

TE OGH 2020/12/18 8Ob59/20i

JUSLINE Entscheidung

🕒 Veröffentlicht am 18.12.2020

Kopf

Der Oberste Gerichtshof hat als Revisionsgericht durch den Senatspräsidenten Hon.-Prof. Dr. Kuras als Vorsitzenden, die Hofrätinnen Dr. Tarmann-Prentner und Mag. Korn, den Hofrat Dr. Stefula und die Hofrätin Mag. Wessely-Kristöfel als weitere Richter in der Rechtssache der klagenden Partei Verein für Konsumenteninformation, *****, vertreten durch Kosesnik-Wehrle & Langer Rechtsanwälte KG in Wien, gegen die beklagte Partei v***** AG, *****, vertreten durch Haslinger/Nagele Rechtsanwälte GmbH in Wien, wegen Unterlassung und Urteilsveröffentlichung (Streitwert: 46.000 EUR), über die Revision der beklagten Partei (Revisionsinteresse 45.700 EUR) gegen das Urteil des Oberlandesgerichts Wien als Berufungsgericht vom 7. April 2020, GZ 1 R 177/19k-34, mit dem der Berufung der beklagten Partei gegen das Urteil des Handelsgerichts Wien vom 30. September 2019, GZ 17 Cg 6/18s-30, nicht Folge gegeben wurde, in nichtöffentlicher Sitzung den

Beschluss

gefasst:

Spruch

Die Revision wird zurückgewiesen.

Die beklagte Partei ist schuldig, der klagenden Partei die mit 2.223,18 EUR (darin 370,53 EUR USt) bestimmten Kosten des Revisionsverfahrens binnen 14 Tagen zu ersetzen.

Text

Begründung:

[1] Der Kläger ist ein gemäß § 29 KSchG zur Erhebung von Unterlassungsansprüchen nach den §§ 28 f KSchG befugter Verband. Die Beklagte ist eine Aktiengesellschaft mit Sitz in der Schweiz. Sie vermittelt im Wege eines „Online Ticket Marktplatzes“ gewerbsmäßig Tickets zwischen Veranstaltern bzw Verkäufern und Kaufinteressenten für weltweit stattfindende Veranstaltungen, wofür sie ua die – auch in Österreich und in deutscher Sprache abrufbaren – Webseiten www.v***** und www.v***** betreibt. Im Rahmen ihrer geschäftlichen Tätigkeit tritt die Beklagte laufend mit Verbrauchern in Österreich in rechtsgeschäftlichen Kontakt, die über ihre Plattform Tickets kaufen und verkaufen können, und schließt mit diesen im elektronischen Geschäftsverkehr Verträge, denen sie ihre als „Nutzungsvereinbarung“ bezeichneten Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugrundelegt. Im November 2017 forderte der Kläger die Beklagte erfolglos auf, hinsichtlich 66 ihrer AGB-Klauseln eine strafbewehrte Unterlassungserklärung iSd § 28 Abs 2 UWG abzugeben. Die angefochtenen Klauseln sind (überwiegend wortgleich) sowohl in der Version des Jahres 2017 als auch 2019 enthalten.

[2] Der Kläger begehrt, der Beklagten im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Österreich die Verwendung von 44 näher bezeichneter Klauseln zu verbieten, sowie die Urteilsveröffentlichung in einer bundesweit erscheinenden Samstags-Ausgabe der Kronen-Zeitung.

[3] Das Erstgericht gab dem Unterlassungsbegehren (unter amtswegiger Setzung einer Leistungsfrist von drei Monaten) und dem Veröffentlichungsbegehren hinsichtlich aller Klauseln mit Ausnahme der Klauseln 6 und 26 lit d sowie eines Teils der Klausel 28, deren Abweisung jeweils unbekämpft blieb, statt.

[4] Das Berufungsgericht gab der dagegen von der Beklagten erhobenen Berufung nicht Folge und bestätigte das erstinstanzliche Urteil mit der Maßgabe, dass es den Unterlassungsausspruch auf den geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Österreich einschränkte und eine förmliche Abweisung des Begehrens hinsichtlich eines Teils der Klausel 28 vornahm.

[5] Das Berufungsgericht ließ die ordentliche Revision mit der Begründung zu, dass die zu beurteilenden Klauseln für eine größere Anzahl von Verbrauchern bestimmt und von Bedeutung seien und die rechtliche Einordnung von (internationalen) Online-Marktplätzen sowie die Rechte und Pflichten ihrer Betreiber noch nicht endgültig geklärt seien.

[6] Dagegen richtet sich die Revision der Beklagten aus dem Revisionsgrund der unrichtigen rechtlichen Beurteilung, die auf eine gänzliche Klageabweisung abzielt. In eventu stellt sie einen Aufhebungsantrag.

[7] In seiner Revisionsbeantwortung beantragt der Kläger, die Revision mangels Vorliegens einer erheblichen Rechtsfrage zurückzuweisen, hilfsweise ihr keine Folge zu geben.

Rechtliche Beurteilung

[8] Die Revision ist entgegen dem – den Obersten Gerichtshof nicht bindenden – Ausspruch des Berufungsgerichts mangels einer Rechtsfrage iSd § 502 Abs 1 ZPO nicht zulässig. Die Zurückweisung der ordentlichen Revision kann sich auf die Ausführung der Zurückweisungsgründe beschränken (§ 510 Abs 3 Satz 4 ZPO):

[9] I. 1. Der Oberste Gerichtshof ist auch zur Auslegung von AGB-Klauseln nicht „jedenfalls“, sondern nur dann berufen, wenn die zweite Instanz Grundsätze höchstgerichtlicher Rechtsprechung missachtete oder für die Rechtseinheit und Rechtsentwicklung bedeutsame Fragen zu lösen sind (RIS-Justiz RS0121516). Demnach genügt für die Anrufbarkeit des Obersten Gerichtshofs nicht schon der Umstand, dass es an einer höchstgerichtlichen Rechtsprechung zu gleichen oder ähnlichen Klauseln mangelt (RS0121516 [T4]). Auch die bloße Häufigkeit der Verwendung strittiger Klauseln vermag die Zulässigkeit der Revision nicht zu begründen (RS0121516 [T38]).

[10] 2. Da der Verbandsprozess die Funktion hat, unzulässige AGB-Klauseln präventiv aus dem Rechtsverkehr zu ziehen, sind nach ständiger Rechtsprechung solche Klauseln im „kundenfeindlichsten“ Sinn auszulegen (RS0016590). Es ist von der Auslegungsvariante auszugehen, die für die Kunden der Beklagten die nachteiligste ist. Auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Klausel kann nicht Rücksicht genommen werden, weil eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess nicht möglich ist (RS0038205). Ob die Beklagte von einer willkürlichen, für die Kunden nachteiligen Bestimmung praktisch Gebrauch machen würde, ist für die Beurteilung nicht relevant. Im Verbandsprozess ist nur zu prüfen, ob bei Auslegung der Klauseln ein Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder die guten Sitten vorliegt, auf die praktische Handhabung oder auf individuelle Erklärungen oder Vereinbarungen ist nicht Rücksicht zu nehmen (RS0121726 [T4]). Die Vorinstanzen gelangten unter Anwendung dieser Grundsätze zu Auslegungsergebnissen, die mit den bestehenden Auslegungs- und Sprachregeln vereinbar und auch nicht unlogisch sind. Auslegungsprobleme, die als erhebliche Rechtsfrage iSd § 502 Abs 1 ZPO einer Klärung durch den Obersten Gerichtshof bedürften, sind nicht gegeben.

[11] 3. Die Revision, die sich über weite Strecken

– wenn überhaupt – nur punktuell mit der Argumentation des Berufungsgerichts auseinandersetzt, ist zum guten Teil auch nicht gesetzmäßig ausgeführt, weil die Revisionswerberin nicht darlegt, aus welchen Gründen die rechtliche Beurteilung der Sache unrichtig erscheint (vgl RS0043605). Mitunter werden Haupt- oder Hilfsbegründungen des Berufungsgerichts zudem unbekämpft gelassen (vgl RS0118709).

[12] II. Zu den Vertragsklauseln im Einzelnen:

[13] 1.1 Klausel 1

„Wenn Sie Tickets über die Website kaufen, garantiert v***** Ihnen, dass Sie Tickets, für die Sie gezahlt haben, rechtzeitig vor der Veranstaltung erhalten. In dem höchst unwahrscheinlichen Fall, dass Probleme auftreten und der ursprüngliche Verkäufer die Karten, die zum Kauf angeboten wurden, nicht an Sie liefert, wird v*****, nach eigenem Ermessen, vergleichbar bepreiste Tickets prüfen und Ihnen ohne Mehrkosten Ersatztickets anbieten oder Ihnen den Betrag für die Tickets zurückerstatten. 'Vergleichbar bepreiste' Ersatztickets bestimmt v***** ausschließlich nach eigenem Ermessen.“

[14] 1.2 Das Berufungsgericht beurteilte diese Klausel auch als intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, weil sie völlig offen lasse, wann und in welcher Form sowie in welchem Umfang ein Kunde der Beklagten Leistungen aus dieser „v***** Garantie“ beanspruchen könne. Nach dem Wortlaut der Klausel könnte die Beklagte kurzfristig vor Veranstaltungsbeginn, also zu einem Zeitpunkt, zu dem der Käufer bereits anderweitig disponiert haben werde, Tickets mit einem vergleichbaren Preis, aber dennoch (etwa wegen ursprünglich nicht angefallener Zuschläge) schlechterer Qualität anbieten. Da dieses Angebot nach der Klausel ausdrücklich im alleinigen Ermessen der Beklagten liege und kein Ablehnungsrecht des Käufers vorgesehen sei, werde der Verbraucher zu Unrecht davon ausgehen, dass er bei einer Ablehnung auch keinen Anspruch auf Kostenersatz aus der Garantie gegen die Beklagte und auf Schadenersatz aus dem Kaufvertrag gegen seinen Verkäufer habe. Ebenso werde der Eindruck erweckt, dass der Käufer, wenn er ein nach dem Ermessen der Beklagten ausgewähltes, für ihn uU aber schlechteres Ersatzticket akzeptiere, schad- und klaglos gestellt würde und keine (weiteren) Ansprüche gegenüber seinem Verkäufer mehr geltend machen könne.

[15] 1.3 Dem hält die Revision entgegen, aus dem Wortlaut der Klausel ergebe sich keineswegs, dass der Kunde die angebotenen Tickets von der Beklagten annehmen müsse, vielmehr werde durch das Wort „oder“ dem Kunden verständlich gemacht, dass er auch einen Anspruch auf Rückerstattung habe, sofern er mit den angebotenen Tickets nicht einverstanden sei. Die Klausel sei auch durchschaubar, weil genau angegeben werde, zu welchem Zeitpunkt (wenn die Karten nicht rechtzeitig und ordnungsgemäß geliefert worden seien) und in welchem Umfang (Angebot von vergleichbaren Tickets, ansonsten Rückerstattung des Kaufpreises) der Kunde Leistungen der Garantie beanspruchen könne. Da dem Kunden neben den gesetzlichen Ansprüchen eine Zusatzleistung in Form einer Garantie zukomme, sei er sogar besser gestellt.

[16] 1.4 Mit diesen Ausführungen setzt sich die Beklagte über das Gebot der „kundenfeindlichsten“ Auslegung der Klausel hinweg. Damit weckt sie keine Bedenken an der Beurteilung des Berufungsgerichts, dass der Wortlaut der Klausel die Rechtsposition des Kunden verschleierte. Es ist keineswegs eindeutig, worauf sich der Einschub „nach eigenem Ermessen“ [der Beklagten] im zweiten Absatz bezieht und dass der Kunde – wie die Beklagte behauptet – die Wahl hat, statt Ersatztickets die Rückerstattung der Ticketkosten zu verlangen. Soweit die Beklagte den Zeitpunkt, wann der Kunde Leistungen aus der Garantie beanspruchen können soll, in der Revision mit „wenn die Karten nicht rechtzeitig und ordnungsgemäß geliefert wurden“ umschreibt, unterstellt sie der Klausel nicht nur einen Inhalt, den sie nicht hat, sondern ihre Erläuterung selbst bliebe ob der auslegungsbedürftigen Begriffe „rechtzeitig und ordnungsgemäß“ auch unklar. Die von der Beklagten angesprochene Rechtsfrage nach der rechtlichen Einordnung von internationalen Online-Marktplattformen stellt sich in diesem Zusammenhang gar nicht.

[17] 2.1 Klausel 2

„Diese Vereinbarung ist geregelt und interpretiert nach Schweizer Gesetzen. Sie stimmen der nichtausschließlichen Zuständigkeit und Gerichtsstand in der Schweiz zu.“

[18] 2.2 Das Berufungsgericht ging davon aus, dass die Rechtswahlklausel wegen Intransparenz missbräuchlich sei, weil der Verbraucher nicht darauf hingewiesen werde, dass er sich nach Art 6 Abs 2 Rom I-VO auf den Schutz der zwingenden Bestimmungen des im Staat seines gewöhnlichen Aufenthalts geltenden Rechts berufen könne. Davon, dass die Beklagte ihre Dienstleistungen iSd Art 6 Abs 4 lit a Rom I-VO „ausschließlich“ in einem anderen Staat erbringe, könne bei einem deutschsprachigen Online-Marktplatz unter der Top-Level-Domain .at und der Vermittlung von Veranstaltungen (auch) in Österreich keine Rede sein, selbst wenn die Beklagte über keine Niederlassung oder dergleichen in Österreich verfüge. Die Klausel über den „nicht-ausschließlichen“ Gerichtsstand in der Schweiz sei entweder ebenfalls irreführend, wenn diese im Sinn des Berufungsvorbringens zu keiner Änderung der gesetzlich vorgesehenen internationalen Zuständigkeit bei Verbrauchersachen führen solle, oder sie verstoße gegen die zwingende Bestimmung des Art 17 LGVÜ II.

[19] 2.3 In der Revision meint die Beklagte, dass sie als Plattformbetreiberin einen Dienst der

Informationsgesellschaft erbringe und dieser Dienst lediglich außerhalb, nämlich am Sitz der Beklagten erbracht werde. Ob die Zugänglichkeit der Website auch in Österreich ermöglicht werde und eine Vermittlung von Veranstaltungen in Österreich gegeben sei, habe daher außer Acht zu bleiben. Zudem sei dem Kunden durch die Wortfolge „nicht-ausschließlich“ erkennbar, dass es sich nicht um einen ausschließlichen Gerichtsstand handle. Da die AGB auch für gewerbliche Verkäufer gelte, könne bei diesen eine zulässige Gerichtsstandwahl getroffen werden.

[20] 2.4 Eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthaltene Rechtswahlklausel ist bei Verbrauchergeschäften wegen Intransparenz missbräuchlich und daher nicht anzuwenden, wenn der Verbraucher nicht darauf hingewiesen wird, dass er sich nach Art 6 Abs 2 Rom I-VO auf den Schutz der zwingenden Bestimmungen des im Staat seines gewöhnlichen Aufenthalts geltenden Rechts berufen kann (RS0131887). Auch aus der von der Beklagten ins Treffen geführten Entscheidung 4 Ob 32/20i ergibt sich nicht, dass hier die Ausnahmebestimmung nach Art 6 Abs 4 lit a ROM I-VO vorliegen würde. In dieser Entscheidung war für ein auf § 1 UWG (Rechtsbruch) gestütztes Unterlassungshauptbegehren die Frage maßgeblich, ob die (auch hier) Beklagte eine gewerbliche Tätigkeit (konkret als Kartenbüro) in Österreich tatsächlich ausübt. In diesem Kontext erachtete der Oberste Gerichtshof die Rechtsauffassung der Beklagten, für ihre Online-Vermittlungstätigkeit sei mangels wesentlicher Teiltätigkeiten in Österreich keine Gewerbeberechtigung nach der österreichischen Gewerbeordnung erforderlich, für mit guten Gründen vertretbar. Das heißt aber nicht, dass die Beklagte ihre Dienstleistungen ausschließlich außerhalb des Verbraucherstaats erbringt. Der EuGH hat in der Rs C-272/18 (ECLI:EU:C:2019:827) bereits klargestellt, dass Dienstleistungen, die aus der Ferne im Aufenthaltsstaat des Verbrauchers erbracht werden, nicht unter den in Art 6 Abs 4 lit a der Rom I-VO vorgesehenen Ausschlussfällen (ErwGr 53). Befindet sich der Ort der körperlichen Erbringung der Dienstleistung in einem anderen Staat als in dem, in dem der Verbraucher in ihren Genuss kommt, ist davon auszugehen, dass die Dienstleistungen nur dann „ausschließlich“ außerhalb des Mitgliedstaats erbracht werden, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, wenn er keine Möglichkeit hat, sie in seinem Aufenthaltsstaat in Anspruch zu nehmen, und sich zu diesem Zweck ins Ausland begeben muss (ErwGr 52). Das ist hier nicht der Fall.

[21] Die Gerichtsstandsvereinbarung zugunsten der Gerichte am Sitz der Beklagten verstößt, ob nun ausschließlich oder nicht, gegen die zwingenden Bestimmungen des Art 17 LGVÜ II, weil sie die Beklagte nach ihrem Wortlaut in beiden Fällen entgegen Art 16 Abs 2 LGVÜ II berechtigt, den Verbraucher vor Gerichten außerhalb seines Wohnsitzstaats zu verklagen.

[22] 3.1 Klausel 3

„Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ('Nutzungsvereinbarung') enthalten die Vertragsbedingungen zwischen Ihnen ('Sie' bzw 'Ihnen' oder 'Kunde'), v***** AG ('v*****', 'Wir' oder 'Uns') und Y***** Limited ('Zahlungsdienstleister') für den Kauf, den Verkauf und die Bezahlung von Tickets ('Tickets') und für alle weiteren Serviceleistungen, die wir oder der Zahlungsdienstleister anbieten ('Services'). Indem Sie unsere Website nutzen, erklären Sie sich dazu bereit, diese Nutzungsvereinbarung mit uns und dem Zahlungsdienstleister zu akzeptieren. [...] Die nachfolgend niedergelegten Bedingungen (und keine anderen Bedingungen) sind deshalb die einzigen Regelungen, die auf das Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und v***** sowie zwischen Ihnen und dem Zahlungsdienstleister Anwendung finden.“

[23] 3.2 Nach Ansicht des Berufungsgerichts wolle die Beklagte nach dem Wortlaut der Klausel die Geltung ihrer AGB schon mit der bloßen „Nutzung der Website“ in Kraft setzen (oder vermittele zumindest dem Kunden iSd § 6 Abs 3 KSchG diesen irreführenden Eindruck), ohne dass entgegen §§ 863, 864a ABGB auf einen Vertragsabschluss, die Einbeziehung der AGB und eine Kenntnismöglichkeit abgestellt werde. Da damit inhaltlich keine Tatsachenbestätigung im Sinn einer Wissenserklärung fingiert werden solle, sondern eine Willenserklärung auf Anerkennung der AGB, verstoße die Klausel zwar nicht gegen § 6 Abs 1 Z 11 KSchG, aber gegen § 6 Abs 1 Z 2 KSchG. Ebenso werde dem Kunden die wahre Rechtslage verschleiert, wenn die Beklagte davon spreche, dass „die nachfolgend niedergelegten Bedingungen (und keine anderen Bedingungen)“ die „einzigen Regelungen“ wären, die auf das Vertragsverhältnis zwischen dem Kunden und der Beklagten sowie dem Zahlungsdienstleister anzuwenden seien. Hierdurch werde der Eindruck erweckt, dass sich der Kunde nicht etwa auf im Einzelfall ausgehandelte abweichende Vereinbarungen berufen könne. Dieser Satz stehe damit in Widerspruch zu § 10 Abs 3 KSchG, wonach die Rechtswirksamkeit formloser Erklärungen des Unternehmers oder seiner Vertreter zum Nachteil des Verbrauchers vertraglich nicht ausgeschlossen werden könne.

[24] 3.3 Dieser Beurteilung hält die Revision bloß entgegen, dass die Klausel keine Willenserklärung auf Anerkennung der AGB enthalte, da den Verbrauchern bekannt sei, dass sie nicht zum Geschäftsabschluss verpflichtet werden könnten, wenn sie mit den AGB nicht einverstanden seien. Zudem sei den Verbrauchern bewusst, dass AGB eine „Rahmenvereinbarung“ darstellten; weitere oder andere (Einzel-)Vereinbarungen könnten in der Regel im alltäglichen Geschäftsverkehr mit dem Unternehmen durchaus abgeschlossen werden. Der Kunde werde sich vorab nicht ausführlich mit den AGB auseinandersetzen, sondern direkt das Gespräch mit dem Unternehmer suchen. Die Gültigkeit von mündlichen Vereinbarungen sei nach dem Gesamtkontext der Klausel nicht ausgeschlossen.

[25] 3.4 Mit der Behauptung, den Verbrauchern sei die wahre Rechtslage (ungeachtet des Klauselinhalts) ohnehin bekannt, vermag die Beklagte eine unrichtige rechtliche Beurteilung durch das Berufungsgericht bzw die Transparenz der Klausel nicht aufzuzeigen. Das Geschäftsmodell Internetmarktplattform legt im Übrigen nahe, dass es im Regelfall – entgegen der Behauptung der Beklagten – zu keinem Gespräch zwischen dem Unternehmer und dem Kunden kommen wird.

[26] 4.1 Klausel 4

„Wenn Sie Tickets über die Website verkaufen

– und vorausgesetzt Sie liefern exakt die Tickets, die Sie zum Kauf angeboten haben, und der Käufer erhält erfolgreich Zugang zu der Veranstaltung – garantiert v*****, dass Sie für den Verkauf bezahlt werden.“

[27] 4.2 Nach Auffassung des Berufungsgerichts weiche die Beklagte durch die Beschränkung ihrer Garantie auf Fälle, in denen dem Käufer auch tatsächlich Zutritt zur Veranstaltung gewährt werde, zwar nicht zum Nachteil ihrer Kunden vom dispositiven Recht ab, weil sie nicht Verkäuferin der Tickets sei. Allerdings werde durch die Klausel iSd § 6 Abs 3 KSchG verschleiert, dass der Verkäufer auch dann einen Anspruch auf Kaufpreiszahlung habe oder haben könne, wenn der Käufer nicht an der Veranstaltung teilnehmen könne. Soweit die Beklagte und ihr Zahlungsdienstleister als Treuhänder auftreten würden, wären sie daher auch in diesen Fällen und ungeachtet der für die Garantie normierten Voraussetzungen zur Auszahlung an den Verkäufer verpflichtet, was ebenso wenig eindeutig hervorgehe.

[28] 4.3 In der Revision behauptet die Beklagte, dass durch die Klausel lediglich sichergestellt werden solle, dass der Verkäufer die Tickets zuverlässig an den Käufer übergebe und es sich dabei auch um gültige Tickets handle. Vor allem durch die Wortwahl „v***** garantiert“ werde dem Kunden bzw Verkäufer eindeutig klargemacht, dass der Erhalt seiner Zahlung zusätzlich durch die Beklagte sichergestellt werde. Das Wissen, dass bei Verkauf einer Ware auch eine Gegenleistung (Bezahlung) gebühre, sei bei jeder geschäftsfähigen Person vorhanden.

[29] 4.4 Die Intentionen, die die Beklagte mit ihren Klauseln verfolgt haben mag (hier: Sicherstellung, dass der Verkäufer gültige Tickets zuverlässig an den Käufer übergibt), ist für die Zulässigkeitsprüfung irrelevant. Die Revisionswerberin stellt nicht substantiiert in Abrede, dass die Klausel das Risiko für den Fall, dass der Käufer aus welchen Gründen auch immer keinen Zugang zur Veranstaltung erlangt, irreführenderweise immer dem Verkäufer aufzuerlegen scheint, sondern beruft sich neben dem Passus „garantiert v*****“ wiederum nur auf ein grundsätzliches Wissen des Verbrauchers um seinen Gegenleistungsanspruch (das sich freilich nicht auf sämtliche Leistungsstörungskonstellationen erstrecken wird). Mit dem Argument, dass die Beklagte bzw ihr Zahlungsdienstleister im Treuhandfall auch abseits der Garantie zur Zahlung an den Verkäufer verpflichtet sein könnten, obwohl der Käufer keinen Zutritt zur Veranstaltung bekommen hat, setzt sich die Beklagte nicht auseinander.

[30] 5.1 Klausel 5

„Wir behalten uns vor, diese Nutzungsvereinbarung jederzeit und ohne Nennung von Gründen zu ändern. Sollten wir diese Nutzungsvereinbarung ändern, werden wir eine überarbeitete Version dieser Nutzungsvereinbarung auf der Website veröffentlichen. Die überarbeitete Version wird Ihnen zwei Monate vor Inkrafttreten der Änderungen (oder früher, sofern gesetzlich möglich) zugänglich gemacht werden. Sollten Sie den Änderungen innerhalb dieser zwei Monate (oder früher, sofern gesetzlich möglich) nicht widersprechen, gelten die Änderungen als von Ihnen akzeptiert. Sollten Sie den Änderungen widersprechen, sind v***** und der Zahlungsdienstleister berechtigt, diese Nutzungsvereinbarung fristlos zu kündigen. Davon unberührt bleibt Ihr Recht, Ihr Konto bei v***** und dem Zahlungsdienstleister kostenlos vor dem Tag des Inkrafttretens der Änderungen zu kündigen.“

[31] 5.2 Das Berufungsgericht führte aus, dass nach § 6 Abs 1 Z 2 KSchG eine Klausel unwirksam sei, in der sich kein Hinweis auf die gesetzliche Verpflichtung finde, zum Zeitpunkt der Änderung noch einmal darauf hinzuweisen,

dass die Zustimmung als erteilt gelte, wenn die Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt angezeigt werde. Da unklar bleibe, wie und wann genau die neuen AGB dem Kunden zugänglich gemacht würden und wann der Kunde diesen widersprechen müsse, widerstreite die Klausel zudem dem Transparenzgebot. Schließlich erfülle, soweit die Klausel 5 die laut Klausel 1 mitgeregelten AGB des Zahlungsdienstleisters betreffe, eine Website mit Speichermöglichkeit des Kunden, deren Inhalt aber jederzeit vom Zahlungsdienstleister geändert werden könne, nicht die Voraussetzungen eines „dauerhaften Datenträgers“ im Sinn des ZaDiG.

[32] 5.3 Die Revisionswerberin wendet ein, dass es, weil die AGB dem Verbraucher auf der Website jederzeit und deutlich erkennbar zugänglich gemacht würden, logisch und rechtlich geboten sei, dass eine Änderung der AGB „mediengleich“ erfolge, nämlich ebenfalls in deutlich erkennbarer Weise auf der Website. Es ergebe sich zudem eindeutig, dass der Verbraucher zumindest innerhalb von zwei Monaten widersprechen müsse.

[33] 5.4 Auch mit diesen Ausführungen weckt die Beklagte keine Bedenken an der rechtlichen Beurteilung des Berufungsgerichts, schon weil sie sich mit dessen Argumentation, die Klausel verstoße gegen das ZaDiG und gegen § 6 Abs 1 Z 2 KSchG (vgl 8 Ob 144/18m [Klausel 3]), gar nicht auseinandersetzt.

[34] 6.1 Klausel 7 und Klausel 8

„Außer wie in Paragraph 2.10 [Anm: Klausel 9 und 10] erwähnt, muss der Verkäufer die Bestellung innerhalb von 48 Stunden nach dem Verkauf der Tickets bestätigen.“

„Hat der Verkäufer einen Verkauf innerhalb von 48 Stunden weder bestätigt noch ein Problem gemeldet, qualifiziert sich die Bestellung zur Substitution durch v****. Sollte v**** die Bestellung substituieren, behält es sich das Recht vor, dem Verkäufer eine Ersatzgebühr und weitere Gebühren, wie in Paragraph 5 [Anm: Klausel 25 bis 28] beschrieben, in Rechnung zu stellen.“

[35] 6.2 Das Berufungsgericht trat der Beurteilung des Erstgerichts bei, dass die beiden Klauseln gegen § 879 Abs 3 ABGB und § 6 Abs 3 KSchG verstoßen würden. Laut übereinstimmendem Vorbringen der Streitparteien komme der Kaufvertrag bereits durch das Drücken des „Kaufen-Buttons“ durch den Käufer zustande. Somit würden die Klauseln 7 und 8 die wahre Rechtslage verschleiern und eine sachlich nicht gerechtfertigte Abweichung vom dispositiven Recht begründen. Nach allgemeinem Vertragsrecht sei nach Angebot und Annahme für das Zustandekommen des Kaufvertrags keine weitere Bestätigung vonnöten, sodass einerseits für den Verkäufer eine zusätzliche und noch dazu unklare Pflicht normiert werde und andererseits für beide Vertragsparteien unklar sei, welche Rechtsfolgen sich aus dieser bzw deren Verletzung ergeben würden. Auch wenn man den vagen Begriff „Substitution“ mit der „v**** Garantie“ gleichsetze, bleibe offen, ob und in welchen Fällen diese greifen solle und welche Rechtsfolgen (Vertrags- oder Erfüllungsübernahme?) diese auslöse. Da die „v**** Garantie“ laut Klausel 1 dann greifen solle, wenn der Verkäufer nicht rechtzeitig vor der Veranstaltung liefere, und gerade nicht auf die Verletzung der Bestätigungspflicht abstelle, bleibe das Verhältnis dieser Bestimmungen zueinander völlig unklar. Ungeregt seien weiters die Fälle, in denen der Verkäufer nicht (rechtzeitig, ordnungsgemäß) bestätige und die Beklagte nicht substituiere. Die Möglichkeit, für die nach eigenem Ermessen durchgeführte „Substitution“ eine nicht abschließend beschriebene Gebühr zu verlangen, sei wegen ihrer Unbestimmtheit schließlich gröblich benachteiligend und intransparent.

[36] 6.3 In der Revision vertritt die Beklagte den Standpunkt, die Klauseln normierten keine Abweichung vom dispositiven Recht, sondern dienten nur Informationszwecken. Die nachträgliche Bestätigung des bereits mit Klicken des Bestell-Buttons zustande gekommenen Kaufvertrags zwischen Käufer und Verkäufer sei mit den Informationspflichten nach § 7 FAGG und § 9 ECG vergleichbar. Es sei zudem einerseits aus dem Gesamtkonzept der AGB und andererseits aus einer Gesamtbetrachtung der Klauseln 1 und 2 klar und eindeutig, welche Rechtsfolgen sich aus der Verletzung ergeben würden, in welchen Fällen, wann und in welchem Umfang die „v**** Garantie“ greife.

[37] 6.4 Die Bezugnahme der Beklagten auf die Bestimmung des § 7 Abs 3 FAGG ist nicht nachvollziehbar, wird darin doch eine Informationspflicht des Unternehmers gegenüber dem Verbraucher statuiert. Die angefochtenen Klauseln sehen demgegenüber eine Bestätigungspflicht des Verbrauchers gegenüber der Beklagten vor, die überdies mit dem Eintritt eines Substitutionsfalls und einer damit verbundenen „Ersatzgebühr und weiteren Gebühren“ sanktioniert wird. Woraus sich diese Gebühren konkret ergeben sollen, erklärt die Beklagte nicht näher. Der Verweis auf unzulässige Bestimmungen im Klauselwerk – hier auf Paragraph 5 (= Klauseln 25 bis 28) – hat im Übrigen die Unzulässigkeit der verweisenden Bestimmung selbst zur Folge (RS0122040 [T4]).

[38] 7.1 Klausel 9

„Verkäufer, die sich verpflichten, ihre Tickets auf direktem Weg an v***** zu schicken, müssen Bestellungen nicht bestätigen. Diese Verkäufer haben nicht das Recht ein 'Problem [zu] melden' und die Bestellung ist automatisch sofort nach Kaufabschluss bestätigt.“

[39] 7.2 Das Berufungsgericht meinte, dass die Unzulässigkeit der Klauseln 7 und 8 auch auf Klausel 9 durchschlage. Weiters sei in Klausel 9 nur die Rede davon, dass sich der Verkäufer verpflichte, die Tickets direkt an die Beklagte zu schicken, aber nicht, dass diese bei Vertragsabschluss bereits dort eingegangen sein müssten. Dennoch solle auch in diesen Fällen der Kaufabschluss sogleich bestätigt sein und der Verkäufer kein Recht haben, ein Problem zu melden, ohne dass das Verhältnis der in Klausel 10 bei einem Lieferverzug angeordneten Rechtsfolge zur „Substitution“ nach Klausel 8 oder der „v***** Garantie“ nach Klausel 1 klagestellt würde.

[40] 7.3 Die Revisionswerberin hält dem entgegen, dass bei direktem Versand an die Beklagte der Verkäufer keine zusätzliche Bestätigung erbringen müsse, da in diesen Fällen die Beklagte den Versand und die Informationen an den Käufer übernehme und allfällige auftretende Probleme bearbeite. Die Klausel bedeute daher eine Erleichterung für den Verkäufer. Aus dem Gesamtkontext der AGB und ihrer Reihenfolge ergebe sich, dass der Verkäufer, unabhängig davon, ob er die Tickets an den Käufer oder direkt an die Beklagte liefern solle, auch in Lieferverzug geraten könne. Das Verhältnis zu Klausel 10 sei damit klar.

[41] 7.4 Die Revisionswerberin selbst setzt die Klausel 9 mit den Klauseln 7 und 8 in Bezug und verweist auf ihre Ausführungen dazu. Damit geht sie offenbar – so wie das Berufungsgericht – von einer Regelungseinheit aus, aus der Klausel 9 nicht herausgelöst werden kann. Im Übrigen räumt sie ein, dass ein Lieferverzug auch bei Direktlieferung an die Beklagte eintreten könnte. Warum es in diesem Fall gerechtfertigt sein sollte, dem Verkäufer das Recht zu verweigern, ein Problem zu melden, erklärt sie aber nicht. Ebenso wenig versucht sie, das – nach Auffassung des Berufungsgerichts unklare – Verhältnis des Lieferverzugs laut Klausel 10 zur „Substitution“ oder zur „v***** Garantie“ aufzuklären.

8.1 Klausel 10

„Wird/werden das/die angebotene(n) Ticket(s) nicht geliefert, behält sich v***** das Recht vor, den Verkäufer mit einer Ersatzgebühr und weiteren Gebühren, wie in Paragraph 5 [Anm: Klausel 25 bis 28] beschrieben, zu belasten.“

[42] 8.2 Das Berufungsgericht gelangte zum Ergebnis, dass die Möglichkeit der Beklagten, eine „Ersatzgebühr“ und „weitere Gebühren, wie in Paragraph 5 beschrieben“ zu verlangen, überschießend und damit gröblich benachteiligend sowie intransparent sei. Hervorzuheben sei, dass Punkt 5.4 (Klausel 27) ausdrücklich nur eine demonstrative Aufzählung von (weiter-)verrechenbaren Kosten enthalte, bloß auf eine Verursachung durch den Verkäufer abstelle und etwa auch „die Beschaffung von Ersatzkarten“ sowie „andere Kosten, um den Käufer zu entschädigen“ nenne, sodass offen bleibe, was die laut Klausel 8 und 10 kumulativ zu leistende „Ersatzgebühr“ sein solle.

[43] 8.3 Die Revisionswerberin beharrt darauf, dass „in der Klausel“ [gemeint möglicherweise Klausel 27] sehr wohl darauf hingewiesen werde, um welche Gebühren es sich handeln könne. Eine genaue Bezifferung der Kosten könne nicht vorgenommen werden, weil diese im Einzelfall variieren würden.

[44] 8.4 Abgesehen davon, dass dies keine ordnungsgemäße Ausführung der Rechtsrüge ist und die „Ersatzgebühr“ so und so völlig unklar bleibt, ist der Beklagten wieder entgegenzuhalten, dass der Verweis auf unzulässige Klauseln (25 bis 28) zur Unzulässigkeit der Klausel führt (RS0122040 [T4]).

[45] 9.1 Klausel 11

„Die Ausführungszeit für den Zahlungsdienst ist im Allgemeinen sofort, kann jedoch je nach der von Ihnen gewählten Zahlungsmethode variieren. Wenn der Zahlungsdienstleister den Zahlungsbetrag nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit der Zahlung erhält, gerät der Käufer in Zahlungsverzug.“

[46] 9.2 Das Berufungsgericht verwies darauf, dass Punkt 2.11a der AGB 2019, der den „Einzug einer Zahlung“ regle, festlege, dass die Zahlung „normalerweise“ vom Käufer eingezogen werde, sobald die „Transaktion abgeschlossen“ sei, und der Zahlungsdienstleister den Zahlungsbetrag vom Käufer einhole bzw an diesen gezahlt werde. Aus der aktuellen Version, auf die das Klagebegehren abstelle, lasse sich daher keine Fälligkeit und damit auch

kein Verzugszeitpunkt eindeutig bestimmen. Die Fälligkeit werde in dieser Version überhaupt nicht mehr geregelt, weil unter der „Ausführungszeit“ nur der faktische Buchungsvorgang verstanden werden könne und auch der „Abschluss der Transaktion“ – gerade im Hinblick auf die unklaren Regelungen zur Bestätigungspflicht – nicht objektiv nachvollziehbar sei. Da damit die gesamte Passage ein unklares Bild vermittle, sei diese insgesamt zu verbieten. § 6a Abs 2 KSchG sei nicht einschlägig, weil dieser auf eine Zahlung am Fälligkeitstag abstelle, die Beklagte aber ein 30-tägiges Respiro „nach Fälligkeit“ für das Einlangen gewähre.

[47] 9.3 In der Revision vertritt die Beklagte weiterhin die Ansicht, dass sich aus der Klausel eindeutig sowohl die Fälligkeit als auch der Verzugszeitpunkt ergebe. Gemäß § 6a Abs 2 KSchG sei der Käufer verpflichtet, die Zahlung am Fälligkeitstag zu veranlassen. In der Klausel werde jedoch darauf Rücksicht genommen, dass unterschiedliche Überweisungsmethoden unterschiedlich lange dauern können. Dabei könne der Verbraucher durchaus abschätzen, wie lange die jeweilige Ausführung dauere. Da dem Käufer eine (30-tägige) Respirofrist eingeräumt werde, werde dieser durch die Klausel besser gestellt.

[48] 9.4 Nach § 6a Abs 2 KSchG reicht es bei im Vorhinein bestimmten Fälligkeitsterminen aus, dass der Verbraucher am Fälligkeitstag die Überweisung beauftragt. Dass die Klausel zusätzlich darauf abstellt, dass der Zahlungsdienstleister den Zahlungsbetrag auch innerhalb von 30 Tagen erhält, widerspricht sehr wohl dieser Regelung. Darauf kommt es aber gar nicht an, weil die Beklagte ohnedies keinen konkreten Fälligkeitstermin oder Verzugsbeginn anzugeben vermag.

[49] 10.1 Klausel 12

„Befindet sich der Käufer in Zahlungsverzug, kann v***** dem Käufer im Namen des Zahlungsdienstleisters ein Erinnerungsschreiben senden und dritte Parteien (Inkassounternehmen und/oder einen Rechtsanwalt) einbeziehen, um die ausstehende Zahlung durchzusetzen, bis der Zahlungsanspruch vor Gericht geklärt ist. Der Käufer ist verpflichtet, v***** und dem Zahlungsdienstleister alle hierdurch entstandenen gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten zu erstatten. Der Käufer kann nachweisen, dass der tatsächliche Schaden geringer war.“

[50] 10.2 Das Berufungsgericht führte aus, dass eine derartige Vereinbarung nach ständiger Rechtsprechung dann gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB sei, wenn sie undifferenziert „sämtliche“ Kosten der allfälligen Betreuung und Eintreibung auf den säumigen Schuldner überwälze. Damit werde dem Schuldner ein von vorneherein unabschätzbares Zahlungsrisiko aufgebürdet und er werde dem Betreibungsverhalten des Unternehmers „ausgeliefert“ (vgl RS0110991). Eine Vereinbarung über künftig zu tragende Betreuungskosten, die weder Hinweise auf eine mögliche Höhe der Kosten enthalte, noch festlege, dass nur die zur zweckentsprechenden Betreuung oder Einbringung der Forderung notwendigen Kosten zu ersetzen seien, sei damit unzulässig (RS0110991 [T5]; vgl RS0121945). Weiters verlange auch das Transparenzgebot des § 6 Abs 3 KSchG für eine Klausel über die Verpflichtung zur Tragung von Betreuungskosten, dass in ihr der zu leistende Betrag entweder selbst genannt oder seine Auffindung durch eine unmittelbar zielführende, auch dem Durchschnittsverbraucher leicht verständliche Verweisung ermöglicht werde (RS0110991 [T8]). Schließlich sei eine Klausel, mit der ein Verbraucher zu Schadenersatzzahlungen verpflichtet werden solle, ohne dass in dieser auf ein Verschulden abgestellt werde, ebenfalls gröblich benachteiligend (RS0129621 [T1]). Die umfassende Kostenüberwälzung der Beklagten sei damit wegen eines Verstoßes gegen § 879 Abs 3 ABGB und § 6 Abs 3 KSchG unzulässig. Der darauf abstellende zweite Satz sei schon wegen der Regelungseinheit zu verbieten, ohne dass auf das Argument der verpönten Beweislastumkehr eingegangen werden müsse.

[51] 10.3 Die Revisionswerberin meint, dass ihr ein Hinweis auf die mögliche Höhe der Kosten nicht zumutbar sei, da diese Kosten nicht vorhergesehen werden könnten. Aus dem Gesamtkontext der Klausel könne geschlossen werden, dass die Rechtsverfolgung bzw die Durchsetzung des Anspruchs und damit verbundene Kosten dann notwendig seien, wenn der Käufer in Zahlungsverzug geraten sei – konsequenter Weise würden daher nur die zur Rechtsverfolgung absolut notwendigen Schritte gesetzt.

[52] 10.4 Die Revision setzt sich weder mit den umfassenden Ausführungen des Berufungsgerichts noch mit der vom Berufungsgericht zitierten ständigen Rechtsprechung auseinander.

[53] 11.1 Klausel 13

„[...] Erfolgt die Zahlung der Entgelte durch ELV und fallen vom Käufer verursachte Rücklastschriften an, so berechnet der Zahlungsdienstleister eine Bearbeitungsgebühr iHv 10 EUR pro Lastschrift. Hierin sind die dem

Zahlungsdienstleister entstandenen Bankrücklastkosten bereits enthalten. Dem Käufer bleibt nachgelassen, einen geringeren Schaden nachzuweisen.“

[54] 11.2 Das Berufungsgericht vertrat die Ansicht, dass die pauschale Verrechnung von 10 EUR pro Rücklastschrift – ohne dass auf die konkreten Bankspesen und den Bearbeitungsaufwand oder ein Verschulden des Verbrauchers abgestellt werde – gröblich benachteiligend gemäß § 879 Abs 3 ABGB sei. Die Benachteiligung werde auch nicht dadurch beseitigt, dass dem Kunden ein Mäßigungsanspruch eingeräumt werde, müsste nach allgemeinen Schadenersatzrecht doch der Geschädigte den Schaden nachweisen. Nach dem Wortlaut der Klausel werde eine pauschale und verschuldensunabhängige und damit unzulässige Haftung des Kunden begründet, weil Verursachung nicht mit Verschulden gleichgesetzt werden könne. Die Abkürzung ELV (elektronisches Lastschriftverfahren) sei im Gesamtkontext der Klausel hingegen verständlich.

[55] 11.3 In der Revision moniert die Beklagte, dass in der Klausel von keinem Schadenersatzanspruch, sondern von einem – jedenfalls zulässigen – pauschalierten Aufwandsersatz die Rede sei, wenn man dem Berufungsgericht folge, dass Verursachung nicht mit Verschulden gleichzusetzen sei.

[56] 11.4 Der Interpretation der Beklagten kann schon deshalb nicht beigetreten werden, weil die Klausel wörtlich auf einen „Schaden“ (und nicht bloß auf einen Aufwand) Bezug nimmt.

[57] 12.1 Klausel 14

„Sollte der Verkäufer Tickets zum Kauf anbieten, den Verkauf bestätigen (bzw eine automatische Bestätigung gemäß Paragraph 2.10 [Anm: Klausel 9] vorliegen) und dann nicht in der Lage sein, exakt die Tickets zu liefern, die zum Kauf angeboten wurden, behält sich v***** das Recht vor, den Verkauf zu annullieren, Ersatzkarten für den Käufer zu beschaffen und dem Verkäufer die Kosten für diese Ersatzkarten sowie weitere Gebühren in Rechnung zu stellen und/oder anderweitige Konsequenzen zu vollziehen (siehe auch Kapitel 5).“

[58] 12.2 Das Berufungsgericht erachtete die Klausel schon deswegen für unzulässig, weil die Beklagte damit in das Vertragsverhältnis zwischen Käufer und Verkäufer eingreifen wolle, die Voraussetzungen und die Rechtsfolgen sowie die „anderweitigen Konsequenzen“ aber nicht näher umschreibe, und auch das Verhältnis dieser Bestimmung zur „v***** Garantie“ laut Klausel 1 und der „Substitution“ nach Klausel 8 völlig unklar bleibe. Zudem sei die Belastung mit Kosten intransparent.

[59] 12.3 Die Revisionswerberin ist hingegen der Ansicht, dass die Voraussetzungen (wenn der Verkäufer nicht in der Lage sei, die geschuldeten Tickets zu liefern) und die Rechtsfolgen (Verkauf werde annulliert, Ersatzkarten würden von der Beklagten beschafft, wobei der Verkäufer für diese aufkommen müsse) genau umschrieben würden. Zweck dieser Klausel sei die Gewährleistung der Sicherheit des Käufers. Die Beklagte bemühe sich um eine Ersatzvermittlung, damit der Käufer doch noch an der Veranstaltung teilnehmen könne. Es handle sich dabei um eine (zusätzliche) Serviceleistung der Beklagten. Dem Käufer werde dadurch keinesfalls die Geltendmachung seiner Ansprüche gegenüber dem Ticketverkäufer verwehrt.

[60] 12.4 Diese Ausführungen sind nicht geeignet, die vom Berufungsgericht verneinte Transparenz der Klausel zur Darstellung zu bringen. Nicht zuletzt bleibt die Tragweite des Begriffs „weitere Gebühren“ bzw die Androhung von „und/oder anderweitigen Konsequenzen“ unklar und unbestimmt.

[61] 13.1 Klausel 15

„Ungültige Karten: Sollte dem Käufer der Einlass zur Veranstaltung aufgrund ungültiger Tickets nicht gewährt werden, behält sich der Zahlungsdienstleister das Recht vor, dem Käufer jederzeit den vollen Kaufpreis zurück zu erstatten. Der Verkäufer erhält in diesem Fall keine Bezahlung. Ungültige Karten umfassen jeden Fall, in dem der Käufer keinen Einlass zur Veranstaltung erhält. Käufer werden gebeten einen Nachweis zum Ausschluss der Veranstaltung vorzuweisen, allerdings behält sich der Zahlungsdienstleister das Recht vor, auch ohne einen Nachweis Auszahlungen an den Verkäufer nicht auszuführen, sollte ein Käufer ungültige Karten erhalten haben.“

[62] 13.2 Nach Auffassung des Berufungsgerichts werde in der Klausel jeder Fall, in dem der Käufer keinen Einlass zur Veranstaltung erhalte, als Ungültigkeit des Tickets definiert. Der Verkäufer könnte aber auch dann einen Anspruch auf Kaufpreiszahlung haben, wenn der Käufer nicht an der Veranstaltung teilnehmen könne, insbesondere wenn ihm aus in seiner Sphäre liegenden Gründen der Einlass verweigert worden sei. Das Recht der Beklagten, in diesen Fällen dem Käufer den vollen Kaufpreis zurückzuerstatten, greife daher ohne sachliche

Rechtfertigung in den Entgeltanspruch des Verkäufers ein. Dasselbe gelte für den Modus. Zwar erscheine es sachlich gerechtfertigt, dass Käufer auch ohne einen konkreten Nachweis der Verweigerung des Einlasses den Kaufpreis zurückverlangen könnten. Allerdings verlange die Klausel nicht einmal die Vorlage des behauptetermaßen ungültigen Tickets. Damit sei die Beklagte zur Verweigerung der Auszahlung schon aufgrund einer bloßen Behauptung berechtigt. Da diese Regelungseinheit als Ganzes auf ungültige Karten abstelle und dieser Begriff einer näheren Determinierung bedürfe, die von der Beklagten gewählt jedoch unzulässig sei, sei die beanstandete Passage insgesamt zu verbieten.

[63] 13.3 In der Revision behauptet die Beklagte, aus dem Gesamtkontext der AGB und insbesondere aus Klausel 4 ergebe sich eindeutig, dass der Käufer nicht in der Geltendmachung seiner gesetzlichen Ansprüche beschnitten werden solle, sondern die Beklagte eine zusätzliche Garantie vorsehe. In Fällen, bei denen kein Einlass aufgrund von Umständen, die in der Sphäre des Käufers liegen, gewährt worden sei, würde selbstverständlich keine Rückerstattung des Kaufpreises erfolgen. Die Beklagte werde im Rahmen ihrer (selbst) auferlegten Pflichten jeglichen Rechtsmissbrauch hintanzuhalten versuchen und bei Zweifel auch weitere Informationen und Nachweise vom Käufer einholen. Zudem übersehe das Berufungsgericht, dass in der Klausel eindeutig bestimmt werde, dass ein Nachweis über den Ausschluss der Veranstaltung zu erbringen sei. Aus dem Gesamtkontext ergebe sich, dass ungültige Tickets dann vorliegen würden, wenn der [gemeint] Käufer keinen Einlass zur Veranstaltung erhalte. Konsequenterweise würden daher die ungültigen Tickets auch einen Nachweis darstellen, der von den Käufern auch zu erbringen sei.

[64] 13.4 Die Beklagte bestreitet gar nicht, dass nach dem Wortlaut der Klausel jeder Fall, in dem der Käufer keinen Einlass zur Veranstaltung erhält, unter „ungültige Karten“ subsumiert wird. Ob die Beklagte von einer willkürlichen, für die Kunden nachteiligen Bestimmung praktisch Gebrauch machen würde, ist – wie bereits eingangs ausgeführt – für die Beurteilung nicht relevant.

14.1 Klausel 16

„Sollte eine Veranstaltung gecancelt oder verschoben werden, so behält sich v***** das Recht vor die Transaktion eines Verkäufers zu stornieren.“

[65] 14.2 Das Berufungsgericht schloss sich der Ansicht des Erstgerichts an, dass ein derartiges willkürliches Eingriffsrecht der Beklagten in das Vertragsverhältnis gröblich benachteiligend sei, zumal die Klausel kein Mitsprache- bzw Widerspruchsrecht der Vertragsparteien kenne. Weiters sei völlig unklar, welche Rechtsfolgen aus einer „Stornierung“ resultieren sollten. Nach Klausel 18 behalte sich der Zahlungsdienstleister nur das Recht vor, die Bezahlung zurückzuhalten oder das Geld zurückzuziehen, sollte eine Veranstaltung verschoben oder „gecancelt“ werden; eine Rückerstattungspflicht treffe ihn aber nicht.

[66] 14.3 Nach Meinung der Revisionswerberin ergebe sich aus dem allgemeinen Sprachgebrauch, dass unter Stornieren auch das Rückabwickeln von Leistungen zu verstehen sei. Die Begründung, dass nicht klar sei, ob den Zahlungsdienstleister die Pflicht treffe, die Zahlung bei einer Stornierung rückzuerstatten und deswegen eine gröbliche Benachteiligung vorliege, sei damit ebenfalls entkräftet.

[67] 14.4 Auch in Bezug auf diese Klausel ist die Rechtsrüge nicht gesetzmäßig ausgeführt, schon weil sich die Beklagte gar nicht gegen die Beurteilung des Berufungsgerichts wendet, dass die Klausel ein willkürliches, einseitiges, sachlich nicht gerechtfertigtes Eingriffsrecht der Beklagten in das Vertragsverhältnis zwischen Käufer und Verkäufer vorsieht.

[68] 15.1 Klausel 17

„Sollten aus irgendwelchen Gründen Tickets zu uns zurückgesendet worden sein oder diese nicht zugestellt werden, dann werden wir eine neue Lieferung maximal dreimal versuchen. Wir streben eine Neu-Auslieferung für den Käufer an oder versuchen einen Abholpunkt zu vereinbaren. Sollte uns dies nicht möglich sein, dann kann der Zahlungsdienstleister leider keine Rückerstattung anbieten. Wir versuchen alle Tickets rechtzeitig vor dem Event auszuliefern, Bestellzeitpunkt abhängig. Gegebenenfalls können wir auch eine Abholung der Tickets am Eventort bzw den Ticketkassen verlangen ('Abholung').“

[69] 15.2 Das Berufungsgericht verwies darauf, dass nach dem Wortlaut der ersten drei Sätze eine Rückerstattung des Kaufpreises schon ausgeschlossen sei, wenn eine Zustellung „aus irgendwelchen Gründen“ „nicht möglich“ sei, sohin selbst dann, wenn zB eine verschuldete nachträgliche Unmöglichkeit auf Seiten der im Einzelfall mit der Übermittlung beauftragten Beklagten vorliegen sollte, was zulasten des Verbrauchers vom dispositiven Recht bei

Leistungsstörungen abweiche und damit gröblich benachteiligend sei. Weiters sei nicht nachvollziehbar geregelt, wann eine Auslieferung oder die Vereinbarung eines Abholpunkts „nicht möglich“ sein solle und wann „gegebenenfalls“ eine Abholung verlangt werden könne. Da die Beklagte bei kundenfeindlichster Auslegung eine solche selbst dann nach eigenem Ermessen und ohne objektive Notwendigkeit verlangen könne, wenn die Vertragsparteien eine andere Form der Zustellung gewählt haben sollten, sei der letzte Satz ebenso gröblich benachteiligend.

[70] 15.3 Die Revision hält dagegen, aus dem Gesamtkontext der AGB ergebe sich eindeutig, dass eine Beschneidung der (Verbraucher-)Rechte gerade nicht vorgesehen und intendiert sei. Auch nach dieser Klausel solle eine Rückerstattung nur dann nicht erfolgen, wenn sowohl die Zustellung als auch die Vereinbarung eines Abholpunktes aus in der Sphäre des Käufers liegenden Gründen scheitere. Aus dem Gesamtverständnis der Klausel ergebe sich zudem, dass eine Abholung am Eventort nur dann verlangt werden könne, wenn die Zustellung fehlschlage oder Probleme auftreten würden. Eine gröbliche Benachteiligung sei somit nicht ersichtlich.

[71] 15.4 Auch mit diesen Ausführungen weckt die Beklagte keine Bedenken an der Beurteilung des Berufungsgerichts, weil sie sich über die Maxime der „kundenfeindlichsten“ Auslegung hinwegsetzt. Der Bezug auf „irgendwelche Gründe“ spricht eindeutig dagegen, dass eine Rückerstattung nur bei Gründen entfallen soll, die vom Käufer zu vertreten sind. Es wurde bereits ausgeführt, dass es nicht darauf ankommt, was die Beklagte mit ihren Klauseln intendiert hat.

[72] 16.1 Klausel 18

„Der Zahlungsdienstleister behält sich das Recht vor die Bezahlung zurückzuhalten oder das Geld zurückzuziehen, sollte die Veranstaltung verschoben oder gecancelt worden sein oder sollte er das Gefühl haben, dass der Verkauf rechtswidrig war oder es einen Verstoß gegen diese Nutzungsvereinbarung gegeben hat.“

[73] 16.2 Auch hier ging das Berufungsgericht unter Verweis auf Klausel 16 von einer gröblichen Benachteiligung gemäß § 879 Abs 3 ABGB und einer Intransparenz iSd § 6 Abs 3 KSchG aus. Dies gelte insbesondere für den zweiten Halbsatz, da eine Zurückbehaltung schon bei einem bloßen „Gefühl“ des Zahlungsdienstleisters, dass der Verkauf „rechtswidrig“ gewesen sei oder es (irgend-)einen Verstoß gegen die AGB gegeben habe, möglich sei. Bei kundenfeindlichster Auslegung könnte wegen einer rechtswidrigen bzw gegen die AGB verstoßenden Handlung beider Vertragsparteien sowohl eine Auszahlung an den Verkäufer als auch eine Rückzahlung an den Käufer unterbleiben.

[74] 16.3 Die Revisionswerberin meint, ein Er

Quelle: Oberster Gerichtshof (und OLG, LG, BG) OGH, <http://www.ogh.gv.at>

© 2026 JUSLINE

JUSLINE® ist eine Marke der ADVOKAT Unternehmensberatung Greiter & Greiter GmbH.

www.jusline.at