REPUBLIK ÖSTERREICH
OBERSTER GERICHTSHOF

IM NAMEN DER REPUBLIK

Der Oberste Gerichtshof hat als Revisionsgericht durch den Senatspräsidenten Dr. Schwarzenbacher als Vorsitzenden und die Hofrätinnen Mag. Istjan, LL.M., Mag. Waldstätten, Dr. Gusenleitner-Helm und den Hofrat Mag. Falmbigl in der Rechtssache der klagenden Partei Verein für Konsumenteninformation, *, vertreten durch Dr. Sebastian Schumacher, Rechtsanwalt in Wien, gegen die beklagte Partei * DAC, *, Irland, vertreten durch die KWR Karasek Wietrzyk Rechtsanwälte GmbH in Wien, wegen Unterlassung, Urteilsveröffentlichung und Beseitigung, über die Revision der beklagten Partei (Revisionsinteresse: 33.600 EUR) gegen das Urteil des Oberlandesgerichts Wien als Berufungsgericht vom 6. August 2025, GZ 1 R 33/25t-29, mit dem das Urteil des Landesgerichts Korneuburg als Handelsgericht vom 8. Jänner 2025, GZ 6 Cg 84/24v-29, bestätigt wurde, zu Recht erkannt:

Der Revision wird nicht Folge gegeben.

Die beklagte Partei ist schuldig, der klagenden Partei die mit 2.544,90 EUR (darin 424,15 EUR USt) bestimmten Kosten des Revisionsverfahrens binnen 14 Tagen zu ersetzen.

E n t s c h e i d u n g s g r ü n d e :

[1] Der Kläger ist ein nach § 29 KSchG klageberechtigter Verband. Die Beklagte betreibt eines der größten europäischen Luftverkehrsunternehmen. Flugbuchungen bietet sie auch Verbrauchern im Wege ihres auf ihrer Website zur Verfügung stehenden Flugbuchungsportals an. Den Buchungen legt sie „Allgemeine Beförderungsbedingungen“ (ABB) zugrunde. Außerdem

verwendet sie im geschäftlichen Verkehr auch mit Verbrauchern weitere vorformulierte Vertragsbedingungen, darunter eine „Gebührentabelle“ und „Bestimmungen zu bestimmten Themen“ (BBT), die ebenfalls über jene Website abrufbar sind.

[2] Der **Kläger** begehrte (soweit revisionsgegenständlich) im Wesentlichen gestützt auf §§ 28 f KSchG und § 14 UWG iVm §§ 864a, 879 Abs 3 ABGB, § 6 KSchG, der Beklagten im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Österreich binnen drei Monaten die Verwendung von fünfzehn näher bezeichneten oder sinngleichen Klauseln zu verbieten, die nach dem anzuwendenden österreichischen Sachrecht unzulässig seien; außerdem solle sich die Beklagte auf diese Klauseln ab sofort nicht mehr berufen dürfen. Daneben erhob der Kläger ein Begehren auf Urteilsveröffentlichung im redaktionellen Teil der bundesweit erscheinenden Samstagsausgabe der „Kronen Zeitung“ sowie im Onlinemedium der Beklagten.

[3] Die **Beklagte** berief sich auf die Zulässigkeit der Klauseln nach österreichischem wie auch nach irischem Recht und stützte sich insbesondere auf die ein Recht auf freie Preisgestaltung einräumende Luftverkehrsdienste-VO (VO [EG] 1008/2008 über gemeinsame Vorschriften für die Durchführung von Luftverkehrsdiensten in der Gemeinschaft). Das Veröffentlichungsbegehren sei überzogen. Der Kläger sei für Ansprüche nach dem UWG nicht aktivlegitimiert.

[4] Das **Erstgericht** wies das Unterlassungsbegehren betreffend die Klausel 12 ab. In Ansehung der übrigen Klauseln gab es der Unterlassungsklage unter Setzung der beantragten Leistungsfristen statt und ordnete die (näher umschriebene) Urteilsveröffentlichung sowohl im beantragten Printmedium als auch auf dem Onlinemedium der Beklagten

an. Es gelangte insbesondere – im Revisionsverfahren nicht in Zweifel gezogen – zur Anwendbarkeit österreichischen Sachrechts.

[5] Das von beiden Seiten angerufene **Berufungsgericht** bestätigte diese Entscheidung im Ergebnis. Die ordentliche Revision ließ es zu, weil die Auslegung von Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen bestimmter Geschäftsbranchen, welche regelmäßig für eine größere Anzahl von Kunden und damit Verbrauchern bestimmt und von Bedeutung seien, eine erhebliche Rechtsfrage darstelle, sofern solche Klauseln bisher vom Obersten Gerichtshof noch nicht zu beurteilen gewesen seien (RS0121516).

[6] Dagegen richtet sich die **Revision der Beklagten** mit dem erkennbaren Ziel einer Klagsabweisung; hilfsweise wird ein Zurückverweisungsantrag gestellt.

[7] Der Kläger beantragt in seiner Revisionsbeantwortung die Zurück- oder Abweisung der Revision.

[8] Die Revision ist **zulässig**, jedoch **nicht berechtigt**.

A. Grundsätze der Klauselprüfung

[9] **1.** Nach § 864a ABGB werden in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) enthaltene, nachteilige Klauseln ungewöhnlichen Inhalts nicht Vertragsbestandteil, wenn der andere Teil nicht mit ihnen zu rechnen brauchte. Die Geltungskontrolle nach § 864a ABGB geht der Inhaltskontrolle gemäß § 879 Abs 3 ABGB grundsätzlich vor (RS0037089). Objektiv ungewöhnlich ist eine Klausel, die von den Erwartungen des Vertragspartners deutlich abweicht, mit der er also nach den Umständen vernünftigerweise nicht zu rechnen braucht. Der Klausel muss ein Überrumpelungs- oder Übertölperlungseffekt innewohnen (RS0014646).

Entscheidend ist, ob die Klausel beim jeweiligen Geschäftstyp unüblich ist oder ob sie den redlichen Verkehrsgewohnheiten entspricht (RS0105643 [T3]; RS0014627; RS0014627 [T3]). Die Bestimmung darf im Text nicht derart versteckt sein, dass sie der Vertragspartner nicht dort vermutet, wo er sie findet, und dort nicht findet, wo er sie vermuten könnte (RS0105643 [T2]; RS0014646 [T14]).

[10] **2.** Nach § 879 Abs 3 ABGB ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt, nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falls einen Teil gröblich benachteiligt. Das dadurch geschaffene „bewegliche System“ berücksichtigt einerseits die objektive Äquivalenzstörung und andererseits die „verdünnte Willensfreiheit“ (vgl RS0016914). 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 gilt (RS0014676 [etwa T1, T6, T7]). Ein Abweichen vom dispositiven Recht wird unter Umständen schon dann eine „gröbliche“ Benachteiligung des Vertragspartners sein können, wenn sich für die Abweichung keine sachliche Rechtfertigung ergibt. Dies ist jedenfalls dann anzunehmen, wenn die dem Vertragspartner zugedachte Rechtsposition in einem auffallenden Missverhältnis zur vergleichbaren Rechtsposition des anderen steht, wenn also keine sachlich berechtigte Abweichung von der für den Durchschnittsfall getroffenen Norm des nachgiebigen Rechts vorliegt (RS0016914 [T3, T4, T6]).

[11] **3.** Gemäß § 6 Abs 3 KSchG ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung

unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist. Das damit festgelegte Transparenzgebot soll es dem Verbraucher ermöglichen, sich aus den AGB oder dem Vertragsformblatt zuverlässig über seine Rechte und Pflichten bei der Vertragsabwicklung zu informieren (RS0037107 [T3]; RS0115217 [T41]). Das 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 unbestimmte Begriffe geschaffene weite Beurteilungsspielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (RS0115217 [T3]). Das Transparenzgebot begnügt sich nicht mit formeller Textverständlichkeit, sondern verlangt, dass Inhalt und Tragweite vorgefasster Vertragsklauseln für den Verbraucher „durchschaubar“ sind (RS0122169; RS0115217 [T7]). Mit dem Verbandsprozess soll nicht nur das Verbot von gesetzwidrigen Klauseln erreicht, sondern es sollen auch jene Klauseln beseitigt werden, die den Verbraucher – durch ein unzutreffendes oder auch nur unklares Bild seiner vertraglichen Position – von der Durchsetzung seiner Rechte abhalten können oder ihm unberechtigt Pflichten auferlegen. Daraus kann eine Pflicht zur Vollständigkeit folgen, wenn die Auswirkungen einer Klausel für den Kunden andernfalls unklar bleiben (RS0037107 [T5, T6, T11]; RS0115219 [insb T1, T9, T14, T21]; RS0115217 [T3, T8]; RS0121951 [T4]; RS0122169 [T7]). Im Verbandsprozess nach § 28 KSchG ist im Lichte von § 6 Abs 3 KSchG – wie sonst auch – auf das Verständnis des für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittsverbrauchers abzustellen (RS0126158;

RS0122168 [T4, T7]).

[12] **4.** Im Verbandsprozess nach § 28 KSchG erfolgt die Auslegung der Klauseln im „kundenfeindlichsten Sinn“ (RS0016590). Auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Klauseln kann nicht Rücksicht genommen werden, weil eine geltungserhaltende Reduktion nicht möglich ist (RS0038205).

B. Zu den Klauseln im Einzelnen

1. Zu Klausel 1

[13] **1.1.1.** Als „Klausel 1“ ficht der Kläger Artikel 3.1.2 der ABB und eine Passage aus der Gebührentabelle an.

[14] Artikel 3.1.2 der ABB lautet: „*Für Buchungen, die Sie über eines unserer Buchungszentren vornehmen, müssen Sie eine Buchungsgebühr bezahlen. Die aktuelle Buchungsgebühr ist in unserer Gebührentabelle ausgewiesen und wird nur gemäß den Artikeln 10.2 oder 10.3 rückerstattet.*“

[15] In der Gebührentabelle ist eine Gebühr von „*€/£ 50*“ „*für alle Reservierungen, die an Flughäfen / durch Call-Center abgewickelt werden*“, ausgewiesen.

[16] **1.1.2.** Der in der Klausel erwähnte Artikel 10.2 der ABB lautet: „*Wenn wir Ihren Flug annullieren oder nicht planmäßig durchführen können oder eine Strecke, auf die* [sic] *Ihr Flug liegt, nicht mehr bedienen, können Sie Ihre Ansprüche gemäß der EU-Verordnung 261/2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen ('EU-Fluggastrechte-VO') geltend machen. Bitte klicken Sie hier, um zu erfahren, welche Rechte Ihnen in solchen Fällen zustehen.*

Sollten Sie Ihre Buchung über Dritte getätigt haben und gemäß der EU-Fluggastrechte-VO Anspruch auf Rückerstattung haben, wird Ihnen in jedem Fall nur jener Betrag zurückerstattet, den [die Beklagte] erhalten hat. [Die Beklagte] trifft unter keinen Umständen die Haftung für über diesen Betrag hinausgehende Zahlungen, die Sie an Dritte im Zusammenhang mit Nicht Autorisierten Buchungen geleistet haben."

[17] Der im Text unterstrichene Link führt zu einem einseitigen PDF-Dokument, das zusammenfassend über die Fluggastrechte nach der EU-Fluggastrechte-VO bei Verweigerung der Beförderung, Verspätungen oder Flugannullierung aufklärt.

[18] **1.2.1.** Der Kläger brachte insbesondere vor, die Formulierung in den ABB verstoße durch den pauschalen Verweis auf die Fluggastrechte-VO und durch die unzumutbare Verweiskette gegen das Transparenzgebot des § 6 Abs 3 KSchG. Bei kundenfeindlichster Auslegung entfalle die Erstattung der Buchungsgebühr insbesondere auch, wenn der Flug aufgrund eines Fehlers eines Mitarbeiters der Beklagten nicht angetreten werden könne. Die Gebühr sei unangemessen hoch und es sei unklar, ob sie etwa an den Buchungsvorgang, an den einzelnen Passagier oder an einen Hin- oder Hin- und Rückflug anknüpfe. Die Klausel sei mangels sachlicher Rechtfertigung gröblich benachteiligend nach § 879 Abs 3 ABGB und für den Verbraucher überraschend im Sinne des § 864a ABGB. Außerdem liege wegen der intransparenten Gebührenbestimmung ein Verstoß gegen Art 23 Abs 1 Luftverkehrsdienste-VO vor.

[19] **1.2.2.** Die Vorinstanzen hielten die Klausel für intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG. Einerseits sei der Verbraucher verhalten, selbst allfällige Widersprüche

zwischen den ABB und der Fluggastrechte-VO herauszufinden. Die kaskadenartigen Verweisungen würden es ihm grundlos erschweren, die relevanten Rechte aufzufinden. Außerdem lasse die Textierung nicht erkennen, ob die Gebühr pro Buchungsvorgang oder pro Passagier und ob sie für Hin- und Rückflug einmal oder je Flug bezahlt werden muss.

[20] **1.3.** Die Revision hält dagegen, dass bereits der Hinweis in der Klausel auf Artikel 10.2 der ABB ausreichend sei. Das verlinkte Dokument sei nur ein Service, nämlich der „EU-261-Leitfaden“, der die Verbraucherrechte im Zusammenhang mit allen Flugstörungen genau definiere. Daher müssten die Verbraucher die Fluggastrechte-VO nicht lesen. Im Übrigen sei jedem Verbraucher bekannt, dass ein Buchungscode für eine Buchung vergeben werde, die entweder einen einfachen Flug oder einen Hin- und Rückflug umfassen könne. „Für Buchungen“ sei daher vollkommen klar und beziehe sich auf „pro Buchung“.

1.4. Dazu wurde erwogen:

[21] **1.4.1.** Was die Einhebung der Buchungsgebühr anlangt, so ist die Klausel intransparent formuliert. Tatsächlich ist nämlich nicht jedem Verbraucher bekannt, wofür die Beklagte Buchungscodes vergibt. Hinzu kommt, dass es in dieser Klausel nicht um Online-Buchungen geht, sodass es auf besondere Hinweise beim Buchungsvorgang im Internet von vornherein nicht ankommt. Bei einem einzigen Kontakt mit dem Buchungscenter ist es beispielsweise möglich, eine Buchung für eine gemeinsame Reise mehrerer Personen mit einem oder mehreren Flügen vorzunehmen. Anhand der Klausel kann nicht beurteilt werden, ob die Buchungsgebühr dafür nur ein Mal zusteht.

[22] **1.4.2.** Was die Rückerstattung der Buchungsgebühr anlangt, so ist richtig, dass ein Querverweis

in einem Klauselwerk oder ein Verweis auf Preislisten an sich noch nicht zur Intransparenz im Sinne von § 6 Abs 3 KSchG führt. Allerdings kann im Einzelfall unklar sein, welche Rechtsfolgen sich aus dem Zusammenwirken der aufeinander bezogenen Bestimmungen ergeben (RS0122040 [T13]).

[23] Die Argumentation der Beklagten negiert den Umstand, dass es in Artikel 10.2 der ABB zu Weiterverweisungen kommt. Der Verbraucher erfährt in Artikel 10.2, dass er Rechte nach der Fluggastrechte-VO hat; sie werden aber nicht genannt; die Stellen der Verordnung, aus der sich die Rechte ergeben, werden auch nicht näher umschrieben. Die Verlinkung führt den Verbraucher nicht zur Verordnung, sondern zu einem PDF-„Leitfaden“ der Beklagten, obwohl dessen Inhalt auch nach dem Vortrag der Beklagten in der Revision nur informativen Charakter hat, während sich die Rechte des Verbrauchers tatsächlich aus der Verordnung ergeben sollen. Herauszufinden, in welchen Fällen ihm nun die Buchungsgebühr rückerstattet wird, verkommt mit der konkreten Klauselgestaltung zur Denksportaufgabe für den Verbraucher.

[24] Durch die Formulierung der Klausel, wonach „nur“ gemäß Artikel 10.2 oder 10.3 eine Rückerstattung erfolgt, kann der Verbraucher überdies bei der im Verbandsprozess gebotenen, kundenfeindlichsten Auslegung von der Durchsetzung zwingender Verbraucherrechte abgehalten werden, was ebenfalls einen Verstoß gegen § 6 Abs 3 KSchG darstellt (RS0037107 [T5, T6, T11]; RS0121951 [T4]; RS0122169 [T7]).

[25] **1.5.** Beide beanstandeten Teile der Klausel sind daher als intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG zu beurteilen.

2. Zu Klausel 2

[26] **2.1.1.** Als „Klausel 2“ ficht der Kläger Teile von Artikel 3.1.3 der ABB und 4.2 der BBT sowie eine Passage aus der Gebührentabelle an.

[27] Artikel 3.1.3 der ABB lautet: „*Für Passagiere, die zum Zeitpunkt des Fluges jünger als zwei Jahre alt sind ('Kleinkinder') und aus Sicherheitsgründen keinen eigenen Sitzplatz haben dürfen, müssen Sie eine Kleinkindergebühr bezahlen. Diese Kleinkindergebühr wird für jedes Kleinkind pro einfachem Flug (Hin- und Rückflug) verrechnet. Die aktuelle Kleinkindergebühr ist in unserer Gebührentabelle ausgewiesen. […] Die Kleinkindergebühr wird nur gemäß den Artikeln 10.2 oder 10.3 rückerstattet*.“

[28] Der angefochtene Teil von Punkt 4.2 der BBT lautet: „*Die Gebühr für Kleinkinder, die auf dem Schoß eines Erwachsenen reisen, beträgt € 25/£25 (bzw. der entsprechende Betrag in der jeweiligen Landeswährung) pro Kind / pro Flugstrecke*.“

[29] In der Gebührentabelle wird zur „Kleinkindergebühr“ folgende „weitere Information“ erteilt: „*Pro Kleinkind und einfachem Flug (unter 2 Jahre bei Hin- und Rückflug)*.“

[30] **2.1.2.** Darüber hinaus steht fest, dass die Kleinkindergebühr von 25 EUR ferner in einem Pop-up-Fenster angezeigt wird, sobald ein Kleinkind zur Buchung hinzugefügt wird, also noch bevor der Standardtarif für den Flug auf der nächsten Seite angezeigt wird.

[31] **2.2.1.** Der Kläger releviert einen Verstoß gegen § 879 Abs 3 ABGB und § 6 Abs 3 KSchG. Ein Mehraufwand von 25 EUR (das sei die Hälfte des durchschnittlichen Flugpreises bei der Beklagten im Haushaltsjahr 2024) für ein Kleinkind, das keinen eigenen Sitz verwende, sondern die

Beweglichkeit des erwachsenen Passagiers einschränke, sei nicht ersichtlich. Die Verweisung hinsichtlich der Rückerstattung der Gebühr sei intransparent.

[32] **2.2.2.** Die Vorinstanzen hielten die Klausel für intransparent, insbesondere aus den zu Klausel 1 ausgeführten Gründen. Das Berufungsgericht verwies außerdem auf die von Artikel 3.1.3 ABB abweichende Formulierung in Punkt 4.2 der BBT, sodass unklar sei, wie der Tarif für Kleinkinder laute, weil es auch möglich erscheine, dass es Kleinkinder gäbe, die nicht auf dem Schoß des Erwachsenen reisen würden. Es komme daher nicht darauf an, ob die Klausel mehrere eigenständige Regelungsbereiche enthalte.

[33] **2.3.** Die Revision erachtet die Ansicht des Berufungsgerichts als lebensfremd, dass es auch Kleinkinder geben könnte, die nicht auf dem Schoß eines Erwachsenen reisen müssten. Das Berufungsgericht habe es auch unterlassen, die (oben unter Punkt B.2.1.2. wiedergegebene) Feststellung zum Buchungsvorgang in seine Beurteilung einzubeziehen.

2.4. Dazu wurde erwogen:

[34] **2.4.1.** Artikel 3.1.3 der ABB ist so formuliert, dass die Pflicht zur Zahlung der Kleinkindergebühr besteht, wenn zwei Voraussetzungen vorliegen, nämlich wenn ein Passagier jünger als zwei Jahre alt ist und er aus Sicherheitsgründen keinen eigenen Sitzplatz haben darf. Dass nach Punkt 4.2 der BBT Kleinkinder betroffen seien sollen, die (tatsächlich) auf dem Schoß eines Erwachsenen reisen, impliziert, dass es die vom Berufungsgericht angedachte Fallkonstellation geben müsste, andernfalls das Klauselwerk ja dieselbe Formulierung verwenden und damit Klarheit schaffen hätte können. Es bleibt also unklar, ob es nicht auch Konstellationen gibt, in denen für „Kleinkinder“ nicht die

„Kleinkindergebühr“ zu bezahlen ist. Daran ändert auch der Umstand nichts, dass die Gebühr während des Buchungsprozesses in einem Pop-up-Fenster angezeigt wird, weil damit nur offengelegt wird, dass die Beklagte diese Gebühr verrechnet, nicht aber, ob sie dazu nach ihren eigenen AGB auch berechtigt ist.

[35] Anzumerken ist außerdem, dass die Klausel einerseits die Gebühr „pro einfachem Flug“ ansetzt, dies aber entgegen dem allgemeinen Sprachverständnis nicht mit „Hin- oder Rückflug“, sondern mit „Hin- und Rückflug“ umschreibt.

[36] Der Sachverhalt ist mit jenem der von der Revision zitierten Entscheidung 9 Ob 34/24a (Pkt 1.10.) nicht zu vergleichen. Dort war der Klausel die exakte Höhe der Gebühr nicht zu entnehmen, weil nur der Maximalbetrag von 2 EUR angegeben wurde; erst im Buchungsprozess wurde die exakte Höhe genannt. Hier hingegen ist unklar, wann die Gebühr überhaupt anfällt.

[37] **2.4.2.** Hinsichtlich der Verweiskette in Zusammenhang mit der Rückerstattung der Kleindkindergebühr genügt ein Hinweis auf die Ausführungen zu Klausel 1.

[38] **2.5.** Die Klausel ist daher als intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG zu beurteilen, ohne dass es der von der Revision als fehlend reklamierten weiteren Feststellungen zum Buchungsvorgang bedürfen würde.

3. Zu Klausel 3

[39] **3.1.1.** Als „Klausel 3“ ficht der Kläger Artikel 4.2.1 der ABB an.

Dieser lautet: „*Sie haben sämtliche Steuern zu tragen, sofern diese in Ihrem Ticketpreis enthalten und entsprechend ausgewiesen sind. Wenn Ihr Ticketpreis von Ihnen zu tragende Steuern und Abgaben enthält, werden diese*

in der Preiszusammenfassung, die Ihnen im Buchungsprozess angezeigt wird, explizit ausgewiesen.

Bitte klicken Sie hier, für weitere Informationen über anfallende Steuern. Unsere Ticketpreise enthalten keine sonstigen Gebühren und Abgaben Dritter für Kosten, die uns bei der Erbringung unserer Dienstleistungen entstehen (wie beispielsweise Flughafen- und Sicherheitsgebühren, Wartungsgebühren, etc.). Diese Kosten werden immer von uns getragen.

Selbst wenn Sie den Flug aus in Ihrer Sphäre liegenden Gründen nicht antreten, können Sie jedenfalls schriftlich die Rückerstattung der in Ihrem Ticketpreis ausgewiesenen und von Ihnen bezahlten Steuern verlangen. Für diese Rückerstattung fällt eine Verwaltungsgebühr gemäß unserer Gebührentabelle an.“

[40] **3.1.2.** In der Gebührentabelle ist für die Rückerstattung eine Gebühr von „*€/£ 20*“ „*pro Fluggast*“, ausgewiesen.

[41] **3.2.1.** Der Kläger releviert zunächst einen Verstoß gegen § 6 Abs 3 KSchG. Den Verbrauchern werde ein falsches Bild der Rechtslage vermittelt, weil die Abgabenpflicht nicht von der Weiterverrechnung durch die Beklagte abhänge. Trete der Verbraucher den Flug nicht an, seien die Gebühren unabhängig von der Preiskalkulation der Beklagten zurückzuerstatten; sie fielen ohne Flugantritt auch nicht an. Gegen Art 23 Abs 1 Satz 2 Luftverkehrsdienste-VO werde verstoßen, weil die in der VO genannten Steuern, Gebühren, Zuschläge und Entgelte nicht in den Flugpreis einbezogen werden dürften, sondern gesondert auszuweisen seien. Der Verstoß gegen § 879 Abs 3 ABGB ergebe sich daraus, dass die Erstattung des Ticketpreises eine nicht vergütungsfähige Nebenleistung sei. Außerdem lägen die

allermeisten Steuern betraglich unter der Rückerstattungsgebühr.

[42] **3.2.2.** Die Vorinstanzen hielten die Klausel für intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG. Es sei für den Verbraucher unklar, was die Klausel überhaupt regeln solle. Insbesondere der erste Satz der Klausel sei verwirrend. Da die Rückerstattungsgebühr nicht nur anfalle, wenn der Flug aus vom Verbraucher zu vertretenden Gründen entfalle, sei die Klausel jedenfalls bei kundenfeindlichster Auslegung auch gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB. Im Übrigen könne die Höhe der Gebühr den Verbraucher praktisch davon abhalten, die Rückerstattung zu beantragen, wenn er annehmen müsse, dass die Gebühr der Beklagten über die Steuer hinausgehe.

[43] **3.3.** In der Revision behauptet die Beklagte, sie komme (in den ersten beiden Absätzen der Klausel) nur ihrer Informationspflicht nach Art 23 der Luftverkehrsdienste-VO nach. Wenn die dort genannten „Kosten“ von der Fluggesellschaft übernommen und nicht an den Kunden weitergegeben würden, gebe es keine Verpflichtung zur Aufschlüsselung der Flugpreise. Abermals reklamiert die Revision fehlende Feststellungen zum Buchungsvorgang; die Steuern würden im Warenkorb angezeigt.

[44] Wenn ein Flug gestrichen werde, erstatte die Beklagte den gesamten Ticketpreis einschließlich Steuern und Gebühren. Daher sei klar, dass die gegenständliche Klausel nur für Flüge gelte, die aus im Einflussbereich des Passagiers liegenden Gründen nicht angetreten würden (die jedoch durchgeführt würden). In diesen Fällen sei die Beklagte berechtigt, für die Rückerstattung eine Gebühr zu erheben, die auch nicht gröblich benachteiligend sei.

3.4. Dazu wurde erwogen:

[45] **3.4.1.** Dient ein Satz in Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern nur der Aufklärung des Verbrauchers, ist er grundsätzlich unbedenklich und nicht prüffähig (RS0131601), was aber nur dann gilt, wenn die Klausel nicht auch dahin verstanden werden könnte, dass der Verbraucher über eine Regelung nicht bloß informiert wird, sondern ihr – durch Akzeptieren der AGB – auch zustimmt (RS0131601 [T4]). Die Prüfung dieser Frage hat nach der im Verbandsprozess gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung zu erfolgen (vgl RS0131601 [T13]).

[46] In diesem Sinne ermöglicht der erste Satz der Klausel auch eine Auslegung dahin, dass der Verbraucher rechtsgeschäftlich dazu verpflichtet wird, Steuern zu tragen, deren Berichtigung das Gesetz nicht vom Passagier, sondern vom Luftverkehrsunternehmen verlangt. Die Klausel unterliegt schon aus diesem Grunde der AGB-Kontrolle.

[47] **3.4.2.** Dass mit dieser Klausel die von der Verordnung geforderten Informationen nicht erteilt werden, sondern der Verbraucher auf andere Quellen verwiesen wird, liegt mit Blick auf die Mindestanforderungen der Luftverkehrsdienste-VO auf der Hand. Die ersten beiden Absätze der Klausel können gegenüber dem Verbraucher – wie eben dargelegt – durchaus den Anschein erwecken, eine Steuertragungspflicht zu regeln und somit nicht bloß Informationscharakter zu haben.

[48] Die Klausel erweist sich daher als intransparent, ohne dass es auf die auch in diesem Kontext von der Beklagten vermissten weiteren Feststellungen zum Buchungsvorgang ankommt, weil auch dem von der Revision ins Treffen geführten Passus „staatliche Steuern“ im Warenkorb nicht zu entnehmen ist, welche dies sind und ob hier eine Steuerpflicht der Beklagten auf den Verbraucher

überwälzt wird.

[49] **3.4.3.** Was die im letzten Absatz der Klausel geregelte Rückerstattung der „Steuern“ gegen Gebühr anlangt, so reicht die gewählte Formulierung („Für diese Rückerstattung […]“) – anders als das Berufungsgericht annahm – für eine Einschränkung auf ein in der Verbrauchersphäre liegendes Unterbleiben des Fluges. Das ändert aber am Ergebnis der Unzulässigkeit auch dieses Teils der Klausel nichts:

[50] Der Verbraucher erfährt in Absatz 1 der Klausel, dass sein Ticketpreis auch „Steuern und Abgaben“ enthält. Eine Rückerstattung ist aber dem Wortlaut nach nur für „Steuern“ vorgesehen. Was für „Abgaben“ zu gelten hat, ist für den Verbraucher unklar und die Regelung insofern intransparent.

[51] **3.5.** Auch diese Klausel verstößt daher gegen § 6 Abs 3 KSchG.

4. Zu den Klauseln 4 und 5

[52] **4.1.** Der Kläger bekämpft als „Klausel 4“ Artikel 6.2.1 bis 6.2.4 der ABB und als „Klausel 5“ einen Passus der Website der Beklagten.

[53] Artikel 6.2.1 der ABB lautet: „*Sie müssen online unter www.*.com einchecken und Ihre Bordkarte ausdrucken oder herunterladen. Falls Sie ein 'Flexi Plus'-Ticket haben, können Sie kostenlos am Flughafen einchecken.*“

[54] Artikel 6.2.2 der ABB lautet: „*Bei Erwerb eines zugewiesenen Sitzplatzes ist der Online-Check-in bereits ab 60 Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit verfügbar. Sie bekommen kostenlos einen Sitzplatz zugewiesen, wenn Sie zwischen 24 und 2 Stunden vor dem jeweils gebuchten Flug einchecken. Während der zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit Ihres Fluges ist es nicht mehr möglich, online*

einzuchecken.“

[55] Artikel 6.2.3 der ABB lautet: „*Nachdem Sie online eingecheckt haben, können Sie bis zu zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit Kopien Ihrer Bordkarte ausdrucken oder auf Ihr Mobiltelefon herunterladen. Ihre Bordkarte muss auf eine einzelne A4-Seite ausgedruckt oder über die * App heruntergeladen werden.*“

[56] Artikel 6.2.4 der ABB lautet: „*Wenn Sie nicht bis zu zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit online einchecken, wird Ihnen die in unserer Gebührentabelle aufgeführte Check-in-Gebühr am Flughafen berechnet. Dies trifft nicht zu, falls Sie sind im Besitz eines Plus- oder 'Flexi Plus'-Tickets sind. Die Check-in-Schalter schließen pünktlich 40 Minuten vor der planmäßigen Abflugzeit, sofern Sie vor dem Abflug nicht anderweitig benachrichtigt werden. Wenn Sie bis zu diesem Zeitpunkt nicht einchecken, kann Ihnen die Beförderung verweigert werden und Sie erhalten keine Erstattung.*“

[57] Der beanstandete Passus auf der Website der Beklagten lautet: „*Kostenloser Online Check-in. Wenn Sie den kostenlosen Online Check-in nicht in Anspruch nehmen oder wenn dieser nicht im Flugpreis enthalten ist, wird eine Gebühr von €55 oder ein Gegenwert in Landeswährung für den Check-In am Flughafen erhoben.*

*Der Boarding-Pass ist vor Check-In online in der App herunterzuladen und beim Check-In entweder ausgedruckt oder digital in der * App vorzuweisen. Wenn Sie Ihren Boarding-Pass am Flughafen nicht ausgedruckt oder in der * App vorweisen können, wird eine Gebühr in der Höhe von €15 beim Check-In erhoben.*“

[58] **4.2.1.** Der Kläger wandte sich in der Sache gegen beide Klauseln wegen eines Verstoßes gegen § 879 Abs 3

ABGB, § 864a ABGB sowie Art 23 Abs 1 der Luftverkehrsdienste-VO.

[59] Für den kostenlosen Online-Check-In stünde bei zwei der möglichen Tarife nur ein Zeitfenster von 24 Stunden bis 2 Stunden vor dem geplanten Abflug zur Verfügung. Der Check-In sei eine unumgängliche Leistung, für die – angesichts des engen Zeitfensters für den Online-Check-In – kein gesondertes Entgelt verlangt werden dürfe. Die Gebühr würde etwa auch bei einem Serverausfall der Beklagten anfallen. Ein sachlicher Grund für die Benachteiligung von Verbrauchern, denen die technischen Voraussetzungen für den Online-Check-In fehlten, sei nicht erkennbar, sodass eine gröbliche Benachteiligung vorliege.

[60] Dass die Bordkarte nur bis zu zwei Stunden vor Abflug ausgedruckt oder heruntergeladen werden könne, sei gröblich benachteiligend und überraschend. Das gelte auch für die formalen Vorgaben für die Vorweisung der Bordkarte.

[61] Der Kläger wendet sich auch gegen die unsachliche Höhe der jeweils angeführten Gebühren. So läge die Check-In-Gebühr über dem durchschnittlichen Flugpreis der Beklagten im Haushaltsjahr 2024 von 49,80 EUR. Die Reduktion der Gebühr für die Bordkarte um 5 EUR infolge eines Vorprozesses ändere an der Rechtswidrigkeit nichts. Soweit der Online-Check-In nicht im Preis inkludiert sei, liege überdies ein Verstoß gegen die Luftverkehrsdienste-VO vor, weil diesfalls kein kostenloser Check-In angeboten würde und diese vorhersehbaren Kosten schon im ursprünglichen Angebot auszuweisen seien.

[62] **4.2.2.** Die Vorinstanzen hielten beide Klauseln für überraschend im Sinne des § 864a ABGB (das Erstgericht hielt sie teilweise auch für gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB). Sie argumentierten insbesondere mit

den oftmals eingeschränkten technischen Möglichkeiten des Verbrauchers vor dem Rückflug. Mit dem engen Zeitfenster für den kostenlosen Check-In und der Formatbeschränkung hinsichtlich der Bordkarte müsse der Verbraucher nicht rechnen. Auch im behaupteten Buchungsvorgang werde auf diese Umstände nicht hinreichend hingewiesen.

[63] Das Berufungsgericht wies ferner darauf hin, dass beide eigenständigen Regelungsbereiche (das Zeitfenster für die Check-In-Gebühr und die technischen Vorgaben betreffend die Bordkarte) einen überraschenden Inhalt hätten. Andere, eigenständige Bereiche würden nicht geregelt.

[64] **4.3.** Die Revision sieht in Zusammenhang mit der Geltungskontrolle einerseits unionsrechtliche Probleme, andererseits Mangelhaftigkeiten des Berufungsverfahrens. Zusammengefasst verweist sie weiters darauf, dass sie – wie sich aus der nicht hinreichend berücksichtigten Beilage ./12 ergebe – mindestens fünfmal auf die Gebühren für den Check-in und die Bordkarte hingewiesen habe. Eine inhaltliche Wertung sei bei der Prüfung nach § 864a ABGB nicht vorzunehmen, aus dem Inhalt der Klausel könne nicht auf das Überraschende geschlossen werden.

[65] Die Gebühren seien auch nicht nachteilig, weil die Verbraucher im Gegenzug einen sehr günstigen Flugtarif erhalten würden und die technischen Voraussetzungen als Bedingung akzeptierten. Die Annahme, man könne innerhalb von 24 Stunden vor Abflug mangels Internetverbindung nicht online einchecken, sei lebensfremd. Das Berufungsgericht lege eine veraltete Verbrauchererwartung zugrunde; heute wisse der Verbraucher, dass er in einer günstigen Tarifklasse auf Bequemlichkeit verzichte. Eine gröbliche Benachteiligung liege nicht vor. Insbesondere seien die Vorgaben für die Vorweisung der Bordkarte technisch bedingt, damit Passagiere

nicht mit einer winzigen oder riesigen, vom „System“ nicht lesbaren Kopie erscheinen würden.

[66] Die Klausel weise mehrere materiell eigenständige Regelungsbereiche auf, die getrennt beurteilt werden müssten. „*Beispielsweise wäre die Klausel in Punkt 6.2.1. auch nach Ansicht der Instanzgerichte nicht zu beanstanden*.“

4.4. Dazu wurde erwogen:

[67] **4.4.1.** Die beiden Klauseln regeln zum einen die Check-in-Gebühr und die Voraussetzungen für deren Vermeidung. Zum anderen statuieren sie Formatvorgaben für die beim Check-in zu präsentierende Bordkarte und eine Gebühr bei einem Verstoß dagegen. Es handelt sich um zwei eigenständige Regelungsbereiche, die auch eigens zu beurteilen sind (RS0121187).

[68] Hingegen ist Artikel 6.2.1 nicht isoliert von diesen beiden Regelungsbereichen wahrnehmbar. Weder die näheren Modalitäten zum Check-In als auch zur Bordkarte noch die Rechtsfolgen bei einem Verstoß sind diesem Artikel zu entnehmen, sodass die dort normierte Pflicht von den beiden vorgenannten Regelungsbereichen nicht getrennt werden kann.

[69] **4.4.2.** Bei kundenfeindlichster Auslegung der Klausel zur Check-in-Gebühr kann (worauf der Kläger zutreffend hinweist) diese Gebühr auch dann eingehoben werden, wenn der Online-Check-in (im vorgesehenen Zeitfenster) infolge eines der Beklagten zuzurechnenden Umstands (etwa eines Serverausfalls) unterbleibt (vgl 4 Ob 222/22h, Rz 174, 178). Eine Klausel über eine Nebenbestimmung, die im Ergebnis – unter Zugrundelegung der Behauptung der Beklagten, wonach der durchschnittliche Ticketpreis im Wirtschaftsjahr 2024 rund 50 EUR betragen

hat – eine Verdoppelung des Entgelts auch aus Gründen bewirkt, die in der Einflusssphäre des Unternehmers gelegen sind, kommt einer Überwälzung des unternehmerischen Risikos auf den Verbraucher gleich, die – ähnlich wie im Fall einer Vertragsstrafe ohne Vertragsverletzung des Schuldners (vgl 10 Ob 47/08x) – gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB ist. Eine allfällig abweichende Handhabung der Klausel in der Praxis ist im Verbandsverfahren unbeachtlich (RS0121943; RS0121726 [T4]).

[70] Die von der Beklagten ins Treffen geführte Preisfreiheit von Luftverkehrsunternehmen bei der Tarifgestaltung nach Art 22 VO (EG) 1008/2008 steht der Prüfung, ob die Verrechnung bestimmter Entgelte nach anderen europäischen Verbraucherrechtsbestimmungen zulässig ist, nicht entgegen (vgl 4 Ob 169/17g, Pkt 2.2.4, zu EuGH C-290/16, *Air Berlin II*, Rn 45 ff).

[71] **4.4.3.** Betreffend die Bordkarte ist zu bedenken, dass bei kundenfeindlichster Auslegung (RS0016590) die Gebühr auch dann fällig wird, wenn der Passagier etwa für den Ausdruck ein falsches Papierformat verwendet, einen Screenshot der Bordkarte vorweist oder nicht sein Mobiltelefon, sondern ein anderes elektronisches Gerät (wie etwa ein Tablet) nutzt. Eine sachliche Rechtfertigung für die Einhebung von 15 EUR in den eben genannten Konstellationen ist nicht zu erkennen; für derartige Fälle erscheint die Einhebung einer Gebühr vielmehr willkürlich, sodass diese Klausel als gröblich benachteiligend zu qualifizieren ist.

[72] **4.5.** Ob die Klauseln mit Blick auf den (nicht festgestellten) Buchungsvorgang auch gegen § 864a ABGB verstoßen, kann daher dahinstehen, weil sie jedenfalls wegen

§ 879 Abs 3 ABGB unzulässig sind.

5. Zu Klausel 6

[73] **5.1.** Als „Klausel 6“ bekämpft der Kläger Artikel 6.2.5 der ABB, Punkt 4.3 der BBT sowie einen Teil der Gebührentabelle.

[74] Artikel 6.2.5 der ABB hat folgenden Inhalt: „*Erwachsene, die mit einem Kind unter 12 Jahren reisen (Kleinkinder ausgenommen), sind verpflichtet, einen Sitzplatz zu reservieren. Pro Erwachsenen erhalten maximal vier Kinder auf derselben Buchung kostenlos einen reservierten Sitzplatz. Somit ist sichergestellt, dass Eltern und Kinder während des Fluges zusammensitzen. Auf diese Weise können Sie bereits 60 Tage vor Abflug einchecken. Die übrigen Erwachsenen oder Jugendlichen dieser Buchung müssen keinen Sitzplatz reservieren, können dies jedoch tun*.“

[75] In Punkt 4.3 der BBT heißt es unter der Überschrift „Reservierte Sitzplätze bei Familienbuchungen“: „*Jeder mit Kindern (zwischen 23 Monaten und 12 Jahre alt) reisende Erwachsene hat für sich kostenpflichtig einen Sitzplatz zu reservieren. Die Kinder in der Buchung (nicht mehr als vier Kinder pro Erwachsenem) erhalten kostenlos einen reservierten Sitzplatz. Allen anderen Erwachsenen oder Jugendlichen dieser Buchung steht es frei, sich einen Sitzplatz zu reservieren; aber sie können es machen, um sicher zu gehen, dass sie bei den Kindern sitzen.*

Sitzplätze in den Reihen 18-33 stehen ab einen Preis von 4€/£4 zur Verfügung. Sofern ein Sitzplatz in einer anderen Reihe reserviert wird, muss der darüber hinausgehende Differenzbetrag bezahlt werden. Kinder müssen den vollen Preis für einen Sitz in diesen Reihen bezahlen.

Wenn wegen der großen Nachfrage Sitzplätze in

den Reihen 18-33 nicht für jeden in der Buchung verfügbar sind, können mit Kindern reisende Erwachsene, die einen Sitzplatz reservieren müssen, einen Sitzplatz in den Reihen 11-15 gegen Zahlung der Preisdifferenz reservieren, oder einen anderen Reisetag versuchen. Kinder erhalten nach wie vor kostenlos reservierte Sitzplätze.

Sollten in den Reihen 11-15 keine ausreichende Sitzplätze für jeden in der Buchung verfügbar sein, können mit Kindern reisende Erwachsene, die einen Sitzplatz kaufen müssen, einen Sitzplatz in den Reihen 6-10 gegen Zahlung der Preisdifferenz reservieren

Sollten auf Ihrem Flug keine ausreichende Sitzplätze zur Vefügung stehen, um nebeneinander sitzen zu können, können Sie einen anderen Flug auswählen."

[76] In der Gebührentabelle ist für „*obligatorische Familiensitze*" eine Gebühr von „€/*£6 - €/£10*" vorgesehen. Daneben heißt es: „*Erwachsene, die mit Kindern unter 12 Jahren reisen (Kleinkinder ausgenommen), müssen einen reservierten Sitzplatz pro Flug erwerben (wenn sie keinen Tarif ausgewählt haben, der reservierte Sitzplätze beinhaltet). Bis zu 4 Kinder (unter 12 Jahren) erhalten kostenlose reservierte Sitzplätze (Plätze in den Reihen 18-33). Sitzpläne und Reihennummerierung können je nach Flugzeugtyp variieren. Die Gebühr variiert je nach ausgewählten Route und Reisedaten*."

[77] **5.2.1.** Der Kläger macht einen Verstoß dieses Regelungskomplexes gegen § 879 Abs 3 ABGB, Art 23 Luftverkehrsdienste-VO, § 6 Abs 3 (richtig) KSchG sowie § 864a ABGB geltend. Die Reservierungspflicht für unter 12-jährige Mitreisende sei keine vom Verbraucher freiwillig in Anspruch genommene und damit eigens vergütungsfähige Leistung. Die in der Gebührentabelle und in Punkt 4.3

ausgewiesene Gebühr, die überdies über den tatsächlichen Kosten liege, würde differieren. Die Formulierung sei für den Konsumenten unverständlich und weise eklatante Unschärfen auf: So sei unklar, was unter dem Begriff „Kleinkind“ zu verstehen sei, vor allem mit Blick auf Punkt 15.2 der BBT. Unsachlich sei weiters, dass Eltern für Jugendliche ab 12 Jahren eine Reservierungsgebühr zahlen müssten, obwohl sie eine Aufsichtspflicht treffe (die Beförderung von unbegleiteten Minderjährigen unter 16 Jahren schließe die Beklagte nach Punkt 4.1 der BBT aus).

[78] **5.2.2.** Die Vorinstanzen hielten die Klausel für intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG, das Erstgericht hatte sie auch als überraschend beurteilt. Die Intransparenz wird insbesondere auf vom Kläger aufgezeigte, widersprüchliche Formulierungen gestützt.

[79] **5.3.** Die Revision moniert das Fehlen von Feststellungen zum Buchungsvorgang, aus dem sich ergebe, dass die Klausel nicht überraschend sei. Die Klausel sei auch nicht intransparent, alle Begriffe seien klar und deutlich formuliert und die Regel konsistent und transparent. Die Trennbarkeit der Klausel wird (auch hier) nicht behauptet.

5.4. Dazu wurde erwogen:

[80] Tatsächlich erweist sich die Klausel – wie von den Vorinstanzen bereits dargelegt – insgesamt in mehrfacher Hinsicht als verwirrend und widersprüchlich:

[81] Zunächst verwendet das Klauselwerk unterschiedliche Definitionen. Nach Artikel 3.1.3 der ABB (vgl Klausel 2) sind Kleinkinder alle Passagiere unter 2 Jahren. Dementsprechend müsste die in Artikel 6.2.5 der ABB enthaltene Verpflichtung, einen Sitzplatz zu reservieren, für Erwachsene gelten, die mit Kindern zwischen 2 und 12 Jahren reisen. Demgegenüber greift nach Punkt 4.3 der

BBT diese Verpflichtung ein, wenn Kinder zwischen 23 Monaten und 12 Jahren mitreisen. Die Revision hält dem lediglich entgegen, dass auch Kinder, die zwischen 8 Tage und 23 Monate alt sind, jünger als zwei Jahre sind. Damit wird der Widerspruch allerdings nicht aufgeklärt.

[82] Der zweite Satz sowohl des Artikels 6.2.5 der ABB als auch des Punktes 4.3 der BBT versprechen maximal 4 Kindern derselben Buchung eine kostenlose Sitzplatzreservierung. Im zweiten Absatz des Punktes 4.3 hingegen ist vorgesehen, dass Kinder den vollen Preis für einen Sitz in „diesen Reihen“ (zumindest bei kundenfeindlichster Auslegung daher auch in den Reihen 18-33) bezahlen müssen, während es im dritten Absatz wieder heißt, Kinder würden (in den Reihen 11-15) nach wie vor kostenlos reservierte Sitzplätze erhalten. Ob Kinder in den Reihen 6-10 einen kostenlosen Sitzplatz erhalten können, ist dem vierten Absatz dieser Klausel nicht zu entnehmen. Im Text der Gebührentabelle werden kostenlose Sitzplatzreservierungen für Kinder nur in den Reihen 18-33 versprochen. Der Hinweis, dass die Reihennummerierung je nach Flugzeugtyp variieren kann, lässt die vorangegangene Differenzierung nach Reihen noch diffuser erscheinen.

[83] Wieso der zweite Absatz des Punktes 4.3 der BBT eine Reservierung in den Reihen 18-33 zu einem Preis ab „*4€/£4*“ in Aussicht stellt, in der Gebührentabelle hingegen „*€/£6 - €/£10*“ vermerkt sind, bleibt ebenfalls im Dunkeln.

[84] Die Revision argumentiert (allerdings in Zusammenhang mit dem Überraschungsverbot des § 864a ABGB) nochmals mit der Entscheidung 9 Ob 34/24a. Dort stand allerdings eine „nur“ unpräzise Klausel zur Beurteilung an: In den AGB war eine Servicegebühr von „max. € 2,-“ ausgewiesen, die erst beim Bestellvorgang im Webshop

konkretisiert wurde, wobei die AGB-Verwenderin dort nur Vermittlerin für fremde Leistungen war. Dieser Sachverhalt unterscheidet sich grundlegend von der hier zu beurteilenden, widersprüchlichen und unverständlichen Klausel.

[85] **5.5.** Die Klausel ist daher intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG. Es braucht daher keine zusätzlichen Feststellungen zum Buchungsvorgang, um die Unzulässigkeit der Klausel beurteilen zu können.

6. Zu Klausel 7

[86] **6.1.** Der Kläger bekämpft als „Klausel 7“ einen Teil von Artikel 6.3 der ABB sowie einen Abschnitt der Gebührentabelle.

[87] Artikel 6.3 der ABB sieht ua vor: „*Wenn Sie keine gültige Bordkarte (in Papierform oder auf einem Mobiltelefon) bei der Flughafensicherheit oder am Flugsteig vorlegen und genügend Zeit bleibt, um Ihnen eine alternative Form der Bordkarte auszustellen, wird Ihnen die Ausstellung einer Bordkarte laut unserer Gebührentabelle berechnet. […].*“

[88] In der Gebührentabelle ist für die Neuausstellung der Bordkarte eine Gebühr von „*€/£ 15*“ vorgesehen.

[89] **6.2.1.** Der Kläger wendet sich gegen diese Regelung wegen eines Verstoßes gegen § 864a ABGB, § 879 Abs 3 ABGB, § 6 Abs 3 KSchG und verweist dazu im Wesentlichen auf seine Ausführungen zu Klausel 4, die sich ebenfalls mit der Bordkarte befasst.

[90] **6.2.2.** Die Vorinstanzen hielten die Klausel aus den zu den Klauseln 4 und 5 genannten Gründen für unzulässig. Das Erstgericht qualifizierte sie als überraschend und intransparent, das Berufungsgericht als gröblich benachteiligend und intransparent. Außerdem wurde beanstandet, dass für den Verbraucher nicht klar sei, was

unter „*genügend Zeit*“ zu verstehen sein soll.

[91] **6.3.** Die Revision verweist ebenfalls auf ihre Ausführungen zu den Klauseln 4 und 5. „*Genügend Zeit*“ sei ein zulässiger, offener Rechtsbegriff. Das Berufungsgericht agiere realitätsfern, weil die Beklagte logischerweise alle angemessenen Maßnahmen ergreifen werde, um sicherzustellen, dass Passagiere mit Tickets an Bord gehen könnten.

6.4. Dazu wurde erwogen:

[92] Grundsätzlich ist auf das zu den Klauseln 4 und 5 zur Bordkarte Ausgeführte zu verweisen. Die Klausel ist gröblich benachteiligend, weil sie auf eine „gültige“ Bordkarte abstellt, sodass zumindest bei kundenfeindlichster Auslegung die teils willkürlich erscheinenden Formatvorgaben des Artikels 6.2.3 der ABB einzuhalten sind.

[93] Im Übrigen ist der typische Durchschnittsflugpassagier (vgl RS0122168 [T5, T6, T7] oder RS0126158) nicht – wie die Revision offenbar meint – soweit mit den jeweils gültigen Boarding- und Sicherheitsfristen vertraut, dass er eine hinreichende Vorstellung davon hat, bis wann er einen (kostenpflichtigen) Nachdruck der Bordkarte von der Beklagten erhalten wird. Damit erweist sich die Klausel unter diesem Aspekt auch als intransparent.

[94] **6.5.** Die Klausel ist daher wegen Verstößen gegen § 879 Abs 3 ABGB und § 6 Abs 3 KSchG unzulässig.

7. Zu den Klauseln 8 und 9

[95] **7.1.1.** Als „Klausel 8“ beanstandet der Kläger den Artikel 8.1 der ABB, als „Klausel 9“ einen Teil des Artikel 8.3.1 der ABB.

[96] Der die Überschrift „Freigepäck“ tragende Artikel 8.1 der ABB lautet: „*Sie können gegen eine Gebühr bis zu drei Gepäckstücke aufgeben. Beachten Sie dabei unsere*

Bestimmungen für aufgegebenes Gepäck. Sie können außerdem ***ein*** *Stück Handgepäck im Sinne unserer Handgepäckregeln kostenfrei mit in das Flugzeug nehmen. Beachten Sie dabei unbedingt alle in diesen Bedingungen genannten Anforderungen und Beschränkungen.*“

[97] In Artikel 8.3.1 der ABB heißt es unter der Überschrift „Handgepäck und 10 kg Check-in-Gepäckstück“: „*Alle Passagiere (weiße Bordkarte) können ein kleines Handgepäckstück (maximal 40cm x 20cm x 25cm) mit an Bord bringen. (nicht gültig für Kleinkinder, die auf dem Schoß der Eltern reisen) (klicken Sie hier für die Bestimmungen zu Handgepäck).*

Passagiere, die 'Priority & 2 Handgepäcksstücke' oder Flexi Tickets oder eine Umsteigeverbindung gegen Zahlung einer in der Gebührentabelle angegebenen Gebühr gebucht haben, können ein zusätzliches 10kg-Handgepäcksstück, welches nicht schwerer als 10kg und nicht größer als 55cm x 40cm x 20cm ist, mit an Bord bringen.“

[98] **7.1.2.** Die nächsten beiden Absätze des Artikels 8.3.1 der ABB lauten: „*Bei der Buchung eines 10 kg Check-in-Gepäckstücks können Sie gegen Zahlung einer in der Gebührentabelle angegebenen Gebühr eine kleine Tasche mit an Bord nehmen. Jedoch muss Ihr zweites, größeres Gepäckstück (Gewicht bis zu 10 kg, Abmessungen: 55 x 40 x 20 cm) vor dem Betreten der Sicherheitskontrolle am Gepäckabgabeschalter abgegeben werden. Nach Ihrer Ankunft am Zielflughafen müssen Sie dieses an der Gepäckausgabe abholen.*

Zusätzliche/zu große Gepäckstücke werden am Flugsteig abgelehnt oder sie werden, sofern verfügbar, gemäß den Gebühren in unseren Bestimmungen im Frachtraum

befördert (klicken Sie hier für die Bestimmungen zu Handgepäck). [Die Beklagte] übernimmt keine Haftung für zu großes oder zusätzliches Gepäck, das am Flugsteig abgelehnt wird und dann von Ihnen zurückgelassen werden muss."

[99] Die BBT sehen in Punkt 3 unter der Überschrift „Gepäck" vor:

„*3.1 Handgepäck*

Allen Fluggästen ist es erlaubt, ein kleines Handgepäckstück (maximal 40cm x 20cm x 25cm) mit an Bord zu nehmen. Der Sizer für kleines Handgepäck [sic] *sind 42cm x 20cm x 30cm ist groß. […]*

Ist das Handgepäck zu groß, wird seine Mitnahme am Flugsteig abgelehnt. In diesem Fall wird es gegen eine Gebühr von €/£70.00 (bei Inlandsflügen zzgl. der geltenden MwSt.) im Frachtraum befördert. […]

3.2 Priority & 2 Handgepäckstücke und 10kg Aufgabegepäck

Fluggäste, die 'Priority und 2 Handgepäcksstücke' gebucht haben, einschließlich jene mit einem Regular oder Flexi Plus Ticket […], dürfen 2 Handgepäcksstücke mit an Bord bringen: 1 kleines Handgepäckstück (40cm x 20cm x 25cm) und 1 großes Handgepäckstück (nicht größer als 55cm x 40cm x 20cm und nicht schwerer als 10kg), […]".

[100] In der Gebührentabelle ist für „kleines Gepäckstück" „*gratis*" vermerkt; für „Priority Boarding & 2 Handgepäckstücke" scheinen Preise von „*€/£6 - €/£36*" (für „**.com*") bzw „€/£20 - €/£38" (für „*Nach der Buchung/Flughafen*") auf. Außerdem ist festgehalten, dass die Gebühr je nach ausgewählter Route und Reisedaten variiert.

[101] **7.2.1.** Der Kläger stützt sich auf § 6 Abs 3 KSchG, § 879 Abs 3 ABGB und § 864a ABGB. Er weist

betreffend die überraschende und gröblich benachteiligende Beschränkung der Handgepäcksgröße auf 40 cm x 20 cm x 25 cm auf eine Vorentscheidung des Oberlandesgerichts Wien. Außerdem sei die Gebührenverrechnung intransparent, weil der Verbraucher aufgrund der Variabilität je nach Reiseroute und Reisedaten keinen direkten Leistungsvergleich mit anderen Marktteilnehmern vornehmen könne.

[102] **7.2.2.** Die Vorinstanzen qualifizierten die Klauseln als intransparent. Für den Verbraucher sei unklar, bis zu welcher Größe nun ein kleines Handgepäckstück ohne Zusatzkosten transportiert würde.

[103] **7.3.** Die Revision verweist darauf, dass die Maße während des (von den Vorinstanzen nicht festgestellten) Buchungsprozesses mehrmals angegeben würden. Die Klauseln seien überdies (aus näher dargestellten Gründen) angemessen und sachlich gerechtfertigt und die Gebührenverrechnung erfolge rechtmäßig und transparent; die konkrete Gebühr werde während des Buchungsvorgangs im Warenkorb angezeigt.

7.4. Dazu wurde erwogen:

[104] **7.4.1.** Die Klauseln 8 und 9 betreffen den Regelungskreis „Handgepäck“ und wurden daher vom Berufungsgericht korrekt gemeinsam behandelt (vgl RS0121187 [T12]).

[105] **7.4.2.** In Artikel 8.1 der ABB wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Passagier unbedingt alle in diesen Bedingungen genannten Anforderungen und Beschränkungen zu beachten hat. Das kann nur dahin verstanden werden, dass auch die BBT betreffend das Handgepäck eingehalten werden müssen. Im Klauselwerk wird bei den Regelungen betreffend das Handgepäck unterschieden zwischen einem „kleinen Handgepäckstück“ mit Abmessungen

von bis zu 40cm x 20 cm x 25 cm und einem „10kg-Handgepäckstück“ oder „großen Handgepäckstück“ mit Abmessungen bis zu 55cm x 40 cm x 20 cm. Wieso nun auch ein „Sizer“ mit einer Größe für „kleines Handgepäck“ mit Abmessungen von 42 cm x 20 x cm 30 cm erwähnt wird und in Artikel 8.3.1 der ABB von einer „kleineren Tasche“ die Rede ist, eröffnet die Frage, welche Größe das „kleine“ und damit kostenlos zu mitzutransportierende Handgepäckstück nun wirklich haben darf, oder ob es noch weitere Kategorien von Handgepäckstücken gibt.

[106] Selbst wenn die Beklagte während des Buchungsvorgangs nochmals auf eine Größe für kleines Handgepäck von 40 cm x 20 cm x 25 cm hinweisen mag, klärt sie damit nicht auf, warum sie in ihrem Regelwerk auf eine davon abweichende Größe des „Sizers“ Bezug nimmt. Damit schafft die Beklagte (durch den Verweis auf die verwirrende Formulierung in den BBT) eine leicht vermeidbare Unklarheit für den Verbraucher, der so durchaus den Eindruck gewinnen kann, dass auch Handgepäckstücke mit einer Größe bis zu 42 cm x 20 cm x 30 cm kostenfrei mittransportiert werden.

[107] Die Bestimmungen in der Gebührentabelle sind nicht Teil der angefochtenen Vertragsbestimmungen, sodass sich Ausführungen zu deren Intransparenz erübrigen.

[108] Ob auch eine gegen § 864a ABGB verstoßende Vertragsgestaltung vorliegt, kann auf Basis der Feststellungen nicht beurteilt werden.

[109] **7.5.** Die Klauseln 8 und 9 verstoßen daher gegen § 6 Abs 3 KSchG.

8. Zu Klausel 10

[110] **8.1.** Der Kläger beanstandet als „Klausel 10“ den Artikel 8.5.1 der ABB.

[111] Dort heißt es: „*Sie müssen Ihr aufgegebenes*

Gepäck abholen, sobald es an Ihrem Ziel verfügbar ist. Wenn Sie das Gepäck nicht in einem angemessenen Zeitraum abholen, können wir Ihnen eine Lagergebühr in Rechnung stellen. Sollte Ihr Aufgabegepäck nicht innerhalb von drei (3) Monaten nach Bereitstellung abgeholt worden sein, können wir darüber verfügen, ohne Ihnen gegenüber dafür Rechenschaft ablegen zu müssen."

[112] **8.2.1.** Der Kläger sieht einen Verstoß gegen § 6 Abs 3 KSchG, § 6 Abs 1 Z 12 KSchG und § 879 Abs 3 ABGB. Dem Verbraucher sei unklar, was unter einem „angemessenen Zeitraum" zu verstehen und wie hoch die Lagergebühr sei. Die Verfallsfrist sei mit Blick auf den möglichen Wert des Gepäckstücks unangemessen kurz.

[113] **8.2.2.** Nach Ansicht der Vorinstanzen verstößt die Klausel gegen das Transparenzgebot und gegen § 879 Abs 3 ABGB, nach Ansicht des Erstgerichts auch gegen § 864a ABGB. Beginn und Dauer des Abholzeitraums seien ebenso unklar wie die Höhe der Lagergebühr. Der mit dem Verfall einhergehende Eigentumsverlust sei überraschend und gröblich benachteiligend.

[114] **8.3.** Die Revision kritisiert die Rechtsansicht des Berufungsgerichts als lebensfremd. Die Klausel sei weder gröblich benachteiligend noch unklar noch überraschend. Es gehe hier nicht um fehlgeleitetes Gepäck, sondern ausschließlich um korrekt transportiertes. Die Beklagte sei nicht Verwahrerin des Gepäcks des Verbrauchers. Die Dreimonatsfrist sei angemessen; aus organisatorischen, wirtschaftlichen und finanziellen Gründen sei es nicht möglich, die Gepäckstücke für eine längere Zeit zu lagern.

8.4. Dazu wurde erwogen:

[115] Auch die Beklagte konkretisiert nicht, wie lange der „angemessene Zeitraum" dauert, der dem Passagier zur

Abholung des Gepäcks zur Verfügung steht, und woran sich die „Lagergebühr“ bemisst.

[116] Im Übrigen differenziert die Klausel nicht danach, ob es sich um planmäßig transportiertes oder fehlgeleitetes Gepäck handelt. Ihrem Wortlaut nach ist die Klausel jedenfalls bei kundenfeindlichster Auslegung auch dann anzuwenden, wenn das Gepäckstück fehlgeleitet wurde und daher erst mit großer Verspätung am Ziel anlangt. Die Verfallsklausel kommt damit einer Verpflichtung des Passagiers gleich, sich – zumindest vorerst auf seine Kosten – auch dann nochmals zum Zielflughafen zu begeben, wenn er sich bereits an einem weit entfernten Ort befindet oder zeitlich verhindert ist. Nach der Klausel würde ein Verbraucher, der es nicht schafft, binnen der vorgegebenen Frist seine neuerliche Anreise zum Zielflughafen zu organisieren, ohne Rücksichtnahme auf die konkrete Beschaffenheit und den konkreten Wert seines Gepäckstücks sein Eigentum verlieren. Dass eine solche Regelung gröblich benachteiligend ist, bedarf mit Blick auf die in § 6 Abs 1 Z 12 KSchG geregelte, durchaus vergleichbare Interessenlage keiner weiteren Begründung.

[117] Der von der Revision ins Treffen geführten, von der Klausel abweichenden (kundenfreundlicheren) Handhabung in der Praxis kommt im Verbandsprozess keine Bedeutung zu (RS0121943; RS0121726 [T4]).

[118] **8.5.** Die Klausel verstößt daher gegen § 6 Abs 3 KSchG und § 879 Abs 3 KSchG.

9. Zu Klausel 11

[119] **9.1.** Der Kläger bekämpft als „Klausel 11“ den Artikel 12.3.2 der ABB und zwei Passagen aus der Gebührentabelle.

[120] Artikel 12.3.2 der ABB regelt: „*Sie können Ihre*

Pauschalreise auf eine andere Person übertragen, vorbehaltlich einer angemessenen Mitteilung an uns und vorbehaltlich der Zahlung irgendwelcher aus der Übertragung entstehenden Gebühren, einschließlich die Gebühr für die Namensänderung gemäß unserer Gebührentabelle in Bezug auf die Flugkomponente."

[121] In der Gebührentabelle ist als „*Flugumbuchungsgebühr*" pro Fluggast pro Flugstrecke unter „**.com*" „*n/a*" sowie unter „*Nach der Buchung/am Flughafen*" „*45 €/£ Online Änderungen, 60 €/£ Änderungen durch einen Agenten oder am Flughafen*" vermerkt. Daneben wird erläutert: „*Wenn Sie online Änderungen vornehmen, beträgt die Gebühr 45 €/£ pro Fluggast und pro Flugstrecke. Wenn Sie sich an unser Reservierungszentrum wenden, um eine Änderung vorzunehmen oder an unserem Ticketschalter am Flughafen nach der Änderung fragen, beträgt die Gebühr 60 €/£ pro Fluggast und Flugstrecke*."

[122] Ähnlich lautet es in der Gebührentabelle für „*Namensänderung*" in der Spalte „**.com*" „*n/a*" und in der Spalte „*Nach der Buchung/am Flughafen*" „*€/£115 Online-Änderunge.* [sic] *€/£160 Änderungen durch einen Agenten*". Dazu wird erläutert: „*Wenn Sie sich online selbst bedienen, beträgt die Gebühr €/£115. Wenn Sie sich zur Bearbeitung der Änderung an einen Agenten wenden, beträgt die Gebühr €/£160*".

[123] **9.2.1.** Der Kläger macht einen Verstoß gegen § 6 Abs 3 KSchG geltend; mangels Nachvollziehbarkeit der Gebühren liege eine Intransparenz vor. Die Verrechnung von Pauschalen verstoße gegen § 7 Abs 2 (iVm § 3) PRG, wonach bei Übertragung der Reise nur eine Verrechnung der tatsächlichen Kosten erlaubt sei. Dass die Klausel bei Pauschalreisen nicht anzuwenden sei, ergebe sich daraus

nicht. Die Verpflichtung zur Zahlung „*irgendwelcher aus der Übertragung entstehenden Gebühren, einschließlich die Gebühr für die Namensänderung gemäß unserer Gebührentabelle in Bezug auf die Flugkomponente*“ sei auch intransparent und gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB, weil die Bestimmung eine Mehrfachverrechnung ermögliche und unklar sei, ob diese Gebühren allenfalls kumulativ zu leisten seien. Außerdem sei die Höhe der Gebühr unverhältnismäßig.

[124] **9.2.2.** Für die Vorinstanzen war die Klausel schon wegen der vagen Formulierung in den ABB nicht nachvollziehbar und intransparent; das Berufungsgericht sah bei kundenfeindlichster Auslegung außerdem einen Verstoß gegen §§ 3, 7 Abs 2 PRG, § 879 Abs 3 ABGB.

[125] **9.3.** Die Revision hält dagegen, dass bei Übertragung einer Pauschalreise nur die Gebühr für Namensänderung verrechnet werde, was deutlich aus der Klausel hervorgehe. Bei Übertragung einer Pauschalreise würden lediglich die daraus resultierenden Kosten verrechnet.

9.4. Dazu wurde erwogen:

[126] Tatsächlich ergibt sich aus der Klausel nicht, dass bei Übertragung einer Pauschalreise auf eine andere Person nur die Gebühr für die Namensänderung zu bezahlen wäre. Ebenso wenig ergibt sich daraus, dass lediglich die aus der Übertragung resultierenden Kosten verrechnet werden, sondern die Klausel ist – wie die Vorinstanzen bereits aufgezeigt haben – so unpräzise formuliert, dass der Passagier bei der im Verbandsprozess gebotenen, kundenfeindlichsten Auslegung mit „*irgendwelchen*“ aus der Übertragung entstehenden „*Gebühren*“ belastet werden kann. Völlig offen ist auch, was sich die Beklagte unter einer „*angemessenen*“ Mitteilung vorstellt. All das führt nicht nur zu einer

Intransparenz der Klausel; wird dem Schuldner ein von vornherein unabschätzbares Zahlungsrisiko aufgebürdet, so ist sie auch als gröblich benachteiligend zu qualifizieren (vgl RS0110991 [T15]).

[127] Dass es sich bei diesen „*Gebühren*“ – entgegen § 7 Abs 2 PRG – nicht um die tatsächlich (individuell) anfallenden Kosten handelt, ergibt sich schon aus dem Umstand, dass etwa die Namensänderungsgebühr pauschal nach der Gebührentabelle bemessen wird. Inwiefern etwa in diesem Kontext Kosten von 115 EUR bei „Online-Änderungen“ anfallen, versucht die Revision gar nicht darzustellen. Damit ist die Klausel auch aus diesem Grunde gröblich benachteiligend (RS0121945 [T12]; RS0129621 [T3]).

[128] **9.5.** Die Klausel verstößt daher gegen § 6 Abs 3 KSchG, § 7 Abs 2 iVm § 3 PRG sowie § 879 Abs 3 ABGB.

[129] Zur Flugumbuchungsgebühr ist außerdem auf die Ausführungen zu Klausel 13 zu verweisen, zur Namensänderungsgebühr auf jene zu Klausel 14.

10. Zu Klausel 13

[130] **10.1.1.** Als „Klausel 13“ ficht der Kläger Teile von Punkt 13.3 der BBT an.

[131] Dort heißt es unter der Überschrift „Gebühren für Flugänderungen“: „*Gebühren für Flugänderungen gelten pro einfachem Flug und pro Person, Preise sind saisonal. Genaue Angaben finden Sie in unserer <u>Gebührentabelle</u>. Hinzu kommen Kosten in Höhe der Preisdifferenz zwischen dem ursprünglichen Flugpreis und dem neuen verfügbaren Flugpreis zum Zeitpunkt der Änderung (Beachten Sie bitte, dass bei geringerem Preis für den neuen Flug keine Rückerstattung der Differenz erfolgt).*

[…] Wenn der Flugpreis bzw. die Gebühr für den

neuen Flug preisgünstiger ist, erstatten wir den Differenzbetrag nicht.

Wenn Sie mit Kindern reisen und die ursprünglich reservierten Sitzplätze bei dem neuen Flug nicht mehr verfügbar sind, haben Sie die Preisdifferenz hinsichtlich der neuen Sitzplätze zu zahlen, sofern diese Sitzplätze mehr kosten (Beachten Sie bitte, dass bei geringerem Preis keine Rückerstattung der Differenz erfolgt)."

[132] **10.1.2.** Weiters ist in diesem Kontext auf den Text der unter Punkt B.9. dieser Entscheidung behandelten, in der Gebührentabelle festgelegten Flugumbuchungsgebühr in Höhe von 45 EUR/60 EUR hinzuweisen.

[133] **10.2.1.** Für den Kläger verstößt die Klausel aufgrund der Höhe der Umbuchungsgebühr gegen § 879 Abs 3 ABGB. Sachlich ungerechtfertigt sei auch, dass bei einem geringeren Preis für den neuen Flug keine Rückerstattung der Differenz erfolge, während der Verbraucher einen Aufpreis zahlen müsse, falls der neue Flug teurer sei.

[134] **10.2.2.** Die Vorinstanzen qualifizierten die Klausel als gröblich benachteiligend. Dies begründeten sie mit der unterschiedlichen Behandlung von zu Ungunsten und zu Gunsten des Passagiers ausschlagenden Preisdifferenzen. Außerdem bestehe bei kundenfeindlichster Auslegung die Möglichkeit, dass das vom Kunden zu zahlende Entgelt den tatsächlichen Aufwand der Beklagten mit der Umbuchung grob überschreite.

[135] **10.3.** Die Revision meint dagegen, dass es sich bloß um optionale Kosten handle; dem Verbraucher stehe es frei, einen günstigeren Flug zu buchen. Das Berufungsgericht missachte die Preisfreiheit der Beklagten nach Art 22 Luftverkehrsdienste-VO. Die Höhe der Gebühr sei verhältnismäßig, angemessen und gerechtfertigt. Die Beklagte

sei nicht gesetzlich verpflichtet, bei geringerem Preis für den neuen Flug die Differenz zurückzuerstatten.

10.4. Dazu wurde erwogen:

[136] Richtig ist, dass die Beklagte mit der Umbuchung eines Fluges dem Verbraucher eine Option zur nachträglichen Änderung des Vertragsinhaltes anbietet, die das dispositive Recht (zumindest in dieser Form; vgl aber § 1168 Abs 1 ABGB; RS0026007 [T2]) nicht vorsieht. Weicht eine Klausel vom dispositiven Recht ab, liegt unter Umständen eine gröbliche Benachteiligung im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB schon dann vor, wenn es für die Abweichung keine sachliche Rechtfertigung gibt (vgl nur RS0014676 [T21]).

[137] Art 22 Luftverkehrsdienste-VO räumt der Beklagten das Recht ein, ihren Flugpreis selbst zu bestimmen. Von diesem Recht macht sie Gebrauch, indem sie sowohl den Preis für den ursprünglichen Flug als auch jenen für den zweiten Flug, auf den der Verbraucher umbuchen will, festlegt. In der Konstellation, in der der Verbraucher selbst (online) umbucht, zeigt sich, dass der Verbraucher für den zweiten Flug, selbst wenn dieser günstiger ist, nicht den ursprünglich von der Beklagten „frei“ im Sinne des Art 22 Luftverkehrsdienste-VO festgelegten Preis, sondern unter Einbeziehung der Umbuchungsgebühr von 45 EUR sowie des teureren Preises für den ersten Flug (unter Zugrundelegung des durchschnittlichen Ticketpreises im Haushaltsjahr 2024 von 49,80 EUR) im Ergebnis einen nahezu doppelt so hohen Preis bezahlt – und zwar auch dann, wenn die Beklagte das Ticket für den ursprünglichen Flug nochmals „verkaufen“ kann. Die Beklagte verpflichtet den Verbraucher mit der „Flugumbuchungsgebühr“ zur Bezahlung einer offensichtlich von jeglichem tatsächlichen Aufwand losgelösten, pauschalen Gebühr, für deren Höhe eine sachliche Rechtfertigung nicht

zu erkennen ist.

[138] Im Kern hat darauf das Berufungsgericht bereits hingewiesen, das sich auch auf jene Rechtsprechung bezog, wonach eine Pauschalierung von Entgelten nur dann nicht von vornherein im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB unzulässig sei, solange damit die konkreten Kosten nicht grob überschritten würden (RS0123253). Die Revision behauptet zwar, die Gebühr sei „angemessen und gerechtfertigt“, doch kann sie nicht substantiiert darstellen, wofür konkret Kosten bei einer Online-Flugänderung anfallen, die sich (zusätzlich zum Ticketpreis) auf eine Höhe von 45 EUR belaufen würden.

[139] Wägt man nun im Sinne eines „beweglichen Systems“ (RS0016914) die verdünnte Willensfreiheit des Verbrauchers einerseits und die dargestellte objektive Äquivalenzstörung infolge der Pauschalierung andererseits gegeneinander ab, so zeigt sich, dass die Regelung den Verbraucher gröblich benachteiligt.

[140] **10.5.** Im Ergebnis verstößt die Beklagte auch mit dieser Klausel gegen § 879 Abs 3 ABGB.

11. Zu Klausel 14

[141] **11.1.1.** Als „Klausel 14“ beanstandet der Kläger einen Teil des Punktes 13.4 der BBT.

[142] Unter der Überschrift „Namensänderung“ findet sich in Punkt 13.4 der BBT der Satz: „*Gebühren für Namensänderungen werden pro Fluggast/Buchung berechnet. Weitere Informationen finden Sie in unserer Gebührentabelle*.“

[143] **11.1.2.** Ferner ist in diesem Kontext auf den Text des oben unter Punkt B.9. dieser Entscheidung behandelten Abschnitts der Gebührentabelle betreffend die Namensänderungsgebühr hinzuweisen. Danach beläuft sich die Gebühr auf 115 EUR (Änderung durch Verbraucher

online) bzw 116 EUR (Änderung mithilfe eines „Agenten“ der Beklagten).

[144] Außerdem ist in Punkt 13.5 der BBT geregelt, dass der Kunde binnen 48 Stunden nach der Buchung und bis zu 48 Stunden vor dem planmäßigen Abflug „*Rechtschreibfehler (3 Zeichen pro Name)*“ kostenlos korrigieren kann, solange die Beklagte davon ausgehen kann, dass der Kunde nicht versuche, „*die Buchung auf eine andere Person zu übertragen*“.

[145] **11.2.1.** Der Kläger brachte einen Verstoß der Klausel gegen § 879 Abs 3 ABGB vor, insbesondere mit Blick auf die Höhe der Gebühr sowie auf das zu Klausel 11 Ausgeführte.

[146] **11.2.2.** Die Vorinstanzen sahen in dieser Klausel aus den selben Gründen wie bei Klausel 11 einen Verstoß gegen §§ 3, 7 Abs 2 PRG, § 879 Abs 3 ABGB. Das Berufungsgericht wies darauf hin, dass die pauschale, nicht nachvollziehbar hohe Namensänderungsgebühr etwa auch für jene Fälle anfalle, in denen ein Passagier zwischen Buchung und Flug seinen Namen ändere; bei kundenfeindlichster Auslegung bestehe die Möglichkeit, dass die pauschal verrechnete Gebühr die konkreten Kosten grob überschreiten würde (RS0123253).

[147] **11.3.** Die Revision führt dagegen im Wesentlichen ins Treffen, die Namensänderung falle nicht in ihre Sphäre und die Höhe der Gebühr sei aufgrund ihres legitimen Interesses an der Verhinderung eines unrechtmäßigen Weiterverkaufs und Handels mit Flugtickets gerechtfertigt. Die Berichtigung von Rechtschreibfehlern werde nach Punkt 13.5 der BBT kostenlos durchgeführt.

11.4. Dazu wurde erwogen:

[148] Den Argumenten der Beklagten ist

entgegenzuhalten, dass die Klausel die Gebühr nicht auf Missbrauchsfälle einschränkt. Dass die Klausel bei kundenfeindlichster Auslegung für den redlichen Passagier nach einer Namensänderung gröblich benachteiligend ist, weil die bei der Beklagten tatsächlich anfallenden Kosten grob überschritten werden, kann die Revision nicht konkret in Abrede stellen; insbesondere hilft einem solchen Passagier die in Punkt 13.5 der BBT enthaltene Möglichkeit zur Korrektur von Rechtschreibfehlern nicht weiter.

[149] **11.5.** Damit verstößt die Klausel gegen § 879 Abs 3 ABGB.

12. Zu Klausel 15

[150] **12.1.** Schließlich wendet sich der Kläger gegen die in der Gebührentabelle vorgesehene „*Umbuchungsgebühr bei verpasstem Flug*“.

[151] In der Gebührentabelle ist für diesen Fall in der Konstellation „*am Flughafen nur*“ eine Gebühr von „*€/£100*“ vorgesehen. Erläuternd heißt es dazu: „*Nur gültig bei weniger als 40 Minuten vor und bis zu einer Stunde nach dem Abflug.*“

[152] **12.2.1.** Der Kläger releviert einen Verstoß gegen § 879 Abs 3 und § 6 Abs 3 KSchG. Der erläuternde Zusatz sei unverständlich. Die Gebühr falle auch an, wenn der Flug aufgrund eines Verschuldens der Beklagten verpasst werde, was einer sachlichen Rechtfertigung entbehre. Weiters widerspreche die Klausel Art 8 Fluggastrechte-VO, der diesfalls eine kostenlose anderweitige Beförderung zum Endziel vorsehe. Die Intransparenz der Klausel ergebe sich auch daraus, dass sie die Rechtslage falsch darstelle und den Konsumenten von einer Rechtsdurchsetzung abhalten könne. Außerdem liege die Gebühr über den tatsächlichen Kosten, was die gröbliche Benachteiligung noch verstärke.

[153] **12.2.** Die Vorinstanzen beurteilten die Klausel als

gröblich benachteiligend. Bei kundenfeindlichster Auslegung würde auch für aus Sicht des Verbrauchers unverschuldete Flugversäumnisse, für die das Regime der Fluggastrechte-VO gelte, eine Gebühr verlangt. „*Das Nebeneinanderstellen der in diesem Sinn zu interpretierenden Klausel und der Fluggastrechte-VO würde nur dazu führen, dass die Klausel […] auch noch als intransparent beurteilt wird*.“

[154] **12.3.** Die Revision hält dem zusammengefasst entgegen, die Klausel ermögliche (nur) in Fällen des vom Verbraucher verschuldeten Verpassens eines Fluges den (fakultativen) Erwerb eines günstigen Last-Minute-Tickets um nur 100 EUR.

12.4. Dazu wurde erwogen:

[155] Tatsächlich wird mit der Verwendung des Wortes „verpassen“ nichts darüber ausgesagt, ob der Flug verschuldet oder unverschuldet versäumt wurde (laut Duden, Das große Wörterbuch der deutschen Sprache[2] [1995] VIII 3695 bedeutet „verpassen“ unter anderem: „*nicht rechtzeitig da sein, kommen u. deshalb nicht erreichen, nicht antreffen*“, oder „*ungenutzt vorübergehen lassen, nicht zum richtigen Zeitpunkt nutzen*“). Das bedeutet, dass die Klausel bei kundenfeindlichster Auslegung auch Fälle umfasst, in denen die Beklagte nach Maßgabe der Fluggastrechte-VO zu einer kostenlosen „Umbuchung“ verpflichtet ist. Die Klausel ist daher gröblich benachteiligend und – abgesehen von der tatsächlich unklaren Formulierung – intransparent, weil sie durch die falsche Darstellung der Rechtslage geeignet ist, den Verbraucher von der Durchsetzung seiner Rechte abzuhalten (RS0037107 [T5, T6, T11] uam).

[156] **12.5.** Die Klausel verstößt daher gegen § 879 Abs 3 ABGB und gegen § 6 Abs 3 KSchG.

13. Zur Leistungsfrist

[157] **13.1.** Da die Verpflichtung des beklagten Verwenders, seine AGB zu ändern, keine reine Unterlassung ist, hat das Gericht die Leistungsfrist nach § 409 Abs 2 ZPO angemessen zu bestimmen (RS0041265 [T3]; vgl auch RS0041260). Welche Leistungsfrist angemessen ist, kann nur im Einzelfall beurteilt werden (RS0041265 [T8]).

[158] **13.2.** Die Beklagte erstattete in erster Instanz keinerlei Vorbringen zur Angemessenheit der Leistungsfrist. Das Erstgericht setzte die Leistungsfrist hinsichtlich der Pflicht zur Unterlassung der Verwendung der Klauseln antragsgemäß mit drei Monaten fest. Erst im Berufungs- und Revisionsverfahren bringt die Beklagte (im Wesentlichen wortident) vor, dass es zur Umstellung der ABB und des Buchungssystems einer sechsmonatigen Leistungsfrist bedürfe – freilich ohne sich damit auseinanderzusetzen, wieso dieser neue Einwand nicht gegen das Neuerungsverbot verstoßen soll (vgl 4 Ob 147/17x, Pkt 5). Auch welche konkreten Umsetzungsschritte eine Verdoppelung der Frist notwendig machen sollen, stellt die Beklagte nicht dar. Eine den Vorinstanzen unterlaufene Überschreitung des ihnen bei der Bestimmung der Leistungsfrist notwendigerweise eingeräumten Ermessens ist nicht zu erkennen.

[159] **14.** Schon das Erstgericht hat die Beklagte zur **Veröffentlichung** des klagsstattgebenden Teils des Urteils in einer bundesweiten Samstagsausgabe der „Kronen Zeitung“ sowie auf dem Onlinemedium der Beklagten verpflichtet. Mit der Wiederholung ihres Berufungsvortrags im Revisionsverfahren setzt sich die Beklagte mit der Begründung der bestätigenden Entscheidung des Berufungsgerichts nicht auseinander. Damit übergeht sie auch die Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofs, wonach die Urteilsveröffentlichung nur auf der Website der Beklagten

dem Bedürfnis der Öffentlichkeit nach Aufklärung nicht gerecht würde, weil ein durchschnittlicher Verbraucher besagte Veröffentlichung dort weder erwarten noch danach suchen würde. Die Veröffentlichung in der bundesweit erscheinenden Samstagsausgabe der „Kronen-Zeitung“ entspricht vielmehr bei Verbandsverfahren gegen österreichweit agierende umsatzstarke Anbieter von allgemein nachgefragten Waren oder Dienstleistungen der ständigen Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofs (RS0121963 [T20]).

[160] Die Beklagte meint, sie solle allenfalls nur zu einer verkürzten Urteilsveröffentlichung verhalten werden, in der die Verbraucher darüber informiert werden, dass 14 Klauseln der Beklagten für unzulässig erkannt wurden. Dafür besteht mit Blick auf § 25 Abs 4 UWG allerdings keine Rechtsgrundlage im Gesetz. Vielmehr eröffnet § 25 Abs 5 UWG nur über Antrag der obsiegenden Partei die Möglichkeit, einen vom Urteilsspruch nach Umfang oder Wortlaut abweichenden Inhalt der Veröffentlichung zu bestimmen.

[161] Im Übrigen würde durch eine Urteilsveröffentlichung, aus der sich der konkrete Inhalt der unzulässigen Klauseln nicht ergibt, den Zwecken der Urteilsveröffentlichung (nämlich über die Rechtsverletzung aufzuklären und den beteiligten Verkehrskreisen Gelegenheit zu geben, sich zu informieren, um vor Nachteilen geschützt zu sein: RS0121963) nicht genüge getan.

[162] **15.** Die angeregte **Vorlage** an den Gerichtshof der Europäischen Union hat zu unterbleiben. § 864a ABGB, dessen Unionsrechtswidrigkeit die Beklagte behauptet, ist für den Prozessausgang nicht relevant, weil die in diesem Sinne als „überraschend“ infrage kommenden Klauseln jedenfalls

einer Inhaltskontrolle nicht standhalten.

[163] **16.** Die behauptete **Mangelhaftigkeit** des Berufungsverfahrens wurde geprüft; sie liegt nicht vor (§ 510 Abs 3 ZPO).

[164] **17.** Insgesamt ist der Revision daher nicht Folge zu geben, sodass die Beklagte dem Kläger zum Ersatz der **Kosten** des Revisionsverfahrens verpflichtet ist. Die Kostenentscheidung beruht auf §§ 41, 50 ZPO.

Oberster Gerichtshof
Wien, am 19. Mai 2026
Dr. S c h w a r z e n b a c h e r
Für die Richtigkeit der Ausfertigung
die Leiterin der Geschäftsabteilung: