



IM NAMEN DER REPUBLIK

Das Handelsgericht Wien durch die Richterin Mag.^a Angelika Müller in der Rechtssache der klagenden Partei **Bundesarbeiterkammer**, Prinz-Eugen-Straße 20-22, 1040 Wien, vertreten durch die Kosesnik-Wehrle & Langer Rechtsanwälte KG in 1030 Wien, wider die beklagte Partei **Klarna Bank AB (publ)**, Sveavägen 46, 11134 Stockholm, Schweden, vertreten durch Binder Grösswang Rechtsanwälte GmbH in 1010 Wien, wegen Unterlassung und Urteilsveröffentlichung (bewertet mit EUR 56.100,--)

I. fasst den Beschluss:

Die Einrede der beklagten Partei, das Handelsgericht Wien sei international unzuständig, wird verworfen;

II. erkennt nach öffentlicher mündlicher Streitverhandlung zu Recht:

1. Die beklagte Partei ist schuldig, binnen dreier Monate die Verwendung nachstehend genannter oder sinngleicher Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Vertragsformblättern im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern zu unterlassen und es zu unterlassen, sich auf diese oder sinngleiche Klauseln zu berufen

a) KLAUSEL 1

„Wenn wir die Zahlung bis zum Ablauf der Zahlungsfrist nicht erhalten haben, tritt automatisch Verzug ein (§ 1333 ABGB). Dadurch entsteht bei uns ein Aufwand, um die ausstehende Zahlung einzuholen. Der durch die verspätete Zahlung entstandene Schaden muss Klarna aus diesem Grund ersetzt werden.“

b) KLAUSEL 2

„Bei Zahlungsver säumnis werden Mahngebühren sowie Verzugszinsen (laut § 1333 Abs. 2 ABGB) erhoben. Die Höhe der Mahngebühren entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Aufstellung.

| Von | Bis | Erste Mahnung | Zweite Mahnung | Dritte Mahnung |
|----------|-----------------------|---------------|----------------|----------------|
| € 0 | € 5,00 | € 2,00 | € 2,00 | € 2,00 |
| € 5,01 | € 10,00 | € 3,00 | € 3,00 | € 3,00 |
| € 10,01 | € 20,00 | € 4,00 | € 4,00 | € 4,00 |
| € 20,01 | € 30,00 | € 5,00 | € 5,00 | € 5,00 |
| € 30,01 | € 40,00 | € 5,00 | € 5,00 | € 5,00 |
| € 40,01 | € 50,00 | € 5,00 | € 5,00 | € 5,00 |
| € 50,01 | € 100,00 | € 7,00 | € 7,00 | € 10,00 |
| € 100,01 | € 500 | € 7,00 | € 10,00 | € 13,00 |
| € 500,01 | Höher als € 500,01 | € 7,00 | € 13,00 | € 17,00 |

c) KLAUSEL 3

„Geht nach der dritten Mahnung keine Zahlung bei Klarna ein, wird die Forderung an ein Inkassobüro übergeben, wodurch weitere Kosten entstehen.“

d) KLAUSEL 4

„Du nutzt Klarna Rechnung oder den Ratenkauf? Falls ja, musst du erst nach Erhalt der Ware zahlen. Wenn diese nicht innerhalb des angegebenen Zeitrahmens geliefert wurde, gilt Folgendes: [...] 2. Wenn du dich für eine Zahlungsart von Klarna entschieden hast: Nutze die Option “Ein Problem melden” im Log-In Bereich von Klarna.de oder in der Klarna App oder kontaktiere unseren Kundenservice und wir pausieren deine Zahlung.“

e) KLAUSEL 5

„Bitte denken Sie daran, dass diese Bedingungen von Shop zu Shop leicht abweichen können. Für die vollständigen Bedingungen kontaktieren Sie daher bitte den Shop.“

f) KLAUSEL 6

„Ab Rechnungsdatum hast du 14 Tage Zeit, deine Rechnung zu begleichen. Du bezahlst erst, wenn du die Ware erhalten hast. Wenn Sie Zahlung per Rechnung

wählen, bezahlen Sie mit einem Fälligkeitsdatum 14 Tage ab Versand der Waren, Tickets, oder bei sonstigen Dienstleistungen, dem Zeitpunkt der Verfügbarkeit der Dienstleistungen oder des digitalen Inhalts. Bezahlen Sie erst, nachdem Sie Ihre Bestellung erhalten haben!"

g) KLAUSEL 7

„Sende uns einen Nachweis (z.B. eine Bestellbestätigung und Fotos), der dokumentiert, was an der gelieferten Ware fehlerhaft ist. In diesem Fall verlangen wir nur dann eine Zahlung von dir, wenn wir nach eingehender Prüfung zu der Auffassung gelangen, dass dein Anliegen nicht gerechtfertigt ist.“

2. Die beklagte Partei ist schuldig, es binnen dreier Monate im geschäftlichen Verkehr zu unterlassen, ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die sie mit ihr geschlossenen Verträgen zugrunde legt, auf ihrer Webseite so wiederzugeben, dass die Verbraucher sich unter Anwendung der gehörigen Sorgfalt kein verlässliches Bild über die damit geschaffene Rechtslage machen können, insbesondere, weil die Bedingungen an unterschiedlichen Stellen der Webseite unter verschiedenen Links aufrufbar sind, von denen nur einer die Bezeichnung „AGB“ trägt, die ihrerseits zu Unterseiten führen, die Vertragsbedingungen und Texte ohne Rechtsfolgewillen unterschiedslos umfassen und/oder in diesen Dokumenten Vertragsbedingungen vorzusehen, die einander ganz oder teilweise inhaltlich widersprechen.

3. Das darüber hinausgehende Begehren, die beklagte Partei sei schuldig, es im geschäftlichen Verkehr zu unterlassen, Verbraucher durch mehrfache Mahnungen und/oder durch die Vorschreibung von Mahnspesen zur Zahlung nicht fälliger oder nicht bestehender Forderungen aufzufordern, **wird abgewiesen**.

4. Der klagenden Partei wird die Ermächtigung erteilt, den klagsstattgebenden Teil des Urteilsspruches im Umfang des Unterlassungsbegehrens und der Ermächtigung zur Urteilsveröffentlichung binnen sechs Monaten ab Rechtskraft einmal in einer Samstagsausgabe des redaktionellen Teiles der „Kronen-Zeitung“, bundesweit erscheinende Ausgabe, auf Kosten der beklagten Partei mit gesperrt geschriebenen Prozessparteien und in Fettdruckumrandung in Normallettern, somit in gleich großer Schrift wie der Fließtext redaktioneller Artikel, zu veröffentlichen.

5. Die beklagte Partei ist schuldig, binnen drei Monaten ab Rechtskraft des über diese Klage ergehenden Urteils den klagsstattgebenden Teil des Urteilsspruch mit Ausnahme lediglich der Kostenentscheidung für die Dauer von 30 Tagen auf ihrer in Österreich aufrufbaren Website unter der Internetadresse klarna.com/at oder, sollte sie die Internetadresse ändern, auf ihrer in Österreich aufrufbaren Website unter der sodann aktuellen Internetadresse, jedenfalls einschließlich deren App-Version, derart zu

veröffentlichen, dass sie über einen auf der Startseite unübersehbar angebrachten Link direkt aufrufbar ist, wobei der Text in jener Schriftgröße, -farbe und -art, sowie in jenen Zeilenabständen und mit jenem Hintergrund wie sonst auf der Webseite und der App im Textteil üblich, wiederzugeben ist.

[REDACTED]

ENTSCHEIDUNGSGRÜNDE

Unstrittig ist, dass es sich bei der Beklagten um eine mit der österreichischen Rechtsform der Aktiengesellschaft vergleichbaren Gesellschaft schwedischen Rechts mit der Firmenregisternummer 556737-0431 handelt, die in Stockholm ansässig ist. Die Beklagte ist als Finanzdienstleistungsinstitut auf die Bereitstellung von Zahlungslösungen im Bereich E-Commerce ausgerichtet und übernimmt in 17 Ländern, darunter Österreich, die Abwicklung der Kundenzahlungen gegenüber Händlern und Dienstleistern, welche ihre Produkte und Dienstleistungen in diesen Ländern online anbieten. Sie tritt dabei teilweise selbst mit Verbrauchern in rechtsgeschäftlichen Kontakt und übernimmt teilweise als Factor das Inkasso für kooperierende Unternehmer. Die verfahrensgegenständlichen Klauseln sind auf der österreichischen Website der Beklagten (www.klarna.com/at) über weiterführende Links allgemein abrufbar.

Die Klägerin begehrt mit ihrer am **12.5.2021** eingebrachten Klage, die Beklagte schuldig zu erkennen, im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (folgend „AGB“), die sie von ihr geschlossenen Verträgen zugrundelegt und/oder in verwendeten Vertragsformblättern die Verwendung der oben ersichtlichen **7 Klauseln** oder die Verwendung sinngleicher Klauseln zu unterlassen und sich auf diese zu berufen.

Die **internationale Zuständigkeit** österreichischer Gerichte für die Verbandsklage sei bei der Verwendung und/oder Empfehlung von unzulässigen AGB-Klauseln oder unzulässigen Geschäftspraktiken durch einen in einem anderen EU-Mitgliedsstaat ansässigen Unternehmer gegenüber Verbrauchern mit Wohnsitz in Österreich gemäß **Art 7 (2) EuGVVO** gegeben. Der Erfolgsort sei der Ort, an dem das geschützte Rechtsgut verletzt worden ist. Dieser liege sowohl bei Empfehlung an Unternehmer mit Sitz in Österreich als auch bei Verwendung unzulässiger Klauseln gegenüber Verbrauchern mit Wohnsitz in Wien in Österreich.

Die von der Beklagten im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern verwendeten Klauseln in

den AGB verstießen nach § 8 KSchG gegen gesetzliche Verbote und die guten Sitten. Die Klauseln befänden sich auf der Homepage der Beklagten an ganz unterschiedlichen Stellen und Unterseiten, wodurch es Verbrauchern nicht möglich sei, sich ein Bild über die statuierten Rechte und Pflichten zu machen. Die **Präsentation** der AGB sei **per se intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG**. Dieser Verstoß gegen das Transparenzgebot stelle einen Gesetzesverstoß dar, der als sonstige **unlautere Handlung iSd § 1 Abs 1 Z 1 UWG** geeignet sei, den Wettbewerb zum Nachteil von Unternehmen, die ihre AGB transparent gestalten, nicht nur unerheblich zu beeinflussen. Die Verschleierung der in AGB statuierten vertraglichen Rechte und Pflichten führe zu einem nicht durch Leistung legitimierten Wettbewerbsvorteil der Beklagten gegenüber jenen Mitbewerbern, die ihre AGB inhaltlich gesetzeskonform und in einer Form an die Verbraucher kommunizieren, dass diese sich mit zumutbarem Aufwand darüber informieren können. Auch bei den inkriminierten Teilen in den FAQs handle es sich nicht um bloße Hinweise, sondern um Vertragsbedingungen bzw. AGB, weshalb diese ebenso Gegenstand der Unterlassungsklage sein könnten.

Die Beklagte reagiere zum Teil nicht oder sehr verspätet auf Kundenkorrespondenz und habe Konsumenten, die gar keine Ware erhalten hätten oder die die Ware retourniert hätten oder die die Ware bereits bezahlt hätten, Zahlungsaufforderungen geschickt und ihnen Mahnspesen vorgeschrieben. Das hartnäckige Verfolgen nicht bestehender Ansprüche stelle eine **aggressive Geschäftspraktik iSd § 1a Abs 1 UWG** im Sinne einer unzumutbaren Belästigung bzw. Nötigung dar. Die **Wiederholungsgefahr** liege vor, weil die Beklagte nicht von den Geschäftspraktiken Abstand nehme.

Zudem bestehe ein berechtigtes Interesse der Verbraucher an der Aufklärung des gesetzwidrigen Verhaltens der Beklagten. Bei den Kunden der Beklagten handle es sich um einen für die Klägerin nicht überblickbaren Personenkreis im gesamten österreichischen Bundesgebiet. Das auf die **Kronen Zeitung** bezogene Veröffentlichungsbegehren sei deshalb gerechtfertigt. Auch sei die Urteilsveröffentlichung auf der **Website der Beklagten** und in ihrer **App** geboten.

Die Beklagte bestritt das Klagebegehren, beantragte die Zurück- *in eventu* die Abweisung der Klage und brachte zusammengefasst vor, dass ein Schadenseintritt iSd Art 7 (2) EuGVVO allein in Folge der Zurverfügungstellung der AGB durch die Beklagte denkunmöglich sei. Eine auf Unterlassung der Verwendung der inkriminierten Geschäftsbedingungen im geschäftlichen Verkehr mit Verbrauchern abzielende Klage sei in Österreich als Erfolgsort allenfalls gegen die einzelnen, in Österreich tätigen, Händler geltend zu machen. Nur in Folge dieser tatsächlichen Verwendung könne ein Schadenseintritt tatsächlich drohen. Die Beklagte habe die Klauseln nicht gegenüber Verbrauchern verwendet, sondern sie anderen Unternehmern **zur Verwendung vorgeschlagen**. Die bloße Empfehlung von Vertragsklauseln stelle keinen

„Angriff auf die Rechtsordnung“ dar. Gegenüber der Beklagten komme als einziger möglicher Deliktort iSd Art 7 (2) EuGVVO der Ort der Handlung in Betracht, worunter jener Ort zu verstehen sei, von welchem die Klauseln durch Einspeisen der Daten und Upload auf der Website der Beklagten zugänglich gemacht worden seien, *in concreto* Schweden.

Hinsichtlich der **Passivlegitimation** der Beklagten müsse man bei den verschiedenen Klauseln unterscheiden: Die **Klauseln 2, 3 und (teilweise) 6** seien in einem Dokument unter der Subpage „AGB“ über den Link „*Rechnung*“ bereitgestellt. Das einzige Rechtsverhältnis der Beklagten zum Verbraucher liege in der abgetretenen Forderung gegen den Kunden, wie sie sich aus dem Grundverhältnis zwischen Kunden und Händler ergebe. Verwender der AGB könne nur sein, wer diese seinem eigenen Vertragsverhältnis mit dem Kunden zugrunde lege oder mit der Befugnis ausgestattet sei, sie zum Inhalt eines fremden Vertragsverhältnisses zu machen. Weder werde die Beklagte beim Rechnungskauf Vertragspartnerin des Kunden, noch habe sie die Vollmacht erhalten, Erklärungen für den jeweiligen Händler abzugeben. Es handle sich lediglich um Vorschläge für die inhaltliche Ausgestaltung der eigenen AGB der Händler, welche diese mitunter unverändert übernahmen. Die **Klauseln 1 und 6** seien in den „FAQ“ unter der Kategorie „*Kundenservice*“ auf der Website der Beklagten zu finden. Diese besäßen reinen Informationscharakter und seien keine Vertragsklauseln. **Klausel 5** sei den AGB der Beklagten vorangestellt und stelle eine bloße Wissenserklärung dar, die keinen Rechtsfolgewillen aufweise.

In den AGB seien alle relevanten Bestimmungen enthalten; es liege **kein Verstoß gegen das Transparenzgebot** vor. Angesichts unterschiedlicher, von der Beklagten angebotener Zahlungsmethoden sei eine **Darstellung** in einem einzigen Klauselkatalog nicht möglich. Im Zuge des Bestellvorgangs würden Verbraucher übersichtlich auf die für den jeweiligen Einzelfall relevanten und anwendbaren AGB-Dokumente verwiesen.

Hinsichtlich der klagsseits behaupteten **Verstöße gegen das UWG** brachte die Beklagte vor, keine solchen Geschäftspraktiken anzuwenden. Kunden hätten bei Problemen mit Lieferungen oder der Rückgabe von Waren jederzeit die Möglichkeit, dies der Beklagten zu melden. Die Beklagte halte in jedem Fall die **gebotene berufliche Sorgfalt** ein und habe auf Beanstandungen stets angemessen reagiert. Fehler der Betreiber von Online-Shops, welche die Beklagte nicht oder verspätet informieren, wenn eine Forderung nicht mehr besteht, seien der Beklagten nicht anzulasten. Diese habe vorab keinerlei Informationen dazu, ob und wann die Lieferung erfolgt und ob die Ware vertragsgemäß beschaffen sei. Nur wenn eine Verständigung erfolge, könne im Anschluss die Rechnung pausiert werden. Selbst einzelne irrtümliche Mahnungen begründeten noch keine unlautere Geschäftspraktik. Die Beklagte habe jeden der von der Klägerin vorgelegten Fälle einer internen Prüfung unterzogen. In sämtlichen Fällen habe eine extensive Kommunikation zwischen der Beklagten und den

Käufern stattgefunden, die aber pflichtwidrig über längere Zeit keinerlei Rückmeldungen erstattet und somit gegen die sie treffende Obliegenheit verstoßen hätten, von ihnen behauptete Mängel oder Beanstandungen aufzuklären.

Die Ausübung von Rechten durch den Unternehmer sei **keine aggressive Geschäftspraktik**. Die Beklagte könne nicht aufgrund des unbegründeten Bestreitens einer Forderung deren Betreuung unhinterfragt sofort und auf Dauer einstellen. Bei irrtümlichen Mahnungen fehle es an der **Wiederholungsgefahr**.

Da schon die Unterlassungsansprüche nicht berechtigt seien, bestehe auch **kein Urteilsveröffentlichungsanspruch**. Etwaige Verstöße hätten gegebenenfalls nur online stattgefunden. Um die beteiligten Verkehrskreise aufzuklären, sei eine Veröffentlichung auf der Website der Beklagten ausreichend. Die Klägerin könne kein überwiegendes Interesse geltend machen, die Nachteile der Beklagten würden überwiegen.

Über den unstrittig vorangestellten Sachverhalt hinaus steht Folgendes fest:

[Voranzustellen ist, dass zur besseren Übersichtlichkeit **Hervorhebungen durch das Gericht** vorgenommen wurden.]

Die Beklagte hat 450.000 Geschäftspartner. Österreichweit wurden von November 2021 bis November 2022 ca. 36 Millionen Transaktionen unter der Einbeziehung der Beklagten durchgeführt. Die Beklagte gibt gegenüber ihren Geschäftspartnern vor, die nachstehend festgestellten AGB und insbesondere die darin enthaltenen Bedingungen zur Fälligkeit von Zahlungen zu verwenden. (ZV Dutter ON 26, S. 29, S.31)

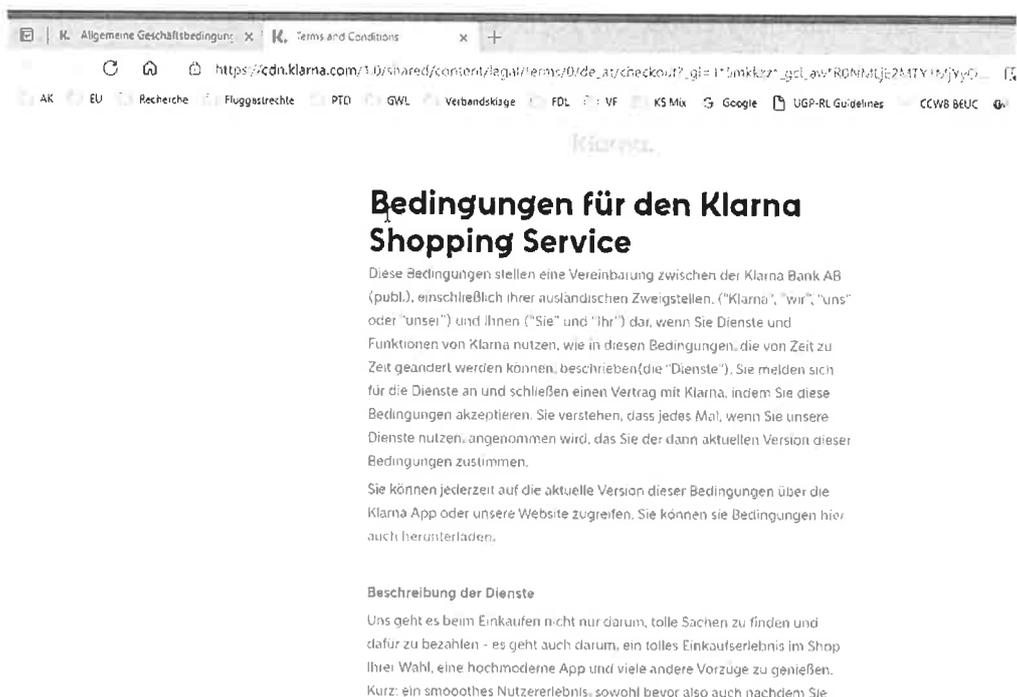
1. Zum Aufbau der Website der Beklagten

Auf der österreichischen Website der Beklagten, abrufbar unter <https://www.klarna.com/at/>, (vgl dazu Video „19.4.21_Klarna Website Klauseln_Audiokommentar“, vom 19. April 2021 sowie Beilagen ./5 und ./6) findet sich im untersten Balken der Website neben den Feldern „Copyright“ und „Datenschutz“ ein Link zu „**AGB**“, welcher beim Anklicken zu einer Subpage mit folgendem Inhalt führt:

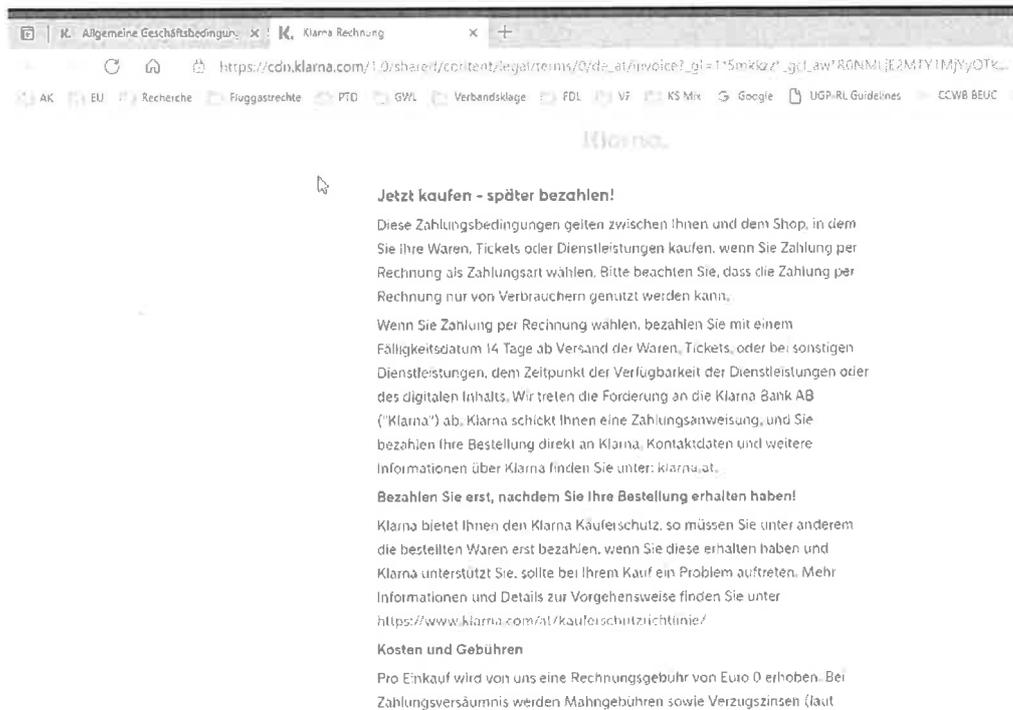


(„Bitte denken Sie daran, dass diese Bedingungen von Shop zu Shop leicht abweichen können. Für die vollständigen Bedingungen kontaktieren Sie daher bitte den Shop.“ = KLAUSEL 5).

Der unter der Überschrift „Für alle Nutzer“ geführte Link „Klarna Shopping Service“ führt zum Fenster „Terms and Conditions“, an dessen Stelle keine Regelungen für Verbraucher abzuleiten sind:



Der Link „**Rechnung**“, geführt unter der Überschrift „**Klarna Rechnung**“ führt zu folgendem Text:



„Wenn Sie Zahlung per Rechnung wählen, bezahlen Sie mit einem Fälligkeitsdatum 14 Tage ab Versand der Waren, Tickets, oder bei sonstigen Dienstleistungen, dem Zeitpunkt der Verfügbarkeit der Dienstleistungen oder des digitalen Inhalts“ und „Bezahlen sie erst, nachdem Sie Ihre Bestellung erhalten haben!“ = Teil der KLAUSEL 6).

Scrollt man an dieser Stelle nach der Überschrift „**Kosten und Gebühren**“ weiter, finden sich folgende Regelungen:

„Pro Einkauf wird von uns eine Rechnungsgebühr von Euro 0 erhoben. Bei Zahlungsverzögerung werden Mahngebühren sowie Verzugszinsen (laut §1333 Abs. 2 ABGB) erhoben. Die Höhe der Mahngebühren entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Aufstellung.

| Von | Bis | Erste Mahnung | Zweite Mahnung | Dritte Mahnung |
|----------|-----------------------|---------------|----------------|----------------|
| € 0 | € 5,00 | € 2,00 | € 2,00 | € 2,00 |
| € 5,01 | € 10,00 | € 3,00 | € 3,00 | € 3,00 |
| € 10,01 | € 20,00 | € 4,00 | € 4,00 | € 4,00 |
| € 20,01 | € 30,00 | € 5,00 | € 5,00 | € 5,00 |
| € 30,01 | € 40,00 | € 5,00 | € 5,00 | € 5,00 |
| € 40,01 | € 50,00 | € 5,00 | € 5,00 | € 5,00 |
| € 50,01 | € 100,00 | € 7,00 | € 7,00 | € 10,00 |
| € 100,01 | € 500 | € 7,00 | € 10,00 | € 13,00 |
| € 500,01 | Höher als € 500,01 | € 7,00 | € 13,00 | € 17,00 |

Geht nach der dritten Mahnung keine Zahlung bei Klarna ein, wird die Forderung an ein Inkassobüro übergeben, wodurch weitere Kosten entstehen.“

(= KLAUSEL 2 und 3).

Unter dem Link <https://www.klarna.com/at/kauferschutzrichtlinie/> findet sich folgender Text: „Du nutzt Klarna Rechnung oder den Ratenkauf? Falls ja, musst du erst nach Erhalt der Ware zahlen. Wenn diese nicht innerhalb des angegebenen Zeitrahmens geliefert wurde, gilt Folgendes: [...]“ (= Teil der KLAUSEL 4). Im Text unter der Überschrift „**Bezahlen Sie erst, nachdem Sie Ihre Bestellung erhalten haben!**“ gelangt man zu einem neuen Fenster mit den „**Käuferschutzrichtlinien**“. Unter der sich dort befindlichen Überschrift „**Wenn deine Ware nicht geliefert wurde**“ findet sich unter Punkt 2. folgende Regel:

„Wenn du dich für eine Zahlungsart von Klarna entschieden hat: Nutze die Option „Ein Problem melden“ im Log-In Bereich von Klarna.de oder in der Klarna App oder kontaktiere unseren Kundenservice und wir pausieren deine Zahlung.“ (= Teil der KLAUSEL 4).

Nach weiterem Scrollen ist unter der Überschrift „**Deine Lieferung ist angekommen – aber die Ware ist fehlerhaft**“ folgender Text abrufbar:

„**Du musst die Ware nicht bezahlen, wenn sie fehlerhaft ist**

Wenn du dich entscheidest auf Rechnung oder per Ratenkauf zu zahlen, musst du erst zahlen, wenn du die Ware erhalten hat. Vergewissere dich, dass du mit der Ware zufrieden bist, bevor du bezahlst. Falls die Lieferung aus deiner Sicht fehlerhaft ist, tue

bitte Folgendes:

(...)

3 Kontaktiere Klarna vor dem neuen Zahlungsziel, wenn du bis dahin keine Lösung mit dem Händler finden konntest, und wenn du siehst, dass deine Rechnung noch zur Zahlung aussteht. Sende uns einen Nachweis (z.B. eine Bestellbestätigung und Fotos), der dokumentiert, was an der gelieferten Ware fehlerhaft ist. In diesem Fall verlangen wir nur dann eine Zahlung von dir, wenn wir nach eingehender Prüfung zu der Auffassung gelangen, dass dein Anliegen nicht gerechtfertigt ist." (= KLAUSEL 7).

Die Beklagte entscheidet in diesem Zusammenhang einzelfallbezogen und selbstständig, ob sie die die zur Verfügung gestellten Informationen eines Kunden für ausreichend erachtet bzw. ob das Anliegen eines Kunden gerechtfertigt ist. (ZV [REDACTED] ON 26, S.17; ZV [REDACTED] ON 26, S. 8)

Am Ende der Seite gelangt man durch Anklicken des Links „**Hier entlang**“ unter dem Feld:

„Du möchtest noch mehr wissen?

Im Kundenservice und in unseren FAQ beantworten wir dir gerne weitere Fragen.“

zur Seite „**Käuferschutz**“. Unter dem dort geführten Link „**Was ist Klarna Käuferschutz?**“ wird als Erläuterung wie folgt angeführt:

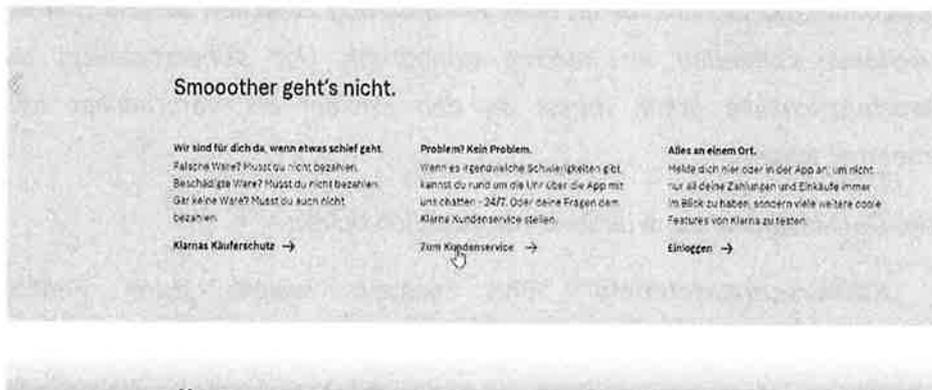
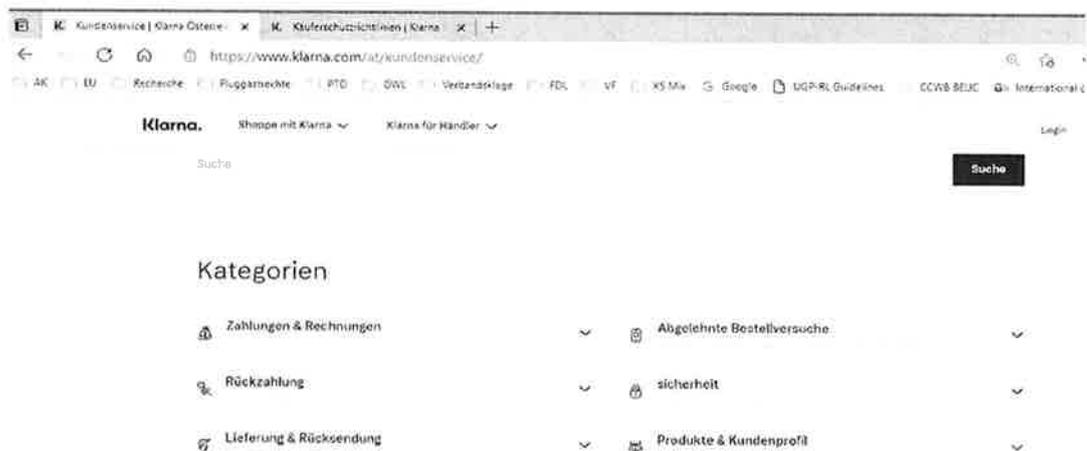
„Klarnas Käuferschutzrichtlinie ist eine Vereinbarung zwischen dir und Klarna, die dir ein sicheres Einkaufen im Internet ermöglicht. Um sicherzustellen, dass die Käuferschutzrichtlinie greift, musst du den Einkauf als Verbraucher bei einem Unternehmer tätigen.

Weitere Details findest du in unserer Käuferschutzrichtlinie.“

Der Link „**Käuferschutzrichtlinie**“ führt sodann wieder zum Fenster der „**Käuferschutzrichtlinien**“.

Auf der **Startseite der Website** der Beklagten findet sich weiters ein violett hinterlegtes Feld mit der Überschrift „**Smoother geht's nicht.**“. Darunter findet sich wie sogleich dargestellt ein Pfad „**Zum Kundenservice** →“:

Der Link führt wie unten abgebildet zu den **verschiedenen Kategorien** „**Zahlungen & Rechnungen**“, „**Rückzahlung**“, „**Lieferung & Rücksendung**“, „**Abgelehnte Bestellversuche**“, „**sicherheit**“ und „**Produkte & Kundenprofil**“.



Der Link führt wie unten abgebildet zu den **verschiedenen Kategorien** „**Zahlungen & Rechnungen**“, „**Rückzahlung**“, „**Lieferung & Rücksendung**“, „**Abgelehnte Bestellversuche**“, „**sicherheit**“ und „**Produkte & Kundenprofil**“.

Unter der Kategorie „**Zahlungen & Rechnungen**“ finden sich die Unterkategorien „**Rechnung**“, „**Bezahlung**“, „**Probleme beim Bezahlen**“, „**Mahnung & Inkasso**“. Darunter gibt es Fragen, die man anklicken kann.

Unter der Kategorie „**Rechnung**“ finden sich etwa folgende Fragen:

„Kann ich meine Rechnung in einen Ratenkauf umwandeln?

Kann ich meine Monatsrechnung auch per E-Mail erhalten?

Wie kann ich mein Lastschriftmandat widerrufen?

Warum habe ich eine Rechnung von Klarna erhalten?

Ich habe keine Rechnung erhalten. Was kann ich tun?

Wann und wie erhalte ich meine Rechnung?“.

Bei der Kategorie „**Mahnung & Inkasso**“ findet sich unter anderem folgende, mit Link hinterlegte Frage:

„Was passiert, wenn ich meine Rechnung nicht rechtzeitig begleiche?“.

Durch Anklicken des Links öffnet sich eine neue Seite folgenden Inhalts:

„Eine Rechnung von Klarna muss innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum bezahlt werden. Wenn wir die Zahlung bis zum Ablauf der Zahlungsfrist nicht erhalten haben, tritt automatisch Verzug ein (§ 1333 ABGB). Dadurch entsteht bei uns ein Aufwand, um die ausstehende Zahlung einzuholen. Der durch die verspätete Zahlung entstandene Schaden muss Klarna aus diesem Grund ersetzt werden. (= KLAUSEL 1).

Wenn nach der zweiten Mahnung noch keine Zahlung eingegangen ist, wird gegebenenfalls ein Inkassounternehmen beauftragt. Dadurch entstehen zusätzliche Kosten.“

Schließlich findet sich unter der Kategorie „**Produkte & Kundenprofil**“ die Unterkategorie „**Ratenkauf**“, welche zu verschiedenen verlinkten Fragen führt, darunter auch:

„Wie funktioniert der Kauf auf Rechnung mit Klarna“.

Jener Link führt zu folgender Seite:

Klarna.

Shopper mit Klarna

Klarna für Händler

[Klarna](#) > [Kundenservice](#) > [Produkte & Kundenprofil](#) > [Ratenkauf](#) >

Wie funktioniert der Kauf auf Rechnung mit Klarna?

Das Prinzip ist simpel: Ab Rechnungsdatum hast du 14 Tage Zeit, deine Rechnung zu begleichen. Du bezahlst erst, wenn du die Ware erhalten hast. Du kaufst entspannt ein, schließt deine Bestellung ab und prüfst die Produkte in Ruhe zu Hause. Die Rechnung wird, abhängig vom jeweiligen Händler, entweder per E-Mail, separat per Post oder zusammen mit der Ware verschickt.

War diese Antwort hilfreich?

Ja, diese Antwort war hilfreich.

Nein, ich brauche weiterhin Hilfe.

(= Teil der KLAUSEL 6, zum anderen Teil der Klausel siehe S 9).

Die Regelungen befinden sich an unterschiedlichen Stellen und Subpages auf der Website. Es fällt im Allgemeinen schwer, eine bestimmte Regelung zu finden, zumal es oft aufgrund des thematischen Kontextes nicht nachvollziehbar ist, weshalb eine bestimmte Regelung dort aufzufinden ist, wo sie sich befindet. Eine vereinfachte und übersichtlichere Darstellung der Regelungen wäre möglich und zumutbar.

Dieselben Regelungen waren im Zeitpunkt der Klagseinbringung auch auf einer App-Version (Klarna App) der Beklagten abrufbar (Beilage ./F; Beilage ./3 S 3).

2. Zu einem beispielhaften Bestellvorgang auf Rechnung

Bei einer **Online-Bestellung** bei [REDACTED] (siehe dazu Video 16.2.21_Klarna [REDACTED] Bestellvorgang“ vom 16. Februar 2021) gibt es bei der Beklagten etwa die Möglichkeit sofort zu bezahlen oder einen Kauf auf Rechnung zu tätigen. Wählt man die Option „**Rechnung**“ erscheinen folgende Informationen:

„*Bezahle in 30 Tagen*“

- ✓ *Erhalte deine Ware zuerst, bevor du sie bezahlst.*
- ✓ *Mit der [REDACTED] App kannst du auch „auf Rechnung“ bezahlen, wenn du im Store einkaufst.*
- ✓ *Du kannst dich entspannt zurücklehnen. Klarna informiert dich, wenn eine Zahlung fällig ist.*

Mit dem Fortfahren akzeptiere ich die Bedingungen für die Klarna Dienste und die

Rechnungsbedingungen. Weiterhin bestätige ich, dass ich die Möglichkeit hatte, die Klarna Datenschutzbestimmungen zu lesen.“

Der Link „**Klarna Dienste**“ führt zu folgenden Regelungen:

„Jetzt kaufen – später bezahlen!

Diese Zahlungsbedingungen gelten zwischen Ihnen und dem Shop, in dem Sie Ihre Waren, Tickets oder Dienstleistungen kaufen, wenn Sie Zahlung per Rechnung als Zahlungsart wählen. Bitte beachten Sie, dass die Zahlung per Rechnung nur von Verbrauchern genutzt werden kann.

Wenn Sie Zahlung per Rechnung wählen, bezahlen Sie mit einem Fälligkeitsdatum 30 Tage ab Versand der Waren, Tickets, oder bei sonstigen Dienstleistungen, dem Zeitpunkt der Verfügbarkeit der Dienstleistungen oder des digitalen Inhalts. Wir treten die Forderung an die Klarna Bank AB („Klarna“) ab. Klarna schickt Ihnen eine Zahlungsanweisung, und Sie bezahlen Ihre Bestellung direkt an Klarna. Kontaktdaten und weitere Informationen über Klarna finden Sie unter: klarna.at.

Bestahlen Sie erst, nachdem Sie Ihre Bestellung erhalten haben!

Klarna bietet Ihnen den Klarna Käuferschutz, so müssen Sie unter anderem die bestellten Waren erst bezahlen, wenn Sie diese erhalten haben und Klarna unterstützt Sie, sollte bei Ihrem Kauf ein Problem auftreten. Mehr Informationen und Details zur Vorgehensweise finden Sie unter <https://www.klarna.com/at/kauferschutzrichtlinie/>

Darunter findet sich erneut das Feld „**Kosten und Gebühren**“ mit den vorgesehenen Mahngebühren wie bereits oben zu KLAUSEL 2 dargestellt.

Klickt man auf „klarna.at“, um weitere Informationen zu erhalten, gelangt man auf die Homepage von Klarna Österreich.

Beim Anklicken des Links zur Käuferschutzrichtlinie, findet man am Ende der Seite die Subpage „Kundenservice und FAQ“, wo man Themen wie „Aktuelle Fragen“, „Ein Problem melden“, „Identitäts- & Bonitätsprüfung“, „Lieferung & Rücksendung“ und „Ratenkauf“, „Rechnung“ und „Rückzahlung“ findet. Klickt man ein Thema an, gehen vorgefasste Fragen mit Antworten auf. Am Ende der Antworten kann man anklicken, ob die Antwort hilfreich war oder ob man weitere Hilfe benötigt.

Unter dem Thema „Rechnung“ öffnet sich etwa die Frage „Wie funktioniert der Kauf auf Rechnung mit Klarna?“, die zu folgender Antwort führt:

„Das Prinzip ist simpel: Ab Rechnungsdatum hast du 14 Tage Zeit, deine Rechnung zu begleichen. Du bezahlst erst, wenn du die Ware erhalten hast. Du kaufst entspannt

ein, schließt deine Bestellung ab und prüfst die Produkte in Ruhe zu Hause. Die Rechnung wird, abhängig vom jeweiligen Händler, entweder per E-Mail, separat per Post oder zusammen mit der Ware verschickt."

Zur Frage „Warum habe ich eine Rechnung von Klarna erhalten?“ öffnet sich die Antwort:

„Wir von Klarna arbeiten mit Online-Shops zusammen. Wenn du in einem Online-Shop einkaufst, kannst du eine Zahlungsart von Klarna wählen, z.B. Rechnung oder Ratenkauf. Wir wickeln die Zahlung dann für den Shop ab. Du erhältst eine Rechnung von uns und wir leiten deine Zahlung an den Shop weiter. Das Ganze ist für dich besonders sicher und einfach: Du musst deine Rechnung erst bezahlen, wenn du deine Bestellung erhalten hast und dir die Ware gefällt.“

Unter der Frage „Was passiert, wenn ich meine Rechnung nicht rechtzeitig begleiche?“ findet sich wiederum folgende Passage:

„Eine Rechnung von Klarna muss innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum bezahlt werden. Wenn wir die Zahlung bis zum Ablauf der Zahlungsfrist nicht erhalten haben, tritt automatisch Verzug ein (§ 1333 ABGB). Dadurch entsteht bei uns ein Aufwand, um die ausstehende Zahlung einzuholen. Der durch die verspätete Zahlung entstandene Schaden muss Klarna aus diesem Grund ersetzt werden.

Wenn nach der zweiten Mahnung noch keine Zahlung eingegangen ist, wird gegebenenfalls ein Inkassounternehmen beauftragt. Dadurch entstehen zusätzliche Kosten.“

Kehrt man zurück zur Homepage von [REDACTED] und klickt anstelle von „Klarna Dienste“ das Feld „Rechnungsbedingungen“ an, gelangt man zu den „Bedingungen für den Klarna Shopping Service“, wo sich keine inhaltlichen Regelungen finden, sondern Informationen über die App und sonstige Dienste von Klarna. Von dort gelangt man durch Anklicken zum „Klarna Kundendienst“, wo wiederum die vorgefassten Fragen und Antworten zu finden sind.

Die unterschiedlichen Zahlungsfristen verunmöglichen es zu erfassen, welche davon zur Anwendung gelangt bzw. auf welche man sich berufen kann.

3. Zum Mahnwesen der Beklagten

Das Fälligkeitsdatum von Zahlungen der Forderungen, welche die Beklagte gegenüber den Kunden ihrer Geschäftspartner geltend macht, wird nach einem automatisierten Prozess festgesetzt. Die Beklagte hinterlegt dabei in ihrem System für jede Forderung ein Fälligkeitsdatum (ZV [REDACTED] ON 26, S 7). Seit Frühjahr 2022 ist das Fälligkeitsdatum mit 30 Tagen ab dem Versand der Ware durch den Händler im System hinterlegt, zuvor trat Fälligkeit

nach 14 Tage ab Versand der Ware ein (ZV ■■■■ ON 26, S 14). Nach Ablauf dieses 14-tägigen bzw. nunmehr 30-tägigen Zeitrahmens „aktiviert“ die Beklagte die Rechnung, dh: sie stellt die Zahlung beim Kunden fällig (ZV ■■■■ ON 26, S 10).

Innerhalb dieses Zeitraums von 14 bzw 30 Tagen können Kunden die Rechnung per App, auf der Homepage der Beklagten oder telefonisch bzw per Chat-Funktion via Kundenservice „pausieren“. Der Kunde hat dabei die Möglichkeit anzugeben, ob die Ware nicht angekommen oder fehlerhaft ist oder, ob er diese retournieren möchte. Die Beklagte pausiert sodann die Rechnung für 21 Tage. Behaupten Kunden, die Ware sei nicht angekommen oder, dass sie die Ware retourniert hätten, werden diese von der Beklagten grundsätzlich schon vor Aktivierung der Rechnung darauf verwiesen, sich mit dem Händler in Verbindung zu setzen. Mit dem „Pausieren“ hat der Kunde mehr Zeit, auf die Zusendung der Ware zu warten, sich mit dem jeweiligen Händler in Verbindung zu setzen oder die Ware zu retournieren. Nach Ablauf der Frist von 21 Tagen meldet sich der Kundendienst der Beklagten beim Kunden per E-Mail und erfragt den Status der Lieferung (ZV ■■■■ ON 26 S 15).

Bevor die Beklagte kostenverursachende Mahnschritte setzt, erhalten Kunden automatisierte Zahlungserinnerungen per E-Mail oder via der App, die keine Kosten verursachen (Beilage ./52); dies Zahlungserinnerung erfolgte auch, als die allgemeine Fälligkeit noch mit 14 Tagen ab Versand vorgesehen war (ZV ■■■■ ON 26, S 16). Begleichen Kunden in der Folge die Forderung jedoch nicht rechtzeitig, dh binnen 14 oder 30 Tagen ab Versand bzw. nach Ablauf des 21-tägigem „Pausierens“ erhalten diese eine erste kostenpflichtige Mahnung.

Übermittelt der Kunde der Beklagten einen von ihnen als ausreichend gewerteten Nachweis, dass die Forderung nicht (mehr) besteht, weil die Waren retourniert wurde, wendet sich die Beklagte an den Händler und fordert ihn auf, die Forderung aus dem System auszubuchen (ZV ■■■■ ON 26, S 8).

Meldet sich der Kunden nicht oder nicht mehr bei der Beklagten und erfolgt keine Zahlung innerhalb der hinterlegten Zahlungsfrist von 14 oder 30 Tagen bzw. nach Ablauf des 21-tägigen Pausierens, übergibt die Beklagte nach drei erfolglosen Mahnungen inklusive vorgeschriebener Mahnspesen ihrerseits die Forderung an ein Inkassounternehmen. Nach diesem Zeitpunkt erfolgt die Kommunikation nur mehr zwischen dem Inkassounternehmen und dem jeweiligen Kunden, jedoch nicht mehr zwischen der Beklagten und dem Kunden (ZV ■■■■ ON 26, S 10).

3.1 Zur Fallkonstellation: Konsument hat keine Ware erhalten

Behauptet ein Kunde gegenüber der Beklagten, die Ware nicht erhalten zu haben, verlangt die Beklagte grundsätzlich vom jeweiligen Händler das Versandetikett sowie den Nachweis der erfolgten Zustellung. Sollte kein Nachweis erbracht werden oder auf dem Zustellnachweis

Informationen fehlen, entfernt die Beklagte die Forderung aus ihrem System. Andernfalls geht die Beklagte davon aus, dass der Kunde die Ware erhalten hat.

In einem Fall (Fallnummer [REDACTED]) behauptete ein Kunde die bestellte Ware nicht erhalten zu haben und erklärte dies gegenüber dem Händler am 30.12.2020 via E-Mail. Er erhielt von der Beklagten am 24.11.2020, am 15.12.2020 sowie am 29.12.2020 Zahlungsaufforderungen. Erst am 5.1.2021 setzte der Kunde die Beklagte via Chat-Funktion im Kundenservice in Kenntnis, die Ware nicht erhalten zu haben. Die Beklagte pausierte die Rechnung für 28 Tage und bat den Beklagten mit E-Mail vom 2.2.2021 um Übermittlung näherer Informationen zu seinem Beschwerdefall. Der Kunde unterließ dies und antwortete nicht auf das Schreiben. Auf die zweite kostenpflichtige Mahnung der Beklagten (Verzugsgebühren iHv insgesamt EUR 14,--) antwortete der Kunde am 12.2.2021 auf eine automatisierte „no-reply“-E-Mail der Beklagten, dass er die Sendung nicht erhalten habe. Bei der dritten und letzten kostenpflichtige Mahnung durch die Beklagte vom 25.2.2021 (Verzugsgebühren in Höhe von insgesamt EUR 24,--) reagierte der Kunde – abermals per Antwort E-Mail auf das automatisierte „no-reply“-E-Mail der Beklagten – am 28.2.2021. Der Händler schickte dem Kunden in weiterer Folge am 9.3.2021 ein Formular zum Widerspruch der Zulieferung und merkte an, dass die Lieferung laut System beim Kunden angekommen sei. Am 11.3.2021 erhielt der Kunde sodann ein Schreiben der [REDACTED]. Nachdem die Klägerin intervenierte, erklärte das Inkassounternehmen, die Forderung nicht weiter zu betreiben (Beilagen ./E, S 1; ./G.1, S 13ff und ./8).

In einem weiteren Fall (Fallnummer [REDACTED]) bestellte eine Kundin am 1.2.2021 bei einem Vertragspartner der Beklagten ein Laufband und erhielt stattdessen einen Radiergummi. Im Chat mit dem Kundenservice der Beklagten gab die Käuferin dies am 23.2.2021 bekannt, nachdem sie am selben Tag eine kostenpflichtige Mahnung (à EUR 5,--) von der Beklagten erhalten hatte. Ein Mitarbeiter der Beklagten wies die Käuferin im Chat darauf hin, dass diese die Rechnung pausieren und den Händler kontaktieren müsse. Dies geschah nicht. Die zweite kostenpflichtige Mahnung (à EUR 10,--) folgte am 9.3.2021. Mit E-Mail der Käuferin an die Beklagte vom 12.3.2021 beanstandete sie die Lieferung erneut. Am 23.3.2021 mahnte die Beklagte die Käuferin ein letztes Mal (Beilagen ./E., S 2; ./G.1, S67ff und ./9). Mit E-Mail vom 30.2.2021 intervenierte die Klägerin bei der Beklagten. Das zuständige Inkasso-Unternehmen teilte der Klägerin mit E-Mail vom 22.4.2021 mit, dass die Forderung nicht weiter betrieben werde.

3.2 Zur Fallkonstellation: Konsument hat Ware retourniert

Behauptet ein Kunde die Ware retourniert zu haben, stellt die Beklagte dem Kunden in der Regel Fragen in Bezug auf die Retoure. Die Beklagte kontaktiert den Händler direkt, sollte der Konsument ein von diesem zur Verfügung gestelltes Retouren-Etikett verwendet haben. Wenn

der Kunde die Rücksendung auf eigene Rechnung vorgenommen hat, verlangt die Beklagte vom Kunden den Beleg für die Rücksendung. Sobald die Beklagte die Informationen zur Retoure sowie zum Nachweis, dass der Kunde die Ware an die korrekte Adresse des Händlers geschickt hat, erhält, kontaktiert sie wiederum den Händler, damit dieser die Forderung aus dem System nimmt.

In einem Fall (Fallnummer [REDACTED]) pausierte eine Käuferin im September 2020 eine Rechnung über ein bestelltes Hochzeitskleid bei der Beklagten, nachdem sie die Annahme desselben verweigert hatte, weil die Lieferung verspätet erfolgte. Die Käuferin schickte das Paket nicht zurück an den Händler, sondern nahm dieses bei der Lieferung am 7.9.2020 schlichtweg nicht an. Am 12.10.2020 forderte die Beklagte die Käuferin auf, ihr binnen einer Woche nähere Informationen zukommen zu lassen, woraufhin diese mitteilte, die Annahme der Lieferung verweigert zu haben. Nachdem die Beklagte um Übermittlung der Sendungsnummer der Rücksendung gebeten hatte, teilte die Käuferin dieser die ursprüngliche Sendungsnummer des Händlers mit. Dieser setzte die Beklagte darüber in Kenntnis, dass das Paket mangels korrekter Retournierung nicht auffindbar sei und dass kein vollständiger Ersatz angeboten werden könne. Die Beklagte aktivierte die Rechnung wieder und verwies die Käuferin an den Händler (Beilagen ./E, S 3; ./G.2, S 151ff und ./10).

In einem anders gelagerten Fall (Fallnummer [REDACTED]) schickte die Beklagte einer Käuferin am 11.12.2020 eine – aufgrund der durch die Käuferin nicht gänzlich beglichenen Rechnung vom 26.11.2020 aktualisierte – Rechnung. Am 8.1.2021 schickte die Beklagte der Käuferin eine aktualisierte Rechnung, nachdem der Händler mitteilte, dass eine Teilrückgabe durch die Käuferin erfolgt sei. Durch Hinterlegung der Teilrückgabe im System der Beklagten wurde das Beeinspruchungsverfahren beendet und die Beklagte reaktivierte den offen gebliebenen Teil der Rechnung. Am 26.1.2021 erhielt die Käuferin von der Beklagten die erste kostenpflichtige Mahnung (à EUR 4,--) über den restlichen Betrag; die zweite folgte am 9.2.2021; die letzte am 23.2.2021. Die Beklagte erfuhr erst durch das Schreiben der Klägerin vom 9.2.2021, dass der Rechnungsbetrag nicht strittig ist, weil die Käuferin offenbar die gesamte Lieferung retourniert habe (Beilagen ./E.4; G./2, S 95ff und ./11).

Nach jeweiligen Interventionen durch die Klägerin wurden die Forderungen in den oben genannten Fällen nicht weiter betrieben.

3.3 Zur Fallkonstellation: Konsument hat Rechnung bereits (direkt beim Händler) beglichen

Sollte ein Kunde die Forderung bereits beim Händler beglichen haben, verlangt die Beklagte von dem Kunden einen Nachweis der Bezahlung und nimmt anschließend Kontakt mit dem Händler auf. Wenn der Händler mitteilt, die Zahlung erhalten zu haben, stellt die Beklagte diesen vor die Wahl, entweder die Zahlung zu behalten und die Forderung aus dem

automatischen System zu löschen oder die Zahlung an den Kunden zu retournieren, sodass dann der Kunde in weiterer Folge die Zahlung an die Beklagte tätigt.

In einem Fall (Fallnummer [REDACTED]) bestellte eine Käuferin bei einem Vertragspartner der Beklagten vier Paar Schuhe und erhielt drei verschiedene Rechnungen (Rechnung B [EUR 49,99]; Rechnung A [EUR 39,99] und Rechnung C [EUR 139,97]). Auf sämtlichen E-Mails war die Information enthalten, dass bei der Überweisung der auf der Rechnung angegebene Verwendungszweck anzuführen ist (Beilage ./7). Die Käuferin bezahlte Rechnung A und C mit einer einzigen Überweisung in Höhe von EUR 179,96 und gab als Verwendungszweck die Bestellnummer des Händlers an. Der Überweisungsbetrag konnte im System der Beklagten nicht zugeordnet werden und wurde der Käuferin zurücküberwiesen. Die Käuferin bezahlte erneut beide Rechnungen, dies unter Angabe des Verwendungszwecks der Rechnung C. Der über den auf Rechnung C ausgewiesenen Betrag hinausgehende Betrag wurde erneut zurücküberwiesen. Hinsichtlich der Rechnung A erhielt die Käuferin sodann eine Rechnung mit Mahnspesen. Nach erfolgter Aufklärung durch die Klägerin wurden der Käuferin schlussendlich sämtliche angefallenen Mahnspesen erlassen (Beilagen ./E, S 5; ./G.5, S 1ff und ./12).

Auch in einem anderen Fall (Fallnummer [REDACTED]) kam es zu einer Rücküberweisung des Überweisungsbetrags eines Käufers und folglich zu Mahnungen am 17.11.2020 (Mahnspesen à EUR 7,--), am 1.12.2020 (Mahnspesen à EUR 10,--) sowie am 15.12.2020 (Mahnspesen à EUR 13,--), weil der Verwendungszweck auf dem handschriftlich ausgefülltem Überweisungsbeleg im System der Beklagten nicht zugeordnet werden konnte (Beilagen ./E, S 6; G.5, S 17ff und ./13).

Mahnungen, die trotz nicht bestehender Forderungen von der Beklagten durchgeführt werden, beruhen auf einer fehlerhaften oder mangelhaften Kommunikation zwischen dem jeweiligen Kunden und der Beklagten (ZV [REDACTED], ON 26, S 9 und ZV [REDACTED], ON 26, S 18).

Die Beklagte verfolgt nicht systematisch und/oder beharrlich nicht oder nicht mehr bestehende Forderungen gegenüber ihren Kunden.

Der festgestellte Sachverhalt gründet auf folgender Beweiswürdigung

Insgesamt hat das Gericht von sämtlichen einvernommenen Zeugen den Eindruck gewonnen, dass sie nach bestem Wissen und Gewissen die an sie gerichtete Fragen beantwortet und keine prozessmotivierten Aussagen gemacht haben. In den Feststellungen finden sich dementsprechend Verweise auf die Aussagen der Zeugen. Dass die Angaben der Mitarbeiter

der Beklagten aus unterschiedlichen Geschäftsbereichen zur Verwendung anderer Klauseln teilweise sehr unterschiedlich waren, spricht ebenfalls gegen eine vorbereitete, akkordierte Aussage.

Die Feststellung, dass die Beklagte ihren Geschäftspartnern gegenüber vorgibt, ihre AGB zu verwenden, beruht auf der Aussage des Zeugen [REDACTED] [REDACTED], welcher als solcher für [REDACTED] [REDACTED] zuständig ist. Dieser gab an, dass die Bedingungen der Beklagten dem Vertragspartner gegenüber vorgegeben werden, weil dies „faktisch gar nicht anders möglich“ sei, weil die Beklagte 450.000 Geschäftspartner habe (S 29 in ON 26). Dies erscheint gerade in Bezug auf Fälligkeit, Zahlungsziel und Mahnspesen bei Abwicklung eines Kaufs auf Rechnung im Online-Handel bei einer so großen Menge an Geschäftspartnern und Transaktionen auch plausibel und lebensnah. Zwar gab der Zeuge [REDACTED], an, dass Vertragspartner der Beklagten auch andere Klauseln gegenüber Kunden verwenden können (S 7 in ON 26), doch kann es sich einerseits um nicht zahlungsspezifische Klauseln handeln, wie etwa eine längere Gewährleistungsfrist oder Probezeit. Andererseits gestand der Zeuge auch zu, dass es sich bei Klauseln nicht um sein Fachgebiet handelt. Auch die Aussage des Zeugen [REDACTED] (S 20 in ON 36), der [REDACTED] ist, dass etwaige längere Zahlungsfristen von Händlern in AGBs zur Anwendung kommen sollten, überzeugt das Gericht nicht davon, dass den Händlern die Verwendung ihrer eigenen Klauseln in Bezug auf die Zahlungskonditionen und Fälligkeit bei einem Kauf auf Rechnung mit Zwischenschaltung der Beklagten offensteht. Im Gegensatz dazu fällt es in den Zuständigkeitsbereich des Zeugen [REDACTED], [REDACTED], weshalb hier seinen Angaben gefolgt wird. Er wies auch - zutreffend - darauf hin, dass zwischen Zahlungsziel und Rückgaberecht zu unterscheiden sei („Es ist möglich, dass ich eine Matratze kaufe, die ich zwar innerhalb eines Jahres zurückschicken kann, aber, dass ich dennoch die Rechnung früher bezahlen muss. In so einem Fall wird beim Zurückschicken eine Gutschrift ausgestellt.“, S 28 in ON 26). Aus der Beilage .ID ergibt sich zwar offensichtlich, dass das Partnerunternehmen der Beklagten, [REDACTED], eine andere Zahlungsfrist vorsieht als damals auf der Internetseite der Beklagten ersichtlich, doch gab der Zeuge [REDACTED] glaubwürdig an, dass die längere Zahlungsfrist mit der Beklagten akkordiert war, weil man mit einem langjährigen und großen Vertragspartner einen Umstieg auf die nunmehr generell geltende 30-Tagesfrist ausprobierte (S 31f in ON 26).

Hinsichtlich der Transaktionen, welche unter Einbeziehung der Beklagten in den vergangenen 12 Monaten erfolgten, folgte das Gericht der Aussage des Zeugen [REDACTED], welcher für [REDACTED]

██████████ zuständig ist (S 19 in ON 26).

Sämtliche getroffene Feststellungen zum Aufbau der Website der Beklagten sowie zu den dort jeweils abrufbaren Links beruhen auf dem von der Klägerin mit dem vorgelegten USB-Stick übermittelten Video „19.4.21_Klarna Website Klauseln_Audiokommentar“, aufgenommen am 19. April 2021 sowie den von der Beklagten vorgelegten Urkunden mit Screenshots der Website (Beilage ./5 und ./6). Der beispielhaft angeführte Rechnungskauf der Online-Bestellung auf ██████████ gründet sich auf die Darstellung des klagsseits vorgelegten Videos „16.2.21_Klarna ██████████ Bestellvorgang“, aufgenommen am 16. Februar 2021. In die Videos wurde gemeinsam in der Tagsatzung vom 18.11.2022 Einsicht genommen. Dabei war insbesondere ersichtlich, dass unterschiedliche Zahlungsfristen genannt werden (bgl Beilage ./D: 30 Tage zu 14 Tagen) und die Regelungen unübersichtlich und verstreut aufzufinden sind. Für einen Kunden ist unklar, welche Frist nun in Bezug auf seine Zahlung einzuhalten ist. Durch die verschiedenen Unterkategorien mit verschiedenen Themen und Fragen ist eine sinnhafte Orientierung an den Klauseln der Beklagten schlicht nicht möglich. Insbesondere war bemerkenswert, dass die Regelungen gerade nicht unter der Überschrift „AGB“ aufzufinden sind. Eine gebündelte Präsentation der verschiedenen Regelungen erscheint zweckmäßiger und während der Durchsicht erschloss sich für das Gericht auch nicht, weshalb es nicht möglich sein sollte, die AGB an einem gesammelten Ort auf der Website aufrufen zu können. Auch dem Gericht fiel es schwer, sich einen Überblick zu verschaffen und die Regelungen wiederzufinden und kann der Aussage der Zeugin ██████████ ██████████, nur zugestimmt werden, dass das Erfassen des verstreuten Klauselwerks der Beklagten eine Herausforderung ist (Zeugin ██████████, S 5 in ON 26).

Es ging aus der übereinstimmenden Aussage der Zeugen ██████████ und ██████████ hervor, dass die Beklagte selbstständig und fallbezogen entscheidet, wann sie die Informationen eines Kunden für ausreichend erachtet und einen Händler kontaktiert (Zeuge ██████████, S 17 in ON 26; Zeuge ██████████, S 8 in ON 26). Dies ist nachvollziehbar und indiziert auch keine systematische Verfolgung nicht bestehender Forderungen, da aufgrund der weltweiten Tätigkeit nicht alle Konstellationen, warum keine Zahlung erfolgt, im Vorfeld erfasst und damit nicht ex ante festgelegt werden kann, welche Informationen im Einzelfall als ausreichend empfunden werden.

Die zum Mahnwesen der Beklagten getroffenen Feststellungen beruhen auf den übereinstimmenden Aussagen der Zeugen ██████████ ██████████ in Zusammenhalt mit den vorgelegten Urkunden – insbesondere auch den Konvoluten aus Konsumentenbeschwerden:

Zunächst gab der Zeuge ██████████, zuständig für ██████████ ██████████ bei der Beklagten, an, dass eine möglicherweise längere Rückgabefrist eines Händlers grundsätzlich

nichts am Fälligkeitszeitpunkt der Rechnung ändere (S 10 in ON 26). Dies bestätigte er auch unter Hinweis auf das längere, 30-tägige Zahlungsziel von [REDACTED] und führte dazu aus, dass das daran liege, dass der Händler seine Bedingungen nicht gemäß den Klarna- AGBs angepasst habe (S 11 in ON 26).

Der Zeuge [REDACTED] führte detailliert aus, dass eine Frist von 30 Tagen – vor Frühjahr 2022 von 14 Tagen – zu laufen beginnt, sobald ein Händler im System angibt, dass die Ware versendet worden ist. Innerhalb dieser Frist sollte der Kunde bezahlen (S 14 in ON 26).

Auch basierten sämtliche Feststellungen zum Pausieren der Rechnung und den dafür notwendigen Angaben der Kunden auf den detaillierten Schilderungen des Zeugen [REDACTED] (S 15 in ON 26). Dies war auch in Einklang mit den Angaben des Zeugen [REDACTED] zu bringen, wonach die Beklagte die Rechnung pausierte und sich mit den Händlern in Verbindung setzte, wenn Kunden Informationen und Belege vorgelegt hatten (S 24 in ON 26).

Die Feststellungen zur Vorgehensweise der Beklagten in den verschiedenen Betreuungsszenarien beruht weitgehend auf den Aussagen des Zeugen [REDACTED] (S 9 und 12 in ON 26). Zum Themenkomplex, dass ein Kunde bereits die Forderung direkt beim Händler beglichen hat, gab der Zeuge [REDACTED] ergänzend an, dass sich die Beklagte in einem solchen Fall an den Händler wendet und diesen auffordere, dem Kunden eine Gutschrift auszustellen.

Sämtliche getroffene Feststellungen zu den internen Fallnummern der Klägerin beruhen auf den in den jeweils in Klammerausdrücken angeführten Urkunden. Die Beklagte bestritt auch nicht, dass es die in den Beilagen angeführten Beschwerdefälle gegeben hat.

Sowohl der Zeuge [REDACTED] („Mangel an Kommunikation“ , S 9 in ON 26), als auch der Zeuge [REDACTED] gaben für das Gericht nachvollziehbar an, dass es bei auftretenden Problemen vor allem darauf ankomme, ob sich die Kunden mit der Beklagten in Verbindung setzen und welche Informationen sie geben. Komplikationen, deren Kenntnis sich der Beklagten entziehen würden, könnten von dieser nicht aufgegriffen und behandelt werden („Die Kunden müssen uns mitteilen, was passiert. Wir müssen in Kenntnis sein, was hier im Verhältnis zum Händler passiert bzw. muss sich der Kunde schon darum kümmern, die Probleme mit dem Händler direkt zu klären. Solange wir darüber Informationen bekommen, bleibt die Rechnung pausiert“, Zeuge [REDACTED] S 18 in ON 26). Daraus und im Zusammenschau mit den dokumentierten Beschwerdefällen folgt die Feststellung, dass Mahnungen, die trotz nicht bestehender Forderungen von der Beklagten durchgeführt werden, auf einer fehlerhaften oder mangelhaften Kommunikation zwischen dem jeweiligen Kunden und der Beklagten und die Beklagte nicht systematisch und/der beharrlichen nicht oder nicht mehr bestehende Forderungen verfolgt. So bestand das Problem in den Fällen, in denen Kunden die Ware nicht erhalten haben, aber die Beklagte sie dennoch mahnte, einmal darin, dass ein Käufer der

Aufforderung, nähere Informationen zur Verfügung zu stellen, schlicht nicht nachkam und lediglich auf die „no-reply“ E-Mail-Adresse der Beklagten antwortete (Fallnummer [REDACTED]). Ein anderes Mal pausierte die Käuferin die Rechnung trotz Aufforderung durch die Beklagte nicht und wartete einen zweiten Mahnschritt ab, bevor sie weitere Schritte setzte (Fallnummer [REDACTED]). Dasselbe gilt für jene Fälle, in denen Käufer die Ware retourniert haben sollen und dennoch durch die Beklagte gemahnt worden seien. In einem Fall erfolgte etwa gar keine Rücksendung, sondern nahm eine Käuferin die Lieferung gar nicht an (Fallnummer [REDACTED]). Naturgemäß kann die Beklagte auch keinen Einfluss auf verschiedene Rücksendungsmodalitäten der jeweiligen Händler nehmen und setzt im Falle unrichtiger Vorgehensweisen durch Verbraucher folglich ihr Mahnwesen fort. Auch daraus ergibt sich jedoch kein systematisches Betreiben nicht bestehender Forderungen. Auch im anderen Fall, in dem es zu (teilweisen) Retouren kam, zeigte sich, dass die Beklagte auf Informationen des Händlers angewiesen ist und es zu Mahnungen kommt, sofern weder der Kunde noch der Händler sie in Kenntnis von Beanstandungen setzen (Fallnummer [REDACTED]). Auch zeigen die Fälle, in denen Verbraucher bereits Zahlungen tätigten und dennoch Mahnschreiben erhalten (Fallnummern [REDACTED] und [REDACTED]) auf, dass die Beklagte keine unbegründeten Forderungen weiter-forciert, sondern, dass Mahnungen erfolgen, wenn eine Zuordnung von Zahlungen im System der Beklagten etwa aufgrund nicht vorgeschriebener Rechnungsbeträge und falscher Angaben von Zahlungsreferenzen (siehe dazu Beilage ./7) fehlschlagen. Aufgrund der Aussage des Zeugen [REDACTED], wonach die zeitliche Abfolge der Mahnungen viel zu kurz sei und es keinen angemessenen Reaktionszeitraum für Konsumenten gebe (S. 24 in ON 26) kann keine systematische Betreuung nicht bestehender Forderungen durch die Beklagte geschlossen werden, zumal es sich um eine persönliche Wertung des Zeugen handelt. Auch er musste eingestehen, dass ihm nur ein einziger Fall erinnerlich sei, in dem die Klägerin eingeschritten sei und die Beklagte dennoch eine Mahnung geschickt habe. Selbst in diesem Fall glaube er aber nicht, dass die betroffene Konsumentin schlussendlich auf den Mahngebühren „sitzengeblieben“ sei; ihr seien die Mahngebühren nachgelassen worden (S 24f in ON 26). Sohin ließ sich nicht einmal aus der Wahrnehmung des Zeugen [REDACTED] eine beharrliche oder systematische Vorgehensweise der Beklagten hinsichtlich ihres Mahnwesens ableiten.

Rechtlich beurteilt sich der festgestellte Sachverhalt wie folgt:

1. Zur Zuständigkeit des angerufenen Gerichts

Gemäß Art 7 (2) der VO (EU) Nr. 1215/2012 des europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (im Folgenden: „EuGVVO“)

kann eine Person, die ihren Wohnsitz im Hoheitsgebiet eines Mitgliedstaats hat, in einem anderen Mitgliedstaat verklagt werden, wenn eine unerlaubte Handlung oder eine Handlung, die einer unerlaubten Handlung gleichgestellt ist, oder wenn Ansprüche aus einer solchen Handlung den Gegenstand des Verfahrens bilden, vor dem Gericht des Ortes, an dem das schädigende Ereignis eingetreten ist oder einzutreten droht.

ISd vom EuGH entwickelten Ubiquitätstheorie gilt bei Distanzdelikten als „Ort, an dem das schädigende Ereignis eingetreten ist oder einzutreten droht“ sowohl der Erfolgs- als auch der Handlungsort (RIS-Justiz RS0115357).

Unter Art 7 (2) EuGVVO fallen **Verbandsklagen**, weil die Verwendung oder Empfehlung unwirksamer AGB bzw die Verwendung missbräuchlicher Klauseln – weil durch sie der Rechtsfrieden gestört wird bzw sie einen Angriff auf die Rechtsordnung des betreffenden Mitgliedstaates bilden – unerlaubte Handlungen darstellen (*Simotta in Fasching/Konecny*³ VI/1 Art 7 EuGVVO 2012 Rz 240).

Der EuGH sprach in der Rechtssache ██████ aus, dass der Begriff des „schädigenden Ereignisses“ in Art 5 Nr 3 des Brüsseler Übereinkommens (nun Art 7 (2) EuGVVO) **weit** zu verstehen sei und im Bereich des Verbraucherschutzes nicht nur Sachverhalte erfasse, in denen ein Einzelner einen individuellen Schaden erleidet, sondern ua auch „Angriffe auf die Rechtsordnung“ (EuGH C 167/00 = wbl 2002/332).

Soll wegen eines drohenden Rechtseingriffs auf Unterlassung geklagt werden, ist „Handlungsort“ der Ort, an dem die Handlung droht (*Simotta in Fasching/Konecny*³ VI/1 Art 7 EuGVVO 2012 Rz 240). Bei präventiven Unterlassungs- und Feststellungsklagen ist als Ort des Schadenseintrittes jener Ort maßgebend, an dem das geschützte Rechtsgut voraussichtlich verletzt werden würde (*Simotta in Fasching/Konecny*³ VI/1 Art 7 EuGVVO 2012 Rz 240).

Ansprüche aus **unlauterem Wettbewerb** fallen ebenso unter Art 7 (2) EuGVVO (RIS-Justiz RS0115357). Der Gerichtsstand für wettbewerbsrechtliche Ansprüche (UWG) liegt entweder am Handlungsort oder an dem Ort, an dem sich die unlautere Handlung auswirkt. Der Handlungsort liegt dort, wo der Täter tatsächlich gehandelt hat, etwa wo er wettbewerbswidrigen Inhalt in das Internet gestellt hat, wo er wettbewerbswidrigen Inhalt für Printmedien verfasst und veröffentlicht hat oder wo er die vertragsverletzende Handlung gesetzt hat. Der **Erfolgsort** liegt grundsätzlich am Sitz des beeinträchtigten Unternehmens (*Czernich in Czernich/Kodek/Mayr* (Hrsg), Europäisches Gerichtsstands- und Vollstreckungsrecht⁴ (2014) zu Artikel 7 R Rz 153f).

Der OGH erkannte in Zusammenhang mit einer Klage auf Unterlassung der Kreditvermittlung über eine Schweizer Website, dass ein Schaden im Sinn des Art 5 Z 3 LGVÜ überall im Inland

eintreten kann, weil auf die Website der Beklagten in Österreich flächendeckend zugegriffen werden und sich die behauptete unlautere Handlung daher in ganz Österreich nachteilig auswirken kann. Der Kläger hat unter diesen Umständen die Wahl, seine Klage bei einem der in Betracht kommenden sachlich zuständigen Gerichte in Österreich einzubringen. Art 5 Z 3 LGVÜ entspricht in Aufbau und Inhalt weitgehend Art 5 Z 3 EuGVVO (nun: Art 7 (2) EuGVVO), weshalb die Literatur und Rechtsprechung zu letzterer Bestimmung auch für die Auslegung des Art 5 Z 3 LGVÜ übernommen werden kann (4 Nc 3/08s).

Auch sprach der EuGH in der Rs C-343/19 – *Verein für Konsumenteninformation* aus, dass der Ort des Schadenseintritts im Bereich des unlauteren Wettbewerbs der Ort ist, an dem „*die Wettbewerbsbeziehungen oder die kollektiven Interessen der Verbraucher beeinträchtigt worden sind oder beeinträchtigt zu werden drohen*“ (EuGH C-343/19, *Verein für Konsumenteninformation* Rn 39). Bei Verletzung von Immaterialgüterrechten und Wettbewerbsverletzungen im Internet liegt der Ort der Verwirklichung des Schadenserfolgs an dem Ort, an welchem die **Website** (bestimmungsgemäß) **abgerufen werden kann**. Für die Begründung der Zuständigkeit für lauterkeitsrechtliche Ansprüche genügt es, dass ein bestimmter Inhalt im Staat des angerufenen Gerichts im Internet zugänglich war oder auf andere Weise verbreitet wurde und der Kläger behauptet, dass diese Zugänglichkeit oder Verbreitung eine (lauterkeitsrechtlich relevante) Auswirkung auf dem Markt dieses Staats hatte und gegen das nationale Lauterkeitsrecht verstößt. Der daraus abgeleitete Gerichtsstand unterscheidet nicht nach den einzelnen Ansprüchen und nicht nach dem Rechtsschutzziel. Daher gilt er auch für (vorbeugende) Unterlassungsklagen und auch für Verbandsklagen (*Simotta in Fasching/Konecny*³ VI1 Art 7 EuGVVO 2012 Rz 406).

§ 51 Abs 2 Z 10 JN sieht für die im streitigen Verfahren zu führenden Verbandsklagen eine Eigenzuständigkeit („ohne Rücksicht auf den Wert des Streitgegenstandes“) der „Handelsgerichte“ vor. Art 7 (2) EuGVVO regelt nicht nur die internationale Zuständigkeit, sondern auch die örtliche Zuständigkeit.

Bei der Zuständigkeitsprüfung wird trotz Gegenbehauptungen der Beklagten nur von den Klagebehauptungen ausgegangen, wenn diese sowohl zuständigkeitsbegründend als auch Anspruchsvoraussetzung sind (sog „**doppelrelevante Tatsachen**“). Es hat folglich bei der Maßgeblichkeit der von der Klägerin zur Zuständigkeit des angerufenen Gerichts vorgetragenen Tatsachen zu bleiben, wenn die Beklagte ihre Unzuständigkeitseinrede nur mit Behauptungen untermauert, die zugleich das Nichtbestehen des eingeklagten Anspruchs belegen sollen (*Ziehensack*, *Schriftsätze für Rechtsanwälte - Streitiges Gerichtsverfahren* (15. Lfg 2020) ZPO 26 – Unzuständigkeitseinrede Rz 39). Dem Vorbringen der Klägerin nach, empfiehlt die Beklagte nicht nur die Klauseln, sondern verwendet sie auch und beeinträchtigen die unlautere Handlungen der Beklagten auch Unternehmen mit Sitz in

Österreich.

Die Beklagte bietet ihre Leistungen auch über eine österreichische Website (www.klarna.com/at) und eine eigene App an, auf die an jedem Ort im Inland zugegriffen werden kann. Ihr Internet-Auftritt ist nicht auf Schweden als Marktplatz beschränkt sondern vielmehr durch die Verwendung einer österreichischen Domain gerade auf den österreichischen Markt ausgerichtet. Die Beklagte gesteht überdies auch zu, teilweise selbst mit Verbrauchern in rechtsgeschäftlichen Kontakt zu treten. Dass dieser rechtsgeschäftliche Kontakt auch in Österreich erfolgt, ist unstrittig und ergibt sich auch aus dem durchgeführten Beweisverfahren. Das Unterlassungsbegehren zielt auf eine Unterbindung der Verwendung gewisser Klauseln von verwendeten Vertragsformblättern oder der Verwendung sinngleicher Klauseln ab, *in eventu* auf die Empfehlung gewisser Klauseln bzw sinngleicher Klauseln an andere Unternehmer mit Verbrauchern in geschäftlichen Verkehr. Das Klagebegehren bezieht sich auch auf Urteilsveröffentlichung auf der in Österreich aufrufbaren Website der Beklagten.

Die internationale Zuständigkeit ist daher gegeben, die Einrede zu verwerfen.

2. Zur Anregung der Aussetzung des Verfahrens

Die Beklagte Partei regte in ihrer Klagebeantwortung (ON 5) an, das gegenständliche Verfahren zunächst gem § 90a GOG auszusetzen und den Verfahrensakt dem EuGH mit der Frage, ob die bloße Empfehlung der gegenständlich gegenüber in geschäftlicher Beziehung stehenden Unternehmern zur Verwendung im Rahmen des Vertragsschlusses mit österreichischen Verbrauchern geeignet sein kann, den Deliktgerichtsstand gemäß Art 7 Abs 2 EuGVVO für eine Verbandsklage iSd Art 7 Abs 1 der Richtlinie 93/13/EWG in Österreich zu begründen, zur Vorabentscheidung (Art 267 AEUV) vorzulegen.

Das nationale Gericht entscheidet in eigener Verantwortung darüber, ob es vorlegt oder nicht. Den Parteien des Ausgangsverfahrens kommt ein Anregungsrecht zu. Jedes Vorabentscheidungsverfahren setzt voraus, dass sich die Vorlagefrage in einem anhängigen Verfahren stellt und für das Auslegungsverfahren entscheidungserheblich ist (*Kohlegger in Fasching/Konecny*³ II/3 Anhang zu § 190 ZPO Rz 169).

Aus den unter Punkt 1. dargelegten Erwägungen war von der Vorlage des Verfahrensakts an den EuGH abzusehen.

3. Zur Passivlegitimation der Beklagten

Nicht nur der **Verwender**, sondern auch der Empfehler gesetz- oder sittenwidriger AGB und Vertragsformblätter ist bei einer Verbandsklage iSd § 28 KSchG passivlegitimiert.

Verwender können auch gewillkürte Vertreter einer Vertragspartei sein, die ein erhebliches **Eigeninteresse** an der Verwendung unzulässiger Klauseln haben (RIS-Justiz RS0129535). So bejahte der OGH die Passivlegitimation einer Hausverwalterin, die dem Mieter gegenüber wie ein Vermieter auftrat und die von ihr selbst entwickelten Vertrags-Textbausteine verwendete (7 Ob 78/06f; *Binder/Keiler* in *Keiler/Klauser* (Hrsg), Österreichisches und Europäisches Verbraucherrecht (1. Lfg 2015) zu §§ 28 - 30 KSchG Rz 49). Ebenso ist ein Inkassounternehmen passiv legitimiert, das formal als Vertreter des Gläubigers handelt, dabei aber AGB und Vertragsformblätter zum Abschluss von Vereinbarungen über die Einbringung offener Forderungen und von ihm selbst beanspruchter Gebühren, Kosten und Aufwandsersatzes verwendet (RIS-Justiz RS0129535 [T1]).

Die Beklagte ist hinsichtlich sämtlicher klagsgegenständlicher Klauseln (1 bis 7) als Verwenderin iSd § 28 KSchG zu qualifizieren. Sämtliche ihrer Klauseln sind auf der Website der Beklagten abrufbar. Dies gilt auch für die Klauseln 2, 3 und 6, welche unter „AGB“ – „Rechnung“ abrufbar sind. Insbesondere regeln diese die Höhe der Mahnspesen, welche die als Bemessung Beklagte anwendet und das Fälligkeitsdatum von 14 Tagen ab Versand der Ware. Wie festgestellt können andere Fälligkeitsdaten der Geschäftspartner nur dann als maßgebend herangezogen werden, sofern diese in den jeweiligen AGB zugrunde gelegt und von der Beklagten in ihr System eingespeist werden, was wiederum eine Entscheidung der Beklagten ist. Auch die Klausel 5, wonach Bedingungen „von Shop zu Shop“ abweichen können und Kunden die jeweiligen Shops zu kontaktieren haben, richtet sich explizit an Konsumenten und ist von diesen zu beachten.

Zweifelsfrei hat die Beklagte aber auch bei einer etwaigen Zugrundelegung ihrer Klauseln durch ihre Geschäftspartner ein Eigeninteresse an der Verwendung der Klauseln, zumal sie durch die Nutzung ihres Zahlungsdienstes beim Einkauf bei ihren Partnerunternehmen als *Factor* Entgelte bezieht (unstrittig).

Aus dem Beweisverfahren kann überdies auch abgeleitet werden, dass die Beklagte keineswegs nur die Verwendung ihrer AGB's empfiehlt, sondern dass die Vertragspartner angehalten sind, ihre AGB – insbesondere in Bezug auf die Fälligkeit und die Zahlungskonditionen – an die Regelungen der Beklagten anzupassen.

4. Zur Verbandsklage und der Rechtsnatur der Klauseln

Wer im geschäftlichen Verkehr in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (folgend „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. Der mittels Verbandsklage geltend gemachte Unterlassungsanspruch setzt Wiederholungsgefahr voraus. Diese ist Bestandteil des materiell-rechtlichen Unterlassungsanspruchs und damit Erfolgsvoraussetzung der Verbandsklage. Die Beweislast für den Wegfall der Wiederholungsgefahr trägt die beklagte Partei (*Binder/Keiler* in *Keiler/Klauser* (Hrsg), Österreichisches und Europäisches Verbraucherrecht (1. Lfg 2015) zu §§ 28 - 30 KSchG Rz 38). Der Unterlassungsanspruch nach § 28 Abs 1 KSchG ist 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 (9 Ob 66/08h).

Unter den gesetzlich nicht definierten Begriff AGB fällt nach hM jede einzelne Vertragsklausel, die von einer Vertragspartei oder einer ihr zurechenbaren Person für eine Vielzahl von Fällen **vorformuliert** und zwischen den Parteien des konkreten Vertrags **nicht im Einzelnen ausgehandelt** worden ist (2 Ob 59/12h). Gleichgültig ist, ob die Bestimmungen einen äußerlich gesonderten Bestandteil des Vertrags bilden oder in die Vertragsurkunde selbst aufgenommen werden, welchen Umfang sie haben, in welcher Schriftart sie verfasst sind und welche Form der Vertrag hat (7 Ob 89/08a). Wenn der Vertragspartner des Verwenders wegen erkennbarer Verhandlungsbereitschaft die Möglichkeit hatte, die Ausgestaltung zu beeinflussen, handelt es sich auch bei einer vorformulierten Klausel nicht um AGB, sondern um eine Individualabrede, und zwar auch dann, wenn der vorformulierte Text tatsächlich nicht abgeändert wurde (2 Ob 76/22y = Zak 2022/430).

Auch die auf Websites und deren Subpages enthaltenen vorformulierten allgemeinen Vertragsbedingungen, die der Verwender den auf diesem Wege mit Verbrauchern abgeschlossenen Verträgen von vornherein zugrundelegen will, unterliegen der Kontrolle gemäß § 28 KSchG (RIS-Justiz RS0128261). Die Tatsache, dass darin Individualelemente des Einzelvertrags enthalten sind bzw dass die Website und ihre Subpages allgemeine Informationen enthalten und einer häufigeren Veränderung bzw Aktualisierung unterliegen, ändert an dieser Beurteilung nichts, wenn die Änderung entweder Teile der Website betrifft, die nicht der Vorformulierung der Vertragsbeziehung dienen oder aber eine solche Vordeterminierung der Vertragsbeziehung auf alle zukünftigen, bis zur nächsten Veränderung abgeschlossenen Verträge angewandt werden soll. Auch in letzterem Fall liegen bezogen auf den Einzelvertrag des Verbrauchers – wenn auch häufig veränderte – vorformulierte Vertragsbedingungen vor (2 Ob 59/12h).

Auch bei den Klauseln 1 und 6 handelt es sich um Vertragsformblätter iSd § 28 KSchG, zumal sie Rechte und Pflichten aus dem Vertrag definieren. Die Klausel 1 stellt Verzugsfolgen für den Fall nicht erhaltener Zahlung bis zum Ablauf der Zahlungsfrist auf und Klausel 6 regelt die

Fälligkeit hinsichtlich der Zahlung. Die Klauseln sind vorformuliert und wurden nicht im Einzelnen ausgehandelt.

Gleiches gilt für die Klausel 5, welche den „AGB“ der Beklagten vorangestellt normiert, dass die Bedingungen der „Shops“ abweichen können und, dass ein Verbraucher für die Einsicht in sämtliche Bedingungen den jeweiligen Shop kontaktieren müsse. Es handelt sich dabei nicht um eine bloße Wissenserklärung, weil davon ausgegangen werden muss, dass die Beklagte im Streitfall entgegen halten kann, darauf hingewiesen zu haben, dass abweichende Bedingungen der jeweiligen Händler zu beachten sind.

5. Zur Kontrolle der Klauseln im Allgemeinen

AGB sind objektiv auszulegen; im Rahmen einer Verbandsklage hat die Auslegung von AGB-Klauseln im „kundenfeindlichsten“ Sinn zu erfolgen und sind sie danach zu prüfen, ob ein Verstoß gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten vorliegt (RIS-Justiz RS0016590). „Kundenfeindlichst“ ist die für den Verbraucher ungünstigste mögliche Auslegung; diese ist auch dann relevant, wenn eine kundenfreundlichere Auslegung denkbar ist (vgl. RIS-Justiz RS0016590 [T6]). Das der Klausel vom Verwender der AGB beigelegte Verständnis ist im Verbandsprozess nicht maßgeblich (RIS-Justiz RS0016590 [T23]). Zudem ist eine geltungserhaltende Reduktion im Verbandsprozess unzulässig, weshalb auf eine allfällige teilweise Zulässigkeit einer Klausel nicht Rücksicht genommen werden kann (RIS-Justiz RS0038205).

Die Kontrolle von AGB wird im ABGB durch zwei Normen geregelt, nämlich **§ 864a ABGB** (Geltungskontrolle) und **§ 879 Abs 3 ABGB** (Inhaltskontrolle). Während § 879 Abs 3 ABGB nur auf solche Klauseln zur Anwendung kommt, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungspflichten regeln, unterliegen alle Klauseln der Geltungskontrolle (*Graf in Kletečka/Schauer*, ABGB-ON^{1.05} § 864a Rz 35). Dabei geht gemäß stRsp die Geltungskontrolle nach § 864a ABGB der Inhaltskontrolle gemäß § 879 ABGB vor (RIS-Justiz RS0037089).

§ 864a ABGB hat die Aufgabe, den Vertragspartner des AGB-Verwenders vor nachteiligen Klauseln zu schützen, mit denen er aufgrund der Umstände bei Vertragsabschluss nicht zu rechnen brauchte, die daher für ihn überraschend sind. Diese werden vom Gesetz als „Bestimmungen ungewöhnlichen Inhalts“ bezeichnet. Damit sind auch solche Regelungen gemeint, die objektiv ungewöhnlich sind, weil sie von anderen Unternehmern der betreffenden Branche nicht verwendet werden. § 864a ABGB erfasst darüber hinaus auch solche Klauseln, die „im konkreten Zusammenhang gerade für diesen Vertragspartner überraschend sein“ mussten, sodass der Aufsteller mit der Unterwerfung der Gegenseite unter diese Klauseln nicht rechnen durfte (RIS-Justiz RS0014627 [T2]; RS0014646; *Graf in Kletečka/Schauer*,

ABGB-ON^{1.05} § 864a Rz 39 ff). Nachteilig sind alle Klauseln, die die Rechtsstellung des Kunden (insbesondere im Vergleich zum dispositiven Recht) verschlechtern (*Rummel* in *Rummel/Lukas*, ABGB⁴ § 864a Rz 25).

Während § 864a ABGB darauf abstellt, inwieweit der Vertragspartner mit der betreffenden AGB-Klausel rechnen musste, orientiert sich § 879 Abs 3 ABGB ausschließlich an einem inhaltlichen Kriterium, jenem der gröblichen Benachteiligung des Vertragspartners (*Graf* in *Kletečka/Schauer*, ABGB-ON^{1.05} § 879 Rz 276).

Nach **§ 6 Abs 3 KSchG** ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist. Das Transparenzgebot soll dem Kunden ermöglichen, sich aus den AGB oder Vertragsformblättern zuverlässig über seine Rechte und Pflichten bei der Vertragsabwicklung zu informieren (RIS-Justiz RS0115217 [T41]). Maßstab für die Transparenz ist das Verständnis des für die jeweilige Vertragsart typischen Durchschnittskunden.

Der Kontrolle nach **§ 879 Abs 3 ABGB** unterliegen nur Klauseln, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegen (Nebenbestimmungen). Der Begriff „Hauptleistung“ ist eng zu verstehen und erfasst nur die erstmalige, individuelle ziffernmäßige Festlegung der Hauptleistungen. Allgemeine Umschreibungen, welche die Preisberechnung betreffen, sowie Regelungen, welche eine nachträgliche Veränderung der ursprünglich festgelegten Hauptleistungen ermöglichen, unterliegen uneingeschränkt der Inhaltskontrolle (RIS-Justiz RS0016908, *Graf* in *Kletečka/Schauer*, ABGB-ON^{1.05} § 879 Rz 288).

Eine Klausel ist nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falls einen Teil gröblich benachteiligt (§ 879 Abs 3 ABGB). § 879 Abs 3 ABGB wendet sich vor allem gegen den Missbrauch der Privatautonomie durch das Aufdrängen benachteiligender vertraglicher Nebenbestimmungen durch den typischerweise überlegenen Vertragspartner bei Verwendung von AGB und Vertragsformblättern. Ein Abweichen vom dispositiven Recht wird unter Umständen schon dann eine gröbliche Benachteiligung des Vertragspartners im Sinn des § 879 Abs 3 ABGB sein können, wenn sich für die Abweichung keine sachliche Rechtfertigung ergibt. Sie ist jedenfalls schon dann anzunehmen, wenn die dem Vertragspartner zugeordnete Rechtsposition im auffallenden Missverhältnis zur vergleichbaren Rechtsposition des anderen steht, wenn also keine sachlich berechtigte Abweichung von der für den Durchschnittsfall getroffenen Norm des nachgiebigen Rechts vorliegt (RIS-Justiz RS0016914 [T3, T4, T6]). Bei der Beurteilung, ob eine gröbliche Benachteiligung des Vertragspartners bewirkt wird, hat sich der Rechtsanwender daher am dispositiven Recht als dem Leitbild eines ausgewogenen und gerechten Interessenausgleichs zu orientieren (RIS-Justiz RS0014676 [T7, T13]).

6. Zu den Klauseln im Einzelnen (Hervorhebungen durch das Gericht)

Klausel 1. Wenn wir die Zahlung bis zum Ablauf der Zahlungsfrist nicht erhalten haben, tritt automatisch Verzug ein (§ 1333 ABGB). Dadurch entsteht bei uns ein Aufwand, um die ausstehende Zahlung einzuholen. Der durch die verspätete Zahlung entstandene Schaden muss Klarna aus diesem Grund ersetzt werden.

Zu dieser Klausel brachte die **Klägerin** vor, nach der zwingenden Bestimmung des § 6a Abs 2 KSchG sei für die Rechtzeitigkeit einer Geldschuldenerfüllung durch Banküberweisung der Zeitpunkt der Erteilung des Überweisungsauftrags durch den Verbraucher, nicht aber der Erhalt beim Unternehmer maßgeblich. Da die Klausel die wahre Rechtslage verschleierte, sei sie intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. Die Klausel sei aufgrund des Regelungsortes in den FAQ überraschend iSd § 864a ABGB.

Die **Beklagte** führte ins Treffen, Klauseln 1 und 6 befänden sich in den FAQ, seien rein informativ und begründeten keine Vertragsklauseln. Die Klauseln 1 und 2 würden klar auf § 1333 Abs 2 ABGB verweisen und verstießen schon deshalb nicht gegen das Transparenzgebot. Da jener Verweis auch das Tatbestandsmerkmal des Verschuldens mit einschließe, sei Klausel 2 auch nicht gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB. Die Höhe der Hauptforderung stelle nicht zwingend die Obergrenze der Betreibungs- und Einbringungsmaßnahmen dar. Selbst wenn Mahnspesen eine Kernaufgabe eines Zahlungsdienstleisters seien, wären damit verbundene Kosten dennoch von pflichtwidrig säumigen Kunden rechtswidrig und schuldhaft verursacht und daher ersatzfähig.

Dazu wurde erwogen:

Unabhängig von der Platzierung in den FAQs ergibt sich schon aus dem Wortlaut und dem Inhalt, dass hier keine bloße Information – ohne Bindungswillen der Beklagten – erfolgt, sondern eine vertragliche Regelung geschaffen werden soll: an ein bestimmtes Verhalten wird eine konkrete Rechtsfolge geknüpft.

Klauseln, die gegen das Gebot, auf Rechtsfolgen hinzuweisen bzw das Vollständigkeitsgebot verstoßen, bzw dem Konsumenten die wahre Rechtslage verschleiern, sind intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. Intransparent ist eine Klausel, die durch die Einschaltung eines Inkassoinstituts künftig entstehenden Betreibungskosten auferlegt (*Docekal/Kiendl-Wendner in Keiler/Klauser* (Hrsg), Österreichisches und Europäisches Verbraucherrecht (1. Lfg 2015) zu § 6 KSchG Rz 146).

Gemäß § 6a Abs 2 KSchG reicht für die Rechtzeitigkeit der Erfüllung, wenn die Geldschuld eines Verbrauchers gegenüber einem Unternehmer durch Banküberweisung erfüllt wird, abweichend von § 907a Abs 2 1. Satz ABGB, auch bei einem im Vorhinein bestimmten Fälligkeitstermin aus, dass der Verbraucher am Tag der Fälligkeit den Überweisungsauftrag

erteilt. Die Bestimmung des § 6a KSchG ist zwingend, zu Lasten des Verbrauchers darf daher vertraglich von dieser Bestimmung nicht abgewichen werden.

Eine Klausel ist „versteckt“ iSd § 864a ABGB, wenn sie nicht dort eingeordnet ist, wo ein durchschnittlich sorgfältiger Leser nach den Umständen mit ihr rechnen muss, und er sie nicht dort findet, wo er sie vermuten könnte (*Bollenberger/Bydlinski in Koziol/Bydlinski/Bollenberger* (Hrsg), Kurzkomentar zum ABGB⁶ (2020) zu § 864a ABGB Rz 10). Entscheidend für die Beurteilung des Überraschungseffekts ist, ob einem durchschnittlich sorgfältigen Leser die ungewöhnliche Bestimmung aus dem äußeren Erscheinungsbild (dem Gesamteindruck) der Urkunde auffallen musste. Zu berücksichtigen sind also auch die äußeren Umstände, vor allem die Stellung der Klausel im Gesamtgefüge des Vertragstextes (Art ihrer Einordnung in die AGB), insb ob ihre Einordnung in die AGB den Vertragspartner überraschen musste, weil er sie an der Stelle, wo sie angeordnet ist, nicht vermutet und dort nicht findet, wo er sie vermuten könnte. Ob eine Klausel „versteckt“ oder gut auffindbar ist, bemisst sich nach dem durchschnittlich sorgfältigen Leser bzw einem durchschnittlichen Angehörigen aus dem angesprochenen Adressatenkreis, der die AGB „überfliegt“ (*Riedler in Schwimann/Kodek* (Hrsg), ABGB Praxiskommentar Band 55 (2021) § 864a ABGB - Teil 1 Rz 40).

Die Klausel 1 stellt entgegen der zwingenden Bestimmung des § 6a KSchG das Erfordernis auf, dass Zeitpunkt der Erfüllung durch den Verbraucher der Erhalt der Zahlung der Beklagten ist. Auf die wahre Rechtslage, nämlich die Rechtsfolgen der zwingenden Bestimmung des § 6a KSchG, wird in der gegenständlichen Klausel daher gerade nicht hingewiesen. Davon, dass die FAQ rein informativ seien, kann also nicht die Rede sein. Die Klausel ist intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, weil sie die wahre Rechtslage verschleiert. Auch ist die Platzierung der Klausel in den FAQ im Gesamttext des Gefüges ist für Verbraucher überraschend iSd § 864a ABGB.

Klausel 2. Bei Zahlungsver säumnis werden Mahngebühren sowie Verzugszinsen (laut § 1333 Abs. 2 ABGB) erhoben. Die Höhe der Mahngebühren entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Aufstellung.

| <i>Von</i> | <i>Bis</i> | <i>Erste Mahnung</i> | <i>Zweite Mahnung</i> | <i>Dritte Mahnung</i> |
|------------|------------------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| € 0 | € 5,00 | € 2,00 | € 2,00 | € 2,00 |
| € 5,01 | € 10,00 | € 3,00 | € 3,00 | € 3,00 |
| € 10,01 | € 20,00 | € 4,00 | € 4,00 | € 4,00 |
| € 20,01 | € 30,00 | € 5,00 | € 5,00 | € 5,00 |
| € 30,01 | € 40,00 | € 5,00 | € 5,00 | € 5,00 |
| € 40,01 | € 50,00 | € 5,00 | € 5,00 | € 5,00 |
| € 50,01 | € 100,00 | € 7,00 | € 7,00 | € 10,00 |
| € 100,01 | € 500 | € 7,00 | € 10,00 | € 13,00 |
| € 500,01 | <i>Höher als</i> € 500,01 | € 7,00 | € 13,00 | € 17,00 |

Zu dieser Klausel brachte die **Klägerin** vor, sie verstoße gegen das Transparenzgebot des § 6 Abs 3 KSchG, weil sie nicht auf die gesetzlichen Einschränkungen des § 1333 Abs 2 ABGB, insbesondere die Beschränkung auf *notwendige Kosten*, die in einem *angemessenen Verhältnis* zur betriebenen Forderung stehen, abstelle. Die Klausel sei gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB, weil dem Verbraucher für den Fall der nicht rechtzeitigen Zahlung ohne Bezugnahme auf ein Verschulden pauschalierte Mahnspesen auferlegt werden. Eine Betreuung sei nicht zweckentsprechend iSd § 1333 ABGB, wenn der Konsument die Bezahlung der Grundforderung von vornherein ablehne. Drei Mahnungen könnten auch nicht als pauschal zweckmäßig angesehen werden und die Höhe sei ebenso wenig mit der Bestimmung des § 1333 ABGB in Einklang zu bringen; dies insbesondere bei niedrigen Hauptforderungen. Die Beklagte könne die Kosten nur aus dem Titel des Schadenersatzes gelten machen, jedoch sei ihr kein Schaden entstanden, weil elektronische Mahnungen in einer App naturgemäß keine Druck- und Portokosten verursachten. Das Mahnwesen gehöre zum gewöhnlichen Geschäftsbetrieb der Beklagten, die ihre Personal- und Sachkosten selbst zu tragen habe. Die Staffelung sei aufgrund der vorgesehenen Erhöhung der Mahngebühr gröblich benachteiligend.

Die **Beklagte** brachte dazu vor wie bereits zu Klausel 1 ausgeführt.

Dazu wurde erwogen:

§ 1333 Abs 2 ABGB bestimmt, dass ein Gläubiger außer den gesetzlichen Zinsen auch den Ersatz anderer, vom Schuldner verschuldeter und ihm erwachsener Schäden geltend machen kann, insbesondere die **notwendigen Kosten zweckentsprechender** außergerichtlicher Betreibungs- oder Einbringungsmaßnahmen, soweit diese in einem **angemessenen Verhältnis** zur betriebenen Forderung stehen.

Was als angemessenes Verhältnis anzusehen ist, ist im Einzelfall zu messen, wobei die Höhe der Hauptforderung, vor allem bei niedrigen Hauptforderungen, nicht zwingend die Obergrenze der Betreibungs- und Einbringungsmaßnahmen darstellt. Ein **Pauschalbetrag** für den Ersatz der Mahnspesen, welcher nicht auf die Höhe der betriebenen Forderung Bedacht nimmt, widerspricht aber jedenfalls dem Erfordernis des angemessenen Verhältnisses zur betriebenen Forderung (1 Ob 105/14v; *Größ in Kletečka/Schauer*, ABGB-ON^{1.04} § 1333 Rz 17).

Der OGH hat bereits in mehreren Verbandsverfahren **verschuldensunabhängige Klauseln** (zu Betreibungskosten/Mahnspesen) für nichtig erklärt, weil dieses Abweichen von § 1333 Abs 2 ABGB gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB sei (*Wittwer in Schwimann/Neumayr* (Hrsg), ABGB Taschenkommentar⁵ (2020) zu § 1333 ABGB Rz 12; 1 Ob 105/14v, Klausel 5; 9 Ob 31/15x).

Die Klausel 2 widerspricht der Bestimmung des § 1333 Abs 2 ABGB, weil als Mahnspesen jeweils ein pauschaler Betrag in Rechnung gestellt wird, ohne dass auf ein angemessenes Verhältnis zur betriebenen Forderung Bedacht genommen wird. Es gibt auch keinen erkennbaren Grund, weshalb mehrfache Mahnungen stets zu höheren Kosten führen sollen.

Nach der Klausel ist der Verbraucher mitunter auch dann zur Zahlung von Schadenersatz verpflichtet, wenn ihn am Zahlungsverzug kein Verschulden trifft, weil er etwa die Ware noch nicht erhalten oder wieder retourniert hat. Die Klausel ist daher auch gröblich benachteiligend iSd **§ 879 Abs 3 ABGB**. Eine sachliche Rechtfertigung hat die Beklagte nicht ins Treffen geführt.

Klausel 3. Geht nach der dritten Mahnung keine Zahlung bei Klarna ein, wird die Forderung an ein Inkassobüro übergeben, wodurch weitere Kosten entstehen.

Die **Klägerin** führte zu dieser Klausel ins Treffen, dass sie die Beklagte ermächtigt habe, Forderungen in Fällen, in denen ein weiterer Betreuungsschritt nicht *zweckmäßig* ist – etwa wenn der Konsument die Bezahlung der Grundforderung von vornherein ablehnt –, an ein Inkassobüro zu übergeben. Die Frage der Zweckmäßigkeit sei in jedem Inkasso-Schritt individuell zu prüfen; eine formularvertragliche Vereinbarung einer pauschalen Beauftragung eines Inkassoinstituts sei unzulässig. Auch seien die Kosten des Inkassoinstituts vor gerichtlicher Geltendmachung unter dem Gesichtspunkt der Schadensminderungspflicht nicht

ersatzfähig. Die Klausel sei daher gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB und – da sie die Rechtslage falsch wiedergebe – intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. Dies lasse sich auch nicht mit den Notwendigkeiten im Online-Retailgeschäft rechtfertigen.

Die **Beklagte** brachte vor, die Klausel sei weder gröblich benachteiligend noch intransparent. Die Klausel beschreibe auf klare Weise, wie die Beklagte bei fortgesetzter Nichtzahlung nach der dritten Mahnung vorgehe. Daraus könne nicht abgeleitet werden, dass die Beklagte die Voraussetzung für die Erteilung der Mahnungen nicht prüfe. Die Einschaltung eines Inkassobüros anstatt einer vierten Mahnung sei im Online-Retailgeschäfts-Bereich zweckmäßig.

Dazu wurde erwogen:

An dieser Stelle wird hinsichtlich der Bestimmung des § 1333 ABGB auf die Ausführungen zur Klausel 2 verwiesen. Die Einschaltung eines **Inkassobüros** muss ex ante für einen vernünftigen und sorgfältigen Gläubiger unter den gegebenen Umständen **zweckmäßig erscheinen**. Die Zweckmäßigkeit ist dabei prinzipiell bezüglich jedes einzelnen Inkassoschritts zu prüfen (*Harrer/Wagner* in *Schwimann/Kodek* (Hrsg), ABGB Praxiskommentar⁴ (2016) zu § 1333 ABGB Rz 20).

Auch nach dieser Klausel wird der Verbraucher auch dann zur Zahlung von Schadenersatz verpflichtet, wenn ihn am Zahlungsverzug kein Verschulden trifft, weshalb auch diese gröblich benachteiligend iSd **§ 879 Abs 3 ABGB** ist. Die Klausel legt auch nicht fest, dass nur die zur zweckentsprechenden Betreuung oder Einbringung der Forderung notwendigen Kosten zu ersetzen sind. Eine ausreichende sachliche Rechtfertigung liegt aufgrund des Umstands, dass die Beklagte im „Online-Retailgeschäft“ tätig ist, nicht vor.

Klausel 4. Du nutzt Klarna Rechnung oder den Ratenkauf? Falls ja, musst du erst nach Erhalt der Ware zahlen. Wenn diese nicht innerhalb des angegebenen Zeitrahmens geliefert wurde, gilt Folgendes: [...] 2. Wenn du dich für eine Zahlungsart von Klarna entschieden hast: Nutze die Option „Ein Problem melden“ im Log-In Bereich von Klarna.de oder in der Klarna App oder kontaktiere unseren Kundenservice und wir pausieren deine Zahlung.

Die **Klägerin** brachte dazu vor, Anzeigen oder Erklärungen eines Verbrauchers müssten formfrei möglich sein. Es sei nicht möglich, eine Einrede postalisch oder per E-Mail zu erheben. Gemäß § 6 Abs 1 Z 4 KSchG sei eine Vertragsbestimmung, der zufolge eine vom Verbraucher dem Unternehmer oder einem Dritten abzugebende Anzeige oder Erklärung einer strengeren Form als der Schriftform oder besonderen Zugangserfordernissen zu genügen hat, nichtig iSd § 879 Abs 3 ABGB. Aufgrund der falschen Wiedergabe der Rechtslage sei die Klausel auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. Unzulässig sei die Klausel auch in Hinblick darauf, dass eine Anzeige oder Erklärung im Log-In Bereich der

deutschen Website (mit deutsche Top-Level-Domain) zu erstatten sei. Im Sinne der kundenfeindlichsten Auslegung seien alle Anzeigen oder Erklärungen, die im Log-In Bereich der österreichischen Website der Beklagten eingebracht werden, unwirksam. Da durch die Klausel die Position des Verbrauchers durch die Abtretung der Grundforderung an die Beklagte verschlechtert werde, verstoße sie auch gegen das zessionsrechtliche Verschlechterungsverbot iSd § 1394 ABGB.

Die **Beklagte** führte aus, die Klausel sei weder gröblich benachteiligend noch intransparent und verstoße nicht gegen § 6 Abs 1 Z 4 KSchG. Kunden könnten vollkommen formlos Meldungen über den Log-In Bereich, in der Klarna App oder durch Kontaktaufnahme mit dem Kundenservice abgeben. Beim Kundenservice bestehe kein besonderes Zugangserfordernis. Die Beklagte reagiere auch auf postalisch an sie gerichtete Anliegen. Die Klausel verstoße auch nicht gegen das zessionsrechtliche Verschlechterungsverbot gemäß § 1394 ABGB. Die Position des Kunden verschlechtere sich durch die Übertragung der Grundforderung an die Beklagte nicht.

Dazu wurde erwogen:

Gemäß § 6 Abs 1 Z 4 KSchG ist eine Vertragsbestimmung iSd § 879 ABGB jedenfalls nicht verbindlich, nach der eine vom Verbraucher dem Unternehmer oder einem Dritten abzugebende Anzeige oder Erklärung einer strengeren Form als der Schriftform oder besonderen Zugangserfordernissen zu genügen hat. Vom Verbraucher darf nicht verlangt werden, seine Erklärung nur an eine *bestimmte Stelle im Unternehmen* zu richten (zu adressieren, zu übermitteln), denn darin verbirgt sich ein besonderes Zugangserfordernis, das der Regelung der Z 4 zuwiderläuft (7 Ob 131/06z, Klausel 3; 7 Ob 263/07p, Klausel 8).

Aufgrund der spezifischen Vorgabe der Beklagten, eine Erklärung im Log-In Bereich von Klarna.de oder in der Klarna App oder beim Kundenservice abzugeben, ist für einen Verbraucher nicht erkennbar, dass eine wirksame Erklärung auch per-Email oder per Post abgegeben werden kann. Abgesehen davon wird für eine solche Erklärungsabgabe gar kein konkret bezeichneter Empfänger bzw keine spezifische Adresse genannt.

In ihrer Duplik brachte die Beklagte auch selbst vor, keine eingeschriebenen Briefe an ihrem Postfach in Österreich anzunehmen (S 18 in ON 18: *„Das Problem im angeführten Beispielfall bestand darin, dass der Käufer einen eingeschriebenen Brief an das Postfach der beklagten Partei in Österreich geschickt hatte. Wie vermutlich auch der klagenden Partei bewusst ist, ist zur Aushändigung eines Einschreibens an dem Empfänger dessen Unterschrift erforderlich. Da der Brief jedoch an das Postfach der beklagten Partei adressiert wurde, an dem sich naturgemäß keine natürliche Person aufhält, die zum Empfang von an die beklagte Partei*

adressierten Schriftstücken berechtigt ist, konnte eine Zustellung auf diesem Weg nicht erfolgen.“).

Die Versendung der Erklärung an die Geschäftsanschrift der Beklagten in Schweden würde es Konsumenten jedenfalls erschweren, Erklärungen abzugeben. Folglich ist die Klausel nichtig iSd § 879 Abs 3 ABGB. Eine sachliche Rechtfertigung für die Verwendung der Klausel liegt nicht vor.

Klausel 5. Bitte denken Sie daran, dass diese Bedingungen von Shop zu Shop leicht abweichen können. Für die vollständigen Bedingungen kontaktieren Sie daher bitte den Shop.

Die **Klägerin** führte zu Klausel 5 ins Treffen, diese normiere das „Zusammensuchen“ der relevanten Bestimmungen aus mehreren umfassenden Klauselwerken – nämlich jener der Beklagten und jener der Shops – wodurch sie gegen § 6 Abs 3 KSchG verstoße. Es könne nicht von Konsumenten verlangt werden, die Klauselwerke der „Shops“ selbstständig mit jenen der Beklagten abzugleichen und bleibe auch unklar, welche Bestimmungen im Falle des Abweichens gelten sollen. Die Klausel sei auch überraschend und nachteilig iSd § 864a ABGB. Damit, dass ein Kunde die vollständigen AGB erst durch Kontaktaufnahme mit einem Shop erhalten soll, könne nicht gerechnet werden. Jedenfalls handle es sich um eine kontrollfähige Willenserklärung.

Die **Beklagte** brachte dazu vor, die Klausel sei nicht intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. Ein „Zusammensuchen“ sei nicht erforderlich, weil der Kunde bei Auswahl der Option Kauf auf Rechnung stets die für den jeweiligen Händler richtigen AGB erhalte. Der im Innenverhältnis geltende Rechtsgrund betreffe den Kunden und den Händler und gehe die Beklagte grundsätzlich nichts an.

Dazu wurde erwogen:

Ein Querverweis in einem Klauselwerk oder ein Verweis auf Preislisten führt an sich noch nicht zur Intransparenz iSd § 6 Abs 3 KSchG. Allerdings kann im Einzelfall unklar sein, welche Rechtsfolgen sich aus dem Zusammenwirken der aufeinander bezogenen Bestimmungen ergeben. Weiters führt die Unzulässigkeit der Bestimmung, auf die verwiesen wird, zwingend zur Unzulässigkeit der verweisenden Bestimmung.

Wird dem Verbraucher aufgebürdet, **Allgemeine Bestimmungen und Sonderbestimmungen** miteinander zu **vergleichen** und zu entscheiden, inwieweit welche Regelung ergänzt oder abgeändert wird, ist die Klausel **intransparent** (RIS-Justiz RS0122040). Ein Pauschalverweis auf AGB führt typischerweise dazu, dass sich der Kunde aus den AGB erst jene Regelung heraussuchen muss, die auch für das mit ihm geschlossene Vertragsverhältnis gelten sollen (T18). Dieser Grundsatz kommt jedoch nicht zur Anwendung,

wenn nicht völlig allgemeine AGB zum Vertragsbestandteil gemacht werden, sondern lediglich solche, die das konkrete Rechtsgeschäft näher regeln. In einem solchen Fall bedarf es eines „Heraussuchens“ der konkret maßgeblichen Bestimmungen nicht (6 Ob 120/15p). Allerdings ist eine Klausel intransparent, wenn aus ihr nicht einmal hervorgeht, wo die AGB aufzufinden sind (1 Ob 88/14v).

Der Durchschnittskunde, an dessen Verständnis die Transparenz von Bestimmungen iSd § 6 Abs 3 KSchG zu messen ist, ist mit dem Herausfiltern jener Bestimmungen aus den AGB der jeweiligen Shops überfordert. Er müsste aktiv danach suchen, welche Einzelbestimmungen nun tatsächlich ergänzend oder ausschließlich zum Tragen kommen. Auch ist keine Rangfolge bei widerstreitenden Rechtsfolgen bei den AGB der Beklagten und jener etwaiger Shops vorgegeben. Dies gelte selbst dann, wenn ein Kunde, wie von der Beklagten vorgebracht, bei der Auswahl der Option Kauf auf Rechnung stets die für den jeweiligen Händler richtigen AGB erhalte. Eine Kontaktaufnahme zum jeweiligen Händler zum Vergleich der AGBs kann jedenfalls nicht von einem Durchschnittsverbraucher verlangt werden; abgesehen davon, wüsste der Kunde auch dann nicht, welche Vertragsklausel im Fall des Widerstreitens (jene der Beklagten oder jene ihres Geschäftspartners) vorrangig zu beachten wäre. Die Klausel ist intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Klausel 6. Ab Rechnungsdatum hast du 14 Tage Zeit, deine Rechnung zu begleichen. Du bezahlst erst, wenn du die Ware erhalten hast. Wenn Sie Zahlung per Rechnung wählen, bezahlen Sie mit einem Fälligkeitsdatum 14 Tage ab Versand der Waren, Tickets, oder bei sonstigen Dienstleistungen, dem Zeitpunkt der Verfügbarkeit der Dienstleistungen oder des digitalen Inhalts. Bezahlen Sie erst, nachdem Sie Ihre Bestellung erhalten haben!“

Die **Klägerin** brachte vor, dass Konsumenten (abgesehen davon, dass die Fälligkeit der Zahlung von der Vereinbarung des Kunden mit dem Händler abhängt und Onlineshops häufig längere Zahlungsfristen als 14 Tage einräumen) eine Fälligkeitsklausel nicht in FAQ und schon gar nicht unter dem Punkt „Produkte & Kundenprofil“ und auch nicht im Zusammenhang mit einem „Ratenkauf“ erwarteten. Damit sei die Klausel überraschend und nachteilig iSd § 864a ABGB.

Ferner sei die Klausel mit der unter den AGB unter Unterpunkt „Rechnung“ angeführten Regelung nicht vereinbar („Wenn Sie Zahlung per Rechnung wählen, bezahlen Sie mit einem Fälligkeitsdatum 14 Tage ab Versand der Waren, Tickets, oder bei sonstigen Dienstleistungen, dem Zeitpunkt der Verfügbarkeit der Dienstleistungen oder des digitalen Inhalts. Bezahlen Sie erst, nachdem Sie Ihre Bestellung erhalten haben!“). Die Regelung der Fälligkeit entweder vom Rechnungsdatum oder aber Warenversand bzw Bereitstellung der Dienstleistung/des digitalen Inhalts abhängig zu machen sei widersprüchlich; die Klausel daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Die **Beklagte** führte ins Treffen, die Klausel sei weder überraschend noch nachteilig iSd § 864a ABGB. Der Passus sei leicht auffindbar, stelle eine bloße Information an den Kunden dar und werde nicht Vertragsbestandteil. Die in Klausel 6 enthaltene Fälligkeitsklausel werde hingegen Vertragsbestandteil zwischen Kunde und Händler („*Wenn Sie Zahlung per Rechnung wählen, bezahlen Sie mit einem Fälligkeitsdatum 14 Tage ab Versand der Waren, Tickets, oder bei sonstigen Dienstleistungen, dem Zeitpunkt der Verfügbarkeit der Dienstleistungen oder des digitalen Inhalts.*“). Zwischen den FAQ und den AGB bestehe keinerlei Widerspruch.

Dazu wurde erwogen:

Unabhängig von der Platzierung ergibt sich auch hier schon aus dem Wortlaut und dem Inhalt, dass keine bloße Information – ohne Bindungswillen der Beklagten – erfolgt, sondern eine vertragliche Regelung geschaffen werden soll: die Vereinbarung eines 14-tägigen Zahlungsziels. Unklar bleibt, wann die Frist zu laufen beginnt: ab dem Datum der Rechnung oder Versand/Zurverfügungstellung? Diese Zeitpunkte können schon der allgemeinen Lebenserfahrung nach gerade im Versandhandel auseinanderfallen: insbesondere kann die Rechnung schon einige Tage vor dem Versand ausgedruckt und in das Paket gelegt werden. Außerdem sind Szenarien denkbar, in denen – aufgrund langer Postwege – der Erhalt der Waren erst mehr als 14 Tage nach Ausstellung der Rechnung oder Versand erfolgt.

§ 864a ABGB erfasst auch solche Klauseln, die „im konkreten Zusammenhang gerade für diesen Vertragspartner überraschend sein“ mussten, sodass der Aufsteller mit der Unterwerfung der Gegenseite unter diese Klauseln nicht rechnen durfte (RIS-Justiz RS0014627 [T2]).

Ein Durchschnittsverbraucher erwartet in den FAQ unter Punkt „*Produkte & Kundenprofil*“ keine Fälligkeitsdaten. Die Klausel ist schon aus dieser Erwägung überraschend iSd § 864a ABGB. Wie festgestellt, können Händler auch längere Zahlungsfristen als 14 Tage vorsehen. Unter Punkt „*Rechnung*“ ist entgegen dieser Klausel, wonach die Fälligkeit vom *Rechnungsdatum* abhängt, („*Ab Rechnungsdatum hast du 14 Tage Zeit, deine Rechnung zu begleichen. Du bezahlst erst, wenn du die Ware erhalten hast.*“) eine Fälligkeit innerhalb von 14 Tagen ab dem *Versand der Ware* vorgesehen. Die Klausel ist widersprüchlich und insofern auch intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG.

Klausel 7. Sende uns einen Nachweis (z.B. eine Bestellbestätigung und Fotos), der dokumentiert, was an der gelieferten Ware fehlerhaft ist. In diesem Fall verlangen wir nur dann eine Zahlung von dir, wenn wir nach eingehender Prüfung zu der Auffassung gelangen, dass dein Anliegen nicht gerechtfertigt ist.

Die **Klägerin** brachte vor, es obliege der Beklagten zu bestimmen, ob ein „Anliegen“ des Konsumenten gerechtfertigt sei, wodurch sie berechtigt sei, Konsumenten von der Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen abzuhalten. Die Klausel sei gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB. Auch sei die Klausel intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG, weil unklar sei, wie die Beklagte zur Auffassung gelange, dass bestimmte Anliegen der Konsumenten nicht gerechtfertigt seien.

Die **Beklagte** brachte wiederum vor, die Klausel sei weder gröblich benachteiligend noch intransparent. Der Kunde könne Ansprüche gegenüber dem Händler geltend machen bzw im gesetzlichen Ausmaß Einwendungen aus dem Grundverhältnis gegenüber der Beklagten erheben. Die Klausel stelle den Kunden keinesfalls schlechter als er bei direkter Bezahlung an den Händler stünde.

Dazu wurde erwogen:

Vorleistungspflichten des Käufers (zur Leistung einer Anzahlung, zur Zahlung bei Lieferbereitschaft, zur Zahlung 60 Tage nach Lieferung) nehmen dem Käufer das Recht, Zahlungen wegen Gewährleistungsansprüchen oder sonstigen vom Käufer nicht anerkannten Gegenansprüchen zurückzuhalten; diesbezügliche Vereinbarungen sind nicht sittenwidrig. Sofern derartige Regelungen in AGB enthalten sind, bedürfen solche Vereinbarungen allerdings einer **sachlichen Rechtfertigung**, weil sie erheblich vom dispositiven Recht abweichen (*Krejci in Rummel/Lukas, ABGB⁴ § 879 Rz 493*).

Dem Vorbringen der Beklagten, wonach der Kunde Ansprüche gegenüber dem Händler geltend machen bzw im gesetzlichen Ausmaß Einwendungen aus dem Grundverhältnis gegenüber der Beklagten erheben könne, ist entgegenzuhalten, dass aus dieser Regelung für einen Verbraucher nicht klar hervorgeht, nach welchen Kriterien die Beklagte prüft, ob ein Anliegen „gerechtfertigt“ ist. Die Regelung ist daher intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG. Da dem Verbraucher im Fall der Mangelhaftigkeit der Ware dem Wortlaut der Klausel nach in dem Fall, in dem die Beklagte zur Ansicht gelangt, dass das Anliegen nicht gerechtfertigt sei, das Recht genommen werden könnte, die Zahlung zurückzuhalten, ist die Klausel auch gröblich benachteiligend iSd § 879 Abs 3 ABGB. Es ist keine sachliche Rechtfertigung für diese Vorgehensweise ersichtlich und wurde eine solche auch nicht vorgebracht.

Aus diesen Überlegungen folgt, dass dem Klagebegehren in Punkt 1 lit a) bis g) stattzugeben ist.

7. Zur Präsentation der Klauseln

Das Transparenzgebot nach § 6 Abs 3 KschG begnügt sich nicht mit formeller Textverständlichkeit, sondern verlangt, dass Inhalt und Tragweite vorgefasster

Vertragsklauseln für den Verbraucher durchschaubar sind (RIS-Justiz RS0122169 [T2]). So kann für sich allein durchaus klaren und verständlichen Klauseln die Sinnverständlichkeit fehlen, wenn zusammenhängende Regelungen und ihre nachteiligen Effekte deshalb nicht erkennbar werden, weil die **einzelnen Teile an versteckten oder nur schwer miteinander in Zusammenhang zu bringenden Stellen, etwa in verschiedenen Klauseln, geregelt sind** (RIS-Justiz RS0115217 [T1]). Aus dem Transparenzgebot kann auch eine Pflicht zur Vollständigkeit folgen, wenn die Auswirkung einer Klausel für den Kunden andernfalls unklar bleibt (RIS-Justiz RS0115219). Einzelwirkungen des Transparenzgebots sind daher das **Gebot der Erkennbarkeit** und Verständlichkeit, das Gebot, den anderen Vertragsteil auf bestimmte Rechtsfolgen hinzuweisen, das Bestimmtheitsgebot, das Gebot der Differenzierung, das Richtigkeitsgebot und das Gebot der Vollständigkeit (RIS-Justiz RS0115219 [T12, T22]).

Wer im geschäftlichen Verkehr eine **unlautere Geschäftspraktik** oder sonstige **unlautere Handlung** anwendet, die geeignet ist, den **Wettbewerb** zum Nachteil von Unternehmen nicht nur unerheblich **zu beeinflussen** (Z 1), oder eine **unlautere Geschäftspraktik** anwendet, die den Erfordernissen der beruflichen Sorgfalt widerspricht und in Bezug auf das jeweilige Produkt geeignet ist, das wirtschaftliche **Verhalten des Durchschnittsverbrauchers**, den sie erreicht oder an den sie sich richtet, wesentlich **zu beeinflussen** (Z 2), kann auf Unterlassung und bei Verschulden auf Schadenersatz iSd § 16 in Anspruch genommen werden (§ 1 Abs 1 UWG).

Die **Verletzung von gesetzlichen Vorschriften** kann uU einen **Verstoß gegen § 1 Abs 1 UWG** darstellen. So handelt unlauter, wer sich über ein Gesetz oder einen Bescheid hinwegsetzt, um im Wettbewerb einen Vorsprung gegenüber seinen gesetzestreuen Mitbewerbern herauszuschlagen. Unlauter handelt etwa, wer die für AGB-Klauseln bedeutsamen § 879 Abs 3 ABGB und § 6 Abs 3 KSchG missachtet (4 Ob 99/09a). Ein Verstoß gegen eine nicht dem Lauterkeitsrecht im engeren Sinn zuzuordnende generelle Norm ist dann als unlautere Geschäftspraktik oder als sonstige unlautere Handlung im Sinne von § 1 Abs 1 Z 1 UWG zu werten, wenn die Norm nicht auch mit guten Gründen in einer Weise ausgelegt werden kann, dass sie dem beanstandeten Verhalten nicht entgegensteht (RIS-Justiz RS0123239).

Der Unterlassungsanspruch setzt voraus, dass das beanstandete Verhalten geeignet ist, den Wettbewerb zum Nachteil von rechtstreuen Mitbewerbern nicht bloß unerheblich zu beeinflussen (RIS-Justiz RS0123239). Die Eignung eines Rechtsbruchs zur spürbaren Beeinflussung des Wettbewerbs kann sich – ausgehend vom Regelungszweck der verletzten Norm und von den typischen Auswirkungen des Rechtsbruchs – schon aus dem Normverstoß als solchem ergeben (RIS-Justiz RS0123243).

Eine Geschäftspraktik ist nur dann unlauter, wenn sie den Erfordernissen der **beruflichen Sorgfalt** widerspricht. Dabei kann von einem Unternehmer billigerweise erwartet werden, dass seine Handlungen einer vertretbaren Auslegung der dafür maßgebenden Gesetze entsprechen (4 Ob 225/07b).

Bei Verwendung **rechtswidriger Klauseln in AGB** kommt laut OGH keine „Geschäftspraktik“, sondern nur eine „**sonstige unlautere Handlung**“ iSd 2. Alt von § 1 Abs 1 Z 1 UWG in Frage (4 Ob 99/09a).

Im Übrigen sollte bei der Frage nach der (für einen Unterlassungsanspruch stets erforderlichen) Wiederholungsgefahr danach differenziert werden, ob das betreffende **Unternehmerverhalten seiner Art nach wiederholbar ist**, wovon etwa bei Bestreitung eines Gewährleistungsanspruches dann auszugehen ist, wenn dies unter Berufung auf eine unwirksame AGB-Klausel erfolgt, nicht hingegen, wenn lediglich im Einzelfall das Vorliegen eines Mangels bestritten wird (*Görg in Görg* (Hrsg), Kommentar zum UWG (2020) § 1 UWG Rz 121f).

Die Präsentation der Klauseln ist per se intransparent iSd § 6 Abs 3 KschG. Die Klauseln befinden sich, wie festgestellt, an den unterschiedlichsten Stellen und Subpages auf der Website der Beklagten, wodurch es Verbrauchern unmöglich gemacht wird, sich ein klares Bild über ihre vertragliche Position zu machen. Die Darstellung der Klauseln der Beklagten ist nicht mit dem Gebot der Erkennbarkeit in Einklang zu bringen.

Die festgestellte Präsentation der AGB ist als Rechtsbruch iSd § 1 Abs 1 UWG zu qualifizieren. Das Verhalten der Beklagten ist geeignet, den Wettbewerb von Unternehmern, die ihre AGB transparent gestalten, nicht bloß unerheblich zu beeinflussen. Die Eignung der spürbaren Beeinflussung des Wettbewerbs ergibt sich nämlich schon aus dem Wiederholungsgefahr indizierenden Norm-Verstoß als solchem. Die Verletzung von § 6 Abs 3 KschG kann auch nicht mit guten Gründen vertreten werden, da eine übersichtlichere Darstellung der AGB und Vertragsformblätter durchaus möglich ist und zumutbar wäre.

Daher ist dem Klagebegehren auch hinsichtlich Spruchpunkt 2 stattzugeben.

8. Zur aggressiven Geschäftspraktik

Unter **Geschäftspraktik** ist jede Handlung, Unterlassung, Verhaltensweise oder Erklärung, kommerzielle Mitteilung eines Unternehmens zu verstehen, die unmittelbar mit der Absatzförderung, dem Verkauf oder der Lieferung eines Produkts zusammenhängt (§ 1 Abs 4 Z 2 UWG). Entgegen dem durch den Begriff „Praktik“ erweckten Eindruck liegt eine „Geschäftspraktik“ bereits dann vor, wenn das betreffende Verhalten auch **nur ein einziges Mal gesetzt** wurde (EuGH C-388/13 – *UPC Ungarn*).

Eine Geschäftspraktik gilt als **aggressiv**, wenn sie geeignet ist, die Entscheidungs- oder Verhaltensfreiheit des Marktteilnehmers in Bezug auf das Produkt durch Belästigung, Nötigung oder durch unzulässige Beeinflussung wesentlich zu beeinträchtigen und ihn dazu zu veranlassen, eine geschäftliche Entscheidung zu treffen, die er andernfalls nicht getroffen hätte. § 1a UWG verlangt, dass die beanstandete geschäftliche Handlung geeignet sein muss, die Rationalität der Entscheidung der Verbraucher vollständig in den Hintergrund treten zu lassen (RIS-Justiz RS0130684).

Unter **Belästigung** wird eine Behelligung, Störung, Anmache, Aufdringlichkeit uÄ verstanden. Bei der **Nötigung** iSd UWG ist entscheidend, dass jemand einem Druck ausgesetzt ist und dadurch veranlasst wird, eine geschäftliche Entscheidung zu treffen, die er andernfalls nicht oder nicht so getätigt hätte. Unter der unzulässigen Beeinflussung ist die Ausnutzung einer Machtposition gegenüber dem Verbraucher zur Ausübung von Druck (auch ohne die Anwendung oder Androhung von körperlicher Gewalt), wodurch die Fähigkeit des Verbrauchers, eine informierte Entscheidung zu treffen, wesentlich eingeschränkt wird, zu verstehen. Eine **geschäftliche Entscheidung** ist gem § 1 Abs 4 Z 7 UWG jede Entscheidung eines Marktteilnehmers darüber, ob, wie und unter welchen Bedingungen er einen Kauf tätigt, eine Zahlung insgesamt oder teilweise leistet, ein Produkt behält oder abgibt oder ein vertragliches Recht im Zusammenhang mit dem Produkt ausüben will, unabhängig davon, ob der Marktteilnehmer beschließt, tätig zu werden oder ein Tätigwerden zu unterlassen. (*Kraft/Steinmair* in *Kraft/Steinmair* (Hrsg), UWG Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb Praxiskommentar² (2019) § 1a UWG Rz 6f).

Für die Einstufung einer Geschäftspraktik als aggressiv sind keine anderen Tatbestandselemente notwendig sind als die in § 1a UWG genannten (*Kraft/Steinmair* in *Kraft/Steinmair* (Hrsg), UWG Bundesgesetz gegen den unlauteren Wettbewerb Praxiskommentar² (2019) § 1a UWG Rz 15).

Den Feststellungen zufolge erfolgten Mahnungen hinsichtlich nicht (mehr) bestehender Forderungen aufgrund mangelnder bzw fehlerhafter Kommunikation der Verbraucher mit der Beklagten. Wenn man sich als Verbraucher dazu entscheidet, im Internet auf Rechnung Waren zu kaufen oder Dienstleistungen zu nutzen und sich dabei eines dritten Zahlungsanbieters bedient, muss man in Kauf nehmen, dass man bezüglich der Waren/Dienstleistungen den Händler und hinsichtlich der Zahlung den Zahlungsanbieter als Ansprechpartner hat. Es ist jedem durchschnittlichen Verbraucher einsichtig, dass man in einer solchen Situation uU einen doppelten Kommunikationsaufwand hat. Dafür hat man jedoch den Vorteil, nicht persönlich vor Erhalt der Ware mit dem Kaufpreis in Vorleistung treten zu müssen. Ist der Verbraucher aber nicht bereit, den (durch die Art der Bezahlung selbst gewählten) Zahlungsanbieter entsprechend zu informieren, ist nicht verwunderlich,

dass die Beklagte Mahnschritte setzt, zu denen sie sich mangels anderer Anhaltspunkte zum Zeitpunkt der Mahnung berechtigt erachten durfte. Einzelne irrtümliche Mahnungen begründen noch keine unlautere Geschäftspraktik. Aus den Feststellungen kann keine Belästigung oder Nötigung abgeleitet werden. Selbst wenn – wie von der Klägerin vorgebracht – vereinzelt Verbraucher auch nach Befassung des VKI die Entscheidungen getroffen haben, aus Angst vor weiteren Inkassokosten die Forderung zu begleichen anstelle durch die Übermittlung von Informationen den Sachverhalt aufzuklären, der der Beklagten als Factor nicht aus eigener Wahrnehmung bekannt ist, ist dies ebenfalls nicht ausreichend, um im Vorgehen der Beklagten eine wettbewerbswidrige Nötigung und/oder Belästigung zu sehen. Da sich die Verbraucher in sämtlichen festgestellten Fällen gegen die erfolgten Mahnungen zu Wehr setzten, waren diese Handlungen auch offensichtlich nicht geeignet, die Rationalität ihrer Entscheidungen völlig in den Hintergrund treten zu lassen.

Es liegt sohin keine aggressive Geschäftspraktik iSd § 1a UWG vor. Das Begehren zu Spruchpunkt 3. war daher abzuweisen.

9. Zur Wiederholungsgefahr

Wiederholungsgefahr ist dann anzunehmen, wenn nicht ausreichende Anhaltspunkte dafür gegeben sind, dass der Verletzer seine Willensrichtung geändert hat und eine neuerliche Verletzung der Wettbewerbsvorschrift durch ihn ernstlich nicht mehr zu erwarten ist. Ob dies zutrifft, muss unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalles beurteilt werden (RIS-Justiz RS0079692 [T3]). Wer nämlich im Prozess weiterhin die Auffassung vertritt, zu der beanstandeten Handlung berechtigt zu sein, und seinen Wettbewerbsverstoß verteidigt, gibt im allgemeinen schon dadurch zu erkennen, dass es ihm um die Vermeidung weiterer Eingriffe dieser Art nicht ernstlich zu tun ist; besondere Umstände können aber auch in einem solchen Fall zur Verneinung der Wiederholungsgefahr führen (RIS-Justiz RS0079692 [T12]). Nach stRsp beseitigt nur die vollständige Unterwerfung unter den Anspruch die Wiederholungsgefahr (RIS-Justiz RS0111640 [T13]).

Die Beklagte hielt während des Verfahrens an ihrer Rechtsmeinung fest, dass die inkriminierten Klauseln rechtskonform und die Präsentation der Regelwerke auf der Website nicht per se intransparent iSd § 6 Abs 3 KSchG seien. Demnach liegt Wiederholungsgefahr vor.

10. Zur Leistungsfrist

Nach § 409 Abs 2 ZPO hat das Gericht, wenn in einem Urteil die Pflicht zur aktiven Änderung eines Zustands auferlegt wird, zur Erfüllung dieser Verbindlichkeit unter Berücksichtigung der persönlichen Verhältnisse des Verpflichteten eine angemessene Frist zu bestimmen (5 Ob 118/13h mwN). Dies ist von Amts wegen wahrzunehmen (1 Ob 2324/96p; 4 Ob 50/89 = ÖBI

1990, 55). Im Allgemeinen wird eine Leistungsfrist von drei Monaten zur Umgestaltung von Klauseln als grundsätzlich angemessen angesehen, weil man dem Unternehmer Zeit geben muss, in seiner Organisation die Voraussetzungen für die Umsetzung der Entscheidung zu schaffen (RIS-Justiz RS0041265 [T5]).

Eine Frist von drei Monaten zur Umgestaltung der Klauseln erscheint auch im vorliegenden Fall angemessen und wurde von der Beklagten kein Vorbringen erstattet, dass eine Umgestaltung in diesem Zeitraum aus bestimmten Gründen nicht möglich sei.

11. Zur Urteilsveröffentlichung

Um die Öffentlichkeit über die Rechtsverletzung aufzuklären und diese infolge der Information vor Nachteilen zu schützen, kann gem **§ 30 Abs 1 KSchG iVm § 25 Abs 3–7 UWG** auf Antrag der obsiegenden Partei die Ermächtigung zur Urteilsveröffentlichung innerhalb bestimmter Frist auf Kosten des Gegners erteilt werden. Der Zweck der Urteilsveröffentlichung im Verfahren über eine Verbandsklage nach § 28 KSchG ist ident mit dem Zweck nach § 25 UWG (9 Ob 12/06i). Anspruchsvoraussetzung für den begehrten Zuspruch ist das berechtigte Interesse der obsiegenden Partei an der Urteilsveröffentlichung, welches im Verbandsprozess in der Aufklärung der beteiligten Verkehrskreise über die Gesetz- bzw Sittenwidrigkeit bestimmter Geschäftsbedingungen oder Geschäftspraktiken liegt. Geschützt werden nicht nur die unmittelbar betroffenen Geschäftspartner, sondern der Rechtsverkehr bzw die Verbraucher als Gesamtheit. Durch die Aufklärung wird die Aufmerksamkeit der Verbraucher für die Unzulässigkeit von Vertragsbestandteilen geschärft, wodurch ihnen die Wahrnehmung ihrer Rechte gegenüber dem Unternehmer erleichtert wird. Die bloß faktische Änderung der inkriminierten Vertragsklauseln nach Einbringung der Verbandsklage ist nicht geeignet, das Bedürfnis der Öffentlichkeit nach Aufklärung über die seinerzeitige Verwendung dieser gesetz- oder sittenwidrigen Vertragsbestandteile, deren künftige Verwendung in AGB oder Vertragsformblättern auch nicht ausgeschlossen werden kann, zu beseitigen (*Binder/Keiler in Keiler/Klauser* (Hrsg), Österreichisches und Europäisches Verbraucherrecht (1. Lfg 2015) zu §§ 28 - 30 KschG Rz 55).

IdR wird die Ermächtigung zur Urteilsveröffentlichung in **Printmedien** erteilt, je nach Größe und Bedeutung des beklagten Unternehmers und dem damit zusammenhängenden Verbreitungsgrad der AGB ist eine Veröffentlichung in bundesweit oder lediglich lokal erscheinenden Tageszeitungen gerechtfertigt.

Wird die rechtswidrige Handlung im Internet begangen, kann auch die Urteilsveröffentlichung im **Internet** erfolgen, wobei der Zeitraum zu bestimmen ist, währenddessen die Veröffentlichung auf der Website aufzuscheinen hat. Die neuere Jud berücksichtigt die gerichtsnotorische Verbreitung von Pop-up-Blockern, die das Anzeigen von in Pop-up-

Fenstern enthaltenen Urteilsveröffentlichungen praktisch weitgehend wirkungslos machen, indem zur Erzielung der gebotenen Aufklärung des Publikums eine Veröffentlichung direkt auf der **Homepage der unterlegenen Partei** erforderlich ist (RIS-Justiz RS0116975 [T1]). Neben der Webadresse ist auch die Dauer der Veröffentlichung festzulegen. Maßgeblich ist idZ jener Zeitraum, in dem ein am Inhalt der Website interessierter Nutzer diese aufsucht. Weitgehend üblich sind hier 30 Tage (Görg in Görg (Hrsg), Kommentar zum UWG (2020) § 25 UWG Rz 112).

Wenn aller Voraussicht nach nicht sämtliche ehemaligen Kunden eines Unternehmens, die ein objektives Interesse an der Information über dessen bedenkliche Geschäftspraktiken bei Vertragsabschlüssen haben, neuerlich die Webseiten dieses Unternehmens aufsuchen, ist ein Unterlassungsurteil idR nicht nur dort zu veröffentlichen (Binder/Keiler in Keiler/Klauser (Hrsg), Österreichisches und Europäisches Verbraucherrecht (1. Lfg 2015) zu §§ 28 - 30 KschG Rz 56).

In Anbetracht der Zusammenarbeit der Beklagten mit 450.000 Geschäftspartnern und der in Österreich unter Einbeziehung der Beklagten erfolgten 36 Millionen Transaktionen zwischen November 2021 und November 2022 unter Zugrundelegung der AGB der Beklagten, ist eine Urteilsveröffentlichung in der Samstagsausgabe der Kronen-Zeitung jedenfalls gerechtfertigt.

Verbraucher werden über die Website der Beklagten sowie über die Klarna App erreicht. Mag die Beklagte auch vorbringen, dass es keine App-Version ihrer Website gebe („Eine „App-Version“ der Website der beklagten Partei gibt es nicht.“, S 22 in ON 5), bestritt diese nicht, dass es eine Klarna App gibt („Selbst wenn man daher die Rechtsansicht vertritt, dass die Erstattung von Meldungen über den Log-In Bereich von Klarna.de oder die Klarna App ein besonderes Zugangserfordernis darstellen [...]“, S 14 in ON 5).

Das Vorbringen der Beklagten, wonach lange Urteilsveröffentlichungen von juristischen Laien schwer zu verstehen wären, insbesondere, wenn die Veröffentlichung in einer App über ein Smartphone, folglich einem kleineren Bildschirm, angezeigt werde, geht – abgesehen davon, dass auf Apps auch von größeren Bildschirmen aus zugegriffen werden kann – auch insofern ins Leere, als der Zweck der Urteilsveröffentlichung eben darin liegt, den Rechtsverkehr über die Gesetz- bzw Sittenwidrigkeit bestimmter Geschäftsbedingungen oder Geschäftspraktiken aufzuklären. Die bloß faktische Änderung der inkriminierten Vertragsklauseln ist gerade nicht geeignet, das Bedürfnis der Öffentlichkeit nach Aufklärung über die Verwendung dieser gesetz- oder sittenwidrigen Vertragsbestandteile, deren künftige Verwendung in AGB oder Vertragsformblättern auch nicht ausgeschlossen werden kann, zu beseitigen.

Insofern ist auch eine Veröffentlichung auf der Website der Beklagten und der Klarna App angemessen.

12. Zur Kostenentscheidung

[REDACTED]

| | | | |
|------------|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| | [REDACTED] | [REDACTED] | |
| | [REDACTED] | [REDACTED] | |
| | [REDACTED] | [REDACTED] | |
| | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |

| | | |
|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| | [REDACTED] | [REDACTED] |
| | [REDACTED] | [REDACTED] |

| | | |
|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| | [REDACTED] | [REDACTED] |

| | | |
|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| | [REDACTED] | [REDACTED] |

| | | |
|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| | [REDACTED] | [REDACTED] |
| | [REDACTED] | [REDACTED] |

| | | |
|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| | [REDACTED] | [REDACTED] |
| | [REDACTED] | [REDACTED] |

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Handelsgericht Wien, Abteilung GR 22
Wien, 17. Februar 2023
Mag. Angelika Müller, Richterin

Elektronische Ausfertigung
gemäß § 79 GOG