beförderung**Beförderungsverweigerungsrecht**

7.1. 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

7.1.1. diese Maßnahme aus Gründen der Sicherheit oder Ordnung oder zur Vermeidung eines Verstoßes gegen behördliche oder gesetzliche Auflagen des Staates notwendig ist, von dem aus abgeflogen wird oder der angeflogen oder überflogen wird; oder

7.1.2. Ihre Beförderung die Sicherheit, die Gesundheit oder in nicht unerheblichem Maße das Wohlbefinden anderer Fluggäste beeinträchtigen kann; oder

7.1.3. Ihr Verhalten, Ihr Zustand oder Ihre geistige oder körperliche Verfassung einschließlich der Auswirkungen von Alkoholgenuß oder Drogengebrauch derart ist, dass Sie sich selbst, andere Fluggäste oder Besatzungsmitglieder einer Gefahr aussetzen; oder

7.1.4. Sie sich auf einem früheren Flug in nicht unerheblichem Maße regelwidrig verhalten haben und Grund zu der Annahme besteht, dass sich solches Verhalten wiederholen kann; oder

7.1.5. Sie die Vornahme einer Sicherheitsprüfung verweigert haben; oder

7.1.6. Sie den anwendbaren Flugpreis, Steuern, Gebühren oder Zuschläge nicht bezahlt haben; oder

7.1.7. Sie nicht im Besitz gültiger Reisedokumente sind, in ein Land einreisen wollen, für das Sie nur zum Transit

berechtigt sind oder für das Sie keine gültigen Einreisepapiere besitzen, Ihre Reisedokumente während des Fluges vernichten oder deren Übergabe an die Besatzung gegen Quittung trotz Aufforderung ablehnen; oder

7.1.8. Sie einen Flugschein vorlegen, den Sie auf illegalem Wege oder unter Verstoß gegen die Miles and More Teilnahmebedingungen erworben oder erhalten haben oder der als verloren oder gestohlen gemeldet worden ist, gefälscht ist oder wenn Sie Ihre Identität mit der als Fluggast im Flugschein eingetragenen Person nicht nachweisen können; oder

7.1.9. Sie die Zahlung des anfallenden Differenzbetrages (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; oder

7.1.10. Sie unsere Sicherheitsvorschriften nicht einhalten; oder

7.1.11. Sie das beim Einsteigen sowie an Bord aller unserer Flugzeuge geltende Rauchverbot und das Verbot der Benutzung elektronischer Geräte an Bord missachten.

Sollten wir oder sollte eines unserer Partnerunternehmen (Code Share, Interlining, Charter) Ihnen die Beförderung aus einem der vorgenannten Gründe verweigern, sind sämtliche Beförderungs- und Ersatzansprüche ausgeschlossen.“

In den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB) – der Eurowings“, Stand 19.12.2018, lautet es (Beilage ./7):

„Artikel 7: Ablehnung und Einschränkungen der Beförderung

7.1 Das Recht, die Beförderung zu verweigern

Wir können uns weigern, Sie oder Ihr Gepäck zu befördern oder weiterzubefördern, wenn wir aufgrund bestimmter Tatsachen davon ausgehen dürfen, dass

7.1.1 dies notwendig ist, um geltenden gesetzlichen Bestimmungen, behördlichen Verfügungen und Regelungen zu entsprechen;

7.1.2 Ihre Beförderung oder die Ihres Gepäcks die Sicherheit oder Gesundheit anderer gefährden oder beeinflussen oder das körperliche Wohlergehen anderer Fluggäste oder der Crew beeinträchtigen könnte;

7.1.3 Ihr psychischer oder physischer Zustand einschließlich einer Beeinträchtigung durch Drogen oder Alkohol eine Gefahr oder ein Risiko für Sie, für andere Fluggäste, die Besatzung oder fremdes Eigentum darstellt;

7.1.4 Sie auf einem früheren Flug eine Verfehlung wie in Artikel 11.1 beschrieben begangen haben und wir Grund zu der Annahme haben, dass sich eine solche Verfehlung wiederholen könnte;

7.1.5 Sie es abgelehnt haben, sich einer Sicherheitsprüfung zu unterziehen;

7.1.6 Sie die von uns erhobenen Flugpreise oder Zusatzentgelte nicht vollständig bezahlt haben;

7.1.7 Sie keine gültigen Reiseunterlagen haben, ein Land betreten wollen, durch das Sie nur hindurchreisen dürfen oder für welches Sie keine gültigen Reiseunterlagen haben, Sie Ihre Reiseunterlagen während des Fluges zerstören oder sich weigern, Ihre Reiseunterlagen gegen einen Beleg der Crew auszuhändigen, wenn Sie dazu aufgefordert werden;

7.1.8 Sie nicht beweisen können, dass Sie die in dem Flugschein (Buchungsbestätigung) genannte Person sind;

7.1.9 Sie es unterlassen, unseren Anweisungen zur Flugsicherheit oder zum Schutz Folge zu leisten.

...

Artikel 11: Verhalten an Bord des Flugzeuges

11.1 Allgemeines

Falls Sie sich nach objektiver Betrachtungsweise an Bord so verhalten, dass Sie das Flugzeug, eine Person oder Eigentum an Bord in Gefahr bringen oder die Besatzung an der Durchführung ihrer Pflicht hindern oder es versäumen, den Anweisungen der Besatzung nachzukommen, einschließlich der Anweisungen in Bezug auf Rauchen (auch elektronische Zigaretten), Alkohol- und Drogenkonsum, oder falls Sie sich in einer Art und Weise benehmen, die Unbehagen, Störungen, Schäden oder Verletzungen bei anderen Passagieren oder der Besatzung verursacht, dürfen wir Mittel einsetzen, die wir als notwendig erachten, um ein Andauern solchen Verhaltens zu verhindern, einschließlich körperlicher Einschränkungen. Sie können von Bord gebracht werden und eine weitere Beförderung zu einem anderen Ort kann Ihnen verweigert werden. Für Straftaten, die Sie an Bord des Flugzeuges begehen, können Sie rechtlich belangt werden.“

In den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen von Passagieren und Gepäck“ der Wizz Air Hungary Ltd., gültig ab 10. Oktober 2018, lautet es (Beilage ./7):

„12. Verweigerung der Beförderung

12.1 Für alle nicht in den anderen Absätzen der vorliegenden Allgemeinen Beförderungsbedingungen beschriebenen Fälle behalten wir uns das Recht vor, Ihnen die Beförderung bzw. die Beförderung Ihres Gepäcks zu verweigern, insbesondere wenn

- a. wir hinreichend Grund zur Annahme haben, dass dies aus Sicherheitsgründen notwendig ist (z. B. wenn Sie unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen); wenn Sie unter Alkohol- oder Drogeneinfluss stehen);
- b. wir hinreichend Grund zur Annahme haben, dass die Beförderung Leben, Gesundheit, Unversehrtheit und Behagen von Ihnen und/oder den Mitreisenden an Bord gefährdet;
- c. wir hinreichend Grund zur Annahme haben, dass Ihr Alter oder Ihr geistiger oder körperlicher Zustand eine Gefahr für Sie selbst bzw. die Mitreisenden an Bord oder deren Eigentum darstellen könnte;
- d. Sie, Ihr körperlicher Zustand, Ihre Kleidung oder Ihr Verhalten die Mitreisenden an Bord ängstigen, empören oder bei ihnen Anstoß erregen;
- e. Sie die Verhaltensregeln auf einem vorangehenden Flug bereits gebrochen haben und wir hinreichend Grund zur Annahme haben, dass Sie dieses Verhalten wiederholen;
- f. wir Ihnen im Voraus mitgeteilt haben, dass wir Sie zu keiner Zeit mehr auf unseren Flügen befördern werden;
- g. wir Ihre Buchung auch hätten ablehnen können;
- h. Sie sich weigern, die Einreise- bzw. Zollformalitäten zu durchlaufen;
- i. Sie sich weigern, die Sicherheitskontrolle zu durchlaufen oder Ihr Gepäck einer Sicherheitskontrolle unterziehen zu lassen;
- j. Sie die nötigen Gebühren für die Reise, Steuern, Aufpreise oder Gebühren für weitere Leistungen nicht bezahlt haben;
- k. Sie uns Geld von vorangegangenen Flügen schulden;
- l. wir hinreichend Grund zur Annahme haben, dass die Beförderungsverweigerung zur Einhaltung der Richtlinien und Vorschriften eines der von der Beförderung betroffenen Länder notwendig ist;
- m. Sie nicht im Besitz einer gültigen Bordkarte oder gültiger Reisedokumente sind (einschließlich der Zerstörung solcher Dokumente während der Beförderung) oder die beim Online-Check-in verwendeten Reisedokumente beim Einstieg nicht vorweisen können oder wenn Sie kein EU/EWGBürger sind, den Online-Check-in nutzen und keine am Check-in-Schalter abgestempelte Bordkarte vorweisen können;
- n. Sie die Bedingungen zur Einreise in das Land des vereinbarten Zwischenlandungs- oder Zielortes nicht erfüllen oder wir hinreichend Grund zur Annahme haben, dass Sie das nicht tun (einschließlich, dass Sie keine Daten über Ihre Reisedokumente spätestens vier (4) Stunden vor dem planmäßigen Abflug auf unserer Webseite angeben, wenn Sie an Zielorte reisen, für die dies vorgeschrieben ist);
- o. Sie versuchen, in ein Transitland einzureisen;
- p. Sie sich weigern, uns oder den zuständigen Behörden nach Aufforderung – gegen eine Empfangsbestätigung – Ihre Reisedokumente auszuhändigen;
- q. Sie nicht nachweisen können, dass Sie die in der Buchung genannte Person sind; insbesondere, wenn der Name auf der Buchung nicht mit dem Namen im Reisedokument übereinstimmt, das Sie am Flughafen vorlegen;
- r. Sie es versäumt haben, uns über besondere Bedürfnisse oder die Absicht besonderes Gepäck oder Gepäckstücke, die wir nur bedingt befördern, mitzuführen zu informieren;
- s. Sie besondere Hilfeleistungen benötigen, die wir nicht zur Verfügung stellen können oder die unverhältnismäßig hohe Kosten mit sich bringen würden. “

In den EMIRATES Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Reisegepäck vom 10.5.2012 lautet es (Beilage ./7):

„Artikel 7 – Verweigerung und Einschränkung der Beförderung

7.1 Unser Beförderungsverweigerungsrecht

Wir haben das Recht, Ihre Beförderung oder die Beförderung Ihres Gepäcks jederzeit zu verweigern (selbst wenn sie ein gültiges Ticket und eine Bordkarte besitzen), wenn eines oder mehrere der in Artikel 7.1.1 bis 7.1.21 aufgeführten Ereignisse eingetreten ist oder wir vernünftigerweise davon ausgehen dürfen, dass ein Ereignis dieser Art eintreten wird, wobei Sie anerkennen, dass wir nicht verpflichtet sind, unsere Vermutung hinsichtlich des Eintritts eines solchen Ereignisses näher zu verifizieren. Siehe auch Artikel 7.2 und 10.5.4 hinsichtlich der Konsequenzen bei Verweigerung der Beförderung und Artikel 18 hinsichtlich der Entscheidungen, die wir im Rahmen dieses Artikels 7.1 Ihnen gegenüber treffen.

7.1.1 Die Beförderungsverweigerung ist für die Einhaltung der geltenden Gesetze, Bestimmungen, Weisungen oder staatlichen Richtlinien notwendig; oder

7.1.2 Sie begehen eine Straftat während der Abfertigung, während des Einsteigens in das Flugzeug oder während des Ausstiegs aus einem Anschlussflug oder an Bord des Flugzeugs vor dem Abheben; oder

7.1.3 Sie halten die Sicherheitsanweisungen des Bodenpersonals oder der Besatzungsmitglieder nicht ein oder hindern bzw. beeinträchtigen diese an der Ausübung Ihrer Pflichten; oder

7.1.4 Sie benutzen drohende, ausfällige, beleidigende oder unsittliche Ausdrücke oder Sie verhalten sich gegenüber irgendeiner Person, einschließlich Personen des Bodenpersonals, Besatzungsmitgliedern oder Fluggästen vor oder während des Prozesses des Einsteigens für Ihren Flug, des Aussteigens aus einem Anschlussflug oder an Bord des Flugzeuges vor dem Abheben in ausfälliger, beleidigender oder unsittlicher Weise; oder

7.1.5 Ihre und/oder die Beförderung Ihres Gepäcks könnte die Sicherheit, die Gesundheit, die Sicherheit des Flugzeugs, die anderen Fluggäste oder die Besatzungsmitglieder oder das Wohlbefinden der anderen Fluggäste an Bord des Flugzeuges gefährden oder negativ und signifikant beeinflussen bzw. hat diese bereits gefährdet oder negativ und signifikant beeinflusst; oder

7.1.6 Sie erwecken den Anschein als seien Sie durch Alkohol oder Drogen beeinträchtigt; oder

7.1.7 Ihr psychischer oder körperlicher Zustand einschließlich der Beeinträchtigung durch Alkohol- oder Drogenkonsum scheint eine Gefahr oder ein Risiko für Sie, andere Fluggäste, Besatzungsmitglieder, das Flugzeug oder sich an Bord befindliche Personen oder Gegenstände darzustellen oder stellt tatsächlich oder potenziell eine signifikante Belästigung oder Unbehagen für andere Fluggäste an Bord dar, wenn Sie die Reise in der Klasse, die Sie gebucht haben oder in der Sie sich bereit erklärt haben zu reisen, fortsetzen. Falls Sie aus den oder in die U.S.A. reisen, kann die Anwendung nationaler Vorschriften dazu führen, dass Sie nicht alle oder nur Teile der Anforderungen aus 7.1.7 erfüllen müssen. Für weitere Informationen setzen Sie sich bitte mit uns in Verbindung oder besuchen Sie unsere Internetseite unter: http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx; oder

7.1.8 Sie verweigern die Sicherheitsüberprüfung Ihres Gepäcks oder Ihrer Person oder geben in diesem Zusammenhang nicht zufrieden stellende Antworten auf Sicherheitsfragen bei der Abfertigung oder beim Schalter des Flugsteiges, Sie bestehen eine Sicherheits-Profilbeurteilung oder -analyse nicht, oder machen sich an einem Sicherheitssiegel Ihres Gepäcks oder an einem Sicherheitsaufkleber auf Ihrer Bordkarte zu schaffen oder entfernen dieses oder diesen; oder

7.1.9 Sie missachten unsere Anweisungen zur Sicherheit oder zum Fluggastkomfort, z. B. in Bezug auf Ihren Sitzplatz, das Verstauen des Kabinengepäckes, Rauchen, Alkohol- oder Drogenkonsum, Bekleidung oder die Verwendung von elektronischen Geräten (wie Mobiltelefone, Laptops, PDA, tragbare Aufnahmegeräte, tragbare Radios, CD-, DVD- und MP3Player, elektronische Spiele oder Übertragungsgeräte); oder

7.1.10 Sie haben einen Bombenalarm, eine Flugzeugentführung oder eine sonstige sicherheitsrelevante Bedrohung vorgetäuscht oder haben versucht eine solche vorzutäuschen; oder

7.1.11 Sie haben die anfallenden Flugpreise, Steuern, Gebühren, Abgaben oder Sonderzuschläge für Ihre Beförderung nicht vollständig bezahlt; oder

7.1.12 Sie erfüllen anscheinend und nach unserem Dafürhalten nicht die erforderlichen Visabestimmungen oder verfügen nicht über gültige oder laut Gesetz erforderliche Reisedokumente oder haben sich ein solches auf betrügerischer Weise beschafft, planen die Einreise in oder Durchreise durch ein Land in dem Sie möglicherweise in Transit sein werden und für das Sie nicht die erforderlichen Reisedokumente oder Visa besitzen, beschädigen Ihre Reisedokumente an Bord des Flugzeuges bzw. zwischen Abfertigung und Einstieg oder verweigern uns die Erlaubnis, Ihre Reisedokumente zu kopieren oder diese dem Bordpersonal auf dessen verlangen, auszuhändigen; oder

7.1.13 Wir wurden (mündlich oder schriftlich) von der Einwanderungs- oder sonstigen Behörden des Landes, in das Sie reisen oder das Sie durchreisen möchten, oder in dem ein Stopover geplant ist, informiert, dass Sie auch mit gültigen Reisedokumenten dort nicht einreisen dürfen.

7.1.14 Sie versäumen oder verweigern die Übermittlung von Informationen, die Ihnen vorliegen oder zu denen Sie Zugang haben und die wir rechtmäßig an eine entsprechende staatliche Behörde weitergeben müssen; bzw. die von Ihnen gemachten Angaben sind vermutlich oder nachweislich falsch oder irreführend; oder

7.1.15 Sie legen uns ein Ticket vor, das vermutlich auf illegalem oder betrügerischem Wege (z. B. mittels einer gestohlenen Kreditkarte) erworben wurde, bzw. vermutlich gefälscht oder kopiert wurde oder ohne entsprechende Berechtigung geändert wurde bzw. nicht von uns oder einem unserer autorisierten Vertreter ausgestellt oder erworben wurde, uns als zertrennt, verloren oder gestohlen gemeldet wurde, oder welches tatsächlich gefälscht wurde; bzw. Sie können nicht nachweisen, dass Sie die Person sind, auf die das Ticket ausgestellt ist, oder Sie befolgen nicht die in Artikel 3 dargelegten Anforderungen hinsichtlich der vorgeschriebenen Reihenfolge der zu verwendenden Flugcoupons; oder

7.1.16 Sie erfüllen nicht die Anforderungen des Artikels 7.3 in Bezug auf Ihre Flugtauglichkeit; oder

7.1.17 Sie (oder Ihr gesetzlicher Vertreter, falls Sie noch nicht volljährig sind) erfüllen nicht die Anforderungen des Artikels 7.7; oder

7.1.18 Sie oder eine Person, für die Sie verantwortlich sind und die mit Ihnen reist (z. B. Kind oder Säugling), sind bzw. ist von Gesetzes wegen oder aufgrund einer richterlichen Verfügung oder Bewährungsvorschriften nicht berechtigt, den Rechtsraum des Abflugortes zu verlassen; oder

7.1.19 Sie sind im Besitz illegaler Drogen bzw. wir haben Anlass zu der Vermutung, dass Sie im Besitz illegaler Drogen sind; oder

7.1.20 Sie haben sich bereits zuvor in einer der o. g. Weisen verhalten und wir müssen annehmen, dass sich derlei Verhalten wiederholt bzw. Ihnen wurde aufgrund Ihres Verhaltens von einer anderen Fluggesellschaft schon einmal die Beförderung verweigert, oder Sie haben im Rahmen einer vorangegangenen Beförderung durch uns schon einmal eine Ihrer in Artikel 11.1 dargelegten Verpflichtungen verletzt; oder

7.1.21 Sie haben von uns eine Mitteilung erhalten, dass wir Sie ab dem entsprechenden Datum dieser Mitteilung nicht mehr auf einem unserer Flüge befördern werden. “

Bei der beklagten Partei wird eine „Blacklist“ geführt. Nicht jedem Passagier, der auf dieser Liste steht, wird automatisch die Beförderung verweigert. Innerhalb von Stunden oder Tagen nach der Buchung erfolgt ein Abgleich mit dieser Liste. Weiters gibt es „Fraud Tools“ in denen die Kreditkartenangaben von der beklagten Partei überprüft werden können. Hätte es schon betrügerische Tätigkeiten mit der Kreditkarte gegeben, so würde man damit darauf stoßen. Über 99 % der Flüge werden bei der beklagten Partei online gebucht. Es ist technisch nicht möglich, im Vorhinein bei Buchung über das Online-Portal der beklagten Partei den Abschluss des Beförderungsvertrages zu verhindern. Erst nach Abschluss der Buchung und damit nach Übermittlung der Daten an die beklagte Partei wird ein „Cross Check“ durchgeführt und erst dann ist ersichtlich, ob der Passagier auf der Blacklist gelistet ist oder die Fraud Tools eine Auffälligkeit ergeben.

Hinsichtlich der Sicherheit an Bord hat der Pilot das letzte Wort. Hinsichtlich Gepäcks, das entladen werden muss bzw nicht befördert werden soll, muss ein Manager die Entscheidung treffen.

Die beklagte Partei hat kein Interesse daran, jemanden nicht zu befördern, da sie dadurch Einnahmen verliert.

Es kommt vor, dass ein Fluggast einen Flug bucht, den Preis aber weiter beobachtet und – wenn der Flug nach einiger Zeit günstiger wird – die erste Buchung widerruft und den nun günstigeren Flug noch einmal bucht. Dies verursacht bei der beklagten Partei einen großen Aufwand. Es gibt Kunden, die das acht-, neun- oder zehn Mal machen. Hinsichtlich dieser Buchungen, der Widerrufe und der neuen Buchungen gibt es eine Liste, auf der diese Personen vermerkt sind. Diesen Passagieren wird auch die Beförderung verweigert.

Art 8 „Ablehnung und Einschränkung der Beförderung“ der „Allgemeinen Beförderungsbedingungen (Fluggast und Gepäck)“ des Dachverbands der Fluggesellschaften (IATA) lautet (Beilage./6):

„8.1 Das Recht, die Beförderung zu verweigern

Der Luftfrachtführer kann die Beförderung von Fluggästen oder deren Gepäck aus Sicherheitsgründen verweigern oder wenn der Luftfrachtführer nach pflichtgemäßem Ermessen feststellt, dass:

8.1.1 diese Maßnahme notwendig ist, um geltende Gesetze (sic!), Vorschriften oder Verordnungen der Staaten oder Länder einzuhalten, aus denen, in die oder über die der Flug verläuft; oder

8.1.2 das Verhalten, Alter oder der geistige oder körperliche Zustand des Fluggastes dergestalt ist, dass:

8.1.2.1 eine besondere Unterstützung seitens des Luftfrachtführers erforderlich ist, oder

8.1.2.2 dadurch Unannehmlichkeiten verursacht werden oder Beanstandungen durch andere Fluggäste entstehen können, oder

8.1.2.3 er dadurch sich selbst oder andere Personen oder deren Eigentum gefährden kann;

oder

8.1.3 diese Maßnahmen notwendig ist, weil der Fluggast die Anweisungen des Luftfrachtführers nicht beachtet hat;

oder

8.1.4 der Fluggast sich geweigert hat, sich einer Sicherheitsprüfung zu unterziehen; oder

8.1.5 der geltende Flugpreis oder die zu zahlenden Gebühren oder Steuern nicht bezahlt wurden oder die zwischen Luftfrachtführer und Fluggast (oder der Person, die das Ticket bezahlt) vereinbarten Kreditvereinbarungen nicht eingehalten wurden; oder

8.1.6 der Fluggast nicht mit den ordnungsgemäßen Dokumenten ausgestattet zu sein scheint; oder

8.1.7 das vom Fluggast vorgelegte Ticket:

8.1.7.1 rechtswidrig erworben wurde oder von einem anderen Unternehmen als dem ausstellenden Luftfrachtführer oder seinem Bevollmächtigten erworben wurde, oder

8.1.7.2 als verloren oder gestohlen gemeldet wurde, oder

8.1.7.3 ein gefälschtes Ticket ist, oder

8.1.7.4 ein Flugcoupon von jemand anderem als dem Luftfrachtführer oder seinem Bevollmächtigten geändert oder beschädigt wurde, und der Luftfrachtführer sich das Recht vorbehält, dieses Ticket einzubehalten;

8.1.8 die das Ticket vorlegende Person nicht beweisen kann, dass sie die in dem Feld „Name des Fluggastes“ genannte Person ist, und der Luftfrachtführer sich das Recht vorbehält, diese Tickets einzubehalten.“

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die unbedenklichen Urkunden und die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 9 ff in ON 9).

Die in Beilage ./7 vorgelegten Allgemeinen Geschäftsbedingungen der easyJet Airline company Limited, easyJet UK Limited, easyJet Europe Airline GmbH oder easyJet Switzerland S.A. konnten in dieser Form nicht mehr aufgerufen werden, sodass nicht mit der erforderlichen Sicherheit davon ausgegangen werden konnte, dass diese noch in dieser Form in Verwendung sind. Sie konnten daher den Feststellungen nicht zugrunde gelegt werden. Sämtliche anderen Beförderungsbedingungen konnten im Internet in der vorgelegten Fassung aufgerufen und somit den Feststellungen als in Verwendung stehend zugrunde gelegt werden.

Rechtlich folgt:

Maßgeblich für die Qualifikation einer Klausel als eigenständig iSd § 6 KSchG ist nicht die Gliederung des Klauselwerks. Zwei unabhängige Regelungen können in einem Punkt oder sogar in einem Satz der AGB enthalten sein. Es kommt vielmehr darauf an, ob ein materiell eigenständiger Regelungsbereich vorliegt. Dies ist dann der Fall, wenn die Bestimmungen isoliert voneinander wahrgenommen werden können (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g). Dies ist in den in der bekämpften Klausel enthaltenen Unterpunkten der Fall.

§ 864a ABGB zufolge werden Bestimmungen ungewöhnlichen Inhalts in AGB, die ein Vertragsteil verwendet hat, nicht Vertragsbestandteil, wenn sie dem anderen Teil nachteilig sind und er mit ihnen auch nach den Umständen, vor allem nach dem äußeren Erscheinungsbild der Urkunde, nicht zu rechnen brauchte; es sei denn, der eine Vertragsteil hat den anderen besonders darauf hingewiesen. Objektiv ungewöhnlich ist eine Klausel, die von den Erwartungen des Vertragspartners deutlich abweicht, mit der er also nach den Umständen vernünftigerweise nicht zu rechnen brauchte (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Der beklagten Partei kann nicht dahingehend gefolgt werden, dass die Klausel im bekämpften Umfang in den Empfehlungen der IATA Deckung finde. Dies ist gerade nicht der Fall, da die Empfehlungen der IATA völlig anderslautend sind als die bekämpfte Klausel.

Mit einer Klausel, in der von einem Luftfahrtunternehmen festgelegt wird, unter welchen Umständen die Beförderung einem Passagier verweigert werden kann, muss vom Verbraucher durchaus gerechnet werden, sind doch Fälle, in denen Passagieren die Beförderung verweigert wird und diese sogar das Flugzeug wieder verlassen müssen, allgemein bekannt. Der Verbraucher kann jedenfalls nicht davon ausgehen, dass er aufgrund einer bestätigten Buchung jedenfalls und ohne Rücksicht auf sein Verhalten und eventuelle Sicherheitsrisiken befördert wird. Gleiches gilt bei einer offenen, strittigen Forderung. Ein vorgeschaltetes Warnsystem erscheint in diesem Zusammenhang nicht zielführend und auch nicht erforderlich, da im Hinblick auf die gebotene Sicherheit im Rahmen eines Fluges durchaus Regelungsbedarf gegeben ist. Die bekämpfte Klausel ist somit nicht unwirksam nach § 864 a ABGB.

Insgesamt verschafft die gegenständliche Klausel dem Verbraucher aber kein klares, zutreffendes Bild seiner vertraglichen Position:

Die bekämpfte Klausel sagt nichts darüber aus, zu welchem Zeitpunkt dem Verbraucher die Beförderung verweigert werden darf: Tage nach der Buchung, Tage vor dem geplanten Abflug, beim Check-In, beim Boarding oder nach dem Einsteigen in das Flugzeug. Dies wäre für die Beurteilung des dem Verbraucher nach einer unrechtmäßig erfolgten Verweigerung der Beförderung zustehenden Ansprüche aber durchaus wesentlich. Zum anderen stellt die Klausel darauf ab, dass die beklagte Partei „berechtigten Grund zur Annahme hat, dass ... Voraussetzungen vorliegen werden“ und damit auf in der Zukunft liegende Umstände.

Art 2 lit j Fluggastrechte-VO definiert „Nichtbeförderung“ als die Weigerung, Fluggäste zu befördern, obwohl sie sich unter den in Artikel 3 Absatz 2 genannten Bedingungen am

Flugsteigen eingefunden haben, sofern keine vertretbaren Gründe für die Nichtbeförderung ergeben sind, z.B. im Zusammenhang mit der Gesundheit der der allgemeinen oder betrieblichen Sicherheit oder unzureichenden Reiseunterlagen.

Ist für ein ausführendes Luftfahrtunternehmen nach vernünftigem Ermessen absehbar, dass Fluggästen die Beförderung zu verweigern ist, so versucht es zunächst, Fluggäste gegen eine entsprechende Gegenleistung unter Bedingungen, die zwischen dem betreffenden Fluggast und dem ausführenden Luftfahrtunternehmen zu vereinbaren sind, zum freiwilligen Verzicht auf ihre Buchungen zu bewegen. Die Freiwilligen sind gemäß Artikel 8 Fluggastrechte-VO zu unterstützen, wobei die Unterstützungsleistungen zusätzlich zu dem in diesem Absatz genannten Ausgleich zu gewähren sind (Art 4 Abs 1 Fluggastrechte-VO). Finden sich nicht genügend Freiwillige, um die Beförderung der verbleibenden Fluggäste mit Buchungen mit dem betreffenden Flug zu ermöglichen, so kann das ausführende Luftfahrtunternehmen Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigern (Art 4 Abs 2 Fluggastrechte-VO). Wird Fluggästen gegen ihren Willen die Beförderung verweigert, so erbringt das ausführende Luftfahrtunternehmen diesen unverzüglich die Ausgleichsleistungen gemäß Artikel 7 und die Unterstützungsleistungen gemäß den Artikeln 8 und 9 (Art 4 Abs 3 Fluggastrechte-VO).

Der Begriff der Nichtbeförderung in Art 4 umfasst nicht nur die Überbuchung, sondern jeglichen Fall einer Beförderungsverweigerung gegenüber Fluggästen, die sich rechtzeitig am Flugsteig eingefunden haben (*Degott* in *Schmid*, Fluggastrechte-Verordnung, Art 4 Rz 4). Eine „Nichtbeförderung“ iSv Art 4 Abs 2 Fluggastrechte-VO setzt tatbestandlich voraus, dass der Fluggast über eine bestätigte Buchung für den betreffenden Flug verfügen muss und sich wie vorgegeben und zu der zuvor schriftlich von dem Luftunternehmen, dem Reiseunternehmen oder einem zugelassenen Reisevermittler angegebenen Zeit zur Abfertigung einfindet (*Degott* aaO Art 4 Rz 5).

Die Darlegungs- und Beweislast dafür, dass vertretbare Gründe für die Nichtbeförderung vorgelegen haben, trifft das Luftfahrtunternehmen (*Hopperdietzel* in *Schmid*, Fluggastrechte-Verordnung Art 2 Rz 51). „Vertretbare Gründe“ für eine Nichtbeförderung sind nur in der Person des abgewiesenen Fluggastes liegende Gründe, die den Luftverkehr oder andere Passagiere in ihrer Sicherheit gefährden oder sonstige öffentliche Sicherheitsbelange berühren. Gründe, die der betrieblichen Sphäre des Luftfahrtunternehmens entspringen, müssen unberücksichtigt bleiben (*Degott* aaO Art 4 Rz 35). Wenn der Fluggast unzureichende Reiseunterlagen (zB keinen oder keinen gültigen Reisepass oder keinen Sichtvermerk) vorlegt, kann die Ablehnung der Beförderung dem Luftfahrtunternehmen nicht angelastet werden. Ebenso, wenn er aus anderen Gründen die Einreisebestimmungen des Ziellands nicht einhalten kann (*Degott* aaO Art 4 Rz 36). Als Ausschlussgrund im Zusammenhang mit

der Gesundheit wird man eine Erkrankung des Fluggastes ansehen können, die die anderen Fluggäste und das Bordpersonal gefährdet. Dazu gehört auch Alkoholismus oder die Weigerung, sich an Rauchverbote zu halten, ferner das Fehlen notwendiger Gesundheitszeugnisse, die für die Einreise im Zielland erforderlich sind. Ein Ausschlussgrund kann auch die körperliche Verfassung des Fluggastes sein, zB wenn wegen eines frischen Gipsverbands ein erhebliches Risiko einer Thrombose-Erkrankung besteht (*Degott* aaO Art 4 Rz 37). Gründe im Zusammenhang mit der Sicherheit können gewalttätiges Verhalten des Fluggastes sein oder die Weigerung, sich und/oder sein Gepäck einer Sicherheitskontrolle zu unterziehen (*Degott* aaO Art 4 Rz 38). Die Verweigerung der Beförderung ist sachlich gerechtfertigt und schließt Ansprüche aus der Verordnung aus, wenn ein Fluggast seine Nichtbeförderung durch unangemessenes Verhalten verursacht, das sich durch Toben und Schreien in alkoholisiertem Zustand bei der Aushändigung der Bordkarten äußert (*Degott* aaO Art 4 Rz 39).

Grundsätzlich sind die „vertretbaren Gründe“ des Art 2 lit. J nicht geeignet, Überbuchungen eines Flugs zu entschuldigen. Der Tatbestand der Nichtbeförderung ist objektiv gefasst, die „vertretbaren Gründe“ sind dagegen auf die Person des Fluggastes gemünzt (*Degott* aaO Art 4 Rz 40). Der EuGH hat festgestellt, dass der Unionsgesetzgeber bei der Definition der „vertretbaren Gründe“ mit der Verwendung der Wörter „zum Beispiel“ zum Ausdruck bringen wollte, dass die Aufzählung der Fälle, in denen eine Nichtbeförderung vertretbar sein kann, nicht abschließend ist (*Degott* aaO Art 4 Rz 41). Aus dieser Formulierung lässt sich jedoch nicht ableiten, dass eine Nichtbeförderung aus kommerziellen Gründen als vertretbar angesehen werden muss. Solche Gründe entsprechen nicht den in Art 2 lit. J ausdrücklich genannten, da sie dem Fluggast nicht zuzurechnen sind, dem die Beförderung verweigert wird (*Degott* aaO Art 4 Rz 42).

Darüber hinaus kann einem Luftfahrtunternehmen nicht erlaubt werden, den Kreis der Fälle, in denen es berechtigt wäre, einem Fluggast die Beförderung zu verweigern beliebig auszuweiten. Dies hätte zwangsläufig zur Folge, dass ein solcher Fluggast völlig schutzlos gestellt wäre, was dem Ziel der Verordnung zuwiderlaufen würde, ein hohes Schutzniveau für Fluggäste durch eine weite Auslegung der ihnen zuerkannten Rechte sicherzustellen (*Degott* aaO Art 4 Rz 43).

Das Transparenzgebot soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung Allgemeiner Geschäftsbedingungen sicherstellen, um zu verhindern, dass der für die jeweilige Vertragsart typische Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte dadurch abgehalten wird oder ihm unberechtigte Pflichten abverlangt werden. Die

Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen also so gestaltet sein, dass der Verbraucher durch ihre Lektüre klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition erhält. Einzelwirkungen des Transparenzgebots sind das Gebot der Erkennbarkeit und Verständlichkeit, das Gebot, den anderen Vertragsteil auf bestimmte Rechtsfolgen hinzuweisen, das Bestimmtheitsgebot, das Gebot der Differenzierung, das Richtigkeitsgebot und das Gebot der Vollständigkeit. Maßstab für die Transparenz ist dabei – auch bei der Auslegung von Klauseln im Verbandsprozess - das Verständnis des für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittsverbrauchers (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g; OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; vgl auch RIS-Justiz RS0115219 [T12]). Es soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung der AGB sichergestellt werden, um zu verhindern, dass der (für die jeweilige Vertragsart typische Durchschnitts-)Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird, ihm unberechtigt Pflichten abverlangt werden, gegen die er sich nicht zur Wehr setzt; er über Rechtsfolgen getäuscht oder ihm ein unzutreffendes oder unklares Bild seiner vertraglichen Position vermittelt wird (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; vgl auch RIS-Justiz RS0126158; RIS-Justiz RS0115219 [T1 und T9]). Der Verbraucher muss bis zu einem gewissen Grad die wirtschaftlichen Folgen einer Regelung abschätzen können (RIS-Justiz RS0115219 [T9]). Unzulässig sind Begriffe, die so unbestimmt sind, dass sich ihr Inhalt jeder eindeutigen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite Beurteilungsspielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (OGH vom 30.08.2017, 1Ob 113/17z).

Ad a)

Zuzustimmen ist der beklagten Partei darin, dass Sicherheit und Gesundheit der Passagiere als höchstes Gut durch die beklagte Partei zu gewährleisten sind. Dem Transparenzgebot widerspricht allerdings die Formulierung „in nicht unerheblichem Ausmaß das Wohlbefinden anderer Fluggäste oder der Besatzung beeinträchtigen kann“. Abgesehen davon, dass für einen Durchschnittsverbraucher wohl nicht nachvollziehbar ist, was unter „nicht unerheblichem Ausmaß“ zu verstehen ist, würde es bei der gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung schon genügen, wenn sich zwei Fluggäste in ihrem Wohlbefinden beeinträchtigt fühlen. Der klagenden Partei ist darin zuzustimmen, dass in der Klausel weder auf ein aktives Tun noch steuerbares Handeln des betroffenen Fluggastes angeknüpft wird und demnach schon allein das äußere Erscheinungsbild dazu führen könnte, dass dem Verbraucher die Beförderung verweigert wird. Dies ist sittenwidrig. Darüber hinaus stellt die Formulierung „in nicht unerheblichem Ausmaß das Wohlbefinden anderer Fluggäste oder der Besatzung beeinträchtigen kann“ einen unbestimmten Begriff dar, die den Fluggast nicht in die Lage versetzt, die wirtschaftlichen Folgen dieser Regelung abschätzen zu können. Die bekämpfte

Klausel ist daher intransparent. Es ist dem Verbraucher kaum möglich, das Eintreten der Umstände, die die beklagte Partei zur Beförderungsverweigerung berechtigen sollen, nachzuvollziehen (vgl RIS-Justiz RS0115219 [T10]).

Da eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess ausgeschlossen ist (OGH vom 17.12.2012, 4 Ob 164/12i), Artikel 7.1.2.2 mit Artikel 7.1.2 aber eine untrennbare Einheit darstellt, ist die Klausel daher insgesamt gemäß § 6 Abs 3 KSchG unzulässig und zu kassieren.

ad b)

Die bekämpfte Klausel ist in ihrer Wortfolge „in nicht unerheblichem Maße regelwidrig verhalten haben“ als intransparent zu beurteilen. Durch diese Wortfolge erhält der Verbraucher kein klares Bild seiner vertraglichen Position. Es ist dem Verbraucher insbesondere kaum möglich, das Eintreten der Umstände, die die beklagte Partei zur Beförderungsverweigerung berechtigen sollen, nachzuvollziehen (vgl RIS-Justiz RS0115219 [T10]).

Da eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess ausgeschlossen ist (OGH vom 17.12.2012, 4 Ob 164/12i), Artikel 7.1.2.4 mit Artikel 7.1.2 aber eine untrennbare Einheit darstellt, ist die Klausel daher insgesamt gemäß § 6 Abs 3 KSchG unzulässig und zu kassieren.

ad c)

Die bekämpfte Klausel stellt entgegen dem Vorbringen der beklagten Partei gerade nicht auf wiederholte Buchungsstornierungen und Neubuchungen ab. Eine solche Einschränkung ist der bekämpften Klausel jedenfalls nicht zu entnehmen. Vielmehr ist bei kundenfeindlichster Auslegung der bekämpften Klausel davon auszugehen, dass die beklagte Partei lediglich eine Forderung gegen den Verbraucher behaupten bräuchte, um dem Verbraucher gerechtfertigt nach dieser Klausel die Beförderung verweigern zu dürfen. Auf eine Berechtigung der Forderung der beklagten Partei gegen den Verbraucher stellt die bekämpfte Klausel überhaupt nicht ab, sodass der Verbraucher genötigt werden könnte, die Forderung zu begleichen, um transportiert zu werden. Dies stellt eine gröbliche Benachteiligung des Verbrauchers dar. Weiters ist es auch bei dieser Klausel dem Verbraucher kaum möglich, das Eintreten der Umstände, die die beklagte Partei zur Beförderungsverweigerung berechtigen sollen, nachzuvollziehen (vgl RIS-Justiz RS0115219 [T10]).

Da eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess ausgeschlossen ist (OGH vom 17.12.2012, 4 Ob 164/12i), Artikel 7.1.2.7 mit Artikel 7.1.2 aber eine untrennbare Einheit darstellt, ist die Klausel daher insgesamt gemäß § 6 Abs 3 KSchG unzulässig und zu kassieren.

ad d)

Bei der gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung könnte diese Klausel dazu führen, dass nach einem einmaligen Verstoß gegen das Rauchverbot der Verbraucher zwar auf folgenden Flügen anstandslos befördert wurde, in der Folge aber doch wieder die Beförderung verweigert werden könnte. Der Verbraucher wüsste demnach bis zum Start des Flugzeuges nie, ob er nun befördert wird oder nicht. Nach der kundenfeindlichsten Auslegung könnte die beklagte Partei auch viele Jahre zurückliegende Verstöße gegen das Rauchverbot nach freiem Ermessen wieder zur Beförderungsverweigerung heranziehen. In Zusammenschau von Artikel 7.1.2 mit 7.1.2.11 ergibt sich keine nachvollziehbare Darlegung der Rechte und Pflichten des Verbrauchers.

Es ist auch hier dem Verbraucher kaum möglich, das Eintreten der Umstände, die die beklagte Partei zur Beförderungsverweigerung berechtigen sollen, nachzuvollziehen (vgl RIS-Justiz RS0115219 [T10]).

Da eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess ausgeschlossen ist (OGH vom 17.12.2012, 4 Ob 164/12i), Artikel 7.1.2.11 mit Artikel 7.1.2 aber eine untrennbare Einheit darstellt, ist die Klausel daher insgesamt gemäß § 6 Abs 3 KSchG unzulässig und zu kassieren.

Insgesamt weitet die beklagte Partei mit der bekämpften Klausel den Kreis der Fälle, in denen sie berechtigt sein soll, einem Fluggast die Beförderung zu verweigern beliebig aus. Dies ist unzulässig. Da die bekämpfte Klausel gemäß § 6 Abs 3 KSchG als unzulässig beurteilt wurde, müssen die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit nicht mehr geprüft werden.

7. Wenn es uns im Rahmen unseres, in Artikel 7.1.2 genannten Ermessensspielraums angebracht erscheint, Ihnen aufgrund eines der oben genannten Punkte die Beförderung zu verweigern oder Sie bei einer Zwischenlandung von Bord zu verweisen, dürfen wir die verbleibende Flugstrecke auf Ihrem Flugschein streichen, und Sie haben kein Recht auf weitere Beförderung. Wir haften nicht für Verluste oder Schäden, die infolge einer solchen Beförderungsverweigerung geltend gemacht werden.

(Fassung ab 25.07.2018, Artikel 7 letzter Absatz)

Klagsvorbringen:

Da eine anteilige Rückzahlung der nicht in Anspruch genommenen Flüge infolge der Beförderungsverweigerung nicht vorgesehen sei, sei der Beförderer um das Entgelt, das er für in weiterer Folge (unfreiwillig) nicht in Anspruch genommene Flugstrecken einbehalte, bereichert. Mit § 1168 Abs 1 Satz 1 ABGB sei die Klausel nicht vereinbar. In diesem Zusammenhang sei auch auf § 27a KSchG verwiesen, wonach der Unternehmer, wenn er das vereinbarte Entgelt fordere, die Gründe dafür darzulegen habe. Da eine sachliche

Rechtfertigung für ein Abgehen vom dispositiven Recht nicht gegeben sei, sei die Klausel gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB. Verstärkt werde dies noch durch das Einbehalten von Steuern, Gebühren und Abgaben, die nur im Falle des Flugantritts angefallen wären, weil der Unternehmer um diese Beträge bereichert sei. Darüber hinaus erfasse die Klausel nach ihrer Diktion auch den Fall, dass die Beförderung unberechtigterweise verweigert worden sei. Voraussetzung des Ausschlusses sei hier nur, dass die Verweigerung der Beförderung durch die beklagte Partei dieser im Rahmen ihres Ermessens „angebracht“ erschienen sei. Der Unternehmer könne seine Haftung für schuldhaft verursachte Schäden jedoch schon nach § 6 Abs 1 Z 9 KSchG nicht wirksam ausschließen. Da die Klausel suggeriere, im Falle einer Beförderungsverweigerung könne der Fluggast keine Ansprüche geltend machen, werde die wahre Rechtslage verschleiert, weshalb Intransparenz gemäß § 6 Abs 3 KSchG vorliege: In diesem Sinne würden etwa allfällige nach der Fluggastrechte-VO zustehende Ansprüche im Zusammenhang mit der Verweigerung der Beförderung durch das Luftfahrtunternehmen von vornherein ausgeschlossen. Intransparent sei die Klausel auch im Hinblick darauf, dass sie einen Verweis auf eine unzulässige Bestimmung enthalte.

Eine Überbuchung bei Flügen sei notorisch. Gerade bei Luftbeförderungsverträgen könne anhand der Passagierlisten ganz konkret ermittelt werden, ob und inwiefern sich das Unternehmen durch die (freiwillige oder unfreiwillige) Nichtinanspruchnahme des Fluges etwas erspart habe, etwa weil der Sitzplatz anderweitig vergeben werden habe können. Komme es hingegen zu einer Beförderungsverweigerung wegen einer Überbuchung, sei die Airline gegenüber dem Fluggast nach allgemeinen Regeln schadenersatzpflichtig bzw zur Leistung von Ausgleichsleistungen nach der Fluggastrechte-VO verpflichtet. Nach der gegenständlichen Klausel würde die beklagte Partei bei einem solchen Szenario aber für ein und denselben Flug das doppelte Entgelt erhalten (sowohl vom ursprünglichen, als auch vom nachrückenden Fluggast). Eine solche Regelung sei nicht sachlich und verstoße daher gegen § 879 Abs 3 ABGB.

Diese Klausel sei nicht mit den vertretbaren Gründen für die Nichtbeförderung nach Art 2 lit j Fluggastrechte-VO gleichzusetzen, sondern habe einen gänzlich anderen Inhalt. Ansprüche aus der Fluggastrechte-VO würden bei Verweigerung der Beförderung bestehen bleiben. Die Klausel verstoße daher auch gegen § 6 Abs 3 KSchG, da sie die wahre Rechtslage verschleierte bzw unrichtig wiedergebe.

Beklagtenvorbringen:

Ein Fluggast verwerke gemäß der beanstandeten Klausel seinen Anspruch auf Beförderung auf einer restlichen Flugstrecke nur dann, wenn er eine Handlung gesetzt habe, aufgrund der ihm gemäß Art 7.1.2 der ABB die Beförderung zu Recht verweigert werde. Bei einem derart schwerwiegenden Verstoß gegen die dem Fluggast obliegenden Verhaltenspflichten sei es

gerechtfertigt, die weitere (künftige) Beförderung des Fluggastes (etwa auf dem Rückflug) zu verweigern. Ferner sei es bei einem derart schwerwiegenden Verstoß auch gerechtfertigt, eine Rückzahlung des Entgeltes für die nicht oder nicht vollständig in Anspruch genommene Flugstrecke (hinsichtlich der dem Fluggast die Beförderung verweigert wurde) nicht vorzusehen, zumal der Fluggast diesfalls seinerseits die ihm aufgrund des Beförderungsvertrages obliegenden Pflichten nicht eingehalten und sohin auch keinen Anspruch auf weitere Beförderung aus dem Beförderungsvertrag habe. Somit liege es alleine an dem vertragswidrigen Verhalten des Fluggastes, dass die vereinbarte (weitere) Beförderungsleistung nicht erbracht werde. Es sei der beklagten Partei keinesfalls zuzumuten, einen Fluggast, der auf einem Flug gegen die Verhaltensanforderungen des Art 7.1.2.1 bis 7.1.2.11 der ABB verstoßen habe, auf einem (weiteren) Flug zu befördern. Würde die beklagte Partei ihr Ermessen überschreiten, so wäre die Beförderungsverweigerung nicht gerechtfertigt und die beanstandete Klausel käme nicht zur Anwendung. § 1168 ABGB finde auf diesen Sachverhalt keine Anwendung. Bei Verträgen über die Beförderung mit einem Massenverkehrsmittel seien Abweichungen von § 1168 ABGB dahin, dass eine Anrechnung der Ersparnis oder eines anderweitigen Erwerbs zu unterbleiben habe, wenn das Werk aus in der Sphäre des Werkbestellers liegenden Umständen unterbleibe, zulässig und nicht gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB.

Im Falle der Verweigerung der Beförderung gemäß Art 7.1.2 der ABB seien Erstattungen der allenfalls anfallenden staatlichen Steuern gemäß Art 4.2.1 der ABB nicht ausgeschlossen.

Ein Verstoß gegen § 6 Abs 1 Z 9 KSchG liege ebenfalls nicht vor: Wenn dem Fluggast die Beförderung in Einklang mit Art 7.1.2 der ABB (und damit in Einklang mit dem Beförderungsvertrag) verweigert werde, handle die beklagte Partei nicht rechtswidrig. Eine Haftung der beklagten Partei bestehe diesfalls schon aus diesem Grunde nicht, sodass es auf ein Verschulden gar nicht ankomme.

Wenn dem Fluggast zu Recht die Beförderung verweigert werde, würden jedenfalls vertretbare Gründe für die Nichtbeförderung vorliegen, sodass Ansprüche aus der Fluggastrechte-VO nicht bestünden.

Im Hinblick auf die rechtliche Beurteilung können die **Feststellungen** samt **Beweiswürdigung** entfallen.

Rechtlich folgt:

Maßgeblich für die Qualifikation einer Klausel als eigenständig iSd § 6 KSchG ist nicht die Gliederung des Klauselwerks. Zwei unabhängige Regelungen können in einem Punkt oder sogar in einem Satz der AGB enthalten sein. Es kommt vielmehr darauf an, ob ein materiell eigenständiger Regelungsbereich vorliegt. Dies ist dann der Fall, wenn die Bestimmungen

isoliert voneinander wahrgenommen werden können (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g). Der letzte Absatz der bekämpften Klausel ist somit im hier bekämpften Umfang als eigenständig zu qualifizieren.

Ein Querverweis in einem Klauselwerk führt an sich noch nicht zur Intransparenz im Sinn von § 6 Abs 3 KSchG. Allerdings kann im Einzelfall unklar sein, welche Rechtsfolgen sich aus dem Zusammenwirken der aufeinander bezogenen Bestimmungen ergeben. Weiters führt die Unzulässigkeit der Bestimmung, auf die verwiesen wird, zwingend zur Unzulässigkeit der verweisenden Bestimmung (RIS-Justiz RS0122040). Die gegenständliche Klausel verweist auf den in Artikel 7.1.2 genannten Ermessensspielraum. Artikel 7.1.2 ist im bekämpften Umfang unzulässig, sodass auch die verweisende Bestimmung, nämlich der letzte Absatz des Artikels 7, unzulässig ist.

Auf die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit braucht daher nicht mehr eingegangen werden.

8. Aufgegebenes Gepäck wird nach Möglichkeit mit demselben Flugzeug wie Sie befördert, es sei denn, wir entscheiden aus Gründen der Sicherheit oder der betrieblichen Abläufe, es auf einem anderen Flug zu befördern. Wird Ihr aufgegebenes Gepäck auf einem nachfolgenden Flug befördert, so werden wir es an Ihren Aufenthaltsort ausliefern, sofern die anwendbare Gesetzgebung Ihre Anwesenheit bei der Zollabfertigung nicht als erforderlich ansieht.
(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 8.4.6)

Klagsvorbringen:

Nach dieser Klausel stehe es dem Unternehmer frei zu entscheiden, ob aufgegebenes Gepäck des Kunden mit demselben oder mit einem anderen – in aller Regel wohl späteren – Flug befördert werde; dass als Grund für diesen Ermessensspielraum „Gründe der Sicherheit oder der betrieblichen Abläufe“ genannt würden, gebe VerbraucherInnen keinen Aufschluss darüber, weshalb es konkret zu einer getrennten Gepäckbeförderung kommen könne. Der Umfang der Klausel sei nicht vorhersehbar und daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. Das Transparenzgebot setze die Verwendung von Begriffen voraus, deren Bedeutung dem typischen Verbraucher geläufig sei oder von ihm jedenfalls festgestellt werden könne. Diese Gründe könnten genauso gut auf rein wirtschaftliche Entscheidungen zurückzuführen sein, etwa wenn der Unternehmer in Anbetracht der Passagierzahl und Gepäckmenge eine ungeeignete Maschine für die Beförderung gewählt habe. Unter „betriebliche Abläufe“ könnten sämtliche Gründe fallen, die mit der Flugbuchung und der Durchführung eines Fluges zusammenhängen. Der Verbraucher könne keine Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen. Diese Klausel bewirke, dass die Entscheidung, wann das Gepäck befördert werde, generell dem Unternehmer überlassen bleibe. Dass diese Entscheidungen auch auf

wirtschaftlichen Erwägungen basieren könne, liege auf der Hand. Dass das Gepäck zum Aufenthaltsort des Fluggasts gebracht werden solle, könne diesen Mangel nicht sanieren, zumal im Hinblick darauf unklar bleibe, wann eine Anwesenheit zur Zollbeschau erforderlich sei. Das Ermessen der beklagten Partei sei nicht klar eingeschränkt und definiert. Der Umfang der Klausel sei somit für den Konsumenten nicht vorhersehbar. Die Klausel sehe weiters nicht vor, was mit dem Gepäck geschehe, wenn die Rechtsordnung des Aufenthaltsstaates des Fluggastes dessen Anwesenheit bei der Zollabfertigung als erforderlich ansehe. Da eine sachliche Rechtfertigung für die mit der Klausel bewirkte Schlechterstellung des Kunden nicht ersichtlich sei, sei sie gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB. Da Kunden mit der vorliegenden Klausel schon von vornherein nicht rechnen müssten, sei sie auch bereits gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Gemäß Art 19 MÜ habe der Luftfrachtführer den Schaden zu ersetzen, der durch Verspätung bei der Luftbeförderung von Reisenden, Reisegepäck oder Gütern entstehe. Die vorliegende Klausel suggeriere demgegenüber, dass eine verspätete Gepäckzustellung ohne Anspruch auf Entschädigung hinzunehmen sei, weshalb sie gemäß Art 26 leg cit unwirksam sei. Die Nichtigkeit der vorliegenden Klausel, die in diesem Sinne auch gegen ein gesetzliches Verbot verstoße, ergebe sich zudem aus § 879 Abs 1 ABGB. Da insofern die wahre Rechtslage verschleiert werde, sei die Klausel intransparent (§ 6 Abs 3 KSchG). Da die Klausel das Recht, die Gepäckbeförderung auf einen beliebigen Zeitpunkt zu verschieben, normiere, bilde dies ein einseitiges Leistungsänderungsrecht. Ein solches sei nur dann zulässig, wenn es dem Verbraucher zumutbar sei, weil es geringfügig und sachlich gerechtfertigt sei, es sei denn, es werde im Einzelnen mit dem Verbraucher ausgehandelt. Die Normierung einer AGB-Bestimmung sei dafür nicht ausreichend. Eine etwaige Branchenüblichkeit einer Klausel sage nichts über ihre Zulässigkeit aus.

Beklagtenvorbringen:

Klauseln wie die gegenständliche würden praktisch von allen europäischen Luftfahrtunternehmen verwendet und auch von der IATA empfohlen. Derartige Klauseln seien branchenüblich und könnten für einen Fluggast nicht überraschend gemäß § 864a ABGB sein. Das betreffende Ermessen der beklagten Partei sei klar eingeschränkt und definiert, als die Beförderung des Gepäcks auf demselben Flug nur dann unterbleiben dürfe, wenn dies aus Gründen der Sicherheit oder der betrieblichen Abläufe erforderlich sei. Dass der beklagten Partei ein unbeschränktes Ermessen zustünde und es dem Belieben der beklagten Partei überlassen bleibe, das Gepäck auf einem anderen Flug als jenem des Fluggastes zu befördern, treffe nicht zu; schon gar nicht erlaube es die gegenständliche Klausel, das Gepäck aus wirtschaftlichen Gründen auf einem anderen Flug zu befördern. Die Begriffe „Sicherheitsgründe“ und „betriebliche Abläufe“ seien einem durchschnittlichen Fluggast

durchaus geläufig bzw könne deren Inhalt von einem Fluggast erfasst und festgestellt werden. So würden etwa unter den Begriff der „*Sicherheitsgründe*“, Umstände, die bei einer Durchleuchtung oder Durchsuchung des aufgegebenen Gepäcks zu Tage treten und eine genauere Kontrolle erforderlich machen würden (welche Kontrolle dann aber nicht rechtzeitig vor Abflug abgeschlossen werden könne), fallen. Unter den Begriff der „*betrieblichen Abläufe*“ würden operationelle (aber keine wirtschaftlichen) Gründe fallen, die einer Beförderung des Gepäcks auf demselben Flug entgegenstehen würden. Dazu gehörten etwa eine allfällige Überschreitung des höchstzulässigen Abfluggewichts eines Flugzeuges (die auch bei noch so präziser Planung des Beladungs- und Betankungsvorganges vorkommen könne, zumal das höchstzulässige Abfluggewicht auch von nicht absehbaren äußeren Bedingungen, wie etwa Witterungsverhältnissen, Zustand der Piste, Pistenverkürzungen, etc. abhängen (*Performance Limited Take-Off-Weight*)) oder ein plötzlich auftretender zusätzlicher Platzbedarf für das Equipment von Personen mit eingeschränkter Mobilität oder für sonstiges sperriges Sondergepäck mit besonderem Platzbedarf. Einem Fluggast seien derartige Unwägbarkeiten bei der Verladung von Gepäck durchaus geläufig. Eine abschließende Beschreibung solcher Unwägbarkeiten in Allgemeinen Geschäftsbedingungen sei in der Praxis nicht möglich und tunlich, weshalb auch die Verwendung abstrakter und genereller Begriffe wie „*Sicherheitsgründe*“ oder „*betriebliche Abläufe*“ zulässig sei. Rein wirtschaftliche Erwägungen würden schon nach dem Wortlaut der Klausel die Beförderung von Gepäck auf einem anderen Flug nicht rechtfertigen. Ein Verstoß gegen das Transparenzgebot liege daher nicht vor. Die beanstandete Klausel lasse Ansprüche des Fluggastes wegen Beschädigung oder verspäteter Ablieferung von aufgegebenem Gepäck insbesondere gemäß den Bestimmungen des Montrealer Übereinkommens („MÜ“) völlig unberührt; diese Klausel suggeriere auch nicht, dass eine verspätete Gepäckzustellung ohne Anspruch auf Entschädigung hinzunehmen wäre. Es liege daher auch insofern kein Verstoß gegen § 6 (3) KSchG und/oder § 879 (1) ABGB vor. Aufgrund des in der Klausel vorgesehenen eingeschränkten Ermessensspielraums der beklagten Partei und der Verpflichtung der beklagten Partei, das Gepäck – wenn es mit einem anderen Flug als der Fluggast befördert worden sei – an den Aufenthaltsort des Fluggastes zu liefern, liege eine gröbliche Benachteiligung des Fluggastes nicht vor. Daran vermöge auch der Umstand nichts zu ändern, dass eine Ablieferung des Gepäcks an den Fluggast womöglich dann nicht erfolgen könne, wenn die anwendbaren (Zoll)Gesetze eines Staates die Anwesenheit des Fluggastes bei der Zollabfertigung des Gepäcks erfordern, zumal Derartiges außerhalb der Ingerenz der beklagten Partei liege.

Die Klausel sei auch sachlich gerechtfertigt: Dadurch, dass der beklagten Partei das eingeschränkte Ermessen eingeräumt werde, das Gepäck (falls aus Sicherheitsgründen oder aufgrund der betrieblichen Abläufe erforderlich) auf einem anderen Flug als jenem des Fluggastes zu befördern, könnten Verspätungen von Flügen und damit verbundene

Unannehmlichkeiten für die Gesamtheit der Fluggäste eines Fluges verhindert werden (in welchem Fall die beklagte Partei auch Entschädigungsansprüchen aller Fluggäste ausgesetzt wäre). Könne etwa die Sicherheitskontrolle eines aufgegebenen Gepäckstückes aufgrund dessen Beschaffenheit nicht so rechtzeitig abgeschlossen werden, dass dieses Gepäck planmäßig vor Abflug verladen werden könne, so müsste die beklagte Partei den Abflug solange verzögern, bis auch dieses Gepäckstück verladen sei, wenn ihr nicht das Ermessen zukäme, ein solches Gepäckstück auf einem anderen Flug zu befördern.

Sei die Anwesenheit des Fluggastes bei der Zollabfertigung erforderlich, habe der Fluggast der Zolluntersuchung beizuwohnen, worauf in Art 13.5 der ABB auch ausdrücklich hingewiesen werde. Die Beförderung sei jedenfalls auf einem nachfolgenden Flug vorzunehmen.

Ein Leistungsänderungsrecht iSd § 6 Abs 2 Z 3 KSchG liege nicht vor. Selbst wenn, sei die Änderung dem Fluggast zumutbar, zumal diesfalls die Ablieferung des Gepäcks grundsätzlich an dessen Aufenthaltsort zu bewerkstelligen sei und ihm im Falle der verspäteten Beförderung von aufgegebenem Gepäck (Ersatz) Ansprüche gegen die beklagte Partei zustünden.

Feststellungen:

„ARTIKEL 13.5 ZOLLDURCHUNTERSUCHUNG“ der ABB der beklagten Partei lautet (Beilage ./A):

„Auf Verlangen haben Sie der Durchsicht Ihres Gepäcks durch Zoll- und andere Regierungsbeamte oder Flughafenpersonal beizuwohnen. Wir übernehmen keine Haftung für eventuelle Schäden, die Ihnen aus der Durchsichtung oder der Nichtbeachtung dieser Bestimmung entstehen.“

In den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck der Austrian Airlines, Wien, Juni 2017“, lautet es (Beilage ./8):

„8.6. Aufgegebenes Gepäck

...

8.6.2. Ihr aufgegebenes Gepäckstück wird, soweit möglich, immer auf demselben Flugzeug wie Sie befördert, es sei denn, dass wir entscheiden, die Beförderung aus Sicherheitsgründen auf einem anderen Flug durchzuführen. Sollte Ihr aufgegebenes Gepäck auf einem unserer folgenden Flüge befördert werden, werden wir es Ihnen nach der Ankunft am Bestimmungsort zustellen, ausgenommen das anwendbare Recht erfordert Ihre Anwesenheit bei den Zollformalitäten.“

In den allgemeinen Geschäftsbedingungen – Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Gepäck (ABB Flugpassage) der Lufthansa, Frankfurt, Mai 2018 lautet es (Beilage ./8):

„Aufgegebenes Gepäck

8.6.3. Aufgegebenes Gepäck wird mit demselben Flugzeug befördert, in dem Sie befördert werden, es sei denn, dass wir aus Gründen der Sicherheit oder aus operationellen Gründen entscheiden, es auf einem anderen Flug

(Wenn möglich dem nächsten) zu befördern. Wird Ihr aufgegebenes Gepäck auf einem nachfolgenden Flug befördert, so werden wir es an Ihrem Aufenthaltsort ausliefern, soweit nicht Ihre Anwesenheit bei der Zollbeschau erforderlich ist. Artikel 14 (Schadenshaftung) bleibt unberührt.“

In den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen (ABB) – der Eurowings“, Stand 19.12.2018, lautet es (Beilage ./8):

„8.7 Aufgegebenes Gepäck

...

8.7.3 Aufgegebenes Gepäck wird, wenn möglich, mit demselben Flugzeug wie Sie befördert, es sei denn, dass wir aufgrund der Flugsicherheit, aus Gründen des Schutzes oder aus betrieblichen Gründen beschließen, das Gepäck auf einem alternativen Flug zu befördern.“

In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der easyJet Airline company Limited, easyJet UK Limited, easyJet Europe Airline GmbH oder easyJet Switzerland S.A. lautet es (Beilage ./8):

„19.4 Aufgegebenes/Aufzugebendes Gepäck

...

19.4.3 Aufgegebenes Gepäck wird im gleichen Flugzeug wie Sie befördert, sofern Wir es nicht aus Sicherheits- oder betrieblichen Gründen mit dem nächsten verfügbaren oder mit einem alternativen Flug befördern müssen und sofern nicht gemäß internationalen oder inländischen Gesetzen oder Vorschriften zu Fluggastrechten etwas anderes festgelegt ist. Wird Ihr Aufgegebenes Gepäck mit einem nachfolgenden Flug befördert, wird es Ihnen von Uns sobald es vernünftigerweise machbar ist, zugeliefert, sofern nicht nach anwendbaren Gesetzen Ihre Anwesenheit für die Zollabfertigung erforderlich ist.“

In den EMIRATES Beförderungsbedingungen für Fluggäste und Reisegepäck vom 10.5.2012 lautet es (Beilage ./8):

„8.7.3 Aufgegebenes Gepäck wird normalerweise mit demselben Flugzeug befördert, in dem Sie reisen, aber es kann gelegentlich notwendig sein, dass es in einem anderen Flugzeug befördert wird (zum Beispiel aus Gründen der Sicherheit, Gesundheit, aus betrieblichen Gründen oder aufgrund der Größe oder des Gewichts des aufgegebenen Gepäcks oder aufgrund der Nichteinhaltung wichtiger Bestandteile dieser Beförderungsbedingungen). Wenn wir Ihr aufgegebenes Gepäck auf einem anderen Flug befördern, werden wir es an die von Ihnen angegebene Adresse liefern, sofern das Gesetz am Ort der Abholung nicht verlangt, dass Sie am Flughafen für die Zollabfertigung persönlich anwesend sind, oder sofern die Beförderung in einem anderen Flugzeug mit der Größe oder dem Gewicht des aufgegebenen Gepäcks oder mit der Nichteinhaltung wichtiger Bestandteile dieser Beförderungsbedingungen zusammenhängt.“

Beispiele für Sicherheitsgründe, die gegen die Beförderung des Gepäcks mit demselben Flugzeug wie der Passagier sprechen, sind: Überschreitung des maximalen Abfluggewichts (maximum take off mass - MTOW). Es kann nicht immer im Vorhinein umfassend geplant und berechnet werden, wieviel getankt werden muss, da dies von Wetter und Landebahn abhängig ist. Je nach Betankung ändert sich der Ladefaktor.

Beispiele für betriebliche Abläufe, die gegen die Beförderung des Gepäcks mit demselben Flugzeug wie der Passagier sprechen, sind: kaputte Gepäcksortierungsanlage, überraschendes Großgepäck.

Jedes nicht mitbeförderte Gepäckstück stellt für die beklagte Partei einen Verlust dar, da dieses Gepäckstück nicht nur an den Zielflughafen, sondern zum Aufenthaltsort des Passagiers gebracht werden muss, wofür im Durchschnitt Euro 27,- Taxigebühren anfallen. Nicht beförderte Gepäckstücke werden mit dem nächstmöglichen Flug innerhalb der Ryanair-Gruppe als Rush-Package nachbefördert. Möglich ist die Nachbeförderung auch mit fremden Airlines.

In Art 9.4 „Aufgegebenes Gepäck“ der „Allgemeinen Beförderungsbedingungen (Fluggast und Gepäck)“ des Dachverbands der Fluggesellschaften (IATA) lautet es (Beilage./6):

„9.4.3 Aufgegebenes Gepäck wird im gleichen Flugzeug wie der Fluggast befördert, es sei denn, der Luftfrachtführer entscheidet, dass dies nicht durchführbar ist; in diesem Fall wird der Luftfrachtführer das aufgegebene Gepäck beim nächsten Flug des Luftfrachtführers, auf dem Platz zur Verfügung steht, mitnehmen.“

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die unbedenklichen Urkunden und die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 11 in ON 9) und des Zeugen Mag. [REDACTED] [REDACTED] (S 24 f in ON 9). Der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] war es nicht möglich, weitere Beispiele als die Überschreitung des maximalen Abfluggewichtes als Sicherheitsgrund für die Entscheidung, das Gepäck auf einem anderen Flugzeug zu befördern, zu nennen. Sie gab an, die Abgrenzung zwischen betrieblichen Abläufen und Sicherheitsgründen sei schwierig und ihr falle zu den betrieblichen Abläufen auch nichts ein, als jene Gründe, die sie bereits ausgeführt habe (Zeugin [REDACTED] S 11 in ON 9).

Rechtlich folgt:

Gemäß § 864a ABGB ist zu überlegen, ob im Einzelfall eine Bestimmung vorliegt, die in einem solchen Vertrag, besonders an dieser Stelle, nicht zu erwarten war. Es ist ein objektiver Maßstab anzulegen. Objektiv ungewöhnlich ist aber nicht nur eine (nicht verbreitete) branchenunübliche Bestimmung, sondern auch eine (verbreitete) branchenübliche Bestimmung, die nicht der redlichen Verkehrsübung entspricht, sodass hierbei die Inhaltskontrolle mit der Frage der Geltung verknüpft wird (*Riedler in Schwimann/Kodek, ABGB Praxiskommentar*⁴ § 864a ABGB Rz 35). Entscheidend ist, ob die Klausel beim entsprechenden Geschäftstyp üblich ist und ob sie den redlichen Verkehrsgewohnheiten entspricht (RIS-Justiz RS0105643 [T3]).

Die bekämpfte Klausel ist nicht objektiv ungewöhnlich, da es der allgemeinen Lebenserfahrung entspricht, dass eine Nichtbeförderung bzw Nachbeförderung des Gepäcks - aus diversen Gründen - vorkommen kann. Nach der Geltungskontrolle bestünde somit im Hinblick auf die Wirksamkeit der bekämpften Klausel somit kein Einwand, doch folgt aus der Inhaltskontrolle Anderes:

Das Transparenzgebot setzt die Verwendung von Begriffen voraus, deren Bedeutung dem typischen Verbraucher geläufig ist oder von ihm jedenfalls festgestellt werden kann. Das können naturgemäß auch Fachbegriffe sein, nicht aber Begriffe, die so unbestimmt sind, dass sich ihr Inhalt jeder eindeutigen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite Beurteilungsspielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (OGH vom 11.08.2005, 4 Ob 88/05b). Der Verbraucher muss bis zu einem gewissen Grad die wirtschaftlichen Folgen einer Regelung abschätzen können (RIS-Justiz RS0115219 [T9]). Enthält eine Klausel unbestimmte Begriffe (zB „schützenswertes Interesse“) ist es dem Verbraucher kaum möglich, das Eintreten der Umstände, die die beklagte Partei berechtigen sollen, nachzuvollziehen (RIS-Justiz RS0115219 [T10]). Unzulässig sind Begriffe, die so unbestimmt sind, dass sich ihr Inhalt jeder eindeutigen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite Beurteilungsspielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (OGH vom 30.08.2017, 1Ob 113/17z). Die Gründe für die Entscheidung der beklagten Partei, das Gepäck auf einem anderen Flug zu befördern, wären so zu umschreiben, dass sie für einen durchschnittlichen Kunden klar nachvollziehbar sind. Im übrigen würde nach der Klausel die Berechtigung, das Gepäck mit einem anderen Flugzeug zu befördern, faktisch keiner Beschränkung unterliegen, weil betriebliche Abläufe wohl jeder Ablauf bei der Durchführung eines Fluges ist. Wenn nun nicht einmal die Zeugin ████████ die einen absolut kompetenten Eindruck beim erkennenden Gericht hinterließ, den Begriff betrieblichen Ablauf mit Beispielen darlegen kann, der zur Entscheidung der beklagten Partei führen könnte, das Gepäck auf einem anderen Flug zu befördern, wie soll dies dann einem Verbraucher klar sein, der als typischer Verbraucher keine besondere Kenntnisse über den Flugbetrieb und dessen Abläufe hat.

Das Transparenzgebot hat auch die Richtigkeit, Hinweis auf bestimmte Rechtsfolgen und Vollständigkeit zum Inhalt. Es soll verhindern, dass der für die jeweilige Vertragsart typische Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte dadurch abgehalten wird oder ihm unberechtigte Pflichten abverlangt werden. Durch die bekämpfte Klausel erhält der Verbraucher gerade keine klare Auskunft über seine Rechtsposition, da sie bspw keinerlei Hinweis auf die ihm gemäß Art 19, 22 MÜ oder aus der Fluggastrechte-VO zustehenden

Rechte für den Fall der Verspätung seiner Gepäckstücke enthält. Vielmehr wird dem Verbraucher mit dieser Klausel suggeriert, dass ihm keinerlei weitergehende Ansprüche aus einer Verspätung seines Gepäcks zustehen.

Die Klausel verstößt daher insgesamt gegen das Transparenzgebot nach § 6 Abs 3 KSchG und war daher zu kassieren. Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden.

9. Gemäß Artikel 8.4.5 sind Sie verpflichtet, Ihr aufgegebenes Gepäck entgegenzunehmen, sobald es am Bestimmungsflughafen zur Abholung bereitgestellt wurde. Wenn Sie das Gepäck nicht in einem angemessenen Zeitraum abholen, können wir Ihnen eine Lagergebühr in Rechnung stellen. Sollte Ihr aufgegebenes Gepäck nicht innerhalb von drei (3) Monaten nach Bereitstellung abgeholt worden sein, können wir darüber verfügen, ohne Ihnen gegenüber dafür Rechenschaft ablegen zu müssen. (Fassung ab 25.07.2018, Punkt 8.5.1)

Klagsvorbringen:

Die Klausel stelle nicht darauf ab, dass das Gepäck zum vereinbarten Zeitpunkt befördert worden sei. Ausgehend von ihrem Wortlaut sei der Fluggast demnach auch dann zur umgehenden Abholung seines Gepäcks am Flughafen verpflichtet, wenn es mit einem anderen als dem ursprünglich vereinbarten Flug befördert worden sei; hier sei etwa der Fall denkbar, dass das Gepäck erst Tage später am Bestimmungsflughafen ankomme. Dass der Fluggast in diesem Fall möglicherweise gar nicht mehr vor Ort und zu einer unverzüglichen Abholung nicht in der Lage sei, berücksichtige die Klausel nicht. Insbesondere im Fall der verspäteten Gepäckbeförderung beruhe die Verpflichtung des Fluggastes, sein Gepäck gleich nach Bereitstellung zur Abholung am Flughafen entgegenzunehmen, eine gröbliche Benachteiligung iSd § 879 Abs 3 ABGB. Die Klausel unterscheide auch nicht danach, aus welchem Grund das Gepäck vom Fluggast nicht übernommen werde. Sie stelle auch nicht darauf ab, ob die späte Entgegennahme des Gepäcks dem Fluggast überhaupt vorwerfbar sei. Die Rechtsfolgen der Klausel würden daher völlig unabhängig davon greifen, ob den Fluggast an der späten Abholung des Gepäcks überhaupt ein Verschulden treffe. Nach dem Wortlaut der Klausel könne der Fluggast zur Zahlung der Lagergebühren selbst dann angehalten werden, wenn die verspätete Abholung ausschließlich aus in der Sphäre der beklagten Partei liegenden Gründen bzw aus ihrem Verschulden erfolge. Dass bei Unterbleiben der Abholung „in einem angemessenen Zeitraum“ Lagergebühren anfallen, verstärke die gröbliche Benachteiligung. Auf einen dadurch tatsächlich entstandenen Aufwand werde nicht abgestellt. Die Höhe dieser Gebühren und die Frage, ab wann sie verrechnet werden könnten, bleibe völlig offen, weshalb auch Intransparenz nach § 6 Abs 3 KSchG vorliege. Nach dem Satz 3 der Klausel sei der Unternehmer berechtigt, über Gepäck, das nicht binnen 3 Monaten abgeholt wurde, frei zu verfügen. Dies verstoße gegen § 6 Abs 1 Z 12

KSChG, wonach die Vereinbarung unangemessen kurzer Verfallsfristen unzulässig sei. Die Anwendung des § 6 Abs 1 Z 12 KSChG sei im Hinblick auf Gegenstände, die einem Unternehmer zur Beförderung übergeben würden, geboten. Intransparent sei auch der Verweis auf Punkt 8.4.5, der lediglich besage, dass aufgegebenes Gepäck mit dem Namen des Fluggastes oder einer sonstigen Identifizierung versehen sein müsse; der hier suggerierte Konnex zu einer Verpflichtung des Fluggastes zur Abholung seines Gepäcks sei nicht gegeben. Punkt 8.4.5 der ABB normiere keine Verpflichtung des Fluggastes, das aufgebene Gepäck entgegenzunehmen.

Beklagtenvorbringen:

Die Entgegennahme des beförderten Gepäcks durch den Fluggast gehöre zu dessen Verpflichtungen aus dem Beförderungsvertrag. Dem Fluggast stehe für die Abholung des aufgegebenen Gepäcks (auch wenn er dieses nicht unmittelbar nach Bereitstellung am Flughafen übernehme) gemäß dem Wortlaut der Klausel jedenfalls ein angemessener Zeitraum zur Verfügung (bevor eine Lagergebühr anfalle). Diese Klausel betreffe nur Fälle, in denen das Gepäck bestimmungsgemäß bereitgestellt worden sei, weil andernfalls die Ablieferung des Gepäcks an den Aufenthaltsort des Fluggastes zu erfolgen habe (und auch erfolge, Art 8.4.6 der ABB). Übernehme der Fluggast das am Flughafen bereitgestellte Gepäck nicht, so befinde er sich in Annahmeverzug, dessen Folgen er zu tragen habe. Dazu gehöre jedenfalls, dass er die Gebühren für die Lagerung des Gepäcks zu tragen habe. Ohne dass es darauf ankäme, ob ihn daran ein Verschulden treffe. Eine gröbliche Benachteiligung des Fluggastes liege daher nicht vor. Die zu entrichtenden Lagergebühren würden von den lokalen Entgeltregelungen der betreffenden Einrichtungen auf den verschiedenen Flughäfen abhängen und seien der beklagten Partei in ihrer Gesamtheit nicht zugänglich. Dem Fluggast werde daher im Rahmen des Möglichen und Überschaubaren mitgeteilt, dass eine Lagergebühr anfallen könne, sodass ihm keine unberechtigten Pflichten abverlangt würden, wenn eine solche Lagergebühr tatsächlich anfalle. Eine Intransparenz der Klausel liege daher nicht vor. Dass die Abholung in einem angemessenen Zeitraum zu erfolgen habe, mache die Klausel ebenfalls nicht intransparent: Gerade durch die Einführung dieses Angemessenheitskriteriums werde eine Abwägung der wechselseitigen Interessen der Vertragsparteien ermöglicht. Würde ein fixer Zeitraum für die Übernahme des Gepäcks eingeführt, könnte eine solche Interessensabwägung nicht stattfinden, und sich der Fluggast allenfalls sogar mit einer unter den gegebenen Umständen unangemessenen, zu kurzen Frist zur Abholung seines Gepäcks (bevor eine Lagergebühr anfällt) konfrontiert sehen. § 6 (1) Z 12 KSChG sei auf die in der beanstandeten Klausel vorgesehene Verfallsfrist nicht anzuwenden, zumal es sich bei aufgegebenem Gepäck um keine Sache handle, die ein Luftfahrtunternehmen zur Bearbeitung übernommen habe. Verstoße der Fluggast gegen die

Verpflichtung, Gepäck zu übernehmen, erscheine es angemessen, dass die beklagte Partei nach Ablauf von 3 Monaten darüber verfügen könne (zumal die beklagte Partei kein Einlagerungsunternehmen sei, daher selbst über keine entsprechenden Lagerkapazitäten verfüge und jedenfalls nach Ablauf dieser Frist eine Verfügung über das Gepäck auch aus Sicherheitsgründen erforderlich sei). Abgesehen davon sei eine Frist von 3 Monaten jedenfalls ausreichend, damit der Fluggast sein Gepäck abholen oder für dessen Abholung Sorge tragen könne. Die Verfallsfrist von drei Monaten sei daher auch nicht unangemessen kurz.

Feststellungen:

Unter „ARTIKEL 8 – GEPÄCK“ der ABB der beklagten Partei lautet es (Beilage ./A):

„8.4 AUFGEGEBENES GEPÄCK

...

8.4.5 Aufgegebenes Gepäck muss mit Ihrem Namen oder einer sonstigen Identifizierung versehen sein.“

Durch eine Nichtabholung von Gepäckstücken entstehen der beklagten Partei Kosten, die der jeweilige Flughafen gegenüber der beklagten Partei geltend macht. Die beklagte Partei möchte diese Kosten an den Passagier weiterverrechnet.

Die beklagte Partei fliegt ca 47 Flughäfen an, die jeweils unterschiedliche Lagergebühren festgesetzt haben. Auch die Dauer des angemessenen Zeitraumes, nach dem die Lagergebühren in Rechnung gestellt werden, hängt vom jeweiligen Flughafen ab.

Beweiswürdigung:

Die Feststellungen gründen auf die unbedenkliche Beilagen ./A und ./1 und auf die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 12 in ON 9).

Rechtlich folgt:

Aus Artikel 8.4.5 der ABB ergibt sich keine Verpflichtung, das aufgegebene Gepäck entgegenzunehmen. Der Verweis auf diesen Artikel der ABB ist daher intransparent.

Das Transparenzgebot soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung Allgemeiner Geschäftsbedingungen sicherstellen, um zu verhindern, dass der für die jeweilige Vertragsart typische Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte dadurch abgehalten wird oder ihm unberechtigte Pflichten abverlangt werden. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen also so gestaltet sein, dass der Verbraucher durch ihre Lektüre klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition erhält.

Einzelwirkungen des Transparenzgebots sind das Gebot der Erkennbarkeit und Verständlichkeit, das Gebot, den anderen Vertragsteil auf bestimmte Rechtsfolgen hinzuweisen, das Bestimmtheitsgebot, das Gebot der Differenzierung, das Richtigkeitsgebot und das Gebot der Vollständigkeit. Maßstab für die Transparenz ist dabei – auch bei der Auslegung von Klauseln im Verbandsprozess - das Verständnis des für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittsverbrauchers (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g; OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; vgl auch RIS-Justiz RS0115219 [T12]). Enthält eine Klausel unbestimmte Begriffe ist es dem Verbraucher kaum möglich, das Eintreten der Umstände, die die beklagte Partei berechtigen sollen, nachzuvollziehen (RIS-Justiz RS0115219 [T10]). Unzulässig sind Begriffe, die so unbestimmt sind, dass sich ihr Inhalt jeder eindeutigen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite Beurteilungsspielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (OGH vom 30.08.2017, 1Ob 113/17z).

Eine Klausel, die bei kundenfeindlichster Auslegung den Verbraucher auch zur Zahlung von Schadenersatz verpflichtet, wenn ihn am Verzug kein Verschulden trifft, ist gröblich benachteiligend nach § 879 Abs 3 ABGB (RIS-Justiz RS0016914 [T72]).

Die bekämpfte Klausel stellt nicht darauf ab, aus welchem Grund das Gepäck vom Verbraucher nicht übernommen wird und auch die Höhe der Lagergebühren bleibt völlig unklar. In der Klausel ist nur von „Lagergebühr“ die Rede, es wird nicht einmal auf eine „angemessene Lagergebühr“ abgestellt. Die Klausel nimmt auch keinen Bezug darauf, ob es sich hierbei um Gebühren handelt, die vom jeweiligen Flughafen an die beklagte Partei verrechnet werden, die diese dann an den Verbraucher weiterverrechnet, oder diese von der beklagten Partei festgesetzt wird. Die Bedingungen der Weiterverrechnung bleiben völlig offen. Auch insofern ist die bekämpfte Klausel intransparent.

Die bekämpfte Klausel kann bei kundenfeindlichster Auslegung so verstanden werden, dass die Lagergebühr schon ab der Bereitstellung verrechnet wird, da nach der Klausel nach drei Monaten die Verfügungsgewalt auf die beklagte Partei übergehen soll. Der „angemessene Zeitraum“ auf den die beklagte Partei abstellt, ist somit jedenfalls geringer als drei Monate. Wie lange dieser tatsächlich ist und ab wann Lagergebühren in welcher Höhe verrechnet werden, lässt die Klausel völlig offen. Die bekämpfte Klausel ist daher intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Gemäß § 6 Abs 1 Z 12 KSchG ist eine Vertragsbestimmung im Sinne des § 879 ABGB jedenfalls nicht verbindlich, nach der die Rechte des Verbrauchers auf eine Sache, die der Unternehmer zur Bearbeitung übernommen hat, in unangemessen kurzer Frist verfallen. Der

Anwendungsbereich von § 6 Abs 1 Z 12 erstreckt sich auf alle Verträge, bei denen der Verbraucher mit dem Unternehmer übereinkommt, dass eine Sache des ersteren vom Unternehmer bearbeitet und dann zurückgegeben werden soll. Der Begriff des Bearbeitens ist weit auszulegen. Jede vertraglich gewollte Einwirkung des Unternehmers auf die übernommene Sache ist unter § 6 Abs 1 Z 12 zu subsumieren (*Schurr in Fenyves/Kerschner/Vonkilch*, Großkommentar zum ABGB - Klang-Kommentar - KSchG³ § 6 Abs 1 Z 12 KSchG Rz 3). Angesichts konträrer Interessenverteilungen ist eine teleologisch-extensive Auslegung der Norm auch auf das bloße Aufbewahren strikt abzulehnen. Bei wirtschaftlicher Betrachtung ist der wesentliche Unterschied zwischen Bearbeiten und Aufbewahren darin zu erblicken, dass bei der letztgenannten Vertragsleistung die Gegenleistung grundsätzlich im proportionalen Verhältnis zur Zeit geschuldet ist. Dagegen wird beim eigentlichen – von § 6 Abs 1 Z 12 erfassten – Bearbeiten die Gegenleistung für die Einwirkung auf die Sache und gerade nicht für das Aufbewahren geschuldet. Der Unternehmer hat hier insoweit lediglich im erstgenannten Fall ein Interesse daran, die übernommene Sache möglichst lange zu behalten, während sich im zweiten Fall viele Unternehmer veranlasst sehen, durch Vertragsgestaltung das wirtschaftliche Risiko hoher Lagerkosten zu minimieren (*Schurr aaO § 6 Abs 1 Z 12 KSchG Rz 4*). Bei gemischten Verträgen, die sowohl die Bearbeitung als auch die Aufbewahrung zum Inhalt haben, ist § 6 Abs 1 Z 12 grundsätzlich anwendbar (*Schurr aaO § 6 Abs 1 Z 12 KSchG Rz 5*). Für die Angemessenheit der Frist kann es keine für alle Güter und Vertragspartner einheitlichen Richtlinien geben. Vielmehr ist anhand von Indizien zu beurteilen, ob die zu beurteilende Vertragsklausel eine angemessene oder zu kurze Frist vorsieht. Als Indizien für die Zulässigkeit einer eher kurzen Frist sind etwa die Sperrigkeit der Sache sowie die von der Sache ausgehenden Gefahren zu nennen. Weiters sind Indizien zu berücksichtigen, welche die Notwendigkeit der Einräumung einer langen Frist begründen. Hierbei sind als Beispiel diejenigen Fälle anzuführen, bei denen der Sitz des Unternehmens weit abseits liegt, so dass der Unternehmer wissen muss, dass der Verbraucher nur selten in die Gegend kommt. Wie vom Gesetzgeber selbst klargestellt, ist auch der Wert der übernommenen Sache für die Bemessung der Aufbewahrungsfrist maßgebend (*Schurr aaO § 6 Abs 1 Z 12 KSchG Rz 6*).

Nach Ansicht des erkennenden Gerichts fällt die Beförderung des Gepäcks durch ein Luftfahrtunternehmen unter den weit zu verstehenden Begriff des Bearbeitens des § 6 Abs 1 Z 12 KSchG. Dafür spricht auch die wirtschaftliche Betrachtungsweise. Die bekämpfte Klausel differenziert in der Festsetzung der Verfallsfrist nicht nach Sperrigkeit, Gefahren oder Lagerbedingungen sowie Erreichbarkeit des Lagerortes. Dem Luftfahrtunternehmen können in Hinblick auf diese Umstände viele verschiedenartige Gepäckstücke zum Transport übergeben werden. Für manche kann die gegenständliche Verfallsfrist durchaus unangemessen kurz

sein. Die gegenständliche Klausel stellt insbesondere auch nicht darauf ab, ob dem Verbraucher die Abholung an dem bestimmten Flughafen überhaupt möglich ist. Die gegenständliche Verfallsfrist ist daher als unangemessen kurz zu beurteilen. Die bekämpfte Klausel ist daher auch in ihrem letzten Satz für den Verbraucher nicht verbindlich.

Die bekämpfte Klausel ist daher insgesamt als unzulässig nach § 6 Abs 3 KSchG und § 6 Abs 1 Z 12 KSchG iVm § 879 ABGB zu kassieren.

10. Die auf Ihrer Bestätigung/Reiseroute oder anderswo verzeichneten Flugzeiten können sich zwischen dem Buchungsdatum und dem Reisedatum ändern.
(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 9.1.1)

Klagsvorbringen:

Mit dieser Klausel behalte sich die beklagte Partei ein generelles Leistungsänderungsrecht gemäß § 6 Abs 2 Z 3 KSchG vor. Für ein Aushandeln im Einzelnen sei die Aufnahme einer Vertragsbestimmung in die AGB jedenfalls nicht ausreichend. Auch auf die Zumutbarkeit der Änderung aus Sicht des Verbrauchers stelle die Klausel nicht ab. Die Klausel nehme eine Beschränkung auf „äußere Umstände“ im Sinne von außerhalb der Ingerenz der beklagten Partei liegenden Umständen gerade nicht vor, sondern lasse eine Änderung der Flugzeiten in einem beliebigen Umfang und ohne sachliche Gründe zu.

Beklagtenvorbringen:

Die beanstandete Klausel sei in Zusammenhalt mit Art 9.1.2 der ABB (Punkt 11.) zu sehen. Die beanstandete Klausel sehe kein generelles Leistungsänderungsrecht vor, sondern informiere den Fluggast lediglich darüber, dass es zu Änderungen der Flugzeiten zwischen dem Zeitpunkt der Buchung und dem Reisezeitpunkt kommen könne. Die Klausel stelle eine reine Wissenserklärung dar, ohne daran Rechtsfolgen zu knüpfen. Das Risiko, dass Flugzeiten geändert werden müssen, sei dem Betrieb eines jeden Luftfahrtunternehmens immanent: Ob die ursprünglich Flugplanung aufrechterhalten werden könne, hänge von einer Vielzahl von äußeren Umständen ab, wie etwa der Änderung oder dem Entzug bestehender Zeitnischen für den Abflug und für die Landung auf einem bestimmten Flughafen, Beschränkungen des Flugverkehrs durch die Air Traffic Control, Flughafensperrungen, etc. Da Flugtickets von Luftfahrtunternehmen bis zu 12 Monate im Voraus verkauft würden, könne sich der ursprüngliche Flugplan, auf dessen Basis Tickets verkauft würden, aufgrund solcher äußerer Umstände ändern. Dem durchschnittlichen Fluggast sei dies bewusst.

Feststellungen:

Es ist allgemein bekannt, dass sich Flugzeiten zwischen der Buchung und dem tatsächlichen Reisetag ändern können. Ebenso ist allgemein bekannt, dass Umstände, die zu solchen Flugzeitenänderungen führen können, im Einflussbereich der beklagten Partei aber auch außerhalb ihres Einflussbereiches liegen können.

Flüge können bis zu zwölf Monate vor Abflugdatum gebucht werden. In dieser Zeit können sich Routen ändern oder überhaupt gestrichen werden. Äußere Umstände, die dies beeinflussen, sind bspw Flughafensperren, Flugplanung, Slot-Vergabe, dh die Vergabe der Zeitnischen auf den Flughäfen für Start und Landung, Flugkontrolle und auch Flugverkehrskontrolle. Die Flugverkehrskontrolle kann bspw neue Vorgaben erlassen, die bis zur Streichung des Fluges führen können. Schäden an der Landebahn können zu Sperren für Reparaturarbeiten führen. Alle diese Umstände können zu Änderungen der Flugzeiten führen.

„ARTIKEL 17 - PUNKT-ZU-PUNKT-FLUGLINIE“ der ABB der beklagten Partei lautet (Beilage ./A):

„Ryanair ist eine „Punkt-zu-Punkt“-Fluglinie. Lediglich für ausgewählte Flugverbindungen bieten wir Anschlussflüge an (Beispielsweise von A nach C mit Zwischenstopp in B); diese sind in der Buchung entsprechend als Anschlussflug ausgewiesen. Aus diesem Grund bieten wir keinen Transfer von Fluggästen oder Gepäck auf andere von uns selbst oder anderen Luftfahrtunternehmen betriebenen Flüge an, es sei denn, dass Sie einen Gabelflug gebucht haben ([Klicken Sie hier für weiter Informationen](#)).“

Die beklagte Partei bietet derzeit keine Umsteigeverbindungen an.

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 13 in ON 9) und des Zeugen Mag. [REDACTED] [REDACTED] (S 25 in ON 9). Die Feststellung, wonach die beklagte Partei derzeit keine Umsteigeverbindungen anbietet, gründet auf eine durchgeführte Testbuchung und damit in Zusammenhang stehende Recherche auf der Website der beklagten Partei. Dass es allgemein bekannt ist, dass sich Flugzeiten zwischen der Buchung und dem tatsächlichen Reisetag ändern können, entspricht der allgemeinen Lebenserfahrung.

Rechtlich folgt:

Gemäß § 6 Abs 2 Z 3 KSchG sind für den Verbraucher solche Vertragsbestimmungen im Sinn des § 879 ABGB jedenfalls nicht verbindlich, sofern der Unternehmer nicht beweist, dass sie

im Einzelnen ausgehandelt worden sind, nach denen der Unternehmer eine von ihm zu erbringende Leistung einseitig ändern oder von ihr abweichen kann, es sei denn, die Änderung beziehungsweise Abweichung ist dem Verbraucher zumutbar, besonders weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist.

Flugzeiten, die in der Reise- oder Flugbestätigung angegeben sind, werden zum Vertragsbestandteil. Änderungsvorbehalte im Vertrag, in der Reisebestätigung oder im Preisteil des Katalogs in den AGB und ABB hinsichtlich der Flugzeiten sind auch unter Berücksichtigung der Interessen des Reiseveranstalters für den Reisenden nicht zumutbar, weil sie dem Reiseveranstalter die Möglichkeit geben, die Flüge beliebig zu verlegen. Sie schränken zudem die Rechte des Reisenden aus der Verordnung ein und fallen damit unter das Verbot von Art 15 Abs 1 Fluggastrechte-VO (*Degott in Schmid*, Fluggastrechte-Verordnung, Art. 15 Rz 4). Nach Art 15 Abs 1 Fluggastrechte-VO dürfen die Verpflichtungen gegenüber Fluggästen gemäß dieser Verordnung, insbesondere durch abweichende oder restriktive Bestimmungen im Beförderungsvertrag, nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

Der Unterlassungsanspruch des § 28 Abs 1 KSchG richtet sich gegen gesetzwidrige Vertragsbestimmungen. Eine Vertragsbestimmung liegt aber nicht vor, wenn der Kunde keine Willenserklärung abgibt, die den Vertrag gestaltet, und zwischen den Parteien nichts geregelt wird (vgl. RIS-Justiz RS0121188). Der Unterlassungsanspruch des § 28 Abs 1 KSchG richtet sich somit nicht gegen Wissensmitteilungen (*Kathrein/Schoditsch* in KBB⁴ § 28 KSchG Rz 3). Eine Tatsachenbestätigung ist eine widerlegbare Erklärung des Verbrauchers über das Bestehen oder Nichtbestehen einer Tatsache. Wissenserkklärungen haben bloß deklarative Wirkung und sind widerlegbar (OGH vom 30.08.2017, 1 Ob 113/17z). Enthalten Formulare, die ein Unternehmer im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern verwendet, Bestätigungen von Tatsachen, ist § 28 Abs 1 KSchG auf diese Bestätigungen und reine Wissenserkklärungen nicht anzuwenden (RIS-Justiz RS0126071). Völlig unklare Tatsachenbestätigungen zu Lasten des Verbrauchers in Vertragsformblättern und Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen in analoger Anwendung der Kontrolle des § 6 Abs 3 KSchG im Verbandsprozess (OGH vom 30.08.2017, 1 Ob 113/17z).

Die gegenständliche Klausel lautet „Die ... Flugzeiten können sich ... ändern.“ und nicht „Wir (= die beklagte Partei) können die Flugzeiten ändern.“. So lautet es erst in Punkt 9.1.2 (Klausel 11 des Klagebegehrens) der gegenständlichen ABB. Es wird somit in der gegenständlichen Klausel der Vertrag nicht gestaltet und auch zwischen den Parteien nichts geregelt. So stellt die Klausel nicht darauf ab, aus welchen Gründen sich die Flugzeiten

zwischen dem Buchungsdatum und dem Reisedatum ändern können. Auch inhaltliche Grenzen wie eine Geringfügigkeit oder sachliche Rechtfertigung für die Änderung der Flugzeiten nennt sie nicht. Daraus folgt nach Ansicht des erkennenden Gerichts aber, dass zwischen den Parteien mit dieser Klausel nichts geregelt wird. Vielmehr ist ihr der Charakter einer „Überschrift“ beizumessen. Dass mit der gegenständlichen Klausel der beklagten Partei ein beliebiges, generelles Leistungsänderungsrecht eingeräumt werden würde, kann in diesem Zusammenhang nicht nachvollzogen werden. Vielmehr handelt es sich nach Ansicht des erkennenden Gerichts um eine reine Wissenserklärung, in der festgehalten wird, was für alle Unternehmer und Verbraucher allgemein bekannt ist. Mit den aus einer Änderung der Flugzeiten resultierenden Rechtsfolgen befasst sich erst Punkt 9.1.2 der ABB, dazu siehe Klausel 11 des Klagebegehrens.

Die gegenständliche Klausel stellt auch keine völlig unklare Tatsachenbestätigung zu Lasten des Verbrauchers dar, sodass sie nicht zu beanstanden ist.

11. Bei Annahme Ihrer Buchung informieren wir Sie über die zu diesem Zeitpunkt geltenden voraussichtlichen Flugzeiten. Diese sind auch auf Ihrer Buchung/Reiseroute angegeben. Es kann vorkommen, dass die geplanten Flugzeiten geändert werden müssen, nachdem Sie Ihren Flug gebucht haben. Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse angegeben haben, werden wir versuchen, Sie auf diesem Wege über alle etwaigen Änderungen zu informieren. Sollten wir, mit Ausnahme der in Artikel 9 unten 2 dargestellten Situationen, die geplante Abflugzeit zwischen dem Zeitpunkt Ihrer Buchung und dem Reisedatum um mehr als drei Stunden verschieben und dies für Sie unannehmbar ist und wir ferner nicht in der Lage sind, Sie auf einen anderen, für Sie annehmbaren Flug umzubuchen, haben Sie Anspruch auf die Erstattung aller Kosten, die Ihnen für den geänderten Flug entstanden sind.
(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 9.1.2)

Klagsvorbringen:

Der Unternehmer behalte sich ein einseitiges Leistungsänderungsrecht vor, das nicht den Anforderungen des § 6 Abs 2 Z 3 KSchG entspreche. In diesem Sinne suggeriere die Klausel, dass Flugverschiebungen bis zu 3 Stunden vom Fluggast jedenfalls hinzunehmen seien. Die Klausel enthalte einen Verweis auf die nachfolgende Vertragsbestimmung (Punkt 9.2 der AGB), die die Optionen des Fluggastes für den Fall nenne, dass „wir einen Flug streichen, nicht in angemessenem Rahmen planmäßig durchführen oder eine Flugstrecke einstellen“. Dabei wolle die vorliegende Klausel nur die nicht unter diese Aufzählung fallenden Flugzeitenänderungen regeln. Da damit bereits von vornherein der verbleibende Anwendungsbereich der Klausel unklar bleibe, sei sie schon aus diesem Grund intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG. Intransparent sei die Klausel weiters wegen des Verweises auf eine unzulässige Vertragsbestimmung. Bei einer Ankunftsverspätung von 3 Stunden oder mehr hätten Fluggäste Anspruch auf Ausgleichsleistungen nach der Fluggastrechte-VO, es sei denn es seien außergewöhnliche Umstände vorgelegen und die ausführende Fluggesellschaft könne nachweisen, dass sie alles ihr Zumutbare unternommen habe, um die große

Verspätung zu verhindern. Dass demnach nicht nur ein Anspruch auf Erstattung entstandener Mehrkosten bestehe, sondern (verschuldensunabhängig) grundsätzlich auch ein Anspruch auf eine Entschädigung für das durch die Verspätung erlittene Ungemach, verschleierte die Klausel jedoch. Auch über die Ansprüche des Fluggastes ab einer Ankunftsverspätung von 5 Stunden gemäß Art 8 Abs 1 Fluggastrechte-VO kläre die Klausel nicht auf. Vielmehr suggeriere sie, dass lediglich die Erstattung der Kosten des geänderten Fluges in Betracht käme. Die Intransparenz der Klausel werde dadurch noch verstärkt.

Weder aus Art 7 Fluggastrechte-VO noch aus der EuGH-Rechtsprechung könne abgeleitet werden, dass Verspätungen unter drei Stunden unbeachtlich bzw von den Fluggästen hinzunehmen seien. Das Argument der beklagten Partei, eine Änderung der Flugzeiten von nicht mehr als drei Stunden sei zumutbar und geringfügig im Sinne des § 6 Abs 2 Z 3 KSchG, weil die Fluggastrechte-VO erst ab einer Verspätung von mehr als drei Stunden Ansprüche vorsehe, sei nicht stichhältig. Danach wäre es der beklagten Partei möglich, einen Flug zuerst bis zu drei Stunden zu verschieben und dann weitere knapp drei Stunden Verspätung zu haben, ohne Ansprüchen ausgesetzt zu sein.

Es könne keine Rede davon sein, dass die beklagte Partei ausschließlich „nicht-zeitsensible Fluggäste“ befördere, da sie nicht wissen könne, aus welchen Gründen Kunden zu einer bestimmten Zeit von ihrem Abflugort zum Bestimmungsort reisen und welche Verpflichtungen sie dort allenfalls hätten.

Beklagtenvorbringen:

Die beanstandete Klausel habe einen gänzlich anderen Regelungsinhalt als Art 9.2.1 der ABB (Punkt 12.): Bei der beanstandeten Klausel gehe es darum, dass sich die Flugplanzeiten eines bestimmten Fluges vor Abflug ändern. Der ursprünglich geplante Flug werde dabei nicht aufgegeben, sondern (unter derselben Flugnummer) durchgeführt, wobei sich lediglich die geplanten Flugzeiten ändern würden. Es liege in einem solchen Fall weder eine Annullierung noch eine Verspätung im Sinne der Fluggastrechte-VO vor, zumal der Flug durchgeführt werde (Art 2 lit. I Fluggastrechte-VO) und eine Verspätung eine Verzögerung gegenüber der planmäßigen Abflugzeit voraussetze (Art 6 Fluggastrechte-VO), die aber bei einer vorangegangenen Änderung der Flugplanzeiten nicht vorliege, solange der Flug dann entsprechend dieser geänderten Zeiten durchgeführt werde. Die beanstandete Klausel stelle daher durch den Verweis auf Art 9.2 der ABB klar, dass die Fälle von Annullierung und Verspätung nicht Gegenstand der beanstandeten Klausel seien, sondern diese in Art 9.2 der ABB behandelt würden. Der Anwendungsbereich der beanstandeten Klausel sei daher gegenüber jenem des Art 9.2 der ABB klar abgegrenzt, sodass die von der klagenden Partei behauptete Intransparenz nicht vorliege. Da eine Änderung von Flugplanzeiten auch keine Verspätung iSd VO darstelle, sei es auch nicht erforderlich, dass die beanstandete Klausel

den Fluggast über allfällige Ansprüche aus der Fluggastrechte-VO im Falle einer Verspätung aufkläre. Die in Art 9.1.2 der ABB geregelten Änderungen der Flugplanzeiten seien keine derartigen Verspätungen oder Annullierungen iSd VO, die einen Ausgleichsanspruch des Fluggastes begründen.

Bei der beklagten Partei handle es sich um eine „Punkt-zu-Punkt“-Airline, die ausschließlich (Direkt-)Flüge von einem bestimmten Ausgangsort zu einem bestimmten Zielort anbiete (Art 17 der ABB). Die beklagte Partei biete daher keine Flüge mit Umsteigeverbindungen an. Unter diesen Umständen sei die genaue Festlegung der Abflugs- und/oder Ankunftszeit nicht als ein wesentliches Kernelement des abgeschlossenen Beförderungsvertrages anzusehen. Eine Änderung der Flugplanzeiten von bis zu 3 Stunden sei einem Fluggast der beklagten Partei angesichts dieser Gegebenheiten zumutbar, zumal eine solche Änderung geringfügig und gemäß den zuvor in Punkt 10. dargestellten Unwägbarkeiten bei der Flugplanerstellung auch sachlich gerechtfertigt sei. Wenn das europäische Recht einem Fluggast Ersatzansprüche erst ab einer Flugverspätung von drei Stunden zuerkenne, sei es gerechtfertigt, Änderungen der Flugplanzeiten bis zu einem solchen Ausmaß als zumutbar und geringfügig iSd § 6 Abs 2 Z 3 KSchG anzusehen. Dies gelte umso mehr für Beförderungsverträge (insbesondere jene der beklagten Partei), bei denen Ankunfts- und Abflugzeiten nur eine untergeordnete Rolle spielen würden, weil grundsätzlich nicht-zeitsensible Fluggäste befördert würden, da insbesondere keine Umsteigeverbindungen angeboten würden. Passagiere würden bei etwaigen Änderungen außerdem auch per SMS und E-Mail kontaktiert werden.

Feststellungen:

Es ist allgemein bekannt, dass sich Flugzeiten zwischen der Buchung und dem tatsächlichen Reisetag ändern können. Ebenso ist allgemein bekannt, dass Umstände, die zu solchen Flugzeitenänderungen führen können, im Einflussbereich der beklagten Partei aber auch außerhalb ihres Einflussbereiches liegen können.

Flüge können bis zu zwölf Monate vor Abflugdatum gebucht werden. In dieser Zeit können sich Routen ändern oder überhaupt gestrichen werden. Äußere Umstände, die dies beeinflussen, sind bspw Flughafensperrungen, Flugplanung, Slot-Vergabe, dh die Vergabe der Zeitnischen auf den Flughäfen für Start und Landung, Flugkontrolle und auch Flugverkehrskontrolle. Die Flugverkehrskontrolle kann bspw neue Vorgaben erlassen, die bis zur Streichung des Fluges führen können. Schäden an der Landebahn können zu Sperrungen für Reparaturarbeiten führen. Alle diese Umstände können zu Änderungen der Flugzeiten führen.

„ARTIKEL 17 – PUNKT-ZU-PUNKT-FLUGLINIE“ der ABB der beklagten Partei lautet (Beilage ./A):

„Ryanair ist eine „Punkt-zu-Punkt“-Fluglinie. Lediglich für ausgewählte Flugverbindungen bieten wir Anschlussflüge an (Beispielsweise von A nach C mit Zwischenstopp in B); diese sind in der Buchung entsprechend als Anschlussflug ausgewiesen. Aus diesem Grund bieten wir keinen Transfer von Fluggästen oder Gepäck auf andere von uns selbst oder anderen Luftfahrtunternehmen betriebenen Flüge an, es sei denn, dass Sie einen Gabelflug gebucht haben ([Klicken Sie hier für weiter Informationen](#)).“

Die beklagte Partei bietet derzeit keine Umsteigeverbindungen an.

Die beklagte Partei kontaktiert Passagiere bei Änderungen der Flugzeiten per SMS und E-Mail.

Der beklagten Partei ist nicht bekannt, aus welchen Gründen die Passagiere die Flüge buchen bzw die gebuchten Flüge antreten.

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 13 in ON 9) und des Zeugen Mag. [REDACTED] [REDACTED] (S 25 in ON 9). Die Feststellung, wonach die beklagte Partei derzeit keine Umsteigeverbindungen anbietet, gründet auf eine durchgeführte Testbuchung und damit in Zusammenhang stehende Recherche auf der Website der beklagten Partei. Dass es allgemein bekannt ist, dass sich Flugzeiten zwischen der Buchung und dem tatsächlichen Reisetag ändern können, entspricht der allgemeinen Lebenserfahrung.

Rechtlich folgt:

Die gegenständliche Klausel stellt darauf ab, dass die beklagte Partei die geplante Abflugzeit zwischen der Buchung und dem Reisedatum verschiebt („**Sollten wir**, ..., die geplante Abflugzeit zwischen dem Zeitpunkt Ihrer Buchung und dem Reisedatum ... **verschieben**...“). Damit möchte sich die beklagte Partei ein einseitiges beliebiges, generelles Leistungsänderungsrecht einräumen. Es wird nicht darauf abgestellt, ob diese Leistungsänderung für den Verbraucher geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist. Die beanstandete Klausel stellt nicht auf die Gründe für die Änderung der Flugzeiten ab, sondern befasst sich lediglich mit dem zeitlichen Ausmaß der Verschiebung und den Folgen, die aus einer Änderung der Flugzeiten resultieren. Der gegenständliche Änderungsvorbehalt ist daher nicht geringfügig – auch nicht im Hinblick auf den zeitlichen Rahmen der Verschiebung um

höchstens drei Stunden - und sachlich gerechtfertigt, da ihm inhaltlich keine Grenzen gesetzt sind. Denn ohne Angabe von Gründen für die sachliche Rechtfertigung ist auch die Einschränkung auf eine Verschiebung von höchstens drei Stunden weder gerechtfertigt noch geringfügig. Die Abflugs- und Ankunftszeiten könnten vor- oder zurückverlegt werden. Im Fall einer Buchung hat der Passagier die Erwartungshaltung, dass der Flug von der Fluglinie zu dem von ihm ausgesuchten Zeitpunkt durchgeführt wird. Bei kundenfeindlichster Auslegung würde es im freien Ermessen der Fluggesellschaft liegen, ob und wie die Flugzeiten geändert werden. Die beklagte Partei behält sich eine unbeschränkte Änderung der Flugzeiten vor und hält lediglich fest, dass der Fluggast bei einer für ihn unannehmbaren Verschiebung ab drei Stunden – dies aber auch nur dann, wenn die Verschiebung drei Stunden übersteigt UND unannehmbar für den Fluggast ist - Anspruch auf die Erstattung aller Kosten hat, die ihm für den geänderten Flug entstanden sind. Dies ist für eine sachliche Rechtfertigung und Geringfügigkeit nicht ausreichend.

Flugzeiten, die in der Reise- oder Flugbestätigung angegeben sind, werden zum Vertragsbestandteil. Änderungsvorbehalte im Vertrag, in der Reisebestätigung oder im Preisteil des Katalogs in den AGB und ABB hinsichtlich der Flugzeiten sind auch unter Berücksichtigung der Interessen des Reiseveranstalters für den Reisenden nicht zumutbar, weil sie dem Reiseveranstalter die Möglichkeit geben, die Flüge beliebig zu verlegen. Sie schränken zudem die Rechte des Reisenden aus der Verordnung ein und fallen damit unter das Verbot von Art 15 Abs 1 Fluggastrechte-VO (*Degott* in *Schmid*, Fluggastrechte-Verordnung, Art. 15 Rz 4). Nach Art 15 Abs 1 Fluggastrechte-VO dürfen die Verpflichtungen gegenüber Fluggästen gemäß dieser Verordnung, insbesondere durch abweichende oder restriktive Bestimmungen im Beförderungsvertrag, nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden.

Bei einem Beförderungsvertrag sind Abflugort und -zeitpunkt als wesentliche Kernelemente des Vertrages anzusehen. Selbst ohne Buchung einer Umsteigeverbindung kann nicht davon ausgegangen werden, dass die Zeitkomponente für den Verbraucher völlig irrelevant ist. Der Umkehrschluss, die Fluggastrechte-VO sehe Ansprüche erst ab einer Flugverspätung von drei Stunden vor, sodass jede Verzögerung, Verschiebung unter drei Stunden unbeachtlich sei, kann nicht überzeugen, da sich diese Ansprüche auf eine „Verspätung“ beziehen, nicht aber auf eine „planmäßige Verschiebung der Abflugzeiten“. Nach der Fluggastrechte-VO ist ein Flug verspätet, wenn er entsprechend der ursprünglichen Planung durchgeführt wird und sich die tatsächliche Abflugzeit gegenüber der planmäßigen Abflugzeit verzögert (*Hopperdietzel* in *Schmid*, Fluggastrechte-Verordnung Art. 6 Rz 2). Mit der gegenständlichen Klausel möchte die beklagte Partei die planmäßige Abflugzeit verschieben. Es handelt sich deshalb

gegenständliche nicht um einen Fall der Verspätung nach der Fluggastrechte-VO. Darüber hinaus kann schon unter drei Stunden die Verschiebung der Abflugzeit für den Verbraucher nicht mehr geringfügig sein, jegliche Zeitverzögerung kann eine Unannehmlichkeit für den betroffenen Fluggast sein.

Diese Klausel entspricht einem unzulässigen einseitigen Leistungsänderungsrecht im Sinn des § 6 Abs 2 Z 3 KSchG und ist daher insgesamt zu kassieren. Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden.

Es sei lediglich festgehalten, dass der Beförderungsvertrag ein Werkvertrag ist (RIS-Justiz RS0026007). Den Werkunternehmer treffen Schutz- und Sorgfaltspflichten gegenüber dem Besteller. Er hat dessen Rechtsgüter, mit denen er im Zuge der Vertragserfüllung in Kontakt kommt, vor Schaden zu bewahren. Diese Pflichten sind umso intensiver, je weiter sich der Besteller in die Sphäre des Unternehmers begibt (zB Beförderungsverträge). Geschützt sind auch Personen aus der Sphäre des Bestellers, die mit den Leistungen in Berührung kommen (*M. Bydlinski* in KBB⁴ § 1169 Rz 3). Die Formulierung in der Klausel „Wenn Sie Ihre E-Mail-Adresse angegeben haben, werden wir versuchen, Sie auf diesem Wege über alle etwaigen Änderungen zu informieren.“ entspricht nicht den Schutz- und Sorgfaltspflichten aus einem Werkvertrag. Demnach würde ein „Versuch“ den Verbraucher, der einen Flug gebucht und bezahlt hat, zu kontaktieren, ausreichen, um die beklagte Partei von weiteren Pflichten zu befreien. Die Änderung der Flugzeiten kann auch in einer Vorverlegung der Abflugzeit liegen. Sodass auch im Hinblick darauf die gegenständliche Klausel den Verbraucher in seinen Rechten gröblich benachteiligt.

12. Wenn wir einen Flug streichen, nicht in angemessenem Rahmen planmäßig durchführen oder eine Flugstrecke einstellen, werden wir – sofern vom Übereinkommen oder der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 nicht anders vorgeschrieben – Ihrem Wunsch entsprechend: (Fassung ab 25.07.2018, Punkt 9.2.1)

a) Sie zur nächstmöglichen Gelegenheit auf einen anderen unserer planmäßigen Flüge, auf dem ein Platz zwischen den gleichen Streckenpunkten verfügbar ist, oder aufgrund einer speziellen Vereinbarung und unter Ausschluss darüber hinausgehender Verpflichtungen ohne zusätzliche Kosten auf einem oder mehreren unserer planmäßigen Flüge buchen, und zwar (i) über einen anderen von uns angeflogenen Flughafen zu Ihrem Zielflughafen oder (ii) von einem anderen von uns angeflogenen Flughafen zu Ihrem Zielflughafen oder (iii) von Ihrem Ausgangsflughafen zu einem anderen von uns angeflogenen Flughafen im selben Land wie Ihr ursprünglicher Zielflughafen oder (iv) von einem anderen von uns angeflogenen Flughafen zu einem anderen Zielflughafen im selben Land wie Ihr ursprünglicher Zielflughafen; oder (Fassung ab 25.07.2018, Punkt 9.2.1.1)

b) Ihnen nach den Bestimmungen in Artikel 10.2 die Kosten rückerstatten. (Fassung ab 25.07.2018, Punkt 9.2.1.3)

Klagsvorbringen:

Es sei nicht klar, welches „Übereinkommen“ gemeint sei. Offenbar handle es sich um das MÜ. Diese Klausel solle vorbehaltlich einer anderslautenden Regelung in der Fluggastrechte-VO gelten. Demnach müssten VerbraucherInnen selbst eruieren, ob die hier vorgesehenen Optionen ihren in der Fluggastrechte-VO normierten Rechten entsprechen würden. Es könne jedoch nicht Aufgabe des Verbrauchers sein, die Übereinstimmung der AGB mit den Bestimmungen der Fluggastrechte-VO zu prüfen. Da VerbraucherInnen somit über ihre Rechte im Unklaren gelassen würden, sei die Klausel intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG. Fluggäste, die von einer Annullierung, einer großen Verspätung oder einer Beförderungsverweigerung betroffen seien, könnten nach Art 8 Fluggastrechte-VO eine anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt verlangen. Die Pflicht des Unternehmens, eine solche Beförderung zu erbringen, erstrecke sich nicht nur auf eigene Flugdienste; gegebenenfalls müsse eine Umbuchung auf einen Flugdienst eines anderen Luftfahrtunternehmens erfolgen. Die Klausel suggeriere, dass nur eine Umbuchung auf eigene Flüge in Betracht komme. Die Klausel verstoße daher gegen Art 8 Fluggastrechte-VO und sei zudem intransparent, da VerbraucherInnen dadurch von der Geltendmachung ihrer Rechte abgehalten würden. Für den Fall, dass eine Beförderung unter vergleichbaren Reisebedingungen nicht möglich sei, etwa wenn für die anderweitige Beförderung nur Flüge mit abweichendem Abflug- oder Ankunftsort und einer zusätzlichen Beförderung mit einem anderen Verkehrsmittel (beispielsweise mit dem Bus) in Betracht kommen würden, solle der Fluggast auf darüber hinausgehende Ansprüche verzichten. Diese Vorgabe finde weder in Art 8 Abs 1 *leg cit* Deckung, noch sei sie mit Art 12 Fluggastrechte-VO vereinbar, demzufolge weitergehende Schadenersatzansprüche des Fluggastes nicht ausgeschlossen werden könnten. Ein Vorausverzicht auf Schadenersatzansprüche sei gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB; für die damit einhergehende Schlechterstellung des Verbrauchers sei keine sachliche Rechtfertigung ersichtlich. Auf Gewährleistungsansprüche könne zudem gemäß § 9 Abs 1 Satz 1 KSchG im Voraus nicht verzichtet werden.

Intransparent sei auch der Verweis auf Artikel 10.2., demzufolge eine Erstattung nur für unbenutzte Flugabschnitte in Betracht komme, sofern die Fluggastrechte-VO oder das Montrealer Übereinkommen nichts anderes vorsehen würde. Fluggästen bleibe damit verborgen, ob und in welchem Umfang mit einer Erstattung gerechnet werden könne; sie seien selbst gehalten, die Übereinstimmung dieser Bestimmung mit der Fluggastrechte-VO und dem MÜ zu überprüfen. Während die Klausel, auf die hier verwiesen werde, suggeriere, dass keine Erstattung für bereits in Anspruch genommene Flugabschnitte erfolge, sei gemäß Art 8 Abs 1 *lit a* Fluggastrechte-VO auch das Entgelt für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte zurückzuerstatten, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen

Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden sei, und gegebenenfalls auch ein Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt zu gewähren. In diesem Sinne werde auf eine unzulässige Bestimmung verwiesen, was zur Unzulässigkeit der verweisenden Klausel nach § 6 Abs 3 KSchG führe. Im Einzelfall könne unklar sein, welche Rechtsfolgen sich aus dem Zusammenwirken der aufeinander bezogenen Bestimmungen ergeben würden. Eine in der Praxis abweichende Handhabung der Klausel sei im Verbandsprozess unbeachtlich. Selbst wenn die beklagte Partei derzeit keine Umsteigeverbindungen anbiete, was bestritten werde, könne sie das in der Zukunft sehr wohl tun.

Beklagtenvorbringen:

Die beanstandete Klausel sehe Rechtsfolgen im Falle der Annullierung oder der Verspätung eines Fluges vor, die zu den Ansprüchen eines Fluggastes aus der Fluggastrechte-VO hinzutreten, diese Ansprüche aber nicht ausschließen oder einschränken würden. Dies ergebe sich auch aus Art 9.2.2 der ABB, wonach den Fluggästen im Fall der Annullierung oder Verspätung insbesondere im Hinblick auf Entschädigungs- und Unterstützungsleistungen die Fluggastrechte gemäß der Fluggastrechte-VO zustehen und auch zur Verfügung gestellt würden, wobei der in dieser Bestimmung zur Verfügung gestellte Link „Darstellung dieser Rechte“, ein Informationsblatt öffne, in dem diese Rechte vollständig, präzise und transparent dargestellt würden. Fluggäste seien mittlerweile mit den ihnen aus der Fluggastrechte-VO zustehenden Ansprüchen bestens vertraut; abgesehen davon bestimme Art 14 Fluggastrechte-VO, dass Luftfahrtunternehmen Fluggäste im Falle der Nichtbeförderung, der Annullierung oder der Verspätung eines Fluges schriftlich über deren Rechte und Ansprüche aus der Fluggastrechte-VO zu informieren hätten (welcher Verpflichtung die beklagte Partei auch stets nachkomme). Unter diesen Umständen sei die beanstandete Klausel nicht geeignet, Fluggäste über ihre Rechte im Unklaren zu lassen oder diese von der Geltendmachung von Ansprüchen aus der Fluggastrechte-VO abzuhalten. Die behauptete Intransparenz liege daher ebenso wenig vor, wie ein Verstoß gegen Art 8 Fluggastrechte-VO. Abgesehen davon biete die beklagte Partei Fluggästen auch eine anderweitige Beförderung mit Kapazitäten dritter Luftfahrtunternehmen an, mit denen entsprechende konzernweite Vereinbarungen bestehen würden, auf die die beklagte Partei zugreifen könne. Sofern ein Fluggast eine anderweitige Beförderung gemäß der zweiten Alternative des in Punkt 12. a) der Klage wiedergegebenen Wortlautes der beanstandeten Klausel (siehe Art 9.2.1.1 der ABB: „[...] oder aufgrund einer speziellen Vereinbarung [...]“) wünsche, so setze dies eine gesonderte, spezielle Vereinbarung zwischen dem Fluggast und der beklagten Partei voraus, die der Fluggast abschließen könne oder auch nicht; ein Vorausverzicht auf Schadenersatz oder Gewährleistung liege in einem solchen Fall nicht vor. Darüber hinaus würden erkennbar lediglich weitere Beförderungsansprüche ausgeschlossen, nicht jedoch andere

(Schadenersatz-)Ansprüche, welche die beklagte Partei auch tatsächlich ersetze. Die beklagte Partei sei eine „Punkt-zu-Punkt“-Airline; sie biete nur (Direkt-)Flüge von einem bestimmten Ausgangsort zu einem bestimmten Zielort an (siehe Art 17 der ABB). Die beklagte Partei biete keine Flüge mit Umsteigeverbindungen an und befördere auch keine Transferpassagiere. Unter diesen Umständen komme eine Erstattung von bereits zurückgelegten „Reiseabschnitten“ gemäß Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO von vornherein nicht in Betracht. Der Fluggast könne sich gemäß seinem Wunsch für eine der in Art 9.2.1.1 bis Art 9.2.1.3 angebotenen Alternativen entscheiden.

Dass das in der Klausel genannte „Übereinkommen“ das MÜ sei, ergebe sich aus den Definitionen auf Seite 2 der ABB, wonach „Übereinkommen“ das Übereinkommen von Montreal bezeichne.

Feststellungen:

Unter „ARTIKEL 1 – BEGRIFFSBESTIMMUNG“ der ABB der beklagten Partei lautet es (Beilage ./A):

„ÜBEREINKOMMEN“ bezeichnet das Übereinkommen von Montreal 1999“.

„ARTIKEL 17 – PUNKT-ZU-PUNKT-FLUGLINIE“ der ABB der beklagten Partei lautet (Beilage ./A):

„Ryanair ist eine „Punkt-zu-Punkt“-Fluglinie. Lediglich für ausgewählte Flugverbindungen bieten wir Anschlussflüge an (Beispielsweise von A nach C mit Zwischenstopp in B); diese sind in der Buchung entsprechend als Anschlussflug ausgewiesen. Aus diesem Grund bieten wir keinen Transfer von Fluggästen oder Gepäck auf andere von uns selbst oder anderen Luftfahrtunternehmen betriebenen Flüge an, es sei denn, dass Sie einen Gabelflug gebucht haben ([Klicken Sie hier für weiter Informationen](#)).“

Die beklagte Partei bietet derzeit keine Umsteigeverbindungen an.

Wird ein Flug gestrichen, werden Passagiere per SMS von der beklagten Partei informiert. In diesem SMS wird auf ein E-Mail verwiesen, das von der beklagten Partei versendet wird. Der genaue Inhalt dieses E-mails kann nicht festgestellt werden.

Auf der Website der beklagten Partei finden sich unter Servicecenter Online-Formulare hinsichtlich der Fluggastrechte. Unter dem Kapitel „Häufig gestellte Fragen“ auf der Website der beklagten Partei finden sich Abschnitte zu Rechten der Passagiere bei Flugannullierungen und Verspätungen.

Hinsichtlich der Ersatzbeförderung von Passagieren gibt es eine Gruppenvereinbarung von Ryanair. Infolge dieser Gruppenvereinbarung ist die Umbuchung von Passagieren auf acht Fremddairlines möglich, beispielsweise EasyJet oder Air Lingus. Diese „Passanger Protection Agreements“ ermöglichen die Umbuchung der eigenen Passagiere, sofern die andere Airline Plätze frei hat.

Im Informationsblatt „HINWEIS ZU IHREN RECHTEN BEI VERWEIGERUNG DER BEFÖRDERUNG; VERSPÄTUNGEN ODER FLUGANNULLIERUNG (V15)“ (Beilage ./9) lautet es:

„2. ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG ODER ANDERWEITIGE BEFÖRDERUNG

Wenn Ihnen die Beförderung (freiwillig oder gegen Ihren Willen) verweigert oder der Flug annulliert wurde, können Sie zwischen folgenden weiteren Rechten wählen:

a) Der gemäß Artikel 8 Abs. 1 der Verordnung binnen sieben Tagen zu leistenden vollständigen Erstattung der Flugscheinkosten nach den in Artikel 7 Abs. 3 der Verordnung genannten Modalitäten zu dem Preis, zu dem der Flugschein erworben wurde, für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte oder sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist; oder

...

Wenn Ihr Flug mehr als fünf Stunden Verspätung hat, und Sie den Flug nicht antreten, haben Sie Ansprüche wie unter Punkt (a) weiter oben beschrieben und gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.“

Beweiswürdigung:

Die Feststellungen beruhen auf den unbedenklichen Urkunden und den glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugen ██████████ ██████████ (S 13 in ON 9) und Mag. ██████████ ██████████ (S 25 in ON 9). Die Feststellung, wonach die beklagte Partei derzeit keine Umsteigeverbindungen anbietet, gründet auf eine durchgeführte Testbuchung und damit in Zusammenhang stehende Recherche auf der Website der beklagten Partei.

Rechtlich folgt:

Wurde ein seinem Wortsinn nach zunächst mehrdeutiger Begriff im gleichen Klauselwerk mit einem bestimmten, eindeutigen Begriffsinhalt erfüllt, so ist dadurch die Grundlage dafür geschaffen, dass auch der Inhalt und die Tragweite der folgenden Vertragsbestimmungen für den Verbraucher „durchschaubar“ sind. Dies gilt insbesondere, wenn dies vor und am Beginn des Klauselwerks geschah, wodurch der Verbraucher überdies in die Lage versetzt wurde, sich leicht über die Bedeutung der verwendeten Begriffe zu informieren (RIS-Justiz RS0122169 [T5]).

Es ist daher festzuhalten, dass sich aus den Begriffsbestimmungen in Artikel 1 der ABB der beklagten Partei eindeutig ergibt, dass mit „Übereinkommen“ das Montrealer Übereinkommen gemeint ist. Diesbezüglich kann somit keine Intransparenz erblickt werden.

Allerdings hat im Verbandsprozess die Auslegung von Klauseln im kundenfeindlichsten Sinn zu erfolgen und ist zu prüfen, ob ein Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten vorliegt (RIS-Justiz RS0016590).

Ad a)

Art 8 Fluggastrechte-VO gibt dem Fluggast ein Wahlrecht unter verschiedenen Unterstützungsleistungen, die er vom ausführenden Luftfahrtunternehmen beanspruchen kann. Ansprüche auf Betreuungsleistungen entstehen im Falle der Nichtbeförderung, bei einer Flugannullierung und im Falle einer großen Verspätung mit mindestens fünf Stunden (*Degott* in *Schmid*, Fluggastrechte-Verordnung Art. 8 Rz 1, 2). die Fluggastrechte-VO sieht in diesem Zusammenhang als Wahlrechte des Fluggastes die anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt bzw auf eine anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes vorbehaltlich verfügbarer Plätze vor (Art 8 Abs 1 lit b und c; *Degott* aaO Art. 8 Rz 8). Das Luftfahrtunternehmen ist bei einer Flugannullierung gehalten, die Beförderungsverpflichtung notfalls durch Inanspruchnahme von Leistungen Dritter, insbesondere anderer Fluglinien zeitnah zu erfüllen (*Degott* aaO Art. 8 Rz 10; vgl OGH vom 29.08.2018, 1 Ob 133/18t).

Die gegenständlich bekämpfte Klausel nimmt auf die Formulierungen der Fluggastrechte-VO „vergleichbare Reisebedingungen“, „frühestmöglicher Zeitpunkt“, „späterer Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes“ nicht Bezug, sondern enthält die Formulierung „sofern vom Übereinkommen oder der Verordnung ... nicht anders vorgeschrieben“. Tatsächlich enthält die Fluggastrechte-VO in Art 8 eine „andere“ Regelung als die gegenständliche Klausel. Art 15 Abs 1 Fluggastrechte-VO stellt sicher, dass die Verpflichtungen gegenüber Fluggästen gemäß dieser Verordnung – insbesondere durch abweichende oder restriktive Bestimmungen im Beförderungsvertrag – nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden dürfen. Die Mindestrechte der Verordnung sind zwingendes Recht und haben als Unionsrecht Anwendungsvorrang. Wird eine Bestimmung der Verordnung nicht angewendet oder der Fluggast nicht ordnungsgemäß über seine Rechte unterrichtet (Art 14) und hat er aus diesem Grund einer Ausgleichsleistung zugestimmt, die unter dem Standard der Verordnung liegt, bleibt dem Fluggast nach Art 15 Abs 2 gleichwohl ein Anspruch auf eine zusätzliche Ausgleichszahlung (*Degott* aaO Art. 15 Rz 3).

Der Verbraucher erhält durch die gegenständliche Klausel keine klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition. Wenn die beklagte Partei möchte, dass die Klausel zu einem „Hinzutreten“ von weiteren Ansprüchen des Verbrauchers führt, so ist diese in diesem Sinne zu formulieren. Aus der derzeitigen Formulierung kann ein Hinzutreten dieser genannten Ansprüche nicht abgeleitet werden. In der Klausel werden in lit a) zudem dadurch die Rechte des Fluggastes eingeschränkt, dass ein weitergehender Schadenersatz ausgeschlossen wird („unter Ausschluss darüber hinausgehender Verpflichtungen“). Die beklagte Partei möchte damit nach Ansicht des erkennenden Gerichts gerade nicht ein Hinzutreten der genannten Ansprüche des Verbrauchers erreichen, sondern vielmehr deren Ausschluss. Art 12 Fluggastrechte-VO sieht in diesem Zusammenhang vor, dass die Verordnung unbeschadet eines weitergehenden Schadenersatzspruches des Fluggastes gilt (Art 12 Abs 1 Fluggastrechte-VO).

Bei kundenfeindlichster Auslegung wäre nach der gegenständlichen Klausel davon auszugehen, dass der Verbraucher lediglich Anspruch auf Inanspruchnahme eines anderen planmäßigen Fluges der beklagten Partei hat und verschweigt die Möglichkeit der Inanspruchnahme eines Fluges einer anderen Fluglinie sowie der anderen dem Verbraucher zustehenden Wahlrechte. Der Verbraucher müsste sich nach dieser Klausel selbst aus den verschiedensten Rechtsgrundlagen (Montrealer Übereinkommen, Fluggastrechte-VO) seine Ansprüche zusammensuchen und beurteilen, was denn nun Geltung für ihn hat und wie er seine Ansprüche verfolgen kann. Dies kann nicht Aufgabe des Verbrauchers sein.

Auch das Vorbringen der beklagten Partei, wonach eine anderweitige Beförderung mit Kapazitäten dritter Luftfahrtunternehmen erfolge, mit denen entsprechende konzernweite Vereinbarungen bestehen würden, überzeugt in diesem Zusammenhang nicht, da Flüge Dritter, insbesondere anderer Fluglinien, heranzuziehen sind und es in diesem Zusammenhang nicht auf eine konzernmäßige Verflechtung ankommen kann.

Gemäß Art 14 Abs 2 Fluggastrechte-VO händigt ein ausführendes Luftfahrtunternehmen, das Fluggästen die Beförderung verweigert oder einen Flug annulliert, jedem betroffenen Fluggast einen schriftlichen Hinweis aus, in dem die Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen gemäß der Fluggastrechte-VO dargelegt werden. Ferner wird allen von einer Verspätung um mindestens zwei Stunden betroffenen Fluggästen ein entsprechender Hinweis ausgehändigt.

Auch wenn eine an sich intransparente Klausel auf Grund zusätzlicher Darlegungen des Verwenders der AGB ausreichend verständlich gemacht wurde, hat dies keinen Einfluss auf

die gerichtliche Beurteilung der Klausel auf Grund einer Verbandsklage (RIS-Justiz RS0121726 [T3]).

Dass dem Verbraucher von der beklagten Partei „nachträglich“ iSd Art 14 Fluggastrechte-VO schriftliche Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen ausgehändigt werden, kann die gegenständliche Klausel somit nicht transparent machen. Dem Verbraucher kommen damit noch mehr – zwar richtige und vollständige - Informationen zu, die mit der gegenständlichen Klausel aber nicht in Einklang gebracht werden können. Der Verbraucher wäre wieder gezwungen, sich selbst die ihm zustehenden Ansprüche zusammensuchen. Es widerspricht dem Transparenzgebot, wenn der Verbraucher gezwungen ist, sich die notwendigen Informationen „zusammensuchen“ (vgl RIS-Justiz RS0122040 [T16]). Das für Verbrauchergeschäfte normierte Transparenzgebot soll dem Kunden ermöglichen, sich aus den ABB zuverlässig über seine Rechte und Pflichten zu informieren. Es soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung der ABB sichergestellt werden. Bestimmungen, die die Rechtslage verschleiern oder undeutlich darstellen, widersprechen dem Transparenzgebot (vgl OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Eine Klausel, die zwar nur eine geltende Rechtslage wiedergibt, aber unvollständig, sodass der Verbraucher einen unrichtigen Eindruck von seiner Rechtsposition bekommen kann, ist intransparent (RIS-Justiz RS0115219 [T55]).

Die Klausel ist im Hinblick darauf, dass sie auf planmäßige Flüge der beklagten Partei abstellt, unklar abgefasst und damit nach § 6 Abs 3 KSchG unwirksam. Eine nachträgliche richtige und vollständige Information kann daran nichts ändern. Der Einwand, eine gesetzwidrige Klausel werde in der Praxis anders gehandhabt, ist im Verbandsprozess unerheblich (RIS-Justiz RS0121943).

Ad b)

Die Unzulässigkeit der Bestimmung, auf die verweisen wird, führt zwingend zur Unzulässigkeit der verweisenden Bestimmung (RIS-Justiz RS0122040).

Da die Klausel 10.2.1 unter Punkt 15. als intransparent zu kassieren ist, ist auch die verweisende Klausel unzulässig.

Die bekämpfte Klausel ist daher insgesamt als intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG zu kassieren. Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden.

13. Wenn wir aus Gründen, die sich unserer Kontrolle entziehen, nicht in der Lage sind, auf dem Zielflughafen zu landen, und umgeleitet werden, um auf einem anderen Zielflughafen zu landen, gilt die Luftbeförderung als beendet, wenn das Flugzeug auf diesem anderen Zielflughafen landet, es sei denn, das Flugzeug fliegt zum ursprünglichen Zielort weiter. Wir werden in diesem Fall jedoch einen alternativen Transport organisieren, entweder von uns selbst oder über ein anderes, von uns angegebenes Transportmittel, um Sie ohne zusätzliche Kosten an den Zielort zu bringen, der aus Ihrer Bestätigung/Reiseroute hervorgeht.

(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 9.3)

Klagsvorbringen:

Ausgehend vom Wortlaut der Klausel könne der Unternehmer statt der vereinbarten Luftbeförderung den Transport ebenso gut mit Bussen durchführen lassen. Der Begriff „alternativer“ Transport treffe keine Aussage über die Art und die Qualität der Beförderung bzw des Beförderungsmittels und garantiere keine gleichwertige Beförderungsmöglichkeit. Auch die Beförderung durch ein alternatives Transportmittel erfolge im Rahmen des ursprünglichen Vertrages. Die Klausel berechtige die beklagte Partei dazu, die Beförderung mit einem beliebigen Beförderungsmittel vorzunehmen, selbst wenn dies für den Fluggast mit unzumutbaren Unannehmlichkeiten verbunden wäre. Die Klausel verstoße gegen § 6 Abs 2 Z 3 KSchG. Die Klausel differenziere nicht danach, aus welchen Gründen die beklagte Partei von ihrem Leistungsänderungsrecht im Hinblick auf die von ihr zu erbringende Leistung Gebrauch mache. Für den Fall der großen Verspätung oder der Annullierung oder der Nichtbeförderung eines Fluggastes sehe Art 8 Abs 1 lit b und lit c Fluggastrechte-VO eine „anderweitige Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Reisebedingungen“ vor. Nach der Klausel werde die Wahl der Beförderungsart ins Belieben des Beförderers gestellt. Insofern verstoße die Klausel nicht nur gegen Art 8 VO Fluggastrechte-VO, sondern werde die wahre Rechtslage verschleiert; die Klausel sei daher auch intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Beklagtenvorbringen:

Die nur für den Fall, dass ein Flug, aus außerhalb der Ingerenz der beklagten Partei liegenden Gründen nicht auf dem vereinbarten Zielflughafen landen könne, vorgesehene Festlegung eines alternativen Transportes stelle keine Leistungsänderung oder –abweichung iSd § 6 Abs 2 Z 3 KSchG dar, zumal die Erbringung der ursprünglich vereinbarten Leistung diesfalls unmöglich geworden sei. Die beklagte Partei verpflichte sich, einen „alternativen Transport“ zu organisieren. Schon aus dieser Formulierung folge, dass ein solcher Transport zu vergleichbaren Bedingungen zu erfolgen habe, weil er ansonsten denkmöglich keine Alternative zu der ursprünglich vereinbarten Beförderung darstellen könne. Dass die beanstandete Klausel die Wahl der (Ersatz-)Beförderung in das Belieben der beklagten Partei stelle, treffe daher nicht zu. Die Klausel treffe Vorkehrungen dafür, dass mit der Erbringung

der ursprünglich vereinbarten Leistung zwar begonnen werde, die Leistungserbringung dann aber, aus außerhalb der Sphäre der beklagten Partei liegenden Gründen, nicht vollendet werden könne. Ebenfalls unzutreffend sei die Behauptung der klagenden Partei, dass es der beklagten Partei jedenfalls verwehrt sei, eine (Ersatz-)Beförderung etwa mit Bussen zu organisieren. Soweit eine (Ersatz-)Beförderung mit bodengebundenen Verkehrsträger eine Alternative zu einer Luftbeförderung darstelle, weil vergleichbare Beförderungsbedingungen vorliegen, könne auch auf diesem Weg eine (Ersatz-)Beförderung vorgenommen werden. Die beanstandete Klausel verschleierte daher weder die wahre Rechtslage noch sei diese sonst intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Im Hinblick auf die rechtliche Beurteilung können die **Feststellungen** samt **Beweiswürdigung** entfallen.

Rechtlich folgt:

Gemäß § 6 Abs 2 Z 3 KSchG sind für den Verbraucher solche Vertragsbestimmungen im Sinn des § 879 ABGB jedenfalls nicht verbindlich, sofern der Unternehmer nicht beweist, dass sie im Einzelnen ausgehandelt worden sind, nach denen der Unternehmer eine von ihm zu erbringende Leistung einseitig ändern oder von ihr abweichen kann, es sei denn, die Änderung beziehungsweise Abweichung ist dem Verbraucher zumutbar, besonders weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist.

Der Ankunftsort wie auch die Art der Beförderung ist als Kernelement des Beförderungsvertrages anzusehen.

Die bekämpfte Klausel lässt den Verbraucher völlig im Unklaren darüber, was unter „alternativem Transport“ zu verstehen ist. Dem Argument der beklagten Partei, die Formulierung „alternativer Transport“ sei gleichzusetzen mit „Transport zu vergleichbaren Bedingungen“ ist entgegen zu halten, dass in der Klausel selbst die Rede davon ist, dass der alternative Transport entweder über die beklagte Partei selbst oder über ein anderes, von der beklagten Partei angegebenes Transportmittel erfolgen wird. Die beklagte Partei legt sich also in der Klausel nicht fest, ob der alternative Transport mit eigenen Flugzeugen oder überhaupt mit welchem Transportmittel erfolgen wird. Bei kundenfeindlichster Auslegung bedeutet dies, dass die beklagte Partei in der Wahl des Transportmittels völlig frei ist. Meint die beklagte Partei einen Transport zu vergleichbaren Bedingungen, so ist dies von ihr auch so festzuhalten. Geringfügigkeit und sachliche Rechtfertigung können jedenfalls nicht nachvollzogen werden. Der Einwand, eine gesetzwidrige Klausel werde in der Praxis anders gehandhabt, ist im Verbandsprozess unerheblich (RIS-Justiz RS0121943). Das der Klausel

vom Verwender der AGB beigelegte Verständnis ist im Verbandsprozess nicht maßgeblich (RIS-Justiz RS0016590 [T23]).

Da die bekämpfte Klausel der beklagten Partei ein unzulässiges einseitiges Leistungsänderungsrecht im Sinne des § 6 Abs 2 Z 3 KSchG einräumt, ist sie zu kassieren. Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden.

14. Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in den Artikeln 4.2, 10.2 und 10.3 sind alle Beträge, die für von uns selbst betriebene Flüge (Inkl. alle Gelder für optionale Dienstleistungen, die von uns zur Verfügung gestellt werden), bezahlt worden sind nicht erstattungsfähig.

(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 10.1)

Klagsvorbringen:

Die Klausel enthalte Verweise auf ihrerseits unzulässige Bestimmungen betreffend Erstattungen (5. [Punkt 4.2.1] und 15. [Punkt 10.2]); bereits aus diesem Grund sei sie selbst intransparent gem § 6 Abs 3 KSchG, da die Unzulässigkeit der Bestimmung, auf die verwiesen wird, zur Unzulässigkeit der verweisenden Bestimmung führe. Eine darüber hinaus gehende Erstattung schließe die Klausel grundsätzlich aus. Gemäß § 1168 Abs 1 ABGB habe der Unternehmer, wenn er zur Leistung bereit gewesen sei und durch Umstände, die auf Seite des Bestellers liegen würden, daran verhindert worden sei, grundsätzlich Anspruch auf das vereinbarte Entgelt, wobei er sich jedoch anrechnen lassen müsse, was er infolge der Nicht-Inanspruchnahme seiner Leistung erspart oder durch anderweitige Verwendung erworben oder zu erwerben absichtlich versäumt habe. In diesem Zusammenhang sei auch auf § 27a KSchG verwiesen, wonach der Unternehmer die Gründe hierfür darzulegen habe. Auf diese Vorgaben stelle die Klausel nicht ab: Um die mangels Flugantritt gar nicht angefallenen Steuern, Gebühren und Zuschläge solle der Unternehmer demnach bereichert werden und das gesamte Entgelt auch dann einbehalten werden können, wenn er aufgrund der Stornierung den Sitzplatz in weiterer Folge zu einem höheren Preis verkaufen könne, oder wenn er – so kein Platz frei geworden sei – einem anderen Fluggast die Beförderung wegen Überbuchung verweigern und aus diesem Grund eine Entschädigung leisten hätte müssen, die ihm nun erspart bleibe. Dass Flüge vom Luftfahrtunternehmen zu einem bestimmten Prozentsatz überbucht würden, um eine optimale Auslastung zu erreichen, gelte als notorisch. Da für die mit der Klausel vorgesehene Abweichung vom dispositiven Recht keine sachliche Rechtfertigung ersichtlich sei, sei sie gröblich benachteiligend gem § 879 Abs 3 ABGB. Die gröbliche Benachteiligung ergebe sich zudem bereits daraus, dass die Klausel gar nicht darauf abstelle, ob der Unternehmer seine Leistung ordnungsgemäß bereitstelle bzw

erbringe: Demnach könne der Unternehmer auch bei einer (unberechtigten) Beförderungsverweigerung das volle Entgelt einbehalten. In diesem Sinne würden auch allfällige Gewährleistungsansprüche – wie etwa das Recht auf Preisminderung – ausgeschlossen. Gewährleistungsrechte des Verbrauchers könnten vor Kenntnis des Mangels jedoch nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden, sodass die Klausel auch gegen § 9 Abs 1 KSchG verstoße.

Gesetzliche Regelungen, wonach § 1168 ABGB auf Beförderungen mit Luftfahrtunternehmen unangewandt zu bleiben hätten, würden sich in der österreichischen Rechtsordnung nicht finden. § 1168 ABGB und dessen Rechtsfolgen seien daher auch für Luftbeförderungsverträge maßgeblich.

Die Klausel berechtige die beklagte Partei etwa, die von ihr vereinnahmte Gebühr für einen gemeinsam mit dem Flug gebuchten, aber dem Fluggast infolge der Stornierung der Reise letztlich nicht überlassenen Mietwagen, einzubehalten, ohne dass im Falle der Stornierung Erstattungsmöglichkeiten vorhanden wären. Bei solchen Kosten handle es sich jedenfalls nicht um Fix-, sondern variable Kosten, die unter den Voraussetzungen des § 1168 ABGB als ersparte Aufwendungen jedenfalls erstattungsfähig wären bzw müsse sich die beklagte Partei diese anrechnen lassen. Die beanstandete Klausel schließe jedoch eine solche Anrechenbarkeit aus. Der Verfall auch der Entgelte für optionale Serviceleistungen könne niemals sachlich gerechtfertigt sein.

Beklagtenvorbringen:

Art 4.2.1 und Art 10.2 der ABB seien zulässig. Die beanstandete Klausel verweise daher auf zulässige Bestimmungen, sodass diese Verweise nicht zur Intransparenz der beanstandeten Klausel führen würden.

Gemäß Art 22 (1) der VO 1008/2008 seien Luftfahrtunternehmen berechtigt, ihre Flugpreise für innergemeinschaftliche Flugdienste frei festzulegen. Unter dem Begriff „Flugpreise“ seien nach Art 2 Nr 18 die Beförderungspreise, also jene Preise, die für die Beförderung von Fluggästen im Flugverkehr an Luftfahrtunternehmen zu bezahlen seien, zu verstehen sowie etwaige Bedingungen, unter denen die Preise gelten würden. Unter dem Begriff des „Flugpreises“ im Sinne der VO 1008/2008 würden sich sohin sämtliche Entgelte erfassen lassen, die mit der Erbringung der Beförderungsleistung (von der Buchung des Fluges durch den Fluggast bis zur Gepäcksabgabe an den Gepäcksabgabebändern) verbunden seien. Dies bedeute, dass für Luftfahrtunternehmen ein Spielraum für die Festsetzung der Flugpreise einschließlich der Bedingungen, unter denen diese gelten, bestehe. Die freie Preisbestimmung der Flugpreise umfasse für Luftfahrtunternehmen auch das Recht, Tarife anzubieten, die eine „Stornierung“ der gebuchten Beförderung durch den Fluggast nicht zulassen würden, sodass der Fluggast, wenn er die angebotene Beförderung nicht in

Anspruch nehme, dennoch den gesamten vereinbarten Flugpreis zu bezahlen habe (siehe dazu etwa *BGH vom 20.3.2018, X ZR 25/17*). Die beanstandete Klausel stehe daher in Einklang mit Art 22 (1) der VO 1008/2008 und sei nicht gröblich benachteiligend iSd § 879 (3) ABGB. Der Gegenwert des beim Erwerb eines Flugscheines entrichteten Preises bestehe in dem Recht des Fluggastes, in den Genuss der Erfüllung der sich aus dem Beförderungsvertrag ergebenden Verpflichtungen des Luftfahrtunternehmens zu kommen; dies unabhängig davon, ob er dieses Recht letztlich auch in Anspruch nehme. Das Luftfahrtunternehmen erbringe seine Leistung bereits, sobald es den Fluggast in die Lage versetze, die betreffende Beförderungsleistung in Anspruch zu nehmen (*EuGH vom 23.12.2015, verbundene Rechtssachen C-250/14 und C-289/14*). Demgemäß bleibe für eine Anrechnung gemäß § 1168 ABGB kein Raum mehr, wenn der Fluggast den angebotenen Flug nicht in Anspruch nehme: Der Fluggast schulde diesfalls den gesamten (in der Regel bereits bezahlten) Flugpreis und das Luftfahrtunternehmen sei berechtigt, diesen einzubehalten. Die von der klagenden Partei behauptete gröbliche Benachteiligung liege auch aus diesem Grund nicht vor. § 1168 ABGB dürfe aufgrund des Anwendungsvorranges des unmittelbar anwendbaren Gemeinschaftsrechtes (Art 22 Abs 1 der VO 1008/2008) nicht angewendet werden.

Die Bestimmung des § 1168 ABGB könne für das Leitbild eines Vertrages über die Beförderung mit einem Massenverkehrsmittel nicht maßgeblich sein, zumal diese Bestimmung den Besonderheiten eines Vertrages über die Personenbeförderung mit einem Massenverkehrsmittel nicht Rechnung trage. Habe der Werkvertrag die Lieferung herzustellender oder zu erzeugender vertretbarer beweglicher Sachen zum Gegenstand, sei § 1168 ABGB nicht anwendbar; es gelte dann vielmehr das Kaufrecht. Auch der Personenbeförderungsvertrag mit einem Massenverkehrsmittel habe in ähnlicher Weise vertretbare Leistungen zum Gegenstand: Der Beförderer biete standardisierte Beförderungsleistungen an, die auf von ihm festgelegten Routen gegenüber einer Vielzahl zu befördernder Personen erbracht und der Allgemeinheit zu von ihm festgelegten Preisen zur Buchung angeboten würden. Die Kosten, die dem Beförderer durch die Vorbereitung und Durchführung eines Gesamtbeförderungsvorgangs entstünden, seien typischerweise weitgehend unabhängig vom Auslastungsgrad der Kapazität des Beförderungsmittels; es handle sich im Wesentlichen nicht um Einzelkosten, sondern um Fixkosten des Gesamtbeförderungsvorgangs. Der Beförderer könne diese Kosten folglich auch dann nicht vermeiden, wenn die gebuchte Beförderung von einzelnen Kunden nicht in Anspruch genommen werde. Dies habe zum einen zur Folge, dass ersparte Aufwendungen, die gemäß § 1168 ABGB als anspruchsmindernd zu berücksichtigen wären, ungeachtet des Umstandes, dass der Beförderer von seiner Leistungsverpflichtung frei werde, typischerweise nicht oder allenfalls in geringfügigem Umfang anfallen würden. Zum anderen komme aber auch eine

„anderweitige Verwendung“ nur insofern in Betracht, als der Beförderer gegebenenfalls die Beförderungsleistung, die er gegenüber dem einzelnen Passagier nach Kündigung des Vertrags nicht mehr erbringen müsse, gegenüber einem anderen Passagier erbringen könne. Eine „anderweitige Verwendung“ liege hierin aber nur dann, wenn der Beförderer diesen Passagier mangels freier Kapazität des Beförderungsmittels andernfalls nicht hätte befördern können. Ob es zu einer nennenswerten Reduzierung des vereinbarten Flugpreises gemäß § 1168 ABGB kommen könne, hänge somit entscheidend von der Kapazitätsauslastung ab. Damit bestehe ein Spannungsverhältnis zwischen § 1168 ABGB und der für den Personenbeförderungsvertrag typischen und bei Massenverkehrsmitteln notwendigen Bildung von an die Allgemeinheit gerichteten und dieser zugänglichen, von den individuellen Verhältnissen des einzelnen Passagiers unabhängigen Preisen für die Beförderungsleistung. Dies habe auch der europäische Gesetzgeber erkannt und dem mit der dem Luftfahrtunternehmen gemäß Art 22 Abs 1 VO 1008/2008 eingeräumten Preisfestsetzungsfreiheit Rechnung getragen. Unter Berücksichtigung dieser typischen Gegebenheiten des Personenbeförderungsvertrages mit Massenverkehrsmittel stelle es keine gröbliche Benachteiligung des Fluggastes dar, wenn er im Falle, dass er die angebotene Beförderungsleistung nicht in Anspruch nehme, dennoch den gesamten vereinbarten Flugpreis schulde.

Nicht stornierbare und nicht erstattbare (dafür aber günstige) Tarife würden für eine möglichst hohe Auslastung sorgen und einem Luftfahrtunternehmen Planungssicherheit geben und die zu erwartende Kapazitätsauslastung besser vorhersehbar machen. Dies sei auch im Allgemeininteresse, da eine auf Dauer ineffiziente Kapazitätsnutzung insgesamt höhere Flugpreise oder den Marktaustritt des Luftfahrtunternehmens zur Folge haben müsse.

Darüber hinaus diene dies auch einer vereinfachten Vertragsabwicklung. Ersparte Aufwendungen würden sich bei einem Luftbeförderungsvertrag ohnehin nicht oder allenfalls in geringfügigem Ausmaß ergeben. Die Ermittlung, ob und in welcher Höhe sich im Einzelfall ein auf den Beförderungspreis anrechenbarer anderweitiger Erwerb des Luftfahrtunternehmens ergebe, weil ohne die nicht in Anspruch genommene Beförderung ein zahlender Fluggast hätte zurückgewiesen werden müssen, wäre typischerweise aufwendig und insbesondere dann mit Schwierigkeiten verbunden, wenn der Flug bei seiner Durchführung nicht ausgebucht und die Anzahl von Fluggästen, die den Flug nicht angetreten haben, größer wäre als die Anzahl der Fluggäste, die sonst nicht hätten befördert werden können. Zudem würde ein anderweitiger Erwerb bzw dessen Höhe allenfalls noch davon abhängen, zu welchem Preis freie Plätze in letzter Minute noch vermarktet werden könnten. Damit ergäben sich aber entweder Zufallsergebnisse oder die Ermittlung des anderweitigen Erwerbs würde mit nicht praktikablen und nicht zu rechtfertigenden Anforderungen an die Preisgestaltung des Luftfahrtunternehmens belastet. Dabei würden auch personalisierte Passagierlisten nicht

helfen, weil die Zuweisung eines bestimmten Sitzplatzes entweder zufällig (wenige Stunden vor Abflug) oder über Wunsch des betreffenden Fluggastes erfolge.

Auf der Seite des Fluggastes mag demgegenüber allenfalls ein Interesse bestehen, im Falle der Nichtinanspruchnahme des gebuchten Fluges einen möglichst großen Teil des Flugpreises erstattet zu bekommen. Es wäre für einen Fluggast aber gar nicht vorhersehbar und hinge vom Zufall ab, ob ihm ein Erstattungsanspruch zustünde oder er trotz Nichtinanspruchnahme der Beförderungsleistung den vollständigen Flugpreis zu zahlen hätte. Demgegenüber könne der Fluggast, wenn er Gewissheit über die (vollständige) Erstattung des Flugpreises haben wolle, eine solche Erstattung regelmäßig durch eine Versicherung absichern.

Unter Berücksichtigung all dieser Umstände stelle es sohin keine gröbliche Benachteiligung des Fluggastes gemäß § 879 (3) ABGB dar, dass dieser keinen Anspruch auf Erstattung des vereinbarten Flugpreises habe, wenn er die angebotene Beförderungsleistung nicht in Anspruch nehme.

Das Geschäftsmodell der beklagten Partei basiere darauf, der Allgemeinheit besonders günstige Flugpreise anzubieten, um für jeden Flug eine möglichst hohe Auslastung zu erreichen. Es gehe der beklagten Partei bei ihrer Preisbildung daher darum, die Preise so zu gestalten, dass möglichst jeder Sitzplatz in jedem Flugzeug „gefüllt“ werden könne, um dadurch einen möglichst hohen Ladefaktor zu erreichen. Das Geschäftsmodell der beklagten Partei hänge in besonderem Maße und zu einem erheblichen Teil von dem Angebot und dem Verkauf zusätzlicher Serviceleistungen (Verpflegung, On-Board-Verkäufe, Mietwagen, etc.) an die Fluggäste ab; je mehr Fluggäste sich an Bord eines Flugzeuges der beklagten Partei befinden würden, desto höher seien die Einnahmen der beklagten Partei aus diesen zusätzlichen Serviceleistungen. Soweit zusätzliche optionale Dienstleistungen die Beförderung des Fluggastes betreffen würden (Gebühren für die Beförderung von aufgegebenem Gepäck und dergleichen), so unterliege die Festlegung solcher Entgelte und der Bedingungen, unter denen diese gelten würden, der Preisfestsetzungsfreiheit gemäß Art 22 Abs 1 der VO 1008/2008, sodass die beklagte Partei vorsehen dürfe, dass derartige Entgelte nicht zu erstatten seien, wenn der Fluggast die gebuchte Beförderungsleistung nicht in Anspruch nehme. Soweit solche Entgelte für andere zusätzliche Leistungen erhoben würden (etwa für Vermittlungs- oder Vermietungsleistungen), so würden derartige Leistungen außerhalb eines werkvertraglichen Rechtsverhältnisses erbracht, sodass § 1168 ABGB schon von vornherein nicht zur Anwendung gelange.

Wenn ein Fluggast den gebuchten Flug nicht antrete, entgehe der beklagten Partei die Möglichkeit, solche zusätzlichen Serviceleistungen zu verkaufen und daraus (für das Geschäftsmodell der beklagten Partei essentielle) Einnahmen zu erzielen. Die beklagte Partei erleide daher einerseits einen Schaden, wenn ein Fluggast den gebuchten Flug nicht antrete.

Andererseits erspare sich die beklagte Partei nichts, wenn ein Fluggast den gebuchten Flug nicht antrete: Die beklagte Partei nehme keine Überbuchungen vor, sodass sie einen freibleibenden Sitzplatz auch nicht einem anderen Fluggast anbieten könne, der sonst nicht befördert hätte werden können. Die beklagte Partei könne einen freibleibenden Sitzplatz auch sonst nicht verwerten, weil praktisch erst bei Abflug feststehe, ob der Fluggast den Flug antrete oder nicht, zumal die beklagte Partei die Möglichkeit der Stornierung eines gebuchten Fluges (mit Ausnahme der in Art 10.3 und 10.4 der ABB genannten Fälle) nicht anbiete und daher einmal verkaufte Sitzplätze nicht noch einmal verkauft werden könnten. Die beklagte Partei könne daher keinen anderweitigen Erwerb erzielen, wenn ein Fluggast den gebuchten Flug nicht in Anspruch nehme.

Unter diesen Umständen sei die gegenständliche Klausel umso weniger zu beanstanden bzw sei die von der klagenden Partei behauptete Abweichung von der dispositiven Bestimmung des § 1168 ABGB sachlich gerechtfertigt. Da im Falle, dass ein Fluggast einen gebuchten Flug nicht in Anspruch nehme eine Ersparnis auf Seiten der beklagten Partei nicht eintrete (weil die Kosten des Gesamtbeförderungsvorganges typischerweise Fixkosten seien) und ein anderweitiger Erwerb durch die beklagte Partei nicht realisiert werden könne (bzw selbst wenn ein solcher theoretisch realisiert werden könnte, dessen Ermittlung mit unzumutbarem Aufwand und erheblichen Schwierigkeiten verbunden wäre und darüber hinaus vom Zufall abhinge), stelle es keine gröbliche Benachteiligung eines Fluggastes dar, wenn die gegenständliche Klausel eine Anrechnung iSd § 1168 ABGB nicht vorsehe.

Dass mit der beanstandeten Klausel nicht darauf abgestellt würde, ob die beklagte Partei ihre Leistungen ordnungsgemäß bereitgestellt bzw erbracht habe, treffe nicht zu: Die betreffenden Regelungen würden sich in Art 10.2 der ABB (Erstattung für Fälle von Annullierung und Verspätung) und in Art 9.4 der ABB (Erstattung für den Fall der Nichtbeförderung), deren Anwendbarkeit durch die beanstandete Klausel weder eingeschränkt noch ausgeschlossen werde, finden. Die Erstattung allenfalls im Flugpreis enthaltener staatlicher Steuern regle Art 4.2.1 der ABB (siehe dazu Punkt 5.).

Bei der gegenständlichen Klausel gehe es um die „Erstattung“ des Flugpreises und nicht um allfällige Gewährleistungsansprüche des Fluggastes, die durch diese Klausel sohin nicht berührt würden. Ein Verstoß gegen § 9 (1) KSchG liege sohin nicht vor.

Im Hinblick auf die rechtliche Beurteilung können die **Feststellungen** samt **Beweiswürdigung** entfallen.

Rechtlich folgt:

Die Unzulässigkeit der Bestimmung, auf die verwiesen wird, führt zwingend zur Unzulässigkeit der verweisenden Bestimmung (RIS-Justiz RS0122040).

Sowohl Artikel 4.2.1 (Klausel 5) als auch Artikel 10.2 (Klausel 15) der ABB der beklagten Partei sind als unzulässig zu beurteilen. Die beanstandete Klausel ist daher in einem Teil ihres Anwendungsbereichs unzulässig. Da eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess ausgeschlossen ist (OGH vom 17.12.2012, 4 Ob 164/12i), führt der Verweis auf diese Artikel in der gegenständlichen Klausel zu ihrer Gesamtunzulässigkeit.

Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden.

15. Wenn wir einen Flug streichen, nicht in angemessenem Rahmen planmäßig durchführen oder eine Flugstrecke einstellen, werden wir Ihnen die Kosten für jeden ungenutzten, auf Ihrer Bestätigung/Reiseroute ausgewiesenen Flugabschnitt erstatten, sofern vom Übereinkommen oder der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 ([Darstellung dieser Rechte](#)) nicht anders vorgeschrieben.

(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 10.2.1, Beilage .JA)

Klagsvorbringen:

Für den Durchschnittsverbraucher sei nicht nachvollziehbar, um welches Übereinkommen es sich handle. Unter dem Vorbehalt, dass die Fluggastrechte-VO oder das MÜ nichts Abweichendes vorsehen, solle das Entgelt für nicht in Anspruch genommene Flugabschnitte nur dann erstattet werden, wenn ein Flug annulliert werde oder er nicht „in angemessenem Rahmen“ planmäßig durchgeführt werden könne. Insofern solle es dem Verbraucher obliegen, zu prüfen, ob die Klausel den Vorgaben der Fluggastrechte-VO bzw dem MÜ entspreche. Das zu eruieren könne nicht Aufgabe des Kunden sein. Da der Anwendungsbereich der Klausel somit unklar bleibe, sei sie intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG. Darüber hinaus sei die Klausel von der Fluggastrechte-VO nicht gedeckt: Gemäß Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO sei auch das Entgelt für bereits in Anspruch genommene Flugabschnitte zurückzuerstatten (und gegebenenfalls auch ein kostenloser Rückflug zum ersten Abflugort zu organisieren), wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden sei. Demgegenüber sehe die Klausel nur eine Erstattung für nicht in Anspruch genommene Flugabschnitte vor. Zudem berücksichtige die Klausel nicht, dass auch bei einer Beförderungsverweigerung iSd Art 4 Fluggastrechte-VO nach Wahl des Fluggastes eine Erstattung nach Art 8 leg cit vorzunehmen sei. Dieser Fall werde von der Klausel gar nicht erwähnt. Die Klausel verschleierte daher die wahre Rechtslage; die Intransparenz werde dadurch noch verstärkt. Eine Verlinkung auf die Darstellung der Fluggastrechte könne diesen Mangel nicht sanieren, da es wiederum nicht Aufgabe des Fluggastes sein könne, aus widersprüchlichen Bestimmungen, die für ihn anwendbaren Regelungen herauszufiltern. Zur Intransparenz führe auch das Abstellen auf die Maßgabe, dass der Flug „in angemessenem

Rahmen“ planmäßig durchgeführt werde: Wann dieser Rahmen erschöpft sein und es demnach zu einer Erstattung kommen könne, bleibe offen; diese Entscheidung solle demnach der Willkür des Unternehmers überlassen bleiben, weshalb die Klausel nicht nur intransparent, sondern überdies gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB sei. Sofern der Unternehmer die Auffassung vertrete, die Durchführung eines Fluges liege noch im angemessenen Rahmen, solle er nach der Klausel zu keiner Erstattung verpflichtet sein.

An der Intransparenz dieser Klausel ändere auch die in Art 14 Fluggastrechte-VO normierte Pflicht des Luftfahrtunternehmens, im Falle der Nichtbeförderung, der Annullierung oder Verspätung eines Fluges die Fluggäste schriftlich über deren Rechte und Ansprüche nach der Fluggastrechte-VO zu informieren, nichts.

Dem Vorbringen der beklagten Partei, wonach sie eine „Punkt-Zu-Punkt“-Airline sei, sie sohin nur Direktflüge von einem bestimmten Ausgangsort zu einem Zielort anbiete, seien ihre eigenen ABB entgegenzuhalten, aus deren Art 17 sich unmissverständlich ergebe, dass die beklagten Partei Anschlussflüge anbiete.

Beklagtenvorbringen:

In den Definitionen auf Seite 2 der ABB bezeichne „Übereinkommen“ das Übereinkommen von Montreal. Die Klausel regle die Erstattung des Flugpreises im Fall von Annullierungen und Verspätungen und lege fest, dass eine solche Erstattung erfolge, sofern das MÜ oder die Fluggastrechte-VO nicht anderes vorsehen würden. Positiv formuliert bedeute dies, dass im Falle von Annullierungen (Flugstreichungen oder Einstellung von Strecken) oder im Falle von Verspätungen (ein Flug werde nicht in angemessenem Rahmen planmäßig durchgeführt) Erstattung gemäß dem MÜ oder der Fluggastrechte-VO geleistet werde. Eine Intransparenz der Klausel liege daher nicht vor; dies umso weniger, als in dieser Klausel ein Link („*Darstellung dieser Rechte*“) bereitgestellt werde, der ein Informationsblatt öffne, das jeden Fluggast in verständlicher Art und Weise über die ihm gemäß der Fluggastrechte-VO zustehenden Rechte informiere. Die Rechte des Fluggastes würden vollständig, präzise und transparent dargestellt. Darüber hinaus seien Fluggäste mittlerweile mit den ihnen aus der Fluggastrechte-VO zustehenden Ansprüchen bestens vertraut; abgesehen davon bestimme Art 14 Fluggastrechte-VO, dass Luftfahrtunternehmen Fluggäste im Falle der Nichtbeförderung, der Annullierung oder der Verspätung eines Fluges schriftlich über deren Rechte und Ansprüche aus der Fluggastrechte-VO zu informieren hätten (welcher Verpflichtung die beklagte Partei auch stets nachkomme). Unter diesen Umständen sei die beanstandete Klausel nicht geeignet, Fluggäste über ihre Rechte im Unklaren zu lassen oder diese von der Geltendmachung von Ansprüchen aus der Fluggastrechte-VO abzuhalten. Die beklagte Partei sei eine „Punkt-zu-Punkt“-Airline; sie biete daher nur (Direkt-)Flüge von einem bestimmten Ausgangsort zu einem bestimmten Zielort an (siehe Art 17 der ABB). Die beklagte Partei biete

aber keine Flüge mit Umsteigeverbindungen an und befördere auch keine Transferpassagiere. Unter diesen Umständen komme eine Erstattung von bereits zurückgelegten „Reiseabschnitten“ gemäß Art 8 Abs 1 lit a Fluggastrechte-VO von vornherein nicht in Betracht. Ein Verstoß gegen diese Bestimmung liege daher auch aus diesem Grund nicht vor. Es gebe keine Grundlage dafür, weshalb die ABB explizit auf einen theoretischen Erstattungsanspruch (hinsichtlich bereits zurückgelegter Flugabschnitte) hinweisen müssten, der nach Maßgabe der geschlossenen Beförderungsverträge gar nicht schlagend werden könne. Richtig sei, dass Fälle der Beförderungsverweigerung von der beanstandeten Klausel nicht umfasst seien; dies mache die Klausel aber nicht intransparent, zumal Ansprüche aus einer Beförderungsverweigerung in den ABB unmittelbar zuvor in deren Art 9.4 eine Regelung erfahren hätten. Dass in der beanstandeten Klausel Verspätungen damit umschrieben werden, dass ein Flug „*nicht in angemessenem Rahmen planmäßig durchgeführt*“ werde, mache die Klausel weder intransparent noch gröblich benachteiligend: Der mit der Klausel bereitgestellte Link („*Darstellung dieser Rechte*“) öffne ein Informationsblatt, in dem die Ansprüche eines Fluggastes im Falle der Verspätung umfassend dargestellt würden und insbesondere auch darüber aufgeklärt werde, dass ein Erstattungsanspruch bestehe, wenn die Verspätung 5 Stunden betrage. Der Fluggast könne sohin aufgrund der ihm zur Verfügung gestellten Informationen einfach ermitteln, wann ein Flug „*nicht in angemessenem Rahmen planmäßig durchgeführt*“ worden sei und ihm sohin ein Erstattungsanspruch zustehe.

Feststellungen:

Unter „ARTIKEL 1 – BEGRIFFSBESTIMMUNG“ der ABB der beklagten Partei lautet es (Beilage ./A):

„ÜBEREINKOMMEN“ bezeichnet das Übereinkommen von Montreal 1999“.

„ARTIKEL 9.4 ENTSCHÄDIGUNG FÜR VERWEIGERTEN EINSTIEG“ der ABB der beklagten Partei lautet (Beilage ./A):

„Sollten wir nicht in der Lage sein, einen zuvor bestätigten Sitzplatz im Flugzeug zur Verfügung zu stellen, werden die Fluggäste, denen der Einstieg auf diese Weise verweigert worden ist, nach dem anwendbaren Recht entsprechend entschädigt. ... Wenn Ihnen der Einstieg verweigert wird, stellen wir Ihnen Ihre Fluggastrechte zur Verfügung, aus dem Ihre Rechte hervorgehen, besonders im Hinblick auf Entschädigung und weitere Unterstützung (Darstellung dieser Rechte).“

„ARTIKEL 17 – PUNKT-ZU-PUNKT-FLUGLINIE“ der ABB der beklagten Partei lautet (Beilage ./A):

„Ryanair ist eine „Punkt-zu-Punkt“-Fluglinie. Lediglich für ausgewählte Flugverbindungen

bieten wir Anschlussflüge an (Beispielsweise von A nach C mit Zwischenstopp in B); diese sind in der Buchung entsprechend als Anschlussflug ausgewiesen. Aus diesem Grund bieten wir keinen Transfer von Fluggästen oder Gepäck auf andere von uns selbst oder anderen Luftfahrtunternehmen betriebenen Flüge an, es sei denn, dass Sie einen Gabelflug gebucht haben ([Klicken Sie hier für weitere Informationen](#)).“

Klickt man diesen Link an, öffnet sich folgende Information:

„Min./Max. Anschlusszeit

Für einen reibungslosen Anschluss zwischen deinen Flügen ist es wichtig, dass du dir genügend Zeit zwischen der Ankunft deines ersten Fluges und dem Abflug deines nächsten Fluges lässt. Ein Minimum von 150 Minuten ist notwendig, wenn du einen Anschlussflug planst. Bitte stelle sicher, dass du am Gate deines ankommenden Fluges mindestens 20 Minuten Zeit hast, bevor der Anschlussflug abfliegt. Die maximale Zeit für einen Anschlussflug sollte bei 6 Stunden liegen.

Flugänderungen

Flüge, die du als einen Bestandteil unseres Anschlussflug Services gebucht hast, sind unter einer gemeinsamen Reservierungsnummer gebucht und können nicht aufgeteilt werden.

Flugänderungen für Anschlussflüge können deshalb nicht online vorgenommen werden – du musst dich für Änderungen mit unserem [Kundenservice](#) in Verbindung setzen.

Flugänderungen können immer nur für die gesamte Reise erfolgen. Eine Gebühr für die Änderung des Fluges fällt für jeden Reiseabschnitt (Hinflug und Rückflug) an, und du musst alle Preisdifferenzen zwischen der bestehenden Buchung und der neuen Flugbuchung selbst tragen.

Wenn ich den ersten Teil der Reise nicht antrete, kann ich dann trotzdem den zweiten Teil beanspruchen?

Ja, aus welchem Grund auch immer du deinen Hinflug nicht nutzt, du kannst deinen Rückflug weiterhin ganz normal wahrnehmen.

Verspätungen/Stornierungen

Wenn du einen Anschlussflug bei uns gebucht hast (mit einer Reservierungsnummer), und du verpasst deinen Anschlussflug, weil dein erster Flug storniert wurde oder verspätet ist, sorgen wir dafür, dass deine Buchung auf den nächsten verfügbaren Flug zu deinem Endreiseziel übertragen wird. Alternativ bist du auch berechtigt, einen Rückflug an deinen ursprünglichen Abflugort oder eine Erstattung zu erhalten. Klicke bitte [hier](#) um den vollständigen Text zu deinen Rechten nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 einzusehen.

Aufgegebenes Gepäck

Gebühren für aufgegebenes Gepäck werden für jeden Reiseabschnitt berechnet. Ryanair wird Ihr Gepäck nur an den Flughäfen Fiumicino, Mailand Bergamo und Porto an Ihr endgültiges Ziel übertragen können. Im Falle von Störungen im Flugverkehr, die dazu führen, dass dein Flug zu einem anderen Flughafen umgeleitet wird, oder du über einen anderen Flughafen fliegen musst, wird Ryanair dein Gepäck nicht transportieren können.. Du wirst dann also dein Gepäck abholen und neu einchecken müssen.

Übergepäck und andere optionale Gebühren

Optionale Gebühren wie für Übergepäck, Priority Boarding, Gebühren für Platzreservierungen usw. werden nach dem jeweiligen Flugabschnitt berechnet. Gebühren für Übergepäck müssen an deinem Abflugflughafen bezahlt werden.“

Die beklagte Partei bietet derzeit keine Umsteigeverbindungen an.

Klickt man auf den Link in der gegenständlichen Klausel, gelangt man zum Informationsblatt „HINWEIS ZU IHREN RECHTEN BEI VERWEIGERUNG DER BEFÖRDERUNG; VERSPÄTUNGEN ODER FLUGANNULLIERUNG (V15)“ (Beilage ./9). Darin lautet es:

„2. ANSPRUCH AUF ERSTATTUNG ODER ANDERWEITIGE BEFÖRDERUNG

Wenn Ihnen die Beförderung (freiwillig oder gegen Ihren Willen) verweigert oder der Flug annulliert wurde, können Sie zwischen folgenden weiteren Rechten wählen:

a) Der gemäß Artikel 8 Abs. 1 der Verordnung binnen sieben Tagen zu leistenden vollständigen Erstattung der Flugscheinkosten nach den in Artikel 7 Abs. 3 der Verordnung genannten Modalitäten zu dem Preis, zu dem der Flugschein erworben wurde, für nicht zurückgelegte Reiseabschnitte oder sowie für bereits zurückgelegte Reiseabschnitte, wenn der Flug im Hinblick auf den ursprünglichen Reiseplan des Fluggastes zwecklos geworden ist; oder

...

Wenn Ihr Flug mehr als fünf Stunden Verspätung hat, und Sie den Flug nicht antreten, haben Sie Ansprüche wie unter Punkt (a) weiter oben beschrieben und gegebenenfalls in Verbindung mit einem Rückflug zum ersten Abflugort zum frühestmöglichen Zeitpunkt.“

Beweiswürdigung:

Die Feststellungen beruhen auf den unbedenklichen Urkunden und den glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 15 in ON 9). Die Feststellung, wonach die beklagte Partei derzeit keine Umsteigeverbindungen anbietet, gründet auf eine durchgeführte Testbuchung und damit in Zusammenhang stehende Recherche auf der Website der beklagten Partei.

Rechtlich folgt:

Wurde ein seinem Wortsinn nach zunächst mehrdeutiger Begriff im gleichen Klauselwerk mit einem bestimmten, eindeutigen Begriffsinhalt erfüllt, so ist dadurch die Grundlage dafür geschaffen, dass auch der Inhalt und die Tragweite der folgenden Vertragsbestimmungen für den Verbraucher „durchschaubar“ sind. Dies gilt insbesondere, wenn dies vor und am Beginn des Klauselwerks geschah, wodurch der Verbraucher überdies in die Lage versetzt wurde, sich leicht über die Bedeutung der verwendeten Begriffe zu informieren (RIS-Justiz RS0122169 [T5]). Aus den Begriffsbestimmungen in Artikel 1 der ABB der beklagten Partei ergibt sich eindeutig, dass mit „Übereinkommen“ das Montrealer Übereinkommen gemeint ist. Diesbezüglich ist somit keine Intransparenz gegeben.

Dass die Ansprüche des Verbrauchers im Fall der Beförderungsverweigerung durch die beklagte Partei in einer eigenen Klausel der Beförderungsbedingungen, nämlich 9.4, festgehalten werden, kann nicht zu einer Intransparenz der gegenständlichen Klausel führen, die dann eben den Verbraucher lediglich über seine Ansprüche bei Streichung bzw nicht planmäßiger Durchführung des gebuchten Fluges informiert.

Mit der Formulierung „sofern vom Übereinkommen oder der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 ... nicht anders vorgeschrieben“ wird der Verbraucher aber wiederum in die Position gedrängt, sich selbst mit der Recherche zu seinen Ansprüchen befassen zu müssen. Es kann nicht Aufgabe des Verbrauchers sein, MÜ und die Fluggastrechte-VO nach seinen Ansprüchen zu durchsuchen und diese herauszufiltern. Es widerspricht dem Transparenzgebot, wenn der Verbraucher gezwungen ist, sich die notwendigen Informationen zusammenzusuchen (vgl. RIS-Justiz RS0122040).

Dass dem Verbraucher von der beklagten Partei „nachträglich“ iSd Art 14 Fluggastrechte-VO schriftliche Regeln für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen ausgehändigt werden, kann die gegenständliche Klausel nicht transparent machen, da dem Verbraucher damit nur noch mehr Informationen zukommen, die mit der gegenständlichen Klausel möglicherweise nicht in Einklang gebracht werden können und zur Verwirrung des Verbrauchers beitragen. Der Verbraucher wäre wieder gezwungen, sich selbst die ihm zustehenden Ansprüche zusammenzusuchen. Es widerspricht dem Transparenzgebot, wenn der Verbraucher gezwungen ist, sich die notwendigen Informationen „zusammenzusuchen“ (vgl. RIS-Justiz RS0122040 [T16]). Eine nachträgliche Information kann daran nichts ändern.

Auch die direkte Verlinkung mit Beilage /9 „HINWEIS ZU IHREN RECHTEN BEI VERWEIGERUNG DER BEFÖRDERUNG, VERSPÄTUNGEN ODER FLUGANNULLIERUNG“ kann daran nichts ändern. Er erhält zu verschiedenen Zeitpunkten und in verschiedenen Links unterschiedliche Informationen, die er wiederum selbst zu einem Ganzen zusammensetzen müsste. Er wäre wieder gezwungen, selbst herauszufiltern, welche Ansprüche ihm unter welchen Voraussetzungen nach der Fluggastrechte-VO und dem MÜ sowie den Beförderungsbedingungen der beklagten Partei zustehen. Dies entspricht nicht den gesetzlichen Anforderungen an die Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Hinweis, dass die weiteren Nutzungsbedingungen „im Internet ersichtlich“ seien, stellt nicht sicher, dass der Verbraucher diese zuverlässig in ihrer für das konkrete Vertragsverhältnis gültigen Form auffinden kann (RIS-Justiz RS0122040 [T20]).

Die bekämpfte Klausel ist daher nach § 6 Abs 3 KSchG unwirksam und zu kassieren. Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden.

16. Sämtliche Kosten, die uns aufgrund Ihres Nichteinhaltens bzw. -erfüllens von Gesetzen, Vorschriften, Anweisungen, Forderungen oder anderen Reisevorschriften der betroffenen Länder entstehen, sind von Ihnen auf Anfrage zu erstatten. Wir können diese Kosten in Form des Wertes nicht genutzter Flüge oder

anderer Geldbeträge in unserem Besitz, z. B. Geschenkgutscheine, Gutschriften usw. einziehen. Jegliche Kosten, die uns in Ihrem Namen entstehen, werden von der Kredit-/Debitkarte abgebucht, die Sie bei der Buchung verwendet haben. Wir behalten uns das Recht vor, bei einem administrativen Fehler eine Belastung der für die Zahlung in Ihrer Reservierung verwendeten Karte einzuleiten.

(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 13.4, Beilage .JA)

Klagsvorbringen:

Die Klausel sehe für den Fall, dass dem Unternehmer etwa durch die Nichteinhaltung von Vorschriften durch den Fluggast Kosten entstehen, unter anderem vor, dass diese Kosten von der Debit- bzw Kreditkarte des Kunden abgebucht würden, die dieser bei seiner Buchung verwendet habe. Für den Verbraucher, der die Berechtigung der ihm verrechneten Kosten bestreite, bedeute dies, dass er in die Klägerrolle gedrängt werde: Er müsste in weiterer Folge – wenn er die Rechtmäßigkeit der Abbuchung bestreite und sein Kreditkarteninstitut nicht aus Kulanz eine Rückbuchung vornehme – die abgebuchten Beträge (allenfalls gerichtlich) zurückfordern. Für die damit einhergehende Schlechterstellung des Verbrauchers sei keine sachliche Rechtfertigung ersichtlich; die Klausel sei daher gröblich benachteiligend gem § 879 Abs 3 ABGB. Wenn eine Zahlungskarte zur Buchung eines Fluges verwendet werde, sei dies nicht als Blanko-Ermächtigung des Unternehmers zur Vornahme von Abbuchungen zu verstehen. Nach der Klausel könne die beklagte Partei auch völlig unbestimmte Forderungen von der Kreditkarte des Buchenden einziehen.

Darüber hinaus werde dem Verbraucher mit der Klausel die Tragung jener Kosten aufgebürdet, die aus Sorglosigkeit der Fluggesellschaft in eigenen Angelegenheiten herrühre, etwa wenn sie vor dem Abflug keine geeignete Dokumentenkontrolle durchführe. Eine sachliche Rechtfertigung für diesen vom dispositiven Recht abweichenden Ausschluss des Mitverschuldens des Unternehmens sei nicht erkennbar. Nebst der Belastung der Zahlungskarte des Kunden solle der Unternehmer auch berechtigt sein, solche Kosten im Wert nicht genutzter Flüge einzuziehen. Demnach könnten sich Fluggäste in der paradoxen Situation wiederfinden, dass ihnen die Weiterreise in ein Land verweigert werde, und die Airline zur Begleichung einer Geldbuße den für den Rückflug bezahlten Preis heranziehe, sodass sie dem Fluggast dann in weiterer Folge die Rückbeförderung verweigere. Auch insofern sei die Klausel gröblich benachteiligend.

Was im Falle eines „administrativen Fehler(s)“ gelten solle, bleibe nach der Diktion der Klausel ebenso unklar wie die Frage, was unter einem eben solchen Fehler zu verstehen sei. Die Klausel sei daher überdies intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Die Klausel berücksichtige auch nicht, dass bei Buchung von Flügen oft Debit- oder Kreditkarten von Verwandten, Lebensgefährten, Freunden, etc verwendet würden. Die Klausel ermächtige die beklagte Partei, Abbuchungen von Kreditkarten von dritten (völlig unbeteiligten) Personen, die mit der beklagten Partei gar keine Vertragsbeziehung hätten und

auch keine Vorschriften verletzt haben könnten (weil sie gar nicht mitgereist seien), vorzunehmen.

Die beklagte Partei dürfe unter Berufung auf die Klausel etwa auch im Gepäck beförderte Geldbeträge oder irrtümlich an sie überwiesene Beträge einziehen.

Auch eine auf Empfehlung IATA Nr 1724 zurückgehende Klausel unterliege der Prüfung im Verbandsverfahren und könne sehr wohl unzulässig sein. Auf eine nationale oder internationale Branchenüblichkeit komme es nicht an.

Die Klausel stelle weder auf die Schwere der Vertragsverletzung ab – auch ganz geringfügige Verstöße seien davon erfasst – noch sehe sie eine betragsmäßige Beschränkung der auf diese Weise hereinzubringenden Kosten vor. Demnach könnten jegliche der beklagten Partei im Namen ihrer Kunden entstehende Kosten von der Kredit-/Debitkarte abgebucht werden. Der Begriff „jegliche Kosten“ sei völlig unbestimmt.

Beklagtenvorbringen:

Wie sich aus dem Zusammenhalt der beanstandeten Klausel mit den Art 13.1 bis 13.3 der ABB ergebe, gehe es bei der beanstandeten Klausel um den Ersatz von Kosten, die der beklagten Partei dadurch entstehen würden, dass der Fluggast Reisevorschriften der betroffenen Länder, also jener Länder, in die er einreisen, aus denen er ausreisen oder die er durchreisen wolle, Gesetze, Vorschriften, etc, insbesondere für die Einreise in andere Länder nicht befolge. Ein Fluggast sei im Allgemeinen und gemäß Art 13.1.1 der ABB verpflichtet, alle für seine Reise notwendigen Reisedokumente und Visa zu beschaffen und alle Gesetze jener Staaten zu befolgen, in die er einreisen oder aus denen er ausreisen oder die er durchreisen wolle. Ein Fluggast der gegen diese Verpflichtung verstoße, handle daher nicht nur sorglos in eigenen Angelegenheiten, sondern verletze auch die ihm gemäß dem Beförderungsvertrag obliegenden Verpflichtungen. Das Luftfahrtunternehmen treffe hingegen gegenüber dem Fluggast keine Verpflichtung, dafür zu sorgen, dass sich der Fluggast alle für die von ihm beabsichtigte Reise notwendigen Dokumente besorge. Angesichts dieser Gegebenheiten sei es nicht gröblich benachteiligend, wenn ein Fluggast einem Luftfahrtunternehmen all jene Kosten zu ersetzen habe, die Letzterem daraus entstehen würden, dass sich der Fluggast (entgegen der ihm obliegenden vertraglichen Verpflichtung) die für seine (Ein-, Aus- oder Durch)Reise notwendigen Voraussetzungen nicht geschaffen habe. Nur die Kosten, die der beklagten Partei aus einer solchen Verletzung der Reisevorschriften durch den Fluggast, wobei die Nichtbeachtung der jeweiligen nationalen Reisevorschriften eine besonders schwerwiegende Verletzung des Beförderungsvertrages durch den Fluggast darstelle, entstehen würden, könne die beklagte Partei nach Maßgabe der Klausel ersetzt verlangen. Unter diesen Umständen sei es auch nicht gröblich benachteiligend, wenn das Luftfahrtunternehmen berechtigt sei, solche ihm zu ersetzenden Kosten gegen Forderungen

des Fluggastes (etwa aus Gutscheinen oder Gutschriften und dergleichen) aufzurechnen und/oder mit geleisteten Zahlungen für nicht in Anspruch genommene Flüge zu verrechnen. Bei einer derart gravierenden Vertragsverletzung sei das Luftfahrtunternehmen insbesondere auch berechtigt, den Beförderungsvertrag aufzulösen, die weitere Beförderung des Fluggastes zu verweigern und die ihm aus der Vertragsverletzung des Fluggastes entstehenden Kosten aus jenen Geldern, die der Fluggast für einen anderen Flug bezahlt habe, abzudecken. Eine solche Vorgehensweise werde auch von der IATA in der von ihr herausgegebenen Empfehlung Nr 1724 (für Allgemeine Beförderungsbedingungen von Luftfahrtunternehmen) empfohlen und sei als branchenüblich anzusehen. Angesichts der Schwere der Vertragsverletzung und der damit verbundenen nachteiligen Folgen für das Luftfahrtunternehmen sei es auch gerechtfertigt, wenn das Luftfahrtunternehmen den Fluggast mit den ihm entstandenen Kosten im Wege der Belastung der Kreditkarte, die der Fluggast für die Buchung verwendet habe, belaste und die Klausel auf ein etwaiges Mitverschulden der beklagten Partei nicht abstelle. Ein solches Mitverschulden (wenn dieses überhaupt vorliegen könne) würde gegenüber der Schwere der Vertragsverletzung durch den Fluggast völlig in den Hintergrund treten und daher ohnehin nicht zu einer Minderung der Ansprüche der beklagten Partei führen. Dies umso mehr, als die Belastung der Kreditkarte mit der gegenständlichen Klausel nicht in das Belieben des Luftfahrtunternehmens gestellt werde, sondern auf jene Beträge beschränkt sei, die dem Luftfahrtunternehmen aus der Vertragsverletzung des Fluggastes (der vereinbarungswidrig die Ein-, Aus-, oder Durchreiseformalitäten nicht erfüllt) entstehen würden (in der Praxis seien das im Wesentlichen die Kosten für die Buchung eines Rücktransportes für einen Fluggast, dem die Einreise verweigert worden sei), ein Luftfahrtunternehmen in einem Fall, in dem einem Fluggast die Ein-, Aus- oder Durchreise von den Behörden des betreffenden Staates verweigert werde, mit erheblichem administrativen Aufwand belastet sei und eine solche Vorgehensweise zumindest die Erstattung der durch die Vertragsverletzung des Fluggastes entstandenen Kosten vereinfache, und der Fluggast, sofern er mit der Belastung seiner Kreditkarte nicht einverstanden sei, im Chargeback-Verfahren bei seinem Kreditkarteninstitut die Stornierung der betreffenden Buchung/Belastung vornehmen lassen könne. Habe der Fluggast bei seiner Buchung die Kreditkarte eines Dritten verwendet, werde der Dritte den Fluggast dazu wohl ermächtigt haben. Diesfalls bleibe es dem Dritten unbenommen, sich mit dem Fluggast wegen (weiterer) Belastungen der Kreditkarte auseinanderzusetzen.

Hinsichtlich in aufgegebenem Gepäck beförderter Geldbeträge stehe einem Fluggast ein Herausgabeanspruch (kein Zahlungsanspruch) zu, gegen den die beklagte Partei mit ihrer Forderung nicht aufrechnen könne. Hinsichtlich irrtümlich überwiesener Beträge stehe einem Fluggast ein bereicherungsrechtlicher Rückforderungsanspruch zu, gegen den die beklagte Partei mit ihrer Forderung aufrechnen dürfe.

Feststellungen:

Die beklagte Partei verfügt über eine eigene Abteilung, die sich nur mit Ein- und Ausreise beschäftigt, die Immigrationsabteilung. Diese Abteilung stellt einen Aufwand für die beklagte Partei dar und kann auch noch zusätzlichen Aufwand erfordern, wenn bspw zusätzliche Rechtsauskünfte erforderlich sind. Manchmal ist es auch notwendig, einen Vertreter der beklagten Partei vor Ort zu schicken.

Der Fluggast muss sich um die für seine Reise benötigten Dokumente selbst kümmern. Darf ein Passagier im Zielland nicht einreisen, fallen Kosten für seine Rückbeförderung an.

In bestimmten Fällen ist die beklagte Partei verpflichtet, Daten an Behörden weiterzugeben. Es kann passieren, dass dem Passagier von der Behörde die Einreise verweigert wird. Reagiert die beklagte Partei zu langsam, und reist der Passagier ein, obwohl die Einreise verweigert wurde, können Strafen bis zu EUR 50.000,- über die beklagte Partei verhängt werden.

Unter „administrativen Fehlern“ sind seltene Fälle zu verstehen, in denen nicht der gesamte Betrag durch die Kreditkarte abgedeckt wurde. Dies ist im Sinne einer Nachverrechnung zu verstehen.

Art 14.3 „Verweigerung der Einreise“ der Allgemeinen Beförderungsbedingungen (Fluggast und Gepäck) des Dachverbands der Fluggesellschaften (IATA) lautet (Beilage./6):

„Der Fluggast verpflichtet sich, den anwendbaren Flugpreis zu zahlen, wenn der Luftfrachtführer auf staatliche Anordnung einen Fluggast an seinen Herkunftsort oder an einen anderen Ort zurückbringen muss, weil seine Durchreise durch oder Einreise in das betreffende Land nicht zulässig ist. Der Luftfrachtführer kann für die Zahlung dieses Flugpreises alle an den Luftfrachtführer für die ungenutzte Beförderung gezahlten Gelder oder alle Gelder des Fluggastes anwenden, die sich im Besitz des Luftfrachtführers befinden. Der für die Beförderung bis zum Punkt der Einreiseverweigerung oder Abschiebung eingezogene Flugpreis wird vom Luftfrachtführer nicht erstattet.“

Art 14.4 „Verantwortung des Fluggastes für Geldbußen, Haftkosten usw.“ der Allgemeinen Beförderungsbedingungen (Fluggast und Gepäck) der IATA lautet (Beilage./6):

„Wird vom Luftfrachtführer verlangt, eine Geldbuße oder Strafe zu zahlen oder zu hinterlegen oder Ausgaben zu tätigen, weil der Fluggast die Gesetze, Vorschriften, Verordnungen, Forderungen und Reisebestimmungen der betreffenden Länder nicht einhält oder die erforderlichen Dokumente nicht vorlegt, so ist der Fluggast verpflichtet, dem Luftfrachtführer

auf Verlangen den so gezahlten oder hinterlegten Betrag und die so entstandenen Ausgaben zurückzuerstatten. Der Luftfrachtführer kann für die Zahlung dieser Ausgaben alle an den Luftfrachtführer für die ungenutzte Beförderung gezahlten Gelder oder alle Gelder des Fluggastes anwenden, die sich im Besitz des Luftfrachtführers befinden.“

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf den unbedenklichen Urkunden und den glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 15 f in ON 9).

Rechtlich folgt:

Den Verbraucher trifft gegenüber der beklagten Partei die vertragliche Nebenpflicht, einen Auslandsflug nicht ohne die für die Einreise in den Zielstaat nach dessen Recht notwendigen Dokumente einschließlich eines etwa erforderlichen Visums anzutreten. Bei einem Verstoß gegen diese Verpflichtung ist der Fluggast dem Luftverkehrsunternehmen zum Ersatz eines diesem dadurch entstehenden Schadens verpflichtet. Das Luftverkehrsunternehmen kann allerdings ein Mitverschulden treffen, das seinen Ersatzanspruch mindert oder ausschließt. Dies kommt insbesondere dann in Betracht, wenn der Schaden in einer dem Luftverkehrsunternehmen wegen der fehlenden Einreisedokumente des Fluggastes auferlegten Geldbuße besteht und das Luftverkehrsunternehmen vor dem Abflug keine geeignete Dokumentenkontrolle durchgeführt hat (vgl BGH vom 15.5.2018, X ZR 79/17).

Eine Fluggesellschaft trifft im Verhältnis zum Staat, der Ziel des Fluges ist, eine Verpflichtung auf Überprüfung des Mitführens der Einreisedokumente, anderenfalls könnte der Zielstaat nicht die sogenannte Einreisestrafe von der Fluggesellschaft, die einen Fluggast ohne erforderliche Einreisedokumente befördert, erheben (*Hopperdietzel* in *Schmid*, Fluggastrechte-Verordnung Art. 2 Rz 50).

Die gegenständliche Klausel lässt völlig offen, ob und wie die beklagte Partei die ihr entstandenen Kosten bzw die ihr im Namen des Verbrauchens entstandenen Kosten dem Verbraucher gegenüber (nachvollziehbar) darzulegen und nachzuweisen hat. Bei kundenfeindlichster Auslegung ist die beanstandete Klausel dahin zu verstehen, dass die beklagte Partei jederzeit Kosten in beliebiger Höhe dem Verbraucher gegenüber geltend machen und diese sogar mittels Belastung der Kreditkarte bzw Einbehalt von Geldbeträgen bzw Aufrechnung einheben kann, unabhängig davon ob den Verbraucher ein Verschulden an den entstandenen Kosten trifft oder nicht. Dabei wird in der Klausel noch nicht einmal definiert, was unter „sämtliche Kosten“ zu verstehen ist. Die Formulierung „auf Anfrage“ könnte bei kundenfeindlichster Auslegung bedeuten, dass die beklagte Partei dem

Verbraucher lediglich mitteilen müsste, dass ihr Kosten entstanden sind, aber ansonsten keine näheren Umstände darzulegen hätte. Zum Grund der entstandenen Kosten müsste die beklagte Partei dem Verbraucher gegenüber somit keinerlei Angaben machen. Die bloße Berufung auf Nichteinhalten bzw -erfüllen von Gesetzen, Vorschriften, Anweisungen, Forderungen oder anderer Reisevorschriften der betroffenen Länder könnte demnach genügen. Dem Verbraucher würde damit die Möglichkeit genommen, sich zur Wehr zu setzen.

Nach § 6 Abs 3 KSchG ist eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist. Das Transparenzgebot begnügt sich nicht mit formeller Textverständlichkeit, sondern verlangt, dass Inhalt und Tragweite vorgefasster Vertragsklauseln für den Verbraucher „durchschaubar“ sind (RIS-Justiz RS0122169). Aus dem Transparenzgebot kann auch eine Pflicht zur Vollständigkeit folgen, wenn die Auswirkungen einer Klausel für den Kunden andernfalls unklar bleiben. Der Verbraucher muss bis zu einem gewissen Grad die wirtschaftlichen Folgen einer Regelung abschätzen können. Ziel des Transparenzgebots ist es, eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung Allgemeiner Vertragsbestimmungen sicherzustellen, um zu verhindern, dass der für die jeweilige Vertragsart typische Durchschnittsverbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird, ihm unberechtigte Pflichten abverlangt werden, ohne dass er sich zur Wehr setzt oder er über Rechtsfolgen getäuscht oder ihm ein unzutreffendes oder unklares Bild seiner vertraglichen Position vermittelt wird (RIS-Justiz RS0115219 [T9]). Für den Verbraucher bleibt völlig unklar, unter welchen Voraussetzungen „sämtliche Kosten, die .. aufgrund Nichteinhaltens bzw -erfüllens von Gesetzen, Vorschriften, Anweisungen, Forderungen oder anderen Reisevorschriften der betroffenen Länder entstehen, ... auf Anfrage zu erstatten“ sind. Nach der Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofs verstoßen Klauseln, die eine Haftung des Verbrauchers für Schadensfälle vorsehen, die von ihm „zu vertreten“ sind, ihn aber nicht darauf hinweisen, dass diese Verpflichtung Verschulden voraussetzt, gegen das Transparenzgebot (OGH vom 25.02.2016, 2 Ob 20/15b). Es sind durchaus Fälle denkbar, in welchen den Verbraucher kein Verschulden an der Nichteinhaltung von bspw Einreisevorschriften trifft, bspw Tippfehler im Visum. Eine Klausel, die bei kundenfeindlichster Auslegung den Verbraucher auch zur Zahlung von Schadenersatz verpflichtet, wenn ihn am Verzug kein Verschulden trifft, ist gröblich benachteiligend nach § 879 Abs 3 ABGB (RIS-Justiz RS0016914 [T72]).

Enthält eine Klausel unbestimmte Begriffe ist es dem Verbraucher kaum möglich, das Eintreten der Umstände, die die beklagte Partei berechtigen sollen, nachzuvollziehen (RIS-Justiz RS0115219 [T10]). Unzulässig sind Begriffe, die so unbestimmt sind, dass sich ihr Inhalt jeder eindeutigen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite

Beurteilungsspielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (OGH vom 30.08.2017, 1Ob 113/17z). Die Formulierungen „sämtliche Kosten“, „Vorschriften, Anweisungen, Forderungen oder anderen Reisevorschriften“, „auf Anfrage“, „jegliche Kosten“, „administrativer Fehler“ sind allesamt als solch unbestimmte Begriffe zu werten, die es dem Verbraucher unmöglich machen zu beurteilen, wann er welche Kosten, in welcher Höhe und wie an die beklagte Partei zu ersetzen hat. Es liegt zwar im von der gegenständlichen Klausel geregelten Sachverhalt kein Verzugsfall vor, doch ist der Grundsatz, zur Zahlung von Schadenersatz auch ohne Verschulden verpflichtet zu werden, auch in der bekämpften Klausel festgelegt. Dies ist gröblich benachteiligend nach § 879 Abs 3 ABGB.

Da die einzelnen Sätze der bekämpften Klausel nicht isoliert von einander wahrgenommen werden können und für eine geltungserhaltende Reduktion kein Raum ist (vgl OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g), ist die Klausel insgesamt als intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG zu beurteilen und daher zu kassieren.

Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden, so auch die Frage der Branchenüblichkeit. Festgehalten sei hierzu lediglich, dass die gegenständliche Klausel zwar vom Dachverband der Fluggesellschaften IATA in der „Recommended Practice 1724 – General Conditions of Carriage (passenger and baggage)“ empfohlen wurde. Im Rahmen der „35th Passenger Services Conference“ im Herbst 2013 wurden diese Empfehlungen aber aufgehoben. Unabhängig davon hat bspw der BGH in einer Entscheidung festgehalten, dass die IATA-Empfehlungen, auf denen die ABB vieler Fluglinien ruhen, keine Rechtsnormen seien. Die IATA sei als Zusammenschluss von Luftverkehrsunternehmen kein Völkerrechtssubjekt, sondern ein internationaler Verband. Zudem gehe die weltweite Anwendung dieser Empfehlungen und dem damit verbundenen Streben nach internationaler Rechtseinheitlichkeit dem inländischen Interesse an einem wirksamen und unbeschränkten Verbraucherschutz nicht vor; auch Branchenüblichkeit stehe einer Klauselunwirksamkeit nicht entgegen (*Steurer*, Jahrbuch Tourismusrecht 2016, 97).

17. Die Zahlungen müssen vom in der Buchung angeführten Karteninhaber autorisiert werden. Wir behalten uns das Recht vor, Ihre Buchung ohne vorherige Ankündigung zu stornieren, falls wir Grund zur Annahme haben, das (sic!) Sie oder der Karteninhaber mit jeglicher Art von betrügerischen Aktivitäten in Verbindung stehen. Ein derartiger Verdacht kann auf den nachfolgenden Aktivitäten beruhen:

- a) **Am Flughafen Sie sind nicht in der Lage zu zeigen die Karte mit der bezahlt wurde, wenn Agenten danach fragen;**
- b) **Sie können auf Anfrage die Kontaktinformationen des Karteninhabers nicht nennen, um uns die Durchführung von Sicherheitschecks zu ermöglichen; (...)**
- c) **Es liegen vergangene betrügerische Aktivitäten / Rückbelastungen durch Sie oder den Karteninhaber vor;**
- d) **Die bei der Buchung angegebenen Informationen sind fehlerhaft/ unzureichend/ widersprechend/ mit betrügerischem Verhalten verbunden;**

e) *Es gab zahlreiche Zahlungsversuche mit widersprüchlichen, eingegebenen Daten.*
(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 13.7, 13.7.1, 13.7.2, 13.7.4, 13.7.5, 13.7.6, Beilage JA)

Klagsvorbringen:

Diese Klausel sei in ihrer Gesamtheit unzulässig, da bereits eine entsprechende Vermutung für betrügerische Aktivitäten zur Stornierung führen könne, und für die damit einhergehende Schlechterstellung der VerbraucherInnen keine sachliche Rechtfertigung ersichtlich sei; sie sei daher gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB. Zudem sei die Klausel auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, da KonsumentInnen letztlich verborgen bleibe, wann es zu einer Stornierung kommen könne. Auch bei anderen als den hier genannten Fällen solle der Unternehmer hierzu berechtigt sein; die Auflistung sei nicht abschließend, sondern lediglich beispielhaft. Für einen begründeten Verdacht und eine Stornierung der Buchung durch die beklagten Partei solle einer der Fälle der lit a bis e ausreichend sein. Nach der Klausel begründe bereits das Vorliegen eines einzigen in lit a bis lit d normierten Umstandes den für die Stornierung erforderlichen „begründeten“ Verdacht. Ein begründeter Verdacht müsse sohin nicht erst zu diesen Umständen hinzutreten, sondern werde nach der Klausel durch diese Umstände begründet. Nach der Klausel könne bereits eine sehr vage – nur auf Umständen gemäß lit a bis lit e beruhende – Vermutung ohne jegliche Vorankündigung zu einer (auch sehr kurzfristigen) Stornierung des Fluges führen. Offen bleibe überdies, was im Falle einer Stornierung bei bereits erfolgter Zahlung mit dem Entgelt geschehen solle. Unter Zugrundelegung der kundenfeindlichsten Auslegung wäre der Unternehmer um das Entgelt bereichert; eine Rückzahlung an den Kunden sehe die Klausel nicht vor. Die gröbliche Benachteiligung werde dadurch noch verstärkt. Zudem sei die Klausel überraschend iSd § 864a ABGB, da VerbraucherInnen mit einer Stornierung ihrer Flugbuchung – aus für sie nicht vorhersehbaren Gründen, die letztlich dem Gutdünken des Unternehmers überlassen blieben – bereits von vornherein nicht rechnen müssten. Es liege grundsätzlich an der beklagten Partei, geeignete Vorkehrungen zu treffen, um den Zahlungsvorgang sicher zu gestalten und betrügerische Aktivitäten hintan zu halten. Es sei der beklagten Partei zumutbar, diese Maßnahmen bereits im Rahmen des Buchungsvorganges zu erfüllen und nicht erst im Zeitpunkt des Flugantritts. Die Klausel sei daher bereits gem § 864a ABGB unwirksam.

Ad a) Dass der Verbraucher die Karte, mit der das Ticket gebucht wurde, nicht vorweisen könne, lasse keinesfalls den Rückschluss zu, dass betrügerische Aktivitäten vorliegen. Der Klausel zufolge würde jeder Fluggast, der über keine eigene Kreditkarte verfüge und daher für die Buchung bspw die Karte eines Angehörigen oder Bekannten verwende, eine Stornierung seines Fluges riskieren, da fremde Kreditkarten auf Reisen üblicherweise nicht mitgeführt würden. Gleiches gelte für den Fall, dass eine Person auch für seine/ihre Mitreisenden Flugbuchungen durchführe und hierfür die eigene Zahlungskarte verwende. Auch der Fall, dass der Verbraucher die Kreditkarte auf Reisen schlicht nicht mitführe, werde erfasst.

Ad b) Dass Kontaktinformationen, wobei unklar sei, was damit überhaupt gemeint sei, nicht genannt werden könnten, lasse nicht automatisch auf betrügerische Aktivitäten schließen; selbst bei Nutzung einer Zahlungskarte im Verwandten oder Freundeskreis könne nicht jedenfalls vorausgesetzt werden, dass die Adresse des Karteninhabers oder möglicherweise noch weitergehende Kontaktdaten bekannt seien. Dieser Anspruch widerspreche bereits der allgemeinen Lebenserfahrung.

Ad c) Dass in der Vergangenheit betrügerische Aktivitäten stattgefunden hätten, könne nicht dazu führen, dass sich der Unternehmer für spätere Vertragsabschlüsse generell das Recht vorbehalte, seine Leistung zu verweigern; wenn es zu einem Vertragsabschluss komme, dürften VerbraucherInnen darauf vertrauen, dass nach erfolgter Zahlung auch der Unternehmer seine Leistung erbringe. Dass es in der Vergangenheit zu Rückbelastungen gekommen sei, könne eine Stornierung noch viel weniger rechtfertigen: Rückbelastungen könnten vielerlei Gründe haben und auch gerechtfertigterweise erfolgt sein; dass Rückbelastungen zwangsläufig mit illegalen Aktivitäten einhergehen würden, sei nicht ersichtlich. Nach ihrer Diktion setze die Klausel gar keinen Verdacht auf illegale Aktivitäten in Zusammenhang mit Rückbelastungen voraus; es werde demnach nicht einmal verlangt, dass ein solcher Verdacht bei den in den Zahlungsvorgang involvierten Unternehmen selbst vorliege, also weder bei der Fluggesellschaft, noch bei der Bank/Kreditkartengesellschaft. Unabhängig von einer solchen Vermutung solle die Fluggesellschaft zur Stornierung des Tickets ermächtigt sein. Ganz legale und gewöhnliche Rückbelastungen könnten nach der Klausel daher dazu führen, dass die beklagte Partei die Buchung kurzfristig storniere und die Beförderung verweigere.

Ad d) Wenn bei der Buchung angegebene Informationen fehlerhaft oder nicht ausreichend oder widersprechend seien - etwa wenn die Adresse falsch eingegeben worden sei - könnten Fluggäste zu Recht erwarten, auf diesen Umstand von Seiten des Unternehmers hingewiesen zu werden und eine Möglichkeit zur Korrektur bzw. Ergänzung zu erhalten. Dass in diesen Fällen eine Stornierung durch den Unternehmer erfolgen könne, erscheine in keiner Weise adäquat oder gerechtfertigt, noch müsse damit gerechnet werden. Auch insofern verstoße die Klausel gegen § 864a und § 879 Abs 3 ABGB. Wenn die Klausel weiters vorsehe, dass ein Verdacht auf betrügerische Aktivitäten vorliegen könne, wenn die bei der Buchung angegebenen Informationen mit betrügerischem Verhalten verbunden seien, könne sie keinen Aufschluss darüber geben, unter welchen Umständen dies der Fall sein könne. Aus dieser Beschreibung sei für VerbraucherInnen nichts gewonnen; diesbezüglich liege auch Intransparenz vor (§ 6 Abs 3 KSchG).

Ad e) Der Umstand allein, dass es zahlreiche Zahlungsversuche mit widersprüchlichen, eingegebenen Daten gegeben habe, könne für sich noch nicht auf betrügerische Aktivitäten schließen lassen und eine Flugstornierung keinesfalls rechtfertigen. Auch in diesem Fall sei

der Unternehmer vielmehr gehalten, die Zulässigkeit der Transaktion zu überprüfen; der Unternehmer könne nicht ohne Weiteres dazu ermächtigt sein, eine bestätigte und bezahlte Buchung zu stornieren.

Beklagtenvorbringen:

Die Klausel sehe nicht vor, dass ein begründeter Verdacht auf ein betrügerisches Vorgehen schon dann vorliege, wenn auch nur einer der Sachverhalte der Art 13.7.1 bis 13.7.6 der ABB verwirklicht sei. Vielmehr lege die Klausel fest, dass ein solcher begründeter Verdacht bei Vorliegen eines dieser Sachverhalte bestehen könne. Auch das Vorliegen eines der Sachverhalte der Art 13.7.1 bis 13.7.6 der ABB rechtfertige die Stornierung der Buchung nicht, wenn nicht im konkreten Fall der begründete Verdacht auf ein betrügerisches Vorgehen vorliege. Die beklagte Partei und deren Schwesterunternehmen seien mehrfach Opfer von Betrügereien und Betrugsversuchen durch Fluggäste gewesen. Die beklagte Partei habe daher ein berechtigtes und schützenswertes Interesse daran, in ihren ABB Regelungen zu treffen, die sie auch und insbesondere vor derartigen betrügerischen Aktivitäten schützen würden. Ausgangspunkt und Voraussetzung für die Anwendung der beanstandeten Klausel sei, dass der begründete Verdacht auf ein betrügerisches Vorgehen eines Fluggastes – also der begründete Verdacht, dass der Fluggast unter Vorspiegelung falscher Tatsachen (seiner Zahlungswilligkeit und/oder –fähigkeit) die beklagte Partei zu einer Handlung (die Zurverfügungstellung der gebuchten Beförderungsleistung) verleitet und sich so die Beförderungsleistung erschlichen oder zumindest versucht habe, sich diese zu erschleichen – bestehe. Der beklagten Partei stehe als Luftfahrtunternehmen nicht die Möglichkeit offen, in einem aufwendigen und lang dauernden Verfahren zu prüfen, ob tatsächlich ein Betrug vorliege. Für die beklagte Partei, die spätestens im Zeitpunkt des Abfluges eine Entscheidung über die Beförderung des betreffenden Fluggastes und/oder die Stornierung seiner Buchung treffen müsse, könne sich nur aufgrund der äußeren Umstände, die die beklagte Partei mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers zu werten habe, ein begründeter Verdacht auf ein betrügerisches Vorgehen des Fluggastes ergeben. Demgemäß sei es auch nicht zu beanstanden, wenn in der Klausel jene äußeren Umstände, die einen solchen Verdacht begründen können, nur demonstrativ genannt würden, weil es eben eine Vielzahl weiterer Umstände geben könne, die einen solchen Verdacht rechtfertigen würden. Darüber hinaus habe die beklagte Partei kein wie immer geartetes Interesse daran, eine Buchung zu stornieren, wenn nicht ein begründeter Verdacht auf ein betrügerisches Vorgehen vorliege, zumal die beklagte Partei diesfalls mit der Ungewissheit über die weitere Vermarktung der stornierten Beförderungsleistung konfrontiert sei.

Die Stornierung der Buchung und die damit verbundene Aufhebung des Beförderungsvertrages führe zu einer Rückabwicklung der gegenseitigen Leistungen. Wenn

der begründete Verdacht der beklagten Partei berechtigt gewesen sei, habe der Fluggast den Flugpreis ohnehin nicht bezahlt oder eine zunächst vorgenommene Bezahlung wieder rückgängig gemacht. Diesfalls habe die beklagte Partei nichts zurückzubezahlen und könne daher auch nicht bereichert sein. Wenn ein Betrug nicht vorliege und der Fluggast den Flugpreis bezahlt habe, dann sei dieser von der beklagten Partei zurückzubezahlen. Daran ändere die beanstandete Klausel nichts, sodass auch aus diesem Grund eine gröbliche Benachteiligung nicht vorliege. Entgegen der Auffassung der klagenden Partei müsse ein Fluggast damit rechnen, dass ein Luftfahrtunternehmen seine Buchung storniere, wenn ein begründeter Verdacht auf ein betrügerisches Vorgehen vorliege. Ein Fluggast, der Handlungen setze, die einen solchen Verdacht begründen, könne nicht berechtigterweise erwarten, dass ein Luftfahrtunternehmen seine Beförderungsleistung erbringen werde. Eine Vielzahl von Luftfahrtunternehmen würden derartige Klauseln verwenden, um sich vor betrügerischen Aktivitäten zu schützen. Die beanstandete Klausel sei daher nicht gemäß § 864a ABGB unwirksam.

Ad a): Der äußere Umstand, dass der Fluggast nicht im Besitz der Kreditkarte sei, könne den begründeten Verdacht auf ein betrügerisches Vorgehen rechtfertigen (insbesondere, wenn andere Verdachtsmomente, wie etwa jene, die in der beanstandeten Klausel genannt seien, hinzukommen).

Ad b): Wenn ein Fluggast für eine Buchung eine fremde Kreditkarte verwende, dann setze dies voraus, dass ihn der Karteninhaber dazu ermächtigt habe. Wenn der Fluggast unter diesen Umständen nicht in der Lage sei, Kontaktinformationen des Karteninhabers zu nennen, dann könne dies (insbesondere, wenn andere Verdachtsmomente, wie etwa jene, die in der beanstandeten Klausel genannt seien, hinzukommen) den begründeten Verdacht auf ein betrügerisches Vorgehen rechtfertigen.

Ad c): Ein Fluggast, der das Luftfahrtunternehmen in der Vergangenheit betrogen habe, könne nicht berechtigterweise erwarten, dass das Luftfahrtunternehmen ihn in der Zukunft befördern werde. Wenn ein Fluggast in der Vergangenheit mehrfach („*Rückbelastungen*“) zur Zahlung des vereinbarten Flugpreises getätigte Transaktionen rückgängig gemacht habe oder solche Transaktionen sonst storniert worden seien, so rechtfertige dies den begründeten Verdacht auf ein betrügerisches Vorgehen: Habe der Fluggast wiederholt Flüge gebucht, um sich dann den bezahlten Flugpreis im Wege eines Chargeback zurückzuholen, dann schulde der Fluggast das vereinbarte Entgelt (egal, ob der Fluggast den Flug letztlich angetreten habe oder nicht); der Betrugs(versuch) liege diesfalls auf der Hand. Gleiches treffe zu, wenn der Fluggast wiederholt Chargebacks durchführen lasse (oder die Transaktionen sonst storniert worden seien), weil der Fluggast nicht über eine für die geschuldete Zahlung ausreichende Kontodeckung verfüge. Jedenfalls rechtfertige ein solches Vorgehen den begründeten Verdacht auf eine betrügerische Aktivität.

Ad d): Würden in einer Buchung unrichtige, unvollständige und inkonsistente Angaben gemacht, dann könne dies darauf hindeuten, dass der Buchende entweder nicht jene Person sei, für die er sich versuche auszugeben, oder dass er nicht zur Verwendung der Kreditkarte, die er bei der Buchung einzusetzen versuche, berechtigt sei. Diese äußeren Umstände könnten den begründeten Verdacht auf ein betrügerisches Vorgehen rechtfertigen (insbesondere, wenn andere Verdachtsmomente, wie etwa jene, die in der beanstandeten Klausel genannt sind, hinzukommen). Mit einer (nicht bestehenden) Verpflichtung der beklagten Partei, auf eine richtige, vollständige und konsistente Buchung hinzuwirken, habe dies nichts zu tun. Eine Buchung sei dann mit betrügerischem Verhalten verbunden, wenn der Buchende unter Vortäuschung seiner Zahlungswilligkeit und/oder -fähigkeit die beklagte Partei zu einer Handlung (die Zurverfügungstellung der gebuchten Beförderungsleistung) verleiten und sich so die Beförderungsleistung erschleichen wolle. Dieses Verständnis des Betrugesei jedem Fluggast unzweifelhaft geläufig.

Ad e): Wenn jemand zahlreiche Zahlungsversuche unternahme und dabei immer wieder einander widersprechende Daten eingabe, dann rechtfertige ein solches Vorgehen den begründeten Verdacht auf eine betrügerische Aktivität.

Feststellungen:

Ein Manager der Finanzabteilung der beklagten Partei entscheidet darüber, ob die Stornierung genehmigt wird oder nicht. Die Betrugsabteilung ist eine Unterabteilung in der Finanzabteilung, es gibt ein vorgegebenes Prozedere, bspw müssen die Finanzabteilung und die Costumer-Service-Abteilung zusammenarbeiten. Mit den Fraud-Tools und diversen Listen wird versucht, Betrugsfälle herauszufiltern. Diese Software ist sehr teuer und aufwendig. Es kann aber nicht immer das Ziel erreicht werden, da Passagiere auch mit unterschiedlichen Kreditkarten zahlen. Die Klausel wird von der beklagten Partei sehr konservativ angewandt.

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 16 in ON 9).

Rechtlich folgt:

Dass sich die beklagte Partei vor betrügerischen Aktivitäten auf ihrem Buchungsportal schützen möchte ist nachvollziehbar. Ebenso dass die beklagte Partei bei betrügerischen Aktivitäten des Fluggastes nicht mehr an den mit der Buchung eines Fluges geschlossenen Vertrag gebunden sein möchte, kann nicht objektiv ungewöhnlich sein. Objektiv ungewöhnlich ist eine Klausel, die von den Erwartungen des Vertragspartners deutlich abweicht, mit der er also nach den Umständen vernünftigerweise nicht zu rechnen brauchte; der Klausel muss

somit ein Überrumpelungseffekt oder Übertölpelungseffekt innewohnen (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Ein solcher Überraschungseffekt kann in der gegenständlichen Klausel nicht erblickt werden. Sie ist daher nicht wegen des Verstoßes gegen § 864a ABGB als unwirksam anzusehen.

Bei kundenfeindlichster Auslegung ist die beanstandete Klausel aber dahin zu verstehen, dass die beklagte Partei jederzeit und nach freiem Ermessen, bei Vorliegen einer Annahme, dass der Fluggast oder der Karteninhaber der Kreditkarte, mit der der Flug bezahlt wurde, mit betrügerischen Aktivitäten in Verbindung steht, oder eines der in lit a bis e) genannten Umstände eine Buchung ohne vorherige Ankündigung stornieren kann. Ob sie die Buchung storniert liegt im Belieben der beklagten Partei. Der gegenständliche Vorbehalt für die beklagte Partei ist nicht geringfügig und sachlich gerechtfertigt, da ihm inhaltlich keine Grenzen gesetzt sind, und die Ausübung und Handhabung des Vorbehalts einzig in das freie Belieben der beklagten Partei gestellt wird. Darüber hinaus stellen lit a bis e keine abschließende Aufzählung dar, sondern lediglich eine beispielhafte Nennung von Aktivitäten auf welchen ein „Verdacht beruhen **kann**“. Bei kundenfeindlichster Auslegung ist die beanstandete Klausel auch dahin zu verstehen, dass sich die betrügerische Aktivitäten nicht einmal auf den gegenständlichen konkreten Flug beziehen muss, sondern auch in der Vergangenheit aus anderen Gegebenheiten abgeleitet werden kann, bzw sich überhaupt unabhängig vom Fluggast aus der Person des Karteninhabers ergeben kann.

Wenn die beklagte Partei in ihrem Vorbringen von einem „begründeten Verdacht“ spricht, ist ihr entgegenzuhalten, dass sich dies aus der gegenständlichen Klausel nicht so ergibt.

Aus der gegenständlichen Klausel kann der Verbraucher überhaupt nicht ableiten, wann sein Flug storniert wird oder nicht und nach welchen Richtlinien diese Entscheidung getroffen wird. Wird der Flug bspw mit der Firmenkreditkarte bezahlt, hat der Verbraucher keinerlei Einflussmöglichkeit und Wissen über Zahlungsversuche mit widersprüchlichen, eingegebenen Daten oder Buchung mit fehlerhaften, unzureichenden Informationen, wobei Tippfehler rasch passieren können, die möglicherweise nicht einmal von ihm selbst durchgeführt werden, vergangene betrügerische Aktivitäten/Rückbelastungen und führt diese Firmenkreditkarte in der Regel auch nicht mit sich. Was die beklagte Partei unter „Kontaktinformationen des Karteninhabers“, „vergangene betrügerische Aktivitäten“ bzw „jeglicher Art von betrügerischen Aktivitäten“ versteht, wird überhaupt nicht dargelegt und ist für den Verbraucher nicht nachvollziehbar.

Das der Klausel vom Verwender der AGB beigelegte Verständnis ist im Verbandsprozess nicht maßgeblich (RIS-Justiz RS0016590). Auf die praktische Handhabung sowie auf allfällige individuelle Erklärungen oder Vereinbarungen ist keine Rücksicht zu nehmen (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen müssen so gestaltet sein, dass der Verbraucher durch ihre Lektüre klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition erhält (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g). Das Transparenzgebot soll dem Kunden ermöglichen, sich aus den AGB oder Vertragsbestandteilen zuverlässig über seine Rechte und Pflichten zu informieren (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Der Verbraucher muss bis zu einem gewissen Grad die wirtschaftlichen Folgen einer Regelung abschätzen können (RIS-Justiz RS0115219 [T9]). Genau dies ist dem Verbraucher im Hinblick auf die gegenständliche Klausel nicht möglich, da die Stornierung einer Buchung rein ins Belieben der beklagten Partei gestellt wird, indem sie sich das Recht vorbehält, die Buchung ohne vorherige Ankündigung zu stornieren. Enthält eine Klausel unbestimmte Begriffe ist es dem Verbraucher kaum möglich, das Eintreten der Umstände, die die beklagte Partei zur Stornierung berechtigen sollen, nachzuvollziehen (RIS-Justiz RS0115219 [T10]). Unzulässig sind Begriffe, die so unbestimmt sind, dass sich ihr Inhalt jeder eindeutigen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite Beurteilungsspielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (OGH vom 30.08.2017, 10b 113/17z). In der gegenständlichen Klausel ist von „Grund zur Annahme“, „jeglicher Art von betrügerischen Aktivitäten“, „vergangene betrügerische Aktivitäten“ und „Kontaktinformationen des Karteninhabers“ die Rede. Dies stellen für den Verbraucher unbestimmte Begriffe dar, die ihn nicht in die Lage versetzen, seine Rechtsposition klar zu verstehen. Mit der Formulierung „zahlreiche Zahlungsversuche mit widersprüchlichen ... Daten“ räumt sich die beklagte Partei weites Ermessen dahingehend ein, ab wann von zahlreichen Zahlungsversuchen gesprochen werden kann. Gleiches gilt für die Formulierung „... Informationen sind ... unzureichend ...“, da damit nicht festgelegt wird, wann die Informationen unzureichend sind.

Da die einzelnen Sätze der bekämpften Klausel nicht isoliert von einander wahrgenommen werden können und für eine geltungserhaltende Reduktion kein Raum ist (vgl OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g), ist die Klausel insgesamt als intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG zu beurteilen und daher zu kassieren. Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden.

18. Es bestehen keine Höchstbeträge für die Haftung bei Tod oder Verletzung von Fluggästen. Für Schäden bis zu einer Höhe von 113.100 SZR haften wir verschuldensunabhängig, es sei denn, wir können beweisen, dass der Schaden durch die Fahrlässigkeit des verletzten oder verstorbenen Fluggastes verursacht oder mitverursacht wurde. Über diesen Betrag hinausgehende Forderungen können wir durch den Nachweis abwenden, dass wir und unsere Agenten alle nötigen Maßnahmen ergriffen haben, um den Schaden zu vermeiden, oder dass es uns oder ihnen nicht möglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen.
(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 14.2, Beilage .JA)

Klagsvorbringen:

Art 14 der ABB der beklagten Partei trage die allgemeine Überschrift „ARTIKEL 14 - HAFTUNG IM SCHADENSFALL“. Auch Art 14.1 der ABB lasse keinen Schluss darauf zu, dass sich die Klausel nur auf Personenschäden der ABB nicht aber auf die Haftung für Gepäcksschäden und/oder Verspätungsschäden beziehe. Die Klausel stelle ausschließlich auf über 113.100 SZR hinausgehende Forderungen ab. Bei der kundenfeindlichsten Auslegung werde mit der Klausel somit die Haftung auch für Schäden ausgeschlossen, für die die beklagte Partei eigentlich grundsätzlich verschuldensunabhängig hafte, wie zB nach Art 22 MÜ für Reisegepäcksschäden und Verspätungsschäden.

Die Klausel sehe vor, dass eine über den Betrag von 113.100 SZR hinausgehende Haftung durch den Nachweis abgewendet werden könne, dass das Luftfahrtunternehmen und seine Agenten alle nötigen Maßnahmen ergriffen hätten, um den Schaden zu vermeiden, oder dass es ihnen nicht möglich gewesen sei, solche Maßnahmen zu ergreifen. Dabei berücksichtige die Klausel jedoch nicht, dass eine entsprechende Haftungsbeschränkung nur für Verspätungsschäden in Betracht komme (Art 19 MÜ). Das MÜ sehe grundsätzlich eine verschuldensunabhängige Haftung des Luftfrachtführers vor. Die Klausel suggeriere demgegenüber, dass sich der Unternehmer unabhängig von der Schadensart von seiner Haftung befreien könne, falls ihm dieser Nachweis gelinge. Damit werde nicht nur die wahre Rechtslage verschleiert, sondern auch der Widerspruch zu Satz 1 der Klausel offenbar; die Klausel sei daher intransparent gem § 6 Abs 3 KSchG.

In Bezug auf Personenschäden könne der Luftfrachtführer seine weitergehende Haftung (über den Betrag von 113.100 SZR) gem Art 21 MÜ nur dann ausschließen, wenn er nachweisen könne, dass der Schaden nicht von ihm oder seinen Leuten schuldhaft verursacht worden sei (wenn auch nur leicht fahrlässig), oder wenn der Schaden ausschließlich auf eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung eines Dritten (wenn auch nur fahrlässig begangen) zurückzuführen sei. Bis zum Betrag von 113.100 SZR solle der Unternehmer demnach verschuldensunabhängig haften. Generell könne sich der Luftfrachtführer nach Art 20 MÜ nur dann von seiner Haftung befreien, wenn er nachweise, dass der Schaden durch eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung der betroffenen Person, sei es auch nur fahrlässig, (mit)verursacht worden sei; insoweit diese Handlung oder Unterlassung den Schaden verursacht oder dazu beigetragen habe, sei der Unternehmer von seiner Haftung

befreit. Die Klausel bewirke jedoch, dass jeder Anspruch, der neben der Haftung für Personenschäden iHv 113.100 SZR geltend gemacht werde, bereits damit abgewendet werden könne, dass der Unternehmer den Nachweis erbringe, es seien alle nötigen Maßnahmen ergriffen worden bzw dass solche Maßnahmen nicht möglich gewesen seien. Damit weiche die Klausel von den Regelungen des MÜ ab.

Nach Art 26 MÜ sei jede Bestimmung des Beförderungsvertrags, durch welche die Haftung des Luftfrachtführers ausgeschlossen oder der im MÜ festgesetzte Haftungshöchstbetrag herabgesetzt werden solle, nichtig. Die Klausel sei daher unwirksam.

Beklagtenvorbringen:

Die beanstandete Klausel regle ausschließlich die Haftung des Luftfahrtunternehmens im Falle des Todes oder der Verletzung von Fluggästen, nicht aber die Haftung für Gepäckschäden und/oder Verspätungsschäden. Wenn auch der Wortlaut des dritten Satzes der beanstandeten Klausel nicht jenem des Art 21 Abs 2 lit a MÜ entspreche, so werde die Rechtslage für die Haftung von Personenschäden dennoch richtig und transparent dargestellt. Durch diese Klausel würde auch nicht irgendeine Haftung der beklagten Partei ausgeschlossen und/oder im MÜ vorgesehene Haftungshöchstbeträge herabgesetzt; die Klausel sei daher auch nicht gemäß Art 26 MÜ nichtig.

Feststellungen:

„ARTIKEL 14 – HAFTUNG IM SCHADENSFALL“ der ABB der beklagten Partei lautet (Beilage ./A):

„14.1 Auslandsreisen, wie Sie in dem Übereinkommen definiert sind, unterliegen der Haftungsordnung des Übereinkommens sowie der Verordnung Nr. 2027/97 des Europäischen Rats (in der geänderten Fassung der Verordnung Nr. 889/2002). Eine Zusammenfassung dieser Bestimmungen finden Sie in der Anlage zu den vorliegenden Beförderungsbedingungen. Zusätzlich wird unsere Haftung auch in den vorliegenden Beförderungsbedingungen festgelegt.

14.2 Es bestehen keine Höchstbeträge für die Haftung bei Tod oder Verletzung von Fluggästen. Für Schäden bis zu einer Höhe von 113.100 SZR haften wir verschuldensunabhängig, es sei denn, wir können beweisen, dass der Schaden durch die Fahrlässigkeit des verletzten oder verstorbenen Fluggastes verursacht oder mitverursacht wurde. Über diesen Betrag hinausgehende Forderungen können wir durch den Nachweis abwenden, dass wir und unsere Agenten alle nötigen Maßnahmen ergriffen haben, um den Schaden zu vermeiden, oder dass es uns oder ihnen nicht möglich war, solche Maßnahmen zu ergreifen.

14.3 Wir werden unverzüglich und in jedem Fall innerhalb von fünfzehn (15) Tagen, nachdem die Identität der schadenersatzberechtigten Person durch Anscheinsbeweis glaubhaft gemacht worden ist, eine Vorschusszahlung leisten, die die unmittelbaren wirtschaftlichen Bedürfnisse decken soll und im Verhältnis zu dem erlittenen Schaden steht. Im Todesfall beträgt die Vorschusszahlung nicht weniger als 16.000 SZR pro Fluggast. Die Vorauszahlung stellt jedoch keine Anerkennung der Rechtspflicht dar und kann mit einer späteren Abfindung verrechnet werden. Die hierunter geleisteten Vorschusszahlungen sind nicht erstattungspflichtig, es sei denn:

14.3.1 Wir beweisen, dass der Schaden durch die Fahrlässigkeit des verletzten oder verstorbenen Fluggastes verursacht oder mitverursacht worden ist; oder

14.3.2 Es wird später bewiesen, dass die Person, die die Vorschusszahlung erhalten hat, nicht die anspruchsberechtigte Person war; oder

14.3.3 Es wird später bewiesen, dass die Person, die die Vorschusszahlung erhalten hat, den Schaden durch Fahrlässigkeit verursacht oder mitverursacht hat.

14.4 Gemäß Artikel 14.2 und 14.3 lauten unsere Haftungsbestimmungen wie folgt:

14.4.1 Unsere Haftung für einen Schaden wird durch jedwede Fahrlässigkeit Ihrerseits verringert, die gemäß anwendbarem Recht den Schaden verursacht oder mitverursacht hat.

14.4.2 Wir haften nicht für Schäden an Handgepäck, es sei denn, sie sind durch unser Verschulden entstanden.

14.4.3 Wir haften nicht für Schäden, die aus der Erfüllung von staatlichen Vorschriften durch uns oder daraus entstehen, dass Sie die sich hieraus ergebenden Verpflichtungen nicht erfüllen.

14.4.4 Unsere Haftung für die Beschädigung von Gepäck ist auf 1.131 SZR (oder Gegenwert) pro Fluggast beschränkt, es sei denn, Sie haben spätestens beim Check-In einen höheren Wert angegeben und den entsprechenden Zuschlag entrichtet.

14.4.5 Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in den vorliegenden Beförderungsbedingungen, richtet sich Ihr Anspruch auf erstattungsfähigen kompensatorischen Schadensersatz wegen nachgewiesenen Verlusten und Unkosten nach den Vorschriften des Übereinkommen.

14.4.6 Wir haften nicht für Schäden, die durch Ihr Gepäck entstanden sind. Sie sind für alle Schäden verantwortlich, die Ihr Gepäck an anderen Personen oder Sachen, einschließlich unserem Eigentum, verursacht.

14.4.7 Wir sind haftbar für Schäden durch Zerstörung, Verlust oder Beschädigung von aufgegebenem Gepäck unter der Voraussetzung, dass die Zerstörung, der Verlust oder die Beschädigung durch ein Ereignis verursacht wurde, dass sich an Bord oder während des Zeitraums zugetragen hat, in dem sich das aufgegebenes Gepäck in unserer Obhut befand.

Wir übernehmen jedoch keine Haftung für Schäden, die sich aus einem dem Gepäckstück anhaftenden Mangel oder aus der Beschaffenheit oder Schadhaftheit des Gepäckstücks ergeben. Wir übernehmen keinerlei Haftung für Schäden an Gegenständen, die gemäß Artikel 8.3 oben nicht im aufgegebenen Gepäck enthalten sein dürfen oder die wir als gefährlich oder unsicher oder wegen ihres Gewichts, ihrer Größe oder ihrer Beschaffenheit sowie aufgrund ihrer Zerbrechlichkeit oder Verderblichkeit nach angemessener Betrachtung zur Beförderung ungeeignet erachten, u.a. in Hinsicht auf des eingesetzten Typs von Flugzeug. Hinsichtlich des Handgepäcks, einschließlich Gegenstände des persönlichen Gebrauchs, haften wir nur für Schäden, die wir oder unsere Agenten und Partner schuldhaft verursacht haben. Hinweise zu Gegenständen, die nicht in der Kabine bzw. dem Frachtraum mitgeführt werden dürfen, erhalten Sie in Artikel 8.10.

14.4.8 Wir übernehmen keine Verantwortung für Krankheiten, Verletzungen oder Behinderungen, einschließlich Tod, die auf Ihren körperlichen Zustand oder die Verschlechterung desselben zurückzuführen sind.

14.4.9 Die vorliegenden Beförderungsbedingungen und die darin enthaltenen Haftungsausschlüsse oder -beschränkungen gelten in gleichem Maße für unsere Mitarbeiter und Vertreter wie für uns. Der Gesamtbetrag, der von uns, unseren Mitarbeitern, Vertretern und anderen, mit uns in Verbindung stehenden Personen gefordert werden kann, ist auf die Höhe unserer Haftung, sofern eine solche überhaupt gegeben ist, beschränkt.

14.4.10 Sofern nicht ausdrücklich anderweitig vorgesehen, hat keine dieser Beförderungsbedingungen den Verzicht auf für uns geltende Haftungsausschlüsse oder Haftungsbeschränkungen nach dem Übereinkommen oder dem anwendbaren Recht zum Inhalt.

14.5 Nach Artikel 22 des Übereinkommens sind wir für Schäden aus Verspätungen, die Sie selbst oder Ihr Gepäck bei der Luftbeförderung erfahren, nicht haftbar, sofern wir beweisen können, dass unsere Mitarbeiter und Agenten alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen haben oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Mit Ausnahme von Fällen grober Fahrlässigkeit ist unsere Haftung bei Verspätungsschäden wie folgt begrenzt:

14.5.1 Für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Fluggästen auf 4.694 SZR pro Fluggast

14.5.2 Für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Gepäck auf 1.131 SZR pro Fluggast“

Beweiswürdigung:

Die Feststellungen gründen auf die unbedenklichen Urkunden, Beilagen ./A und ./1.

Rechtlich folgt:

Gemäß Artikel 17 Abs 1 MÜ hat der Luftfrachtführer den Schaden zu ersetzen, der dadurch entsteht, dass ein Reisender getötet oder körperlich verletzt wird, jedoch nur, wenn sich der Unfall, durch den der Tod oder die Körperverletzung verursacht wurde, an Bord des Luftfahrzeuges oder beim Ein- oder Aussteigen ereignet hat.

Weist der Luftfrachtführer nach, dass die Person, die den Schadenersatzanspruch erhebt, oder ihr Rechtsvorgänger den Schaden durch eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung, sei es auch nur fahrlässig, verursacht oder dazu beigetragen hat, so ist der Luftfrachtführer ganz oder teilweise von seiner Haftung gegenüber dieser Person insoweit befreit, als diese Handlung oder Unterlassung den Schaden verursacht oder dazu beigetragen hat. Verlangt eine andere Person als der Reisende wegen dessen Tod oder Körperverletzung Schadenersatz, so ist er Luftfrachtführer ganz oder teilweise von seiner Haftung insoweit befreit, als er nachweist, dass eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung des Reisenden, sei es auch nur fahrlässig, den Schaden verursacht oder dazu beigetragen hat. Dieser Artikel gilt für alle Haftungsbestimmungen in diesem Übereinkommen einschließlich Artikel 21 Absatz 1 (Artikel 20 MÜ).

Die Vorschrift regelt die Haftungsbefreiung bei Mitverschulden des Geschädigten vertragsautonom und enthält zugleich eine Beweislastregel (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 20 Rz 1).

Für Schäden nach Artikel 17 Abs 1 MÜ die 113 100 Sonderziehungsrechte je Reisenden nicht übersteigen, kann die Haftung des Luftfrachtführers nicht ausgeschlossen oder beschränkt werden (Artikel 21 Absatz 1 MÜ). Der Luftfrachtführer haftet nicht für Schäden nach Artikel 17 Absatz 1, soweit sie 113 100 Sonderziehungsrechte je Reisenden übersteigen, wenn er nachweist, dass

- a) dieser Schaden nicht auf eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung des Luftfrachtführers oder seiner Leute, sei sie auch nur fahrlässig begangen, zurückzuführen ist oder
- b) dieser Schaden ausschließlich auf eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung eines Dritten, sei sie auch nur fahrlässig begangen, zurückzuführen ist (Artikel 21 Absatz 2 MÜ).

Artikel 21 MÜ regelt in Ergänzung des Artikels 17 MÜ die Haftungsbegrenzung bei Personenschäden (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 21 Rz 1). Absatz 1 stellt klar, dass für Personenschäden bis zu einem Betrag von 113 100 Sonderziehungsrechten verschuldensunabhängig gehaftet wird. Nur durch den Nachweis des Mitverschuldens nach Art 20 MÜ kann der Luftfrachtführer dieser Gefährdungshaftung entgehen (*Reuschle*, aaO Art

21 Rz 2). Absatz 2 sieht für Personenschäden, die den Höchstbetrag von 113 100 Sonderziehungsrechten nach Absatz 1 übersteigen, eine Haftung für vermutetes Verschulden vor. Der Luftfrachtführer kann sich durch den Nachweis, dass der Schaden nicht auf eigenem unrechtmäßigem und schuldhaftem Verhalten oder unrechtmäßigem und schuldhaftem Verhalten seiner Leute beruht (lit a) oder durch den Nachweis, dass der Schaden ausschließlich auf einem unrechtmäßigem und schuldhaftem Verhalten eines Dritten beruht (lit b), von der weitergehenden Haftung befreien (*Reuschle*, aaO Art 21 Rz 3).

Die bekämpfte Klausel ist jedenfalls im Gesamtzusammenhang zu lesen, sodass unzweifelhaft klar ist, dass sie sich auf die Haftung bei Tod oder Verletzung von Fluggästen bezieht (1. Satz). Dem Argument der klagenden Partei, die Klausel lasse offen, auf welcher Schadensart die in der Klausel genannten Forderungen beruhen würden, kann daher nicht gefolgt werden. Der Maßstab des Entlastungsbeweises, der in der Klausel festgelegt wird, ist aber ein anderer als in Artikel 21 Absatz 2 MÜ vorgesehen.

Art 26 MÜ erklärt die Vorschriften des Montrealer Übereinkommens, dh die die Haftung betreffenden Rahmenbedingungen der Luftbeförderung, für einseitig zwingend. Jede Vereinbarung, durch welche die Haftung des Luftfrachtführers ausgeschlossen oder der im Montrealer Übereinkommen festgesetzte Haftungshöchstbetrag herabgesetzt wird, ist nichtig (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 26 Rz 3).

Werden den gesetzlichen Voraussetzungen nach dem Montrealer Übereinkommen durch Vereinbarung weitere Voraussetzungen hinzugefügt, die den Anspruch in irgendeiner Weise mindernd berühren, so verstößt dies ebenfalls gegen Art 26 MÜ. Nichtig wegen Verstoßes gegen Art 26 MÜ sind daher bspw Bestimmungen, die die Beweislast bei Schadenersatzansprüchen zu Lasten des Geschädigten verändern (*Reuschle*, aaO Art 26 Rz 8).

Eine Klausel, die zwar nur eine geltende Rechtslage wiedergibt, aber unvollständig, sodass der Verbraucher einen unrichtigen Eindruck von seiner Rechtsposition bekommen kann, ist intransparent (RIS-Justiz RS0115219 [T55]). Es soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung der AGB sichergestellt werden, um zu verhindern, dass der (für die jeweilige Vertragsart typische Durchschnitts)Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird, ihm unberechtigt Pflichten abverlangt werden, gegen die er sich nicht zur Wehr setzt; er über Rechtsfolgen getäuscht oder ihm ein unzutreffendes oder unklares Bild seiner vertraglichen Position vermittelt wird (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Nach dem Wortlaut der bekämpften Klausel könnten die beklagte Partei oder ihre Leute zunächst unrechtmäßiges und schuldhaftes Verhalten setzen, um sich sodann freizubeweisen, dass es nicht möglich gewesen sei, alle nötigen Maßnahmen zu ergreifen, um den Schaden zu vermeiden. Da die bekämpfte Klausel in ihrem Wortlaut somit nicht darauf abstellt, dass der Schaden nicht auf eigenem unrechtmäßigem und schuldhaftem Verhalten oder solchem seiner Leute (lit a) oder ausschließlich auf einem unrechtmäßigem und schuldhaftem Verhalten eines Dritten (lit b) beruhen darf, ist sie wegen des Verstoßes gegen Art 26 MÜ nichtig.

Die bekämpfte Klausel ist daher gemäß § 879 Abs 1 ABGB nichtig wegen des Verstoßes gegen ein gesetzliches Verbot und intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG und somit zu kassieren.

19. Wir übernehmen keine Verantwortung für Krankheiten, Verletzungen oder Behinderungen, einschließlich Tod, die auf Ihren körperlichen Zustand oder die Verschlechterung desselben zurückzuführen sind.

(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 14.4.8, Beilage .JA)

Klagsvorbringen:

Die vorliegende Klausel berge einen Haftungsausschluss, der vom Montrealer Übereinkommen nicht gedeckt sei: Gem Art 20 MÜ sei der Luftfrachtführer nur dann von seiner Haftung befreit, wenn er beweise, dass die betroffene Person durch eine unrechtmäßige Handlung oder Unterlassung, sei es auch nur fahrlässig, den Schaden verursacht oder dazu beigetragen habe. Demgegenüber wolle die Klausel die grundsätzlich verschuldensunabhängige Haftung des Unternehmers (die bei Personenschäden zumindest bis zum Betrag von 113.100 SZR gelte) generell für den Fall ausschließen, dass der Schaden auf den „körperlichen Zustand oder die Verschlechterung desselben zurückzuführen“ sei, selbst wenn den Fluggast daran kein Verschulden trifft. Da die im MÜ normierte Haftung des Luftfrachtführers nicht wirksam eingeschränkt oder ausgeschlossen werden könne, sei die Klausel nach Art 26 MÜ nichtig. Zudem sei die Klausel auch intransparent gem § 6 Abs 3 KSchG, da die wahre Rechtslage verschleiert werde.

Die Haftung für Personenschäden sei nach Art 17 Abs 1 MÜ bereits dann eröffnet, wenn sich der Unfall, durch den der Tod oder die Körperverletzung verursacht worden sei, an Bord des Luftfahrzeugs oder beim Ein- oder Aussteigen ereignet habe. Auf den körperlichen Zustand des Fluggastes stelle das Haftungsregime des MÜ nicht ab, auch nicht darauf, ob es zum Schadenseintritt nur aus diesem Grund kommen habe können. Art 21 MÜ normiere bis zur

Höhe von 113.100 SZR eine verschuldensunabhängige Haftung des Luftfrachtführers für Personenschäden. Eine etwaige Branchenüblichkeit der Klausel sei irrelevant.

Beklagtenvorbringen:

Ein Unfall iSd Art 17 Abs 1 MÜ liege nicht vor, wenn der Tod oder die Körperverletzung auf bereits bestehende Vorerkrankungen oder Verletzungen des Fluggastes (und damit auf dessen körperlichen Zustand) zurückzuführen sei. In einem solchen Fall fehle es auch an der kausalen Verursachung des Todes oder der Körperverletzung durch das Luftfahrtunternehmen und/oder dessen Leute. Eine Haftung gemäß den Bestimmungen des MÜ bestehe daher in dem in der beanstandeten Klausel geregelten Fall nicht. Die Klausel verschleierte daher weder die wahre Rechtslage noch sehe sie einen Ausschluss oder eine Einschränkung der gemäß den Bestimmungen des MÜ vorgesehenen Haftung vor. Die Klausel schließe eine Haftung in den Fällen aus, in denen gar kein Unfall im Sinne des MÜ vorliege und in denen daher ohnehin keine Haftung nach Maßgabe des MÜ bestehe. Abgesehen davon seien derartige Klauseln branchenüblich und würden auch von der IATA in der von ihr herausgegebenen Empfehlung Nr 1724 (für Allgemeine Beförderungsbedingungen von Luftfahrtunternehmen) empfohlen.

Feststellungen:

In den „Allgemeinen Beförderungsbedingungen (Fluggast und Gepäck)“ des Dachverbands der Fluggesellschaften (IATA) lautet es unter Punkt 16.3 (Beilage ./6):

„16.3.8 wird ein Fluggast befördert, dessen Alter oder geistige oder körperliche Verfassung eine Gefahr oder ein Risiko für ihn selbst darstellt, so haftet der Luftfrachtführer nicht für Krankheiten, Verletzungen oder Behinderungen, einschließlich des Todes, die auf diesen Zustand zurückzuführen sind, oder für die Verschlechterung dieses Zustands;

Beweiswürdigung:

Die Feststellungen gründen auf die unbedenkliche Beilage ./6.

Rechtlich folgt:

Gemäß Artikel 17 Abs 1 MÜ hat der Luftfrachtführer den Schaden zu ersetzen, der dadurch entsteht, dass ein Reisender getötet oder körperlich verletzt wird, jedoch nur, wenn sich der Unfall, durch den der Tod oder die Körperverletzung verursacht wurde, an Bord des Luftfahrzeuges oder beim Ein- oder Aussteigen ereignet hat.

Der Tod oder die Körperverletzung des Reisenden muss durch einen „Unfall“ verursacht worden sein. Es ist davon auszugehen, dass die Schöpfer des Montrealer Übereinkommens im Falle des Personenschadens gerade nicht jedwedes Schadensereignis als Ursache

ausreichend lassen sein wollten (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 17 Rz 12).

Kein Unfall liegt vor, wenn ein Schaden allmählich, zB durch dauernde Einwirkung, entsteht. Eine Knieverletzung, die sich ein Reisender beim Betreten der engen Stuhlreihen zuzieht, stellt keinen Unfall dar. Ebenso wenig stellt das Handeln oder Unterlassen eines Luftfrachtführers oder seiner Leute, das angeblich die bereits bestehende innere Verletzung eines Reisenden verschlimmert hat, keinen Unfall iSd Art 17 MÜ dar (*Reuschle*, aaO Art 17 Rz 18).

Der konkrete Personenschaden muss sich nach Art 17 Abs 1 MÜ durch den Unfall ereignet haben. Das Unfallereignis muss *conditio sine qua non* für den Schaden gewesen sein. Sind die Verletzungen des Reisenden auf körperliche Reaktionen bei gewöhnlicher Flugdurchführung zurückzuführen, beruhen diese nicht auf einem Unfall. Greifen Dritte in den Kausalverlauf ein, kann dieser unterbrochen werden. Die Ursache der Körperverletzung oder des Todes muss außerhalb des Betroffenen entstanden sein (*Reuschle*, aaO Art 17 Rz 24).

Bleibt ungeklärt, ob die Verletzung des Klägers auf ein externes flugspezifisches Schadensereignis oder vielmehr seinen schlechten Gesundheitszustand zurückzuführen ist, ist die Klage abzuweisen (*Reuschle*, aaO Art 17 Rz 28).

Der klagenden Partei ist darin zuzustimmen, dass das Montrealer Übereinkommen bei der Haftung für Personenschäden nicht auf den körperlichen Zustand des Fluggastes abstellt. Es stellt vielmehr darauf ab, dass der Tod oder die Körperverletzung durch einen Unfall verursacht wurde. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass dann, wenn der Tod oder die Körperverletzung des Fluggastes auf bereits bestehende Vorerkrankungen oder Verletzungen des Fluggastes zurückzuführen ist – ohne Hinzutreten eines von außen wirkenden Ereignisses iS eines Unfalles – keine Haftung des Luftfrachtführers besteht. Es fehlt in einem solchen Fall an der haftungsbegründenden Kausalität. Die gegenständliche Klausel stellt aber gerade darauf in ihrem Wortlaut nicht ab.

Bei der gebotenen kundenfeindlichster Auslegung ist die beanstandete Klausel aber dahingehend zu verstehen, dass bei einer Verschlechterung des körperlichen Zustandes unabhängig davon, worauf diese Verschlechterung beruht bzw zurückzuführen ist, die beklagte Partei von einer Haftung befreit wird. Dies widerspricht dem Regelungsinhalt des MÜ und verschleiern die wahre Rechtslage. In der Regel kann dem Fluggast ein Verschulden an seinem körperlichen Zustand oder dessen Verschlechterung nicht vorgeworfen werden.

Aus dem Transparenzgebot kann eine Pflicht zur Vollständigkeit folgen, wenn die Auswirkungen einer Klausel für den Kunden andernfalls unklar bleiben. Der Verbraucher darf

durch die Formulierung einer Klausel in Allgemeinen Vertragsbedingungen nicht von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten werden. Zweck des Verbandsprozesses ist es nämlich nicht nur, das Verbot von Klauseln zu erreichen, deren Inhalt gesetzwidrig ist, sondern es sollen auch jene Klauseln beseitigt werden, die dem Verbraucher ein unzutreffendes oder auch nur unklares Bild seiner vertraglichen Position vermitteln (RIS-justiz RS0115219 [T1]). Eine Klausel, die zwar nur eine geltende Rechtslage wiedergibt, aber unvollständig, sodass der Verbraucher einen unrichtigen Eindruck von seiner Rechtsposition bekommen kann, ist intransparent (RIS-Justiz RS0115219 [T55]). Es soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung der AGB sichergestellt werden (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Die gegenständliche Klausel ist daher als intransparent nach § 6 Abs 3 KSchG zu kassieren.

20. Nach Artikel 22 des Übereinkommens sind wir für Schäden aus Verspätungen, die Sie selbst oder Ihr Gepäck bei der Luftbeförderung erfahren, nicht haftbar, sofern wir beweisen können, dass unsere Mitarbeiter und Agenten alle zumutbaren Maßnahmen zur Schadensvermeidung ergriffen haben oder die Ergreifung dieser Maßnahmen unmöglich war. Mit Ausnahme von Fällen grober Fahrlässigkeit ist unsere Haftung bei Verspätungsschäden wie folgt begrenzt:

- Für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Fluggästen auf 4.694 SZR pro Fluggast

- Für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Gepäck auf 1.131 SZR pro Fluggast

(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 14.5, Beilage .JA)

Klagsvorbringen:

Die Klausel suggeriere, dass die in Art 22 MÜ normierten Haftungshöchstbeträge für Verspätungsschäden nur bei grober Fahrlässigkeit nicht gelten würden; dabei berücksichtige sie jedoch nicht, dass die Haftungsbeschränkungen auch im Falle einer vorsätzlichen Schädigung nicht anwendbar seien (Art 22 Abs 5 MÜ). Für Fälle vorsätzlicher Schädigung treffe die Klausel keine Aussage. Die Klausel spreche auch nicht von grobem Verschulden, das sowohl die grobe Fahrlässigkeit als auch vorsätzliches Handeln umfassen würde, sondern nur von grober Fahrlässigkeit. Insofern weiche die Klausel zum Nachteil der Fluggäste von den Vorgaben des Montrealer Übereinkommens ab; die dort normierte Haftung des Luftfrachtführers könne jedoch nicht wirksam eingeschränkt oder ausgeschlossen werden, weshalb die Klausel nach Art 26 MÜ nichtig sei. Zudem sei die Klausel auch intransparent gem § 6 Abs 3 KSchG, da die wahre Rechtslage verschleiert werde.

Beklagtenvorbringen:

Wenn die beanstandete Klausel vorsehe, dass die Haftungsbegrenzungen des MÜ für Verspätungsschäden im Fall der groben Fahrlässigkeit nicht gelten würden, so sei jedem

durchschnittlichen Verbraucher bewusst, dass diese Haftungsbegrenzungen auch im Falle des Vorsatzes nicht gelten, zumal Vorsatz einen höheren Grad des Verschuldens als grobe Fahrlässigkeit darstelle. Kein verständiger Leser könne zu dem Ergebnis kommen, dass eine Haftungsbegrenzung, die schon im Falle eines niedrigeren Grades des Verschuldens (grobe Fahrlässigkeit) nicht zur Anwendung gelange, im Falle des höheren Grades des Verschuldens (Vorsatz) dann plötzlich gelten solle. Im Übrigen schließe eine unbeschränkte Haftung für grobe Fahrlässigkeit gemäß Größenschluss auch immer eine unbeschränkte Haftung für Vorsatz ein. Es liege sohin weder ein Verstoß gegen § 6 (3) KSchG vor noch ist die Klausel gemäß Art 26 MÜ nichtig.

Im Hinblick auf die rechtliche Beurteilung können die **Feststellungen** samt **Beweiswürdigung** entfallen.

Rechtlich folgt:

Gemäß Artikel 22 Abs 1 MÜ haftet der Luftfrachtführer für Verspätungsschäden bei der Beförderung von Personen nur bis zu einem Betrag von 4694 Sonderziehungsrechten je Reisenden. Nach Absatz 2 *leg cit* haftet der Luftfrachtführer bei der Beförderung von Reisegepäck für Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder Verspätung nur bis zu einem Betrag von 1131 Sonderziehungsrechten je Reisenden (zur Möglichkeit der Wertdeklaration siehe Klausel 24). Die Absätze 1 und 2 finden keine Anwendung, wenn nachgewiesen wird, dass der Schaden durch eine Handlung oder Unterlassung des Luftfrachtführers oder seiner Leute verursacht worden ist, die entweder in der Absicht, Schaden herbeizuführen, oder leichtfertig und in dem Bewusstsein begangen wurde, dass wahrscheinlich ein Schaden eintreten wird. Im Fall einer Handlung oder Unterlassung der Leute ist außerdem nachzuweisen, dass diese in Ausführung ihrer Verrichtungen gehandelt haben (Artikel 22 Absatz 5 MÜ).

Artikel 22 Absatz 5 MÜ regelt die Durchbrechung der Haftungshöchstgrenzen. Objektive Voraussetzung für den Wegfall der Haftungsbeschränkung ist, dass der Luftfrachtführer oder seine Leute in Ausführung ihrer Verrichtung den Schaden verursacht haben. In subjektiver Hinsicht müssen die Schädiger in einer qualifizierten Art und Weise gehandelt haben (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 22 Rz 8). Die absichtliche Schadensverursachung ist mit Vorsatz gleichzusetzen, wobei im MÜ alle Vorsatzformen erfasst sind (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 22 Rz 13). Der Luftfrachtführer handelt leichtfertig, wenn er oder einer seiner Leute eine auf der Hand liegende Sorgfaltspflicht außer Acht lässt. Dies ist dann der Fall, wenn er sich bewusst war, dass sein Handeln oder Unterlassen einen Schaden auslösen kann und er dennoch – aus Nachlässigkeit oder Bequemlichkeit – nicht sorgfältig handelt (*Reuschle*, aaO Art 22 Rz 15).

Das weiter erforderliche Bewusstsein ist eine sich dem Handelnden aus seinem leichtfertigen Verhalten aufdrängende Erkenntnis, es werde mit Wahrscheinlichkeit ein Schaden entstehen. Der Schaden muss dabei überwiegend wahrscheinlich gewesen sein. Dies ist der Fall, wenn der Eintritt des Schadens mit höherer Wahrscheinlichkeit zu erwarten ist als sein Ausbleiben (*Reuschle*, aaO Art 22 Rz 16). Der Geschädigte hat die Absicht, die Leichtfertigkeit sowie das Bewusstsein des Schädigers von der Wahrscheinlichkeit des Schadenseintritts darzulegen und zu beweisen (*Reuschle*, aaO Art 22 Rz 17).

Art 26 MÜ erklärt die Vorschriften des Montrealer Übereinkommens, dh die die Haftung betreffenden Rahmenbedingungen der Luftbeförderung, für einseitig zwingend. Jede Vereinbarung, durch welche die Haftung des Luftfrachtführers ausgeschlossen oder der im Montrealer Übereinkommen festgesetzte Haftungshöchstbetrag herabgesetzt wird, ist nichtig (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 26 Rz 3).

Werden den gesetzlichen Voraussetzungen nach dem Montrealer Übereinkommen durch Vereinbarung weitere Voraussetzungen hinzugefügt, die den Anspruch in irgendeiner Weise mindernd berühren, so verstößt dies ebenfalls gegen Art 26 MÜ. Nichtig wegen Verstoßes gegen Art 26 MÜ sind daher bspw Bestimmungen, die die Beweislast bei Schadenersatzansprüchen zu Lasten des Geschädigten verändern (*Reuschle*, aaO Art 26 Rz 8).

Eine Klausel, die zwar nur eine geltende Rechtslage wiedergibt, aber unvollständig, sodass der Verbraucher einen unrichtigen Eindruck von seiner Rechtsposition bekommen kann, ist intransparent (RIS-Justiz RS0115219 [T55]). Es soll eine durchschaubare, möglichst klare und verständliche Formulierung der AGB sichergestellt werden, um zu verhindern, dass der (für die jeweilige Vertragsart typische Durchschnitts)Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird, ihm unberechtigt Pflichten abverlangt werden, gegen die er sich nicht zur Wehr setzt; er über Rechtsfolgen getäuscht oder ihm ein unzutreffendes oder unklares Bild seiner vertraglichen Position vermittelt wird (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Bei lebensnaher Betrachtung kann nicht davon ausgegangen werden, dass der Durchschnittsverbraucher, der in der Regel kein Jurist ist, bei der ausdrücklichen Nennung der groben Fahrlässigkeit den Vorsatz selbständig „dazudenkt“. Die Klausel verschleiert daher die wahre Rechtslage und ist intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG. Bei kundenfeindlichster Auslegung wäre davon auszugehen, dass die Haftungshöchstbegrenzung nur im Fall der groben Fahrlässigkeit aufgehoben ist. Zugegebenermaßen mag dies für einen Juristen überzogen anmuten, doch erscheint dies im Hinblick auf den typischen Durchschnittsverbraucher/Fluggast angemessen. Der rechtsunkundige Verbraucher kann

durch diese unklaren Formulierungen über die tatsächliche Rechtslage getäuscht werden.

Da die einzelnen Sätze der bekämpften Klausel nicht isoliert voneinander wahrgenommen werden können und für eine geltungserhaltende Reduktion kein Raum ist (vgl OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g), ist die Klausel insgesamt als intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG zu beurteilen und zu kassieren.

21. Der Fluggast macht Ansprüche unmittelbar gegenüber Ryanair geltend und gewährt Ryanair eine Frist von 28 Tagen oder eine Frist, die nach dem anwendbaren Recht vorgesehen ist (je nachdem, welche Frist kürzer ist), die es Ryanair ermöglicht, unmittelbar gegenüber dem Fluggast zu reagieren, bevor dieser Dritte beauftragt, seine Ansprüche in seinem Namen geltend zu machen. (...) Ansprüche, die von Dritten geltend gemacht werden, bearbeitet Ryanair nicht, wenn (...) der betroffene Fluggast seine Ansprüche nicht unmittelbar gegenüber Ryanair geltend gemacht und Ryanair nicht die Frist zur Reaktion gewährt hat.

(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 15.2.2, 15.2.3, Beilage ./A)

Klagsvorbringen:

Die Klausel sehe nicht vor, dass sie sich ausschließlich auf Ausgleichsleistungen gemäß Art 7 Fluggastrechte-VO beziehe. Die Klausel sei gröblich benachteiligend gem § 879 Abs 3 ABGB, da eine sachliche Rechtfertigung für die hier vorgesehene Einschränkung des Verbrauchers, dem es demnach untersagt sein solle, sich für die Dauer der Frist von 28 Tagen eines gewillkürten Vertreters zu bedienen, nicht ersichtlich sei. Es sei alleinige und autonome Entscheidung des Fluggastes, ob er die ihm gegen die beklagte Partei zustehenden Ansprüche persönlich geltend mache oder sich dabei durch einen Dritten vertreten lasse. Die Klausel ziele auf eine Erschwerung der Geltendmachung der Ansprüche nach der Fluggastrechte-VO ab. Vor allem rechtlich nicht versierten Verbrauchern werde die Durchsetzung ihrer Ansprüche unnötig erschwert. Ob der Konsument persönlich auftrete oder sich eines Dritten für die Geltendmachung seiner Ansprache gegenüber der beklagten Partei bediene, habe auf die Rechtsposition der beklagten Partei keinerlei Auswirkungen und sei für sie mit keinerlei zusätzlichem administrativem Aufwand verbunden. Dafür, dass Fluggäste Dritte mit der Aufgabe betrauen würden, ihre Ansprüche für sie geltend zu machen, seien vielerlei Gründe denkbar: Sofern der Flug Teil einer Pauschalreise gewesen sei oder über einen Vermittler gebucht worden sei, könne es VerbraucherInnen einfacher erscheinen, ihre Beschwerden über diese Dritten regeln zu lassen. Manche VerbraucherInnen könnten sich aber auch schlicht nicht dazu in der Lage sehen, ihre Ansprüche zu argumentieren, und es daher bevorzugen, besser qualifizierte Personen damit zu beauftragen. Dass dies für den Unternehmer von Nachteil sei, sei nicht erkennbar; im Gegenteil werde es für eine rasche Beschwerdeerledigung sogar förderlich sein, wenn dem Unternehmer ein kompetenter

Ansprechpartner gegenüber stehe. Ein an dieser Regelung überwiegendes Interesse des Unternehmers sei nicht einmal ansatzweise erkennbar.

Zudem verstoße die Klausel gegen § 6 Abs 1 Z 4 KSchG. Für eine vom Verbraucher dem Unternehmer oder einem Dritten abzugebende Anzeige oder Erklärung dürfe nicht vorgesehen werden, dass diese einer strengeren Form als der Schriftform oder besonderen Zugangserfordernissen zu genügen habe. Im Ergebnis bewirke die Klausel eben dies, da nur direkt vom Fluggast erhobene Ansprüche bearbeitet würden.

Gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB sei auch die Fixierung einer Frist, die dem Unternehmer – unabhängig von der Dringlichkeit der Beschwerde oder Anfrage – zur Beantwortung offen stehen solle. Nach der generellen Diktion der Klausel solle diese Frist auch für unverzüglich zu erfüllende Forderungen einzuräumen sein; hier sei etwa an den Anspruch auf anderweitige Beförderung oder auf Betreuungsleistungen nach der Fluggastrechte-VO zu denken bzw an den Anspruch auf Zahlung von Ausgleichsleistungen, die binnen 7 Tagen zu erfolgen habe (vgl Art 8 und Art 9 Fluggastrechte-VO). In diesem Sinne verschleierte die Klausel die wahre Rechtslage; sie sei daher intransparent gem § 6 Abs 3 KSchG. In der österreichischen Rechtsordnung gebe es keine Grundlage für die Normierung einer (zwingenden) Frist, die dem Unternehmen für eine außergerichtliche Streitbeilegung einzuräumen sei. Den Fluggästen der beklagten Partei stehe es frei, unmittelbar nach Entstehung der jeweiligen Ansprüche, dh ohne die 28-tägige Frist abzuwarten – Klage gegen die beklagte Partei einzubringen. Dieses Recht könne auch nicht dadurch beschränkt werden, dass Fluggäste vorab zwingend zur Einhaltung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens verpflichtet würden. Auf § 45 ZPO sei in diesem Zusammenhang hingewiesen.

Zudem sei die Klausel überraschend und daher unwirksam: Dass sich VerbraucherInnen nur selbst an die Airline wenden könnten und dem Unternehmer eine von diesem zu bestimmende Frist zur Reaktion einräumen müssten, mit diesen nachteiligen Vorgaben müsse bereits von vornherein nicht gerechnet werden. Die Klausel sei daher nach § 864a ABGB nichtig.

Die für die beklagte Partei angeblich einfachere Bearbeitung der Ansprüche durch formularmäßige Geltendmachung könne schon allein deshalb keine sachliche Rechtfertigung für die gegenständliche Klausel sein, weil die Frist von 28 Tagen nicht darauf abstelle, ob die Ansprüche mit dem von der beklagten Partei zur Verfügung gestellten Online-Formular geltend gemacht würden oder nicht.

Beklagtenvorbringen:

Die Klausel sei ausschließlich auf Ausgleichsansprüche gemäß der Fluggastrechte-VO anzuwenden. Zur Geltendmachung jedweder anderer Ansprüche könne sich der Fluggast von Beginn an eines Vertreters bedienen. Bei Ryanair DAC handle es sich um ein

Schwesterunternehmen der beklagten Partei, bei dem konzernweit die Behandlung und Abwicklung von Kundenbeschwerden konzentriert sei. Ferner stelle Art 15.2.7 der ABB klar, dass das Recht und die Möglichkeit eines Fluggastes, den Rat von Beratern einzuholen, nicht eingeschränkt sei. Es stehe dem Verbraucher frei, rechtliche Beratung einzuholen. Gemäß Art 15.2.4 und 15.2.5 gelte das in Art 15.2.2 festgelegte Prozedere ferner nicht, wenn ein Fluggast nicht in der Lage sei, seine Ansprüche selbst geltend zu machen, oder wenn Ansprüche von einem Fluggast auch für andere Fluggäste geltend gemacht würden, die von derselben Buchung umfasst seien. Die beklagte Partei stelle auf dem von ihr verwendeten Flugbuchungsportal www.laudamotion.com ein online-Formular zur Verfügung, das über den am Ende der Website befindlichen Link „Service Center“, „Häufige Fragen“ und „Kontakt“ und die weiterführenden links „Online-Formulare: Allgemeine Kostenerstattung, EU261, beschädigtes/verlorenes Gepäck“ und „EU261, Annullierung und Verspätungen, bitte hier klicken“ aufgerufen werden könne. Es werde Fluggästen an mehreren Stellen der Website der beklagten Partei zur Verfügung gestellt, sei leicht auffindbar und könne von Fluggästen ganz leicht und ohne fremde Hilfe ausgefüllt, benützt und übermittelt werden. Der Fluggast benötige dazu lediglich die Angaben zu dem gestörten Flug (Reservierungsnummer, Flugnummer, Flugdatum, Abflughafen, Ankunftsflughafen), über die er aufgrund der Buchungsbestätigung verfüge und müsse seinen Namen, seine Adresse sowie seine Bankverbindung bekanntgeben. Selbst wenn sich der Fluggast dieses online-Formulars nicht bedienen wolle, würden diese Informationen ausreichen, damit der Fluggast seine Ansprüche in jedweder anderen Form geltend machen könne. Dieses online-Formular könne auch direkt über den in Art 15.2.2 der ABB enthaltenen Link „Ansprüche können hier geltend gemacht werden“ aufgerufen werden. Darüber hinaus werde jedwede sonstige Geltendmachung von Ansprüchen, die direkt durch den Fluggast erfolge, bearbeitet. Von Fluggästen direkt geltend gemachte Ansprüche gemäß der Fluggastrechte-VO würden jedenfalls innerhalb von 28 Tagen behandelt und – wenn die geltend gemachten Ansprüche zu Recht bestehen – erfüllt. In der Praxis würden aber Ansprüche, die über das online-Formular geltend gemacht werden, noch rascher bearbeitet. Sofern ein Fluggast Ansprüche nicht unmittelbar selbst geltend mache, werde der einschreitende Vertreter in Schriftform darauf hingewiesen, den Fluggast zur Einhaltung der Bestimmung des Art 15.2.2 der ABB anzuhalten (es sei denn, es liege eine der in Art 15.2.4 und 15.2.5 der ABB genannten Ausnahmen vor). Die Europäische Kommission empfehle in ihrer Bekanntmachung zur Information der Fluggäste vom 9. März 2017, dass Fluggäste bei der Geltendmachung von Ansprüchen aus der Fluggastrechte-VO stets versuchen sollten, das ausführende Luftfahrtunternehmen zu kontaktieren, bevor sie andere Mittel zur Geltendmachung ihrer Rechte in Erwägung ziehen würden. Die Bestimmungen des Art 15.2 der ABB würden dieser Empfehlung der Europäischen Kommission folgen, diese umsetzen und im Sinne dieser Empfehlung ein Prozedere für die

außergerichtliche Geltendmachung von Ansprüchen festlegen. Seit Einführung der Fluggastrechte-VO hätten sich weltweit Unternehmen darauf spezialisiert, Fluggästen öffentlich anzubieten, die Durchsetzung insbesondere von Ausgleichsansprüchen aus der Fluggastrechte-VO gegenüber Luftfahrtunternehmen zu übernehmen. Die Geschäftsmodelle all dieser Unternehmen seien weitestgehend ident und würden darauf basieren, den Kontakt zwischen dem Fluggast und dem Luftfahrtunternehmen von Beginn an zu unterbinden und entweder für die Durchsetzung der Ansprüche des Fluggastes eine „Erfolgsprovision“ (in der Regel in der Höhe von 20 % bis 35 % des geltend gemachten Anspruches) zu verlangen oder die Ansprüche von Fluggästen gegen ein Entgelt zu erwerben, das geringer sei als der geltend zu machende Anspruch. Die beanstandete Klausel wolle Fluggäste vor derartigen Praktiken (bei denen der Fluggast jedenfalls einen erheblichen Teil einer ihm zustehenden Entschädigung verliere) bewahren.

Ausgehend von diesem Sachverhalt benachteilige die beanstandete Klausel Fluggäste nicht. Die beanstandete Klausel schließe die Möglichkeit des Fluggastes, sich durch eine dritte Person vertreten zu lassen nicht aus. Sofern die Bearbeitung nicht in der Erfüllung der geltend gemachten Ansprüche münde oder länger als 28 Tage dauere, stehe es dem Fluggast frei, sich Dritter zur Geltendmachung seiner Ansprüche zu bedienen. Darüber hinaus gelte die beanstandete Klausel nicht für jegliche Ansprüche eines Fluggastes, sondern lediglich für Ausgleichsansprüche gemäß der Fluggastrechte-VO. Bei der Geltendmachung aller anderen Ansprüche könne sich der Fluggast ohne jede Einschränkung Dritter bedienen. Ferner könnten Ansprüche von Fluggästen auch von anderen – von derselben Buchung umfassten – Fluggästen geltend gemacht werden.

Die Geltendmachung von Ansprüchen nach der Fluggastrechte-VO werde nicht erschwert; vielmehr werde dem Fluggast ein einfaches und schnelles Verfahren zur Verfügung gestellt, um seine Ansprüche geltend zu machen. Ferner entspreche es den allgemeinen Gepflogenheiten des Rechtsverkehrs, nicht schon beim ersten Versuch einer Anspruchsdurchsetzung direkt einen Dritten mit der Geltendmachung von Ansprüchen zu betrauen.

Die beklagte Partei habe berechtigtes Interesse an direktem Kontakt mit dem Fluggast und ausreichend Zeit für eine solche Prüfung und Bearbeitung zu haben. Dies vereinfache und beschleunige die außergerichtliche Abwicklung von Ansprüchen und vermindere administrativen Aufwand. Es sei das legitime Anliegen eines jeden Vertragspartners, zuerst den Kontakt zum anderen Vertragspartner zu suchen, bevor dieser Dritte mit der Geltendmachung seiner Ansprüche beauftrage. Die beanstandete Klausel sei angemessen.

Der High Court of Justice sei in seinem Urteil vom 16. März 2018 im Verfahren Nr. HC-2016003081 zu dem Ergebnis gelangt, dass gleichlautende (von Ryanair in deren ABB verwendete) Klauseln fair und angemessen seien, deren Einhaltung für einen Fluggast einfach und zeitlich begrenzt sei, das Recht des Fluggastes auf Entschädigung nicht

eingeschränkte und durch diese Klausel kein erhebliches Ungleichgewicht in den Rechten und Pflichten des Luftfahrtunternehmens einerseits und der Fluggäste andererseits begründet werde. Das Gericht sei zu dem Ergebnis gelangt, dass diese Klausel nicht gegen Art 15 Abs 1 Fluggastrechte-VO verstoße und auch nicht missbräuchlich iSd Art 3 der Richtlinie 93/13/EWG sei. Die Ausführungen in dem Urteil seien für die Beurteilung der gegenständlichen Klausel relevant.

Art 15 Fluggastrechte-VO sehe vor, dass ein Luftfahrtunternehmen Verpflichtungen gegenüber Fluggästen aus dieser Verordnung nicht einschränken oder ausschließen dürfe. Daraus folge nicht nur die Verpflichtung des Luftfahrtunternehmens an einen Fluggast Ausgleichsleistungen nach Maßgabe der Fluggastrechteverordnung zu leisten; vielmehr lasse sich aus dieser Bestimmung auch das Recht des Luftfahrtunternehmens ableiten, eine geschuldete Ausgleichsleistung direkt gegenüber dem Fluggast zu erbringen.

Die Frist von 28 Tagen finde auf besonders „dringliche“ Ansprüche des Fluggastes (auf Betreuungsleistung oder anderweitige Beförderung) gerade keine Anwendung. An der Fälligkeit von Ansprüchen ändere die Klausel nichts, weshalb Intransparenz nicht vorliege. Dem erheblichen Interesse der beklagten Partei an einer ausreichenden Bearbeitungszeit von 28 Tagen, stehe auch kein anderes überwiegendes Interesse des Fluggastes an einer (noch schnelleren) Prüfung und allfälligen Erfüllung seiner Forderung entgegen. Abgesehen davon, dass die beanstandete Klausel sohin nicht nachteilig sei, könne es für einen Fluggast angesichts der Empfehlung der Europäischen Kommission auch nicht überraschend sein, seine Ansprüche zunächst und in einem ersten Schritt ohne die Einschaltung eines Dritten geltend machen zu müssen; dies umso weniger, als ein solches Vorgehen den allgemeinen Gepflogenheiten im Geschäftsverkehr entspreche.

Feststellungen:

„ARTIKEL 15.2 EU261 Schadenersatzansprüche“ der ABB der beklagten Partei lautet (Beilage ./A):

„**15.2.1** Die Bestimmungen dieses Artikels finden Anwendung auf Ausgleichsansprüche auf der Grundlage der Verordnung (EG) Nr. 261/2004.

15.2.2 Der Fluggast macht Ansprüche unmittelbar gegenüber Ryanair geltend und gewährt Ryanair eine Frist von 28 Tagen oder eine Frist, die nach dem anwendbaren Recht vorgesehen ist (je nachdem, welche Frist kürzer ist), die es Ryanair ermöglicht, unmittelbar gegenüber dem Fluggast zu reagieren, bevor dieser Dritte beauftragt, seine Ansprüche in seinem Namen geltend zu machen. Ansprüche können [hier](#) geltend gemacht werden.

15.2.3 Ansprüche, die von Dritten geltend gemacht werden, bearbeitet Ryanair nicht, wenn - wie in Artikel 15.2.2 vorgesehen - der betroffene Fluggast seine Ansprüche nicht unmittelbar gegenüber Ryanair geltend gemacht und Ryanair nicht die Frist zur Reaktion gewährt hat.

15.2.4 Die vorstehenden Artikel 15.2.2 und 15.2.3 gelten nicht für Fluggäste, die nicht in der Lage sind, ihre Ansprüche selbst gegenüber Ryanair geltend zu machen. Erziehungsberechtigte sowie Betreuer von Passagieren, die nicht geschäftsfähig sind, können Ansprüche im Namen dieser Passagiere geltend machen. Ryanair kann Dokumente anfordern, die die Berechtigung des Erziehungsberechtigten bzw des Betreuers belegen, Ansprüche im Namen des Fluggastes geltend zu machen.

15.2.5 Fluggäste können Ansprüche gegenüber Ryanair im Namen anderer Fluggäste, die unter derselben Buchung aufgeführt sind, geltend machen. Ryanair kann Dokumente anfordern, die belegen, dass dieser Fluggast die Zustimmung der anderen Fluggäste derselben Buchung zur Geltendmachung ihrer Ansprüche besitzt.

15.2.6 Zur Klarstellung sei festgestellt, dass unbeschadet der vorstehenden Artikel 15.2.4 und 15.2.5 Ryanair Ansprüche, die von Dritten erhoben werden, nicht bearbeitet, soweit der Anspruchserhebung entsprechende Dokumente zum Beleg der Berechtigung des Dritten, die Ansprüche im Namen eines Fluggastes geltend zu machen, nicht beigefügt sind.

15.2.7 Fluggästen ist es durch diese Bestimmungen nicht untersagt, den Rat rechtlicher oder sonstiger Berater einzuholen, bevor sie ihre Ansprüche unmittelbar gegenüber Ryanair geltend machen.

15.2.8 Aufgrund der bei Ryanair geltenden Zahlungsverfahren erfolgen Zahlungen oder Rückzahlungen an die Kreditkarte bzw. sonstige Zahlungskarten, die bei der Buchung verwendet wurden, oder an die Bankverbindung eines Fluggastes aus der Buchung. Ryanair kann Dokumente zum Beleg anfordern, dass der betreffende Fluggast Inhaber der Bankverbindung ist.“

In der „Bekanntmachung zur Information der Fluggäste“ der Europäischen Kommission vom 9.03.2017 lautet es (Beilage ./12):

**„Bekanntmachung zur Information über das auf Tätigkeiten von Agenturen für
Fluggastentschädigungen anzuwendende einschlägige Verbraucherschutz-,
Vermarktungs- und Datenschutzrecht der EU im Zusammenhang mit der Verordnung
Nr. 261/2004 über Fluggastrechte**

... Fluggäste sollten stets versuchen, das ausführende Luftfahrtunternehmen zu kontaktieren, bevor sie andere Mittel zur Geltendmachung ihrer Rechte in Erwägung ziehen. ...

Wie in Abschnitt 7.1 der Leitlinien der Kommission für die Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 dargelegt, hat ein Fluggast das Recht zu entscheiden, ob er von einer anderen Person oder Einrichtung vertreten werden will oder nicht.“

Bringt ein Verbraucher eine Beschwerde vertreten durch einen Dritten ein, wird von der beklagten Partei ein Hinweis auf Artikel 15.2 der ABB mit der Mitteilung zurückgeschickt, dass

der Passagier den Anspruch selbst geltend machen muss. Bringt ein Verbraucher den Antrag selbst ein, entscheidet die beklagte Partei über die Berechtigung der Beschwerde. Die durchschnittliche Frist zur Bearbeitung solcher Beschwerden beträgt zehn Werktage. Bei der beklagten Partei sind 15 bis 20 Agenten mit der Bearbeitung dieser Anfragen beschäftigt.

Die beklagte Partei möchte mit den Fluggästen in direkten Kontakt treten, um die Vertrauensbeziehung aufrecht zu halten.

Es kann nicht festgestellt werden, dass die Bearbeitung von geltend gemachten Ansprüchen in Vertretung durch Dritte mit einem wesentlich größeren Aufwand für die beklagte Partei verbunden ist.

Im Onlineformular zur Geltendmachung muss zunächst in Schritt 1 angegeben werden, ob nur eine Entschädigung, Entschädigung und Auslagen oder nur Auslagen geltend gemacht werden. Weiters müssen die Daten über den Flug, wie bspw Flugreservierungsnummer und Flugnummer, eingegeben werden. Sodann sind folgende Eingabefelder auszufüllen: „Anrede; Vorname des Kunden; Führen Sie Nachname des Kunden; Name der Kunden, die einen Anspruch auf Entschädigung erheben; Angabe, ob diese Buchung ein Kleinkind enthält. Sodann ist für den Kunden 1 wieder Anrede, Vorname und Nachname einzugeben. In Schritt 2 sind die Kontaktdaten des Antragstellers einzugeben. Im Schritt 3 folgt die Eingabe der Zahlungsdaten. In Schritt 4 folgt die Bestätigung über den Eingang des Antrags (Beilage ./11). Der Verbraucher erhält in der Folge auch ein Bestätigung-E-Mail mit einer Referenznummer, mit welcher er sich an das Customer Service wenden und nachfragen kann.

Es gibt mehrere Wege, zum Online-Formular zu den Ausgleichsansprüchen nach EU 261 zu gelangen: In der Klausel 15.2. findet sich ein Direktlink. Auf der Website findet sich unter „Nützliche Info“ die Verlinkung auf das „Service Center“ von wo aus man zu den Online-Formularen gelangt (Beilage ./10) bzw die Verlinkung auf „Häufige Fragen“, wo sich unter „Flugannullierungen“ und „Verspätungen“ die Verlinkung zu der Frage „Wie beantrage ich eine Erstattung?“ und die Verlinkung zu den Online-Formularen findet (Beilage ./15). Weiters gelangt man über die Website und den Button „Kontakt“ zu den Online-Formularen (Beilage ./14). Eine Geltendmachung im Schriftweg oder über das allgemeine Kontaktformular ist ebenfalls möglich. Der Vorteil der Geltendmachung über das Online-Tool ist, dass dieses eine automatische Prüfung generiert, sodass eine schnelle Prüfung und Auszahlung möglich ist. 98 % der Verbraucher machen ihre Ansprüche über das Online-Formular auf der Website der beklagten Partei geltend.

Ab 21.02.2019 und zum Zeitpunkt des Schlusses der Verhandlung am 26.03.2019 lautete es in den bekämpften Klauseln anstelle von Ryanair nunmehr Laudamotion.

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die unbedenklichen Urkunden und die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 17 – 20 und S 30 in ON 9) und des Zeugen Mag. [REDACTED] [REDACTED] (S 26 - 29 in ON 9) sowie die Recherche auf der Website der beklagten Partei.

Das Argument der Zeugin [REDACTED] die Geltendmachung durch Dritte sei mit einem größeren Aufwand verbunden, da dann die beklagte Partei Rechtsberatung in Anspruch nehmen und auch Rechtsanwälte einschalten muss (S 20 in ON 9), überzeugt nicht. Der Sachverhalt bleibt völlig derselbe, also muss auch das Verfahren zur Überprüfung der Rechtmäßigkeit des Anspruches das gleiche bleiben, ebenso wie die aus dem Anspruch resultierenden Folgen. Warum die beklagte Partei Rechtsberatung in Anspruch nehmen und Rechtsanwälte beiziehen muss, wenn die Geltendmachung durch einen Dritten erfolgt ist jedenfalls nicht nachvollziehbar. Zuzustimmen ist der Zeugin [REDACTED] darin, dass die gegenständliche Klausel das Recht des Fluggastes auf eine Inanspruchnahme von Rechtsberatung nicht einschränkt (S 30 in ON 9). Dies ist aber auch nicht Gegenstand der Klausel im bekämpften Umfang.

Der Zeuge Mag. [REDACTED] gab an, bei einer Geltendmachung der Ansprüche über ein Fluggastrechteportal müsse erst händisch alles gesucht und eingegeben werden, was einen langwierigen Aufwand darstelle. Gleiches gelte bei einer Geltendmachung durch einen Rechtsanwalt. Die Portale würden eine Kommission erhalten und es sei von der beklagten Partei zu prüfen, ob eine echte Vollmacht vorliege, ob die Abtretung wirksam sei. Auch sei ein Legitimationscheck durchzuführen (S 27 in ON 9). Auch dies kann nicht überzeugen. Fluggastrechteportale und Rechtsanwälte könnten genauso das Online-Formular benutzen und Ansprüche für Dritte über dieses Formular geltend machen. Im Online-Formular ist sogar Vorsorge dafür getroffen, da sowohl der Name des Kunden als auch die Kontaktdaten des Antragstellers eingegeben werden müssen (Beilage ./11). Nach den Feststellungen können Passagiere, die ihre Ansprüche selbst geltend machen, dies auch schriftlich tun. Auch in diesem Fall müsste die beklagte Partei händisch die Daten suchen und eingeben. Der Aufwand entsteht also aufgrund der Art der Geltendmachung, nämlich im schriftlichen Weg, was aber auch dem Passagier direkt ohne Zwischenschaltung eines Fluggastrechteportals oder eines Rechtsanwalts möglich ist. Der Zeuge Mag. [REDACTED] relativierte seine Angaben in der Folge, indem er angab, dass bei einer Geltendmachung per Brief oder e-Mail, die Daten im System dennoch gespeichert seien. Bei der Geltendmachung durch Dritte müsse zusätzlich die Abtretung bspw geprüft werden (S 29 in ON 9). Dem ist entgegenzuhalten, dass es in der gegenständlichen Klausel im bekämpften Umfang lediglich um ein

„Vertretungsverbot“ und nicht um ein „Abtretungsverbot“ geht. Eine Abtretung muss daher keineswegs geprüft werden. Zuzustimmen ist dem Zeugen, dass eventuell die Vollmacht überprüft werden muss. Es entspricht aber der allgemeinen Lebenserfahrung, dass dies nicht mit einem ins Gewicht fallenden Aufwand verbunden ist. Es kann daher nicht von einem wesentlichen zusätzlichen Aufwand für die beklagte Partei für den Fall der Vertretung des Fluggastes ausgegangen werden.

Rechtlich folgt:

§ 864a ABGB zufolge werden Bestimmungen ungewöhnlichen Inhalts in AGB oder Vertragsformblättern, die ein Vertragsteil verwendet hat, nicht Vertragsbestandteil, wenn sie dem anderen Teil nachteilig sind und er mit ihnen auch nach den Umständen, vor allem nach dem äußeren Erscheinungsbild der Urkunde, nicht zu rechnen brauchte (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h; vgl auch RIS-Justiz RS0105643). Fraglich ist, ob der Verbraucher mit einem in der Klausel festgelegten „Vertretungsverbot“ - vor allem nach dem äußeren Erscheinungsbild der Urkunde - nicht zu rechnen brauchte.

Mit detaillierten Regelungen zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen im Kapitel „FRISTEN FÜR ERSATZANSPRÜCHE UND KLAGEN, ABTRETUNG“ muss durchaus gerechnet werden. Fluggastrechteportale und Vertretungsagenturen im Hinblick auf Ansprüche nach der Fluggastrechte-VO sind allgemein bekannt, sodass der Fluggast von diesbezüglichen Regelungen wohl nicht überrascht werden kann. Von einem Überraschungs- oder Übertölpelungseffekt kann daher nicht ausgegangen werden. § 864a ABGB führt somit nicht zur Unwirksamkeit der bekämpften Klausel.

Allerdings ist die bekämpfte Klausel als gröblich benachteiligend nach § 879 Abs 3 ABGB zu beurteilen:

Zuzustimmen ist der beklagten Partei zunächst darin, dass die Einführung eines obligatorischen „Schlichtungsverfahrens“ unmittelbar zwischen Passagier und Luftfahrtunternehmen zur Geltendmachung von Ansprüchen resultierend aus der Fluggastrechte-VO durchaus sinnvoll und wünschenswert wäre. Tatsache ist aber, dass es weder im Gemeinschaftsrecht noch im innerstaatlichen Recht (derzeit) eine gesetzliche Regelung gibt, der die bekämpfte Klausel entsprechen würde.

Die Europäische Kommission weist in ihrer Bekanntmachung zur Information der Fluggäste (Beilage ./12) zwar zunächst darauf hin, dass Fluggäste stets versuchen sollten, das ausführende Luftfahrtunternehmen zu kontaktieren, bevor sie andere Mittel zur Geltendmachung ihrer Rechte in Erwägung ziehen, hält aber schon im nächsten Absatz fest,

dass ein Fluggast, wie in Abschnitt 7.1 der Leitlinien der Kommission für die Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 dargelegt, das Recht hat zu entscheiden, ob er von einer anderen Person oder Einrichtung vertreten werden will oder nicht.

Dass sich die bekämpfte Klausel ausschließlich auf Ansprüche aus der Fluggastrechte-VO beziehen soll, ergibt sich in Zusammenschau mit Punkt 15.2.1.

Die bekämpfte Klausel spricht ausdrücklich von einer Beauftragung Dritter durch den Verbraucher, seine Ansprüche in seinem Namen (nämlich im Namen des Verbrauchers) geltend zu machen. Dies stellt einen Fall der Vertretung und nicht der Abtretung/Zession, wie von den Zeugen ausgeführt, dar.

§ 879 Abs 3 ABGB soll verhindern, dass ein typischerweise überlegener Vertragspartner dem anderen durch die Verwendung von AGB benachteiligende vertragliche Nebenbestimmungen aufdrängt und so die Privatautonomie missbraucht (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Sittenwidrig sind nach ständiger Rechtsprechung Verträge, wenn eine Interessenabwägung eine grobe Verletzung rechtlich geschützter Interessen ergibt oder wenn bei Interessenkollisionen ein grobes Missverhältnis zwischen den verletzten und den geförderten Interessen vorliegt (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Es ist eine umfassende Interessenabwägung vorzunehmen (RIS-Justiz RS0016914 [T46]). Weicht eine Vertragsbestimmung vom dispositiven Recht ab, liegt eine gröbliche Benachteiligung im Sinn des § 879 Abs 3 ABGB schon dann vor, wenn es für die Abweichung keine sachliche Rechtfertigung gibt (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Das Interesse der beklagten Partei am direkten Kontakt mit dem Fluggast ist zwar grundsätzlich zu bejahen, doch rechtfertigt dies nicht, den Verbraucher dem Luftfahrtunternehmen auszuliefern wie in der gegenständlichen Klausel. Der Sachverhalt, der vom Luftfahrtunternehmen im Hinblick auf die geltend gemachten Ansprüche beurteilt werden soll, ist unverändert derselbe, ob der Anspruch nun vom Verbraucher direkt oder vertreten durch einen Dritten geltend gemacht wird. Auch die rechtliche Beurteilung und die Rechtsfolgen daraus sind dieselben. Wozu also dazu der direkte Kontakt zum Fluggast unbedingt erforderlich sein soll, hat die beklagte Partei nicht dargelegt.

Nach der bekämpften Klausel sollen sich Fluggäste bei der Geltendmachung von Ansprüchen nicht vertreten lassen dürfen, lassen sie sich doch vertreten, bearbeitet die beklagte Partei die geltend gemachten Ansprüche nicht. Es sind vielfache Gründe denkbar, in welchen ein Verbraucher schlicht nicht in der Lage sein kann, seine Ansprüche selbst geltend zu machen,

ohne auch gleichzeitig geschäftsunfähig zu sein (vgl Artikel 15.2.4). Zu denken wäre hier an ältere Verbraucher, denen, abgesehen davon, ob sie über einen Zugriff auf die Website der beklagten Partei verfügen oder nicht, die Korrespondenz mit der beklagten Partei zu „aufregend, kompliziert oder aufwendig“ sein könnte und sie sich nicht in der Lage sehen, ihre Ansprüche selbst geltend zu machen. Damit würde durch die bekämpfte Klausel den Verbrauchern die Geltendmachung ihrer Ansprüche wesentlich erschwert und ist dafür nicht einmal die kundenfeindlichste Auslegung der bekämpften Klausel erforderlich.

Ist ein Verbraucher aber, ohne dabei geschäftsunfähig zu sein, nicht in der Lage, seine Ansprüche gegen das Luftfahrtunternehmen selbst geltend zu machen, so kann er seine Ansprüche nie geltend machen, da eine Vertretung durch Dritte voraussetzt, dass der betroffene Fluggast seine Ansprüche zuvor unmittelbar bei der beklagten Partei geltend gemacht und dieser die Frist von 28 Tagen gewährt hat.

Auch die Frist von 28 Tagen stellt schon an sich eine gröbliche Benachteiligung des Verbrauchers dar. Eine derartige Bearbeitungsfrist kennt weder die Fluggastrechte-VO noch die österreichische Rechtsordnung.

Der Verbraucher muss in seiner Privatautonomie geschützt werden. Das zweifellos bestehende Interesse der beklagten Partei am direkten Kontakt zum Passagier kann diesen Eingriff in die Privatautonomie des Verbrauchers aber nicht rechtfertigen.

Wenn der Verbraucher dem Fluggastrechteportal oder Rechtsanwalt für seine Vertretung bei der Geltendmachung von Ansprüchen gegen die beklagte Partei etwas bezahlen muss, so ist dies wohl Sache des Verbrauchers. Es hat die beklagte Partei nicht zu kümmern, ob die Fluggäste den vollen Ersatzbetrag erhalten oder Abschläge hinnehmen müssen, die an die Fluggastrechteportale gelangen.

Nach den Feststellungen können die Ansprüche nicht nur online geltend gemacht werden. Der Aufwand aus einer Geltendmachung per Poststück ist für die beklagte Partei wohl gleich hoch, egal ob die Geltendmachung durch den Verbraucher selbst oder einen Dritten erfolgt. Auch muss die Abtretung nicht geprüft werden. Die Überprüfung der Vollmacht verursacht keinen herausragenden Aufwand bei der beklagten Partei. Die Verwendung eines Online-Formulars kann lediglich empfohlen werden (*Mayrhofer/Nemeth* in *Fenyves/Kerschner/Vonkilch*, Großkommentar zum ABGB – Klang-Kommentar, KSchG § 6 Abs 1 Z 4 Rz 5). Auch in diesem Zusammenhang ist kein Grund denkbar, der das „Vertretungsverbot“ rechtfertigen könnte.

Die Fluggastrechte-VO stellt in ihrem Art 15 sicher, dass die Verpflichtungen aus der Verordnung gegenüber Fluggästen durch Regelungen im Vertrag (AGB) nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden können. Die Fluggastrechte-VO zielt darauf ab, ein hohes Schutzniveau für Fluggäste sicherzustellen (*Degott* in *Schmid*, Fluggastrechte-Verordnung Art 15 Rz 1). Mit der gegenständlichen Klausel erfolgt genau eine solche unzulässige Einschränkung bzw ein Ausschluss der Ansprüche der Fluggäste aus der Fluggastrechte-VO, hält sie doch fest, dass die beklagte Partei erhobene Ansprüche der Fluggäste bei Geltendmachung durch einen Dritten und/oder Nichteinräumung der 28 Tage Frist, nicht bearbeitet. In Abschnitt 7.1 der Leitlinien der Kommission für die Auslegung der Fluggastrechte-VO ist dargelegt, dass ein Fluggast das Recht hat, zu entscheiden, ob er von einer anderen Person oder Einrichtung vertreten werden will oder nicht.

Die Einschränkung der Privatautonomie der Verbraucher sowie der aus der Fluggastrechte-VO resultierenden Ansprüche in Form der Einschränkung derer Geltendmachung ist nicht sachlich gerechtfertigt. Es liegt jedenfalls ein grobes Missverhältnis zwischen den verletzten Interessen der Fluggäste und den geförderten Interessen der beklagten Partei vor. Dies hält die beklagte Partei sogar selbst im Wortlaut der bekämpften Klausel fest: „Ansprüche, die von Dritten geltend gemacht werden, bearbeitet Ryanair nicht...“.

Aus den Entscheidungen des High Court of Justice vom 16.3.2018 (Beilage .13) und des Court of Appeal vom 12.2.2019 (Beilage .16) kann nach Ansicht des erkennenden Gerichts für den Standpunkt der beklagten Partei nichts gewonnen werden, da die dargelegten Grundsätze des Verbandsverfahrens nach österreichischem Recht eine gleichlautende Beurteilung im gegenständlichen Verfahren nicht zulassen.

Die bekämpfte Klausel ist daher in ihrem Anwendungsbereich gröblich benachteiligend iSv § 879 Abs 3 ABGB und daher als unzulässig zu kassieren. Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden.

22. Die Abtretung von Ausgleichs,- Schadenersatz- und Rückerstattungsansprüchen gegen uns ist ausschließlich an natürliche Personen zulässig, die in Ihrer Flugbuchung als weitere Fluggäste mit aufgeführt sind oder, falls Sie Teilnehmer einer Reisegruppe sind, an andere Fluggäste dieser Reisegruppe, sowie bei minderjährigen und geschäftsunfähigen Fluggästen an ihre gesetzlichen Vertreter. Im Übrigen ist die Abtretung von Ausgleichs,- Schadenersatz- und Rückerstattungsansprüchen gegen uns an Dritte ausgeschlossen. Das Abtretungsverbot gilt nicht bei außervertraglichen Schadenersatzansprüchen gegen uns sowie in Fällen, in denen die Abtretung bzw. der Forderungsübergang gesetzlich vorgesehen ist oder wenn zwingende Umstände, die in der Person des Fluggastes selbst begründet sind, dies erfordern.

(Fassung ab 25.07.2018, Punkt 15.4, Beilage .1A)

Klagsvorbringen:

Die Klausel enthalte ein Abtretungsverbot, für das keine sachliche Rechtfertigung bestehe. Dass nur in bestimmten Fällen eine gewillkürte Abtretung von Ansprüchen an natürliche Personen möglich wäre, widerspreche dem dispositiven Recht, das grundsätzlich die Möglichkeit der Abtretung von Rechten vorsehe (§ 1392 ABGB). VerbraucherInnen werde mit diesem Verbot eine Verfolgung ihrer berechtigten Ansprüche erschwert. Die Klausel verbiete unter anderem eine Forderungsabtretung an klagebefugte Verbände, die den Anspruch an Stelle der Konsumenten und auf eigenes Kostenrisiko betreiben könnten. Damit werde die Schwäche des Vertragspartners ausgenützt. VerbraucherInnen würden sich häufig nicht dazu in der Lage sehen, ihre Ansprüche selbst und auf eigenes Risiko gerichtlich geltend zu machen. Die beklagte Partei führe keinerlei taugliche Gründe an, aus denen das Verbot der (in Österreich in § 502 Abs 5 Z 3 ZPO zwecks Führung von sogenannten Musterprozessen ausdrücklich gesetzlich vorgesehenen) Abtretung der Ansprüche an klagebefugte Verbände wie die klagende Partei ableitbar sein solle. Der Übersichtlichkeit der zu bearbeitenden Ansprüche werde durch Abtretung an einen Dritten kein Abbruch getan, zumal es der beklagten Partei bei etwaigen Zweifeln offen stehe, die Aktivlegitimation zu bestreiten und den Nachweis der Legitimation vom Zessionar zu verlangen. Eine sofortige Zuordnung des betriebenen (abgetretenen) Anspruchs sei der beklagten Partei anhand des Namens des Fluggastes und der Details seiner Buchung (Buchungsnummer, Flugdaten) ohne weiteres möglich. Das Risiko der nochmaligen Inanspruchnahme der Beklagten könne bei zumutbarer Dokumentation – der es auch bei Forderungen durch den Fluggast selbst bedürfe – mit minimalem Aufwand ausgeschlossen werden. Ein überwiegendes Interesse des Unternehmers an diesem Verbot sei nicht ersichtlich. Die Klausel sei gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB.

In diesem Sinne habe das Amtsgericht Nürnberg in mehreren Entscheidungen das Abtretungsverbot in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einer Fluggesellschaft für unwirksam erachtet, da die Klausel den Grundsätzen von Treu und Glauben widerspreche und eine unangemessene Benachteiligung der Fluggäste darstelle. Diese Auffassung habe zuletzt auch das Landgericht Nürnberg-Fürth bestätigt (Landgericht Nürnberg-Fürth, Hinweisverfügung vom 30.07.2018, 5 S 8340/17).

Zudem sei die Klausel intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG, da sich einem Durchschnittsverbraucher nicht erschließe, wann das Abtretungsverbot nicht gelten solle, weil es um „außervertragliche Schadenersatzansprüche“ gehe oder „ein Forderungsübergang gesetzlich vorgesehen“ sei oder „zwingende Umstände, die in der Person des Fluggastes selbst begründet sind, dies erfordern“ würden.

Es bleibe dem Fluggast unbenommen, seine Ansprüche etwa auch per Post oder per E-Mail geltend zu machen; eines Online-Formulars müsse er sich nicht bedienen.

Beklagtenvorbringen:

Die beanstandete Klausel sehe kein vollständiges, gänzlichliches Abtretungsverbot vor, sondern schränke lediglich die Möglichkeit der Abtretung an unbeteiligte dritte (juristische oder natürliche) Personen ein. Der Umstand, eigene Ansprüche gegebenenfalls selbst geltend machen zu müssen, sei der (prozessuale) Regelfall. Ein besonderes Interesse des Fluggastes, seine Ansprüche ohne Einschränkung an jedwede dritte Person abtreten zu können, bestehe nicht. Dies umso weniger, als die beklagte Partei dem Fluggast ein online-Formular zur Verfügung stelle, mit dem der Fluggast seine Ansprüche ganz einfach (und ohne auf die Hilfe Dritter angewiesen zu sein) selbst geltend machen könne, und die typischen nachteiligen Auswirkungen eines Abtretungsverbots für einen Gläubiger (er könne sich über einen Verkauf der Forderung keine Liquidität verschaffen und/oder seine Forderung nicht als Mittel zur Kreditsicherung einsetzen) bei der Abtretung der Forderungen eines Fluggastes ohnehin keine oder bestenfalls nur eine untergeordnete Rolle spielen würden.

Dass mit der gegenständlichen Klausel einem Fluggast die Verfolgung seiner Ansprüche erschwert oder dessen „Schwäche“ ausgenützt würde, treffe nicht zu.

Die beklagte Partei habe ein berechtigtes, schutzwürdiges Interesse daran, dass der Fluggast seine Ansprüche nicht an unbeteiligte Dritte abtrete. Für Unternehmen im Massenverkehr sei es notwendig, dass stets die Übersichtlichkeit der zu bearbeitenden Ansprüche gewahrt bleibe. Die genaue Zuordnung der zu bearbeitenden Ansprüche zu einem bestimmten Fluggast könne in der Regel nur durch die Zuweisung von Bearbeitungsnummern gewährleistet werden, die der Zedent dem Zessionar aber erfahrungsgemäß in der Regel nicht mitteile. Dies führe bei einer Zulässigkeit von Abtretungen an unbeteiligte Dritte zu einem deutlich erhöhten Prüf- und Bearbeitungsaufwand der beklagten Partei. Da Abtretungen in der Regel formlos erfolgen, würden auf Seiten der beklagten Partei jedenfalls Unsicherheiten hinsichtlich der Anspruchsberechtigung des Zessionars verbleiben, welche die beklagte Partei durch weitere Nachforschungen ausräumen müsse (insbesondere, wenn die Verständigung von der Zession nicht durch den Zedenten sondern durch den Zessionar erfolge, was der Regelfall sei). Damit sei ein zusätzlicher Prüf- und Bearbeitungsaufwand verbunden. Letztlich beseitige das Abtretungsverbot auch das Risiko einer nochmaligen Inanspruchnahme der beklagten Partei, wenn die geschuldete Leistung womöglich nicht an den wahren (richtigen) Gläubiger erbracht worden sei. Die beanstandete Klausel sei unter den gegebenen Umständen sachlich gerechtfertigt sei. Soweit die beanstandete Klausel vorsehe, dass das Abtretungsverbot für „*außervertragliche Schadenersatzansprüche*“ und Fälle des „*gesetzlichen Forderungsüberganges*“ nicht gelte, so sei für den durchschnittlichen Fluggast klar, was damit gemeint sei: „*Außervertragliche Schadenersatzansprüche*“ würden Schadenersatzansprüche umfassen, die nicht auf eine Verletzung vertraglicher Verpflichtungen gegründet seien, sondern aus einem anderen (deliktischen) Verhalten der

beklagten Partei resultieren. Fälle des gesetzlichen Forderungsüberganges seien jene, in denen das Gesetz selbst die Zession anordne (etwa § 332 ASVG oder § 67 VersVG), sodass mit der betreffenden Formulierung klar erkennbar dargestellt werde, dass das vorgesehene Abtretungsverbot nur für die Fälle der rechtsgeschäftlichen Abtretung, nicht aber für Fälle der Legalzession gelte. Die Klausel stehe einer Abtretung von Ansprüchen des Fluggastes an eine Verbraucherschutzorganisation nicht entgegen, zumal es sich bei § 502 Abs 5 Z 3 ZPO um eine gesetzlich vorgesehene Abtretung handle. Soweit die Klausel ferner vorsehe, dass das Abtretungsverbot für Fälle nicht gelte, in denen zwingende, in der Person des Fluggastes gelegene Gründe diesem Verbot entgegenstünden, so werde damit auf jene Fälle abgestellt, in denen sich der Fluggast gegen die Zession nicht wehren könne, wie dies etwa bei der notwendigen Zession gemäß § 1422 ABGB der Fall sei.

Feststellungen:

Bei abgetretenen Ansprüchen überprüft die beklagte Partei, ob die Abtretung rechtswirksam erfolgt ist. Werden die Ansprüche direkt vom Passagier geltend gemacht, fällt die Überprüfung weg. Es kann nicht festgestellt werden, dass die Bearbeitung von geltend gemachten abgetretenen Ansprüchen mit einem wesentlich größeren Aufwand für die beklagte Partei verbunden ist.

Die Übersichtlichkeit der geltend gemachten Ansprüche kann aufgrund der Vielzahl der benötigten Daten, die unabhängig davon, ob die Ansprüche direkt oder nach einer Abtretung geltend gemacht werden, ident bleiben, gewahrt werden.

In der „Bekanntmachung zur Information der Fluggäste“ der Europäischen Kommission vom 09.03.2017 lautet es (Beilage ./12):

**„Bekanntmachung zur Information über das auf Tätigkeiten von Agenturen für
Fluggastentschädigungen anzuwendende einschlägige Verbraucherschutz-,
Vermarktungs- und Datenschutzrecht der EU im Zusammenhang mit der Verordnung
Nr. 261/2004 über Fluggastrechte**

...

Wie in Abschnitt 7.1 der Leitlinien der Kommission für die Auslegung der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 dargelegt, hat ein Fluggast das Recht zu entscheiden, ob er von einer anderen Person oder Einrichtung vertreten werden will oder nicht.“

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die unbedenklichen Urkunden und die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 20 in ON 9). Die Überprüfung einer

Abtretung erfolgt in der Regel durch Vorlage von Urkunden der beteiligten Parteien. Dass dies zu einer *wesentlichen* Verzögerung der Bearbeitung der geltend gemachten Ansprüche führen muss, ist nicht nachvollziehbar. Der diesbezügliche Nachweis kann – von professionellen Vertretern – durchaus auch gleich mit der Antragstellung mitübermittelt werden. Es ist somit nach der allgemeinen Lebenserfahrung nicht davon auszugehen, dass durch eine Abtretung der Ansprüche die Bearbeitung ihrer Geltendmachung ins Gewicht fallend erschwert oder verlängert wird.

Rechtlich folgt:

Ausgleichs-, Schadenersatz- und Rückerstattungsansprüche stellen keine Hauptleistungspflicht dar, sodass die gegenständliche Klausel der Inhaltskontrolle unterworfen ist (vgl RIS-Justiz RS0016908).

Der Oberste Gerichtshof beurteilte Zessionsbeschränkungen, die in Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) enthalten sind, zwar wiederholt als zulässig (vgl OGH vom 09.05.2007, 7 Ob 85/07m), er sprach aber auch aus, dass wenn mit einer bekämpften Klausel eine Abtretung von Ansprüchen zur Geltendmachung an einen in § 29 KSchG genannten Verband verhindert würde, ein Zessionsverbot schon unter diesem Aspekt (auch im Sinne des allgemeinen Schutzes von Verbraucherinteressen) sachlich nicht gerechtfertigt erscheint (vgl OGH vom 11.12.2006, 7 Ob 201/05t).

Der klagenden Partei kommt als Verband nach § 29 KSchG eine Sonderstellung zu. Ihm kann gemäß § 502 Abs 5 Z 3 ZPO ein Anspruch zur Geltendmachung abgetreten werden, um „Musterprozesse“ führen zu können (vgl OGH vom 09.05.2007, 7 Ob 85/07m). Die abgetretenen Ansprüche müssen in den Wahrnehmungsbereich des klagenden Verbands fallen (*Klauser/Kodek*, JN – ZPO¹⁸ § 502 ZPO E 226). Die Sonderbestimmungen für Verbände iSd § 29 KSchG sind auch dann anzuwenden, wenn sie die ihnen von Konsumenten abgetretenen Ansprüche im Rahmen ihres Verbandszwecks geltend machen, auch wenn es keine „Musterprozesse“ sind (*Klauser/Kodek*, aaO § 502 ZPO E 227).

Mit der gegenständlichen Klausel soll die Privatautonomie des Verbrauchers dahingehend eingeschränkt werden, dass er seine Ausgleichs-, Schadenersatz- und Rückerstattungsansprüche nur an bestimmte natürliche Personen abtreten können soll. Es handelt sich also um ein zwar im Hinblick auf den Personenkreis teilweises, ansonsten aber umfassendes, einseitig zu Lasten des Verbrauchers vorgesehenes Zessionsverbot. Ein überwiegendes Interesse der beklagten Partei an diesem Abtretungsverbot ist nicht ersichtlich, da sich an der Bearbeitung eines solchen Anspruches nichts dadurch ändern kann, wer diesen Anspruch geltend macht. Die inhaltliche Prüfung bleibt dieselbe. Eine

eindeutige Zuordnung des geltend gemachten Anspruches ist ausschließlich über die Buchungsnummer und Flugdaten möglich, sodass es völlig irrelevant ist, wer den Anspruch geltend macht. In dem teilweisen Abtretungsverbot kann ein potentielles Hindernis für den Verbraucher auf dem Weg zur Erlangung seiner Entschädigung liegen. Der Verbraucher muss in seiner Entscheidung frei bleiben, ein in solchen Angelegenheiten erfahrenes Unternehmen kostenpflichtig zu beauftragen. Welche Abzüge von der Entschädigung er hierbei in Kauf nimmt, ist nicht Sache der beklagten Partei und hat sie nicht zu kümmern.

Das Argument der beklagten Partei, dass mit der Abtretung an dritte Personen ein erhöhter Prüfungsaufwand verbunden ist, kann nicht überzeugen, da auch die Abtretung, die an eine natürliche Person erfolgt, die in der Flugbuchung als weiterer Fluggast angeführt oder Teilnehmer einer Reisegruppe ist, überprüft werden muss. Ein erhöhter Aufwand für die beklagte Partei durch eine allfällige Abtretung an Dritte kann daher nicht nachvollzogen werden, insbesondere da nach den Feststellungen die beklagte Partei bei allen abgetretenen Ansprüchen die Rechtswirksamkeit der erfolgten Abtretung überprüft. Gleiches gilt für die Wahrung der Übersichtlichkeit der geltend gemachten Ansprüche. Aufgrund der Vielzahl der benötigten Daten bei Geltendmachung von Ansprüchen ist eine eindeutige Unterscheidbarkeit gegeben, sodass eine mehrfache Geltendmachung ein- und desselben Anspruches von vorneherein ausgeschlossen ist.

Das Landgericht Nürnberg-Fürth führte in seinem Hinweisbeschluss vom 30.07.2018, 5 S 8340/17, aus, dass gemäß Art 15 Abs 1 Fluggastrechte-VO die Verpflichtungen gegenüber Fluggästen – insbesondere durch abweichende oder restriktive Bestimmungen im Beförderungsvertrag – nicht eingeschränkt oder ausgeschlossen werden dürfen. Geschieht dies dennoch, bleiben die Rechte des Fluggastes hiervon unberührt (Art 15 Abs 2 Fluggastrechte-VO). Die gegenständliche Klausel schränke das Recht des Fluggastes, seine Ansprüche geltend zu machen ein und sei daher nicht anzuwenden. Das Landgericht Nürnberg-Fürth führte in seinem Hinweisbeschluss vom 30.07.2018, 5 S 8340/17, weiters aus, dass die Interessen der beklagten Partei für einen Abtretungsausschluss nur von geringem Gewicht seien. Es sei nicht ersichtlich, weshalb die Bearbeitung der Anfragen von Dritten einen höheren Aufwand als der von Fluggästen verursachen sollten. In beiden Fällen müssten entsprechende Daten durch das Verwaltungspersonal der beklagten Partei entsprechend überprüft werden. Das Abtretungsverbot bereite dem Reisenden ein potentielles Hindernis auf dem Weg zur Erlangung seiner Entschädigung. Dieser muss in seiner Entscheidung frei bleiben, ein in solchen Angelegenheiten erfahrenes Unternehmen kostenpflichtig zu beauftragen. Welche Abzüge von der Entschädigung er hierbei in Kauf nehme, sei alleine seine freie Entscheidung.

Aus § 502 Abs 5 Z 3 ZPO folgt, dass die österreichische Rechtsordnung die Abtretung von Ansprüchen zur klagsweisen Geltendmachung an einen in § 29 KSchG genannten Verband ausdrücklich vorsieht. Die gegenständliche Klausel schränkt dieses Recht des Verbrauchers unzulässig ein. Entgegen der Ansicht der beklagten Partei handelt es sich hierbei nicht um eine gesetzlich vorgesehene Abtretung im Sinne einer Legalzession (wie dies bspw in § 67 VersVG der Fall ist). Die Abtretung von Ansprüchen an einen in § 29 KSchG genannten Verband setzt eine rechtsgeschäftliche Zession voraus („Rechtsstreitigkeiten, in denen ein im § 29 KSchG genannter Verband einen ihm zur Geltendmachung abgetretenen Anspruch ... klageweise geltend macht“ § 502 Abs 5 Z 3 ZPO).

Das in der bekämpften Klausel vorgesehene Abtretungsverbot kann auch mit den von der beklagte Partei vorgebrachten Erwägungen nicht sachlich gerechtfertigt werden.

Die bekämpfte Klausel ist somit - schon im Hinblick darauf, dass auch eine Abtretung von Ansprüchen an einen in § 29 KSchG genannten Verband verhindert würde, - gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB und zu kassieren.

Die weiteren genannten Gründe für eine Gesetz- oder Sittenwidrigkeit müssen daher nicht mehr geprüft werden. Völlig eindeutig ist aber, dass bei lebensnaher Betrachtung nicht davon ausgegangen werden, dass der Verbraucher weiß, was unter „außervertraglichen Schadenersatzansprüchen“, „Fällen, in denen die Abtretung bzw der Forderungsübergang gesetzlich vorgesehen ist“ oder „zwingenden Umständen, die in der Person des Fluggastes selbst begründet sind“, zu verstehen ist, und die Klausel daher jedenfalls auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG ist.

23. Beschädigtes Gepäck – muss am Ankunftsflughafen gemeldet werden; zusätzlich muss innerhalb von 7 Tagen nach der Beschädigung ein Beleg an Ryanair gesandt werden

Fehlende (sic!) Gepäck – muss bei Ihrem Ankunftsflughafen gemeldet werden und darüber hinaus eine dokumentierte Forderung an Ryanair innerhalb 21 Tagen ab dem Tag, an dem das Gepäck zur Verfügung gestellt wurde.

(Fassung ab 25.07.2018, S 28, Beilage .IA)

Klagsvorbringen:

Das MÜ sehe lediglich vor, dass Schadens- und Verlustmeldungen gegenüber dem Luftfrachtführer vorzunehmen seien; dass diese Meldungen auch am Flughafen einzubringen seien, sehe das Gesetz nicht vor (Art 31 Abs 2 MÜ). Wenngleich es in der Praxis sinnvoll erscheine, Schadensmeldungen nicht nur der Airline bekannt zu geben, sondern auch am Flughafen zu melden, seien VerbraucherInnen dazu nicht verpflichtet. In dem Zusammenhang

sehe die Klausel nicht nur eine zusätzliche Meldung an den Flughafen vor, sondern solle auch der Beleg über diese Meldung an das Luftfahrtunternehmen gesendet werden.

Für den Fall, dass KonsumentInnen lediglich der Airline Meldung erstatten würden, könnte dies als nicht ausreichend erklärt werden. Da insofern die wahre Rechtslage verschleiert werde, sei die Klausel intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Wolle die beklagte Partei die Klausel hingegen so verstehen, dass mit diesem Passus „am Flughafen“ bzw „beim Flughafen“ nur der Zeitpunkt, wann die Beschädigung oder Verspätung zu melden sei, umschrieben werde, so sei auch darin ein Verstoß gegen Art 31 MÜ zu sehen. Eine Beschädigung am Gepäckstück könne durchaus auch erst zu einem späteren Zeitpunkt bemerkt werden. Im Hinblick darauf sehe Art 31 Abs 2 MÜ absolute Frist vor.

Beklagtenvorbringen:

Das Erfordernis, beschädigtes oder fehlendes Gepäck bereits am Ankunftsflughafen zu melden, stehe in Einklang mit Art 31 Abs 1 MÜ, wonach die vorbehaltlose Annahme von aufgegebenem Gepäck die (widerlegbare) Vermutung begründe, dass das Gepäck unbeschädigt und vertragsgemäß abgeliefert worden sei. Für ein Luftfahrtunternehmen bestehe praktisch keine Möglichkeit nachzuweisen, dass sich ein Schaden am Gepäck nicht während jenes Zeitraumes ereignet habe, in dem sich das Gepäck in der Obhut des Luftfahrtunternehmens befunden habe, wenn ein solcher Schaden erstmals nach dem Verlassen des Flughafens gemeldet werde und für das Luftfahrtunternehmen keine Gelegenheit mehr bestehe, den behaupteten Schaden in Augenschein zu nehmen, zu prüfen und zu bewerten. Sinngemäß gelte dies auch für fehlendes Gepäck, zumal ein Luftfahrtunternehmen womöglich überhaupt keine Kenntnis von der nicht erfolgten Ablieferung aufgegebenen Gepäcks haben werde, wenn dies der Fluggast nicht unverzüglich am Ankunftsflughafen mitteile (und das Luftfahrtunternehmen daher auch keine Maßnahmen ergreifen könne, um das fehlende Gepäck möglichst rasch an den Fluggast auszuliefern). Demgemäß habe sich auch eine Branchenübung dahin entwickelt, dass eine Beschädigung des Gepäcks oder fehlendes Gepäck bereits am Ankunftsflughafen zu melden seien. Die Haftung der beklagten Partei werde durch die beanstandete Klausel weder ausgeschlossen, noch würden dadurch Haftungshöchstbeträge herabgesetzt, sodass ein Verstoß gegen Art 26 MÜ nicht vorliege. Ebenso wenig werde die Inanspruchnahme einer Haftung des Fluggastes durch die beanstandete Klausel erschwert, zumal diese sowohl für den Fluggast als auch für die beklagte Partei Beweissicherheit schaffe und es im Übrigen bei den im MÜ vorgesehenen Fristen für die formelle Schadensanzeige bleibe. Es sei für jeden durchschnittlichen Fluggast aus den zuvor dargestellten Erwägungen leicht verständlich und einsehbar, beschädigtes oder fehlendes Gepäck unmittelbar am Ankunftsflughafen zu melden, sodass auch aus diesem Grund die von der klagenden Partei behauptete Intransparenz nicht vorliege.

Feststellungen:

Die Meldung am Ankunftsflughafen soll zur Vermeidung von Beweisschwierigkeiten erfolgen.

Ab 21.02.2019 und zum Zeitpunkt des Schlusses der Verhandlung am 26.03.2019 lautete es in der bekämpften Klausel anstelle von Ryanair nunmehr Laudamotion.

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 20 in ON 9) sowie die Recherche auf der Website der beklagten Partei.

Rechtlich folgt:

Nach Art 22 MÜ haftet der Luftfrachtführer für Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck nur bis zu einem Betrag von 1131 Sonderziehungsrechte je Reisenden; diese Beschränkung gilt nicht, wenn der Reisende bei der Übergabe des aufgegebenen Reisegepäcks an den Luftfrachtführer das Interesse an der Ablieferung am Bestimmungsort betragsmäßig angegeben und den verlangten Zuschlag entrichtet hat. In diesem Fall hat der Luftfrachtführer bis zur Höhe des angegebenen Betrags Ersatz zu leisten, sofern er nicht nachweist, dass dieser höher ist als das tatsächliche Interesse des Reisenden an der Ablieferung am Bestimmungsort.

Art 26 MÜ erklärt die Vorschriften des Montrealer Übereinkommens, dh die die Haftung betreffenden Rahmenbedingungen der Luftbeförderung, für einseitig zwingend. Jede Vereinbarung, durch welche die Haftung des Luftfrachtführers ausgeschlossen oder der im Montrealer Übereinkommen festgesetzte Haftungshöchstbetrag herabgesetzt wird, ist nichtig (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 26 Rz 3).

Werden den gesetzlichen Voraussetzungen nach dem Montrealer Übereinkommen durch Vereinbarung weitere Voraussetzungen hinzugefügt, die den Anspruch in irgendeiner Weise mindernd berühren, so verstößt dies ebenfalls gegen Art 26 MÜ. Nichtig wegen Verstoßes gegen Art 26 MÜ sind daher: Bestimmungen, die die Beweislast bei Schadenersatzansprüchen zu Lasten des Geschädigten verändern, Bestimmungen, die eine Anzeigepflicht entgegen Art 31 MÜ auch für die Fälle der Zerstörung und des Verlustes des Gutes vorsehen (*Reuschle*, aaO Art 26 Rz 8).

Gemäß Art 31 MÜ begründet, wenn der Empfänger aufgegebenes Reisegepäck vorbehaltlos annimmt, dies die widerlegbare Vermutung, dass sie unbeschädigt abgeliefert worden sind. Im

Fall einer Beschädigung muss der Empfänger unverzüglich nach Entdeckung des Schadens, bei aufgegebenem Reisegepäck jedenfalls binnen sieben Tagen nach der Annahme, dem Luftfrachtführer Anzeige erstatten. Im Fall einer Verspätung muss die Anzeige binnen einundzwanzig Tagen, nachdem das Reisegepäck oder die Güter dem Empfänger zu Verfügung gestellt worden sind, erfolgen. Jede Beanstandung muss schriftlich erklärt und innerhalb der dafür vorgesehenen Frist übergeben oder abgesandt werden.

Nach dem klaren Wortlaut des Art 31 Abs 2 MÜ sowie entsprechend Art 26 MÜ muss der Verlust des aufgegebenen Reisegepäcks nicht angezeigt werden (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 31 Rz 17).

Das der Klausel vom Verwender der AGB beigelegte Verständnis ist im Verbandsprozess nicht maßgeblich (RIS-Justiz RS0016590 [T18 und T23]).

Der beklagten Partei ist beizupflichten, dass ein Meldung bei beschädigtem oder fehlendem Gepäck am Ankunftsflughafen - wie in der bekämpften Klausel ausgeführt - zwar grundsätzlich sinnvoll und zielführend wäre, doch ist eine solche im MÜ nicht vorgesehen. Ein typischer Durchschnittskunde könnte aufgrund der Formulierungen „zusätzlich“ und „darüber hinaus“ die Klausel so verstehen, dass die Meldung am Ankunftsflughafen Voraussetzung für die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen ist und zu dem Schluss gelangen, ohne Meldung am Ankunftsflughafen seine Ansprüche gar nicht mehr geltend machen zu können. Dies ist unabhängig davon, ob die Klausel bezüglich der Meldung in zeitlicher Unmittelbarkeit zur Ankunft zu sehen oder überhaupt auf den Umstand der Meldung abzustellen ist.

Die bekämpfte Klausel verschleiert daher die tatsächliche Rechtsposition des Verbrauchers. Bestimmungen, die die Rechtslage verschleiern oder undeutlich darstellen, widersprechen dem Transparenzgebot (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h). Die bekämpfte Klausel ist somit intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG und zu kassieren.

24. Nach dem Montrealer Übereinkommen von 1999 ist Ryanair's Haftung für verloren gegangene, beschädigte oder verspätete Gepäckstücke auf 1131 SZR (ca €1300) begrenzt. Ein Passagier kann von einer höheren Haftung des aufgegebenen Gepäcks profitieren indem er eine spezielle Gepäck-Wertangabeerklärung ausfüllt und eine Gebühr von 50 € / £ 50 oder den jeweiligen gleichwertigen Geldbetrag der lokalen Währung (plus Mehrwertsteuer für Inlandsflüge) pro Person / pro Flug zahlt. Die Zahlung dieser Gebühr erhöht die Haftungsgrenze des aufgegebenen Gepäck bis zu 2,262 Sonderziehungsrechte (ca. € 2600). (...)

(Fassung ab 25.07.2018, S 29, Beilage .IA)

Klagsvorbringen:

Gemäß Art 22 Abs 2 MÜ haften der Luftfrachtführer bei der Beförderung von Reisegepäck für Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder Verspätung nur bis zu einem Betrag von 1.131 Sonderziehungsrechten je Reisenden; diese Beschränkung gelte nicht, wenn der Reisende bei der Übergabe des aufgegebenen Reisegepäcks an den Luftfrachtführer das Interesse an der Ablieferung am Bestimmungsort betragsmäßig angegeben und den verlangten Zuschlag entrichtet habe. In diesem Fall habe der Luftfrachtführer bis zur Höhe des angegebenen Betrags Ersatz zu leisten, sofern er nicht nachweise, dass dieser höher sei als das tatsächliche Interesse des Reisenden an der Ablieferung am Bestimmungsort.

Demgegenüber normiere die Klausel, dass die Haftung des Unternehmers für Gepäck auch bei Vornahme einer Wertdeklaration und Bezahlung des Aufpreises nur maximal („bis zu“) 2,262 SZR betragen könne. Damit werde die vom MÜ vorgesehene Haftung begrenzt, weshalb die Klausel nach Art 26 MÜ nichtig sei. Letztlich bleibe damit unklar, ob und inwiefern es durch Zahlung der Gebühr für die Wertdeklaration (deren Höhe nach dem Wortlaut der Klausel unveränderbar sei) zur Erhöhung der Haftungsgrenze kommen könne.

Die Klausel berücksichtige zudem nicht, dass die Haftungsbegrenzungen des Art 22 Abs 1 und 2 MÜ gemäß Abs 5 dann nicht gelten würden, wenn nachgewiesen werde, dass der Schaden durch eine Handlung oder Unterlassung des Luftfrachtführers oder seiner Leute verursacht worden sei, die entweder in der Absicht, Schaden herbeizuführen, oder leichtfertig und in dem Bewusstsein begangen worden sei, dass wahrscheinlich ein Schaden eintreten werde.

Zudem verstoße die Klausel auch gegen § 9 Preisauszeichnungsgesetz (PrAG), da Preise einschließlich der Umsatzsteuer sowie aller sonstigen Abgaben und Zuschläge auszuzeichnen seien (Bruttopreise). Die Klausel sehe jedoch vor, dass die Mehrwertsteuer erst noch hinzuzurechnen wäre. Mit § 9 Abs 1 PrAG sei sie somit unvereinbar.

Die Klausel enthalte zudem den Hinweis, dass Mehrwertsteuer nur für Inlandsflüge anfallt. Wenn die beklagte Partei tatsächlich keine Inlandsflüge durchführe, stelle sich die Frage, wozu sich in ihren AGB dieser Hinweis finde. Für (mit internationalem Steuerrecht nicht vertraute) Durchschnittsverbraucher sei aufgrund des Hinweises auf die Mehrwertsteuer nicht offensichtlich, dass es bei Wertdeklarationen tatsächlich zu gar keiner Belastung mit der Mehrwertsteuer kommen könne, sodass insofern die wahre Rechtslage verschleiert werde. Die Klausel sei daher intransparent (§ 6 Abs 3 KSchG). Die beklagte Partei habe angekündigt, die Inlandsstrecke von Wien nach Innsbruck aufzunehmen, sodass davon auszugehen sei, dass sie in naher Zukunft jedenfalls beabsichtige, auch Inlandsflüge durchzuführen. Insofern bestehe für die beklagte Partei die Verpflichtung, die für diese Fälle (anfallende) Umsatzsteuer auszuweisen.

Beklagtenvorbringen:

Die beanstandete Klausel sehe weder einen Ausschluss der Haftung der beklagten Partei noch eine Herabsetzung der im MÜ festgesetzten Haftungshöchstbeträge vor; ein Verstoß gegen Art 26 MÜ liege nicht vor. Die Einschränkung der Möglichkeit der Interessendeklaration auf einen bestimmten Höchstbetrag sei nicht gemäß Art 26 MÜ nichtig.

Die Bestimmung des Art 22 Abs 2 MÜ schließe nicht das Recht eines Luftfahrtunternehmens aus, Wertdeklarationen des Fluggastes nur bis zu einem bestimmten Höchstbetrag zu akzeptieren. Bei jeder anderen Auslegung wäre ein Luftfahrtunternehmen einem nicht mehr überblickbaren (und letztlich auch nicht mehr versicherbaren) Haftungsrisiko ausgesetzt, das noch dazu einseitig durch den Fluggast festgelegt würde. Dass ein Luftfahrtunternehmen bei seinen Regelungen über die Interessendeklaration auf die Bestimmung des Art 22 Abs 5 MÜ hinweisen müsse, sehe nicht einmal die Verordnung (EG) Nr. 889/2002 vor. Ein Fehlen eines solchen Hinweises sei für die Wirksamkeit der gegenständlichen Klausel sohin ohne jede Relevanz.

Folgte man der Auffassung der klagenden Partei, so müsste ein Luftfahrtunternehmen akzeptieren, wenn ein Fluggast das Interesse an der Ablieferung des Gepäcks am Bestimmungsort mit EUR 1 Mio. angebe und könnte für ein derartiges Haftungsrisiko nur einen geringen Zuschlag (im Falle der beklagten Partei von EUR 50,-) verlangen.

Gemäß § 6 Abs 1 Z 3 lit d UStG seien Umsätze im Zusammenhang mit der Beförderung von Personen mit Luftfahrzeugen im grenzüberschreitenden Beförderungsverkehr von der Umsatzsteuer befreit. Für die von ihr im Beförderungsverkehr erbrachten Leistungen (einschließlich der Leistungen in Folge einer Wertdeklaration des Fluggastes gemäß Art 22 MÜ) falle daher keine Umsatzsteuer an. Es bestehe für die beklagte Partei daher – entgegen der Auffassung der klagenden Partei – auch keine Verpflichtung, eine gar nicht anfallende Umsatzsteuer auszuweisen. Ein Fluggast wisse, ob er einen Inlandsflug buche oder nicht. Für einen Fluggast sei daher (auch wenn der Fluggast mit internationalem Steuerrecht nicht vertraut sei) aufgrund der Klausel klar, dass keine Mehrwertsteuer für die Gebühr für die Interessendeklaration anfalle, wenn er nicht einen Inlandsflug buche. Die beklagte Partei biete keine Inlandsflüge an und werde solche auch mittelfristig nicht anbieten. Sie sei ausschließlich im grenzüberschreitenden Beförderungsverkehr tätig.

Feststellungen:

Die beklagte Partei führt derzeit keine Inlandsflüge durch.

Ab 21.02.2019 und zum Zeitpunkt des Schlusses der Verhandlung am 26.03.2019 lautete es in der bekämpften Klausel anstelle von Ryanair nun Laudamotion.

Beweiswürdigung:

Diese Feststellungen gründen auf die glaubwürdigen und nachvollziehbaren Angaben der Zeugin [REDACTED] [REDACTED] (S 20 f in ON 9) sowie die Recherche auf der Website der beklagten Partei. Aus der Beilage ./C kann kein anderes Beweisergebnis gefunden und den Feststellungen zugrunde gelegt werden. Darin ist lediglich die Rede davon, dass sich die beklagte Partei vorstellen könnte, die Strecke Wien-Innsbruck zu übernehmen, wenn die AUA gehen sollte und die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in Innsbruck passen würden. Die ist an Aussagen zu wenig verbindlich und greifbar, als dass man hieraus ableiten könnte, dass die beklagte Partei Inlandsflüge durchführt.

Rechtlich folgt:

Nach Art 22 MÜ haftet der Luftfrachtführer für Zerstörung, Verlust, Beschädigung oder Verspätung bei der Beförderung von Reisegepäck nur bis zu einem Betrag von 1131 Sonderziehungsrechte je Reisenden; diese Beschränkung gilt nicht, wenn der Reisende bei der Übergabe des aufgegebenen Reisegepäcks an den Luftfrachtführer das Interesse an der Ablieferung am Bestimmungsort betragsmäßig angegeben und den verlangten Zuschlag entrichtet hat. In diesem Fall hat der Luftfrachtführer bis zur Höhe des angegebenen Betrags Ersatz zu leisten, sofern er nicht nachweist, dass dieser höher ist als das tatsächliche Interesse des Reisenden an der Ablieferung am Bestimmungsort.

Die in Art 22 MÜ genannten Haftungshöchstbeträge kann der Luftfrachtführer nach Art 25 MÜ durch vertragliche Vereinbarungen erweitern, jedoch wegen Art 26 MÜ nicht reduzieren (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 22 Rz 2). Der Haftungshöchstbetrag des Art 22 Abs 2 Satz 1 MÜ für Reisegepäckschäden gilt weder im Fall einer Interessendeklaration noch bei qualifiziertem Verschulden Luftfrachtführers oder seiner Leute. Der Geschädigte hat in beiden Fällen die Möglichkeit, im Schadensfall auch jenseits der Haftungshöchstgrenze seinen Schaden zu liquidieren (*Reuschle*, aaO Art 22 Rz 19).

Gemäß Art 26 MÜ ist jede Bestimmung des Beförderungsvertrags, durch welche die Haftung des Luftfrachtführers ausgeschlossen oder der in diesem Übereinkommen festgesetzte Haftungshöchstbetrag herabgesetzt werden soll, nichtig. Ihre Nichtigkeit hat nicht die Nichtigkeit des gesamten Vertrags zur Folge; dieser unterliegt gleichwohl diesem Übereinkommen. Art 26 MÜ erklärt die Vorschriften des Montrealer Übereinkommens, dh die die Haftung betreffenden Rahmenbedingungen der Luftbeförderung, für einseitig zwingend. Jede Vereinbarung, durch welche die Haftung des Luftfrachtführers ausgeschlossen oder der im Montrealer Übereinkommen festgesetzte Haftungshöchstbetrag herabgesetzt wird, ist nichtig (*Reuschle*, Montrealer Übereinkommen², Art 26 Rz 3).

Abgesehen davon, dass in der bekämpften Klausel nach Ansicht des erkennenden Gerichts nicht klar ist, ob die Haftungsgrenze um oder auf bis zu 2,262 Sonderziehungsrechte durch eine Wertangabeerklärung erhöht wird, und damit diese Klausel als intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG zu beurteilen wäre, beschränkt sie entgegen Art 22 Abs 2 MÜ die Haftung des Luftfrachtführers auch im Fall der Wertdeklaration auf einen Höchstbetrag, weshalb sie nach Art 26 MÜ nichtig ist.

Der erste Satz der bekämpften Klausel gibt zwar Art 22 Abs 2 1. Satz MÜ – mit Ausnahme der Zerstörung von Gepäckstücken – korrekt wieder, doch können Satz zwei und drei der bekämpften Klausel nicht ohne diesen ersten Satz sinnvoll gelesen werden. Die Bestimmungen bzw Sätze der bekämpften Klausel können daher nicht isoliert voneinander wahrgenommen werden (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g).

Gemäß § 9 Abs 1 Preisauszeichnungsgesetz sind Preise einschließlich der Umsatzsteuer sowie aller sonstigen Abgaben und Zuschläge auszuzeichnen (Bruttopreise). Diesen gesetzlichen Vorgaben ist mit der Formulierung „plus Mehrwertsteuer für Inlandsflüge“ nicht entsprochen. Insbesondere wird in diesem Zusammenhang nicht einmal die Höhe des allenfalls zur Anwendung gelangenden Steuersatzes genannt. Der Verbraucher erhält durch diese Klausel keine durchschaubare, klare und verständliche Auskunft über seine Rechtsposition, sodass diese Klausel auch aus diesem Grund zu kassieren wäre, obwohl die beklagte Partei derzeit keine Inlandsflüge durchführt. Wenn die beklagte Partei derartige Formulierungen in ihre ABB aufnimmt, müssen sie dennoch richtig und vollständig sein, auch wenn es derzeit keinen Anwendungsbereich dafür gibt.

Dass die beklagte Partei nicht unbegrenzt haften möchte, ist zwar nachvollziehbar. Eine Beschränkung, wie in der gegenständlichen Klausel angestrebt, ist aber durch das Montrealer Übereinkommen ausgeschlossen.

Da eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess ausgeschlossen ist (OGH vom 17.12.2012, 4 Ob 164/12i), ist die bekämpfte Klausel gemäß § 879 Abs 1 ABGB nichtig wegen des Verstoßes gegen ein gesetzliches Verbot und intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG und somit zu kassieren.

Zur Wiederholungsgefahr:

Bei der Gefahr des Zuwiderhandelns ist zu unterscheiden, ob der zu einer bestimmten Unterlassung Verpflichtete bereits einmal zuwidergehandelt oder ob er sich bisher rechtmäßig verhalten hat. Im ersten Fall wird vermutet, dass er wieder zuwiderhandeln werde (Wiederholungsgefahr); es ist daher Sache des Beklagten, Umstände zu behaupten und zu beweisen, denen gewichtige Anhaltspunkte dafür zu entnehmen sind, dass der Verletzer ernstlich gewillt ist, von künftigen Störungen Abstand zu nehmen, im zweiten Fall muss das Zuwiderhandeln unmittelbar drohend bevorstehen (Erstbegehungsgefahr). Nur dann ist eine (vorbeugende) Unterlassungsklage gerechtfertigt (RIS-Justiz RS0037661).

Nur durch vollständige Unterwerfung unter den Anspruch einer gemäß § 29 KSchG klageberechtigten Einrichtung kann die Wiederholungsgefahr beseitigt werden. Die Wiederholungsgefahr wird erst dann zu verneinen sein, wenn sowohl die Verwendung der allgemeinen Geschäftsbedingungen bei weiteren Vertragsschlüssen als auch ihre Geltendmachung in bereits bestehenden Vertragsbeziehungen auszuschließen ist (RIS-Justiz RS0111637, auch T2). Die Unterwerfung muss nicht nur die beanstandeten, sondern auch „sinngleiche“ Klauseln erfassen (RIS-Justiz RS0111637, T3). Der Unternehmer muss somit, will er die Wiederholungsgefahr beseitigen, nach Abmahnung eine unbedingte, uneingeschränkte und strafbewehrte Unterlassungserklärung abgeben (RIS-Justiz RS0124304 [T2]). Wenn die beklagte Partei im Verfahren darauf beharrt, dass ein Teil der Klauseln gesetzmäßig Verwendung finde, ist mangels Anbots eines umfassenden vollstreckbaren Unterlassungsvergleiches weiter die Wiederholungsgefahr gegeben (RIS-Justiz RS0119007 [T1]).

Vom Wegfall der Wiederholungsgefahr ist im gegenständlichen Verfahren schon deshalb nicht auszugehen, weil die beklagte Partei die Rechtmäßigkeit ihres Handelns auch im Prozess weiter verteidigt (OGH vom 31.08.2018, 6 Ob 140/18h).

Zur Leistungsfrist:

Die klagende Partei beantragte den Zuspruch ohne Setzung einer Leistungsfrist. Die beklagte Partei beantragte eine Leistungsfrist von zumindest sechs Monaten und brachte dazu vor, eine Befolgung der von der klagenden Partei gestellten Unterlassungsbegehren würde eine umfassende Umgestaltung der ABB, eine erhebliche Änderung der betrieblichen Abläufe und eine entsprechende Vorbereitungs- und Umsetzungszeit erfordern, sodass eine angemessene Leistungsfrist von zumindest sechs Monaten zu bestimmen sei.

Die Verpflichtung, die AGB zu ändern, ist keine reine Unterlassung, sodass das Gericht gemäß § 409 Abs 2 ZPO – von Amts wegen – eine angemessene Leistungsfrist zu setzen hat (OGH vom 29.05.2018, 4 Ob 58/18k). Die Leistungsfrist des § 409 ZPO ist eine der beklagten Partei vom Gericht eingeräumte Exekutionsstundung (OGH vom 21.03.2018, 9 Ob 82/17z). Die Setzung einer Leistungsfrist bedarf der Berücksichtigung der jeweiligen Umstände (OGH vom 25.04.2018, 9 Ob 72/17a).

Grundsätzlich käme angesichts der hohen Zahl an abzuändernden Klauseln einer Leistungsfrist von sechs Monaten durchaus Berechtigung zu (vgl OGH vom 20.07.2016, 6 Ob 120/15p, und OGH vom 21.03.2018, 9 Ob 82/17z). Es ist allerdings auch zu berücksichtigen, dass mehrere Klauseln kassiert wurden, weil sie der Fluggastrechte-VO oder dem MÜ widersprechen. In Bezug auf diese Klauseln, kann der beklagten Partei keine umfassende Vorbereitungszeit zugestanden werden, da möglichst rasch der gesetzmäßige Zustand hergestellt werden soll und dies auch rasch möglich sein sollte, da die gesetzlichen Vorgaben vorhanden und bekannt sind. Eine langwierige Abklärung und Überlegung der Gestaltung der betroffenen Klauseln ist daher nicht erforderlich. Demgegenüber sind aber auch Klauseln für unzulässig erklärt worden, die eine Umstellung des Buchungs- bzw IT-Systems bei der beklagten Partei erforderlich machen. Insofern müssen Systemänderungen abgeklärt und vorgenommen werden. Unter Berücksichtigung dieser Umstände wird die Leistungsfrist hinsichtlich der Verwendung der gegenständlichen oder von sinngleichen Klauseln mit vier Monaten festgesetzt. Da die beklagte Partei in der Gestaltung ihrer ABB grundsätzlich frei ist, ist auf die Frage der Übersetzung in mehrere Sprachen bei Festsetzung der Leistungsfrist nicht Rücksicht zu nehmen.

Die Frage nach der Zulässigkeit einer Leistungsfrist für die Unterlassung des Sich-Berufens auf unzulässige Klauseln ist nicht generell nach dem Alles-oder-Nichts-Prinzip zu beantworten. Es kann Klauselwerke geben, die ein sofortiges Abstandnehmen von einem Sich-darauf-Berufen erlauben und zur Umsetzung dieses Unterlassungsgebots keine weiteren aktiven Vorkehrungen erfordern. Angesichts des weiten Verständnisses des Sich-Berufens auf eine Klausel – so wenn sie etwa Inhalt oder Kalkulationsgrundlage einer Mitteilung an den Verbraucher ist – kann es aber ebenso Klauselwerke geben, die sehr wohl bestimmter betrieblicher und/oder organisatorischer Maßnahmen bedürfen, um zu verhindern, dass sie weiter der Gestion von Altverträgen zugrunde gelegt werden. Bedarf es einer Leistungsfrist für die Unterlassung des Sich-Berufens auf unzulässige Klauseln, wird darauf Bedacht zu nehmen sein, dass der Unternehmer seine Rechtsposition aus den rechtswidrigen Klauseln keinesfalls ohne Notwendigkeit aufrechterhalten können soll, was im Zweifel für eine knappere Bemessung der Frist sprechen wird (RIS-Justiz RS0041265 [T12, T13]). Gründe, warum das

Unterlassungsgebot des Sich-Berufens bezüglich der nun beurteilten Klauseln keiner oder einer anderen Umsetzungsfrist bedürfte, hat die beklagte Partei nicht vorgebracht und sind auch nicht ersichtlich, zumal die Klauseln auch für das IT- und Buchungssystem relevante Umstände betreffen, deren Außerachtlassen einer Systemanpassung bedürfen werden (vgl OGH vom 21.03.2018, 9 Ob 82/17z).

Die Leistungsfrist war somit auch für das Verbot, sich auf die genannten Klauseln oder sinngleiche Klauseln zu berufen, mit vier Monaten festzusetzen.

Zum Veröffentlichungsbegehren:

Die klagende Partei beehrte die Veröffentlichung wie aus dem Spruch ersichtlich und brachte dazu vor, 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.

Die beklagte Partei bestritt und brachte vor, da der Unterlassungsanspruch nicht zu Recht bestehe, bestehe auch kein Anspruch auf Urteilsveröffentlichung, stellte aber außer Streit, dass, sofern dem bestrittenen Unterlassungsbegehren stattgegeben würde, eine Veröffentlichung in der Kronen-Zeitung dem Veröffentlichungsinteresse der Allgemeinheit gerecht würde (S 29 in ON 9).

Zweck der Urteilsveröffentlichung ist es, über die Rechtsverletzung aufzuklären und den beteiligten Verkehrskreisen Gelegenheit zu geben, sich entsprechend zu informieren, um vor Nachteilen geschützt zu sein. Wird die rechtswidrige Handlung im Internet begangen, so kann auf Urteilsveröffentlichung im Internet erkannt werden. Suchen aber voraussichtlich nicht alle ehemaligen Kunden eines Unternehmens, die ein objektives Interesse an der Information über dessen Geschäftspraktiken haben, neuerlich die Internetseiten dieses Unternehmens auf, so ist ein Unterlassungsurteil im Regelfall nicht nur dort, sondern auch in einem Printmedium zu veröffentlichen (OGH vom 14.12.2017, 2 Ob 155/16g).

Da die beklagte Partei bundesweit und grundsätzlich ohne Einschränkung auf ein bestimmtes Zielpublikum tätig ist, lagen die bekämpften Bedingungen einer Unzahl von Verbraucherverträgen zugrunde. Dies rechtfertigt eine Urteilsveröffentlichung mit hoher Reichweite. Eine Veröffentlichung auf der Website der beklagten Partei reicht dafür nicht aus, weil damit nicht sichergestellt wäre, dass tatsächlich eine hohe Anzahl der betroffenen, ehemaligen Kunden davon Kenntnis erlangen. Die klagende Partei war daher zur

Urteilsveröffentlichung in einer Samstagsausgabe des redaktionellen Teiles der „Kronen-Zeitung“ auf Kosten der beklagten Partei zu ermächtigen. Die klagende Partei hat ein berechtigtes Interesse an der begehrten Urteilsveröffentlichung (§ 30 Abs 1 KSchG iVm § 25 Abs 3 UWG). Die begehrte Veröffentlichung ist zweckmäßig und angemessen.

Ein Gegenveröffentlichungsbegehren wurde nicht gestellt.

Es war daher spruchgemäß zu entscheiden.

Die Kostenentscheidung wird bis zur rechtskräftigen Erledigung der Streitsache gemäß § 52 Abs 1 ZPO vorbehalten. Aufgrund der Anzahl der klagsgegenständlichen Klauseln und des/der zu erwartenden Rechtsmittel(s) erscheint der Vorbehalt der Kostenentscheidung aus Gründen der Verfahrensökonomie zweckmäßig.

Landesgericht Korneuburg
als Handelsgericht, Abteilung 29
Korneuburg, am 27. September 2019
Mag. Barbara Nigl LL.M., Richterin

Elektronische Ausfertigung
gemäß § 79 GOG