

PRESSEINFORMATION

Wien, 17. Februar 2021



VKI gegen viagogo: OGH erklärt 42 Klauseln für unzulässig

Der Verein für Konsumenteninformation geht erfolgreich gegen Schweizer Ticket-Plattform vor

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) hatte im Auftrag der Arbeiterkammer Kärnten ein Verfahren gegen die viagogo AG wegen diverser Klauseln in deren Allgemeinen Geschäftsbedingungen geführt. Der Oberste Gerichtshof (OGH) bestätigte nun, dass 42 Klauseln gesetzwidrig sind. Die Entscheidung ist rechtskräftig.

Die viagogo AG betreibt eine internationale Online-Plattform für den Kauf- und Verkauf von Tickets für Sport- und Musikveranstaltungen. Sie vermittelt im Wege eines „Online Ticket Marktplatzes“ gewerbsmäßig Tickets zwischen Veranstaltern bzw. Verkäufern und Kaufinteressenten und betreibt dafür auch eine deutschsprachige Webseite unter der Top-Level-Domain „at“. Verbraucher können über die Plattform Tickets kaufen und verkaufen.

In seiner Entscheidung führte der OGH zunächst aus, dass eine Klausel, nach der für die Verträge mit viagogo Schweizer Recht gelte und die Gerichte der Schweiz zuständig seien, gesetzwidrig ist. „Wenn ein Unternehmer gezielt Konsumentinnen und Konsumenten in Österreich anspricht, dann kann ihnen nicht der Schutz des österreichischen Verbraucherrechts entzogen werden. Verbraucher können also im Streitfall auch vor einem österreichischen Gericht klagen“, so Dr. Beate Gelbmann, Leiterin der Abteilung Klagen im VKI.

Bei Lieferproblemen andere Tickets

Eine der als unzulässig beurteilten Klauseln sah vor, dass, falls der Verkäufer die gekauften Tickets nicht liefert, die Plattform viagogo nach eigenem Ermessen entscheiden darf, ob sie dem Verbraucher Ersatztickets mit vergleichbarem Preis anbietet oder den Ticketpreis zurückzahlt. Der OGH beurteilte die Klausel als unzulässig. „Kundinnen und Kunden müssen in einem solchen Fall die Möglichkeit erhalten, den gezahlten Betrag zurückzubekommen und das nicht nur, wenn viagogo entscheidet, keine Ersatztickets anzubieten“, betont Beate Gelbmann.

Zustellung von Tickets

Der OGH bestätigte auch die Rechtswidrigkeit einer Klausel, die eine Rückerstattung des Ticketpreises ausschließt, sofern das Ticket aus irgendwelchen Gründen nicht an den Kunden zugestellt wird. Nach dieser Klausel wäre auch in jenen Fällen eine Erstattung des Ticketpreises ausgeschlossen, bei denen der Grund für die gescheiterte Zustellung nicht beim Kunden, sondern bei viagogo liegt.

Nach einer anderen Bestimmung waren alle Verkäufe endgültig, sodass es keine Erstattungen und keinen Austausch für eine teilweise Erfüllung oder bei Verlust gab. Die Klausel kann dahingehend verstanden werden, dass der Käufer auch dann keinerlei Ansprüche hat, wenn ein Ticket aus Verschulden von viagogo verloren geht. Dies benachteiligt die Kunden gröblich.

Haftungsausschlüsse

Auch lehnt Viagogo eine Haftung für die Website oder für die „aufgeführten Serviceleistungen“ ab. Mit dieser Klausel soll die Haftung für Hauptleistungspflichten von viagogo ausgeschlossen werden. Dies ist laut OGH unzulässig. Zudem schloss eine weitere Klausel unzulässiger Weise jegliche Haftung von viagogo für Handlungen der Website-Nutzer aus.

SERVICE: Die Entscheidung im Volltext gibt es auf www.verbraucherrecht.at.

RÜCKFRAGEHINWEIS: VKI-Pressestelle, Tel.: 01/588 77-256; E-Mail: presse@vki.at