



Verein für Konsumenteninformation

Durchsetzung von Verbraucherrechten

Jahresendbericht: Klagstätigkeit 2023

GZ. 2023-0.116.382

Berichtszeitraum 1.1.2023 - 31.12.2023

Verein für Konsumenteninformation

www.verbraucherrecht.at

www.vki.at



Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | KLAGEN IM DIENSTE DES VERBRAUCHER:INNENSCHUTZES | 3 |
| 2 | SCHWERPUNKTE DER KLAGETÄTIGKEIT UND EUGH-VERFAHREN | 5 |
| 3 | MUSTERPROZESSE..... | 10 |
| 3.1 | SUMMARY..... | 10 |
| 3.2 | ZWECK UND REFORMBEDARF | 10 |
| 3.3 | FALLBEISPIELE..... | 11 |
| 3.3.1 | <i>COVID 19: keine Hemmung der Erlöschenfrist nach § 13 PHG</i> | 12 |
| 3.3.2 | <i>Erfolgreich gegen Restschuldversicherer.....</i> | 13 |
| 3.3.3 | <i>Gesetzliches Widerspruchsrecht auch bei indexbasierter Gaspreiserhöhung.....</i> | 13 |
| 3.3.4 | <i>Überhöhte Indexanpassung bei Handyvertrag von „Drei“</i> | 14 |
| 4 | ABMAHNUNGEN UND VERBANDSKLAGEN..... | 15 |
| 4.1 | SUMMARY..... | 15 |
| 4.2 | ZWECK UND REFORMBEDARF | 15 |
| 4.3 | FALLBEISPIELE..... | 17 |
| 4.3.1 | <i>Verbandsverfahren wegen unzulässiger AGB.....</i> | 17 |
| 4.3.2 | <i>Verbandsverfahren wegen unzulässiger Geschäftspraktiken.....</i> | 30 |
| 4.3.3 | <i>Verbandsverfahren wegen Verstößen gegen das UWG</i> | 30 |
| 5 | KONTROLLTÄTIGKEIT | 38 |
| 5.1 | KONTROLLE UNTERLASSUNGSTITEL..... | 38 |
| 5.2 | EXEKUTION VERBANDSKLAGEN | 38 |
| 5.2.1 | <i>Überblick</i> | 38 |
| 5.2.2 | <i>Fallbeispiele</i> | 38 |
| 6 | INFORMATION UND MEDIENARBEIT | 41 |



1 Klagen im Dienste des Verbraucher:innenschutzes

Recht haben und Recht bekommen ist in der Praxis zweierlei. Verbraucher:innen haben zahlreiche Rechte. Dem kontinuierlichen Zuwachs an Verbraucherrechten steht aber ein eklatantes Defizit an Rechtsschutz und Rechtsdurchsetzung gegenüber.

Die fehlende Rechtsdurchsetzung führt dazu, dass verbraucherrechtliche Normen keine ausreichende verhaltenssteuernde Wirkung auf unternehmerisches Handeln entfalten und die Einhaltung des Verbraucherrechts – mangels General- und Spezialprävention – in praxi zu wünschen übrig lässt.

Die Verbesserung des Zugangs zum Recht steht daher – auf EU-Ebene wie in Österreich – ganz oben auf der Agenda der Verbraucherschützer:innen.

Dem VKI stehen zu diesem Zweck im geltenden Recht folgende Instrumente zur Verfügung:

- **Musterprozesse**, um offene oder strittige Auslegungsfragen höchstgerichtlich klären zu lassen und einen Beitrag zur Rechtssicherheit und Rechtsfortbildung zu leisten (“Strategic Litigation”)
- **Abmahn- und Verbandsverfahren**, um im Sinne einer Marktkontrolle und Marktbereinigung die Einhaltung verbraucherrechtlicher Ge- und Verbote in der Praxis sicherzustellen
- **Sammelklagen**, um in Fällen, in denen eine Vielzahl von Verbraucher:innen gleichartig betroffen ist, eine prozessökonomische kollektive Rechtsdurchsetzung zu ermöglichen

Seit 1992 ist der VKI vom jeweils für Konsumentenschutz zuständigen Ministerium – derzeit das Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) – beauftragt,

- die Führung von Musterprozessen in der Form
 - der Ausfallhaftung für Prozesskosten,
 - der Ausfallhaftung für Kapital und Zinsen und
 - der Abtretung von Klagsansprüchen gemäß § 502 Abs. 5 Z 3 ZPO

quantitativ und qualitativ auszubauen;

- in Wahrnehmung der Klagslegitimation gemäß § 29 KSchG und § 14 UWG mit Verbandsklage
 - gegen gesetz- und sittenwidrige Klauseln (§ 28 KSchG)
 - gegen irreführende und aggressive Geschäftspraktiken (§§ 14 f UWG)¹
 - gegen Verstöße gegen verbraucherrechtliche Ge- und Verbote (§ 28a KSchG)²
 - auf Herausgabe von AGB und Formblättern

vorzugehen.

Der vorliegende Bericht dokumentiert die im Auftrag des Bundesministeriums für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMSGPK) erfolgte Klagetätigkeit des VKI im Jahr 2023.

¹ Seit 1.1.2001.

² Seit 1.1.2001.



Der Bericht enthält nach einer Erläuterung der Schwerpunkte der Klagetätigkeit im Jahr 2023 sowie einer Darstellung der im Berichtsjahr anhängigen EuGH-Verfahren (**Pkt. 2.**) eine Darstellung der im Berichtsjahr betreuten Musterprozesse, Abmahnungen und Verbandsklagen sowie der durchgeführten Kontrollen (**Pkt. 3., 4. und 5.**).

Abschließend wird über die zu den betreuten Verfahren erfolgte Medienarbeit berichtet (**Pkt. 6.**).

Im Berichtszeitraum wurden vom VKI **insgesamt 236 Verfahren betreut**.

Die betreuten Verfahren verteilen sich auf **70 Musterprozesse und 166 Abmahnungen und Verbandsklagen**.

Es wurden **37 Unterlassungstitel** auf ihre Umsetzung in der Praxis **kontrolliert**; dabei wurden insgesamt 185 Klauseln und Praktiken überprüft.

Zu den betreuten Verfahren wurden im Berichtszeitraum – jeweils mit Zustimmung des BMSGPK – insgesamt **38 Pressemitteilungen** veröffentlicht.



2 Schwerpunkte der Klagtätigkeit und EuGH-Verfahren

Besonders hervorzuheben sind die teils dramatischen **Preiserhöhungen**, von denen Verbraucher:innen im Jahr 2023 in verschiedenen Bereichen der Daseinsvorsorge (insbesondere Energie, Wohnen und Lebensmittel) betroffen waren.

- Der VKI erhielt insbesondere im Bereich der Energieversorgung zahlreiche Anfragen und Beschwerden von betroffenen Konsument:innen und ging mit Abmahnungen und Verbandsklagen gegen Preissteigerungen der Energieanbieter:innen vor.
- Weiters führte der VKI, Abmahnungen gegen Preiserhöhungen bei Streamingdiensten und Kindergärten durch.

Ein gleichermaßenbrisantes Thema betrifft **Zinsen und Zinsänderungen** bei Konten, Krediten und Sparprodukten.

- Der VKI ging im Berichtsjahr mit Verbandsklage gegen ein Kreditinstitut vor, das für Girokonten fixe Habenzinsen i.H.v. 0,000 % p.a. vorsah, zugleich aber im Zeitpunkt der Klagseinbringung 12,5 % variable Sollzinsen.
- Der VKI ging ferner in Zusammenhang mit Sparbuchzinsen gegen eine Bank vor, die „freiwillig“ einen Bonuszinssatz für Sparguthaben für einen gewissen Zeitraum gewährt, wobei u.a. unklar bleibt, was unter „freiwillig“ i.E. zu verstehen ist.
- Ein weiteres Verfahren betrifft Kreditzinsen, die an den 3-Monats-Euribor gekoppelt sind: Die Zinsanpassungsklausel sieht vor, dass bei einem 3-Monats-Euribor-Wert von unter 0 % ein Wert von 0 % angesetzt wird; steigt der 3-Monats-Euribor hingegen über 4 %, so wird höchstens ein Wert von 4 % herangezogen. Da der 3-Monats-Euribor im Zeitpunkt der Klagseinbringung negativ war, konnte der Zinssatz im damaligen Zeitpunkt nur steigen, aber nicht sinken. Der VKI hat hierzu u.a. einen Verstoß gegen das Vollständigkeitsgebot geltend gemacht.
- Im gleichen Verfahren geht es auch um die Frage, wie weit die vorvertraglichen Aufklärungspflichten (§ 7 HIKrG) bei Hypothekarkrediten bzgl. der Konsequenzen eines variablen Zinssatzes reichen. Das Urteil zu diesem Punkt könnte für die Praxis potentiell weitreichende Folgen haben. Der OGH hat zu diesem Punkt ein Vorabentscheidungsverfahren eingeleitet, und den EuGH zur Auslegung befragt.

Im Bankenbereich ist weiters hinzuweisen

- auf Verfahren betreffend **Bankgebühren**, unter anderem die **Kreditbearbeitungsgebühr**.
- Aus Verbrauchersicht unerfreuliche Urteile sind zu den Folgen vorzeitiger Kreditrückzahlung beim Hypothekarkredit zu verzeichnen.
- Trotz höchstgerichtlicher (OGH, VfGH) Urteile zur Unentgeltlichkeit der pandemiebedingten Kreditstundung („**Kreditmoratorium**“) führten manche Banken entsprechende Rückzahlungen an betroffene Kreditnehmer:innen erst über die Einbringung von Klagen durch den VKI durch.
- Mehrere Verfahren betreffen **Phishing-Attacken** und die Durchsetzung von Berichtigungsansprüchen betroffener Verbraucher:innen gegen den Zahlungsdienstleister.



Nach dem EuGH-Urteil zu C-625/21 in der Rs Gupfinger vom Dezember 2022, bei dem der VKI den betroffenen Konsumenten im Verfahren vor dem EuGH unterstützt hatte, leitete der VKI weitere Musterprozesse ein, um die – nach wie vor im Einzelnen strittigen – **Folgen des Wegfalls missbräuchlicher und/oder intransparenter Klauseln** im Individualverhältnis zu klären.

Betreffend **Fernabsatzgeschäfte** führte der VKI im Berichtsjahr Verfahren zur Klärung offener Rechtsfragen etwa

- i.Z.m. Rücktrittsrechten bei Streamingdiensten,
- der Belehrung über das Rücktrittsrecht bei Vertragsverlängerung, und
- Rücktrittsrechten bei Auktionen.

Die Beschwerdezahlen betreffend **überhöhte Gebühren i.Z.m. Besitzstörungen** blieben im Berichtsjahr weiterhin konstant auf hohem Niveau. Der VKI übernahm hier passive Ausfallhaftungen, um betroffene Verbraucher:innen im Fall einer Klage zu unterstützen.

Weitere passive Ausfallhaftungen wurden im Jahr 2023 in Verfahren betreffend **Dr. Smile** übernommen. Allgemein lässt sich ein deutlicher Anstieg von Beschwerden i.Z.m. Zahnullinger verzeichnen.

In mehreren Abmahnverfahren ging der VKI gegen unzulässige Entgelte bei **Gutscheinkarten** vor.

Durch die Covid-19-Pandemie haben im touristischen Bereich **Hüttenvermieter** einen besonderen Boom erlebt. Der VKI hat in diesem Bereich mehrere Abmahnungen und ein Verfahren durchgeführt.

Im Reiserecht stellen sich pandemiebedingt Folgefragen zum **Rücktritt bei Pauschalreisen**, die der VKI in mehreren Verfahren aufgreift. Weitere Abmahnungen/Verfahren betreffen **Reisevermittler-Plattformen**.

Im **Datenschutzrecht** ging der VKI gegen zahlreiche Klauseln in Datenschutzerklärungen vor.

- Über Vorlage des deutschen BGH ist hier zwar ein neuerliches Vorlageverfahren zur Klagebefugnis von Verbraucherschutzverbänden beim EuGH anhängig. Der VKI konnte im Berichtsjahr gleichwohl einige Urteile erzielen, zumal sich die Klagen jeweils nicht nur auf DSGVO-Verstöße stützen, sondern in erster Linie auch auf Verstöße gegen das AGB-Recht, und das laufende Vorlageverfahren daher von den Gerichten als nicht präjudizell für die Klagebefugnis des VKI angesehen wurde.
- Fortgesetzt wurden mehrere vom VKI betreute Verfahren zu Bestehen und Bemessung immaterieller Schadenersatzansprüche von Verbraucher:innen bei Datenschutzverstößen, nachdem der EuGH klargestellt hat, dass die Einziehung einer Erheblichkeitsschwelle als Voraussetzung für den Ersatz immaterieller Schäden nach Art 82 DSGVO unionsrechtswidrig ist.

Im Bereich der **24-Stunden-Pflege** führt der VKI erneut Verfahren.

Die im Bereich des **Wettbewerbsrechts** im Berichtszeitraum geführten Verfahren betrafen



- Greenwashing – hier ergingen erste (auch rechtskräftige) Urteile in VKI-Verfahren.
- Werbungen mit Stattpreisen, Mogelpackungen, Werbungen mit Inhaltsstoffen sowie Gesundheitsversprechen.
- Von besonderem Interesse ist ein Musterprozess zu Bestehen und Bemessung von Schadenersatzansprüchen individueller Verbraucher:innen bei UWG-Verstößen.

Im **Telekommunikationsbereich** wurden zwei Telekom-Anbieter geklagt, es zu unterlassen, ihre Internet-Produkte mit einer bestimmten (maximalen) Datenübertragungsgeschwindigkeit zu bewerben, wenn sie in den Entgeltbestimmungen oder Leistungsbeschreibungen für diese Produkte eine deutlich langsamere normalerweise zur Verfügung stehende Geschwindigkeit angeben.

Der VKI trägt mit seiner Klagtätigkeit nicht nur im nationalen Recht, sondern regelmäßig **EU-weit zur Rechtsfortbildung** bei, indem Fragen über die Auslegung des Unionsrechts dem Europäischen Gerichtshof (EuGH) zur Vorabentscheidung vorgelegt werden.

Im Berichtszeitraum waren folgende **VKI-Verfahren beim EuGH anhängig**:

(1) C-555/21 (VKI/Unicredit)

Das Verbandsverfahren gegen die Unicredit Bank Austria AG betrifft die Frage, ob bei vorzeitiger Rückzahlung von Hypothekarkrediten – wie nach dem EuGH-Urteil re Lexitor zu Verbraucherkrediten – auch die laufzeitunabhängigen Kosten anteilig zurückerstattet werden müssen.

Der EuGH verneint das³: Art 25 Abs 1 WIKrRL steht demnach einer nationalen Regelung, die vorsieht, dass das Recht der Verbraucher:innen auf Ermäßigung der Gesamtkosten des Kredits bei vorzeitiger Rückzahlung des Kredits nur die Zinsen und die laufzeitabhängigen Kosten umfasst, nicht entgegen.

(2) C-414/22 (VKI/DocLX)

Der VKI führt einen Musterprozess gegen die DocLX Travel Events GmbH im Zusammenhang mit der für Anfang des Sommers 2020 geplanten Massen-Maturareise. Der Verbraucher buchte im Jänner 2020 bei der Beklagten für die Zeit von 27.6. bis 3.7.2020 eine „X-Jam Maturareise“ in Kroatien auf der Halbinsel Laterna; in der Buchung war auch die An- und Abreise mit dem Bus enthalten. Er bezahlte insgesamt € 787,00. Die gebuchte Reise war als „Partyreise“ mit vielen Teilnehmern und ausgelassenen Feiern geplant. Am 13.3.2020 verhängte das österreichische Außenministerium Reisewarnstufe 4 über alle Länder weltweit, womit dringend geraten wurde, nicht unbedingt notwendige Reisen zu verschieben oder von Rücktrittsmöglichkeiten Gebrauch zu machen. Am 21.4.2020 informierte die Beklagte den Verbraucher per Mail darüber, dass eine kostenlose Stornierung der Reise derzeit „nicht möglich“ sei, sondern „nur aufgrund von äußeren Umständen wie beispielsweise einer Reisewarnung der Stufe 6“ und dann erst sieben Tage vor dem geplanten Reiseantritt. Gleichzeitig bot sie ihm eine Stornierung der Reise zu einer reduzierten Stornogebühr an. Der Kläger nahm dieses Angebot an und bezahlte die Stornogebühr in Höhe von € 227,68. Die Reise fand letztlich nicht statt.

³ Urteil vom 9.2.2023, C-555/21, VbR 2023/17 (Leupold/Gelmann); siehe die Folge-Entscheidung des OGH vom 18.4.2023 zu 5 Ob 25/23x VbR 2023/74 (Leupold/Gelmann).



Nach den Schlussanträgen der Generalanwältin⁴ haben Reisende dann ein kostenfreies Rücktrittsrecht vom Pauschalreisevertrag, wenn zum Zeitpunkt des Rücktritts der Reisende vernünftigerweise damit rechnen muss, dass eine hinreichende Wahrscheinlichkeit dafür besteht, dass „unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände“ die Durchführung der Pauschalreise erheblich beeinträchtigen werden. Es erscheint, so die Generalanwältin, vernünftig, dass ein Durchschnittsreisender im April 2020 die Prognose trifft, dass diese Reise (deren Sinn und Zweck gerade darin bestand, eine hohe Zahl junger Menschen zum Feiern zusammenzubringen) nicht stattfinden würde.

Das Verfahren wurde mittlerweile (Stand 22.2.2024) gestrichen, weil die Beklagte, ihre Revision zurückgezogen hat. Damit ist zwar der individuell eingeklagte Fall im Sinne des Konsumenten zufriedenstellend gelöst. Zugleich wurde aber eine über den Einzelfall hinausgehende Leitentscheidung der Höchstgerichte verhindert. Der Musterprozess verfehlt damit seinen Zweck, im übergeordneten öffentlichen Interesse zur Rechtsentwicklung und Rechtsfortbildung beizutragen.

(3) C-45/24 (VKI/KLM)

In diesem Musterprozess des VKI legte der OGH⁵ dem EuGH die Frage vor, ob die in der Fluggastrechte-VO normierte Erstattungspflicht des Flugunternehmens in Hinblick auf die vom Vermittler verrechnete Provision die Kenntnis der Höhe der Provision voraussetzt oder ob es genügt, dass das Flugunternehmen allgemein weiß, dass der Vermittler eine Provision verrechnet. Mit einer Zusatzfrage soll geklärt werden, wen die Beweislast für das nötige Wissen des Flugunternehmens trifft.

Auch in diesem – konsumentenpolitisch wesentlichen – Verfahren versucht die beklagte Fluglinie nunmehr, ein Urteil des EuGH durch ein Anbot der Vollzahlung zu verhindern. Ob der OGH sein Vorabentscheidungsersuchen zurückziehen wird, ist derzeit (Stand 22.2.2024) noch offen.

(4) C-565/22 (VKI/Sofatutor)

Das Anlassverfahren betrifft die Frage, ob Verbraucher:innen bei der automatischen Vertragsverlängerung eines Fernabsatzvertrages ein neuerliches Rücktrittsrecht zusteht.

Die AGB der Beklagten sehen vor, dass das Abonnement der Lernplattform bei der erstmaligen Buchung 30 Tage lang ab Vertragsschluss kostenlos getestet und während dieser Zeit jederzeit fristlos gekündigt werden kann, dass das Abonnement erst nach Ablauf der 30 Tage kostenpflichtig wird und dass für den Fall des Unterbleibens einer Kündigung innerhalb der 30 Tage der im Buchungsprozess vereinbarte kostenpflichtige Abonnementzeitraum zu laufen beginnt. Für den Fall, dass der kostenpflichtige Abonnementzeitraum abläuft, ohne dass die Beklagte oder die Verbraucher:innen rechtzeitig gekündigt haben, verlängert sich nach den AGB das Abonnement automatisch um eine bestimmte Zeit. Die Beklagte informiert die Verbraucher:innen anlässlich des erstmaligen Vertragsschlusses über das ihnen zustehende Rücktrittsrecht, aber nicht nochmals anlässlich der automatischen Verlängerung.

Nach dem EuGH⁶ ist Art 9 Abs 1 Verbraucherrechte-Richtlinie 2011/83 dahin auszulegen, dass dem Verbraucher das Rücktrittsrecht im Fernabsatz diesfalls nur ein einziges Mal zukommt, sofern er beim

⁴ Schlussanträge von Generalanwältin Medina vom 21.9.2023, verb Rs C-414/22 (VKI/DocLX) und C-584/22 (QM/Kiwi).

⁵ Beschluss vom 13.12.2023 zu 8 Ob 111/23s.

⁶ Urteil vom 5.10.2023, C-565/22, VbR 2023/124 (Leupold/Gelmann); Folge-Entscheidung des OGH vom 13.11.2023 zu 3 Ob 191/23v.



Abschluss des Vertrags vom Unternehmen in klarer, verständlicher und ausdrücklicher Weise darüber informiert wird, dass die Erbringung der Dienstleistung nach dem anfänglich kostenlosen Zeitraum kostenpflichtig wird.

(5) Vorlage zu OGH 2 Ob 236/23d (VKI/BAWAG)

Der OGH ersuchte den EuGH in einem Verbandsverfahren des VKI zur Reichweite der Informationspflichten des Kreditgebers bei Hypothekarkrediten per Vorlagebeschluss vom 23.1.2024 um Vorabentscheidung, ob ein Kreditgeber, der Wohnbaukredite mit und ohne hypothekarische Besicherung in verschiedenen Zinsvarianten (ausschließlich Fixzins, wechselnde variable und fixe Zinsen, ausschließlich variable Zinsen) anbietet, auch für jede Zinsvariante Beispiele darstellen muss oder ob es ausreicht, jeweils ein repräsentatives Beispiel für einen Kredit mit und ohne Hypothek in die Informationen aufzunehmen.



3 Musterprozesse

3.1 Summary

Im Berichtsjahr wurden **insgesamt 70 Musterprozesse betreut**. Diese Verfahren teilen sich auf wie folgt:

Mit Stichtag 31.12.2023 sind **43 Musterprozesse** mit Übernahme der Ausfallhaftung durch den VKI **gerichtsanhängig**. Davon wurden 19 Verfahren aus früheren Berichtsjahren übernommen, 24 Verfahren wurden im Berichtszeitraum neu anhängig gemacht. Die Summe der Streitwerte beträgt € 182.561,59. Das Prozesskostenrisiko beläuft sich auf € 384.944,82.

Im Berichtszeitraum wurden **26 Musterprozesse abgeschlossen**. In 10 Verfahren konnte der Standpunkt der Verbraucher:innen zur Gänze erfolgreich durchgesetzt werden, in 2 Verfahren zum Teil. In 7 Fällen wurde das Verfahren verloren. 1 Passivprozess musste ausgebucht werden, weil der Konsument verstorben ist. In 6 Fällen – großteils passive Ausfallhaftungen – wurde keine Klage eingebbracht.

In den ganz oder teilweise erfolgreichen Verfahren konnten für Verbraucher:innen rund **€ 33.807,43** erstritten werden. Dem stehen Prozesskosten für verlorene Verfahren in Höhe von **€ 63.035,79** gegenüber. Der Großteil der Kosten entfällt mit je knapp € 20.000,00 auf zwei Verfahren zu Rentenoptionsklauseln in der Lebensversicherung.

Zum Stichtag ist **1 Sammelklage** mit Übernahme der Ausfallhaftung durch den VKI **anhängig**. Die Summe der Streitwerte in diesem Verfahren beträgt € 207.000,00. Das aktuelle Prozesskostenrisiko beläuft sich auf € 22.022,50.

Im Berichtszeitraum wurde **keine Sammelklage** abgeschlossen.

3.2 Zweck und Reformbedarf

Die jahrzehntelange Beratungstätigkeit des VKI hat gezeigt, dass wirksamer Verbraucherschutz häufig an der (gerichtlichen) Rechtsdurchsetzung scheitert, da betroffene Verbraucher:innen das damit verbundene Kostenrisiko nicht tragen können oder eine Rechtsdurchsetzung bei geringen Streitwerten in Relation zum Kostenrisiko von vornherein unwirtschaftlich wäre.

Mangels Rechtsdurchsetzung werden verbraucherschutzrechtliche Normen in der Praxis allerdings nicht wirksam; es fehlt damit auch eine Interpretation und Fortentwicklung des Verbraucherrechts durch die Rechtsprechung.

Ein Musterprozess kann Rechtssicherheit und Rechtsklarheit schaffen und in Folgefällen Prozesse vermeiden helfen.

Der Gesetzgeber hat solche Musterprozesse durch die in § 29 KSchG genannten Verbände, insbesondere durch den VKI und die BAK, privilegiert: Gemäß § 502 Abs. 5 Z 3 ZPO kann sich ein Verband eine Forderung abtreten lassen und diese einklagen. Der Effekt: Unabhängig von der Höhe des Streitwertes steht ein Rechtszug zum Obersten Gerichtshof (OGH) offen; bei Streitigkeiten bis zu



€ 30.000,00 wird sichergestellt, dass sich der OGH mit einer Revision zu befassen hat. Damit ist gewährleistet, dass auch in Verbraucherrechtssachen – trotz der häufig geringen Streitwerte – richtungsweisende Entscheidungen erzielt werden können und die Höchstgerichte ihre maßstabsbildende Funktion auch im Verbraucherrecht wahrnehmen können.

Seit dem Jahr 1992 beauftragt das Sozialministerium den VKI über Werkverträge mit einer systematischen Prozessführung.

Damit wird einerseits die Rechtssicherheit befördert, indem eine höchstgerichtliche Klärung offener oder strittiger Rechtsfragen herbeigeführt wird. Zum anderen können Musterprozesse Rechtsschutzlücken aufzeigen und dadurch verbraucherpolitische Impulse setzen.

Im Rahmen der Klagstätigkeit stellte der VKI in der Vergangenheit fest, dass es finanziell potenzen Prozessgegnern gerade bei verbraucherpolitisch relevanten und über den Einzelfall hinaus für eine Vielzahl von Betroffenen bedeutsamen Rechtsfragen regelmäßig gelang, Urteile in Musterprozessen durch das Anbieten (günstiger) Vergleiche zu verhindern. Für solche Fälle kann den betroffenen Verbraucher:innen neben der Übernahme der Ausfallhaftung für Prozesskosten zwar auch die Übernahme der Ausfallhaftung für Kapital und Zinsen angeboten werden.

Gleichwohl ist in neuerer Zeit vermehrt zu beobachten, dass grundlegende Leitentscheidungen der Höchstgerichte (OGH, EuGH) durch ein gezieltes „Wegvergleichen“ von Musterprozessen – wie auch Verbandsklagen – und/oder durch die Zurücknahme von Rechtsmitteln erfolgreich verhindert werden. Damit wird der Zweck von Muster- und Verbandsklagen vereitelt. Hier besteht legitimer Handlungsbedarf, um sicherzustellen, dass Musterprozesse und Verbandsklagen ihre Funktion in praxi auch erfüllen können.

Als äußerst hinderlich hat sich erwiesen, dass die Verbandsmusterklage nach § 502 Abs. 5 Z 3 ZPO eine Abtretung von Ansprüchen an den Verband erfordert und damit nur bei abtretbaren Ansprüchen auf Leistung in Betracht kommt. Eine musterhafte Klärung von Rechtsfragen scheidet de lege lata bei Vereinbarung eines (wirksamen) Zessionsverbots⁷ aus. Gleches gilt für negative Feststellungsklagen, mit denen das (Nicht-)Bestehen eines Anspruchs, gerichtlich geklärt werden könnte⁸. Hier bedarf es einer entsprechenden Erweiterung, um sicherzustellen, dass Musterprozesse ihren Zweck erfüllen können. Ferner sollte die Klagseinbringung – im Sinne eines "echten" Musterverfahrens – mit einer Verjährungshemmung für die nicht verfahrensgegenständlichen Ansprüche gleichartig betroffener Verbraucher:innen verknüpft werden.

3.3 Fallbeispiele

Im Folgenden werden einige im Berichtsjahr rechtskräftig entschiedene Fälle von besonderer verbraucherpolitischer Relevanz herausgegriffen und kurz dargestellt.

⁷ Vertraglich vereinbarte Zessionsverbote stehen der Klage nach der Rsp im Bereich der Rechtsschutzversicherung entgegen, weil Ansprüche nicht wirksam auf den Verband abgetreten werden können: zu Art 11 ARB 2000 7 Ob 85/07m; 7 Ob 68/21g VbR 2021/83; vgl. dagegen zur gröslichen Benachteiligung des Zessionsverbots (§ 879 Abs 3 ABGB) in Hinblick auf § 502 Abs 5 Z 3 ZPO 8 Ob 59/20i (K 43) VbR 2021/30; 7 Ob 201/05t; OLG Wien 23.2.2021, 2 R 48/20y (rk).

⁸ OGH 8 Ob 123/09k.



3.3.1 COVID 19: keine Hemmung der Erlöschenfrist nach § 13 PHG⁹

Der Klägerin wurden am 15.2.2011 im Wilhelminenspital in Wien von dem bekl. französischen Unternehmen hergestellte und in Verkehr gebrachte Silikon-Brustimplantate eingesetzt. Die Klägerin begehrte mit ihrer am 22.2.2021 eingebrachten Klage Schadenersatz nach dem PHG, weil sie durch die Fehlerhaftigkeit der Implantate gesundheitliche Schäden davongetragen habe. Die Beklagte wendete ein, sie habe die Implantate bereits am 8.2.2011 in Verkehr gesetzt, sodass allfällige Ansprüche der Klägerin infolge Ablaufs der zehnjährigen Frist des § 13 PHG bei Klagseinbringung bereits erloschen gewesen seien.

§ 13 PHG setzt Art 11 RL 85/374/EWG um. Art 10 der RL regelt in seinem Abs 1 die Verjährung produkthaftungsrechtlicher Ansprüche nach drei Jahren. Die Regelung der Hemmung oder Unterbrechung der Verjährung wird den Mitgliedstaaten überlassen (Art 10 Abs 2). Hingegen sieht Art 11 vor, dass Ersatzansprüche zehn Jahre nach Inverkehrbringen des Produkts erlöschen. Ein nach der RL bestehender Schadenersatzanspruch soll damit jedenfalls mit zehn Jahren begrenzt sein.

Durch das „EWR-Anpassungsgesetz“ erfolgte mit Wirkung ab 1.1.1994 eine richtlinienkonforme Umgestaltung der in der ursprünglichen Fassung des § 13 PHG vorgesehenen zehnjährigen Verjährungsfrist zu einer „Erlöschenfrist“, die mehr bedeutet als eine bloße Anpassung in terminologischer Hinsicht. Selbst wenn es beim Begriff „Verjährung“ geblieben wäre, hätte dieser ab 1.1.1994 richtlinienkonform i.S.v. „Erlöschen“ interpretiert werden müssen. Was unter dem (angeblichen) Synonym der „Ausschlussfrist“ nach österr. Recht verstanden wird und dass auch bei einer solchen eine Hemmung und Unterbrechung anerkannt sei, hat gegenüber einem europäischen Begriffsverständnis von „Erlöschen“ zurückzutreten. Diesem wird aber offenbar nur eine solche Interpretation gerecht, welche die Zehnjahresfrist in Art 11 als eine absolute begreift, bei der – sieht man von der zwischenzeitigen Einleitung eines gerichtlichen Verfahrens ab – grds. keine Hemmung oder Unterbrechung der Frist in Betracht kommt.

Gem. § 2 1. COVID-19-JuBG wird die Zeit vom 22.3.2020 bis zum Ablauf des 30.4.2020 in die Zeit, in der bei einem Gericht eine Klage oder ein Antrag zu erheben oder eine Erklärung abzugeben ist, nicht eingerechnet. Bereits aus der Formulierung „in solchen und vergleichbaren Fällen“ in den Mat zu § 2 1. COVID-19-JuBG ist ersichtlich, dass der Gesetzgeber Fisten wie die in den Mat erwähnten (etwa § 454 ZPO) vor Augen hatte. Bei all diesen Fisten handelt es sich um Wochenfristen, deren Ablauf naturgemäß durch die pandemiebedingten Einschränkungen im Frühjahr 2020 unmittelbar drohen hätte können. Dass der Gesetzgeber eine Zehnjahresfrist – die noch dazu im Fall der Klägerin im März 2020 überhaupt nicht akut abgelaufen wäre – damit einer Hemmung unterwerfen hätte wollen, lässt sich den Mat nicht ausdrücklich entnehmen. Diese Frage braucht hier jedoch nicht abschließend geklärt werden:

Wollte man dem Gesetzgeber ein anderes Verständnis als jenes, die Frist des § 13 PHG ohnehin als eine „Erlöschenfrist“ nicht von der Bestimmung des § 2 1. COVID-19-JuBG erfasst anzusehen, unterstellen, wäre im Wege einer teleologischen Reduktion § 2 1. COVID-19-JuBG auf die in § 13 PHG normierte Frist nicht anzuwenden.

⁹ OGH 31.01.2023, 4 Ob 199/22a VbR 2023/13 (Leupold/Gelmann).



3.3.2 Erfolgreich gegen Restschuldversicherer

Eine Verbraucherin hatte für den Fall der Arbeitsunfähigkeit für einen Kreditvertrag eine Restschuldversicherung bei der CNP Santander Insurance Europe DAC abgeschlossen. Nachdem sie wegen Long Covid eine Zeit lang arbeitsunfähig war, zahlte der Versicherer nicht alle Kreditraten. Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums den Versicherer geklagt; dieser zahlte kurz nach Klageeinbringung den gesamten Klagsbetrag.

Eine Konsumentin hatte einen Kredit für den Ankauf eines PKW aufgenommen. Bei Abschluss des Kreditvertrages schloss sie auch einen entgeltlichen Restschuldversicherungsvertrag ab, und zwar bei der irischen CNP Santander Insurance Europe DAC. Laut Versicherungsunterlagen waren vom Versicherungsschutz unter anderen „Arbeitsunfähigkeit, wenn der Versicherte krank, berufsunfähig oder erwerbsunfähig ist“ umfasst.

Nach einer Covid-19-Infektion litt die Konsumentin an Long Covid, was zu Phasen von Arbeitsunfähigkeit führte. Für die ersten beiden Monate der Arbeitsunfähigkeit überwies der Versicherer die Kreditraten. Als die Verbraucherin nach einigen Monaten erneut wegen Arbeitsunfähigkeit die Fälligkeit von drei Kreditraten nicht begleichen konnte, zahlte der Versicherer nur eine Kreditrate, die übrigen beiden in Höhe von insgesamt € 1.128,60 hingegen nicht. Der Versicherer berief sich dabei auf eine Klausel, wonach die Leistung im Falle der Arbeitsunfähigkeit erstmalig nach dem Ablauf einer Frist von 6 Wochen ab Beginn der Arbeitsunfähigkeit („Karenzzeit“) erbracht wird. Er argumentierte, dass nicht die im gesamten Zeitraum einer Arbeitsunfähigkeit fällig werdenden Kreditraten zu ersetzen seien, sondern nur die, die nach einer „Karenzzeit“ von 6 Wochen ab Beginn einer Arbeitsunfähigkeit fällig werden.

Die Konsumentin wandte sich in der Folge hilfesuchend an den VKI. Der VKI klagte für die Verbraucherin die beiden Kreditraten ein und argumentierte im Verfahren unter anderem, dass die Klausel als missverständliche bzw. zweideutige Bestimmung gegen das Transparenzgebot verstöße und insoweit unwirksam sei mit einer gesetzlichen Bestimmung, wonach eine zweideutige Klausel zum Nachteil des Verwenders, hier des Versicherers, auszulegen sei. Die Verbraucherin musste, so die weitere Begründung des VKI im Prozess, nach Ansicht des VKI auch nicht damit rechnen, dass der Versicherer die ersten 6 Wochen einer jeden neu eintretenden Arbeitsunfähigkeit aus dem Versicherungsschutz ausnehme. Im konkreten Fall bedeutet dies, dass die Klausel dahingehend zu interpretieren ist, dass sehr wohl die gesamte Zeit der Arbeitsunfähigkeit vom Versicherungsschutz umfasst ist; der Versicherer habe nach Eintritt der Arbeitsunfähigkeit der versicherten Person aber 6 Wochen Zeit, die Anspruchsvoraussetzungen zu klären bzw. die notwendigen Erklärungen einzuholen.

Kurz nach Klageeinbringung zahlte die CNP Santander Insurance Europe DAC die gesamten eingeklagten € 1.128,60 samt Zinsen.

3.3.3 Gesetzliches Widerspruchsrecht auch bei indexbasierter Gaspreiserhöhung¹⁰

Der Energielieferant goldgas GmbH (goldgas) hatte eine indexbasierte Gaspreiserhöhung mit 01.01.2023 angekündigt. Dabei sah goldgas vor, dass Konsument:innen im Zuge dieser Preisänderung kein Widerspruchsrecht zustehen sollte. Ein Widerspruch hätte zur Folge, dass Konsument:innen bis zum drei Monate nachfolgenden Monatsletzten zu den alten, günstigeren Preisen weiterbeliefern werden müssen und ihnen somit genug Zeit für einen Preisvergleich und die Wahl eines anderen Anbieters bleibt.

¹⁰ BGHS Wien 08.09.2023, 9 C 191/23p (rk) VbR 2023/151 (Leupold/Gelmann).



Aufgrund von Konsumentenbeschwerden wurde der VKI auf das Vorgehen von goldgas aufmerksam und hat im Auftrag des Sozialministeriums eine Klage vor dem BGHS Wien eingebbracht. Das Gericht stellt nun klar: Auch bei einer indexbasierten Preiserhöhung steht Konsument:innen ein Widerspruchsrecht zu.

Im Dezember 2022 teilte goldgas seinen Kund:innen eine Erhöhung des Gaspreises ab Jänner 2023 mit. Das Unternehmen führte dazu aus, dass die Preise – den AGB entsprechend – einer zweimal jährlich stattfindenden Prüfung auf notwendige Anpassungen (Senkung oder Erhöhung) unterliegen und dafür der Gaspreisindex (ÖGPI) bzw. der Verbraucherpreisindex (VPI 2015) herangezogen werden. Entgegen den gesetzlichen Bestimmungen zur „Änderungen der vertraglich vereinbarten Entgelte“ bei Gaslieferverträgen räumte goldgas den Konsument:innen kein Recht auf einen Widerspruch ein, da dieses nach Ansicht von goldgas gesetzlich nicht vorgesehen sei.

Ein Konsument wollte diese Vorgehensweise nicht akzeptieren und bestand nach Beratung durch den VKI auf seinem Widerspruchsrecht. Der Widerspruch hat zur Folge, dass Konsument:innen bis zum drei Monate nachfolgenden Monatsletzten zu den alten, günstigeren Preisen weiterbelieft werden müssen. Da dieser Widerspruch nicht akzeptiert wurde, hat der VKI für den Konsumenten eine Musterklage eingebbracht.

Das BGHS gab dem VKI recht: Bei der Änderung der Lieferpreise durch goldgas handelt es sich um eine „Änderung des vertraglich vereinbarten Entgelts“ gemäß dem Gaswirtschaftsgesetz. Es steht dem Konsumenten daher auch das Widerspruchsrecht und damit eine Weiterbelieferung zu den alten, nicht erhöhten Preisen zu.

3.3.4 Überhöhte Indexanpassung bei Handyvertrag von „Drei“

Ein Konsument schloss im Dezember 2022 bei der Hutchison Drei Austria GmbH („Drei“) einen Vertrag zu einem Angebotspreis von monatlich € 25,00 ab. Der Tarif unterlag nach den bei Vertragsschluss gegebenen Informationen einer Wertsicherung anhand der Veränderung des Verbraucherpreisindex (VPI). Im folgenden März kam es dann zu einer Preiserhöhung, die allerdings nicht auf Grundlage des Aktionspreises von € 25,00, sondern anhand des Vergleichspreises von € 50,00 pro Monat vorgenommen wurde. Das führte dazu, dass sich der Preis doppelt so stark erhöhte, als es aufgrund der VPI-Änderung bei einem Preis von € 25,00 möglich gewesen wäre. Eine Beschwerde des Verbrauchers bei „Drei“ brachte keine Lösung. Dort berief man sich nur auf die vereinbarte Wertsicherung. Der Konsument wandte sich daraufhin an den VKI. Dieser beurteilte das Vorgehen von „Drei“ als unzulässig und brachte für den Konsumenten eine Mahnklage ein. „Drei“ zahlte aufgrund der Klage den überhöhten Erhöhungsbetrag zurück.



4 Abmahnungen und Verbandsklagen

4.1 Summary

Im Berichtsjahr wurden **insgesamt 166 Verbandsverfahren** betreut.

Zum Stichtag 31.12.2023 sind **72 Verfahren anhängig**, **94 Verfahren** wurden im Berichtszeitraum **abgeschlossen**.

Die **72 anhängigen Verfahren** verteilen sich wie folgt:

43 Abmahn- und Verbandsverfahren betreffend unzulässige Klauseln (§ 28 KSchG) – davon betreffen 19 Fälle Verfahren, die aus früheren Berichtsjahren übernommen werden, 24 Verfahren wurden im Berichtszeitraum neu eingeleitet. Das Prozesskostenrisiko beläuft sich auf € 1.505.000,00.

5 Abmahn- und Verbandsverfahren betreffend Verbraucherrechtsverstöße i.S.d. § 28a KSchG anhängig – diese Verfahren wurden allesamt im Berichtszeitraum eingeleitet. Das Prozesskostenrisiko beläuft sich auf € 175.000,00.

24 Verbandsverfahren betreffend unlautere Geschäftspraktiken (§ 14 UWG) – davon betreffen 14 Fälle Verfahren, die aus früheren Berichtsjahren übernommen werden, 10 Verfahren wurden im Berichtszeitraum neu eingeleitet. Das Prozesskostenrisiko beläuft sich auf € 840.000,00.

Die **94 abgeschlossenen Verfahren** verteilen sich wie folgt:

65 Abmahn- und Verbandsverfahren i.S.d. § 28 KSchG – dabei konnte der VKI in 46 Fällen zur Gänze und in 14 Fällen zum Teil obsiegen. 2 Verfahren wurden verloren. In 3 Fällen wurde kein Verfahren eingeleitet. Die Prozesskosten belaufen sich auf € 150.525,54.

10 Abmahn- und Verbandsverfahren i.S.d. § 28a KSchG – davon wurden 7 Verfahren gewonnen und 2 verloren. In einem Fall wurde von einem Verfahren abgesehen. Die Prozesskosten belaufen sich auf € 49.453,56.

19 Verbandsverfahren i.S.d. § 14 UWG – davon wurden 18 Verfahren gewonnen, ein Verfahren (zum VW-Dieselskandal) wurde mittels Ruhensvereinbarung beendet. Die Prozesskosten belaufen sich auf € 74.426,82; der Großteil dieser Kosten – nämlich rund € 56.000,00 – entfällt auf das Verfahren zum VW-Dieselskandal.

4.2 Zweck und Reformbedarf

Um eine Einhaltung verbraucherrechtlicher Ge- und Verbote in der Praxis sicherzustellen, hat der Gesetzgeber dem VKI in § 29 KSchG, § 14 UWG, § 178g VersVg, § 113 LuftfahrtG und § 85a AMG eine Verbandsklagebefugnis eingeräumt.



Die Verbandsklage ist – als Unterlassungsklage – derzeit in erster Linie ein Instrument der präventiven Marktkontrolle und -bereinigung und kann Verstöße pro futuro effektiv unterbinden. Zur kompensationsweisen Durchsetzung von Leistungsansprüchen betroffener Verbraucher:innen eignet sich das Instrument der Verbandsklage nach geltender Rechtslage nur eingeschränkt in engen Fallkonstellationen betreffend des Sich Berufens auf unzulässige Klauseln in Dauerschuldverhältnissen¹¹ sowie über Folgenbeseitigungsansprüche des Verbands nach § 15 UWG.

Problematisch ist, dass dem VKI für Verbandsklagen nach dem UWG derzeit nur eine auf irreführende und aggressive Geschäftspraktiken eingeschränkte Aktivlegitimation zukommt. Dies stellt in Hinblick auf eindeutig UWG-widrige Praktiken von Unternehmen ein nicht unbeträchtliches Hindernis für die praktische Rechtsdurchsetzung dar.

Ähnliche Hindernisse ergeben sich hinsichtlich der Klagebefugnis gegen Verbraucherrechtsverstöße nach § 28a KSchG. Diese ist derzeit auf die in § 28a Abs 1 KSchG ausdrücklich genannten Bereiche beschränkt, umfasst aber etwa nicht Verstöße in den aus Verbrauchersicht zentralen Bereichen Datenschutz, Telekommunikation, Reise, Finanzdienstleistungen, Produkthaftung und -sicherheit oder Kartellrecht. Der VKI kann selbst notorische Verstöße in diesen Bereichen lediglich im AGB- oder UWG-Kontext über Verbandsklagen nach § 28 KSchG oder § 14 UWG aufgreifen. Um die damit verbundenen Schutzlücken zu schließen, empfiehlt sich dringend, die Klagebefugnis des VKI auf sämtliche Verstöße gegen verbraucherrechtliche Ge- und Verbote auszudehnen.

Während der VKI bei Verbandsklagen nach § 14 UWG von einer Abmahnung im Vorfeld der Klagseinbringung mit Blick auf die knappe Verjährungsfrist des § 20 UWG im Regelfall absieht, wird vor der Einbringung einer Verbandsklage nach §§ 28, 28a KSchG derzeit in der Regel eine Abmahnung durchgeführt (vgl. § 2 Abs 1 3. Unterabsatz Klagswerkvertrag).

Die Unterlassungserklärung wird diesfalls mit einer Vertragsstrafe besichert (§ 28 Abs 2 KSchG), die vom VKI im August 2023 von € 720,00 auf € 1.400,00 pro Klausel und Verstoß erhöht wurde. Im Lichte der Sanktionsvorgaben der Modernisierungs-Richtlinie (vgl. § 32a KSchG und die Strafhöhen gem. § 359 Abs 1 EO) dürfte sich allerdings eine weitere deutliche Anhebung empfehlen, um in Hinblick auf das Erfordernis einer “angemessenen” Besicherung gemäß § 28 Abs 2 KSchG zu gewährleisten, dass die Unterlassungserklärung zum Wegfall der Wiederholungsgefahr führt.

Ob ein Abmahnverfahren im Vorfeld von Verbandsklagen nach §§ 28, 28a KSchG auch weiterhin im Interesse der Konsument:innen liegt und zweckmäßig ist, wird nicht unmaßgeblich davon abhängen, ob anlässlich der Umsetzung der Verbandsklagen-Richtlinie (EU) 2020/1828 die mit der Einbringung einer Verbandsklage verbundene Hemmung der Verjährung für betroffene Verbraucher:innen auf den Zugang der außergerichtlichen Abmahnung erstreckt wird¹².

¹¹ So begründet die Übermittlung eines nicht korrigierten Tagessaldos oder der Vorschreibung einer nicht korrigierten Kreditrate nach der Rechtsprechung ein "Sich Berufen" auf die unzulässige Klausel und ist daher vom Unterlassungstitel gedeckt (OGH 4 Ob 265/02b; 4 Ob 288/02k).

¹² Dazu Leupold in Reiffenstein/Blaschek (Hrsg), Konsumentenpolitisches Jahrbuch 2021 (2021) 71 (127 f).



4.3 Fallbeispiele

Im Folgenden werden einige im Berichtszeitraum rechtskräftig entschiedene Verbandsverfahren von besonderer verbraucherpolitischer Relevanz herausgegriffen und kurz dargestellt.

4.3.1 Verbandsverfahren wegen unzulässiger AGB

4.3.1.1 Frequency 2020 - Unzulässige Regelung über Auszahlung des Kaufpreises¹³

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die **musicnet entertainment GmbH** geklagt. Diese ist u.a. Veranstalter des Frequency Festivals (FQ). Für Kund:innen, die bereits ein Ticket für das FQ 2020 erworben hatten, es aber gegen ein Ticket für das FQ 2021 tauschten, sah der Veranstalter erst für 1.1.2024 die Möglichkeit vor, die Rückzahlung des Kaufpreises zu verlangen.

Das OLG Wien gab dem VKI recht, die Vorgehensweise verstößt gegen das KuKuSpoSiG. Ein für das FQ 2020 gezahlter Eintrittspreis ist ab 1.1.2023 zurückzuzahlen, sofern bislang keine Gegenleistung geboten wurde.

Die musicnet entertainment GmbH veranstaltet seit vielen Jahren das Frequency Festival (FQ). Im Jahr 2020 fiel es auf Grund der Covid-19-Pandemie aus. Kund:innen wurde vom Veranstalter angeboten, ihr Ticket auf das FQ21 zu tauschen („swappen“). 90% der FQ20-Tickets wurden gegen Tickets für das FQ21 geswapppt. Im Jahr 2021 fiel das FQ aus demselben Grund abermals aus. Wiederum gab es das Angebot, das Ticket für das FQ22 zu swappen. Der Veranstalter erteilte jenen, die dieses Angebot nicht in Anspruch nehmen wollten, eine Information über die Gutscheinregelung – anstelle der Rückzahlung kann laut Gesetz ein Gutschein über den Betrag aus-gegeben werden. Weiters war folgender Satz auf der Homepage zu lesen: Solltest du den Gutschein bis 31.12.2023 nicht einlösen, kannst du ihn dir laut Gesetz auszahlen lassen.

Das Kunst-, Kultur- und Sportsicherungsgesetz (KuKuSpoSiG) erlaubte einem Veranstalter, bei einem Ausfall der Veranstaltung aufgrund der COVID-19-Pandemie, Besucher:innen bzw Teilnehmer:innen anstelle der Rückzahlung einen Gutschein zu geben. Die Regelung, welcher Teil ausbezahlt werden muss und zu welchem Betrag ein Gutschein gegeben werden darf, ist gestaffelt: Bis zu € 70,00 darf ein Gutschein gegeben werden, bei einem Betrag über € 70,00 bis zu € 250,00 kann der Veranstalter bis zum Betrag von € 70,00 einen Gutschein geben, der darüberhinausgehende Betrag ist auszubezahlen. Wenn das zu erstattende Entgelt den Betrag von € 250,00 übersteigt, hat der Veranstalter den Betrag von € 180,00 zurückzuzahlen; für den € 180,00 übersteigenden Teils kann er einen Gutschein geben. Bei mehrtägigen Veranstaltungen (z.B. einem Musikfestival) kann der Veranstalter für jeden einzelnen Veranstaltungstag einen gesonderten Gutschein von bis zu € 70,00 begeben, entschied derweil der Oberste Gerichtshof. Bei Veranstaltungsabsagen 2020 bis Mitte 2021 muss ein solcher Gutschein, sollte er bis 31.12.2022 nicht eingelöst worden sein, vom Veranstalter auf Aufforderung unverzüglich ausbezahlt werden. Die musicnet entertainment GmbH gab Kund:innen jedoch zu verstehen, die Auszahlung sei frühestens mit 1.1.2024 möglich, ein ganzes Jahr später.

Das OLG Wien gab dem VKI recht, dass diese Regelung für jene Kund:innen, die ihr Ticket bereits für das FQ 2020 erworben hatten, unzulässig sei und sich Kund:innen den ausgestellten Gutschein ab 1.1.2023 auszahlen lassen können und nicht wie in der Klausel vorgesehen ab dem 1.1.2024.

¹³ OLG Wien 17.01.2023, 33 R 93/22x (rk) VbR 2023/14 (Leupold/Gelbmann).



4.3.1.2 Gefestigte Rechtsprechung des OGH zur Ausnahmesituationsklausel¹⁴

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die **D.A.S. Rechtsschutz AG** (D.A.S.) wegen zweier Klauseln geklagt, auf die sich Rechtsschutzversicherer stützen, um Deckungen bei COVID-19-bedingten Rechtsstreitigkeiten abzulehnen. Der OGH erklärte wie bereits zuletzt die sogenannte „Ausnahmesituationsklausel“ für intransparent und daher unzulässig, während er die „Katastrophenklausel“ als zulässig erachtete.

Klausel 1 (Ausnahmesituationsklausel): „Kein Versicherungsschutz besteht für die Wahrnehmung rechtlicher Interessen im Zusammenhang mit hoheitsrechtlichen Anordnungen durch Gesetze oder Verordnungen aufgrund einer Ausnahmesituation.“ (Art 7.1.2.)

Der OGH verweist in seiner Begründung der Unzulässigkeit der Klausel auf seine etwas davor ergangene Entscheidung in 7 Ob 169/22m zu einem sinngleichen Risikoausschluss: Der unbestimmte, nicht näher definierte Begriff „Ausnahmesituation“ ist unklar und intransparent im Sinn des § 6 Abs 3 KSchG. Im allgemeinen Sprachgebrauch bestehen keine klaren Kriterien, die eine zweifelsfreie Zuordnung jeder möglichen Situation entweder als Regelfall oder als Ausnahme ermöglichen. Der Begriff lässt zahlreiche Interpretationen zu, die von der bloß unüblichen Situation bis hin zum nicht beherrschbaren außerordentlichen Zufall im Sinn des § 1104 ABGB reichen. Da Verbraucher:innen die Reichweite dieses Risikoausschlusses nicht verlässlich abschätzen können, besteht – wie der OGH ausführt – die Gefahr, dass sie allenfalls berechtigte Ansprüche nicht gegen den Rechtsschutzversicherer geltend machen.

Klausel 2 (Katastrophenklausel): „Kein Versicherungsschutz besteht für die Wahrnehmung rechtlicher Interessen im Zusammenhang mit Katastrophen; Eine Katastrophe liegt vor, wenn durch ein Naturereignis oder ein sonstiges Ereignis dem Umfang nach eine außergewöhnliche Schädigung von Menschen oder Sachen eingetreten ist oder unmittelbar bevorsteht.“ (Art 7.1.3.)

Diese Klausel erachtete der OGH als zulässig. Dabei verwies der OGH auf die vor kurzem ergangene OGH-Entscheidung 7 Ob 160/22p, in der sich der OGH mit dem – mit Art 7.1.3 ARB 2020 nahezu identen – Risikoausschluss befasst und die Klausel weder als intransparent nach § 6 Abs 3 KSchG noch als grösstenteils benachteiligend nach § 879 Abs 3 ABGB qualifiziert. Bereits der Begriff der Katastrophe hat für den OGH eine im allgemeinen Sprachgebrauch verständliche Bedeutung. Er charakterisiert laut OGH ein besonders schweres überindividuelles Schadensereignis, ohne nach dessen Ursachen zu differenzieren und erfährt weitere Konkretisierung durch einen Rückgriff auf (hier: landes-)gesetzliche Definitionen. Der OGH ist der Ansicht, dass keine Deckung für besonders schwer kalkulierbare, weil unabsehbare Risiken zu gewähren, die sich im Gefolge einer Katastrophe verwirklichen, den Interessen der Versicherungsnehmer:innen nach zuverlässiger Tarifkalkulation entspreche und ihre berechtigten Deckungserwartungen nicht einschränke.

4.3.1.3 Unzulässige COVID-19-Klausel von Ruefa¹⁵

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die **Ruefa GmbH** (Ruefa) geklagt. Nach einer Klausel des Reiseveranstalters führten Stornierungen aufgrund von zukünftigen coronabedingten Reisebeschränkungen in keinem Fall mehr zu einem unentgeltlichen Rücktrittsrecht des Reisenden. Der OGH gab der Klage des VKI statt und urteilte die Klausel als gesetzwidrig.

¹⁴ OGH 25.01.2023, 7 Ob 185/22i.

¹⁵ OGH 17.2.2023, 6 Ob 79/22v VbR 2023/78 (Leupold/Gelmann).



Die Beklagte vermittelt und veranstaltet gewerbsmäßig Reisen. Ruefa verwendete im Jahr 2021 in ihren Reiseausschreibungen sowie Bestellscheinen für Pauschalreisen folgenden vorformulierten Text: „*Stornierungen aufgrund von zukünftigen 'coronabedingten' Reisebeschränkungen führen nicht mehr zu einem unentgeltlichen Rücktrittsrecht des Reisenden, da mittlerweile jedermann die Auswirkungen der COVID-19 bedingten Einschränkungen hinsichtlich der Reisefreiheit bekannt sein müssen. Das Rücktrittsrecht kommt nur bei unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umständen zum Tragen, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses noch nicht bekannt gewesen sind. Sofern solche Umstände bereits bei der Buchung bekannt waren und sich in der Folge auch nicht wesentlich verschlechtert haben, kann ein kostenloser Reiserücktritt jedenfalls nicht gewährt werden.*“

Nach im Verbandsverfahren gebotener kundenfeindlichster Auslegung führen „Stornierungen aufgrund von zukünftigen 'coronabedingten' Reisebeschränkungen“ in keinem Fall mehr zu einem unentgeltlichen Rücktrittsrecht des Reisenden.

Nach § 10 Abs 2 PRG kann der Reisende ohne Zahlung einer Entschädigung vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen.

Ruefa brachte vor, dass unvorhersehbare Einschränkungen aus „coronabedingten“ Gründen schlechthin nicht mehr denkbar seien, weil das weltweite Auftreten des SARS-Covid-19-Erregers bekannt sei. Dem ist laut OGH nicht zu folgen. Die Annahme, dass ihrer Art nach, bisher nicht stattgefundene Einschränkungen nicht denkbar seien, beruht vielmehr auf bloßer Spekulation.

Die Bezugnahme auf „'coronabedingte' Reisebeschränkungen“ in Satz 1 der Klausel ist intransparent und belässt der Beklagten einen unangemessen weiten Auslegungsspielraum.

Das Berufungsgericht erachtete Satz 2 der Klausel mangels Präzisierung der „unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umstände“ als intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG.

Die klagsgegenständliche Klausel stimmt nicht mit dem Text des § 10 Abs 2 PRG überein. Bereits die Formulierung „solche Umstände“ in Satz 3 der Klausel ist intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG. Ein Verstoß gegen das Transparenzgebot kann nämlich auch daraus resultieren, dass auf eine intransparente Vertragsbestimmung verwiesen wird. Im vorliegenden Fall fehlt es aber bereits an der Transparenz der in Satz 2 angesprochenen „unvermeidbaren und außergewöhnlichen Umstände“, auf die Satz 3 verweist.

4.3.1.4 Unzulässige automatische Vertragsverlängerung einer Skiversicherung¹⁶

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums den deutschen Verein „**DSV aktiv/Freunde des Skisports e.V. im Deutschen Skiverband**“ geklagt. Grund war die automatische Vertragsverlängerung bei einer Skiversicherung. Der OGH urteilte nun die zugrundeliegende sowie weitere sechs eingeklagte Klauseln für unzulässig.

Anlassfall automatische Vertragsverlängerung

Der deutsche Verein „DSV aktiv/Freunde des Skisports e.V. im Deutschen Skiverband“ bietet auch in Österreich Mitgliedschaften mit Skiversicherungen an – sowohl online als auch in Sportartikelgeschäften.

¹⁶ OGH 21.2.2023, 7 Ob 206/22b VbR 2023/53 (Leupold/Gelbmann).



Im Anlassfall hatte ein Konsument in einem Skigeschäft in Schladming beim Kauf von neuen Skiern zusätzlich eine dort angebotene Skiversicherung abgeschlossen. Mehr als einen Monat vor der Verlängerung der Laufzeit wollte er die Skiversicherung kündigen. Doch der Verein teilte ihm mit, dass er nicht fristgerecht gekündigt hätte und er noch für ein weiteres Jahr zahlungspflichtig wäre. Dabei berief sich der Verein auf eine Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Laut dieser Klausel, gelten die Mitgliedschaft im Verein wie auch der Versicherungsschutz ab Vertragsabschluss für ein Jahr. Beides verlängert sich jeweils um ein Jahr, sollte nicht rechtzeitig drei Monate vor Ablauf gekündigt werden.

Der konkrete Anlassfall konnte nach Einschreiten des VKI geklärt werden. Da davon auszugehen war, dass noch etliche andere österreichische Skifahrer:innen betroffen sind, klagte der VKI generell wegen der Unzulässigkeit der Klausel.

Versuch der Umgehung österreichischen Rechts

Der deutsche Verein richtete sich im Verfahren gegen die Anwendung österreichischen Rechts im Allgemeinen und das Konsumentenschutzgesetz speziell. Dem erteilte der OGH eine Abfuhr: Es liegt hier ein sogenannter Gruppenversicherungsvertrag vor. Bei einem derartigen Vertrag wird einer Gruppe von versicherten Personen Versicherungsschutz hinsichtlich eines sie gemeinsam betreffenden Risikos gewährt. Laut OGH ist das Recht maßgeblich, das ohnehin auf den Vertrag zwischen Versicherungsnehmer (hier die Beklagte) und Versicherten (hier die Vereinsmitglieder) anwendbar ist – und keine versicherungsrechtliche Sonderbestimmung. Beim beklagten Verein handelt es sich nicht um einen typischen Idealverein, sondern um einen unternehmerisch tätigen Rechtsträger, der professionell am Markt unterschiedliche Dienstleistungen, insbesondere den Beitritt zu Gruppenversicherungsverträgen, anbietet. Dabei richtet er seine Tätigkeit auch nach Österreich aus.

Damit sind die Klauseln dem OGH zufolge auf Basis österreichischen Rechts und im Speziellen am Maßstab des KSchG zu prüfen.

Zu den einzelnen Klauseln:

Für die Wirksamkeit einer Verlängerungsfiktion ist erforderlich, dass die in § 6 Abs 1 Z 2 KSchG vorgesehene Hinweispflicht des Verwenders in die AGB selbst aufgenommen werde. Da die Klausel diese Verpflichtungserklärung des Unternehmens nicht enthält, verstößt die Klausel gegen § 6 Abs 1 Z 2 KSchG.

Auch sechs weitere Klauseln urteilte der OGH als gesetzwidrig. So wurde eine Klausel, nach der Verbraucher:innen für die Abwicklung von Beschädigungs- und Diebstahlfällen den Originalkaufbeleg benötigen, als gröblich benachteiligend beurteilt.

4.3.1.5 Gesetzwidrige Änderungsklausel von WhatsApp¹⁷

Im Auftrag des Sozialministerium hatte der VKI die **WhatsApp Ireland Limited** (WhatsApp) geklagt. Anlass für die Klage war eine Änderung der Nutzungsbedingungen von WhatsApp im Jahr 2021. Im Zuge dessen prüfte der VKI auch die Nutzungsbedingungen von WhatsApp und klagte daraus weitere fünf Klauseln ein. Verfahrensgegenstand beim OGH war nur mehr die Anlassklausel, während die übrigen fünf Klauseln bereits vom zweitinstanzlichen Gericht rechtskräftig für gesetzwidrig erklärt wurden.

¹⁷ OGH 21.2.2023, 2 Ob 11/23s VbR 2023/41 (Leupold/Gelmann).



Anfang 2021 ließ WhatsApp ihren Nutzer:innen bei Aufruf der WhatsApp-Anwendungen folgende Mitteilung zur „Aktualisierung der Nutzungsbedingungen und der Datenschutzrichtlinie von WhatsApp“ samt „Zustimmen“-Button zukommen:

*„Diese **Aktualisierung** erweitert unsere **Nutzungsbedingungen** und unsere **Datenschutzrichtlinie** um zusätzliche Informationen beispielsweise dazu, wie du mit Unternehmen chatten kannst, wenn du das möchtest [...] Die Nutzungsbedingungen sind ab 15. Mai 2021 gültig. Bitte stimme diesen Bedingungen zu, um WhatsApp nach diesem Datum weiterhin nutzen zu können. Weitere Informationen zu deinem Account erhältst du **hier**. In unserer **Datenschutzrichtlinie** erfährst du mehr darüber, wie wir deine Daten verarbeiten.“ (Anm.: Hyperlinks hier fett.)*

Die Hyperlinks führen einerseits zu einer Gesamtfassung der ab 15. Mai 2021 gültigen AGB, andererseits zu einer beispielhaften Auflistung von mit der „Aktualisierung“ verbundenen Änderungen.

Bereits die Vorinstanzen beurteilten die Klauseln als intransparent. WhatsApp argumentierte in der Revision vor allem damit, dass es sich bei der Klausel gar nicht um eine Vertragsbestimmung handelt, sondern um eine Mitteilung.

Der OGH wies die außerordentliche Revision von WhatsApp zurück: Eine Formulierung ist grundsätzlich unbedenklich, wenn sie keine Willenserklärung der Verbraucher:innen enthält, sondern bloß deren Aufklärung dient. Wenn allerdings solche Informationsklauseln – bei der gebotenen kundenfeindlichsten Auslegung – über eine bloße Aufklärung der Verbraucher:innen hinausgehen und den Vertragsinhalt gestalten, können diese Regelungen Gegenstand der Verbandsklage nach § 28 Abs 1 KSchG sein. Die Vorinstanzen sind vertretbar davon ausgegangen, dass die Klausel 1 über eine bloße Aufklärung hinausgeht, da diese Klausel bei kundenfeindlichster Auslegung im Wege einer Änderungskündigung samt Anbot zur Änderung des Vertragsinhalts das Vertragsverhältnis zu gestalten beabsichtigt.

Das Berufungsgericht ist vertretbar davon ausgegangen, dass Verbraucher:innen durch die Klausel 1 auch unter Berücksichtigung der darin enthaltenen Hyperlinks kein klares und umfassendes Bild davon vermittelt bekommen, in welchen Punkten sich die AGB der Beklagten konkret ändern. Den Verbraucher:innen wird durch diese Vorgehensweise die Möglichkeit genommen, die Auswirkungen der Änderung der AGB auf ihre Rechtsposition verlässlich abschätzen zu können und damit eine fundierte Entscheidungsgrundlage für die von ihnen verlangte Zustimmung (bei sonstiger Beendigung des Vertragsverhältnisses) zu erlangen.

Der Hinweis der Beklagten, dass Verbraucher:innen nicht für einen bestimmten Zeitraum an die Vertragsbeziehung mit der Beklagten gebunden sind (also keine Mindestvertragsdauer besteht), mag zutreffen, ändert aber nichts an den Anforderungen an die Transparenz einer Vertragsklausel.

Soweit die Beklagte argumentiert, sie stelle ihren Dienst kostenlos zur Verfügung, ist ihr zu erwidern, dass sie das Vorbringen des Klägers, die Konsument:innen bezahlten für die Nutzung des Dienstes der Beklagten mit der Übermittlung ihrer einen monetären Wert darstellenden Kontaktdaten, nicht substantiiert bestritten hat. Ausgehend davon kann der Dienst der Beklagten entgegen ihrer Argumentation als entgeltlich qualifiziert werden.



4.3.1.6 Unzulässige Gebühren der Unicredit¹⁸

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die **UniCredit Bank Austria AG** wegen mehreren Gebühren geklagt. Das OLG Wien hat fast alle der eingeklagten Klauseln für unzulässig erklärt.

„Sparbuch sperren - wegen „Verlustmeldung“ (für 4 Wochen) - 52,00 (1/2 Arbeitsstunde)“ (K1) Hinreichend klar geht aus der Klausel nicht hervor, ob sie eine abschließende Pauschalierung vorsieht oder ob nach tatsächlich aufgewandter Arbeitszeit abgerechnet wird (§ 6 Abs 3 KSchG). Eine Abrechnung nach tatsächlichem Arbeitsaufwand kann nicht ausgeschlossen werden.

„Sparbuch sperren - wegen „Verlassenschaft“ - 52,00 (1/2 Arbeitsstunde) - wegen Sperren „Zugunsten Dritter“ (Pfändung, Verpfändung) - 52,00 (1/2 Arbeitsstunde)“ (K 2) s K1.

„Überweisung w. Gerichtsbeschuß (Aufwandersatz für eine gerichtlich angeordnete Überweisung) - 52,00 (1/2 Arbeitsstunde)“ (K 3) s K1.

„Kraftloserklärung (Einleitung durch die Bank) (nur Bankkosten) - exkl. Gerichtskosten und Einschaltungsgebühren – 156,00 (1 1/2 Arbeitsstunden)“ (K 4) s K1.

„Kraftloserklärung (Gerichtskorrespondenz bei Einleitung durch den Kunden) (nur Bankkosten) - exkl. Gerichtskosten und Einschaltungsgebühren“ (K 5) s K1.

„Mahnspesen - Erinnerung 31,50 - Mahnung 31,50 - Androhung der Fälligstellung 31,50. Die vorgenannten Mahnspesen werden nur bei verschuldetem Verzug und einem rückständigen Betrag in Höhe von mind. € 100,00 verrechnet.

Verzugszinssatz bei Verbraucherkrediten: vereinbarter Zinssatz + 5,000 % p.a.“ (K 6)

Die unterschiedlichen Teile der Klausel haben – betreffend Mahnspesen einerseits und Verzugszinsen andererseits – materiell eigenständige Regelungsbereiche, weil es sich bei den Betreibungs- und Einbringungskosten um keinen den in Form der vereinbarten Verzugszinsen pauschalierten Schaden übersteigenden Schaden handle. Die in der inkriminierten Klausel vereinbarten Mahnspesen stellen keinen die Verzugszinsen i.S.d. § 1336 Abs 3 ABGB übersteigenden Schaden dar, sodass ihre wirksame Vereinbarung nicht daran scheiterte, dass sie nicht im Einzelnen ausgehandelt wurden. Die Mahnspesenregelung ist aber unzulässig, weil sie gegen das Transparenzgebot des § 6 Abs 3 KSchG verstößt, indem sie die in § 1333 Abs 2 ABGB normierte Beschränkung der Ersatzpflicht des Schuldners auf die notwendigen Kosten zweckentsprechender Maßnahmen verschweigt.

Der 2. Satz verstößt nicht gegen § 6 Abs 1 Z 13 KSchG, weil er sich genau an die dort genannte Grenze hält. Die Verzugszinsenregelung ist daher zulässig.

„Abfrage Zentralmelderegister 26,00“ (K 7) Die infrage stehenden Abfragekosten stellen typische Kosten im Falle der Betreibung oder Einbringung von Forderungen dar. Insoweit unterliegen sie den in § 1333 Abs 2 ABGB normierten Beschränkungen der Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit (sowie des angemessenen Verhältnisses zur betriebenen Forderung). Insoweit sich diese Beschränkung weder aus der Klausel selbst noch sonst aus dafür einschlägigen Bedingungen der Bekl. ergibt, wird den

¹⁸ OLG Wien 15.3.2023, 4 R 89/22w (rk) VbR 2023/101 (Leupold/Gelmann).



Verbraucher:innen ein unklares Bild seiner vertraglichen Position vermittelt, was zur Unzulässigkeit der Klausel nach § 6 Abs 3 KSchG führt.

„Beauftragung eines Rechtsanwalts 52,00“ (K 8) Auch hier wird den Verbraucher:innen ein insoweit unklares Bild seiner vertraglichen Position vermittelt (§ 6 Abs 3 KSchG) s K 7.

„Für besondere Dienstleistungen sowie für jeden von einem Konto-/Kreditinhaber oder Einzahler verursachten besonderen Arbeits- oder Kostenaufwand kann eine Kostenpauschale in Rechnung gestellt werden. Der aktuelle Stundensatz beträgt 104,00“ (K 9) Die Klausel verletzt das Bestimmtheitsgebot ebenso wie das Gebot der Erkennbarkeit, weil sich aus ihr nicht ableiten lässt, was das Kriterium für eine „besondere Dienstleistung“ sein soll. Entsprechendes gilt für die Wortfolge „für jeden von einem Konto-/Kreditinhaber oder Einzahler verursachten besonderen Arbeits- oder Kostenaufwand“. Die Klausel statuiert im Ergebnis verschuldensunabhängige Schadenersatzpflichten und ist daher grundsätzlich benachteiligend. Indem K 9 ohne eine wie immer geartete inhaltliche Determinierung auf jeden durch den Vertragspartner verursachten Aufwand abstellt, mithin kein Verschulden und bei kundenfeindlichster Auslegung nicht einmal ein rechts-/vertragswidriges Verhalten des Kunden voraussetzt, räumt sie der Bekl. das Recht zu einer praktisch uferlosen Verrechnung sämtlicher Aufwendungen ein, die in einer noch so losen Verbindung zum Kreditverhältnis stehen und einen noch so losen Kausalzusammenhang zu einem wie auch immer gearteten Verhalten des Kunden aufweisen. Die Bezugnahme auf den aktuellen Stundensatz bringt zum Ausdruck, dass sich dessen Höhe ändern, also auch (und iaR) erhöhen kann (§ 6 Abs 1 Z 5 KSchG).

„Information über die Nichtdurchführung von Zahlungstransaktionen • zu Lasten des Zahlungspflichtigen, z.B. Daueraufträge, SEPA Lastschriften,...8,30“ (K 10) Nach § 73 Abs 1 Z 1 ZaDiG bietet nur eine zulässige Ablehnung eines Zahlungsauftrags eine Basis für die Verrechnung des infrage stehenden Entgelts. Indem die vorliegende Klausel zwei Zahlungsvorgänge beispielhaft erwähnt und durch den Zusatz „...“ die Einbeziehung beliebiger anderer Transaktionen in ihren Anwendungsbereich ermöglicht, vermittelt sie den Durchschnittsverbraucher:innen ein unklares Bild ihrer vertraglichen Position und verletzt das Bestimmtheitsgebot.

„Allgemeiner Stundensatz für Aufwendungen, die über das normale Maß der Kontoführung hinausgehen (z.B. Finanzamtsbestätigung, Telefonkostenersatz, Unwiderriefliche Zahlungsbestätigung) 104,00“ (K 11) K 11 entspricht K 6 in 9 Ob 76/18v. Die Klausel ist intransparent, weil trotz der aufgezählten Beispiele unklar bleibt, was unter den dort genannten Aufwendungen zu verstehen ist.

„Kontoinformation für Verbraucher monatliche Umsatzübersicht (zusätzlich in der Filiale auf ausdrücklichen Kundenwunsch erstellt/DIN A4) pro Stück 9,20“ (K 12) Ausgehend davon, dass das Entgelt pro monatlicher Umsatzübersicht geschuldet sein sollte, würde die Regelung der Bekl. (auch) die Möglichkeit eröffnen, den Entgeltssatz für jeden Monat, den die Umsatznachricht umfasst, zu verrechnen, mithin doppelt, dreifach, vierfach etc. Eine unmissverständliche Bezugnahme der Wortfolge „pro Stück“ lediglich auf den Begriff „Umsatzübersicht“ in dem Sinn, dass mit der einmaligen Entrichtung des Entgelts die Übersicht für sämtliche angefragten Perioden abgegolten wäre, lässt sich der Klausel schon deshalb nicht zweifelsfrei entnehmen, weil bei dieser Lesart der Zusatz „monatlich“ entbehrlich wäre.

„Evidenzgebühr bei Verlassenschaften – 1 Arbeitsstunde 104,00“ (K 13) s K 1. Außerdem verschleiert der Begriff „Evidenzgebühr“, wofür das Entgelt konkret verrechnet wird.



„Einzelne Belegkopien, Nacherstellung Originalauszug (älter als 3 Mon.) pro Kopie (Seite) 11,50. Ab 10 Belegen kommt der allgemeine Stundensatz zur Anwendung (ohne zusätzliche Stückgebühren). Bei „Großaufträgen“ ist auch eine Spesenpauschale möglich (individuell mit Kunden vereinbart). Basis für die Vereinbarung ist der jeweils aktuelle Stundensatz.“ (K 14) Im dritten Teil wird für „Großaufträge“ der „jeweils aktuelle Stundensatz“ zur „Basis für die Vereinbarung“ erklärt. Dabei verweist der Klammerausdruck „individuell mit Kunden vereinbart“ auf eine erst zu treffende Vereinbarung (kein Verstoß gegen § 6 Abs 1 Z 5 KSchG).

Darf ein ZDL für die Bereitstellung von Informationen gemäß § 33 Abs 2 ZaDiG ein Entgelt in Rechnung stellen, so muss es nach Abs 3 angemessen und an den tatsächlichen Kosten des ZDL ausgerichtet sein. Bei den von der Bekl. angegebenen Lohnkosten i.H.v. € 62,06 fallen bei einer durchschnittlich 7,5-minütigen Bearbeitungszeit knapp € 7,80 an Lohnkosten für die vorliegende Leistung an. Unter Zugrundelegung eines moderaten Gewinnaufschlags von rund 10 % gelangt man so für den Durchschnittsfall der gegenständlichen Informationsbereitstellung zu keinem höheren Entgelt als rund € 9,00. Das deutlich über diesem Betrag liegende Entgelt von € 11,50 erweist sich schon bei einer einseitigen Belegkopie/einem einseitigen Originalauszug als unangemessen, die Klausel daher als infolge Verstoßes gegen § 33 Abs 3 ZaDiG unzulässig. Noch deutlicher zeigt sich die Unangemessenheit für den Fall, dass der Kunde, was regelmäßig zu erwarten ist, mehrere Belegkopien oder Originalauszüge mit einem übersteigenden Umfang anfordert

„Ladegebühr pro Ladung 1 % vom Betrag“ (K 15) Die Bekl. ist unstrittig Ausstellerin und Verwenderin des interessierenden Aushangs. Der einzige Hinweis darauf, dass die Bekl. selbst nicht Vertragspartnerin des die fraglichen Entgelte betreffenden Rechtsverhältnisses (Kreditkarte) sein soll, findet sich in einem jeweils unterhalb der Bezeichnung der betreffenden Karte angebrachten, kleiner als die Kartenbezeichnung gehaltenen Klammerausdruck mit der Wortfolge „der [...] Bank AG“. Die Wortfolge „der [...] Bank AG“ ist – insb. angesichts der dargestellten Aufmachung des Aushangs – nicht geeignet, dem typischen Durchschnittskunden Klarheit darüber zu verschaffen, dass er über Entgelte unterschiedlicher Vertragspartner informiert werden soll. Die Trennung zwischen der Bekl. einer- und den Kartenunternehmen anderseits wird durch den Aushang in seiner konkreten Ausgestaltung vielmehr verschleiert. Damit vermittelt die Beklagte den Verbraucher:innen ein unklares Bild ihrer vertraglichen Position und verstößt somit gegen § 6 Abs 3 KSchG.

„Kartensperre 40,00“ (K 16) Der Kl. hatte einen Verstoß gegen § 56 Abs 1 ZaDiG geltend gemacht. Die Bekl. bestritt die Passivlegitimation wie in K 15. Das OLG verwies auf die Ausführungen zu K 15.

„Transaktionsbelegduplicat pro Beleg 10,00“ (K 17) Der Kl. hatte einen Verstoß gegen § 33 Abs 2 ZaDiG geltend gemacht. Die Bekl. bestritt die Passivlegitimation wie in K 15. Das OLG verwies auf die Ausführungen zu K 15.

4.3.1.7 Unzulässige Entgelte – OGH-Urteil zu Paylife Maestro Gutscheinkarten¹⁹

Paylife Maestro Gutscheinkarten werden in mehreren Einkaufszentren in den Bundesländern Wien, Niederösterreich, Oberösterreich und Steiermark genutzt und können mit einem gewünschten Betrag in der Höhe von € 10,00 bis € 150,00 aufgeladen werden. Herausgegeben werden diese Karten von der **BAWAG P.S.K. Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse Aktiengesellschaft (Bawag)**. Die Gutscheinkarten, die unter anderem auch im Donau Zentrum und der

¹⁹ OGH 25.04.2023, 4 Ob 232/22d VbR 2023/99 (Leupold/Gelmann).



Shopping City Süd eingesetzt werden, sind ab Ausstellungstag 12 Monate gültig. Nach Ablauf der Gültigkeit wird den Karteninhaber:innen eine Bereitstellungsgebühr verrechnet, bis das Guthaben aufgebraucht ist. Bei Rücktausch des Guthabens wird in bestimmten Fällen zudem eine Gebühr fällig. Der VKI beanstandete die diesbezüglichen Klauseln in den AGB und reichte im Auftrag des Sozialministeriums Klage gegen die Bawag ein. Der OGH bestätigte die Gesetzwidrigkeit der eingeklagten Klauseln.

Im Fokus des Verfahrens standen vor allem die Rücktauschgebühren und das monatliche Bereithaltungsentgelt. Die Bawag verrechnet bei der Gutscheinwertkarte nach dem Ende ihrer einjährigen Gültigkeit ein Bereithaltungsentgelt in Höhe von monatlich € 2,00. Dieses Bereithaltungsentgelt wird direkt vom auf der Wertkarte verfügbaren Guthaben abgezogen, und zwar so lange, bis das Guthaben aufgebraucht ist. Für die ersten drei Monate ab Ende der Gültigkeitsdauer der Gutscheinwertkarte wird dieses Entgelt nicht verrechnet. Der VKI sah in diesem Bereithaltungs-entgelt eine Gesetzwidrigkeit und klagte. Der OGH gab dem VKI Recht und bejahte eine gröbliche Benachteiligung für die Verbraucher:innen. Die Frist von zwölf Monaten – wie auch die Frist von 15 Monaten, innerhalb derer eine abzugsfreie Verfügung möglich ist – ist laut OGH unangemessen kurz. Vergisst der Karteninhaber z.B. darauf, die Karte zu verwenden, führt diese Gebühr dazu, dass sich das Kartenguthaben jährlich um € 24,00 vermindert, was eine „Aufzehrung“ des Guthabens (von € 10,00 bis € 150,00) binnen kurzer Zeit mit sich bringt. Für diesen schleichenden Verfall bestehe, so der OGH, keinerlei sachliche Rechtfertigung.

Bei der Paylife Maestro Gutscheinkarte handelt es sich um eine besondere Form einer Gutscheinwertkarte, auf die das E-Geldgesetz anwendbar ist, weswegen – anders als bei gewöhnlichen Gutscheinen – ein gesetzlicher Anspruch auf Rückerstattung des Guthabens besteht. Für unzulässig erklärt wurde in diesem Zusammenhang auch eine Klausel, welche für bestimmte Formen des Guthabentausches ein Rücktauschentgelt in Höhe von 5 % des rückgetauschten Betrages, mindestens € 2,00 bis maximal € 5,00 vorsah. Der OGH beurteilte diese Klausel als gröblich benachteiligend, weil es nicht ersichtlich ist, warum es – abweichend vom grundsätzlich bestehenden Recht, mit einem Gutschein Waren innerhalb von 30 Jahren zu beziehen – einer derart kurzen Frist von einem Jahr zur Einlösung des Guthabens plus eines weiteren Jahres für die kostenfreie Rücktauschmöglichkeit bedarf. Aber auch hinsichtlich der festgesetzten Beträge für den Rücktausch, vor allem hinsichtlich des Mindestentgeltes in Höhe von € 2,00, erkannte der OGH eine gröbliche Benachteiligung, zumal dies bei einem (Mindest-)Gutscheinbetrag von € 10,00 zu einer Gebühr von 20 % des gesamten Gutscheinwerts führt, wofür jegliche sachliche Rechtfertigung fehlt.

Weiters wurde eine Klausel als gesetzwidrig beurteilt, die regelte, dass einzelne Händler zusätzlich zum Entgelt für ihre Leistungen weitere Entgelte für die Akzeptanz der Wertkarte berechnen.

4.3.1.8 Gesetzwidrige Verzichtserklärung auf Rückerstattungsansprüche²⁰

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die **Bergbahnen Westendorf Gesellschaft m.b.H.** geklagt. Gegenstand des Verfahrens ist eine vom Unternehmen vorgefertigte Verzichtserklärung der Verbraucher:innen für allfällige Rückerstattungsansprüche bei teilweiser oder gänzlicher Einstellung des Skiliftbetriebs. Das Landesgericht (LG) Innsbruck beurteilte diese Klausel für gröblich benachteiligend.

Die Beklagte betreibt die „Skiwelt Westendorf“ mit zahlreichen Skiliften. Sie händigte ihren Vertragspartnern vor Erwerb einer Dauer- oder Vielfahrerkarte ein Hinweisschreiben „Hinweis auf

²⁰ LG Innsbruck 12.5.2023, 6 Cg 113/22m (rk) VbR 2023/67 (Leupold/Gelmann).



Bestimmungen für den Seilbahn- und Skibetrieb im Winter 2022/23“ nachfolgend auszugsweise wiedergegebenes Hinweisschreiben aus:

„HINWEIS AUF BESTIMMUNGEN FÜR DEN SEILBAHN- UND SKIBETRIEB IM WINTER 2022/23
Für die Wintersaison 2022/23 bzw. für den Seilbahnbetrieb liegen uns noch keine konkreten Verordnungen vor. Weiters ist das konkrete Datum des Inkrafttretens etwaiger Verordnungen noch nicht bekannt. Daher weisen wir Sie darauf hin, dass die Nutzung der Dauer- bzw. Vielfahrerkarten (SkiWelt Winterkarte, SuperSkiCard Premium, SnowCardTirol) an die Einhaltung der jeweils gültigen und von Ihnen zu beachtenden gesetzlichen Vorgaben geknüpft sind, dass sich diese Vorgaben jederzeit ändern könnten und dass diese Nutzung daher für Sie allenfalls nur eingeschränkt, reduziert oder in gewissen Zeiträumen überhaupt nicht möglich sein könnte.

Ich/Wir _____ bestätige/n hiermit,

- den Hinweis auf etwaige Covid-Bestimmungen betreffend Seilbahn- und Skibetrieb für 2022/23 zur Kenntnis genommen zu haben,
- dass mir/uns bewusst ist, dass ich/wir verpflichtet bin/sind, für die Nutzung der erworbenen Dauer- bzw. Vielfahrerkarten die jeweils gültigen gesetzlichen Vorgaben einzuhalten und dass sich diese Vorgaben jederzeit ändern könnten,
- dass diese Nutzung daher für mich/uns allenfalls nur eingeschränkt, reduziert oder in gewissen Zeiträumen überhaupt nicht möglich sein könnte.
- dass allenfalls kontrolliert wird, ob die betreffende Person zum Zeitpunkt der Verwendung über den erforderlichen gültigen Nachweis der gesetzlichen Vorgaben verfügt und dass keine Beförderung erfolgen darf, wenn ich/wir diese Vorgaben nicht erfüllen sollten.

Diese Umstände sind mir/uns beim Kauf der Dauer- bzw. Vielfahrerkarten bewusst und bekannt.

Daher verzichte/n ich/wir in Kenntnis dieser Umstände bereits nun auf die Geltendmachung einer anteiligen Rückerstattung, sollte mir/uns die Nutzung der Dauer- bzw. Vielfahrerkarten auf Grund der von mir/uns zu beachtenden gesetzlichen Vorgaben eingeschränkt, reduziert oder in gewissen Zeiträumen überhaupt nicht möglich sein.“

Dieses Schreiben war von den Käufer:innen zu unterschreiben.

Der VKI klagte wegen des letzten Satzes. Das LG Innsbruck gab dem VKI recht und führte dazu aus: Den Regeln über den Werkvertrag folgend ist davon auszugehen, dass bei Unterbleiben der Ausführung des Werkes dem Unternehmer das vereinbarte Entgelt gebührt, wenn er zur Leistung bereit war und durch Umstände, die auf Seite des Bestellers liegen, daran verhindert worden ist (§ 1168 Abs 1 Halbsatz 1 ABGB). Liegt der Grund für das Ausbleiben in der neutralen Sphäre bzw. handelt es sich um höhere Gewalt, so hat der Unternehmer die Preisgefahr zu tragen. Kann die Beklagte ihre Leistung aufgrund gesetzlicher Vorgaben nicht erbringen, trägt sie die Preisgefahr und hat bereits erhaltene Zahlungen entsprechend zurückzuerstatten.

Ein Vorabverzicht auf diese Regeln benachteiligt die Verbraucher:innen als Vertragspartner der Beklagten grösstenteils (§ 879 Abs 3 ABGB). Zusätzlich sieht § 9 KSchG vor, dass in Verbrauchergeschäften die Gewährleistungsrechte der Verbraucher:innen weder eingeschränkt noch ausgeschlossen werden können, die Gewährleistungsregeln zugunsten der Verbraucher:innen sind zwingender Natur. Aus einem Größenschluss aus § 9 KSchG folgt, dass dies gleichermaßen für die Gefahrtragungsregeln gilt.



Die von der Beklagten verwendete Klausel ist daher insgesamt als gröblich benachteiligend i.S.d. § 879 Abs 3 ABGB zu beurteilen.

Zutreffend ist auch die Rechtsansicht der Klägerin, wonach ein Verstoß gegen § 864a ABGB vorliegt, weil sich aus der Überschrift des Dokuments „Hinweis auf Bestimmungen für den Seilbahn- und Skibetrieb im Winter 2022/23“ nicht vermuten lässt, dass hierin eine so weitreichende nachteilige Klausel versteckt ist.

Die von der Beklagten verwendete Klausel („Daher verzichte/n ich/wir in Kenntnis dieser Umstände [...]“) ist intransparent i.S.d. § 6 Abs 3 KSchG, weil sie in Kombination mit dem Satz davor „Diese Umstände sind mir beim Kauf der Dauer bzw. Vielfahrerkarten bewusst und bekannt.“ suggeriert, dass aus dem Bekanntsein, dass die Leistungserbringung vielleicht nur eingeschränkt, reduziert oder in gewissen Zeiträumen überhaupt nicht möglich sein könnte, ein Verlust der Rückforderungsansprüche resultieren kann. Verbraucher:innen werden daher über die Rechtslage getäuscht.

4.3.1.9 Unzulässige Klausel zum Kundendatenabgleich bei Sky Österreich²¹

Der VKI hatte die **Sky Österreich Fernsehen GmbH** (Sky) im Auftrag des Sozialministeriums geklagt, nachdem diese ihren Kund:innen angekündigt hatte, personenbezogene Daten mit der Österreichischen Post abgleichen zu wollen. Der OGH wertete die zugrunde liegende Vertragsbedingung von Sky für unzulässig.

Im Mai 2020 erhielten Kund:innen von Sky ein Schreiben, in dem sie darüber informiert wurden, dass Sky die Aktualität der Kundenadressdaten überprüft. Hierbei schrieb Sky: „Dazu geben wir deine Daten an die Österreichische Post zum Abgleich (aufgrund berechtigten Interesses, Art. 6 I f DSGVO). Sollte sich etwas geändert haben, werden deine Daten aktualisiert. Falls du mit dieser Überprüfung nicht einverstanden bist, hast du hier die Möglichkeit, bis 20.5.2020 zu widersprechen.“ Eine eigene Einwilligung der Kund:innen für die Datenweitergabe an die Post wurde nicht eingeholt. Stattdessen hätten die Kund:innen der Weitergabe der Daten aktiv widersprechen müssen. Der OGH wertete dies als gesetzwidrig. Bei vorliegender Klausel bleibt völlig im Dunkeln, welche Daten der Verbraucher:innen nun tatsächlich an die Post zum Abgleich gegeben werden. Hinzu kommt, dass Durchschnittsverbraucher:innen auch durch den Verweis auf das mit dem Zitat von Art 6 I f DSGVO „erklärte“ „berechtigte Interesse“ keine hinreichende Klarheit über ihre Rechte und Pflichten gewinnen können. Die Klausel ist intransparent und somit unzulässig.

Ebenfalls für intransparent erklärt wurden zwei Datenschutzklauseln in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Sky. Eine Klausel sieht vor, dass die personenbezogenen Daten sowie Daten über Art und Häufigkeit der Nutzung der Kund:innen gegebenenfalls an Dritte („z.B. IPTV-Anbieter“) weitergegeben werden. Sowohl die Unklarheit, welche konkreten Daten nun Gegenstand der Übermittlung sein sollen, als auch die vagen Aussagen, an wen diese Daten übermittelt werden, führen insgesamt dazu, dass die Klausel Verbraucher:innen nur ein unklares Bild ihrer vertraglichen Position vermittelt. Auch bei einer weiteren Klausel ist nicht klar, ob und gegebenenfalls an wen die Daten der Kund:innen weitergeben werden und auf welche Art Sky die personenbezogenen Daten der Kund:innen nutzt.

²¹ OGH 17.5.2023, 6 Ob 222/22y VbR 2023/77 (Leupold/Gelbmann).



4.3.1.10 Unzulässiger Stornoabzug bei UNIQA-Lebensversicherung²²

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die **UNIQA Österreich Versicherungen AG** (UNIQA) geklagt. Inhalt der Klage waren 18 Klauseln aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) für Lebensversicherungen. Während der VKI bereits in den Unterinstanzen die Mehrzahl der Klauseln rechtskräftig gewonnen hatte, waren noch drei Klauseln Gegenstand des Verfahrens vor dem OGH. Der OGH bestätigte nun die Gesetzwidrigkeit auch dieser Klauseln.

Versicherungsnehmer:innen können Lebensversicherungen vorzeitig kündigen. Der Versicherer hat in diesem Fall den Rückkaufswert zu erstatten. Er kann davon einen Abzug (sogenannter Stornoabzug) vornehmen. Der Versicherer ist zu diesem Abzug aber nur berechtigt, wenn dieser vereinbart und angemessen ist. Die UNIQA sah in ihren AVB vor, dass der Abzug in den ersten drei Jahren 5 % beträgt, danach verringert sich der Abzug pro Jahr um einen halben Prozentpunkt bis zum Erreichen des Mindestabzugs von 2 %. Die UNIQA hatte allerdings keine Gründe für die Angemessenheit und somit keine sachliche Rechtfertigung der Höhe des Abzugs genannt. Es blieb – so der OGH – völlig offen, aus welchen Gründen die konkrete Staffelung des Stornoabzugs bei Kündigung gerechtfertigt sein soll. Die UNIQA konnte daher nicht die gesetzlich geforderte Angemessenheit des Abzugs belegen. Die Klausel ist daher gesetzwidrig.

Eine weitere Klausel regelte Aspekte der Prämienfreistellung. Bei einer Prämienfreistellung wird die Versicherung in eine prämienfreie Versicherung umgewandelt, das heißt, die Versicherungsnehmer:innen müssen nicht weiter ihre Zahlungen an die Versicherung leisten. Im Gegenzug wird die Versicherungssumme herabgesetzt. Die UNIQA sah hier vor, dass die Versicherungssumme in diesem Fall auf Grundlage des oben beschriebenen Rückkaufwertes vermindert wird. Durch den Verweis auf den unzulässigen Stornoabzug ist auch der Abzug bei der Prämienfreistellung unzulässig.

Bereits vom Erstgericht HG Wien 19.8.2022, 53 Cg 33/21f rechtskräftig für unzulässig erklärt wurde unter anderem eine Klausel zum Unterjährigkeitszuschlag. Unterjährigkeitszuschläge sind Zuschläge auf die Versicherungsprämien, welche dafür eingehoben werden, dass die Prämie nicht am Beginn des Versicherungsjahres, sondern monatlich, viertel- oder halbjährlich (somit unterjährig) bezahlt wird. Die Klausel der UNIQA „Sie können die Jahresprämie nach Vereinbarung auch in Raten bezahlen, dann jedoch mit Zuschlag.“ war zu unbestimmt.

4.3.1.11 Gesetzwidrige Klauseln des Veranstalters Barracuda Music²³

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die **Barracuda Music GmbH** wegen mehrerer Klauseln in den AGB geklagt. Die beanstandeten Bestimmungen betreffen vor allem die Absage von Veranstaltungen. Unter anderem beabsichtigte Barracuda Music, nicht nur beim Ausfall von Veranstaltungen aufgrund der COVID-19-Pandemie, sondern auch in sonstigen Fällen höherer Gewalt, Gutscheine anstelle von Geld an die Kund:innen ausgeben können. Dem erteilt der OGH eine deutliche Absage und erklärt dies für gesetzwidrig.

Barracuda Music sah vor, dass Terminänderungen aufgrund der Covid-19-Pandemie oder anderer Fälle höherer Gewalt dann geringfügig und zumutbar seien, wenn der neue Veranstaltungstermin nicht länger als 18 Monate nach dem ursprünglichen Termin liegt. Barracuda Music räumte sich damit ein einseitiges Leistungsänderungsrecht ein. Diese Leistungsänderung ist für Verbraucher:innen aber weder geringfügig

²² OGH 28.6.2023, 7 Ob 69/23g VbR 2023/105 (Leupold/Gelbmann).

²³ OGH 26.7.2023, 9 Ob 23/23g VbR 2023/98 (Leupold/Gelbmann).



noch zumutbar, weil sich Barracuda Music damit die Möglichkeit gibt, einen beliebigen neuen Termin für die abgesagte Veranstaltung festzusetzen. Betroffenen kann jedoch nicht zugemutet werden, innerhalb der nächsten 18 Monate zu einem bestimmten Termin nach wie vor an der Veranstaltung interessiert und verfügbar zu sein, so der OGH. Die Klausel ist daher gesetzwidrig.

Eine andere Klausel sah vor, dass für „Veranstaltungen, die aufgrund der Covid-19-Pandemie oder sonstiger Fälle höherer Gewalt entfallen“, Kund:innen anstelle der Rückzahlung des Ticket-preises ein Gutschein ausgestellt wird. Zwar ermöglicht das Kunst-, Kultur- und Sportsicherungsgesetzes (KuKuSpoSiG) dem Veranstalter bei Ausfall einer Veranstaltung aufgrund der COVID-19-Pandemie, bis zu einem bestimmten Betrag einen Gutschein anstelle des Eintrittspreises auszugeben. Barracuda Music wollte dies jedoch auch auf sonstige Fälle höherer Gewalt ausdehnen. Für den OGH benachteiligt dies die Verbraucher:innen gröblich.

Ebenfalls für unzulässig erklärt wurde eine Klausel im Zusammenhang mit Absagen von Veranstaltungen, nach der „im Falle einer Refundierung allfällige Gebühren nicht rückerstattet werden können“. Diese Gebühren betragen üblicherweise rund 10 %. Die Klausel ist – so der OGH – schon deshalb gröblich benachteiligend, weil sie eine Refundierung von Gebühren auch dann ausschließt, wenn die Veranstaltung aufgrund eines Verschuldens von Barracuda Music abgesagt wurde.

4.3.1.12 Unzulässiger Deckungsausschluss: Hoheitsverwaltungsklausel²⁴

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die ARAG SE Direktion für Österreich (ARAG) wegen drei Ausschlussklauseln in den Allgemeinen Bedingungen für die Rechtsschutz-Versicherung (ARB 2020) geklagt. Gegenstand des Verfahrens vor dem OGH war nur noch eine Klausel davon, nämlich die sog Hoheitsverwaltungsklausel. Hingegen hatte bereits das OLG Wien als Berufungsgericht rechtskräftig die Ausnahmesituationsklausel für unzulässig und die Katastrophenklausel für zulässig erkannt (2 R 3/23k).

Artikel 7.1.2. der ARB 2020 der ARAG lautet: „Was ist vom Versicherungsschutz ausgeschlossen? (Allgemeine Risikoausschlüsse) Kein Versicherungsschutz besteht für die Wahrnehmung rechtlicher Interessen 1. in ursächlichem Zusammenhang [...] 1.2. mit [...] Akten der Hoheitsverwaltung wie insbesondere Enteignungs-, Flurverfassungs-, Raum-ordnungs-, Grundverkehrs- oder Grundbuchsangelegenheiten;“

Die Aufzählung der Rechtsmaterien nimmt ganz offensichtlich auf den zuvor erklärten allgemeinen Ausschluss für Akte der Hoheitsverwaltung Bezug, sodass unzweifelhaft von einer einheitlichen Klausel auszugehen ist. Auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Klausel kann nicht Rücksicht genommen werden, weil eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess nicht möglich ist.

Entgegen der Ansicht der ARAG ergibt sich aus der Klausel nicht ansatzweise, dass lediglich verwaltungsbehördliche oder gerichtliche „Bewilligungsverfahren“ vom Versicherungsschutz ausgenommen sind, was deutlich zu formulieren der ARAG freigestanden wäre. Die Reichweite des Risikoausschlusses bleibt damit für durchschnittliche Versicherungsnehmer:innen im Unklaren. Auch die nachfolgende beispielhafte Aufzählung führt nicht zur Transparenz der Klausel, lässt sie die durchschnittlichen Versicherungsnehmer:innen durch die bloß beispielhafte Aufzählung weiterhin im Unklaren, welche (sonstigen) Hoheitsakte vom Risikoausschluss umfasst sind. Dies umso mehr, als durch den Hinweis auf Grundbuchsangelegenheiten sogar unklar bleibt, ob bzw. inwieweit auch gerichtliche

²⁴ OGH 27.9.2023, 7 Ob 92/23i VbR 2023/129 (Leupold/Gelmann).



Verfahren vom Versicherungsschutz ausgenommen sind. Für die durchschnittlichen Versicherungsnehmer:innen ist damit auch keineswegs hinreichend deutlich erkennbar, dass etwa die in der Revision angeführten Amtshaftungsansprüche gegen einen Rechtsträger aus Akten der Hoheitsverwaltung nicht unter den Risikoausschluss zu subsumieren sind.

Die Klausel ist daher intransparent gemäß § 6 Abs 3 KSchG, sodass auf die Frage der gröblichen Benachteiligung nicht mehr eingegangen werden muss.

4.3.2 Verbandsverfahren wegen unzulässiger Geschäftspraktiken

4.3.2.1 Intransparenz bzgl. der Zahlungsmittel

Die **T-Mobile Austria GmbH** bietet auf ihrer Homepage die Möglichkeit zum Vertragsabschluss im Fernabsatz an. Nach § 8 Abs 3 FAGG trifft Unternehmer folgende Pflicht: Auf Websites für den elektronischen Geschäftsverkehr ist spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden. Eine solche Information fehlt auf Ihrer Website zu Beginn des Bestellvorgangs. Den Konsument:innen ist es daher nicht möglich, eine fundierte Entscheidung vor Beginn des Bestellvorgangs zu treffen, ob das Produkt oder die Dienstleistung überhaupt für sie in Frage kommt, wenn sie bestimmte Zahlungsmittel etwa nicht verwenden wollen oder können. Dieses Vorgehen verstößt somit gegen § 8 Abs 3 FAGG. T-Mobile hat eine außergerichtliche Unterlassungserklärung abgegeben.

4.3.3 Verbandsverfahren wegen Verstößen gegen das UWG

4.3.3.1 Erfolg gegen Turtenwald KG („Zisano“)²⁵

Im Auftrag des Sozialministeriums hatte der VKI dieses Unternehmen wegen Irreführung geklagt.

Die beklagte Partei verpflichtet sich in einem gerichtlichen Vergleich, es im geschäftlichen Verkehr, insbesondere auf ihrer Webseite www.zisano.at, zu unterlassen, zu behaupten, von ihr vertriebene Produkte mit einem Silicium-Chip, insbesondere Amulette bzw. Armbänder oder am Körper oder auch auf Waren aufzubringende Silizium-Chips könnten Krankheiten, Funktionsstörungen oder Missbildungen heilen oder verbessern, z.B. Rücken-, Kopf-, Muskel-, Zahn-, Bauch- und Gelenksschmerzen und chronische Schmerzen, Arthritis und wiederkehrende Migräne, multiple Sklerose und Restless-Legs-Syndrom, Asthma, Atemwegsinfekte, Menstruationsbeschwerden, (Nacken)Verspannungen, diverse Sportverletzungen, Entzündungen, Erkältungskrankheiten, Fibromyalgie und Karpaltunnelsyndrom, und/oder sie stärkten das Immunsystem, hätten schmerzlindernde Wirkung, unterstützten die Nährstoffaufnahme und/oder die Ausscheidung von Schadstoffen und Schwermetallen und/oder beschleunige Stoffwechselprozesse und/oder sinngleiche gesundheitsbezogene Aussagen zu machen, sofern sie diese Behauptungen nicht nach dem jeweiligen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnis hinreichend, insbesondere durch Vorlage randomisierter Doppelblindstudien, belegen kann.

4.3.3.2 Manner rechtskräftig wegen Mogelpackung bei Mozart-Schnitten verurteilt²⁶

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die **Josef Manner & Comp. Aktiengesellschaft** (Manner) geklagt. Im Verfahren ging es um die Füllmenge bzw. den Luftgehalt von Verpackungen. Nach

²⁵ Vergleich abgeschlossen vor dem HG Wien 13.1.2023, 22 Cg 52/22y (rk).

²⁶ OLG Wien 27.2.2023, 5 R 145/22p (rk) VbR 2023/82 (Leupold/Gelbmann).



der ersten Instanz schloss sich auch das Oberlandesgericht (OLG) Wien der Rechtsauffassung des VKI an und beurteilte die Verpackung des Schüttelbeutels von „Manner Mozart Mignon“ als irreführend. Das Urteil ist rechtskräftig.

Die in einem Schüttelbeutel vertriebenen Mozartschnitten waren bereits vom Handelsgericht Wien als irreführende Mogelpackung beurteilt worden: Zum einen sei die Verpackung nur zu rund 50 % mit Mozartschnitten gefüllt; zum anderen würde Manner vergleichbare Produkte in einem identen Schüttelbeutel mit mehr Inhalt befüllen. Während etwa die „Original Neapolitaner“-Schnitten und die „Haselnuss Mignon“-Schnitten 400 Gramm enthalten, weisen die „Mozart Mignon“-Schnitten 100 Gramm weniger – also nur 300 Gramm auf. Im Ergebnis folgte das Gericht der Rechtsauffassung des VKI und beurteilte das Produkt als irreführende Mogelpackung.

Dies bestätigte das OLG Wien, das in zweiter Instanz über die von Manner erhobene Berufung zu entscheiden hatte.

Im Einklang mit der bisherigen höchstgerichtlichen Rechtsprechung zu Mogelpackungen hielt das OLG Wien fest, dass bei Kuchen ein Verpackungsleerstand von 40 % bis 50 % eine Irreführung bei Kund:innen bewirken könnte. Demgemäß liege auch bei den klagsgegenständlichen Mozartschnitten eine wettbewerbsrechtlich relevante Minderbefüllung vor. Die Angabe der Nettofüllmenge von 300 Gramm auf der Schauseite der Verpackung könne daran nichts ändern, würde diese doch bei Waffeln – anders als bei anderen Produktkategorien wie Zucker – keine besondere Vorstellung von der damit einhergehenden tatsächlichen Füllmenge bei den Konsument:innen auslösen. Das Argument von Manner, ein höherer Befüllungsgrad sei verpackungstechnisch bedingt nicht möglich, verwarf das Berufungsgericht unter Verweis auf die von Manner angebotenen „Original Neapolitaner“-Schnitten und die „Haselnuss Mignon“-Schnitten. Für das Gericht gab es keinen erkennbaren Grund für den unterschiedlichen Befüllungsgrad außer, dass die klagsgegenständlichen Mozartschnitten (aus Mandel und Haselnuss) in der Produktion teurer seien.

Darüber hinaus betonte das Gericht, dass bei der Erwartungshaltung der Konsument:innen auch der Umweltgedanke zu berücksichtigen sei: Gerade in Zeiten, in denen Plastikmüll eingespart werden soll, erwarte das angesprochene Publikum ein krasses Missverhältnis von Inhalt und Verpackung nicht.

Das OLG hielt außerdem fest, dass gegenständlich nicht nur das Missverhältnis von Verpackung und Inhalt eine Irreführung bewirke, sondern auch der Umstand, dass die „Haselnuss Mignon“-Verpackung sowie die „Original Neapolitaner“-Verpackung zu 25 % mehr Schnitten enthielten, obwohl diese bei oberflächlicher Betrachtung dieselbe Größe hätten wie jene der Mozartschnitten.

4.3.3.3 VKI gewinnt Verfahren gegen Brau Union²⁷

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die Brau Union Österreich AG (Brau Union) wegen irreführender Werbung geklagt. Das LG Linz gab dem VKI recht.

Die Brau Union bewarb das von ihr erzeugte und vertriebene Gösser-Bier sowohl auf der Verpackung als auch in der Fernsehwerbung mit Co2-Neutralität, unter anderem mit den Slogans „CO2 neutral gebraut“, „Wir brauen seit 2015 zu 100 % CO2 neutral“ und „100 % des Energiebedarfs für den Brauprozess kommen aus erneuerbaren Energien“.

²⁷ LG Linz 27.03.2023, 3 Cg 69/22k (rk) VbR 2023/106 (Leupold/Gelbmann).



Zwischen den Parteien war unter anderem strittig, ob der Brauprozess, den die Brau Union als Co2-neutral bewarb, auch den für die Bierherstellung notwendige Mälzprozess erfasst. Denn die Brau Union bzw. die Brauerei Gösser erzeugt das Malz nicht selbst, sondern kauft es bei Mälzereien an bzw. lässt es von diesen herstellen. Die dafür erforderliche Wärme wird überwiegend aus Erdgas gewonnen. Der Mälzprozess ist damit natürlich nicht Co2 neutral. Das Mälzen verursacht aber einen ganz erheblichen Teil des Co2-Ausstoßes im Bier-Herstellungsprozesses, nämlich gut 30 %.

Das ist nach Ansicht des VKI irreführend: Durchschnittsverbraucher:innen verstehen unter „Brauen“ den gesamten Herstellungsprozess des Bieres (ab Ernte). Anders sah das die Brau Union, die dazu den Standpunkt vertrat, dass das Mälzen technisch gesehen nicht zum Brauvorgang gehöre und die Allgemeinheit darunter nur die Verarbeitung von Wasser, Hopfen und Malz verstehe.

Das LG Linz gab dem VKI nun Recht: Selbst wenn das Mälzen im technischen Sinn nicht Teil des Brauprozesses sei, würden durchschnittlich informierte und verständige Verbraucher:innen keine präzise Abgrenzung vornehmen, urteilte das Gericht. Dabei legte es der Beklagten insbesonders zur Last, dass sie auf ihrer Homepage den Brauprozess nicht klar erläutere und das Mälzen sogar explizit als Teil des Brauprozesses darstelle.

Der Rechtsauffassung des VKI, dass die Heraushebung einzelner CO2-neutraler Produktionsschritte stets irreführend sei, wenn das Unternehmen sie nicht in Relation zur insgesamt vom Produkt verursachten Klimabelastung setzt, erteilte das Gericht hingegen eine Abfuhr.

4.3.3.4 Erfolgreiche Klage gegen Leiner & kika Möbelhandels GmbH²⁸

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums wegen einer aus Sicht des VKI unzulässigen Werbung geklagt. Das OLG Wien gab dem VKI recht. Die beklagte Partei hatte es demnach im geschäftlichen Verkehr zu unterlassen, den unrichtigen Eindruck zu erwecken, sie gewährte einen bestimmten Rabatt auf den gesamten Einkauf oder den Einkauf bestimmter Warengruppen, etwa von 25 %, insbesondere durch blickfangartige Werbeankündigungen wie ‚minus 25 % auf Ihren Einkauf!‘ oder ‚minus 25 % auf Ihren Möbeleinkauf‘ oder gleichartige Ankündigungen, wenn sie tatsächlich Teile ihres Sortiments von der Rabattierung ausnimmt wie etwa Produkte wie Küchenblöcke, Badewannen, Duschen und/oder Elektrogeräte und/oder Waren bestimmter Hersteller und/oder Waren, die sie in ihren Prospekten und Inseraten bewirbt.

4.3.3.5 Mogelpackung Gourmet Thunfisch Vier Diamanten²⁹

Der VKI verzeichnete erneut einen Erfolg im Kampf gegen Mogelpackungen. Im Auftrag des Sozialministeriums hatte der Verein die in den Niederlanden ansässige Princes Foods B.V. wegen der von ihr unter der Marke „Vier Diamanten“ vertriebenen Gourmet Tiefkühl-Thunfischstäbchen geklagt. Das Unternehmen zeigte sich einsichtig. Das Verfahren endete mit – mittlerweile rechtskräftigem – Unterlassungsvergleich.

Ein Dauerärgernis bei Konsument:innen sind Mogelpackungen – also Produkte, bei denen die Füllmenge eines Produkts deutlich geringer ist, als es die deutlich größere Außenverpackung suggeriert. Mangels genauer gesetzlicher Regelungen ist es Sache der Gerichte, im Einzelfall zu beurteilen, ob eine wettbewerbswidrige Mogelpackung vorliegt.

²⁸ OLG Wien 27.3.2023, 5 R 152/22t (rk).

²⁹ Vergleich abgeschlossen vor dem HG Wien 27.4.2023, 57 Cg 23/23t (rk).



In den letzten Jahren ging der VKI immer wieder erfolgreich gegen besonders dreiste Formen der Unterverpackung gerichtlich vor. So auch zuletzt gegen das Tiefkühlprodukt „Gourmet Thunfisch mit Sesamkruste“ der bekannten Thunfischmarke „Vier Diamanten“: Befüllt war die Verpackung mit zwei Thunfischstäbchen, die nebeneinandergelegt nicht einmal die Hälfte der Verpackung ausfüllten. Die Sticks waren in einem zwei Fächer bildenden Innenkarton fixiert, sodass die krasse Form der Minderbefüllung für Verbraucher:innen nicht einmal durch Schütteln oder sonst haptisch erkennbar gewesen wäre.

Nach Klagseinbringung lenkte das Unternehmen rasch ein und unterwarf sich dem vom VKI geforderten Unterlassungsbegehrungen.

Die Princes Foods B.V verpflichtet sich darin, es zu unterlassen, tiefgefrorene Thunfischstücke etwa „Gourmet Thunfisch mit Sesamkruste“ in undurchsichtigen Verpackungen in Verkehr zu bringen, deren tatsächliche Füllmenge weit unter dem Fassungsvermögen der Verpackung liegt, etwa weil sie weniger als 50 % mit Thunfischstücken gefüllt ist, ohne, dass dies die Eigenart der Ware oder verpackungstechnische Gründe erfordern und/oder ohne, dass auf die Minderbefüllung ausreichend deutlich hingewiesen wird.

4.3.3.6 Wettbewerbswidrige Darstellung der Lieferkosten bei IKEA³⁰

Die IKEA Möbelvertrieb OHG (IKEA) warb im Frühjahr 2022 auf der Homepage mit der „Gratis Paketlieferung für IKEA Family Mitglieder“, also für jene Kund:innen, die Teil des Kundenbindungsprogramms sind. Voraussetzung für eine Gratislieferung war jedoch, dass die Ware bestimmte Abmessungen und ein bestimmtes Gewicht nicht überschreitet. Diese Einschränkung war jedoch nicht bei der Ankündigung zur Gratislieferung zu finden, sondern auf einer Unterseite mit Informationen zur IKEA-Paketlieferung. Der VKI hatte IKEA daraufhin im Auftrag des Sozialministeriums wegen irreführender Werbung geklagt. IKEA ließ es nicht auf ein Urteil ankommen und erklärte sich zu einem gerichtlichen Unterlassungsvergleich bereit. Der Vergleich ist rechtskräftig.

Nach einer Kundenbeschwerde führte der VKI selbst eine Testbuchung mit einem Produkt durch, das die Größenmaße überschritt, konkret mit einem Doppelbett. Nachdem das Bett dem Warenkorb hinzugefügt wurde, schien unter dem Preis folgende Werbung auf: „Gratis Paketlieferung für IKEA Family Mitglieder. Logge dich jetzt ein oder registriere dich und erhalte deine Paketlieferung ab einem Einkauf von € 60,00 gratis“, wobei der erste Satz im Fettdruck gehalten war.

Durch diese Werbung wurden aus Sicht des VKI Kund:innen dazu verleitet, dem Kundenbindungsbindungsprogramm beizutreten und im Zuge dessen Daten an das Unternehmen zu übermitteln. Erst danach wurde Schritt für Schritt im Bestellprozess deutlich, dass eine Zustellung für IKEA Family-Mitglieder nicht per se kostenlos ist. Letztlich betrogen die Lieferkosten im konkreten Fall € 189,00.

IKEA erweckte nach Ansicht des VKI bei den Kund:innen den Eindruck, dass die bestellte Waren nach dem Beitritt zum Kundenbindungsprogramm gratis geliefert würden, da auf geltenden Einschränkungen nur unzureichend aufmerksam gemacht wurde. Dass die Lieferung von größeren oder schwereren Produkten sehr wohl mit Kosten verbunden ist, wurde erst nach vollzogenem Abschluss der IKEA Family-

³⁰ Vergleich vom 22.5.2023 abgeschlossen vor dem LG Wiener Neustadt 26 Cg 76/22i.



Mitgliedschaft ersichtlich. Diese Vorgehensweise stellt aus unserer Sicht ein wettbewerbswidriges Verhalten dar.

IKEA ließ es nicht auf Urteil ankommen, sondern verpflichtete sich in einem gerichtlichen Vergleich, dieses Verhalten zu unterlassen. Darin verpflichtete sich IKEA, es im geschäftlichen Verkehr zu unterlassen, bei Onlinebestellungen bei der Preisangabe für eine konkret ausgewählte Ware im Warenkorb Werbung für die Möglichkeit zu betreiben, Lieferkosten ganz oder teilweise einzusparen, indem man an einem Kundenbindungsprogramm teilnimmt, dies insbesondere durch Aussagen wie „Gratispaketlieferung für IKEA Family-Mitglieder – logge Dich jetzt ein oder registriere dich und erhalte deine Paketlieferung ab einem Einkauf von € 60,00 gratis“ oder „Paketlieferung für nur € 1,90 für Ikea Family-Mitglieder – logge Dich jetzt ein oder registriere dich und erhalte deine Paketlieferung ab € 70,00 Einkaufswert für nur € 1,90“ oder sinngleiche Aussagen, wenn die Inanspruchnahme der Gratis- oder preisreduzierten Lieferung in Wahrheit voraussetzt, dass die Ware bestimmte Abmessungen und/oder ein bestimmtes Gewicht, etwa eine Länge von maximal 1,98 m und/oder eine Breite von maximal 0,90 m und/oder ein Gewicht von maximal 30 kg, nicht überschreitet, wenn die konkret ausgewählte, im Warenkorb aufscheinende Ware, diese Abmessungen überschreitet.

4.3.3.7 XXXLutz-Werbung für 25 %-Rabattaktion war irreführend³¹

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die **XXXLutz KG** (XXXLutz) geklagt. Grund für die Klage war eine Werbebotschaft, bei der ein aufklärender Hinweis – in Flüsterlautstärke – deutlich leiser war als die vorangegangene Information. Das Landesgericht (LG) Wels gab dem VKI recht und urteilte die Werbung als irreführend.

Lutz warb im Radio und TV unter anderem mit dem Text „*Minus 25 % auf die vielen schönen Sachen vom XXX-Lutz! Sparen Sie 25 % auf Ihren Einkauf!*“ Der Text war zügig, in normaler Lautstärke gesprochen. In deutlich geringerer, flüsternder Lautstärke folgte der schnell gesprochene Hinweis „*Gültig auf fast alle Produkte mit Jubiläumsgutschein.*“ Ohne Erhöhung der Lautstärke beim Radio bzw. Fernsehen konnte dieser Text schlecht bzw. nicht verstanden werden. Es gab umfassende Ausnahmen vom Rabattierungsversprechen, so zum Beispiel Kindersitze, Parkett- und Laminatböden oder die Waren bestimmter Hersteller.

Das LG Wels führt aus, dass der aufklärende Hinweis in seiner Lautstärke deutlich reduziert war, sodass in diesem Zusammenhang von einer Flüsterlautstärke bzw. Flüstern gesprochen werden muss. Das Gericht gab daher der Klage des VKI statt und bestätigte die Irreführung.

Laut Urteil hat es XXXLutz daher zu unterlassen, den unrichtigen Eindruck zu erwecken, einen bestimmten Rabatt zu gewähren – etwa einen Rabatt von 25 % auf den gesamten Einkauf – wenn tatsächlich Teile des Sortiments von der Rabattierung ausgenommen sind und auf diese Einschränkungen nicht ausreichend deutlich hingewiesen wird.

4.3.3.8 VKI erwirkt Greenwashing-Urteil gegen Austrian Airlines³²

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die Austrian Airlines AG (AUA) wegen der Bewerbung von Flügen als CO2-neutral geklagt. Das Landesgericht (LG) Korneuburg folgte jetzt der

³¹ LG Wels 31.5.2023, 1 Cg 69/22z (rk).

³² LG Korneuburg 29.06.2023, 29 Cg 62/22z (rk) VbR 2023/131 (Leupold/Gelmann, Bauer).



Rechtsauffassung des VKI und beurteilte die Werbung als irreführende Geschäftspraktik. Das Urteil ist rechtskräftig.

Schon seit Längerem gibt es in Unternehmen die Erkenntnis, dass sich Produkte und Dienstleistungen mit Angaben zu Umweltverträglichkeit und Nachhaltigkeit gut vermarkten lassen. Jedoch nicht immer halten die beworbenen Umweltvorzüge eines Produktes einer Überprüfung stand. Der VKI untersucht im Rahmen seines Greenwashing-Checks seit 2021 regelmäßig grüne Versprechen von Unternehmen, Marken und Produkten.

Im konkreten Fall ging es um eine Werbung der AUA auf ihrem Twitter-Account und ihrer Homepage. Die Botschaft lautete blickfangmäßig: „CO2-neutral zur Biennale fliegen? Für uns keine Kunst! 100 % SAF“. Ergänzt wurde der hervorgehobene Teil durch die Information: „Denn gemeinsam mit dem Flughafen Wien und Venezia Airport bringen wir Sie mit nachhaltigem Flugkraftstoff (SAF) zur Biennale Arte nach Venedig.“ Der VKI sah darin eine Irreführung von Konsument:innen und brachte Klage wegen Verstoßes gegen das Wettbewerbsrecht ein.

Nachhaltiger Flugkraftstoff (SAF) wird derzeit als sogenannter Drop-in-Kraftstoff herkömmlichem Kerosin beigemischt. Grund dafür ist, dass die technischen Normen Höchstbeimischungsgrenzen vorsehen, die nicht überschritten werden dürfen. Aktuell liegt der maximale Beimischungsanteil von SAF im fossilen Kerosin gemäß ASTM D1655 bei maximal 5 %. Technisch ist es daher nicht möglich, Flüge CO2-neutral mit 100 % SAF durchzuführen,

Die beworbene CO2-neutrale Flugmöglichkeit stellte sich tatsächlich so dar, dass Konsument:innen gegen einen nicht unbeträchtlichen Aufpreis von mehr als 50 % des Ticketpreises eine Nachhaltigkeitsoption buchen konnten. In diesem Fall werde laut Informationen der AUA. der jeweilige persönliche Treibstoffverbrauch für diesen Flug berechnet und die entsprechende Menge SAF zukünftigen Flügen beigemengt.

Das LG Korneuburg gab der Klage des VKI statt und bewertete die Werbung als irreführend gemäß § 2 Abs 1 Z 2 UWG. Das Gericht betonte, dass die Frage, ob Werbung mit Umweltschutzbegriffen zur Irreführung geeignet ist, nach strengen Maßstäben zu beurteilen sei und hielt fest, .es der AUA. möglich und zumutbar gewesen wäre, über den Einsatz von SAF in einer Form zu informieren, die den Adressat:innen ein klares Bild vermittelt hätte.

4.3.3.9 Erfolgreiches Vorgehen gegen Hofer wegen einer Statt-Preis-Werbung³³

Der VKI hatte im Auftrag des Sozialministeriums die Hofer KG (Hofer) wegen aus Sicht des VKI unzulässiger Statt-Preisen geklagt. Zu einem Urteil dazu kam es nicht: Hofer schloss mit dem VKI einen gerichtlichen Vergleich ab und verpflichtete sich darin, dass inkriminierte Verhalten zu unterlassen. Der Vergleich ist rechtskräftig.

Aufgrund der Beschwerde einer Konsumentin nahm der VKI eine von der Hofer KG (Hofer) lancierte Werbung mit Statt-Preisen unter die Lupe. Das Unternehmen warb mit einer hohen Preisermäßigung für eine Infrarotheizung, obwohl diese kurz zuvor ohne Hinweis auf einen Rabatt zum gleichen, niedrigen Preis erhältlich gewesen war. Zudem war der in der Werbung angegebene höhere Statt-Preis auch Monate zuvor überhaupt nie von Hofer verrechnet worden. Der VKI reichte im Auftrag des

³³ Vergleich vor dem LG Wels 17.5.2023 zu 1 Cg 28/22w (rk).



Sozialministeriums Klage ein. Daraufhin schloss Hofer bereits im Vorfeld des Verfahrens einen gerichtlichen Vergleich mit dem VKI und verpflichtete sich zur Unterlassung. Der Vergleich ist rechtskräftig.

Hofer bot im Jänner 2022 eine Infrarotheizung mit einem Preis von € 249,00 an. Im Online-Shop wurde blinkfangartig mit „- 42 %“ geworben, darunter war der Statt-Preis mit „€ 429,00“ ausgewiesen und durchgestrichen. Deutlich weiter unten in der „Produktbeschreibung“ fand sich – eingebettet in einen längeren allgemeinen Text – der Hinweis, dass es sich beim Statt-Preis um den „unverbindlich empfohlenen Verkaufspreis lt. aktueller Hersteller-UVP-Preisliste“ handle. Beim UVP handelt es sich um den unverbindlichen Verkaufspreis.

Einer Statt-Preis-Werbeankündigung muss nach der Rechtsprechung eindeutig zu entnehmen sein, auf welche Preise zu Vergleichszwecken hingewiesen wird. Ohne deutliche Angabe einer anderen Bezugsgröße erwartet das Publikum, dass der Werbende einen Vergleich zu einem realen, zuvor von ihm selbst verlangten Preis zieht.

Der VKI brachte daher eine Klage wegen Irreführung ein. Hofer lenkte ein und schloss mit dem VKI einen gerichtlichen Vergleich. Darin verpflichtet sich Hofer, es zu unterlassen, mit einem erheblichen Rabatt von einem Statt-Preis zu werben, wenn der angeführte Statt-Preis nicht der zuletzt von Hofer selbst verlangte Verkaufspreis, sondern der vom Hersteller unverbindlich empfohlene Listenpreis ist, ohne deutlich darauf hinzuweisen.

Auch ein zweiter Aspekt der Werbung wurde vom VKI beanstandet: Weder der Hersteller der Infrarotheizung noch der Betreiber des exklusiven Onlineshops des Herstellers verlangten für die Heizungen einen Preis, der annähernd dem UVP entsprach. Die Heizung wurde dort zu einem erheblich günstigeren Preis – etwa € 279,00 – angeboten. Auch sonst waren nach den Recherchen des VKI die Infrarotheizungen in den Monaten vor der Werbeankündigung im österreichischen Handel stets zu einem erheblich niedrigeren Preis als dem kommunizierten UVP erhältlich.

Der Bezugspreis muss richtig sein. Der UVP wird von den Verbraucher:innen als realistischer Preis verstanden. Entfernt sich der marktübliche Preis erheblich vom UVP, liegt aus Sicht des VKI ein zur Täuschung geeigneter Mondpreis vor. Dann darf mit dem UVP nicht als Statt-Preis geworben werden.

Der Vergleich wurde vor dem LG Wels am 17.5.2023 zu 1 Cg 28/22w abgeschlossen. Er ist rechtskräftig und lautet wie folgt:

„Die beklagte Partei ist schuldig, es im geschäftlichen Verkehr zu unterlassen, den unrichtigen Eindruck zu erwecken, sie gewähre auf bestimmte Waren einen erheblichen Rabatt, indem sie dem aktuellen Verkaufspreis dieser Ware einen erheblich höheren Statt-Preis gegenüberstellt, insbesondere durch Werbeangaben wie „€ 249,00 statt € 429,00“,

a. wenn der angeführte Statt-Preis nicht der zuletzt von der beklagten Partei selbst verlangte Verkaufspreis, sondern der vom Hersteller unverbindlich empfohlene Verkaufspreis ist, dies in der Werbung aber nicht oder nicht ausreichend deutlich erläutert wird;



b. wenn der Statt-Preis laut Werbung der beklagten Partei der unverbindlich empfohlene Verkaufspreis des Herstellers von Infrarotheizkörpern ist, der Hersteller oder ein dem Hersteller in dessen Verkauf zurechenbarer Dritter aber diesen Preis selbst nicht verlangt, sondern einen erheblich günstigeren, etwa € 279,00, und/oder die beworbenen Infrarotheizkörper in den letzten Monaten vor dem Zeitpunkt der Werbeankündigung im österreichischen Handel stets zu einem erheblich niedrigeren Preis als dem kommunizierten Herstellerlistenspreis, insbesondere um € 259,00 erhältlich waren.“



5 Kontrolltätigkeit

Der VKI kontrolliert erlangte Unterlassungserklärungen bzw. Unterlassungstitel gezielt auf deren Umsetzung in der Praxis und stellt im Fall von Verstößen Vertragsstrafen fällig oder führt Exekution zur Durchsetzung von Unterlassungstiteln.

5.1 Kontrolle Unterlassungstitel

Im Berichtsjahr wurden zu **37 der in den vorangegangenen 3 Jahren erlangten Unterlassungstiteln** Kontrollen durchgeführt.

Dabei wurden insgesamt **185 Klauseln und Praktiken** überprüft.

5.2 Exekution Verbandsklagen

5.2.1 Überblick

Die Kontrolltätigkeit des VKI führte im Berichtsjahr **in 7 Fällen** zur Einleitung eines Exekutionsverfahrens.

Dabei wird eine Verhängung ausreichend hoher Geldstrafen durch die Exekutionsgerichte angestrebt, um – im Lichte der Sanktionsvorgaben der Modernisierungs-Richtlinie (§ 32a KSchG) – sicherzustellen, dass der Geldstrafe zwecks Generalprävention ein ausreichend repressiver Charakter zukommt.

5.2.2 Fallbeispiele

Der VKI hatte im Auftrag des BMSGPK die **T-Mobile Austria GmbH** wegen irreführender Werbung geklagt. Nach dem Urteil des HG Wien 11 Cg 14/20a (rk bestätigt durch das OLG Wien 5 R 12/21b) muss es die T-Mobile Austria GmbH unterlassen, ihre Produkte mit einem hervorgehobenen, zeitbezogenen Preis, insbesondere als „gratis“ für einen bestimmten Zeitraum (etwa „gratis bis Jahresende“), zu bewerben, ohne auf sonstige belastende Bedingungen und Preisbestandteile ausreichend deutlich hinzuweisen, insbesondere auf die Servicepauschale, die Aktivierungsgebühr, die Mindestbindungsduer sowie die Bedingung, dass sich der hervorgehobene, zeitbezogene Preis ab einem bestimmten Zeitpunkt erhöht (und auf welchen Betrag), es sei denn, derartige Bedingungen oder Kosten bestehen nicht. Der VKI stellte einen Exekutionsantrag wegen Verstößen an acht Tagen. Das Erstgericht (BG Innere Stadt Wien 71 E 1707/21t) verhängte im Exekutionsverfahren eine Strafe von € 10.000,00. Nach dem vom VKI dagegen erhobenen Rekurs erhöhte das LG ZRS Wien am 9.9.2021 (47 R 162/21b) die Strafe auf € 30.000,00. Im Jahr 2022 brachte der VKI erneut deswegen einen Exekutionsantrag ein, dies-mal wegen sechs Verstößen. Diesmal wurde eine Strafe in Höhe von € 60.000,00 verhängt. T-Mobile brachte dagegen einen Rekurs an; diesem wurde vom LG ZRS Wien nicht Folge gegeben, sondern der erstinstanzliche Beschluss bestätigt (7.7.2022, 47 R 86/22b, rechtskräftig).

Am 14.12.2022 brachte der VKI erneut einen Strafantrag ein. Das BG Innere Stadt verhängte daraufhin eine Geldstrafe i.H.v. € 80.000,00 (24.1.2023, 72 E 3146/22v). Nach Rekurs von T-Mobile bestätigte das LG ZRS Wien am 13.4.2023, 47 R 36/23a, rechtskräftig den Beschluss.



Der VKI hatte die **Urban Technology GmbH**, die unter der Marke „Dr. Smile“ auftritt, wegen mangelnder Preistransparenz in der Werbung geklagt. Am 7.4.2021 wurde zu 11 Cg 81/20d vor dem HG Wien ein rechtskräftiger Vergleich abgeschlossen, in dem sich das Unternehmen dazu verpflichtete es zu unterlassen, Verträge, mit denen sie Verbraucher:innen entgeltliche Zahlungsaufschübe gewährt, insb. Ratenzahlungsmodelle für Zahnbehandlungen bei denen Verbraucher:innen über die Dauer der Leistungserbringung hinaus Teilzahlungen leisten, unter Hinweis auf eine monatliche Rate (insbesondere: „ab 33€/Monat“) zu bewerben, ohne klar, prägnant und auffallend anhand eines repräsentativen Beispiels auch den festen Sollzinssatz, den Preis bei Einmalzahlung, den effektiven Jahreszins, die Laufzeit der Ratenzahlungen und den zu zahlenden Gesamtbetrag zu nennen, wobei insbesondere Hinweise lediglich in Fußnoten in kleinerer Schrift (selbst wenn darauf mit einem Stern verwiesen wird) oder Hinweise, die nicht im unmittelbar räumlichen Zusammenhang mit der blickfangartig herausgestellten Rate stehen (insb. an erst durch Cursor-Verwendung oder Touch-Gesten erreichbaren Stellen), ausreichend sind.

Der VKI brachte im Dezember 2022 einen Strafantrag ein, weil er 155 Verstöße gegen den Vergleich beweisen konnte. Das BG Donaustadt verhängte eine Strafe in der Höhe von € 77.500,00 (24.1.2023, 15 E 4102/22i). Es begründete die Höhe der Strafe mit der Anzahl der Verstöße und führte aus, dass ein hartnäckiges Zu widerhandeln des Unternehmens vorliege. Die Strafe wurde vom Landesgericht für Zivilrechtssachen (LG ZRS) Wien (07.06.2023, 46 R 68/23z) bestätigt. Der Exekutionsbewilligungsbeschluss ist rechtskräftig.

In einem Verbandsverfahren gegen **Brussels Airlines** hatte der VKI zu 8 Klauseln einen Unterlassungstitel erwirkt (HG Wien 29.3.2019, 39 Cg 55/17g; OLG Wien 10.7.2019, 129 R 56/19g). Im März 2023 brachte der VKI einen Exekutionsantrag wegen zwei dieser Klauseln ein, und zwar

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

8. Wenn Sie sich entgegen der Bestimmungen in Artikel 3.3.2. und ohne dass ein Fehler unsererseits oder höhere Gewalt vorliegt, entscheiden, Ihre Reise am vereinbarten Zwischenlande-ort abzubrechen und den Anschlussflug zu Ihrem Zielort, der im Flugschein angegeben ist, nicht in Anspruch nehmen, gilt dies als Vertragsbruch. In diesem Fall dürfen Sie Ihr aufgegebenes Gepäck erst nach Zahlung einer Vertragsstrafe von € 150,00 am vereinbarten Zwischenlandeort entgegennehmen.“



Mit Beschluss vom 16.5.2023 verhängte das BG Donaustadt eine Strafe in Höhe von € 15.000,00 (12 E 138/23s). Der VKI brachte wegen der Höhe Rekurs ein.

Der VKI hatte die **Neuro Socks GmbH** geklagt. Das daraufhin ergangene Urteil des LG Wiener Neustadt als Handelsgesetz zu GZ 60 Cg 59/20m wurde in seinem Punkt 2 (Unterlassungsbegehren zur Bewerbung mit gesundheitsbezogenen Wirkungen, insbesondere Schmerzlinderung) mangels Bekämpfung rechtskräftig. Punkt 2 lautet:

„Die beklagte Partei ist schuldig, es im geschäftlichen Verkehr zu unterlassen, ihre Produkte, insbesondere Socken mit „VOXX HPT“-Muster, mit gesundheitsbezogenen Wirkungen (insbesondere Schmerzlinderung, Hilfe bei Knieproblemen, Rückenproblemen, Fersensporen- oder Achillessehnen-Beschwerden, Vermeidung von Erkrankungen durch Viren oder Bakterien, Unterstützung des Immunsystems, gesteigerte Fettverbrennung oder verbesserte Regeneration) oder mit Kundenberichten, die diesen Produkten gesundheitsbezogene Wirkungen zuschreiben, zu bewerben, es sei denn, diese Wirkungen sind im Zeitpunkt der Werbebehauptung nach dem Stand der wissenschaftlichen Erkenntnis hinreichend belegt, wobei als hinreichender Beleg eine randomisierte Doppelblindstudie mit einer adäquaten statistischen Auswertung, die durch Veröffentlichung in den Diskussionsprozess der Fachwelt einbezogen worden ist, erforderlich ist.“

Der VKI hat im November 2022 wegen zweier Verstöße im Rahmen einer Seniorenmesse einen Exekutionsantrag gestellt. Mit Beschluss vom 15.12.2022 verhängte das BG Kitzbühel eine Strafe in Höhe von € 4.000,00 (3 E 4810/22d). Der von der Neuro Socks GmbH dagegen eingebaute Rekurs wurde vom LG Innsbruck als verspätet zurückgewiesen (2.2.2023, 4 R 3/23d). Neuro Socks hat daraufhin eine Impugnationsklage eingebrochen. Das BG Kitzbühel hat die Impugnationsklage abgewiesen (28.4.2023, 3 C 26/23w, rk).



6 Information und Medienarbeit

Für die Durchsetzbarkeit von Verbraucherrechten ist eine adäquate Information betroffener Verbraucher:innen von zentraler Bedeutung.

Der VKI hat – jeweils mit Zustimmung des BMSGPK – im Berichtsjahr **38 Pressemitteilungen** veröffentlicht, die in Zusammenhang mit betreuten Verfahren stehen.

Auf der [Webseite www.verbraucherrecht.at](http://www.verbraucherrecht.at) wird laufend über die vom VKI geführten Verfahren berichtet, ebenso auf dem **facebook-, twitter- und LinkedIn-Account** des Bereichs Recht.

Durch begleitende **Medienarbeit** wird die Wirksamkeit der Klagtätigkeit effektiv verstärkt, zumal Musterprozessen und Verbandsklagen auch mit Blick auf den Mitbewerb diesfalls eine größere präventive Wirkung zukommt.

Dazu kommt die mediale Berichterstattung über Verfahren in Presse, Hörfunk, TV und Internet:

In ORF-Sendungen wie

- Konkret
- Aktuell nach Eins
- Bürgeranwalt
- Hörfunkjournale
- Bundesland Heute
- ZiB, ZiB 2 und ZiB 20, ZiB Nacht

wurde im Berichtsjahr wiederholt über die Klagtätigkeit des VKI berichtet.

Gleiches gilt für die Privatsender PULS 4 bzw. 24, ATV und ServusTV.

Ein Hörfunk-Medium, das Aussendungen des VKI zu Rechtsthemen regelmäßig aufgreift und Interviews mit VKI-Mitarbeiter:innen sendet, ist help.orf.at und die Ö1-Sendung help-Radio (samstags, 11.40h).

Auf der – traditionell breitenwirksamen – orf.at-Startseite ist der VKI mit seiner Klagtätigkeit immer wieder prominent vertreten:



WIRTSCHAFT Manner wegen Mogelpackung verurteilt
 E-Lkws gehen in Steyr in Serienproduktion
 Konsumlaune gedämpft: Handelsobmann sieht „Warnsignal“

SPORT Djokovic peilt 94. ATP-Finale an
 Sturm sitzt Salzburg vor Topspiel im Nacken
 Aktivist springt bei Snooker-WM auf Tisch

UMWELT & KLIMA Aktivisten kündigen „Mega-Aktionswochen“ in Wien an

CORONAVIRUS Entlassung und Berufsverbot für Kärntner Lehrerin

WIEN

Manner wegen Mogelpackung verurteilt

Klimaprotest: "Mega-Aktionswochen" im Mai

Prognose: Heute viele Wolken, einzelne Schauer

12,1 °C

ZIB Zack Mini | UBS übernimmt Credit Suisse | XI besucht Putin in Moskau | ORF-Analyse: China als Vermittler? | Treffen zur Aufklärung von Kriegsverbrechen >

AUSLAND UNO: Seit Jänner 143 Menschen im Iran hingerichtet
 Kenia: Chaos bei Protesten, viele Geschäfte geschlossen
 Israeler Minister: „Palästinenser“ gibt es nicht
 Deutschland verdoppelt Beihilfe für Türkei und Syrien
 Denkmal für spanische Mauthausen-Opfer in Madrid

INLAND NÖ: Warten auf Entscheidung über SPÖ-Ressorts
 Ludwig für SPÖ-Befragung nach Salzburg-Wahl
 Digitaluni Linz: Ministerium prüft Wahlvorgang

WIRTSCHAFT Privatspitaler: Einigung auf 10,56 Prozent Lohnplus
 Wirtschaftskammer für Lehrer mit Studienberechtigung
 Slowenisches AKW Krsko nimmt Trockenlager in Betrieb

OGH: Covid-Klausel von Ruefa unzulässig
 Der Oberste Gerichtshof (OGH) hat den Reiseveranstalter Ruefa wegen einer unzulässigen Klausel verurteilt. Durch diese Klausel sollte ein kostenloser Rücktritt vom Pauschalreisen bei künftigen Reisebeschränkungen in Zusammenhang mit Covid-19 nicht möglich sein. Der OGH entschied, dass das gesetzwidrig ist.
[Mehr dazu in help.ORF.at](#)

Samsung plant enorme Investitionen in Chipfertigung

Der Kia Sportage.

KIA

In den APA-MedienNews scheinen Meldungen des VKI häufig auf:



Der schnelle Überblick für Ihre Branche

APA-MedienNews für den 19. Juni 2023

- [OGH erklärte Klauseln bei Sky Österreich für unzulässig](#)
- ["Bild" baut in der Fläche ab](#)
- [FIFA veröffentlichte Zahlen zu Hass-Postings](#)

OGH erklärte Klauseln bei Sky Österreich für unzulässig

Der Oberste Gerichtshof (OGH) hat eine Klausel zum Kundendatenabgleich bei Sky Österreich Fernsehen GmbH für unzulässig erklärt. Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hatte im Auftrag des Sozialministeriums geklagt. Das Urteil ist rechtskräftig, wie aus einer Aussendung des VKI hervorgeht.

Konkret ging es um ein Schreiben vom Mai 2020, in dem Sky ihren Kundinnen und Kunden angekündigt hatte, personenbezogene Adressdaten mit den Daten der Österreichischen Post abgleichen zu wollen. Eine eigene Einwilligung für die Datenweitergabe an die Post wurde dabei nicht eingeholt. Stattdessen hätten die Kunden der Weitergabe der Daten aktiv widersprechen müssen.

Der OGH erklärte dieses Vorgehen als gesetzwidrig. So gehe aus der Klausel nicht hervor, welche Daten der Verbraucherinnen nun tatsächlich an die Post zum Abgleich gegeben wurden. Außerdem seien die Verbraucher nicht ausreichend über ihre Rechte und Pflichten aufgeklärt worden. Der OGH befand die Klausel als intransparent und somit als unzulässig.

Ebenfalls für intransparent erklärte der OGH zwei Datenschutzklauseln in den allgemeinen Geschäftsbedingungen von Sky. Eine Klausel sah vor, dass personenbezogene Daten sowie Daten über das Nutzungsverhalten gegebenenfalls an Dritte weitergegeben werden. Unklar blieb dabei aber, welche Daten konkret an wen übermittelt werden. Auch bei einer weiteren Klausel war unklar, welche Kundendaten weitergegeben werden.

nach oben



Klic ... MEDIEN

Der schnelle Überblick für Ihre Branche

APA-MedienNews für den 16. März 2023

- [OGH: Änderungsklausel von WhatsApp ist gesetzwidrig](#)
- [RTL: Haben viele Interessenten für Gruner+Jahr-Zeitschriften](#)
- [USA erhöhen Druck auf TikTok](#)
- [Axel Springer wechselt "Bild"-Chefredaktion komplett aus](#)
- [DAZN startet kostenfreien Frauensport-Sender](#)
- ["Krone" beendet "Club 3"-Kooperation nach Salomon-Posting](#)
- [Musikszene wirft sich in die Bresche für das RSO](#)

OGH: Änderungsklausel von WhatsApp ist gesetzwidrig

Nachdem WhatsApp 2021 seine Nutzungsbedingungen geändert hat, war der Verein für Konsumenteninformation (VKI) im Auftrag des Sozialministeriums vor Gericht gezogen. Der Oberste Gerichtshof (OGH) bestätigte nun, dass die Änderungsklausel von WhatsApp unzulässig ist. Die Entscheidung ist rechtskräftig. Fünf weitere beanstandete Klauseln in den Nutzungsbedingungen von WhatsApp waren bereits zuvor vom Oberlandesgericht Wien rechtskräftig für gesetzwidrig erklärt worden.

Konkret wurde die WhatsApp Ireland Limited geklagt, die den internationalen Messenger-Dienst WhatsApp betreibt. Im Frühjahr 2021 teilte WhatsApp den Userinnen und Usern mit, dass die Nutzungsbedingungen und die Datenschutzrichtlinie aktualisiert werden. Darin war unter anderem Folgendes zu lesen: "Diese Aktualisierung erweitert unsere Nutzungsbedingungen und unsere Datenschutzrichtlinie um zusätzliche Informationen beispielsweise dazu, wie du mit Unternehmen chatten kannst, wenn du das möchtest [...] Die Nutzungsbedingungen sind ab 15. Mai 2021 gültig. Bitte stimme diesen Bedingungen zu, um WhatsApp nach diesem Datum weiterhin nutzen zu können. Weitere Informationen zu deinem Account erhältst du hier." Die Klausel enthielt mehrere Verlinkungen, unter anderem zu den neuen AGB und zu einer beispielhaften Auflistung von mit der Aktualisierung verbundenen Änderungen, wie



die Verbraucherschützer am Donnerstag erklärten.

Bereits die Vorinstanzen hatten die Klauseln als intransparent beurteilt. WhatsApp argumentierte in der Revision vor dem OGH vor allem damit, dass es sich bei der Klausel gar nicht um eine Vertragsbestimmung handelt, sondern nur um eine Mitteilung.

Der OGH bestätigte nun, dass diese Klausel über eine bloße Aufklärung der Nutzerinnen und Nutzer hinausgeht und den Vertragsinhalt gestaltet. Auch unter Berücksichtigung der enthaltenen Verlinkungen können sich die Verbraucher kein klares und umfassendes Bild davon machen, in welchen Punkten sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von WhatsApp konkret ändern, hielt der OGH weiter fest. Durch diese Vorgehensweise werde die Möglichkeit genommen, die Auswirkungen der Änderung der AGB verlässlich abschätzen zu können und damit eine fundierte Entscheidungsgrundlage für die verlangte Zustimmung zu erlangen.

WhatsApp argumentierte im Verfahren auch mit der Kostenlosigkeit des Messenger-Dienstes. Der VKI hatte dem entgegnet, dass die User sehr wohl in Form der Übermittlung ihrer Kontaktdaten für den Dienst bezahlen. Mangels substanzialer Einwände von WhatsApp qualifizierte der OGH den Dienst von WhatsApp ebenfalls als entgeltlich.

nach oben

Österreichische Tageszeitungen berichten sowohl in ihren Printausgaben als auch über ihre social media-Kanäle über die Klagstätigkeit des VKI:





Verein für Konsumenteninformation

Klagsbericht 2023

OÖNachrichten · Folgen
15. Juni um 10:51 ·

Der Verein für Konsumentenschutz (VKI) hat eine Klage gegen die Brau Union Österreich eingebbracht, nachdem diese damit geworben hatte, das Bier ihrer Marke Gösser zu 100 Prozent CO₂-neutral zu brauen.



OÖNachrichten

NACHRICHTEN.AT
Wegen Gösser-Werbung: VKI klagte gegen Brau Union

8 Gefällt mir Kommentieren Teilen

oe24.at · Folgen
15. Juni um 17:17 ·

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hat eine Klage gegen die Brau Union Österreich eingebbracht, nachdem diese damit geworben hatte, das Bier ihrer Marke Gösser zu 100 Prozent CO₂-neutral zu brauen.



OE24.AT
Gösser CO₂-neutral: Klage gegen Brau Union wegen Greenwashing
Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hat eine Klage gegen die Brau Union Österreich ...

17 Gefällt mir Kommentieren Teilen

Ferner wird über Klagen des VKI im Teletext des ORF berichtet:



teletext ORF.at

ORF 1 INHALT

152 153,1 (1/1)

154

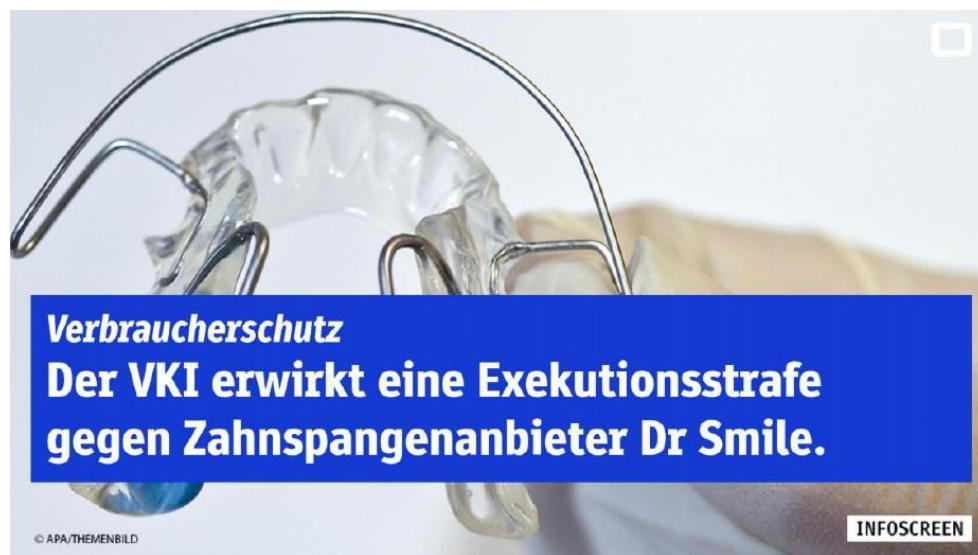
Nachrichten
WIRTSCHAFT

Greenwashing: VKI klagt Brau Union

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hat eine Klage gegen die Brau Union eingebracht, nachdem diese damit geworben hatte, das Bier ihrer Marke Gösser zu 100 % CO2-neutral zu brauen.

Nach VKI-Ansicht ist die Werbung irreführend, da lediglich beim Vorgang des Brauens selbst, nicht aber im gesamten Herstellungsprozess auf fossile Energie verzichtet wird. Vor allem das energieintensive Mälzen sei nicht Teil der Rechnung gewesen. Dazu die Brau Union: Das Mälzen gehöre technisch gesehen nicht zum Brauvorgang. Das Landesgericht Linz folgte aber der VKI-Ansicht. Das Urteil ist nicht rechtskräftig.

Auf den Infoscreen des „Öffi-TV“ schafften es folgende Meldungen:





Besonders Medieninteresse weckte im Berichtsjahr die Aussendung des VKI über das Verfahren betreffend die Mogelpackung von Manner. Hier ein Auszug der Medienmeldungen:

Radio:

- ORF Radio Wien Stadtjournal um 12: <https://sound.orf.at/kalender/wie/20230418/0900>
- ORF Radio Wien am Nachmittag (15:10): <https://sound.orf.at/kalender/wie/20230418/1500> ==> Ausführlichere Besprechung des Urteils
- ORF Radio Wien Nachrichten um 17 Uhr: (unter selben Link wie Clipping zuvor)
- Krone Hit Radio (ohne O-Ton)

Web:

- <https://wien.orf.at/stories/3203445/>
- Help.orf.: Verlinkung zu wien.orf
- <https://kurier.at/wirtschaft/mannerschnitten-mogelpackung-manner-zu-viel-luft/402415421>
- <https://www.krone.at/2984207>
- <https://www.derstandard.at/story/2000145619949/urteil-rechtskraeftig-manner-mogelt-bei-mozart-mignon-schnitten>
- <https://www.sn.at/wirtschaft/oesterreich/manner-schummelte-laut-gericht-bei-mozartschnitten-menige-137321017>
- https://www.meinbezirk.at/wien/c-wirtschaft/manner-rechtskraeftig-wegen-mogelpackung-verurteilt_a5992851
- <https://www.salzburg24.at/news/oesterreich/vki-manner-irrefuehrung-mit-mogelpackung-bei-mozart-schnitten-137318719>
- https://www.kleinezeitung.at/wirtschaft/6277030/Mag-man-gar-nicht_Manner-wegen-Mogelns-bei
- <https://www.diepresse.com/6277029/wegen-mogelpackung-manner-rechtskraeftig-verurteilt>
- <https://www.nachrichten.at/panorama/chronik/manner-rechtskraeftig-wegen-mogelns-bei-mozartschnitten-verurteilt;art58,3819655>
- <https://www.heute.at/s/mogelpackung-boeser-schummel-verdacht-gegen-manner-100266513>
- <https://www.oe24.at/oesterreich/chronik/wien/manner-wegen-mogelns-verurteilt-verpackung-nur-zur-haelfte-befueellt/552667621>
- <https://zackzack.at/2023/04/18/manner-wegen-mogelpackung-verurteilt>



- <https://k.at/news/manner-schummelte-laut-gericht-bei-mozartschnitten-menue/402415433>
- <https://www.rechteeasy.at/vki-manner-wegen-mogelpackungen-bei-mozart-schnitten-verurteilt/>
- <https://www.bvz.at/in-ausland/manner-schummelte-laut-gericht-bei-mozartschnitten-menue-363610137>
- <https://www.vienna.at/mogeln-bei-mozartschnitten-manner-rechtskraeftig-verurteilt/8026069>
- https://boerse-social.com/2023/04/18/vki_manner_rechtskraeftig_wegen_mogelpackung_beि_mozart-schnitten_verurteilt
- <https://extrajournal.net/2023/04/18/manner-packerl-zu-luftig-vki-gewinnt-vor-gericht/>
- <https://www.salz-tv.at/2023/04/18/vki-manner-rechtskraeftig-wegen-mogelpackung-bei-mozart-schnitten-verurteilt/>
- <https://www.kronehit.at/news/mogelt-manner/>
- <https://www.puls24.at/news/chronik/rechtskraeftig-verurteilt-manner-schummelte-bei-mozartschnitten-menue/294869>
- <https://todaytimeslive.com/world/272303.html>

Herausragendes Medienecho rief eine Aussendung des Sozialministers zur Klage gegen die Unicredit betreffend Zinsen auf Girokonten hervor. Einen Tag vor der Aussendung hatte der Vizekanzler die Klage in den ORF-Sommergesprächen erwähnt:





The screenshot shows the homepage of ORF.at. At the top, there's a navigation bar with icons for home, search, and account. Below it is a banner for "HILFT". The main content area features several news thumbnails:

- A large thumbnail on the left shows a map and a 100 Euro bill, with the headline "Zinszüge: Rauch beauftragt Klage gegen Bankensektor".
- A thumbnail with a man in an apron in a kitchen, with the headline "The Bear - Kochen gegen den Untergang".
- A thumbnail of Donald Trump, with the headline "Die vierte: Anklage gegen Trump in Georgia".
- A thumbnail of a helicopter, with the headline "Mindestens 35 Tote bei Brand auf russischer Tankstelle".
- A thumbnail of a car fire, with the headline "Gesamt 150 Tote bei Brand in Russland".
- A thumbnail of a soccer player, with the headline "SPORT Irres Finish beschert Spanien Finalpremiere".
- A thumbnail of a soccer match, with the headline "SPORT CL: Sturm hofft auf „Fußballwunder“".

At the bottom, there's a "SONDERSEITE" section with a link to "Alle Informationen zur Hochwasser-Hilfsaktion".

Auch in internationalen Medien wird über die Klagstätigkeit des VKI berichtet:



LEXOLOGY

Register now for your free, tailored, daily legal newsfeed service.

Find out more about Lexology or get in touch by visiting our [About](#) page.

[Register](#)

Greenwashing: Judgment against Brau Union Österreich

[Blog](#) View Points

European Union | June 26 2023

The Austrian Association for Consumer Protection (VKI) has [filed a lawsuit](#) against Brau Union Österreich for misleading advertising with regards to its Gösser beer.

Brau Union had used slogans such as "CO2-neutral brewed" or "100% of the energy required for the brewing process comes from renewable energies" on the packaging of its Gösser beer, as well as in TV commercials, to advertise that the beer was brewed in a 100% CO2-neutral way. VKI investigated and found out that only the brewing of Gösser beer does not use fossil energy, while upstream and downstream production processes, such as the energy-intensive malting process, apply fossil gases.

For this reason, VKI argued, the advertisement was misleading because fossil energy was only eliminated in the brewing process itself, not in the entire production process. Brau Union rejected the accusations, arguing that malting was technically not part of the brewing process. The Linz Regional Court (Landesgericht Linz) has now confirmed VKI's view. The court found that malting was considered part of the brewing process on various websites, including Gösser's own website. The advertising was, therefore, unclear and misleading for averagely informed consumers. The judgment (Case No. 3 Cg 69/22k – 8) is not yet final and binding, as Brau Union has filed an appeal.

This is another case showing that the fight against greenwashing is picking up speed. It is likely that this topic will become even more important for European courts in the future, with the EU being in the process of adopting a directive on green claims.

Reed Smith LLP - Daja Apetz-Dreier and Maximilian Gross



zm online

Urteil gegen Aligner-Anbieter DrSmile

Österreich verhängt hohe Geldstrafe



DrSmile hatte sich in einem gerichtlichen Vergleich im April 2021 verpflichtet, in Österreich die Gesamtkosten sowie den Sollzinssatz seines Ratenzahlungsangebots „ab 33 € mtl.“ nicht im Kleingedruckten zu verstecken – verstieß aber allein von April bis August 2022 mehr als 150 mal dagegen. *Screenshot zm*

mg

| 01.05.2023 | Gesellschaft

Das Bezirksgericht Donaustadt in Wien hat per Beschluss eine Strafe von 77.500 Euro gegen DrSmile ausgesprochen. Der zu Straumann gehörende Aligner-Anbieter hatte gegen Auflagen eines gerichtlichen Vergleichs verstößen.

Die Vorgeschichte: Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hatte 2021 im Auftrag des österreichischen Sozialministeriums gegen die Berliner Urban Technology GmbH, die unter der Marke „Dr Smile“ auftritt, wegen mangelnder Preistransparenz in der Werbung geklagt. Daraufhin kam es am 7. April 2021 vor dem Handelsgericht Wien zu einem Unterlassungsvergleich.

Darin verpflichtete sich DrSmile, „es im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Österreich zu unterlassen, [...] Ratenzahlungsmodelle [...] unter Hinweis auf eine monatliche Rate (insbesondere: „ab 33 €/Monat“) zu bewerben, ohne klar, prägnant und auffallend anhand eines repräsentativen Beispiels auch den festen Sollzinssatz, den Preis bei Einmalzahlung, den effektiven Jahreszins, die Laufzeit der Ratenzahlungen und den zu zahlenden Gesamtbetrag zu nennen“. DrSmile wollte insbesondere darauf verzichten, Hinweise

<https://www.zm-online.de/news/detail/oesterreich-verhaengt-geldstrafe-gegen-drsmile>

1/2



05.07.23, 14:18

[Osterreich verhängt hohe Geldstrafe - zm-online](#)

„lediglich in Fußnoten in kleinerer Schrift“ oder „im nicht unmittelbar räumlichen Zusammenhang mit der blickfangartig herausgestellten Rate“ zu verstecken. Nach Ansicht des VKI verstieß DrSmile gegen diese Auflage 155 mal, weshalb die Verbraucherschützer einen sogenannten Exekutionsantrag stellten. Das Bezirksgericht (BG) Donaustadt gab diesem Antrag statt und verhängte eine Strafe in Höhe von 77.500 Euro gegen den Aligner-Anbieter. Dieser Exekutionsbeschluss ist noch nicht rechtskräftig.

Gerügt wird „hartnäckiges Zuwiderhandeln“

Bei der beanstandeten Werbung handelt es sich vor allem um TV-Spots, in denen groß mit „ab 33 € mtl*“ geworben wurde. Der Sternchenhinweis zum effektiven Jahreszinssatz in Höhe von 10,28 Prozent und einem Gesamtpreis von 2.376 Euro wurde dabei nur 2 Sekunden in deutlich kleinerer Schrift eingeblendet, teilt der VKI mit. Akustisch war zudem nur die monatliche Rate zu hören, heißt es weiter. „Einen Hinweis mit weiteren Informationen gab es nicht.“ Das BG Donaustadt schöpfte mit der verhängten Geldstrafe in Höhe von 77.500 Euro das mögliche Strafmaß von bis zu 100.000 fast voll aus. Es begründete die Höhe der Strafe mit der Anzahl der Verstöße und führte an, dass ein hartnäckiges Zuwiderhandeln des Unternehmens vorliege. „Es ist erfreulich, dass das Gericht hier eine recht hohe Strafe verhängt hat“, kommentierte der VKI das Urteil. „Das Unternehmen hat Rekurs gegen den Beschluss eingelegt. Wir hoffen aber, dass die nächste Instanz die Strafhöhe bestätigt, damit die Strafe auch eine entsprechende abschreckende Wirkung entfalten kann“, sagte Dr. Beate Gelmann, Leiterin der Abteilung Klagen im VKI.

DrSmile kommentierte die Situation auf Anfrage wie folgt: „In Folge des gerichtlichen Unterlassungsvergleichs aus dem Frühjahr 2021 haben wir unsere Prozesse im Hinblick auf die Preisgestaltung komplett umgestellt und den gesamten Internetauftritt dahingehend überarbeitet. Dennoch waren in der Folge vereinzelt veraltete Werbemittel im Umlauf, die noch nicht volumnäßig mit den Regularien übereinstimmten.“ Der VKI kontert, er habe im Exekutionsantrag vorgebracht, dass es allein 153 Verstöße im TV gab – und zwar in der Zeit von 1. April 2022 bis 31. August 2022. „Ob das ‚vereinzelte‘ Fälle sind, mag jede/r selbst beurteilen.“

Immerhin: Der Aligneranbieter gelobt Besserung. Alle Werbemittel seien „mittlerweile geändert“, schreibt er, gibt aber zu bedenken, trotzdem könne es vorkommen, „dass im Einzelfall eine Darstellung als nicht ausreichend transparent angesehen wird.“ Darum werde man in den kommenden Wochen und Monaten weitere Informationen in die Werbemittel integrieren, schreibt DrSmile, „die über das gesetzlich geforderte Maß hinaus für noch mehr Preistransparenz sorgen.“