

## PRESSEINFORMATION

Wien, 04. April 2024



### **VKI: Unzulässige Servicegebühr bei Ö-Ticket**

**OLG Wien bestätigt: Gebühren bei Veranstaltungstickets ohne erkennbare Leistung sind gesetzwidrig**

Im März letzten 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. Nachdem bereits das Handelsgericht (HG) Wien die vom VKI beanstandeten Regelungen zur Servicegebühr für unzulässig erklärt hatte, bestätigte das Oberlandesgericht (OLG) Wien jetzt die Gesetzwidrigkeit der Klauseln. Das Urteil ist noch nicht rechtskräftig.

Auf der Website, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und auf der Buchungsmaske bei Ö-Ticket befinden sich Textpassagen, welche die Verrechnung einer „Servicegebühr“ regeln. Das OLG Wien beurteilte diese Bestimmungen, wie schon zuvor das HG Wien, als intransparent und gröblich benachteiligend, weil sie die Verbraucher:innen im Unklaren lassen, welche konkreten Leistungen für die Servicegebühr tatsächlich erbracht werden und welche Rechte die Kund:innen im Gegenzug haben. Die Kund:innen müssen aber erkennen können, welche Serviceleistungen in diesem Zusammenhang erbracht werden, da sie sonst auch nicht beurteilen können, ob diese Leistungen vom Unternehmen ordnungsgemäß erbracht wurden.

Zudem blieb bei der Servicegebühr unklar, ob sie einmal pro Kauf oder gesondert je Ticket anfällt. Für das OLG Wien genügte es nicht, dass die Kund:innen die Möglichkeit haben, über einen Hyperlink die konkrete Höhe der jeweils anfallenden Servicegebühr zu erfahren. Denn unmittelbar im Zusammenhang mit der Klausel konnte von den Gerichten kein aufklärender Hinweis festgestellt werden.

Eine ebenfalls vom OLG Wien verworfene Klausel regelte, dass angefallene „Service-, Versand- und Sorgenfreigebühren“ im Falle einer Veranstaltungsabsage nicht zurückerstattet werden. Das OLG erkannte diese Klausel ebenfalls als unzulässig, weil im Regelfall kein Verschulden der Kund:innen an einer Veranstaltungsabsage vorliegt und der vermittelnde Online-Plattformbetreiber als Makler anzusehen ist.

„Berechnet ein Unternehmen ein Zusatzentgelt für die im Regelfall ohnehin zu erfüllenden vertraglichen Pflichten – und nicht für eine etwaig 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:** Weitere Informationen zum Thema gibt es auf [www.verbraucherrecht.at/oeticket042024](http://www.verbraucherrecht.at/oeticket042024).

**RÜCKFRAGEHINWEIS FÜR MEDIENANFRAGEN:** VKI-Pressestelle, Tel.: +43 664 231 44 81, E-Mail: [presse@vki.at](mailto:presse@vki.at)