



REPUBLIK ÖSTERREICH
Oberlandesgericht Wien

5 R 107/22z

Im Namen der Republik

Das Oberlandesgericht Wien hat als Berufungsgericht durch die Senatspräsidentin Dr. Schrott-Mader als Vorsitzende sowie die Richter Mag. Guggenbichler und Mag. Böhm in der Rechtssache der klagenden Partei **Bundesarbeitskammer**, Prinz-Eugen-Straße 20-22, 1040 Wien, vertreten durch Dr. Sebastian Schumacher, Rechtsanwalt in Wien, wider die beklagte Partei **TUI Deutschland GmbH**, Karl-Wiechert-Allee 23, 30620 Hannover (Deutschland), zuletzt vertreten durch Dr. Eike Lindinger, Rechtsanwalt in Wien, wegen Unterlassung und Urteilsveröffentlichung (Streitwert EUR 34.900), über die Berufung der beklagten Partei (Berufungsinteresse: EUR 34.900) gegen das Urteil des Handelsgerichts Wien vom 25.4.2022, 57 Cg 54/20x-20, in nichtöffentlicher Sitzung zu Recht erkannt:

1. Der Berufung wird **teilweise Folge** gegeben.

Das angefochtene Urteil, das hinsichtlich seiner - nunmehr als Punkt 3. bezeichneten - Kostenentscheidung und seines - nunmehr als Punkte 4. und 5. bezeichneten - Ausspruchs über die Urteilsveröffentlichung unverändert bleibt, wird im Ausspruch über das Unterlassungsbegehren **teilweise bestätigt** und **teilweise abgeändert**, sodass die neu gefassten Punkte 1. und 2. wie folgt lauten:

„1. Die beklagte Partei ist schuldig, binnen drei Monaten die Verwendung der nachstehend genannten Klauseln oder sinngleiche Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Vertragsformblättern im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern mit Wohnsitz in Österreich zu unterlassen und es weiters binnen drei Monaten zu unterlassen, sich auf diese oder sinngleiche Klauseln zu berufen, soweit diese bereits Inhalt der von der beklagten Partei mit Verbrauchern abgeschlossenen Verträge geworden sind:

a. 3 Kinderermäßigungen

„... Bei falschen Altersangaben ist der Reiseveranstalter berechtigt, darauf beruhende Differenzen zum konkreten Reisepreis zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von EUR 50,-- nachzuerheben. ...“

b. 4 Besondere Hinweise für Ferienwohnungen, Ferienhäuser, TUI Cars und Camper

„... Die Rückzahlung oder Verrechnung erfolgt, wenn die Ferienwohnung/das Ferienhaus/der Camper bei Beendigung des Aufenthaltes in ordnungsgemäßem Zustand gereinigt zurückgegeben worden sind.“

c. 5 Sonderwünsche, individuelle Reisegestaltung, Reiseleitung

„5.1.1. Vertriebsstellen dürfen Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden.

... Vertriebsstellen sind weder vor, noch nach Abschluss des Reisevertrages berechtigt, ohne schriftliche Bestätigung des Reiseveranstalters, von Leistungsbeschreibungen bzw. bereits abgeschlossenen Reiseverträgen abweichende Zusagen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, soweit sie hierzu nicht gesondert bevollmächtigt sind.“

...

„5.1.2. Für die Bearbeitung individueller, von der jeweiligen Leistungsbeschreibung abweichender Reisen, wird eine Gebühr von maximal EUR 50,-- pro Reisenden und Woche erhoben.“

„5.1.3. Bei vom Reisenden im Zielgebiet gewünschten Flug- und/oder Hotelumbuchungen behält der Reiseveranstalter sich zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten die Erhebung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr pro Person vor. ...“

d. 6 Flugbeförderung

„6.2. Zwischenlandungen

Der Reiseveranstalter weist darauf hin, dass es bei Direktflügen aus flug- und programmtechnischen Gründen zu Zwischenlandungen kommen kann.“

e. 7 Leistungsänderungen

„7.1. Vor Vertragsschluss kann der Reiseveranstalter jederzeit eine Änderung der Leistungsbeschreibungen vornehmen, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.“

„7.3. ... Gegebenenfalls wird er dem Kunden unentgeltliche Umbuchung oder einen unentgeltlichen Rücktritt anbieten. ...“

f. 8 Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/ Rücktrittsgebühren

„8.2. ... Die Rücktrittsgebühren sind in Ziffer 8.4. pauschaliert. Sie bestimmen sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt. Die nachfolgenden Pauschalen berücksichtigen ferner den Zeitraum zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn. Sie

sind auf Verlangen des Kunden vom Reiseveranstalter zu begründen. Dem Kunden bleibt darüber hinaus der Nachweis offen, die dem Reiseveranstalter zustehenden Gebühren seien wesentlich geringer als die von ihm geforderte Entschädigungspauschale."

„8.4. Der pauschalierte Anspruch auf Rücktrittsgebühren beträgt pro Person/pro Wohneinheit bei Rücktritt:

8.4.1. Standard-Gebühren:

A/B Reise mit (A) und ohne (B) Flugbeförderung

bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 25 %

ab dem 29. Tag vor Reiseantritt 40 %

ab dem 19. Tag vor Reiseantritt 50 %

ab dem 9. Tag vor Reiseantritt 75 %

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis

zum Tag des Reiseantritts oder bei

Nichtantritt der Reise 80 %

des Reisepreises.

8.4.2. Ausnahmen von der Standardregelung:

A Ferienwohnungen/-häuser/Appartements, Carawan-Parks, auch bei Bus- und Bahnreise, Motorradrundreisen, airtours Private travel

bis zum 46. Tag vor Reiseantritt 25 %

ab dem 45. Tag vor Reiseantritt 50 %

ab dem 35. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder

bei Nichtantritt der Reise 80 %

des Reisepreises.

B Schiffsreisen, Spezialprogramme, Aktivprogramme, Camper-Programme

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt 25 %

ab dem 30. Tag vor Reiseantritt 40 %

ab dem 24. Tag vor Reiseantritt 50 %

ab dem 17. Tag vor Reiseantritt 60 %
ab dem 10. Tag vor Reiseantritt bis
zum Tag des Reiseantritts oder
bei Nichtantritt der Reise 80 %
des Reisepreises.

C Bei lediglich vermittelten Eintrittskarten, zB für Musicals, gelten die Rücktrittsbedingungen des jeweiligen Anbieters, die Ihnen bei Buchung mitgeteilt werden.

D Bei Produkten, die mit dem Vermerk „80 % Rücktrittsgebühr ab Buchung“ gekennzeichnet sind, werden unabhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts Rücktrittsgebühren von 80 % des Reisepreises fällig.

Bei Produkten, die mit dem Vermerk „kostenloser Storno bis 18.00 Uhr am Anreisetag“ gekennzeichnet sind, fallen bei einem Rücktritt bis 18:00 Uhr (MEZ) am Abreisetag keine Rücktrittsgebühren an, bei zeitlich späterem Rücktritt bis hin zum Nichtantritt der Reise werden Rücktrittsgebühren in Höhe von 80 % des Reisepreises fällig.

E Für besondere Produkte des Reiseveranstalters Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“) gelten abweichende Bedingungen, die Ihnen jeweils vor der Buchung mitgeteilt werden und mit aktuellem Stand unter www.tui-wolters.de/agb zu finden sind: Schiffsreisen mit Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, Plantours Kreuzfahrten, Transocean Kreuzfahrten, Havila Kystruten und Göta Kanal sowie das Finnland Winterprogramm.

F Für TUI Cars werden Rücktrittsgebühren in Höhe von 80 % erst ab 24 Stunden vor Anreise und bei Nichtabnahme des Mietwagens fällig.

G Für Angebote von XTUI
bis zum 31. Tag vor Reiseantritt 40 %

ab dem 30. Tag vor Reiseantritt 60 %

ab dem 17. Tag vor Reiseantritt 70 %

ab dem 10. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 80 % des Reisepreises."

„8.5. Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen."

g. 9 Umbuchung, Ersatzperson

„9.1. ... Dafür wird eine gesonderte Gebühr von EUR 50,-- pro Person erhoben. ..."

...

„9.2. ... Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist der Reiseveranstalter berechtigt, für die ihm durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Bearbeitungskosten pauschal EUR 10,00 zu verlangen. Gegenüber Leistungsträgern (zB Fluggesellschaften) tatsächlich entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. ... Dem Reisenden bleibt der Nachweis mit dem Eintritt des Dritten nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Kosten unbenommen. ..."

h. 11 Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter

„11.1. Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Durchfüh-

rung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung durch den Reiseveranstalter vom Reisenden nachhaltig gestört wird. Das Gleiche gilt, wenn sich ein Reisender in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. ..."

i. 12 Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung

„12.2. Der Reisende kann eine Minderung des Reisepreises verlangen, falls Reiseleistungen nicht frei von Reismängeln erbracht worden sind und er es nicht schuldhaft unterlassen hat, den Mangel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) anzuzeigen. ..."

2. Das **Mehrbegehren**, die beklagte Partei sei schuldig, die Verwendung der nachstehend genannten Klauseln oder sinngleiche Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Vertragsformblättern im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern mit Wohnsitz in Österreich zu unterlassen und es weiters zu unterlassen, sich auf diese oder sinngleiche Klauseln zu berufen, soweit diese bereits Inhalt der von der beklagten Partei mit Verbrauchern abgeschlossenen Verträge geworden sind:

a. 7 Leistungsänderungen

„7.2. Änderungen wesentlicher Reiseleistungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit sie nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, insbesondere soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.“

**b. 8 Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/
Rücktrittsgebühren**

„8.3. Rücktrittsgebühren sind auch dann zu zahlen, wenn sich ein Reiseteilnehmer nicht rechtzeitig zu den in den Reisedokumenten bekanntgegebenen Zeiten am jeweiligen Abflughafen oder Abreiseort einfindet oder wenn die Reise wegen nicht vom Reiseveranstalter zu vertretenden Fehlens der Reisedokumente, wie zB Reisepass oder notwendige Visa, nicht angetreten wird.“

c. 9 Umbuchung, Ersatzperson

„9.1. ... Gegenüber Leistungsträgern (zB Fluggesellschaften) entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. ...

Darüber hinaus gilt Folgendes: Bei einer Änderung der Beförderung, der Unterkunft oder des Reiseterrmins wird der Reisepreis für die geänderten Leistungen komplett neu berechnet auf der Basis der dann geltenden Preise und Bedingungen. ...“

d. 13 Schadenersatz

„13.7.3. Reiseleiter sind nicht berechtigt irgendwelche Ansprüche anzuerkennen.“

wird **abgewiesen.**“

2. Die beklagte Partei ist schuldig, der klagenden Partei die mit EUR 3.051,12 (darin enthalten EUR 508,52 USt) bestimmten Kosten des Berufungsverfahrens binnen 14 Tagen zu ersetzen.

3. Der Wert des Entscheidungsgegenstands übersteigt EUR 30.000.

4. Die ordentliche Revision ist zulässig.

Entscheidungsgründe :

Die klagende Kammer ist gemäß § 29 KSchG berechtigt, eine Verbandsklage iSd §§ 28, 28a KSchG zu erheben.

Die Beklagte ist ein Reiseveranstaltungsunternehmen, das unter anderem Pauschalreisen für österreichische Verbraucher anbietet. Sie tritt als Unternehmerin regelmäßig in rechtsgeschäftlichen Kontakt mit österreichischen Verbrauchern iSd § 1 KSchG. Sie schließt laufend Verträge mit Verbrauchern in ganz Österreich ab und verwendete im geschäftlichen Verkehr mit österreichischen Verbrauchern in Österreich Allgemeine Geschäftsbedingungen (Reise- und Versicherungsbedingungen; RVB). Diese enthalten neben den im abgeänderten Urteilsspruch unter den Punkten 1. und 2. aufgelisteten Klauseln auch folgende Klauseln:

„3. Kinderermäßigungen

... Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Bearbeitungskosten bleibt Ihnen unbenommen.

7. Leistungsänderungen

...

7.3. *Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger zu informieren.*

...

7.4. *Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft der Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrages geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer vom Reiseveranstalter gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen oder*

unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter ihm eine solche Reise angeboten hat.

9. Umbuchung, Ersatzperson

9.1. Auf Ihren Wunsch nimmt der Reiseveranstalter, soweit durchführbar, bis zum 31. Tag vor Reiseantritt bzw. bei Reisen im Sinne der Ziffer 8.4.2 A bis zum 46. Tag vor Reiseantritt eine Abänderung der Bestätigung (**Umbuchung**) vor. Als Umbuchungen gelten z. B. Änderungen des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderung.

...

9.2. ... Für den Reisepreis und die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden Kosten haften der angemeldete Teilnehmer und die Ersatzperson als Gesamtschuldner."

In Österreich können Reisen der Beklagten über die Reisebüros der TUI Austria Holding GmbH sowie über andere Reisebüros, ebenso wie auch im Internet gebucht werden. Die Produkte der Beklagten werden in Österreich in rund 700 Reisebüros, davon rund 60 TUI-Reisebüros, vertrieben. Auf der von der TUI Austria Holding GmbH betriebenen Website www.tui.at wird auf die Beklagte als Reiseveranstalterin verwiesen. Die Beklagte beschreibt sich selbst als „Marktführer unter den Veranstaltern“.

Bei den in der Klausel 8.4.2.G angeführten Angeboten von XTUI handelt es sich um Angebote, bei denen ein Flug zum tagesaktuellen Preis zu Sonderkonditionen in Verbindung mit einem Hotel angeboten wird. Dabei wird nach dem „Dynamic Packaging“-Prinzip der zum Zeitpunkt der Buchung günstigste Flug des Marktes mit attraktiven Hotelangeboten kombiniert. Der Gesamtpreis (Preis des

Pauschalpaketes) wird pro Person zum Zeitpunkt der Buchungsanfrage ermittelt und gilt nur zu diesem Zeitpunkt, bei jeder neuen Abfrage kann sich der Preis ändern.

Im Rahmen des Buchungsvorganges kann es zwei Fälle von unrichtigen Altersangaben eines Kindes geben: Einerseits kann eine unrichtige Altersangabe auf einem Irrtum beruhen, andererseits auf einer bewusst falschen Angabe hinsichtlich des Geburtsdatums des Kindes, um einen niedrigeren Reisepreis zu erwirken. Eine dadurch in weiterer Folge notwendig werdende Änderung der Altersangabe des Kindes ist sodann mit einem zusätzlichen Aufwand der Beklagten verbunden, weil einerseits Beschränkungen der Zimmer seitens der Leistungsträger der Beklagten insofern bestehen können, als ein drittes Bett nur mit einem Kind bis 12 Jahre belegt sein darf. Wenn sich sodann herausstellt, dass das Kind tatsächlich älter als 12 Jahre ist und kein zusätzlich freies Zimmer mehr vorhanden ist, muss seitens der Beklagten erst mit dem Leistungsträger Kontakt aufgenommen werden, der Preis für das Kind erfragt und der Reisepreis neuerlich errechnet werden.

Wenn das Kind entgegen der ursprünglichen Angaben bei Reiseantritt nicht unter 2, sondern schon 2 Jahre alt ist, benötigt dieses einen eigenen Sitzplatz im Flugzeug. Auch seitens der Hotels wird ein prozentmäßiger Anteil vom Reisepreis des Erwachsenen begehrt. Auch in diesem Fall müssen neuerliche Anfragen betreffend freier Sitzplatzkapazität und Preis für das Kind erst an die Fluggesellschaft und den Leistungsträger gerichtet werden und die Buchung diesbezüglich geändert werden. Eine Neuberechnung des Reisepreises wird in diesem Fall auch durch eine allenfalls bereits eingeräumte Frühbucherermäßigung erforderlich, da bei einer Änderung

von einer Zweier-Belegung auf eine Dreier-Belegung eine Neuberechnung des Reisepreises inklusive Frühbucherermäßigung vorgenommen werden muss.

Der häufigste Fall von „Umbuchungen“ betrifft die Änderung des Reiseterrmins in eine andere Saison, die einen zusätzlichen Mehraufwand der Beklagten durch Anfragen an Fluggesellschaften und Hotels erfordert.

Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Reiseteilnehmers, kann die Änderung des Namens, insbesondere im Fall der Buchung eines Linienflugs, höhere Flugkosten nach sich ziehen und muss jedenfalls eine neue Buchung vorgenommen werden, nachdem zuvor überprüft wurde, ob die gleiche Buchungskategorie noch verfügbar ist. Im Falle von Sonderwünschen der Reiseteilnehmer müssen Vertriebsstellen eine Anfrage an den Leistungsträger stellen, bei diesen Rückfragen und sich dessen Zusage einholen.

Auch für die Bearbeitung individueller von der Leistungsbeschreibung abweichender Reisen entsteht der Beklagten ein zusätzlicher Aufwand durch Rückfragen an ihre Leistungsträger. Bei von Reisenden im Zielgebiet gewünschten Flug- und/oder Hotelumbuchungen entsteht ein zusätzlicher Aufwand durch notwendige Rückfragen betreffend Flug und/oder Hotel über die Zentrale der Beklagten und die zuständigen Stellen.

Die **Klägerin** begehrt, die Beklagte zu verpflichten, es zu unterlassen, die als Klauseln 1 bis 10 bezeichneten - und im abgeänderten Urteilsspruch unter Punkt 1. und 2. aufgelisteten - Klauseln sowie sinngleiche Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Vertragsformblättern im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern zu verwenden oder sich darauf zu berufen (bewertet pauschal mit EUR 30.500) und den Urteilsspruch für die Dauer von 30 Tagen

auf der Website www.tui.at, oder, sollte sich die Internetadresse ändern, auf der von der Beklagten betriebenen Website für Reiseleistungen zu veröffentlichen. Weiters begehrte sie die Ermächtigung zur Urteilsveröffentlichung im redaktionellen Teil der bundesweit erscheinenden Samstagsausgabe der „Kronen Zeitung“ (Urteilsveröffentlichung bewertet mit EUR 4.400,--).

Die beanstandeten Klauseln würden gegen gesetzliche Verbote oder Gebote oder gegen die guten Sitten verstoßen oder seien nicht ausreichend transparent. Wiederholungsgefahr bestehe, weil die Beklagte die Klauseln laufend im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern verwende. Es bestehe ein schutzwürdiges Interesse an der Aufklärung des Publikums sowohl in der Samstags-Ausgabe der „Kronen Zeitung“ als auch - weil Buchungen bei der Beklagten auch online erfolgen können - auf deren Website bzw jener der TUI Austria Holding GmbH.

Die **Beklagte** berief sich auf die Rechtmäßigkeit der von ihr verwendeten Klauseln. Die behauptete Wiederholungsgefahr liege bereits mangels einer Abmahnung der Beklagten durch die Klägerin nicht vor. Der begehrte Umfang und die begehrte Art der Urteilsveröffentlichung stünden in keinem angemessenen Verhältnis zur Wirkung des behaupteten Gesetzesverstößes und ziele nicht auf Klarstellung, sondern auf wirtschaftliche Schädigung und Diskriminierung der Beklagten ab.

Das wesentliche Vorbringen der Parteien zu den einzelnen Klauseln wird - soweit für das Berufungsverfahren relevant - bei der Behandlung der Berufung zur jeweiligen Klausel dargestellt.

Angefochtene Entscheidung

Mit dem angefochtenen Urteil gab das Erstgericht dem Unterlassungsbegehren und dem Veröffentlichungsbegehren jeweils zur Gänze statt. Dazu traf es die eingangs dieser Entscheidung wiedergegebenen Feststellungen, die vom Berufungsgericht zum Teil durch die Wiedergabe des unstrittigen Wortlauts weiterer Klauseln der RVB (Beilage ./A) ergänzt wurden (RIS-Justiz RS0121557). Auch die Rechtsausführungen des Erstgerichts werden bei der Behandlung der einzelnen Klauseln dargestellt.

Rechtsmittel

Gegen die Klagsstattgebung im gesamten Umfang wendet sich die **Berufung der Beklagten** wegen Mangelhaftigkeit des Verfahrens und unrichtiger rechtlicher Beurteilung mit dem Antrag, das Urteil hinsichtlich dieser Klauseln im klagsabweisenden Sinn abzuändern; hilfsweise wird ein Aufhebungsantrag gestellt.

Die **Klägerin** beantragt, der Berufung nicht Folge zu geben.

Die Berufung ist teilweise berechtigt.

I. Zur Verfahrensrüge:

A. Vorgreifende Beweiswürdigung:

1. Zu Unrecht erkennt die Beklagte in der unterlassenen Einvernahme der Zeugen und sowie in der unterlassenen Einholung eines Sachverständigengutachtens eine „antizipative-vorgreifende einseitige Beweiswürdigung“ des Erstgerichts: Bei einer unzulässigen vorgreifenden Beweiswürdigung lehnt das Gericht eine Beweisaufnahme mit der Begründung ab, sie werde nicht ergiebig sein oder der Beweis werde nicht glaubwürdig sein (RIS-Justiz RS0043308, insb [T1]). Das

Gericht trifft also Feststellungen zu einem bestimmten, rechtlich relevanten Beweisthema, obwohl es nicht alle dazu angebotenen Beweise aufgenommen hat, weil es die nicht aufgenommenen Beweise von vornherein („vorgreifend“) als unergiebig oder unglaubwürdig einschätzt. Tatsächlich nennt die Beklagte jedoch keine einzige konkrete Feststellung des Erstgerichts, die auf einer solchen vorgreifenden Beweiswürdigung beruhen soll. Vielmehr erschöpfen sich ihre Ausführungen größtenteils in dem bloßen Hinweis, das Erstgericht habe diese Beweise nicht aufgenommen. Insofern kann allenfalls ein Stoffsammlungsmangel vorliegen (dazu sogleich unter B.), aber keine vorgreifende Beweiswürdigung des Erstgerichts.

2. Auch der dem Erstgericht vorgeworfene „Versuch der Scheinbegründung“ liegt nicht vor: Nach den Ausführungen des Erstgerichts im Rahmen seiner Beweiswürdigung hat es von der Aufnahme weiterer Personalbeweise lediglich „aus rechtlichen Erwägungen“ abgesehen, und nicht etwa weil es den angebotenen Beweismitteln (vorgreifend) deren Beweiswert abgesprochen hätte. Dass es offenbar jene Beweisthemen, zu denen die genannten Beweismittel beantragt wurden, nicht zur Lösung der Rechtsfrage erheblich betrachtete, und deshalb die angebotenen Beweismittel nicht aufgenommen hat, entspricht § 275 Abs 1 ZPO.

B. Stoffsammlungsmangel:

1. Die Beklagte wirft dem Erstgericht einen Stoffsammlungsmangel vor, der darin liegen soll, dass es die Einvernahme der Zeugen [redacted] und [redacted] (teilweise) [redacted] sowie die Einholung eines Sachverständigengutachtens aus dem Fachgebiet der Buchhaltung unterlassen habe.

2. Der Anfechtungsgrund der Mangelhaftigkeit des Verfahrens ist nur dann gegeben, wenn der Verstoß gegen ein Verfahrensgesetz abstrakt geeignet war, eine erschöpfende Erörterung und gründliche Beurteilung der Streitsache zu hindern. Der Rechtsmittelwerber ist zur Dartuung der abstrakten Eignung des Verfahrensmangels gehalten, wenn die Erheblichkeit des Mangels nicht offenkundig ist (RIS-Justiz RS0043049; RS0043027). Der Rechtsmittelwerber muss in der Berufung nachvollziehbar aufzeigen, in welcher Hinsicht sich bei Unterbleiben des behaupteten Verfahrensfehlers eine abweichende Sachverhaltsgrundlage ergeben hätte (RIS-Justiz RS0043039 [T5]).

3. Die Ausführungen der Beklagten zur Verfahrensrüge lassen nicht erkennen, inwiefern die unterlassene Aufnahme der angeführten Beweismittel - wenn auch bloß abstrakt - geeignet sein soll, eine gründliche Beurteilung der Streitsache zu hindern: Die von der Beklagten aufgezeigten Umstände, die bei Aufnahme der Beweise hätten festgestellt werden können, beschränken sich nach dem Vorbringen in der Berufung - soweit ersichtlich - einerseits auf die der Beklagten angeblich im Falle von Umbuchungen oder falschen Altersangaben erwachsenden Mehraufwendungen und andererseits auf die Angemessenheit bzw die Begründung und Notwendigkeit einer bestimmten Höhe von Rücktritts- und Bearbeitungsgebühren bzw zu den ersparten Aufwendungen und allfälligen Einnahmen aus der anderweitigen Verwendung von Reiseleistungen.

3.1. Dies kann - soweit den Ausführungen der Beklagten zu entnehmen ist - überhaupt nur die inkriminierten Klauseln 1, 3, 6 und 7 betreffen, weil nur bei diesen entweder die Frage einer Rücktritts- oder Bearbeitungsgebühr - und somit der für die Beklagte damit verbundene

Aufwand - geregelt wird. Wie aber noch im Rahmen der Rechtsrüge bei den einzelnen Klauseln im Detail zu zeigen sein wird, ist weder die Frage der Angemessenheit der von der Beklagten verlangten Gebühren noch die Frage eines tatsächlichen Mehraufwands der Beklagten in der Praxis für die rechtliche Beurteilung entscheidend dafür, ob die inkriminierten Klauseln zulässig sind.

3.2. Soweit die Beklagte auch Auswirkungen auf die Klauseln 4, 5, 8 und 10 behauptet, kann dies vom Berufungsgericht nicht nachvollzogen werden, haben diese Klauseln doch gerade keine Rücktritts- oder Bearbeitungsgebühren zum Gegenstand.

3.3. Zusammengefasst liegt daher ein wesentlicher Verfahrensfehler schon mangels Erheblichkeit eines allfälligen Stoffsammlungsmangels nicht vor.

4. Sofern die Beklagte unter dem Titel der Verfahrensrüge rechtliche Überlegungen zu den einzelnen Klauseln anstellt oder sekundäre Feststellungsmängel moniert, wird darauf ebenfalls im Rahmen der Rechtsrüge eingegangen.

II. Zur Rechtsrüge:

A. Voranzustellen sind folgende Grundsätze der ständigen Rechtsprechung des OGH im Verbandsprozess (zB 6 Ob 24/20b mwN):

1. Wer im geschäftlichen Verkehr in AGB, die er seinen Verträgen zugrunde legt, oder in hiebei verwendeten Formblättern für Verträge Bedingungen vorsieht, die gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten verstoßen, kann nach § 28 Abs 1 KSchG auf Unterlassung geklagt werden. Dieses Verbot schließt auch das Verbot

ein, sich auf eine solche Bedingung zu berufen, soweit sie unzulässigerweise vereinbart wurde.

2. Nach § 879 Abs 3 ABGB ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt, nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falls einen Teil gröblich benachteiligt. Das dadurch geschaffene bewegliche System berücksichtigt einerseits die objektive Äquivalenzstörung und andererseits die „verdünnte Willensfreiheit“ (RIS-Justiz RS0016914). Weicht eine Klausel von dispositiven Rechtsvorschriften ab, liegt eine gröbliche Benachteiligung eines Vertragspartners iSd § 879 Abs 3 ABGB vor, wenn es für die Abweichung keine sachliche Rechtfertigung gibt. Dies ist jedenfalls anzunehmen, wenn die dem Vertragspartner zuge dachte Rechtsposition in einem auffallenden Missverhältnis zur vergleichbaren Rechtsposition des anderen steht, wenn also keine sachlich berechnete Abweichung von der für den Durchschnittsfall getroffenen Norm des nachgiebigen Rechts vorliegt (RIS-Justiz RS0016914 [T3, T4, T6]). Die Beurteilung, ob eine Klausel den Vertragspartner gröblich benachteiligt, orientiert sich am dispositiven Recht, das als Leitbild eines ausgewogenen und gerechten Interessenausgleichs für den Durchschnittsfall dient (RIS-Justiz RS0014676 [T7, T13, T43]). Die Ausnahme von der in § 879 Abs 3 ABGB verankerten Inhaltskontrolle ist nach ständiger Rechtsprechung möglichst eng zu verstehen (RIS-Justiz RS0016908; RS0128209). Unter die Ausnahme des § 879 Abs 3 ABGB fallen daher nur die in § 885 ABGB genannten „Hauptpunkte“, also diejenigen Bestandteile eines Vertrags, die die Parteien vereinbaren müssen, damit überhaupt ein hinreichend bestimmter Vertrag (§ 869

ABGB) zustande kommt. Nicht jede Vertragsbestimmung, die die Leistung oder das Entgelt betrifft, ist damit von der Inhaltskontrolle ausgenommen, sondern lediglich die individuelle ziffernmäßige Umschreibung der Hauptleistungen (RIS-Justiz RS0016908 [T5]). Entgegen der Rechtsansicht der Beklagten [Berufung, Seite 53] steht die E 3 Ob 148/17m, in der auch Preise für zusätzliche Verbrauchseinheiten bei einem Mobiltelefonvertrag mit Pauschalentgelt als „Hauptpunkt“ der Inhaltskontrolle nach § 879 Abs 3 ABGB entzogen wurden, im Einklang mit diesen Grundsätzen. Daraus ist keine „Tendenz“ zu erkennen, vertragliche Regelungen eher als bisher den Hauptleistungspflichten zuzuordnen. Soweit sich im einzelnen die Frage nach der Abgrenzung von Haupt- und Nebenleistungspflichten stellt, wird darauf bei den jeweiligen Klauseln näher eingegangen.

3. Nach § 6 Abs 3 KSchG ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist. Durch diese Bestimmung wurde die Klausel-RL 93/13/EWG umgesetzt und damit ausdrücklich das sogenannte Transparenzgebot für Verbrauchergeschäfte normiert. Dieses soll es dem Kunden ermöglichen, sich aus den AGB oder Vertragsbestandteilen zuverlässig über seine Rechte und Pflichten bei der Vertragsabwicklung zu informieren (RIS-Justiz RS0037107; RS0115217 [T41]). Das setzt die Verwendung von Begriffen voraus, deren Bedeutung dem typischen Verbraucher geläufig sind oder von ihm jedenfalls festgestellt werden können. Das können auch Fachbegriffe sein, nicht aber Begriffe, die so unbestimmt sind, dass sich ihr Inhalt jeder eindeutigen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite Beurteilungs-

spielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit über seine Rechte und Pflichten gewinnen kann (RIS-Justiz RS0115217 [T3]). Das Transparenzgebot begnügt sich nicht mit formeller Textverständlichkeit, sondern verlangt, dass Inhalt und Tragweite vorgefasster Vertragsklauseln für den Verbraucher „durchschaubar“ sind (RIS-Justiz RS0122169 [T2]). Mit dem Verbandsprozess soll nicht nur das Verbot von gesetzwidrigen Klauseln erreicht werden, sondern es sollen auch jene Klauseln beseitigt werden, die dem Verbraucher ein falsches oder auch nur unklares Bild seiner vertraglichen Position vermitteln. Es soll verhindert werden, dass er dadurch von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird oder ihm unberechtigt Pflichten auferlegt werden. Daraus kann sich konkret eine Pflicht zur Vollständigkeit ergeben, wenn die Auswirkung einer Klausel sonst unklar bliebe (RIS-Justiz RS0115219 [T1, T14, T21]; RS0115217 [T8]; RS0121951 [T4]).

4. Im Verbandsprozess nach § 28 KSchG hat die Auslegung der Klauseln im „kundenfeindlichsten“ Sinn zu erfolgen. Auf eine etwaige teilweise Zulässigkeit der beanstandeten Klausel kann nicht Rücksicht genommen werden, weil eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess nicht möglich ist (RIS-Justiz RS0038205 [insb T20]). Der Unterlassungsanspruch nach § 28 Abs 1 KSchG ist dabei nicht allein auf die Kontrolle und Durchsetzung der Verbote des § 6 KSchG (und des § 879 ABGB) beschränkt, sondern umfasst auch die Verletzung weiterer zivilrechtlicher wie auch öffentlich-rechtlicher Vorschriften (8 Ob 119/08w; *Binder/Keiler in Keiler/Klauser, Verbraucherrecht §§ 28-30 KSchG Rz 26 mwN*).

B. Soweit die Beklagte pauschal das Fehlen entscheidungswesentlicher Feststellungen bemängelt [Berufung,

Seite 51 ff], ist sie darauf zu verweisen, dass das Berufungsgericht die Sachverhaltsgrundlage des angefochtenen Urteils umfassend geprüft hat und - ausgehend vom erstinstanzlichen Vorbringen der Parteien - für ausreichend erachtet hat, um eine abschließende rechtliche Beurteilung der inkriminierten Klauseln vornehmen zu können. Worin die Haupt- und die Nebenleistungspflichten des hier gegenständlichen Vertragsverhältnisses bestehen, stellt zudem eine Rechtsfrage dar und bedarf keiner „zentrale(n) Feststellungen“ [Berufung, Seite 51]. Wenn die Beklagte ausführt, das Erstgericht habe die Position der Vertragsparteien betreffend das Produkt XTUI nicht festgestellt, übersieht sie die entsprechenden Feststellungen des Erstgerichts auf Seite 8 der Urteilsausfertigung. Auf einzelne, von der Beklagten konkret als fehlend monierte Feststellungen wird im Zusammenhang mit der jeweiligen Klausel näher eingegangen.

C. Gegenstand des Klagebegehrens sind einzelne Klauseln der in der Beilage ./A wiedergegebenen Reise- und Versicherungsbedingungen (Anpassung der 73. Auflage für Buchungen in Österreich, gültig für Neubuchungen ab 1.11.2019; in weiterer Folge als „RVB“ bezeichnet). Die Beklagte stellte in der Tagsatzung vom 18.10.2021 außer Streit, dass die RVB in der Form der vorgelegten Beilage ./A in Österreich von ihr verwendet wurden und in Verwendung waren. Durch den Hinweis auf Seite 7 der Urteilsausfertigung, dass die in seinem Urteilsspruch unter Punkt 1. angeführten Klauseln in den von der Beklagten im Verkehr mit österreichischen Verbrauchern in Österreich verwendeten RVB (Beilage ./A) enthalten sind, besteht damit kein Zweifel daran, dass gerade diese Klauseln auch Gegenstand des angefochtenen Urteils sind. Die

inkriminierten Klauseln wurden vom Erstgericht durch den Verweis auf Punkt 1. seines Urteilsspruchs, der diese im Umfang ihrer Bekämpfung vollständig wiedergibt, ausreichend festgestellt. Der Feststellung sämtlicher Klauseln der von der Beklagten verwendeten RVB bedarf es dagegen grundsätzlich nicht. Sofern für die Beurteilung der Zulässigkeit der inkriminierten Klauseln auch der Wortlaut weiterer Bestimmungen der RVB erforderlich war, wurden die Feststellungen vom Berufungsgericht entsprechend ergänzt (siehe oben).

D. Zu den einzelnen Klauseln:

a. Klausel 1 (3 Kinderermäßigungen):

„Bei falschen Altersangaben ist der Reiseveranstalter berechtigt, darauf beruhende Differenzen zum konkreten Reisepreis zuzüglich einer Bearbeitungsgebühr von EUR 50,-- nach zu erheben.“

1. Das Erstgericht beurteilte diese Klausel als gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, weil die Bearbeitungsgebühr auch dann anfalle, wenn den Verbraucher an der falschen Altersangabe kein Verschulden treffe oder diese der Beklagten leicht hätte auffallen können. Die Klausel stelle auch nicht ausschließlich auf den durch die notwendige Umbuchung von Flügen erforderlichen Mehraufwand ab, sondern regle eine allgemeine Bearbeitungsgebühr, die im Falle einer falschen Altersangabe jedenfalls anfallen solle. Bei kundenfeindlichster Auslegung könne die Beklagte die Bearbeitungsgebühr daher auch bei einem älteren Kind einheben, bei dem das Alter (versehentlich) falsch angegeben worden sei, ohne dass es zu einer Umbuchungsnotwendigkeit oder zu einem Mehraufwand der Beklagten komme.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Nach Ansicht der Beklagten [Berufung, Seite 17] könne nach der gegenständlichen Klausel eine Bearbeitungsgebühr bei falschen Altersangaben nur dann eingehoben werden, wenn durch diese Angaben auch ein Mehraufwand der Beklagten (aufgrund erforderlicher Umbuchungen von Flügen) hervorgerufen worden sei. Voraussetzung für die Einhebung der Bearbeitungsgebühr sei nämlich zwingend, dass es durch die falschen Altersangaben auch zu einer Differenz im konkreten Reisepreis komme. Eine solche Preisdifferenz trete aber nur dann ein, wenn auch tatsächlich mit Aufwand der Beklagten aufgrund der unrichtigen Altersangaben Leistungs- oder Buchungsänderungen vorgenommen werden müssten. Würden falsche Altersangaben dagegen nicht zu notwendigen Bearbeitungsschritten der Beklagten oder ihrer Vertragspartner führen, komme es zu keiner Änderung des Reisepreises und daher auch nicht zur zuzüglichen Einhebung einer Bearbeitungsgebühr. Dem ist folgendes entgegenzuhalten:

2.2. Nach der im Verbandsprozess nach § 28 KSchG vorzunehmenden Auslegung im „kundenfeindlichsten“ Sinn (RIS-Justiz RS0038205 [T4, T11]; RS0016590) ist die Klausel 1 tatsächlich zum einen so zu verstehen, dass bei falschen Altersangaben der Reiseveranstalter zur Einhebung einer Bearbeitungsgebühr unabhängig davon berechtigt ist, ob den Verbraucher konkret ein Verschulden an diesen falschen Angaben trifft. Damit wird eine pauschale und verschuldensunabhängige Haftung des Kunden begründet. Schuldloses vertragswidriges Verhalten macht nach dispositivem Recht aber grundsätzlich nicht schadenersatzpflichtig. Die Vereinbarung einer solchen Erfolgshaftung in AGB betrifft nicht die „Hauptpunkte“ des Reisevertrags und ist gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB (1

Ob 77/22p [33] mwN; 1 Ob 201/20w; RIS-Justiz RS0129621 [T1]).

2.3. Zum anderen setzt die Einhebung der Bearbeitungsgebühr - entgegen der Ansicht der Beklagten - nach der Klausel 1 auch keinen durch die falschen Altersangaben hervorgerufenen Mehraufwand voraus. Selbst wenn sie zur Einhebung einer Bearbeitungsgebühr nach dem Wortlaut der Klausel nur im Falle einer durch die falschen Angaben des Verbrauchers hervorgerufenen Differenz im Reisepreis berechtigt wäre, muss eine solche Differenz doch nicht zwangsläufig mit einem Mehraufwand der Beklagten verbunden sein: Wie das Erstgericht bereits zutreffend betont hat, bezieht sich die Klausel nämlich nicht ausschließlich auf Altersangaben iZm der Frage der Notwendigkeit eines Sitzplatzes für das Kind im Flugzeug, sondern erfasst generell falsche Altersangaben iZm Kinderermäßigungen, zB auch beim Preis für Nächtigungen. Die Klausel wäre somit auch auf Fälle anwendbar, in denen sich die Unrichtigkeit der Altersangaben etwa erst zu einem Zeitpunkt herausstellt, zu dem eine Kinderermäßigung bereits (zu Unrecht) in Anspruch genommen wurde, sodass zwar eine aufgrund der falschen Angaben entstandene Preisdifferenz anfielen, aber kein Mehraufwand iZm einer Umbuchung mehr entstehen kann. Dass es Fälle gibt, in denen eine Bearbeitungsgebühr verrechnet wird, ohne dass der Beklagten ein Mehraufwand (und damit Bearbeitungskosten) tatsächlich entstanden wären, zeigt im Übrigen Pkt 3 Abs 5 der RVB eindrücklich („Der Nachweis nicht entstandener oder wesentlich niedrigerer Bearbeitungskosten bleibt Ihnen unbenommen.“). Eine Pauschalierung von Entgelten ist zwar nicht von vornherein unzulässig; die Festsetzung eines Minimums an zu leistendem Schadenersatz ganz unab-

hängig davon, ob überhaupt ein Aufwand anfällt, ist jedoch gröblich benachteiligend (RIS-Justiz RS0123253 [T1]). Ob die Klausel 1 in der Praxis von der Beklagten tatsächlich nur bei einem ihr durch die falschen Altersangaben entstandenen Mehraufwand angewendet wird, ist unerheblich (RIS-Justiz RS0121943). Da die Klausel also zur Einhebung einer Bearbeitungsgebühr unabhängig von einem Bearbeitungsaufwand der Beklagten berechtigt, geht auch ihr Verweis ins Leere, sie dürfe nach dem PRG bzw der Pauschalreise-RL „grundsätzlich Entschädigungen für derartige Mehraufwendungen verlangen“.

2.4. Die Beklagte erklärt in ihren Ausführungen [Berufung, Seite 56f] nicht, weshalb Pkt 3 Absatz 5 der RVB einer gröblichen Benachteiligung des Verbrauchers durch die Klausel 1, die bereits in der pauschalen und ohne Rücksicht auf ein Verschulden des Verbrauchers erfolgten Belastung mit Bearbeitungsgebühren liegt, entgegen stünde. Daher kommt es für die Zulässigkeit von Klausel 1 auch nicht darauf an, ob Pkt 3 Absatz 5 - wie das Erstgericht meint - gegen § 6 Abs 1 Z 11 KSchG verstößt. Auf die von der Beklagten in der Berufung zur Widerlegung dieser Annahme gemachten Ausführungen ist daher nicht näher einzugehen.

2.5. Sofern die Beklagten darauf verweist, dass sie nach § 17 PRG bzw Art 21 zweiter Satz RL (EU) 2015/2302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2015 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen zur Änderung der Verordnung (EG) Nr 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG des Rates (Pauschalreise-RL) nicht für Buchungsfehler hafte, die dem Reisenden zuzurechnen sind, ist für sie nichts

gewonnen: Beide Bestimmungen regeln nämlich (bloß) eine - verschuldensunabhängige - schadenersatzrechtliche Haftung von Reiseunternehmern für ihnen zurechenbare Buchungsfehler gegenüber den Reisenden (*Kolmasch in Schwimann/Kodek*⁵ § 17 PRG Rz 2; *Keiler in Keiler/Klauser, Verbraucherrecht* § 17 PRG Rz 1), nicht aber, ob der Reiseunternehmer vom Reisenden eine Bearbeitungsgebühr einheben darf.

2.6. Zusammengefasst ist die Klausel 1 daher größtenteils benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB.

2.7. Aufgrund der obigen Ausführungen ergibt sich die Unzulässigkeit der Klausel bereits ohne Rückgriff auf das Gemeinschaftsrecht. Das Berufungsgericht sieht sich daher nicht veranlasst, zur Klausel 1 ein von der Beklagten angeregtes [Berufung, Seite 60f] Vorabentscheidungsverfahren einzuleiten. Der Verweis der Beklagten auf Art 9 der Pauschalreise-RL geht überdies fehl, weil diese Bestimmung - im Unterschied zur inkriminierten Klausel - die Übertragung des Pauschalreisevertrags auf einen anderen Reisenden regelt.

b. Klausel 2 (4 Besondere Hinweise für Ferienwohnungen, Ferienhäuser, TUI Cars und Camper):

„Die Rückzahlung oder Verrechnung erfolgt, wenn die Ferienwohnung/das Ferienhaus/der Camper bei Beendigung des Aufenthaltes in ordnungsgemäßem Zustand gereinigt zurückgegeben worden sind.“

1. Das Erstgericht beurteilte diese Klausel - wie von der Klägerin vorgebracht - als intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG, weil für den Verbraucher nicht klar sei, was unter „in ordnungsgemäßem Zustand gereinigt“ zu verstehen sei. Entgegen dem Vorbringen der Beklagten enthalte die Klausel keine Definition dahin, was unter „nicht völlig verschmutzt“ zu verstehen sei. Dass sich

aus den einzelnen Angeboten allenfalls ein solches Verständnis ergebe, ändere nichts an der Intransparenz der Klausel, weil diese nicht auf einzelne Angebote oder Leistungsbeschreibungen verweise. Ein allfälliger - vom Kläger zusätzlich behaupteter - Verstoß gegen § 864a ABGB sei daher nicht mehr zu prüfen gewesen.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Die Beklagte argumentiert, ein Verbraucher könne erkennen, welche finanziellen Lasten ihm im Falle einer nicht ordnungsgemäßen Reinigung drohen [Berufung, Seite 19f]. Damit verkennt sie aber den von der Klägerin im Zusammenhang mit dem Verstoß gegen § 6 Abs 3 KSchG tatsächlich erhobenen Vorwurf: Dieser liegt nämlich darin, dass für den Verbraucher nach der Klausel 2 unklar bleibt, welche konkreten Reinigungsleistungen er schulde, damit das Objekt als in einem ordnungsgemäßen Zustand gereinigt angesehen werden kann.

2.2. Das Erstgericht hat diesen Vorwurf zutreffend bejaht: Tatsächlich ergibt sich aufgrund der undeutlichen Formulierung „in ordnungsgemäßem Zustand gereinigt“ aus Klausel 2 nicht, wann ein solcher Zustand hergestellt ist und welche Reinigungsleistungen der Verbraucher zu erbringen hat, um diesen Zustand herzustellen. Dies kann die Beklagte in der Berufung auch selbst nicht darlegen. Der in der Berufung vorgenommene Verweis auf einzelne erst- und zweitinstanzliche Entscheidungen [Berufung, Seite 20f] taugt für diesen Nachweis jedenfalls nicht: Abgesehen davon, dass es sich dabei offenbar um Rechtsprechung zu - hier nicht gegenständlichen - Ansprüchen auf Minderung des Reisepreises handelt, die nicht die - hier gegenständliche - Auslegung des in der Klausel 2 enthaltenen unbestimmten Begriffs zum Thema hatte, lagen

den einzelnen Entscheidungen - ausgehend von den Zitaten der Beklagten - offenbar ganz konkrete Mängel iZm der Reinigung von Appartements, Zimmern oder Hotelanlagen zu Grunde.

2.3. Soweit die Beklagte meint, der Verbraucher könne die konkreten Reinigungsleistungen aus den jeweiligen auf die Leistungsart abgestimmten Detailanboten erkennen [Berufung, Seite 19f und Seite 56], fehlt jeglicher Hinweis in der Klausel 2 darauf, dass sich die Kriterien für die ordnungsgemäße Reinigung des Objekts aus anderen Dokumenten ergeben sowie dazu, auf welche Unterlagen dabei konkret abgestellt wird. Jedenfalls ohne einen entsprechenden Verweis ist für den typischen Durchschnittskunden (RIS-Justiz RS0037107) aber nicht klar, in welchem Regelwerk die von ihm zu erbringenden (End-)Reinigungsleistungen konkretisiert werden und wie die Reinigung letztlich konkret zu erfolgen hat. Dass er sich anhand von allgemeinen Informationen in anderen Unterlagen über von ihm allenfalls verlangte Reinigungsarbeiten informieren muss, birgt die Gefahr, dass er durch ein unzutreffendes oder unklares Bild seiner vertraglichen Position von der Durchsetzung seiner Rechte abgehalten wird (vgl etwa RIS-Justiz RS0115219 [T1, T15]; RS0037107 [T5, T6]; vgl auch RS0115217 [T39]; 10 Ob 19/21y). Daher kommt es rechtlich auch nicht darauf an, welche konkreten Leistungsbilder betreffend die (End-)Reinigung in anderen Regelwerken aufgestellt werden. Der in diesem Zusammenhang behauptete sekundäre Feststellungsmangel [Berufung, Seite 56] liegt also nicht vor.

2.4. Ob sich aus der - vom Erstgericht zutreffend erkannten - Verletzung von § 6 Abs 3 KSchG durch die Klausel 2 zwangsläufig die Notwendigkeit zur Aufzählung

und Definition der verschiedenen Zustände iZm der Sauberkeit und der ordnungsgemäßen Rückgabe in den AGB ergibt [Berufung, Seite 21], kann dahingestellt bleiben. Es ist nämlich ausschließlich Sache der Beklagten als Verwenderin ihrer RVB, für deren gesetzmäßige Ausgestaltung zu sorgen; diese Aufgabe kann nicht auf das Gericht überwältigt werden (RIS-Justiz RS0038205 [T3, T15]).

2.5. Zusammengefasst ist die Klausel 2 nach § 6 Abs 3 KSchG intransparent. Eine Prüfung der Klausel im Hinblick auf die Geltungskontrolle nach § 864a ABGB, wie von der Klägerin ebenfalls begehrt, kann daher unterbleiben.

c. Klausel 3 (5 Sonderwünsche, individuelle Reisegestaltung, Reiseleitung):

Vorzustellen ist, dass diese Klausel mehrere materiell eigenständige Regelungsbereiche enthält, die einer gesonderten Prüfung zugänglich sind:

c.1. „5.1.1. Vertriebsstellen dürfen Sonderwünsche nur entgegennehmen, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden.“ und

„Vertriebsstellen sind weder vor, noch nach Abschluss des Reisevertrages berechtigt, ohne schriftliche Bestätigung des Reiseveranstalters, von Leistungsbeschreibungen bzw. bereits abgeschlossenen Reiseverträgen abweichende Zusagen zu geben oder Vereinbarungen zu treffen, soweit sie hierzu nicht gesondert bevollmächtigt sind.“

1. Nach dem Erstgericht ist Pkt 5.1.1. Satz 1 größtenteils benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB: Nach § 9 Abs 2 PRG könne der Reisende vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten, wenn der Reiseveranstalter die besonderen Vorgaben des Reisenden, die Vertragsinhalt geworden seien, nicht erfüllen könne. Dagegen erkläre Pkt

5.1.1. Satz 1 Sonderwünsche des Verbrauchers automatisch als unverbindlich, was dazu führe, dass der Verbraucher kein Rücktrittsrecht nach § 9 Abs 2 PRG habe, selbst wenn die Beklagte den zugesagten Sonderwunsch nicht erfüllen könne oder wolle. Er könne diesfalls nur gegen Bezahlung einer Stornopauschale vom Reisevertrag zurücktreten. Pkt 5.1.1. Satz 3 verstoße zudem insofern gegen § 10 Abs 3 KSchG als (mündliche) Zusagen durch Vertriebsstellen abgeschlossen würden, egal ob diese von der Beklagten oder von einem Dritten betrieben werden. Es liege auch ein Verstoß gegen § 10 Abs 1 KSchG insofern vor, als Vertriebsstellen von Drittunternehmen betrieben würden und ein Verbraucher davon ausgehen dürfe, dass Vertriebsstellen aufgrund ihrer sonstigen Vollmachten zur verbindlichen Entgegennahme von Sonderwünschen berechtigt seien.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Die Beklagte argumentiert zusammengefasst, ihr komme als „maßgeblicher Vertragspartei“ das Recht zu, die Vertretungsvollmacht eines verhandlungsführenden Dritten, etwa des Reisebüros, insofern zu beschränken, als nur „unverbindliche“ Sonderwünsche von Kunden entgegengenommen werden dürfen und die Beklagte etwaige „Zusagen“ von Vertriebsstellen nur dann gegen sich gelten lassen will, wenn sie selbst diese schriftlich bestätige. Durch Pkt 5.1.1. der RVB werde diese zulässige Beschränkung der Vertretungsvollmacht nicht überschritten [Berufung, Seite 21ff]. Dazu war folgendes zu erwägen:

2.2. Hinsichtlich Pkt 5.1.1. Satz 3 der RVB ist die Beurteilung des Erstgerichts, die Bestimmung verstoße gegen § 10 Abs 3 KSchG, zutreffend: § 10 Abs 3 KSchG stellt klar, dass die Wirksamkeit formloser (va mündlicher) Erklärungen des Unternehmers oder seines Vertreters

nicht vertraglich ausgeschlossen werden kann; damit sind auch formlose Nebenabreden gültig. Die Bestimmung zielt nicht nur auf den Schutz des Verbrauchers bei Vertragsabschluss ab, sondern auch im Falle der Abänderung oder Ergänzung eines Vertrages (7 Ob 78/06f). Erfasst sind bspw Klauseln, wonach mündliche oder telefonische Absprachen „keine Gültigkeit“ haben (7 Ob 201/05t), Änderungen eines Mietvertrags der schriftlichen Zustimmung des Vermieters bedürfen (7 Ob 78/06f) oder jede Änderung oder Ergänzung eines Leasingvertrags der Schriftform bedarf (3 Ob 12/09z; *Kathrein/Schoditsch* in *KBB*⁶, § 10 KSchG Rz 4). Auch die Beklagte versucht in Pkt 5.1.1 Satz 3 der RVB insofern formlose Erklärungen ihrer Vertreter (der Vertriebsstellen) auszuschließen, als diese ohne schriftliche Bestätigung des Reiseveranstalters weder von Leistungsbeschreibungen bzw bereits abgeschlossenen Reiseverträgen abweichende Zusagen geben noch davon abweichende Vereinbarungen treffen dürfen. Dies verstößt jedenfalls gegen § 10 Abs 3 KSchG.

2.3. Pkt 5.1.1 Satz 1 der RVB schließt dagegen die Wirksamkeit formloser Erklärungen nicht aus und wird somit von § 10 Abs 3 KSchG nicht erfasst.

2.3.1. Die Unzulässigkeit von Pkt 5.1.1. Satz 1 kann - entgegen der Rechtsansicht der Klägerin und des Erstgerichts - aber auch nicht mit (einem Verstoß gegen) § 10 Abs 1 KSchG begründet werden: § 10 Abs 1 KSchG legt fest, dass eine Vollmacht, die ein Unternehmer erteilt hat, im Verkehr mit Verbrauchern alle Rechtshandlungen umfasst, die derartige Geschäfte gewöhnlich mit sich bringen. Die Bestimmung stellt damit eher starr darauf ab, dass wenigstens irgendeine - wenn auch geringfügige (zB die Befugnis, Erklärungen entgegenzunehmen) - Vollmacht

erteilt wurde (Neumayr in Keiler/Klauser Verbraucherrecht, § 10 KSchG Rz 4; 9 Ob 15/05d mwN). Der iSd § 10 Abs 1 Satz 1 KSchG vermutete Umfang der Vertretungsmacht ist durch den Unternehmer beschränkbar. Die Beschränkung wirkt jedoch nur dann ohne weiteres gegenüber dem Verbraucher, wenn sie ihm bewusst war. Vor diesem rechtlichen Hintergrund versucht die Beklagte mit Pkt 5.1.1 Satz 1 und Satz 3 der RVB, dem Verbraucher von ihr vorgesehene Vollmachtsbeschränkungen bewusst zu machen. Ob dies gelingt, kann aber nur im Einzelfall - in Abhängigkeit von der jeweiligen Bewusstseinslage des Verbrauchers - beurteilt werden, weil der bloße Hinweis auf eine Vollmachtsbeschränkung in AGB und Vertragsformblättern nicht dazu ausreicht, die Kenntnis des Verbrauchers hinreichend darzutun; erforderlich ist darüber hinaus, dass der Verbraucher die entsprechenden Passagen auch wirklich gelesen und verstanden hat. Diese Frage hat aber nichts mit der Zulässigkeit der hier gegenständlichen Klausel zu tun (4 Ob 59/09v [Klausel 24]; 3 Ob 12/09z [Klausel 28]; 9 Ob 15/05d; 7 Ob 230/08m [Klausel 25]).

2.3.2. Einen Verstoß gegen § 6 Abs 3 KSchG (vgl etwa 3 Ob 268/09x [Klausel 16] zu Heimverträgen; RIS-Justiz RS0115219) hat die Klägerin iZm Pkt 5.1.1 Satz 1 nicht behauptet; ihr Vorbringen zur Verletzung des Transparenzgebots erfasst vielmehr nur Pkt 5.1.1 Satz 3 [ON 11, Seite 7] und Pkt 5.1.3 [ON 1, Seite 6].

2.3.3. Allerdings dient Pkt 5.1.1 der RVB nicht bloß der Information über eine von der Beklagten vorgenommene Beschränkung der Vertretungsmacht der Vertriebsstellen. Vielmehr kommt ihm aus der Sicht eines durchschnittlichen Kunden auch ein normativer Gehalt zu: Die Formulierung „Vertriebsstellen dürfen Sonderwünsche nur entgegenneh-

men, wenn diese als unverbindlich bezeichnet werden." vermittelt dem unbefangenen Verbraucher in Zusammenschau mit Pkt 5.1.1 Satz 2, wonach sich der Reiseveranstalter bemüht, dem „Wunsch nach Sonderleistungen“ zu entsprechen, dass er sich damit einverstanden erklärt, dass von ihm gegenüber Vertriebsstellen der Beklagten abgegebene Sonderwünsche von der Beklagten stets nur als unverbindlich behandelt werden müssen, selbst wenn der Verbraucher seinen Sonderwunsch eigentlich als „verbindlich“ behandelt wissen wollte und somit zum Vertragsinhalt machen wollte. Damit könnte er aber im Ergebnis von seinem Recht nach § 9 Abs 2 PRG nicht mehr Gebrauch machen, vom Vertrag mit dem Reiseveranstalter aus dem Grund zurückzutreten, dass der Reiseveranstalter die von ihm gemachten besonderen Vorgaben nach § 6 Abs 2 Z 1 PRG, die Vertragsinhalt geworden sind (also seine Sonderwünsche; vgl. *K. Binder in Bammer*, PRG § 6 Rz 17) nicht erfüllen kann. Denn in diesem Fall würden von ihm geäußerte Sonderwünsche für die Beklagte niemals verbindlich und könnten gar nicht zum Vertragsinhalt iSd § 6 Abs 2 Z 1 PRG werden. Auch der Rücktritt vom Vertrag im Falle ihrer Nicht-Erfüllung würde dann ausscheiden. Die Argumentation der Beklagten in der Berufung, dass der Verbraucher weiterhin Sonderwünsche „äußern“ könne und die Vertriebsstellen die Pflicht hätten, diese an den Veranstalter weiterzuleiten, geht somit am Problem vorbei. Aufgrund der durch eine solche Einverständniserklärung geschaffenen Verschlechterung der Rechtsposition des Verbrauchers im Vergleich zur sonst geltenden Rechtslage ist Pkt 5.1.1 Satz 1 (der im Übrigen auch keinen „Hauptpunkt“ des Reisevertrags regelt) im Ergebnis gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB und daher unzulässig.

c.2. „5.1.2. Für die Bearbeitung individueller, von der jeweiligen Leistungsbeschreibung abweichender Reisen, wird eine Gebühr von maximal EUR 50,-- pro Reisenden und Woche erhoben.“

1. Das Erstgericht erachtete Pkt 5.1.2. der RVB als gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, weil eine Bearbeitungsgebühr von maximal EUR 50 pro Woche und Person zusätzlich zu etwaigen Zusatzkosten verrechnet würde, die sich aufgrund der individuellen Reise ergeben.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Die Klägerin hat bereits in erster Instanz vorgebracht, dass Pkt 5.1.2 intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG sei [ON 7, Seite 6]. Für den typischen Durchschnittskunden ist tatsächlich nicht ersichtlich, worin sich eine Reise mit „Sonderwünschen“ nach Pkt 5.1.1 und eine „individuelle Reise“ nach Pkt 5.1.2 unterscheiden. Pkt 5.1.1 Satz 2 der RVB spricht von „Sonderleistungen, die nicht ausgeschrieben sind“; Pkt 5.1.2 von „individuelle[n], von der jeweiligen Leistungsbeschreibung abweichende[n] Reisen“. Merkmale, anhand derer zwischen den beiden Begriffen differenziert werden könnte, sind den RVB nicht zu entnehmen. Inwiefern zwischen den genannten Begriffen ein inhaltlicher Unterschied bestehen soll, konnte selbst die Beklagte in erster Instanz nicht darlegen. Auch wenn sie ausführte, dass sich Pkt 5.1.2 nicht auf „Sonderwünsche“ iSd Pkt 5.1.1 erstrecke, konnte sie dafür doch keinen nachvollziehbaren Grund nennen. Richtig ist zwar, dass in der Überschrift zu Pkt 5 sowohl „Sonderwünsche“ als auch „individuelle Reisegestaltung“ als Begriffe angeführt werden. Zutreffend weist das Erstgericht aber darauf hin, dass sich diese Überschrift sowohl auf Pkt 5.1.1 als auch auf Pkt 5.1.2 bezieht, was gegen

eine nähere Differenzierung im Anwendungsbereich der Bearbeitungsgebühr spricht.

2.2. Da somit für den typischen Durchschnittskunden nicht erkennbar ist, ob ein von ihm gegenüber der Beklagten konkret geäußerter individueller Reisewunsch als „Sonderwunsch“ oder als „individuelle Reise“ zu beurteilen ist, bleibt es für ihn auch unklar, ob dafür eine Bearbeitungsgebühr nach Pkt 5.1.2 der RVB zu entrichten ist. Dadurch erhält er keine klare und verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition (RIS-Justiz RS0115217 [T14]). Pkt 5.1.2 ist daher wegen des Verstoßes gegen § 6 Abs 3 KSchG unzulässig.

2.3. Ob die Klausel - wie das Erstgericht meint - auch gröblich benachteiligend ist, war sohin nicht mehr zu prüfen. Auf die entsprechenden Ausführungen der Beklagten in der Berufung war nicht näher einzugehen.

c.3. „5.1.3. Bei vom Reisenden im Zielgebiet gewünschten Flug- und/oder Hotelumbuchungen behält der Reiseveranstalter sich zusätzlich zu den gegebenenfalls entstehenden Mehrkosten die Erhebung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr pro Person vor.“

1. Das Erstgericht erachtete Pkt 5.1.3 der RVB bei einer Gesamtschau mit den Punkten 5.1.1 und 5.1.2 als intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, weil für den Verbraucher nicht ersichtlich sei, wann welche Regelung zur Anwendung komme und welche (Bearbeitungs-)Gebühr letztlich verrechnet werden könne. Intransparent sei Pkt 5.1.3 aber auch, weil für den Verbraucher nicht erkennbar sei, was als „angemessene Bearbeitungsgebühr“ anzusehen sei und damit auch die Festsetzung der Gebühr allein im Ermessen der Beklagten liege. Der Reisende könne also nicht absehen, welche mit der Flug- und/oder Hotelumbu-

chung verbundenen Mehrkosten bzw Bearbeitungsgebühren noch hinzukämen. Zudem liege auch ein Verstoß gegen § 879 Abs 3 ABGB vor, weil die Klausel nicht darauf abstelle, ob die Umbuchung ausschließlich aus in der Sphäre des Verbrauchers gelegenen Gründen begehrt werde.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Die Beklagte wendet in der Berufung ein, mit Pkt 5.1.3 entspreche sie nur ihrer vorvertraglichen Informationspflicht iSv Art 5 Abs 1 lit c der Pauschalreise-RL, indem sie sich bloß die Erhebung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr vorbehalte.

2.2. Selbst wenn man mit der Beklagten Pkt 5.1.3 als bloß rechtsdeklaratorische Klausel ohne normativen Gehalt qualifizieren würde, unterliegt die Bestimmung dennoch der Kontrolle auf Klarheit und Verständlichkeit als formelle Anforderung iSd § 6 Abs 3 KSchG und muss daher dem Erfordernis gerecht werden, dass die darin verwendeten Formulierungen klar und verständlich, einfach sowie umfassend und genau umschreibend (vollständig) sind. Der Verbraucher soll nicht Gefahr laufen, über die sich für ihn aus der Regelung ergebenden Rechtsfolgen und Auswirkungen getäuscht oder zumindest im Unklaren gelassen zu werden (3 Ob 268/09x; RIS-Justiz RS0115219). Die Höhe der von der Beklagten „vorbehaltenen“ Bearbeitungsgebühr bei im Zielgebiet gewünschten Flug- und/oder Hotelumbuchungen ergibt sich weder aus Pkt 5.1.3 selbst noch aus einem darin enthaltenen Verweis. Zutreffend kommt das Erstgericht zu dem Schluss, dass für den Verbraucher völlig unklar bleibt, was als „angemessene Bearbeitungsgebühr“ im Falle einer von ihm gewünschten Umbuchung verlangt werden kann.

2.3. Pkt 5.1.3 der RVB verstößt daher gegen das Bestimmtheitsgebot iSd § 6 Abs 3 KSchG. Eine Prüfung der Bestimmung auf einen allfälligen Verstoß gegen § 879 Abs 3 ABGB konnte somit entfallen.

d. Klausel 4 (6.2 Zwischenlandungen):

„Der Reiseveranstalter weist darauf hin, dass es bei Direktflügen aus flug- und programmtechnischen Gründen zu Zwischenlandungen kommen kann.“

1. Nach dem Erstgericht stellt die Klausel auf allfällige, von der Beklagten vorgebrachte Gründe für eine Zwischenlandung nicht ab. Die Klausel verstoße daher gegen § 6 Abs 2 Z 3 KSchG, weil damit der Beklagten bei kundenfeindlichster Auslegung ein unbeschränktes einseitiges Änderungsrecht hinsichtlich eines vereinbarten Non-Stop-Fluges unabhängig vom Vorliegen sachlicher Gründe eingeräumt werde. Sie verstoße auch gegen § 9 Abs 1 PRG und § 879 Abs 3 ABGB, zumal die der Beklagten eingeräumten umfassenden Abweichungen von den vertraglich geschuldeten Leistungen sachlich nicht gerechtfertigt und auch nicht geringfügig und somit einem Verbraucher nicht zumutbar seien. Schließlich sei die Klausel auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, weil sie die erwähnten „programmtechnischen Gründe“ nicht näher konkretisiere.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Die Beklagte weist in der Berufung darauf hin, dass die Klausel keine einseitige Leistungsänderung zugunsten der Beklagten vorsehe, sondern es sich dabei lediglich um eine allgemeine Information handle. Ob der Klausel normativer - oder wie die Beklagte vorbringt, bloß informativer - Charakter zukommt, kann dahingestellt bleiben, weil auch eine Klausel intransparent ist, die eine geltende Rechtslage unvollständig wiedergibt, sodass

der Verbraucher einen unrichtigen Eindruck von seiner Rechtsposition bekommen kann (RIS-Justiz RS0115219 [T55]).

2.2. Die Klausel erweckt bei kundenfeindlichster Auslegung den Eindruck, der Verbraucher habe auch bei einem vereinbarten Direktflug eine Zwischenlandung als Änderung der Reiseleistung seitens der Beklagten aus „flug- und programmtechnischen Gründen“ hinzunehmen. Dies ist zum einen schon insofern intransparent, als der Verbraucher nicht näher darüber aufgeklärt wird, was unter „programmtechnischen Gründen“ zu verstehen ist, die - neben „flugtechnischen Gründen“ - eine Zwischenlandung bei einem Non-Stop-Flug bedingen können. Diese Unklarheit vermag die Beklagte auch durch ihren Hinweis in der Berufung, dass flugtechnische Gründe gleichzeitig programmtechnische Gründe seien, da sie in einem Wortzusammenhang stünden, nicht aufzuklären. Sofern sie damit meint, dass die Klausel gar keine anderen Gründe als „flugtechnische Gründe“ als Ursachen für Zwischenlandungen regeln will, ist ihr entgegenzuhalten, dass in diesem Fall die separate Anführung von „programmtechnischen Gründen“ jedenfalls entbehrlich wäre und unbefangene Leser lediglich verwirrt. Zum anderen gibt die Klausel für den typischen Durchschnittskunden aber auch nur unklar wieder, ob - und wenn ja unter welchen Voraussetzungen - die Beklagte als Reiseveranstalterin berechtigt ist, eine solche nachträgliche Änderung der Reiseleistung vorzunehmen und welche rechtlichen Möglichkeiten der Verbraucher deshalb hat. Darauf, ob es sich um eine bloß unerhebliche Änderung iSd § 9 Abs 1 PRG handelt, die der Reiseveranstalter einseitig vornehmen kann, oder um die Änderung einer wesentlichen Eigenschaft der Reiseleistung

iSd § 9 Abs 2 PRG, für die dies nicht gilt, ist dabei ohne Bedeutung: Denn weder weist die Beklagte darauf hin, dass sie sich das Recht einer einseitigen Änderung iSd § 9 Abs 1 PRG gesondert vorbehalten muss, noch stellt sie klar, dass der Reisende im Falle einer Änderung nach § 9 Abs 2 PRG innerhalb einer vom Reiseveranstalter festgelegten angemessenen Frist der vorgeschlagenen Änderung entweder zustimmen oder vom Vertrag ohne Zahlung einer Entschädigung zurücktreten kann. Die von der Beklagten in der Berufung angesprochene Differenzierung zwischen unerheblichen Änderungen und Änderungen von wesentlichen Eigenschaften einer Reiseleistung muss daher nicht näher behandelt werden. Aufgrund der unklaren Darstellung in Klausel 4 wird damit den Aufklärungs-, Beratungs- und Informationspflichten gegenüber einem Reisenden - entgegen der Argumentation der Beklagten in der Berufung - nicht entsprochen. Da ein typischer Durchschnittsverbraucher keine Möglichkeit hat, zu erkennen, ob er bei vereinbartem Direktflug eine Zwischenlandung als Änderung der Reiseleistung seitens der Beklagten hinnehmen muss bzw welche anderen Möglichkeiten er hat, verstößt die Klausel gegen § 6 Abs 3 KSchG.

2.3. Ob mit der Klausel selbst unmittelbar eine allfällige Verkürzung der Ansprüche von Verbrauchern einhergeht und damit also (auch) gegen § 6 Abs 2 Z 3 KSchG und/oder gegen § 879 Abs 3 ABGB verstoßen wird, war nicht weiter zu prüfen.

2.4. Aufgrund der obigen Ausführungen ergibt sich die Unzulässigkeit der Klausel ohne Rückgriff auf das Gemeinschaftsrecht. Das Berufungsgericht sieht sich daher nicht veranlasst, zur Klausel 4 ein von der Beklagten

angeregtes [Berufung, Seite 62f] Vorabentscheidungsverfahren einzuleiten.

e. Klausel 5 (7. Leistungsänderungen):

Vorzustellen ist, dass diese Klausel mehrere materiell eigenständige Regelungsbereiche enthält, die einer gesonderten Prüfung zugänglich sind:

e.1. „7.1. Vor Vertragsschluss kann der Reiseveranstalter jederzeit eine Änderung der Leistungsbeschreibungen vornehmen, über die der Reisende vor Buchung selbstverständlich informiert wird.“

1. Nach dem Erstgericht sieht Pkt 7.1 der RVB lediglich vor, dass der Reisende vor Buchung „selbstverständlich“ informiert werde. Damit gehe sie aber von der zwingend einzuhaltenden Vorschrift des § 5 Abs 1 PRG ab, wonach Änderungen der vorvertraglichen Informationen klar, verständlich und deutlich mitzuteilen seien. Zudem ermögliche es die Klausel der Beklagten, vor Vertragsabschluss jederzeit Änderungen der Leistungsbeschreibung ohne jede Einschränkung oder sachliche Rechtfertigung, sohin auch eine Änderung des Reisepreises ohne Einschränkung, vorzunehmen, sodass die Klausel auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB sei.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Die Beklagte argumentiert in der Berufung, dass Pkt 7.1 der RVB nicht gröblich benachteiligend sei. Auch nach dem PRG seien Änderungen vor Abschluss des Reisevertrags grundsätzlich zulässig. Diese müssten dem Reisenden gemäß § 5 Abs 1 Satz 3 PRG vor Abschluss des Pauschalreisevertrags mitgeteilt werden. Die Abänderung eines Angebots sei weder gröblich benachteiligend noch unzulässig. Mit der Formulierung „selbstverständlich informiert“ sage Pkt 7.1 nur aus, dass der Reiseveranstalter Änderun-

gen seiner vorvertraglichen Informationen dem Reisenden bekannt gebe. Bereits die „Information“ selbst impliziere, dass diese „klar, verständlich und deutlich“ erfolge. Dem ist folgendes entgegenzuhalten:

2.2. Bevor der Reisende durch einen Pauschalreisevertrag oder seine Vertragserklärung gebunden ist, hat ihm gemäß § 4 Abs 1 PRG der Reiseveranstalter (bei Vermittlung über einen Reisevermittler auch dieser) einen taxativen Katalog an vorvertraglichen Informationen, soweit diese für die ausgewählte, aber noch nicht gebuchte Pauschalreise iSd § 2 Abs 2 PRG im konkreten Fall relevant sind, zu erteilen (*K. Binder in Bammer, PRG § 5 Rz 16*). Nach § 2 Abs 4 PRG gilt für die vorvertragliche Information ein spezielles Transparenzgebot. Gefordert werden Klarheit, Verständlichkeit und Deutlichkeit, was sich insbesondere gegen die Verwendung von Fachtermini, unverständliche Abkürzungen, Schachtelsätze und eine künstliche Aufblähung durch überflüssige Angaben richtet. Die bei schriftlicher Information zusätzlich geforderte Lesbarkeit bringt auch Anforderungen an die Textgestaltung mit sich (zB hinsichtlich Schriftgröße oder Textfarbe; *Kolmasch in Schwimann/Kodek, ABGB⁵, § 4 PRG Rz 20*). Nach § 5 Abs 1 Satz 1 PRG werden die dem Reisenden gemäß § 4 Abs 1 Z 1, 3, 4, 5 und 7 PRG bereitgestellten Informationen Teil des Pauschalreisevertrags. Werden solche bereits erteilten vorvertraglichen Informationen noch vor Vertragsabschluss geändert, werden diese Änderungen nach § 5 Abs 1 Satz 2 PRG nur dann wirksam, wenn sie von den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart werden. Der Reiseveranstalter und gegebenenfalls der Reisevermittler haben dem Reisenden vor Abschluss des Pauschalreisevertrags nach Satz 3 *leg cit* alle Änderungen

der vorvertraglichen Informationen klar, verständlich und deutlich mitzuteilen. Die Bestimmung regelt also, unter welchen Voraussetzungen und in welcher Weise diese Informationen bei ihrer Transformation in eine Vertragsbestimmung geändert werden können (ErlRV 1513 BlgNR XXV. GP, 9; K. Binder in Bammer, PRG § 5 Rz 51).

2.3. Pkt 7.1 der RVB hat nicht bloß informativen, sondern auch normativen Charakter, weil der typische Durchschnittskunde die Bestimmung als Zustimmung zur Einräumung eines Rechts für die Beklagte versteht. Die Bestimmung vermittelt - jedenfalls bei kundenfeindlicher Auslegung - den Eindruck, die in § 5 Abs 1 Satz 3 PRG aufgestellten Kriterien für die Mitteilung über die Änderungen der vorvertraglichen Informationen gegenüber dem Reisenden („klar, verständlich und deutlich“) würden für Kunden der Beklagten nicht gelten, weil Pkt 7.1 der RVB bloß davon spricht, dass diese davon „selbstverständlich informiert“ werden. Entgegen der Ansicht der Beklagten ergibt sich auch keineswegs, dass eine „Information“ jedenfalls „klar, verständlich und deutlich“ iSd des § 5 Abs 1 Z 3 PRG zu sein hat. Insofern bleibt die Bestimmung also hinter dem gesetzlichen Standard des § 5 Abs 1 Satz 3 PRG bzw Art 6 Abs 1 Pauschalreise-RL zurück und verstößt gegen § 879 Abs 3 ABGB.

2.4. Ob die in Pkt 7.1 der RVB vorgesehene Vereinbarung eines (bloßen) Änderungsvorbehalts der Rechtslage entspricht (dafür offenbar Kolmasch in Schwimann/Kodek, ABGB⁵, § 5 PRG Rz 4) oder ob es zur Wirksamkeit von nachträglichen Änderungen vielmehr eines Einvernehmens der Vertragsparteien über die Änderungen selbst bedarf (dafür K. Binder in Bammer, PRG § 5 Rz 51), ist somit im vorlie-

genden Fall nicht entscheidend und kann dahingestellt bleiben.

2.5. Dass die Mitteilung einer Änderung nach Art 6 Abs 1 Satz 2 der Pauschalreise-RL klar, verständlich und deutlich zu sein hat, bestreitet auch die Beklagte nicht. IZm Pkt 7.1 der RVB ist nicht zu klären, ob eine Mitteilung im Einzelfall diesen Kriterien entspricht. Der Vorwurf lautet vielmehr, dass durch Pkt 7.1 die Beklagte generell von der Verpflichtung zur Klarheit, Verständlichkeit und Deutlichkeit bei ihren Mitteilungen betreffend Änderungen befreit wird. Daher kommt es auch nicht auf die Auslegung der Begriffe „klar, verständlich und deutlich“ iSd Art 6 Abs 1 Satz 2 der Pauschalreise-RL an, weshalb es auch der von der Beklagten angeregten Einleitung eines Vorabentscheidungsverfahrens vor dem EuGH [Berufung, Seite 63f] nicht bedarf.

e.2. „7.2. Änderungen wesentlicher Reiseleistungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit sie nicht erheblich sind und den Gesamtschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, insbesondere soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.“

1. Das Erstgericht ging davon aus, dass Pkt 7.2 der RVB der Beklagten die Möglichkeit zu Änderungen wesentlicher Reiseleistungen nach Reisebeginn unbeschränkt einräume, sodass damit der Regelungsinhalt des § 9 Abs 1 PRG in unzulässiger Weise zu ihren Gunsten abgeändert werde. Entgegen § 9 Abs 2 PRG, der eine erhebliche Änderung der wesentlichen Eigenschaften der Reise nach § 4 Abs 1 Z 1

PRG nur zulasse, wenn der Reiseveranstalter dazu gezwungen sei, werde der Beklagten eine solche Änderung bereits eingeräumt, wenn sie „notwendig“ und „vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt“ worden sei. Die Beklagte verfüge daher über einen weitaus größeren Spielraum als in § 9 Abs 2 PRG vorgesehen. Zudem sei die Klausel gröblich benachteiligend isd § 879 Abs 3 ABGB.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Die Beklagte argumentiert in der Berufung, dass nach § 9 Abs 1 PRG unerhebliche Änderungen von Reiseleistungen grundsätzlich jederzeit zulässig seien, sofern sie sich der Reiseveranstalter vorbehalten habe. Pkt 7.2 der RVB beziehe sich ebenfalls auf die Bestimmung des § 9 Abs 1 PRG und lasse Änderungen keineswegs unbeschränkt zu, sondern nur, soweit sie notwendig und nicht erheblich seien sowie den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen. Zudem würden auch Änderungen, die wider Treu und Glauben durch den Reiseveranstalter herbeigeführt worden seien, nicht zu einer Änderung berechtigen. Pkt 7.2. der RVB verstoße daher nicht gegen § 9 PRG und sei auch nicht gröblich benachteiligend. Dem ist im Ergebnis zuzustimmen:

2.2. Pkt 7.2 der RVB regelt seinem Wortlaut nach bloß Änderungen wesentlicher Reiseleistungen, die nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn notwendig werden. Änderungen wesentlicher Reiseleistungen nach Reisebeginn erwähnt die Bestimmung dagegen nicht. Selbst bei kundenfeindlichster Auslegung kann Pkt 7.2 daher nicht so verstanden werden, dass damit Änderungen von (wesentlichen) Reiseleistungen nach Reisebeginn geregelt werden oder gar dem Reiseveranstalter solche Änderungen nach Reisebeginn

„unbeschränkt“ zustehen. Ob beim typischen Durchschnittskunden dadurch, dass Änderungen nach Reisebeginn in Pkt 7.2 der RVB nicht angesprochen werden, allenfalls der falsche Eindruck erweckt werden könnte, solche Änderungen seien unbeschränkt zulässig, ist vom Berufungsgericht nicht näher zu prüfen, weil eine Intransparenz dieser Bestimmung vom Kläger in erster Instanz nicht behauptet wurde.

2.3. § 9 Abs 1 PRG behandelt unerhebliche Änderungen des Pauschalreisevertrags, die der Reiseveranstalter gestützt auf einen im Vertrag enthaltenen Änderungsvorbehalt einseitig vornehmen darf, wobei er den Reisenden über die Änderung klar, verständlich und deutlich auf einem dauerhaften Datenträger in Kenntnis setzen muss. Erhebliche Vertragsänderungen können vom Reiseveranstalter dagegen nicht aufgrund eines Änderungsvorbehalts einseitig vorgenommen, sondern müssen konkret einvernehmlich vereinbart werden. Für drei Fälle von erheblichen Vertragsänderungen sieht § 9 Abs 2 PRG aber eine den Reiseveranstalter begünstigende Sonderregelung vor. Dabei geht es um

- Änderungen von wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen, zu denen der Reiseveranstalter „gezwungen“ ist;

- Änderungen bezüglich besonderer Vorgaben des Reisenden, die der Reiseveranstalter „nicht erfüllen kann“; sowie

- Preiserhöhungen um mehr als 8 % des Reisepreises.

In diesen Fällen kann sich der Reiseveranstalter von seiner vertraglichen Verpflichtung, die ursprünglich vereinbarte Leistung zu erbringen, durch die in Abs 2 geregelte Prozedur lösen. Er muss dem Reisenden rechtzeitig

vor Reisebeginn unter Setzung einer angemessenen Äußerungsfrist die Änderung vorschlagen. Wenn der Reisende zustimmt oder innerhalb der Frist keine Äußerung abgibt, wird die Vertragsänderung wirksam. Die Ablehnung der Änderung unter Aufrechterhaltung des ursprünglichen Vertrags lässt Abs 2, der damit den Vorgaben der Pauschalreise-RL folgt, nicht zu. Der Reisende kann nur den kostenlosen Rücktritt erklären oder eine vom Reiseveranstalter freiwillig angebotene Ersatzreise akzeptieren, wenn er mit der Änderung nicht einverstanden ist (Kolmasch in Schwimann/Kodek, ABGB⁵, § 9 PRG Rz 11 ff). Die Begriffe „unerheblich“ (Abs 1) und „erheblich“ (Abs 2) sind weder im PRG noch in der Pauschalreise-RL näher definiert. Es handelt sich dabei um ein vollständiges Gegensatzpaar; eine Änderung kann also nur erheblich oder unerheblich sein (Kolmasch in Schwimann/Kodek, ABGB⁵, § 9 PRG Rz 5). Während die Änderung besonderer Vorgaben des Reisenden, die Vertragsinhalt geworden sind (§ 6 Abs 2 Z 1), auf jeden Fall erheblich ist, kann die Änderung wesentlicher Eigenschaften der Reise iSd § 4 Abs 1 Z 1 (wie Reiseroute, Aufenthaltsdauer, Abreisezeit, Lage und Einstufung der Unterkunft usw) erheblich oder unerheblich sein (Umkehrschluss aus Abs 2). Bei anderen Eigenschaften der Reise (also iSd § 4 Abs 1 Z 1 unwesentlichen) wird man im Regelfall von der Unerheblichkeit der Änderungen ausgehen können (Kolmasch in Schwimann/Kodek, ABGB⁵, § 9 PRG Rz 6).

2.4. Die Klägerin - und ihr folgend auch das Erstgericht - gehen zu Unrecht davon aus, dass Pkt 7.2 der RVB den Spielraum der Beklagten für Leistungsänderungen über die in § 9 Abs 2 PRG geregelten Möglichkeiten hinaus erweitert: Dem liegt die unrichtige Annahme zugrunde, dass die Bestimmung (auch) regelt, was bei erheblichen

Änderungen des Inhalts eines Pauschalreisevertrags zu gelten hat. Tatsächlich lässt die Bestimmung Änderungen gegenüber dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages aber nur zu, „soweit sie nicht erheblich sind“, wobei sie die Zulässigkeit der Änderungen zusätzlich noch an die Erfüllung weiterer Voraussetzungen knüpft. Der Anwendungsbereich von Pkt 7.2 der RVB beschränkt sich also - selbst bei kundenfeindlichster Auslegung - von vornherein nur auf „unerhebliche“ Änderungen des Inhalts des Pauschalreisevertrags und räumt der Beklagten keine besonderen Rechte in Bezug auf „erhebliche“ Änderungen ein. Pkt 7.2 steht daher auch nicht im Widerspruch zu § 9 Abs 2 PRG, weshalb auch dahingestellt bleiben kann, ob die dort verwendete Formulierung „gezwungen“ tatsächlich enger ist als die in Pkt 7.2 der RVB verwendete Formulierung „Änderungen [...], die notwendig werden“.

2.5. Aber auch eine Verletzung von § 9 Abs 1 PRG ist durch Pkt 7.2 der RVB nicht ersichtlich, stellt die Bestimmung doch hinsichtlich der inhaltlichen Zulässigkeit von Änderungen über § 9 Abs 1 PRG hinausgehende Voraussetzungen auf (Notwendigkeit der Änderung; Herbeiführung nicht wider Treu und Glauben; keine Beeinträchtigung des Gesamtzuschnitts der Reise). Zusammengefasst ist eine gröbliche Benachteiligung des Kunden iSd § 879 Abs 3 ABGB gegenüber dem positiven Recht iZm Pkt 7.2 der RVG nicht ersichtlich. Eine Intransparenz von Pkt 7.2 wurde vom Kläger in erster Instanz nicht geltend gemacht.

2.6. Schließlich kann die Unzulässigkeit von Pkt 7.2 - entgegen dem Vorbringen der Klägerin vor dem Erstgericht - auch nicht darauf gestützt werden, dass damit der Beklagten ein Änderungsrecht hinsichtlich des Reisepreises eingeräumt würde, ohne dass die Voraussetzungen des

§ 8 PRG eingehalten werden. Pkt 7.2 der RVB regelt nämlich den Reisepreis gar nicht. Die Bestimmung erfasst weder ausdrücklich die Änderung des Reisepreises, noch kann der Reisepreis unter den Begriff der - in Pkt 7.2 sehr wohl behandelten - „Reiseleistungen“ subsumiert werden: Die Reiseleistungen werden in § 2 Abs 1 PRG definiert und umfassen die Beförderung einer Person (Z 1), die Unterbringung einer Person (Z 2), weiters die Vermietung von Autos oder anderen Kfz (Z 3), und jede andere touristische Leistung, die nicht wesensmäßig Bestandteil einer der vorhergehenden Reiseleistungen ist (Z 4). Diese werden in Kombination als Pauschalreise angeboten, wobei § 2 Abs 2 Z 1 PRG dafür mindestens zwei verschiedene Arten von Reiseleistungen verlangt, die zum Zweck einer Reise miteinander verknüpft werden (*K. Binder in Bammer, PRG § 5 Rz 24*). Bei Reiseleistungen handelt es sich daher - sowohl nach der Definition des § 2 Abs 1 PRG als auch nach dem allgemeinen Sprachverständnis des Begriffs - um (einzelne) gegenüber dem Reisenden erbrachte Leistungen, die zum Zweck einer Reise erbracht werden und sich insgesamt zu einer „Reise“ zusammenfügen. Dagegen ist der Reisepreis nach allgemeinem Sprachverständnis nicht Bestandteil der Reise, sondern wird vielmehr - vom Reisenden - als Gegenleistung für die Reise entrichtet. Selbst bei kundenfeindlichster Auslegung kann der „Reisepreis“ somit nicht als „Reiseleistung“ verstanden werden, mag er auch eine wesentliche Eigenschaft von Reiseleistungen darstellen (vgl *Pondorfer in Mayer-Ertl/Rupp/Pondorfer, PRG § 9 Rz 6*).

3. Das Klagebegehren im Umfang von Pkt 7.2 war daher abzuweisen.

e.3. „7.3. ... Gegebenenfalls wird er dem Kunden unentgeltliche Umbuchung oder einen unentgeltlichen Rücktritt anbieten.“

1. Nach Ansicht des Erstgerichts verstößt die Bestimmung gegen § 9 Abs 2 PRG, weil sie dem Reisenden nur „gegebenenfalls“ ein Rücktrittsrecht einräumt, wogegen dem Reisenden gemäß § 9 Abs 2 PRG bei erheblicher Änderung von wesentlichen Reiseleistungen nach § 4 Abs 1 Z 1 PRG ein Rücktrittsrecht zwingend zustehe. Die Regelung sei zudem auch intransparent, weil sie den Verbraucher nicht klar über seine Rechte informiere und vorgebe, dem Reisenden stünde nur dann ein Rücktrittsrecht zu, wenn es ihm von der Beklagten („gegebenenfalls“) eingeräumt werde.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Pkt 7.3 Satz 2 der RVB ist bei kundenfeindlichster Auslegung so zu verstehen, dass der Reisende in allen Fällen einer Leistungsänderung (somit auch bei erheblichen Änderungen iSd § 9 Abs 2 PRG) nur dann unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten kann, wenn ihm die Beklagte diese Möglichkeit („gegebenenfalls“) anbietet. Dass diese Bestimmung nur für unerhebliche Änderungen des Inhalts des Pauschalreisevertrags iSd § 9 Abs 1 PRG gelten soll, ist für den typischen Durchschnittskunden nicht erkennbar, wird doch im vorangegangenen Satz betreffend die Informationspflicht der Beklagten ebenfalls nur generell auf „Leistungsänderungen“ abgestellt.

2.2. Eine Abhängigkeit des Rücktrittsrechts von der Einräumung durch die Beklagte steht aber im Widerspruch zu § 9 Abs 2 PRG, der vorsieht, dass der Reisende in den dort geregelten Fällen den vorgeschlagenen Änderungen (jedenfalls) entweder zustimmen oder vom Vertrag ohne

Zahlung einer Entschädigung zurücktreten kann. Pkt 7.3 Satz 2 RVB verstößt daher gegen die gemäß § 3 PRG relativ zwingende Vorschrift des § 9 Abs 2 PRG und ist schon deshalb unzulässig. Die Beklagte irrt also, wenn sie in der Berufung behauptet, dem Reisenden stünden nach Pkt 7.3 (bei kundenfeindlichster Auslegung) ohnehin die Rechte gemäß § 9 Abs 2 PRG zu. Eine allfällige Intransparenz der Bestimmung ist somit nicht zu prüfen.

e.4. Zusammengefasst sind daher die Punkte 7.1 und 7.3 zur Gänze ungültig. Nur im Umfang von Pkt 7.2 ist die Berufung erfolgreich und war das Klagebegehren abzuweisen.

f. Klausel 6 (8 Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn/Rücktrittsgebühren):

" ...

8.2. ... Die Rücktrittsgebühren sind in Ziffer 8.4. pauschaliert. Sie bestimmen sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt. Die nachfolgenden Pauschalen berücksichtigen ferner den Zeitraum zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn. Sie sind auf Verlangen des Kunden vom Reiseveranstalter zu begründen. Dem Kunden bleibt darüber hinaus der Nachweis offen, die dem Reiseveranstalter zustehenden Gebühren seien wesentlich geringer als die von ihm geforderte Entschädigungspauschale.

8.3. Rücktrittsgebühren sind auch dann zu zahlen, wenn sich ein Reiseteilnehmer nicht rechtzeitig zu den in den Reisedokumenten bekanntgegebenen Zeiten am jeweiligen Abflughafen oder Abreiseort einfindet oder wenn die Reise wegen nicht vom Reiseveranstalter zu vertretenden Fehlens

der Reisedokumente, wie zB Reisepass oder notwendige Visa, nicht angetreten wird.

8.4. Der pauschalierte Anspruch auf Rücktrittsgebühren beträgt pro Person/pro Wohneinheit bei Rücktritt:

8.4.1. Standard-Gebühren:

A/B Reise mit (A) und ohne (B) Flugbeförderung

bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 25 %

ab dem 29. Tag vor Reiseantritt 40 %

ab dem 19. Tag vor Reiseantritt 50 %

ab dem 9. Tag vor Reiseantritt 75 %

ab dem 3. Tag vor Reiseantritt bis

zum Tag des Reiseantritts oder bei

Nichtantritt der Reise 80 %

des Reisepreises.

8.4.2. Ausnahmen von der Standardregelung:

A Ferienwohnungen/-häuser/Appartements, Carawan-Parks, auch bei Bus- und Bahnreise, Motorradrundreisen, airtours Private travel

bis zum 46. Tag vor Reiseantritt 25 %

ab dem 45. Tag vor Reiseantritt 50 %

ab dem 35. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder

bei Nichtantritt der Reise 80 %

des Reisepreises.

B Schiffsreisen, Spezialprogramme, Aktivprogramme, Camper-Programme

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt 25 %

ab dem 30. Tag vor Reiseantritt 40 %

ab dem 24. Tag vor Reiseantritt 50 %

ab dem 17. Tag vor Reiseantritt 60 %

ab dem 10. Tag vor Reiseantritt bis

zum Tag des Reiseantritts oder

bei Nichtantritt der Reise 80 %
des Reisepreises.

C Bei lediglich vermittelten Eintrittskarten, zB für Musicals, gelten die Rücktrittsbedingungen des jeweiligen Anbieters, die Ihnen bei Buchung mitgeteilt werden.

D Bei Produkten, die mit dem Vermerk „80 % Rücktrittsgebühr ab Buchung“ gekennzeichnet sind, werden unabhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts Rücktrittsgebühren von 80 % des Reisepreises fällig.

Bei Produkten, die mit dem Vermerk „kostenloser Storno bis 18.00 Uhr am Anreisetag“ gekennzeichnet sind, fallen bei einem Rücktritt bis 18:00 Uhr (MEZ) am Abreisetag keine Rücktrittsgebühren an, bei zeitlich späterem Rücktritt bis hin zum Nichtantritt der Reise werden Rücktrittsgebühren in Höhe von 80 % des Reisepreises fällig.

E Für besondere Produkte des Reiseveranstalters Wolters Reisen GmbH (mit Ausnahme der Marken „atraveo“ und „TUI Villas“) gelten abweichende Bedingungen, die Ihnen jeweils vor der Buchung mitgeteilt werden und mit aktuellem Stand unter www.tui-wolters.de/agb zu finden sind: Schiffsreisen mit Hurtigruten, Iceland Pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, Plantours Kreuzfahrten, Transocean Kreuzfahrten, Havila Kyststruten und Göta Kanal sowie das Finnland Winterprogramm.

F Für TUI Cars werden Rücktrittsgebühren in Höhe von 80 % erst ab 24 Stunden vor Anreise und bei Nichtabnahme des Mietwagens fällig.

G Für Angebote von XTUI

bis zum 31. Tag vor Reiseantritt 40 %

ab dem 30. Tag vor Reiseantritt 60 %

ab dem 17. Tag vor Reiseantritt 70 %

ab dem 10. Tag vor Reiseantritt bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichtantritt der Reise 80 % des Reisepreises.

8.5. Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen."

1. Das Erstgericht ging - der Rechtsansicht der Klägerin folgend - davon aus, dass bei einer Gesamtbetrachtung der Punkte 8.2, 8.3, 8.4 und 8.5 die gesamte Klausel 8 gröblich benachteiligend und intransparent sei. Das PRG räume dem Reiseveranstalter grundsätzlich die Möglichkeit ein, die Stornokosten entweder als Pauschalen zu vereinbaren oder (bei Fehlen einer solchen Vereinbarung) die Stornokosten konkret zu berechnen. Die Beklagte behalte sich mit Pkt 8.5 der RVB vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern und räume sich damit ein Wahlrecht zwischen der konkreten und der pauschalen Verrechnung einer Rücktrittsgebühr ein, welches jedoch nach dem klaren Wortlaut des § 10 PRG, der nur im Falle einer fehlenden vertraglichen Regelung der Entschädigungspauschale eine konkrete Abrechnung vorsehe, nicht bestehe. Damit verstoße die inkriminierte Klausel 8 schon aus diesem Grund zur Gänze gegen § 10 PRG und sei gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB, da zugunsten der Beklagten

immer die höhere Entschädigung zur Anwendung gelangen könne. Zudem gebe die Klausel auch die Rechtslage unrichtig wieder und gebe keinen Aufschluss darüber, wann die Beklagte die konkrete und wann sie die pauschale Abrechnung anwende. Die Beklagte lege auch nicht dar, unter welchen konkreten Voraussetzungen „wesentlich höhere Aufwendungen“ vorliegen, weshalb die gesamte Klausel 8 hinsichtlich der Stornokosten auch intransparent sei. Zudem verstoße Pkt 8.4.D der RVB auch deshalb gegen § 879 Abs 3 ABGB, weil Stornogebühren von 80 %, wie in dieser Bestimmung vorgesehen, die unabhängig vom Zeitpunkt des Rücktritts und von der Reise- bzw Produktart verrechnet würden, jedenfalls gröblich benachteiligend seien. Entgegen dem Vorbringen der Beklagten nehme diese Bestimmung auch keine Einschränkung auf bestimmte Produkte oder Reisen der Beklagten vor. Eine „Binnendifferenzierung“ sei für den Verbraucher aus Pkt 8.4.1 der RVB nicht ersichtlich. Die Bestimmung sei daher auch aus diesem Grund intransparent. Auf eine allfällige fehlende Angemessenheit der Höhe der einzelnen Stornopauschalsätze, eine Unlauterkeit sowie darauf, ob die Höhe einem allfälligen Fremdvergleich standhalte, sei nicht näher einzugehen gewesen, weshalb auch von der Aufnahme weiterer Beweise abgesehen worden sei.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Aus Gründen der Verfahrensökonomie ist zunächst der Vorwurf der Klägerin zu prüfen, die Beklagte habe sich in ihren RVB ein Wahlrecht zwischen einer pauschalen und einer konkreten Entschädigung eingeräumt, was sowohl gegen § 10 PRG als auch gegen § 879 Abs 3 ABGB verstoße.

2.2. § 10 Abs 1 PRG lautet wie folgt:

„Der Reisende kann vor Beginn der Pauschalreise jederzeit ohne Angabe von Gründen vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Tritt der Reisende nach diesem Absatz vom Pauschalreisevertrag zurück, so kann der Reiseveranstalter die Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Entschädigung verlangen. Im Pauschalreisevertrag können angemessene Entschädigungspauschalen festgelegt werden, die sich nach dem zeitlichen Abstand zwischen dem Rücktritt und dem vorgesehenen Beginn der Pauschalreise sowie nach den erwarteten ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen der Reiseleistungen bemessen. Wenn vertraglich kein Entschädigungspauschale festgelegt wurde, hat die Entschädigung dem Preis der Pauschalreise abzüglich der ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen der Reiseleistungen zu entsprechen. Auf Verlangen des Reisenden hat der Reiseveranstalter die Höhe der Entschädigung zu begründen.“

2.3. Der Anspruch des Reiseveranstalters auf eine angemessene und vertretbare Entschädigung „als solche“ ergibt sich gegenüber dem Reisenden unmittelbar aufgrund des Gesetzes und besteht damit unabhängig von einer Vereinbarung im Pauschalreisevertrag (Treu in Bammer, PRG § 10 Rz 6; Kolmasch in Schwimann/Kodek, ABGB⁵, § 10 PRG Rz 12). Davon zu unterscheiden ist die Frage der jeweiligen Höhe der Entschädigung: Sie bestimmt sich primär nach dem Reisevertrag, also in aller Regel nach den AGB des Reiseveranstalters, wenn dort Entschädigungspauschalen vereinbart wurden. Die Pauschalen müssen angemessen sein und sich nach dem Zeitraum zwischen Rücktrittserklärung und Reisebeginn, den erwarteten ersparten Aufwendungen und den erwarteten Einnahmen aus dem anderweitigen Verkauf der Reiseleistungen richten (§ 10 Abs 1 Satz 3 PRG). Wenn

kein Entschädigungspauschale vereinbart wurde, kann der Reiseveranstalter gemäß § 10 Abs 1 Satz 4 PRG die Entschädigung konkret berechnen, indem er vom Reisepreis die ersparten Aufwendungen und die Einnahmen aus anderweitiger Verwendung der Reiseleistungen abzieht (*Treu in Bamber*, PRG § 10 Rz 7, 17; *Kolmasch in Schwimann/Kodek*, ABGB⁵, § 10 PRG Rz 17, 18). Entgegen der Ansicht der Beklagten [ON 10, Seite 19] ist die in § 10 Abs 1 Satz 2 PRG angesprochene Entschädigung somit nicht „denknotwendig eine konkret berechnete“. Satz 2 hält lediglich fest, dass ein Anspruch des Reiseveranstalters auf eine angemessene und vertretbare Entschädigung besteht, ohne jedoch ihre Berechnung näher zu regeln. Wie sie im Einzelfall zu berechnen ist, ergibt sich erst aus den Sätzen 3 und 4.

2.4. Die Beklagte vertritt die Ansicht, ein Wahlrecht zwischen pauschaler und konkreter Entschädigung sei weder unzulässig noch für Verbraucher gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, weil sich weder aus § 10 Abs 1 PRG noch aus Art 12 Pauschalreise-RL ergebe, dass eine konkrete Entschädigung von einer Entschädigungspauschale verdrängt wird. § 10 Abs 1 Satz 4 PRG regle nur, dass eine in Reisebedingungen enthaltene Entschädigungspauschale allenfalls Vorrang vor einer konkret zu berechnenden Entschädigung habe, wenn erstere nämlich nicht der - vorrangigen - Geltungskontrolle nach § 864a ABGB oder der Inhaltskontrolle nach §§ 879 Abs 3 ABGB, 6 KSchG standhalte.

2.4.1. Zunächst missversteht die Beklagte dabei den Inhalt von § 10 Abs 1 Satz 4 PRG: Die Bestimmung ordnet nicht an, dass (bloß) im Falle der Unwirksamkeit eines vertraglich vereinbarten Pauschales die konkrete Berech-

nung zum Zug kommt. Ein solches Verständnis stünde im Widerspruch zum klaren Wortlaut der Bestimmung: Demnach hat eine konkrete Berechnung dann zu erfolgen, „wenn vertraglich kein Entschädigungspauschale festgelegt wurde“. Abgestellt wird also nicht auf die Wirksamkeit einer Vereinbarung, sondern darauf, ob (überhaupt) eine Vereinbarung getroffen wurde. Zwar kann es nach hA auch dann zu einer konkreten Berechnung kommen, wenn sich ein vereinbartes Entschädigungspauschale als unwirksam herausstellt (vgl. *Treu in Bammer*, PRG § 10 Rz 10 mwN; *Kolmasch in Schwimann/Kodek*, ABGB⁵, § 10 PRG Rz 20; für die Rechtslage in Deutschland: *Staudinger in Führich/Staudinger*, Reiserecht⁸ § 16 Rz 16 und *Bergmann in Tonner/Bergmann/Blankenburg*, Reiserecht § 2 Rz 288). Daraus darf aber nicht der Schluss gezogen werden, dass die Entschädigung ausschließlich in einem solchen Fall „konkret“ berechnet wird. Dies ist vielmehr auch dann der Fall, wenn von vornherein kein Entschädigungspauschale vereinbart wurde. Der Regelungsinhalt von § 10 Abs 1 Satz 4 PRG besteht also seinem Wortlaut nach darin, dass eine konkrete Entschädigung dann zur Anwendung kommt, wenn es an einer vertraglich vereinbarten Entschädigungspauschale fehlt. Dies bedeutet im Umkehrschluss, dass die (wirksame) Vereinbarung eines Entschädigungspauschales eine konkrete Berechnung der Entschädigung ausschließt, was sich für den Reiseveranstalter wie folgt auswirkt: Zum einen darf er bei Vereinbarung eines Pauschales nicht eine - für ihn im Einzelfall unter Umständen günstigere - konkrete Berechnung vornehmen (*Kolmasch in Schwimann/Kodek*, ABGB⁵, § 10 PRG Rz 19). Vielmehr kann die Berechnung der angemessenen Entschädigung in einem solchen Fall nur anhand des Pauschales erfolgen. Zum anderen ist es auch nicht

zulässig, wenn sich der Reiseveranstalter ein Wahlrecht zwischen einer konkreten Abrechnung und einer Pauschalierung im Pauschalreisevertrag vorbehält (*Treu in Bammer*, PRG § 10 Rz 19).

2.4.2. Die am Beginn jeder Gesetzesauslegung stehende Wortinterpretation (vgl. RIS-Justiz RS0008896) führt somit zum Ergebnis, dass nach § 10 Abs 1 Satz 4 PRG ein „Nebeneinander“ von pauschaler Berechnung und konkreter Berechnung der Rücktrittsentschädigung – sei es, indem der Reiseveranstalter trotz Vereinbarung einer Pauschalierung eine konkrete Berechnung vornimmt, sei es, dass beide Berechnungsmöglichkeiten im Pauschalreisevertrag (auch im Sinne eines „Wahlrechts“) kombiniert werden – ausgeschlossen ist. Auch die Gesetzesmaterialien bringen dies zum Ausdruck, indem sie darauf hinweisen, dass die „Entschädigungszahlung [...] häufig bereits im Vertrag mit Pauschalbeträgen festgelegt“ ist und ansonsten „der Entschädigungsbetrag für den konkreten Fall zu berechnen“ ist (ErlRV 1513 BlgNR 25. GP, 12).

2.4.3. Aufgrund des klaren Wortlauts des § 10 Abs 1 Satz 4 PRG wird auch in der österreichischen Literatur die Zulässigkeit eines vorbehaltenen Wahlrechts für den Reiseveranstalter zwischen einer konkreten Abrechnung und einer Pauschalierung verneint (*Treu in Bammer*, PRG § 10 Rz 19; *Kolmasch in Schwimann/Kodek*, ABGB⁵, § 10 PRG Rz 19). Auch in der deutschen Literatur wird zum – insofern deckungsgleichen – § 651h BGB nF die Einräumung eines solchen Wahlrechts für den Reiseveranstalter zum Teil kritisiert (*Tonner*, *Der Reisevertrag*⁵, § 651i BGB Rz 19; vgl. *Staudinger in Führich/Staudinger*, *Reiserecht*⁸ § 16, der davon spricht, dass nach dem „Leitbild des Gesetzgebers“ die Pauschalierung alternativ zur konkreten

Berechnung erfolgt). Die gegenteilige Ansicht überzeugt nicht: *Bergmann* (in *Tonner/Bergmann/Blankenburg*, Reise-recht § 2 Rz 289) vertritt, dass sowohl die Pauschal-reise-RL als auch § 651h BGB nF einen Rückgriff des Rei-severanstalters auf die konkrete Berechnung bei Nichtver-wendung von Pauschalen vorsehen, sodass auch dem Reise-veranstalter, der sich vorbehalte, entweder pauschaliert oder konkret zu berechnen, diese Möglichkeit zugestanden werden sollte. Es gebe keinen Grund, diesen Veranstalter anders zu behandeln als denjenigen, der überhaupt keine oder unzulässige Pauschalen gewählt habe. Dem steht allerdings entgegen, dass sich ein Reiseveranstalter immer dann, wenn ihm ein über die Pauschale hinausgehen-der Schaden entstanden ist auf die - für ihn günstigere - konkrete Schadensberechnung stützen wird, sodass der Sinn der Pauschale, den durchschnittlichen Schaden zu erfassen, verfehlt wird (*Tonner*, *Der Reisevertrag*⁵, § 651i BGB Rz 19; *Treu* in *Bammer*, PRG § 10 Rz 19). *Harke* (in *BeckOGK* § 651h BGB Rz 21) lässt überhaupt offen, weshalb es zulässig sein soll, dass sich der Reiseveranstalter eine konkrete Berechnung - trotz Vereinbarung eines Entschädi-gungspauschales - vorbehalten können sollte. Da der Sinn eines Pauschales dadurch unterlaufen würde, dass der Rei-severanstalter im Einzelfall zwischen zwischen pauscha-lierter und konkreter Entschädigung wählen könnte, spricht auch eine objektiv-teleologische Interpretation (RIS-Justiz RS0008836 [T4]) gegen die Zulässigkeit eines vertraglich vereinbarten Wahlrechts. Dass das OLG München „den Vorbehalt“ eines Reiseveranstalters in seinen Reise-bedingungen, im Einzelfall eine die Pauschale überstei-gende angemessene Entschädigung zu verlangen, als unbe-denkllich behandelte (11.12.1986, 29 U 3080/86), steht

damit nicht im Widerspruch, weil dieser Entscheidung noch § 651i BGB aF zugrunde lag, der eine dem § 10 Abs 1 Satz 4 PRG oder Art 12 Abs 1 Satz 4 Pauschalreise-RL entsprechende Regelung - im Unterschied zu § 651h BGB nF - noch gar nicht enthielt.

2.4.4. Zwischenergebnis:

Unter Heranziehung der nationalen Auslegungsregelungen ergibt sich aus dem Wortlaut und dem Sinn des § 10 Abs 1 Satz 4 PRG klar, dass im Pauschalreisevertrag zulässigerweise nur entweder eine Entschädigungspauschale oder eine konkrete Berechnung der Entschädigung vorgesehen sein kann und dass daher die Vereinbarung eines Wahlrechts für den Reiseveranstalter zwischen diesen beiden Berechnungsarten unzulässig ist.

2.4.5. Die Beklagte versucht in der Berufung, ein davon abweichendes Ergebnis unter Rückgriff auf die Art 12 Abs 1 Satz 4 der Pauschalreise-RL zu erzielen. Selbst wenn die Richtlinienbestimmung tatsächlich im Sinne der Zulässigkeit eines von der Beklagten vertretenen Wahlrechts zu verstehen wäre, hätte sie dennoch im Anlassfall jedenfalls keine unmittelbare Wirkung, weil es sich um ein horizontales Rechtsverhältnis zwischen Privaten handelt (3 Ob 216/21t [Rz 45]; EuGH C-351/12, OSA Rn 43, 48). Auch eine „richtlinienkonforme“ Auslegung von § 10 Abs 1 Satz 4 PRG im Sinne der von der Beklagten vertretenen Rechtsauffassung scheidet hier aus, weil damit der nach Wortlaut und Sinn eindeutigen nationalen Regelung (siehe dazu 2.4.4.) ein durch die nationalen Auslegungsregeln nicht erzielbarer und sogar entgegengesetzter Sinn gegeben würde (RIS-Justiz RS0114158 [T5, T7]). Soweit die Beklagte also Ausführungen zur Auslegung von Art 12 Abs 1

Satz 4 der Pauschalreise-RL anstellt, ist darauf nicht näher einzugehen.

2.4.6. Die Beklagte verwies zur Zulässigkeit von Pkt 8.5 vor dem Erstgericht noch darauf, dass sich der Klauselverwender auch bei Regelung von Schadenspauschalen den Nachweis eines höheren Schadens vorbehalte. Abgesehen davon, dass diese Ansicht in der Berufung offenbar nicht mehr vertreten wird [Berufung, Seite 33], wäre damit für die Beklagte aber ohnehin nichts gewonnen. Denn nach hA handelt es sich bei der für Rücktritte nach § 10 Abs 1 PRG vorgesehenen Entschädigung nicht um einen Schadenersatzanspruch, weil der Reisende mit dem Rücktritt ein Recht ausübt und nicht rechtswidrig handelt (*Treu in Bammer*, PRG § 10 Rz 6; *Kolmasch in Schwimann/Kodek*, ABGB⁵, § 10 PRG Rz 12; aA *Führich/Staudinger*, Reiserecht⁸ § 16 Rz 11, der den Anspruch aber immerhin als „Schadenersatzanspruch eigener Art“ qualifiziert).

2.5. Die Beklagte versucht mit ihren RVB, vertraglich ein System der Berechnung für die Rücktrittsentschädigung zu schaffen, in dem pauschale Entschädigung und konkret berechnete Entschädigung miteinander kombiniert werden: Grundsätzlich sollen die in Pkt 8.4. der RVB im Einzelnen angeführten Pauschalen für die Entschädigung zur Anwendung kommen. Hat die Beklagte aber wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale, soll ihr nach Pkt 8.5 der RVB – nach ihrer Wahl – auch das Recht zustehen, eine höhere individuell berechnete Entschädigung zu verlangen. Eine von der Beklagten in der Berufung behauptete Stornogebühr in Höhe des tatsächlich erlittenen Schadens als Gegenleistung für die Einräumung eines (grundlosen) Rücktrittsrechts [Berufung, Seite 54] ist somit nicht Gegenstand der Prüfung, sondern eine Kom-

ination aus pauschaler und konkret berechneter Entschädigung in Form eines vorbehaltenen Wahlrechts.

2.6. Entgegen der Ansicht der Beklagten kommt Pkt 8.4 und 8.5 der RVB nach den bisherigen Ausführungen und nach der Auffassung eines durchschnittlichen Kunden - entgegen der Ansicht der Beklagten nicht bloß rechtsdeklaratorischer Charakter zu: Die Formulierung in Pkt 8.5 „behält sich vor, [...] zu fordern“ kann nämlich nicht als bloße Rechtsinformation verstanden werden, sondern nur als Zustimmungserklärung des Reisenden zur Einräumung eines bestimmten Rechts für die Beklagte (vgl 8 Ob 24/17p [Klauseln 4 und 5]). Durch die Kombination aus pauschaler und konkret berechneter Entschädigung im Pauschalreisevertrag gibt die Beklagte auch nicht bloß die geltende Rechtslage wieder, sondern räumt sich - wie bereits oben dargestellt - ein Recht gegenüber dem Reisenden ein, das ihr nach § 10 Abs 1 Satz 4 PRG nicht zusteht. Insofern versagt auch der Einwand in der Berufung, die Beklagte komme damit nur ihrer vorvertraglichen Informationspflicht gegenüber den Reisenden nach [Berufung, Seite 35].

2.7. Die Vereinbarung von pauschaler und konkret berechneter Entschädigung nebeneinander in Form eines Wahlrechts verstößt nach den bisherigen Ausführungen also gegen § 10 Abs 1 Satz 4 PRG und ist aufgrund des Abweichungs- und Umgehungsverbots in § 3 PRG (vgl Keiler in Bammer, PRG § 3 Rz 15) unzulässig. Sie ist aber auch - zumal kein „Hauptpunkt“ des Reisevertrags betroffen ist - gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, weil die damit dem Reisenden zugedachte Rechtsposition in einem auffallenden Missverhältnis zur vergleichbaren Rechtsposition des Reiseveranstalters stünde: Letzterer hätte es

damit nämlich in der Hand, bei einem Rücktritt des Reisenden nach § 10 Abs 1 PRG stets die für ihn im Einzelfall günstigste Variante einer Entschädigungsberechnung zu wählen: Angesichts der Vielzahl von Rücktritten, mit denen mittlere und große Reiseveranstalter konfrontiert sind, kommt eine konkrete Berechnung - aufgrund des damit verbundenen erheblichen Aufwands - in der Regel nicht in Betracht (*Treu in Bammer*, PRG § 10 Rz 18; *Bergmann in Tonner/Bergmann/Blankenburg*, Reiserecht § 2 Rz 290). Liegen die Aufwendungen des Reiseveranstalters unterhalb der jeweils anwendbaren Entschädigungspauschalen, kann er sich somit ohne wirtschaftliches Risiko auf die Pauschalen berufen. Liegen sie aber darüber, könnte er dennoch eine höhere, individuell berechnete Entschädigung begehren. Das Risiko, im Einzelfall höhere Aufwendungen aufgrund eines Rücktritts zu haben, als in den Pauschalen festgelegt, würde damit auf den Reisenden überwältzt. Darin liegt aber eine unzulässige Begünstigung des Reiseveranstalters, durch die - wie bereits oben dargestellt - der Sinn einer Pauschalierung verfehlt wird (*Treu in Bammer*, PRG § 10 Rz 19; *Tonner*, Reisevertrag⁵ § 651i Rz 19). Der darin bestehende Nachteil für den Reisenden gegenüber der allgemeinen Rechtslage wird auch nicht dadurch aufgewogen, dass der Reiseveranstalter ihm gegenüber die Höhe des Entschädigungsbetrags aktiv nachweisen muss, soweit er sich auf eine (höhere) individuelle Entschädigung berufen will. Auf Verlangen des Reisenden hat diesem der Reiseveranstalter die Höhe der Entschädigung nämlich auch nach § 10 Abs 1 Satz 5 zu begründen. Eine sachliche Rechtfertigung für die Abweichung zu § 10 Abs 1 PRG, wonach entweder nur eine Entschädigungspauschale oder nur eine konkrete Entschädigung zustehen, ist nicht ersicht-

lich und wurde von der Beklagten auch nicht behauptet. Es trifft daher zwar zu, dass der Beklagten ohne (wirksamer) vertraglicher Vereinbarung von Entschädigungspauschalen nach § 10 Abs 1 Satz 4 PRG eine konkret zu berechnende Entschädigung zusteht. Dies rechtfertigt aber keinesfalls die von ihr angestrebte Kombination von Entschädigungspauschalen und konkreter Entschädigung weil eine solche Rechtsposition deutlich günstiger wäre als die ihr nach der sonstigen Rechtslage zustehende.

2.8. Der Vorwurf eines Wahlrechts zwischen pauschaler und konkreter Entschädigung betrifft dabei - entgegen der Ansicht der Beklagten - nicht ausschließlich Pkt 8.5 der RVB. Aus § 10 Abs 1 Satz 3 und 4 PRG lässt sich nämlich nicht entnehmen, dass bei gleichzeitiger Vereinbarung einer Entschädigungspauschale und einer konkreten Entschädigung zwingend nur erstere gültig wäre und damit automatisch jener Teil der Vereinbarung, der eine konkrete Entschädigung vorsieht, unzulässig wäre. Nur dann könnte nämlich im vorliegenden Fall Pkt 8.5 der RVB als allein unzulässiger Teil der Regelung angesehen werden. Aus § 10 PRG ergibt sich vielmehr, dass es dem Reiseveranstalter frei steht, entweder eine pauschale oder eine konkrete Entschädigung zu vereinbaren, er aber jedenfalls nicht beide nebeneinander vorsehen darf. Werden - wie hier - dennoch beide Elemente miteinander kombiniert, kann daher nicht von vornherein ein Teil *per se* als unzulässig betrachtet werden, weil beide für sich genommen zulässig wären. Die Unzulässigkeit folgt vielmehr erst aus der Kombination von pauschaler und konkreter Entschädigung in Form eines Wahlrechts der Beklagten. Daher sind im vorliegenden Fall die Punkte 8.4 und 8.5 der RVB in ihrer Gesamtheit betroffen und bilden für die Zulässigkeitsprüfung auch eine untrennbare

Einheit. Die Unzulässigkeit einer Kombination aus Entschädigungspauschalen und konkreter Entschädigung muss zur Ungültigkeit des gesamten Regelungskomplexes führen, mit dem das System eines Wahlrechts begründet wird. Daher sind sowohl Pkt 8.5 als auch der gesamte Pkt 8.4 ungültig. Da sich Pkt 8.2. Absatz 2 ausschließlich auf einen Verweis auf die unter Pkt 8.4 genannten Entschädigungspauschalen bezieht und somit ohne Pkt 8.4 keinen verbleibenden Anwendungsbereich hat, ist auch dieser von der Ungültigkeit betroffen. Die Ausführungen der Beklagten, wonach bei Ungültigkeit (bloß) von Pkt 8.4 der Pkt 8.5 verbleibe [Berufung, Seite 35], gehen damit ins Leere.

2.9. Ob Pkt 8.5 der RVB auch isoliert betrachtet - aus anderen, vom Kläger geltend gemachten Gründen - unzulässig ist, ist dafür trotz der gegenteiligen Ansicht der Beklagten [ON 18, Seite 2] nicht entscheidend. Insbesondere würde die (hypothetische) Unwirksamkeit von Pkt 8.5 der RVB aus einem anderen Grund nicht dazu führen, dass für die Zwecke desselben Klauselverfahrens Pkt 8.5 nicht mehr mit Pkt 8.4 gemeinsam ebenfalls der Zulässigkeitsprüfung unterzogen werden könnte und daher Pkt 8.4 dem Schicksal der Unzulässigkeit entgehen könnte.

2.10. Dagegen ist Pkt 8.3 der RVB nicht Teil jenes Systems, mit dem pauschale und konkrete Entschädigung miteinander kombiniert werden. Weder regelt er selbst unmittelbar die Höhe einer (pauschalen oder konkreten) Entschädigung, noch verweist er - entgegen der Auffassung der Klägerin [ON 16, Seite 5] - auf die konkret von der Beklagten beanspruchte pauschale oder konkrete Entschädigung. Die Bestimmung ordnet vielmehr bloß allgemein an, dass Rücktrittsgebühren auch dann zu zahlen sind, wenn sich ein Reiseteilnehmer nicht rechtzeitig am jeweiligen Abflughafen oder Abreiseort einfindet oder

wenn die Reise wegen nicht vom Reiseveranstalter zu vertretenden Fehlens der Reisedokumente nicht angetreten wird. In ähnlicher Weise verweist auch - der vom Kläger nicht angefochtene - Pkt 8.2 Absatz 1 bloß darauf, dass „eine angemessene Entschädigung“ verlangt werden kann. Die Bestimmung wird daher auch nicht von der Ungültigkeit infolge der Unzulässigkeit der Kombination aus pauschaler und konkreter Entschädigung erfasst. Es bleibt daher zu prüfen, ob die Bestimmung aus anderen - vom Kläger in erster Instanz vorgebrachten - Gründen unzulässig ist. Pkt 8.3 wird vom Kläger für sich alleine nicht angefochten, sondern nur als Teil der gesamten „Stornoklausel“ [ON 18, Seite 5]. Die vom Kläger in diesem Zusammenhang behauptete (1) Intransparenz der „Stornoklausel“ im Zusammenhang mit der möglichen Geltendmachung einer Entschädigung von 85% des Reisepreises betrifft ebenso wie die aus diesem Grund behauptete (2) gröbliche Benachteiligung der „Stornoklausel“ und deren behaupteter (3) Verstoß gegen §§ 1 ff UGB ebenfalls nur die Kombination aus pauschaler und konkreter Entschädigung oder zumindest die vertragliche Vereinbarung einer konkreten Entschädigung, die allenfalls in Höhe von 85% des Reisepreises geltend gemacht werden kann. Auch diese Vorwürfe sind daher - selbst wenn man ihre Richtigkeit unterstellt - nicht geeignet, die Unzulässigkeit von Pkt 8.3 zu begründen, weil auch sie mit dem System der kombinierten Entschädigung zusammenhängen. Andere Gründe, aus denen die Bestimmung unzulässig wäre, wurden nicht vorgebracht.

2.11. Ob die einzelnen Entschädigungspauschalen in Pkt 8.4 der RVB angemessen und/oder transparent sind, kann somit ebenso dahingestellt bleiben wie die Frage, ob die Verwendung des Begriffs „wesentlich höhere Aufwendungen“ in Pkt 8.5 transparent ist. Auf die

entsprechenden Ausführungen der Beklagten [Berufung, Seite 37f] ist nicht näher einzugehen.

2.12. Im Ergebnis sind daher Pkt 8.2 Absatz 2, Pkt 8.4 und Pkt 8.5 zur Gänze ungültig. Nur im Umfang von Pkt 8.3 ist die Berufung erfolgreich und war das Klagebegehren abzuweisen.

2.13. Mangels unmittelbarer Wirkung von Art 12 Abs 1 Satz 4 der Pauschalreise-RL im vorliegenden Fall und aufgrund ihrer dem Wortlaut und Sinn nach eindeutigen nationalen Umsetzungsbestimmung des § 10 Abs 1 Satz 4 PRG, die einer gegenteiligen richtlinienkonforme Auslegung entgegensteht, ist auch zur Klausel 6 der Anregung der Beklagten, ein Vorabentscheidungsverfahren einzuleiten [Berufung, Seite 64f], nicht zu folgen.

g. Klausel 7 (9 Umbuchung, Ersatzperson):

Voranzustellen ist, dass diese Klausel mehrere materiell eigenständige Regelungsbereiche enthält, die einer gesonderten Prüfung zugänglich sind:

g.1. „9.1. ... Dafür wird eine gesonderte Gebühr von EUR 50,-- pro Person erhoben. Gegenüber Leistungsträgern (zB Fluggesellschaften) entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. (...) Darüber hinaus gilt Folgendes: Bei einer Änderung der Beförderung, der Unterkunft oder des Reiseterns wird der Reisepreis für die geänderten Leistungen komplett neu berechnet auf der Basis der dann geltenden Preise und Bedingungen. ...“

1. Das Erstgericht ging davon aus, die Bestimmung sei bei einer Zusammenschau der beiden Sätze der inkriminierten Klausel bei kundenfeindlichster Auslegung so zu verstehen, dass bei einer Änderung der Beförderung, der Unterkunft oder des Reiseterns der Reisepreis für die geänderten Leistungen komplett neu berechnet werde und

zusätzlich eine Gebühr von EUR 50 pro Person verrechnet werde. Dies sei gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB. Zudem falle die Gebühr auch dann an, wenn der Reisende die Umbuchung aufgrund eines nicht von ihm zu vertretenden Ereignisses vornehme, welches ihm jedoch gemäß § 10 Abs 2 PRG zum Rücktritt vom Pauschalreisevertrag berechtigen würde. Eine Gebühr in Höhe von EUR 50 pro Person sei insbesondere bei einem einheitlichen Buchungsvorgang mehrerer Personen unangemessen hoch. Die Klausel sei zudem auch intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG, weil für den Reisenden unklar bleibe, in welcher Höhe die Gesamtkosten der Umbuchung ausfielen. Die Klausel sehe auch nicht vor, dass dem Reisenden die konkrete Höhe der Gesamtkosten vor Verbindlichkeit seiner Umbuchung mitgeteilt werde.

2. Berufungsentscheidung:

Hinsichtlich der Zulässigkeit der Bestimmung ist zwischen ihren einzelnen Elementen zu unterscheiden:

2.1. Pkt 9.1 Absatz 1, Satz 3 der RVB betreffend die Einhebung einer Gebühr ist - in Zusammenschau mit den beiden vorangegangenen Sätzen - bei kundenfeindlichster Auslegung so zu verstehen, dass der Reisende für jede auf seinen Wunsch hin vom Reiseveranstalter vorgenommene Umbuchung eine gesonderte Gebühr von EUR 50 pro Person zu zahlen hat. Die Bearbeitungsgebühr ist demnach unabhängig davon zu entrichten, ob den Reisenden konkret ein Verschulden an der von ihm gewünschten Umbuchung trifft. Damit wird eine pauschale und verschuldensunabhängige Haftung des Kunden begründet. Schuldloses vertragswidriges Verhalten macht nach dispositivem Recht aber grundsätzlich nicht schadenersatzpflichtig. Die Vereinbarung einer solchen Erfolgshaftung in AGB betrifft keinen

„Hauptpunkt“ des Reisevertrags und ist gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB (1 Ob 77/22p [33] mwN; 1 Ob 201/20w; RIS-Justiz RS0129621 [T1]). Eine gröbliche Benachteiligung für den Verbraucher ergibt sich aber auch daraus, dass die Einhebung der Bearbeitungsgebühr nach Pkt 9.1 Absatz 1, Satz 3 der RVB keinen durch die vom Reisenden gewünschte Umbuchung hervorgerufenen Mehraufwand für die Beklagte voraussetzt. In diesem Fall fehlt es der Bearbeitungsgebühr aber jedenfalls an einer sachlichen Rechtfertigung. Wenn die Beklagte argumentiert, dass mit dieser Gebühr nur der tatsächlich entstehende Mehraufwand abgegolten wird [Berufung, Seite 39], ist sie darauf zu verweisen, dass die tatsächliche Handhabung in der Praxis unerheblich ist (RIS-Justiz RS0121943). Ob die Einhebung einer Bearbeitungsgebühr gegen § 10 Abs 2 PRG verstößt und ob die pauschale Gebühr ihrer Höhe nach angemessen ist [Berufung, Seite 40], ist somit rechtlich nicht entscheidend

2.2. Nach den übrigen Teilen der inkriminierten Bestimmung (Pkt 9.1 Absatz 1, Satz 4 und Absatz 2) ist der Reisende im Falle einer auf seinen Wunsch hin vorgenommenen Umbuchung verpflichtet, die gegenüber den Leistungsträgern dadurch entstehenden Mehrkosten zu begleichen. Darüber hinaus wird bei einer Änderung der Beförderung, der Unterkunft oder des Reiseterrains der Reisepreis für die geänderten Leistungen komplett neu - und zwar auf Basis der dann geltenden Preise und Bedingungen - berechnet.

2.2.1. Entgegen der Ansicht des Klägers und des Erstgerichts wird damit aber nicht gegen § 879 Abs 3 ABGB verstoßen: Die Umbuchung einer Reise, etwa durch die Änderung des Reiseterrains, des Reiseziels, des Orts des

Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderung, bedeutet jedenfalls ein Abgehen von der ursprünglich gebuchten Reise und damit eine Änderung einzelner Vertragsbestandteile. Auch nach dispositivem Recht hätte der Kunde die durch eine solche - von ihm selbst gewünschte - Änderung allenfalls hervorgerufenen Mehrkosten der jeweiligen Leistungsträger (zB Fluggesellschaften) zu übernehmen, weil nicht einzusehen wäre, dass der Reiseveranstalter damit belastet würde. Ebenso würde den Kunden eines Werkvertrags im Falle einer nachträglichen Vertragsänderung das wirtschaftliche Risiko treffen, dass die abgeänderte Leistung nun auf Basis der im Änderungszeitpunkt geltenden Preise und Bedingungen neu berechnet wird. Eine Bindung des Werkunternehmers an die im ursprünglichen Zeitpunkt der Auftragserteilung geltenden Preise und Bedingungen wäre nur dann anzunehmen, wenn sich dieser dazu vertraglich verpflichtet hätte.

2.2.2. Die Bestimmung ist auch nicht intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG: Die Rechtsposition des Verbrauchers im Falle einer auf seinen Wunsch hin vorgenommenen Umbuchung ist darin nämlich klar umschrieben: Blendet man die - ohnehin unzulässige - Bearbeitungsgebühr von EUR 50 pro Person aus, hat er einerseits allfällige Mehrkosten der Leistungsträger zu übernehmen und andererseits den sich aufgrund einer Neuberechnung ergebenden Reisepreis für die geänderte Leistung auf Basis der nunmehr geltenden Preise und Bedingungen zu zahlen. Dass sich daraus für den Verbraucher vorab nicht konkret ergibt, wie hoch die Gesamtkosten der Umbuchung ausfallen werden, liegt nicht an einer intransparenten Klauselgestaltung, sondern daran, dass die Gesamtkostenbelastung von mehreren Faktoren abhängt, die weder für den Verbrau-

cher noch für die Beklagte im Vorhinein abzuschätzen sind: So ist weder klar, ob überhaupt Mehrkosten der Leistungsträger anfallen und wenn ja wie hoch diese sind, noch wie sich die Preise und Bedingungen entwickeln, auf deren Basis der Reisepreis für die geänderte Leistung gebildet wird. Die Gesamtkostenbelastung im Falle der Umbuchung kann daher nur „abstrakt umschrieben“ werden (vgl 10 Ob 74/15b zum Fall einer Klausel betreffend die Gesamtkostenbelastung eines Gerichtsverfahrens). Auch die inkriminierte Bestimmung beschränkt sich darauf, dem Reisenden aufzuzeigen, mit welchen finanziellen Auswirkungen er „abstrakt“ im Falle einer Umbuchung zu rechnen hat. Sie regelt dagegen nicht die Frage, welche Informationen der Reiseveranstalter dem Reisenden betreffend der von diesem gewünschten Umbuchung erteilen muss, bevor dessen „Umbuchungserklärung“ verbindlich wird. Dass Pkt 9.1 eine solche Verpflichtung des Reiseveranstalters nicht vorsieht, macht sie also - entgegen der Ansicht des Klägers und des Erstgerichts - ebenfalls nicht intransparent.

2.3. Das Klagebegehren war daher im Umfang von Pkt 9.1 Absatz 1, Satz 4 und Absatz 2 der RVB im Ergebnis abzuweisen.

g.2. „9.2. ... Tritt ein Dritter an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, ist der Reiseveranstalter berechtigt, für die ihm durch die Teilnahme der Ersatzperson entstehenden Bearbeitungskosten pauschal EUR 10,00 zu verlangen. Gegenüber Leistungsträgern (zB Fluggesellschaften) tatsächlich entstehende Mehrkosten werden gesondert berechnet. (...) Dem Reisenden bleibt der Nachweis mit dem Eintritt des Dritten nicht entstandener oder wesentlich niedrigere Kosten unbenommen.“

1. Das Erstgericht ging - dem Vorbringen des Klägers folgend - davon aus, dass nach § 7 Abs 2 PRG vom Reiseveranstalter nur angemessene und tatsächlich entstandene Mehrkosten im Rahmen der Übertragung begehrt werden könnten, nicht jedoch eine zusätzliche Vergütung für die Umbuchung. Eine zusätzliche Verrechnung einer pauschalen Bearbeitungsgebühr von EUR 10 sei daher unzulässig. Der Klausel fehle es auch am Erfordernis der Angemessenheit hinsichtlich der entstandenen Mehrkosten. Daher verstoße sie auch gegen das Transparenzgebot des § 6 Abs 3 KSchG, da sie offen lasse, in welcher Höhe Mehrkosten gegenüber den Leistungsträgern dem Verbraucher verrechnet werden können. Zudem wäre der Verbraucher auch insofern falsch über die Rechtslage informiert, als für ihn durch den Hinweis, dass ihm der Nachweis geringerer Kosten unbenommen bleibe, der Eindruck erweckt werde, ihm stünden nur bei geringeren nachweisbaren Kosten - und nicht auch bei unangemessenen Kosten - Einwendungen zu.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Zu Pkt 9.2 Absatz 3, Satz 1 der RVB:

2.1.1. § 7 PRG lautet auszugsweise wie folgt:

„(1) Der Reisende kann den Pauschalreisevertrag auf eine Person, die alle Vertragsbedingungen erfüllt, übertragen. ...

(2) Der Reisende, der den Pauschalreisevertrag überträgt, und die Person, die in den Vertrag eintritt, haften dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den noch ausstehenden Betrag des Reisepreises und die durch die Übertragung entstehenden zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten. Der Reiseveranstalter hat dem Reisenden, der den Vertrag überträgt, die tatsächlichen Kosten der Übertragung mitzuteilen. Diese Kosten dürfen

nicht unangemessen sein und dürfen die tatsächlichen Kosten des Reiseveranstalters infolge der Übertragung des Pauschalreisevertrags nicht übersteigen."

2.1.2. Der Reiseveranstalter hat also Anspruch auf die Mehrkosten, die durch die Umsetzung der angezeigten Vertragsübertragung anfallen. Darunter sind grundsätzlich die dem Reiseveranstalter entstehenden Auslagen (also der durch die Übertragung entstandene Mehraufwand) zu verstehen. Das Gesetz spricht von zusätzlichen Gebühren, Entgelten und sonstigen Kosten der Übertragung. Dazu zählen etwa die Umbuchung im System, zusätzliche Entgelte, die der Reiseveranstalter Leistungsträgern für die Namensänderung oder die Ausstellung neuer Reiseunterlagen wie Tickets oder Voucher für Unterbringung, Transfer etc zu leisten hat, Verwaltungskosten aber auch ein eigener Aufwand, sofern er konkret zuordenbar ist (zB Portokosten oder die Benachrichtigung der Leistungsträger; *Keiler in Bammer*, PRG § 7 Rz 29, 31; *Kolmasch in Schwimann/Kodek*, ABGB⁵, § 7 PRG Rz 17).

2.1.3. Die Beklagte vertritt in der Berufung, dass nach § 7 Abs 2 PRG vom Reiseveranstalter auch ein Pauschalbetrag für die Übertragung angesprochen werden könne. In der Literatur werden dazu unterschiedliche Meinungen vertreten: Während *Keiler* (in *Bammer*, PRG § 7 Rz 32) trotz des Wortlauts der Bestimmung dennoch für die Mühewaltung die Verrechnung einer „Art (Um)Buchungsgebühr“ für zulässig erachtet, tritt *Kolmasch* (in *Schwimann/Kodek*, ABGB⁵, § 7 PRG Rz 17) dafür ein, dass die Vereinbarung oder Verrechnung einer pauschalen Umbuchungsgebühr wegen der Beschränkung auf tatsächliche Kosten unzulässig sei (ebenso zur Rechtslage in Deutschland *Staudinger* in *Führich/Staudinger*, Reiserecht § 13 Rz 14 und 16).

2.1.4. Das Berufungsgericht hält letztere Rechtsansicht aufgrund des klaren Wortlauts der Bestimmung für überzeugend: § 7 Abs 2 Satz 1 zählt zunächst jene (durch die Übertragungen entstehenden) „zusätzlichen“ Kosten auf, für die der Reisende und der Eintretende dem Reiseveranstalter gegenüber als Gesamtschuldner haften. Satz 2 knüpft sodann ebenfalls an die „tatsächlichen Kosten der Übertragung“ an. Der Gesetzgeber begrenzt damit die vom Reisenden (bzw vom Eintretenden) im Zusammenhang mit der Übertragung des Pauschalreisevertrags zu tragenden Kosten eindeutig auf tatsächlich entstandene Kosten. Damit steht die Vereinbarung einer Pauschale jedenfalls in Widerspruch, würden damit für den Reisenden (bzw den Eintretenden) doch auch in jenen Fällen Kosten anfallen, in denen die Übertragung beim Reiseveranstalter tatsächlich gar keinen Mehraufwand verursacht hat. Die Vereinbarung der Pauschale in Pkt 9.2 Absatz 3 Satz 1 der RVB ist daher aufgrund des Verstoßes gegen den zwingenden § 7 Abs 2 PRG jedenfalls ungültig. Ob die veranschlagte Pauschale als Bearbeitungsgebühr angemessen ist [Berufung, Seite 41f] ist somit nicht entscheidend.

2.2. Zu Pkt 9.2 Absatz 3, Satz 2 und Satz 4 der RVB:

2.2.1. Pkt 9.2 Absatz 3, Satz 2 beinhaltet (jedenfalls bei kundenfeindlichster Auslegung) - anders als die Beklagte darzustellen versucht [Berufung, Seite 42] - nicht bloß einen Hinweis auf die gesonderte Berechnung von Mehrkosten gegenüber Leistungsträgern, sondern eine Zahlungspflicht für die tatsächlich entstandenen Mehrkosten. Dies ergibt sich schon aus dem in Pkt 9.2 Absatz 4 der RVB enthaltenen Hinweis, dass der angemeldete Teilnehmer und die Ersatzperson für die durch den Eintritt entstehenden Kosten zu haften haben.

2.2.2. Die Pflicht zur Kostenerstattung, die den Überträger und den Übernehmer solidarisch trifft, ist mit den tatsächlichen Kosten und einer zusätzlichen Angemessenheitsgrenze („nicht unangemessen“) doppelt beschränkt: Einerseits dürfen die Kosten nicht unangemessen sein, was bedeutet sie sollten adäquat und den Verhältnissen im Lichte des Reisevertrages entsprechend bemessen sein. Andererseits bilden die tatsächlichen („wahren“) Kosten des Veranstalters die gesetzliche Obergrenze der vom Reiseveranstalter an die Reisenden im Sinne eines Aufwandesatzes weiterzuerrechnenden Mehrkosten (Keiler in Bammer, PRG § 7 Rz 30; Kolmasch in Schwimann/Kodek, ABGB⁵, § 7 PRG Rz 18). Daraus folgt, dass die Verrechnung auch der tatsächlich dem Reiseveranstalter aufgrund der Übertragung des Pauschalreisevertrages entstandenen Mehrkosten gegen § 7 Abs 2 PRG verstieße, soweit die Kosten unangemessen hoch sind.

2.2.3. Pkt 9.2. Absatz 3, Satz 2 und Satz 4 der RVB erwecken für den typischen Durchschnittskunden (in Zusammenschau mit Absatz 4) den Eindruck, dass der Reisende (bzw der Eintretende) jedenfalls für die durch den Eintritt der Ersatzperson entstehenden tatsächlichen Mehrkosten zu haften haben, unabhängig davon, ob sie angemessen sind oder nicht. Dies steht im Widerspruch zu § 7 Abs 2 PRG. Dabei kann dahingestellt bleiben, ob als Maßstab für die Angemessenheit der Reisepreis (Kolmasch in Schwimann/Kodek, ABGB⁵, § 7 PRG Rz 18) oder der objektivierbare Aufwand des Reiseveranstalters im Zusammenhang mit der Übertragung (Keiler in Bammer, PRG § 7 Rz 30) heranzuziehen ist, weil Pkt 9.2 Absatz 3, Satz 2 und Satz 4 der RVB die Angemessenheit der Mehrkosten als Voraussetzung für deren Ersatz schon an sich unerwähnt lassen.

Aufgrund des damit für den Verbraucher vermittelten unrichtigen Eindrucks von seiner Rechtsposition ist die Bestimmung intransparent (RIS-Justiz RS0115219 [T55]).

g.3. Zusammengefasst ist die Berufung der Beklagten zu Klausel 7 nur insofern insoweit erfolgreich, als das Klagebegehren im Umfang von Pkt 9.1 Absatz 1, Satz 4 und Absatz 2 abzuweisen war.

h. Klausel 8 (11 Rücktritt und Kündigung durch den Reiseveranstalter):

„11.1. Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn die Durchführung der Reise trotz einer entsprechenden Abmahnung durch den Reiseveranstalter vom Reisenden nachhaltig gestört wird. Das Gleiche gilt, wenn sich ein Reisender in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist.“

1. Das Erstgericht erachtete die Klausel für intransparent im Sinne des § 6 Abs 3 KSchG, weil sie nicht konkretisiere, wann eine Reise durch den Verbraucher „nachhaltig“ gestört werde bzw wann sich der Verbraucher „in einem solchen Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist“. Zudem bleibe auch unklar, wann der Kündigung eine Abmahnung vorangehe und wann die Beklagte die Möglichkeit einer sofortigen Kündigung ohne vorherige Abmahnung haben solle.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Die Beklagte argumentiert in der Berufung, dass eine Abmahnung nicht nur im Falle einer Kündigung erforderlich sei, wenn der Reisende die Durchführung der Reise nachhaltig störe, sondern auch „im zweiten Fall“, weshalb die Bestimmung nicht intransparent sei. Gegen die von der

Beklagten behauptete Auslegung spricht jedoch, dass Pkt 11.1 Absatz 1, Satz 2 der RVB von der „sofortige(n) Aufhebung des Vertrages“ spricht, wodurch klar wird, dass die beiden in der Bestimmung zusammengefassten Fälle einer vorzeitigen Beendigung des Reisevertrags aufgrund eines bestimmten Verhaltens des Reisenden gerade nicht denselben Voraussetzungen unterliegen. Bei kundenfeindlichster Auslegung hat die Bestimmung vielmehr folgenden Inhalt: Nach Pkt 11.1 Absatz 1, Satz 1 kann die Beklagte den Reisevertrag in bestimmten Fällen (nachhaltige Störung durch den Reisenden) zwar ohne Einhaltung einer Frist kündigen, sie hat den Reisenden aber zuvor „entsprechend“ abzumahnern. Dagegen bedarf die vorzeitige Beendigung des Vertrages nach Pkt 11.1 Absatz 1, Satz 2 bei einem dort beschriebenen (vertragswidrigen) Verhalten keiner vorherigen Abmahnung; dieses soll vielmehr zur sofortigen Aufhebung des Vertrages berechtigen. Die Wortfolge „das Gleiche gilt“ betrifft somit nur die Berechtigung zur Beendigung des Vertrages ohne Einhaltung einer bestimmten Frist, nicht dagegen auch das Erfordernis der Abmahnung. Worin der Sinn in der sprachlichen Differenzierung zwischen Satz 1 und Satz 2 im Falle der von der Beklagten vertretenen Auslegung liegen sollte, lässt sie offen.

2.2. Damit ist die Bestimmung aber - wie das Erstgericht bereits zutreffend aufgezeigt hat - intransparent, weil der Verbraucher durch die Lektüre der Bestimmung keine verlässliche Auskunft über seine Rechtsposition erhält: Die Begriffe „nachhaltig gestört“ (Satz 1) und „in solchem Maß vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist“ (Satz 2) sind so unbestimmt, dass sich ihr Inhalt jeder eindeuti-

gen Festlegung entzieht. Der durch ihre Verwendung geschaffene weite Beurteilungsspielraum schließt es aus, dass der Verbraucher Klarheit darüber gewinnen kann, welches Verhalten die Beklagte zur vorzeitigen Beendigung des Reisevertrages berechtigt (vgl. RIS-Justiz RS0115217 [T3, T34]; RS0115219 [T10]). Daraus ergibt sich auch zwangsläufig eine Unklarheit darüber, ob ein Verhalten unter Satz 1 fällt, sodass vor der Kündigung eine Abmahnung durch die Beklagte verlangt wird, oder unter Satz 2 und daher eine sofortige Vertragsbeendigung ohne eine vorangegangene Abmahnung rechtfertigt.

2.3. Mit ihrem Verweis auf § 12 Abs 3 Z 1 PRG ist für die Beklagte nichts gewonnen: Die Bestimmung regelt, unter welchen Voraussetzungen ein Anspruch des Reisenden auf Schadenersatz gegenüber dem Reiseveranstalter im Falle einer Vertragswidrigkeit ausscheidet und ist daher nicht entscheidend dafür, ob die von der Beklagten gewählte Formulierung in Pkt 11.1 der RVB intransparent ist. Dasselbe gilt auch für die Frage, ob ein Flugkapitän nach § 125 LuftfahrtG berechtigt ist, einen Fluggast, der die Anweisungen des Bordpersonals nicht befolgt, auszuschließen.

2.4. Mit ihrem erstmals in der Berufung erstatteten Tatsachenvorbringen, Pkt 7.3 der Allgemeinen Reisebedingungen („ARB 92“) habe eine ähnliche Regelung wie Pkt 11.1 Absatz 1, Satz 1 RVB beinhaltet, an deren Ausarbeitung auch die Klägerin beteiligt gewesen sei, verstößt sie gegen das Neuerungsverbot.

2.5. Aufgrund der obigen Ausführungen ergibt sich die Unzulässigkeit der Klausel ohne Rückgriff auf das Gemeinschaftsrecht. Das Berufungsgericht sieht sich daher nicht veranlasst, zur Klausel 8 ein von der Beklagten

angeregtes [Berufung, Seite 67] Vorabentscheidungsverfahren einzuleiten.

i. Klausel 9 (12 Mängelanzeige, Abhilfe, Minderung, Kündigung):

„12.2. Der Reisende kann eine Minderung des Reisepreises verlangen, falls Reiseleistungen nicht frei von Reisemängeln erbracht worden sind und er es nicht schuldhaft unterlassen hat, den Mangel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) anzuzeigen.“

1. Das Erstgericht ging von der Intransparenz der Klausel aus. Diese sehe vor, dass bei schuldhafter Unterlassung einer Mängelrüge das Preisminderungsrecht des Reisenden zur Gänze entfalle, wobei davon auch Preismin-derungsansprüche für Mängel umfasst wären, die auch bei erfolgter Mängelrüge nicht hätten behoben werden können. Die Klausel würde somit auch in einem Fall, in dem die unterlassene Mängelrüge keinerlei Auswirkungen auf die Behebbarkeit hätte, dazu führen, dass der Reisende sämtliche Preisminderungsansprüche verliere, wenn er den nicht behebbaren Mangel nicht rüge. Damit biete die Klausel aber für den Reisenden ein falsches Bild von der Rechtslage und verstoße daher gegen § 12 PRG und § 6 Abs 3 KSchG.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Die Klägerin vertritt im Verfahren, dass nach dem PRG eine nicht erfolgte bzw nicht rechtzeitige Mängelrüge iSd § 11 Abs 2 PRG nur Auswirkungen auf den Schadenersatzanspruch des Reisenden nach § 12 Abs 2 PRG habe, nicht aber auf dessen (nach der Klausel 9 allein gegenständlichen) Preisminderungsansprüche nach § 12 Abs 1 PRG. Das Rechtsvorbringen der Beklagten dazu ist - sowohl

in erster Instanz als auch im Berufungsverfahren - uneinheitlich:

2.2. Einerseits vertritt sie die Auffassung, dass der Reisende nach dem PRG jeden Mangel der Reiseleistungen dem Reiseveranstalter unverzüglich anzuzeigen habe, widrigenfalls er seine Preisminderungsansprüche - auch für unbehebbar Mängel - verliere. Durch die unterlassene Rüge werde eine allfällige Vertragswidrigkeit dem Reisenden nämlich nach § 12 Abs 1 PRG zurechenbar, sodass er keine Preisminderung mehr geltend machen könne. Dazu wurde folgendes erwogen:

2.2.1. §§ 11 und 12 PRG lauten auszugsweise wie folgt:

„§ 11. ...

(2) Der Reisende hat dem Reiseveranstalter jede Vertragswidrigkeit, die er während der Erbringung der im Pauschalreisevertrag vereinbarten Reiseleistungen wahrnimmt, unter Berücksichtigung der jeweiligen Umstände unverzüglich mitzuteilen. ...

§ 12. (1) Der Reisende hat Anspruch auf eine angemessene Preisminderung für jeden von einer Vertragswidrigkeit betroffenen Zeitraum der Pauschalreise; dies gilt nicht, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass die Vertragswidrigkeit dem Reisenden zuzurechnen ist.

(2) Der Reisende hat gegen den Reiseveranstalter Anspruch auf angemessenen Ersatz des Schadens, den er infolge der Vertragswidrigkeit erlitten hat. War die Vertragswidrigkeit erheblich, so umfasst der Schadenersatzanspruch auch den Anspruch auf angemessenen Ersatz der entgangenen Urlaubsfreude. Die Unterlassung einer nach § 11 Abs. 2 gebotenen Mitteilung einer wahrgenommenen Vertragswidrigkeit kann dem Reisenden als Mitver-

schulden angerechnet werden (§ 1304 ABGB). Der Schadenersatz ist unverzüglich zu leisten. ..."

2.2.2. Die Unterlassung einer nach § 11 Abs 2 PRG gebotenen Mitteilung einer wahrgenommenen Vertragswidrigkeit durch den Reisenden hat der österreichische Gesetzgeber in Umsetzung der Pauschalreise-RL ausdrücklich nur im Zusammenhang mit seinem Recht auf Schadenersatz geregelt: Demnach kann dem Reisenden nach § 12 Abs 2 Satz 3 PRG die Unterlassung einer solchen Rüge (nur) als Mitverschulden angerechnet werden. Dagegen wird die Unterlassung der Mängelrüge in § 12 Abs 1 PRG im Zusammenhang mit dem Recht des Reisenden auf angemessene Preisminderung wegen einer Vertragswidrigkeit nicht erwähnt.

2.2.3. Im Sinne der von der Beklagten vertretenen Rechtsansicht stellt sich allerdings die Frage, ob einem Reisenden eine Vertragswidrigkeit, die dieser nicht (unverzüglich) dem Reiseveranstalter angezeigt hat, nach § 12 Abs 1 PRG „zuzurechnen“ ist, sodass ihm wegen dieser Vertragswidrigkeit im Ergebnis auch kein Anspruch auf eine angemessene Preisminderung zukommt (für die Möglichkeit eines solchen Ausschlusses: *Scherhauser/Wukoschitz in Bammer*, PRG § 11 Rz 5; *Kamilarov*, Das Pauschalreisegesetz, 177; *Lindinger*, Zur Rügepflicht im PRG, VbR 2018, 129f; dagegen: *Kolmasch in Schwimann/Kodek*, ABGB⁵, § 11 PRG Rz und § 12 PRG Rz 9; *Schuster-Wolf/Habersberger*, Die „Rügepflicht“ im Pauschalreiserecht gemäß PRG, VbR 2019, 126f). Bejaht man dies, knüpft daran allerdings die weitere Frage an, ob die unterlassene Mängelrüge – wie die Beklagte vertritt – nach § 12 Abs 1 PRG generell (also auch bei unbehebbarren Mängeln) den Ausschluss der Preisminderung für den Reisenden zur Folge hat, oder ob dies – wie die Klägerin hilfsweise argumentiert – nur für Ver-

tragswidrigkeiten gilt, die bei erfolgter Rüge nicht entstanden wären oder prompt behoben werden hätten können, und auf die (bzw auf deren Fortbestehen) sich die unterlassene Mängelrüge daher kausal ausgewirkt hat (in diesem Sinn *Scherhaufer/Wukoschitz in Bammer*, PRG § 11 Rz 5 und 6).

2.2.4. Diese Frage und die sich im Rahmen einer allfälligen richtlinienkonformen Auslegung des § 12 Abs 1 PRG anschließende Frage, ob die Pauschalreise-RL im Falle einer Verletzung der Rügeobligenheit nach ihrem Art 13 Abs 2 überhaupt einen Entfall der Gewährleistungsrechte des Reisenden vorsieht - und wenn ja, ob dies auch für unbehebbar Mängel gilt - muss aber im vorliegenden Fall nicht abschließend beantwortet werden, weil die Klausel 9 bereits aus einem anderen Grund gegen § 6 Abs 3 KSchG verstößt: Selbst wenn man nämlich mit der Beklagten davon ausginge, dass eine unterlassene Mängelrüge nach § 12 Abs 1 PRG auch bei unbehebbar Mängeln jedenfalls zum Verlust der Preisminderungsansprüche führt, würde die Klausel 9 die geltende Rechtslage in diesem Zusammenhang dennoch nur unvollständig wiedergeben. Voraussetzung für den Entfall der Gewährleistungsrechte ist nach § 12 Abs 1 PRG (wie auch nach Art 14 Abs 1 Pauschalreise-RL) nämlich jedenfalls der Nachweis des Reiseveranstalters, dass die Vertragswidrigkeit dem Reisenden zuzurechnen ist. Einen solchen Hinweis, dass die Beklagte die schuldhaft Unterlassung der unverzüglichen Mängelrüge durch den Reisenden nachzuweisen hat, damit dieser im Falle einer mangelhaft erbrachten Reiseleistung keine Minderung des Reisepreises in Anspruch nehmen kann, fehlt jedoch in den RVB der Beklagten. Damit wird dem Verbraucher ein unzutreffendes Bild seiner Rechtsposition vermittelt, der dadurch allen-

falls von der Inanspruchnahme seiner Gewährleistungsrechte abgehalten wird. Dieser Umstand, der jedenfalls auch im erstinstanzlichen Vorbringen der Klägerin zur Intransparenz Deckung findet, begründet den Verstoß der Klausel 9 gegen § 6 Abs 3 KSchG.

2.2.5. § 863 ABGB bietet - entgegen der Rechtsansicht der Beklagten - jedenfalls keine Grundlage dafür, dass eine unterlassene Rüge zum Entfall des Preisminderungsrechts führt. Die Bestimmung betrifft die Erklärung des rechtsgeschäftlichen Willens im Zusammenhang mit dem Abschluss von Rechtsgeschäften und ist daher auf den vorliegenden Fall nicht anwendbar. Dass die unterlassene Rüge beim Schadenersatzanspruch als Mitverschulden nach § 1304 ABGB zu berücksichtigen ist, ergibt sich unmittelbar aus § 12 Abs 2 Satz 3 PRG und spricht nicht für die von der Beklagten vertretene Rechtsansicht, sondern dagegen, weil der österreichische Gesetzgeber Rechtsfolgen für die Unterlassung nur im Zusammenhang mit Schadenersatzansprüchen angeordnet hat.

2.3. Andererseits behauptet die Beklagte an anderer Stelle auch, dass ein Anspruch auf Preisminderung nur (ganz oder teilweise) zu kürzen sei, soweit der Reisemangel auf einer nach den Umständen schuldhaften Unterlassung des Reisenden beruhe oder deswegen andauere (ON 3, Seite 12; ON 10, Seite 26; Berufung, Seite 46). In diesem Fall müsste also die unterlassene Rüge entweder für das Entstehen oder das Fortdauern des Mangels kausal geworden sein, damit sie zum Verlust von Preisminderungsansprüchen führen könnte. Folgt man dieser Rechtsansicht, würde der Kunde also von vornherein nur bei behebbaren Mängeln seine Gewährleistungsrechte verlieren, wenn er diese nicht rechtzeitig rügt. Bei kundenfeindlichster Auslegung

bestimmt Klausel 9 aber, dass der Reisende, wenn er es schuldhaft unterlassen hat, den Mangel unverzüglich anzuzeigen, seine Preisminderungsansprüche für alle Mängel - also auch für unbehebbar - verliert. Mit der Klausel wird also beim Reisenden der Eindruck eines weitergehenden Ausschlusses seines Preisminderungsrechts erweckt, als er aufgrund der - von der Beklagten (alternativ) unterstellten - allgemeinen Rechtslage eintreten würde. Ginge man von dieser Rechtsansicht aus, wäre die Klausel 9 daher ebenfalls intransparent.

2.4. Zusammengefasst verstößt daher die Klausel 9 - egal welche Rechtsansicht der Beklagten man zugrunde legt - gegen § 6 Abs 3 KSchG.

2.5. Ob ein Reisender seine Preisminderungsansprüche wegen eines von ihm wahrgenommenen Mangels (egal ob behebbar oder unbehebbar) tatsächlich verliert, den er dem Reiseveranstalter nicht unverzüglich mitteilt, ist also für die Unzulässigkeit der Klausel nicht entscheidend. Daher kommt es auch nicht darauf an, ob sich diese - von der Beklagten vertretene - Rechtsansicht aus einer richtlinienkonformen Auslegung von § 12 Abs 1 und Abs 2 PRG ergibt. Das Berufungsgericht sieht sich daher auch zu Klausel 9 nicht veranlasst, ein von der Beklagten angeregtes Vorabentscheidungsverfahren einzuleiten [Berufung, Seite 68].

j. Klausel 10 (13. Schadenersatz):

„13.7.3. Reiseleiter sind nicht berechtigt irgendwelche Ansprüche anzuerkennen.“

1. Das Erstgericht erachtete die Klausel zum einen für den Verbraucher überraschend im Sinne des § 864a ABGB und zum anderen gröblich benachteiligend im Sinne des § 879 Abs 3 ABGB. Schon nach dem Vorbringen der Beklagten

sei es Aufgabe von Reiseleitern, Reisende zu betreuen und insbesondere Abhilfe zu schaffen, wenn ein Mangel vorliege, und bei kleineren Angelegenheiten bereits im Urlaub eine Entschädigung ausbezahlen oder die Wahrnehmung eines kostenfreien Ausfluges anzubieten. Ein solches Vorgehen wäre aber schon durch die inkriminierte Klausel unzulässig. Vielmehr müsste der Reisende nach Zahlung einer allfälligen Entschädigung befürchten, diese nach dem Urlaub wieder an die Beklagte zurückzahlen zu müssen, weil der Reiseleiter gar nicht befugt gewesen sei, Entschädigungszahlungen zu leisten bzw irgendwelche Ansprüche anzuerkennen. Der Reisende müsse nicht damit rechnen, dass Reiseleiter zu einem solchen Vorgehen gar nicht berechtigt seien.

2. Berufungsentscheidung:

2.1. Die Beklagte führt in der Berufung aus, die Klausel 10 sei nicht überraschend iSd § 864a ABGB. Eine Vollmachtsbeschränkung sei nach stRsp *per se* nicht (objektiv) ungewöhnlich. Auch dass der Reiseleiter geringfügige Ansprüche vor Ort regulieren könne, führe nicht zur „Überraschung“ des Verbrauchers durch die inkriminierte Klausel. Mangels einer Definition des Reiseleiters im PRG oder in der Pauschalreise-RL könne kein Reisender eine schützenswerte Erwartung an eine gänzlich unbeschränkte Vertretungsmacht eines Reiseleiters haben; die Vollmachtsbeschränkung in Klausel 10 könne somit auch nicht vom dispositiven Recht abweichen oder für den Reisenden gar gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB sein. Dem kommt - zumindest im Ergebnis - Berechtigung zu:

2.2. Die Klägerin geht nach ihrem erstinstanzlichen Vorbringen davon aus, dass die in der Klausel 10 enthal-

tene Einschränkung der Vertretungsmacht von Reiseleitern als solche für Verbraucher überraschend und/oder gröblich benachteiligend sei. Ob die Beklagte dem Reiseleiter Vollmacht erteilt hat und falls ja, welchen Umfang diese Vollmacht hat, kann aber nicht vertraglich im Verhältnis zwischen der Beklagten und dem Reisenden geregelt werden. Dies ergibt sich vielmehr einerseits aus dem Verhältnis zwischen der Beklagten und dem Reiseleiter; und andererseits daraus, ob - von der Beklagten zu vertretende - Umstände für das Vorliegen einer Anscheinsvollmacht des Reiseleiters (in einem bestimmten Umfang) sprechen. Schließlich ist - wenn das Vorliegen irgendeiner Vollmacht feststeht - bei Verbrauchern für den Umfang der Vollmacht auch die gesetzliche Vermutung des § 10 Abs 1 Satz 1 KSchG, aber auch eine dem Verbraucher allenfalls bewusste Beschränkung der Vollmacht nach § 10 Abs 1 Satz 2 und Abs 2 KSchG maßgeblich. All dies ist jedoch im Individualprozess zwischen dem jeweiligen Kunden und der Beklagten zu klären und berührt nicht die im Verbandsprozess zu beurteilende Frage der Zulässigkeit der Klausel (9 Ob 15/05d; 3 Ob 12/09z [Klausel 28]); ua; vgl auch bereits oben zu Klausel 3). Da die Einschränkung der Vertretungsmacht eines Reiseleiters gegenüber der Beklagten rechtlich gar nicht das Vertragsverhältnis der Beklagten zum Reisenden betrifft, können sich auch aus der in der Klausel 10 erwähnten Einschränkung der Vertretungsmacht keine Beschränkungen für die Rechtsposition des Reisenden innerhalb des Vertrags mit der Beklagten ergeben. Die Beschränkung der Vertretungsmacht von Reiseleitern als solche durch die Beklagte kann daher für den Reisenden weder den Tatbestand des § 864a ABGB noch jenen des § 879 Abs 3 ABGB erfüllen.

2.3. Die Klausel 10 stellt vielmehr (ähnlich wie Pkt 5.1.1 Satz 1 und Satz 3 bei der Klausel 3) den Versuch der Beklagten dar, dem Verbraucher eine Vollmachtsbeschränkung iSd § 10 Abs 1 Satz 2 KSchG bewusst zu machen; und zwar in dem Sinn, dass Reiseleiter nicht dazu bevollmächtigt sind, (irgendwelche) Ansprüche anzuerkennen (vgl 9 Ob 15/05d; 4 Ob 143/18k [Klausel 25]). Selbst wenn man das Vorbringen des Klägers betreffend § 864a ABGB und § 879 Abs 3 KSchG aber auf den Versuch des Bewusstmachens einer Vollmachtsbeschränkung beziehen würde, wäre für die Klägerin nichts gewonnen: Denn ein solcher Versuch kann weder objektiv überraschend noch gröblich benachteiligend für den Verbraucher sein, sieht § 10 Abs 1 Satz 2 KSchG doch für den Unternehmer ausdrücklich die Möglichkeit zur Beschränkung des iSd § 10 Abs 1 Satz 1 KSchG gesetzlich vermuteten Umfangs der Vertretungsmacht vor. Es muss daher der Beklagten auch der Versuch freistehen, ihre Kunden von dieser Beschränkung - durch Mitteilung in ihren RVB - in Kenntnis zu setzen. Ob dies gelingt, kann aber - wie bereits dargestellt - nur im Einzelfall und in Abhängigkeit von der jeweiligen Bewusstseinslage des Verbrauchers beurteilt werden, weil der bloße Hinweis auf eine Vollmachtsbeschränkung in AGB und Vertragsformblättern nicht dazu ausreicht, die Kenntnis des Verbrauchers hinreichend darzutun; erforderlich ist darüber hinaus, dass der Verbraucher die entsprechenden Passagen auch wirklich gelesen und verstanden hat. Diese Frage hat aber nichts mit der Zulässigkeit der hier gegenständlichen Klausel zu tun (9 Ob 15/05d; 4 Ob 143/18k [Klausel 25]). Im Unterschied zur Klausel 3 weist die Klausel 10 auch keinen normativen Charakter im Sinne einer Einverständniserklärung des Reisenden auf, mit der

er sich ihm nach der sonstigen Rechtslage an sich zustehender Rechte begeben würde.

2.4. Andere Gründe, aus denen die Klausel 10 unzulässig sein soll, hat die Klägerin vor dem Erstgericht nicht herangezogen. Das erstmals in der Berufungsbeantwortung erstattete Vorbringen, die Klausel sei auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, verstößt gegen das - auch im Verbandsprozess geltende (10 Ob 74/15b) - Neuerungsverbot des § 482 ZPO. Die Klägerin hat sich in erster Instanz nämlich nicht darauf berufen, die Bestimmung gebe die Rechtslage für den Verbraucher unklar oder unvollständig wieder. Ihre Ausführungen, wonach Reiseleiter nach dem Vorbringen der Beklagten kleinere Ansprüche der Reisenden erledigen können, die Zulässigkeit eines solchen Vorgehens aber die gegenständliche Klausel unterbinden würde [ON 7, Seite 18], bezog sich vielmehr ausschließlich auf die objektive Überraschung bzw die größtmögliche Benachteiligung eines Verbrauchers durch die Regelung.

2.5. Hinsichtlich Klausel 10 war der Berufung daher Folge zu geben und das Klagebegehren abzuweisen.

E. Zur Urteilsveröffentlichung:

1. Die Beklagte erachtet die Urteilsveröffentlichung für unzulässig, weil nicht feststehe, welcher Anteil der von ihr angebotenen Leistungen auf Aufträge bzw Verträge mit Verbrauchern in Österreich entfalle. Aus der von ihr zitierten E 4 Ob 130/03a lässt sich für ihren Standpunkt aber nichts gewinnen: Zutreffend ist zwar, dass der OGH im Falle eines weltweit tätigen Beförderungsunternehmens, das nur zu einem ganz geringen Teil für österreichische Verbraucher tätig wurde, für ein berechtigtes Interesse

an einer Urteilsveröffentlichung im Verbandsprozess das Vorliegen besonderer Umstände verlangte. Der OGH gelangte im dortigen Fall zum Ergebnis, dass durch die Verwendung der der (dortigen) Beklagten im Verkehr mit Verbrauchern untersagten Klauseln nicht zu erwarten sei, dass bereits ins Gewicht fallende Schäden entstanden seien oder in Zukunft noch entstehen würden (4 Ob 130/03a). Dieser Sachverhalt ist aber mit dem vorliegenden nicht vergleichbar, hat das Erstgericht doch - unbekämpft - festgestellt, dass die Beklagte als Unternehmerin regelmäßig in rechtsgeschäftlichen Kontakt mit österreichischen Verbrauchern tritt, laufend Verträge mit Verbrauchern in ganz Österreich abschließt und im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Österreich AGB, die die hier inkriminierten Klauseln enthielten, verwende. Darüber hinaus wurde festgestellt, dass Reisen bei der Beklagten in Österreich in rund 700 Reisebüros, davon rund 60 TUI-Reisebüros, gekauft werden können und sich die Beklagte selbst als „Marktführer unter den Veranstaltern“ beschreibt. Bei gesamthafter Betrachtung können diese Feststellungen nicht anders verstanden werden, als dass die inkriminierten Klauseln jedenfalls eine große Zahl von Verbrauchern in Österreich betrafen und (weiter) betreffen und damit die Beklagte nicht bloß für einen „ganz geringen Teil der österreichische(n) Verbraucher tätig wird“. Der von der Beklagten behauptete sekundäre Feststellungsmangel liegt demnach nicht vor.

2. Zweck der Urteilsveröffentlichung ist es, über die Rechtsverletzung aufzuklären und den beteiligten Verkehrskreisen Gelegenheit zu geben, sich entsprechend zu informieren, um vor Nachteilen geschützt zu sein. In der Regel ist die Urteilsveröffentlichung in einem solchen

Umfang zuzusprechen, dass die Verkehrskreise, denen gegenüber die Rechtsverletzung wirksam geworden ist, über den wahren Sachverhalt bzw den Gesetzesverstoß aufgeklärt werden (RIS- Justiz RS0121963 [T2, T9]). Dass die inkriminierten Klauseln bei einer großen Zahl österreichischer Verbraucher Anwendung fanden, rechtfertigt nach stRsp die vom Erstgericht angeordnete Urteilsveröffentlichung in einer Samstagsausgabe der „Kronen Zeitung“ (für viele: 4 Ob 117/14f).

3. Dass darüber hinaus ein rechtliches Interesse an der Urteilsveröffentlichung auch auf der von ihr betriebenen Internetseite besteht, zieht die Beklagte in der Berufung zu Recht nicht mehr in Zweifel (vgl RIS-Justiz RS0116975).

4. Eine Abänderung des Urteilsspruchs betreffend das Veröffentlichungsbegehren, der wie das Klagebegehren auf „den klagsstattgebenden Teil des Urteilsspruchs“ verweist, ist nicht erforderlich.

III. Kostenentscheidung

1. Die Abänderung des erstgerichtlichen Urteils macht eine neue Kostenentscheidung für das erstinstanzliche Verfahren erforderlich: Die Klägerin hat das Unterlassungsbegehren zu den insgesamt 10 Klauseln mit EUR 30.500 und das Urteilsveröffentlichungsbegehren mit EUR 4.400 bewertet. Die Klägerin ist bei einer Klausel zur Gänze und bei drei weiteren zum Teil unterlegen. Berücksichtigt man, dass sich die meisten in diesem Verfahren gegenständlichen Klauseln in Wahrheit aus mehreren - rechtlich selbständig zu beurteilenden - Teilbestimmungen zusammensetzen, und die Bedeutung jener (Teile der) Klauseln, bei denen die Klägerin nicht durchdrang, im Ver-

gleich zu jenen der übrigen (Teile der) Klauseln geringer einzustufen ist, übersteigt der Misserfolg der Klägerin keine 10% des Gesamtstreitwerts. Da durch diese abgewiesene Teilforderung kein besonderer Verfahrensaufwand verursacht wurde, ist von einem geringfügigen Unterliegen im Sinn des § 43 Abs 2 erster Fall ZPO auszugehen. Die Klägerin hat also Anspruch auf Ersatz der gesamten Kosten (*M. Bydlinski in Fasching/Konecny*³ II/1 § 43 ZPO Rz 17 und 25). Eine Anpassung der dies aussprechenden Kostenentscheidung des Erstgerichts ist daher nicht erforderlich.

2. Die Kostenentscheidung im Rechtsmittelverfahren gründet sich auf § 43 Abs 2 erster Fall iVm § 50 ZPO. Auch im Berufungsverfahren drang die Beklagte nur bei einer Klausel zur Gänze und bei drei weiteren Klauseln teilweise mit der Berufung durch, sodass auch hier von einem geringfügigen Unterliegen der Klägerin auszugehen ist und ihr die gesamten Kosten ihrer Berufungsbeantwortung zuzusprechen waren.

IV. Der Ausspruch nach § 500 Abs 2 Z 1 ZPO ergibt sich aus den hinter den Klauseln stehenden wirtschaftlichen Interessen und folgt der unbedenklichen Bewertung der Klägerin.

V. Die ordentliche Revision ist zulässig. Die Auslegung von Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche regelmäßig für eine größere Anzahl von Verbrauchern bestimmt und von Bedeutung sind, stellt eine erhebliche Rechtsfrage iSd § 502 Abs 1 ZPO dar, sofern solche Klauseln bisher vom Obersten Gerichtshof noch nicht zu beurteilen waren (vgl RIS-Justiz RS0121516). Die AGB von

Reiseveranstaltern betreffend Pauschalreiseverträge vor dem rechtlichen Hintergrund des mit 1.7.2018 in Kraft getretenen PRG wurden - soweit überblickbar - vom OGH noch nicht behandelt.

Oberlandesgericht Wien
1011 Wien, Schmerlingplatz 11
Abt. 5, am 24. Oktober 2022

Dr. Maria Schrott-Mader

Elektronische Ausfertigung
gemäß § 79 GOG