

PRESSEINFORMATION

Wien, 23. November 2023



VKI: HG Wien beurteilt Klauseln zur Servicegebühr bei Ö-Ticket als gesetzwidrig Servicegebühr bei Veranstaltungstickets ohne erkennbare Leistung ist unzulässig

Im März dieses Jahres hatte der Verein für Konsumenteninformation (VKI) im Auftrag des Sozialministeriums die CTS Eventim Austria GmbH, die das Ticketservice „Ö-Ticket“ betreibt, geklagt. Gegenstand des Verfahrens waren Klauseln in den Vertragsbedingungen von Ö-Ticket, darunter auch solche, die „Servicegebühren“ für den Kauf von Veranstaltungstickets und deren Rückerstattung regeln. Das Handelsgericht (HG) Wien erklärte jetzt die vom VKI beanstandeten Regelungen zur Servicegebühr für unzulässig. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

Das Ticketunternehmen sieht auf der Homepage, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und auf der Buchungsmaske Textpassagen vor, welche die Verrechnung einer „Servicegebühr“ näher regeln sollen. Das HG Wien beurteilte diese Bestimmungen jetzt als intransparent, weil sie die Verbraucher:innen völlig im Unklaren lassen, welche konkreten Leistungen mit der Servicegebühr tatsächlich einhergehen. Wenn die Kund:innen aber nicht wissen, welche Serviceleistungen in diesem Zusammenhang erbracht werden, können sie letztlich auch nicht beurteilen, ob diese Leistungen vom Unternehmen ordnungsgemäß erbracht wurden.

Bei den vom Ticketunternehmen im Verfahren vorgebrachten vermeintlichen Leistungen war laut HG Wien völlig offen, wo sich Verbraucher:innen diesbezüglich informieren können. Dass die Klauselgestaltung keine klare und leicht (er-)fassbare Übersicht über anfallende (Zusatz-)Kosten bietet, wurde vom Gericht ebenfalls beanstandet.

Weitere vom HG Wien verworfene Klauseln betrafen unbestimmte Kosten für Geschenkverpackungen, die gleichzeitig auch ein gesetzlich verbotenes einseitiges Preisänderungsrecht vorsahen; sowie solche Klauseln, die regelten, dass angefallene Service- und Versandgebühren im Falle einer Veranstaltungsabsage nicht zurückerstattet werden können.

„Berechnet ein Unternehmen ein Zusatzentgelt für die im Regelfall zu erfüllenden vertraglichen Pflichten – und nicht für eine erforderliche Mehrleistung im Einzelfall – dann ist das nicht zulässig“, erläutert Dr. Joachim Kogelmann, zuständiger Jurist im VKI. „Sollte das Urteil in dieser Form rechtskräftig werden, sehen wir hier Rückforderungsansprüche der Verbraucher:innen.“

SERVICE: Das Urteil im Volltext gibt es auf www.verbraucherrecht.at/oeticket112023.

RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN: VKI-Pressestelle, Tel.: +43 664 231 44 81, E-Mail: presse@vki.at